



**ENGELLİ KULLANICILARA YÖNELİK BİLGİ
HİZMETLERİ ve BİR ENGELSİZ KÜTÜPHANE
MODELİ ÖNERİSİ**

Şirin KİLARCI

**Yüksek Lisans Tezi
Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı
Dr. Öğr. Üyesi Halit Buluthan ÇETİNTAŞ
2019**

Her Hakkı Saklıdır

**T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

Şirin KİLARCI

**ENGELLİ KULLANICILARA YÖNELİK BİLGİ HİZMETLERİ ve
BİR ENGELSİZ KÜTÜPHANE MODEL ÖNERİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**TEZ YÖNETİCİSİ
Dr. Öğr. Üyesi Halit Buluthan ÇETİNTAŞ**

ERZURUM-2019



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TEZ BEYAN FORMU



10/05/2019

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

BİLDİRİM

Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının ilgili maddelerine göre hazırlamış olduğum “Engelli Kullanıcılara Yönelik Bilgi Hizmetleri ve Bir Engelsiz Kütüphane Modeli Önerisi” adlı tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kâğıt ve elektronik kopyalarının Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim *.

Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

Tezimin/Raporumun makale için **altı ay**, patent için **iki yıl** süreyle erişiminin ertelenmesini istiyorum.

10/05/2019

Şirin Kılarcı

* LİSANSÜSTÜ TEZLERİN ELEKTRONİK ORTAMDA TOPLANMASI, DÜZENLENMESİ VE ERİŞİME AÇILMASINA İLİŞKİN YÖNERGE

.....
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Lisansüstü tezlerin erişime açılmasının ertelenmesi MADDE 6– (1) Lisansüstü teze ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulu iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.

(2) Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez danışmanının önerisi ve enstitü anabilim dalının uygun görüşü üzerine enstitü veya fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.

Gizlilik dereceli tezler MADDE 7– (1) Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, tezin yapıldığı kurum tarafından verilir. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlerle ilişkin gizlilik kararı ise, ilgili kurum ve kuruluşun önerisi ile enstitü veya fakültenin uygun görüşü üzerine üniversite yönetim kurulu tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.

(2) Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

F-83/00/22.12.2016



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Halit Buluthan ÇETİNTAŞ danışmanlığında, Şirin KİLARCI tarafından hazırlanan bu çalışma 10 / 05 / 2019 tarihinde aşağıda isimleri yazılı jüri tarafından Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Dr. Öğr. Üyesi Buket CANDAN

İmza:.....

Jüri Üyesi : Prof. Dr. Dünder ALİKILIÇ

İmza:.....

Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi H. Buluthan ÇETİNTAŞ

İmza:.....

Prof. Dr. Sait UYLAŞ
Enstitü Müdürü

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	IV
ABSTRACT	V
MASTER THESIS	V
KISALTMALAR DİZİNİ	VI
ŞEKİL DİZİNİ	VII
TABLolar DİZİNİ	VIII
ÖNSÖZ.....	IX
GİRİŞ	1
I. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	2
II. ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZLERİ	3
III. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI	4
IV. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	4
V. EVREN VE ÖRNEKLEM	4
VI. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	5

BİRİNCİ BÖLÜM**ENGELLİ KULLANICI KAVRAMI VE ENGELLİ KULLANICILARA
YÖNELİK BİLGİ HİZMETLERİ**

1.1. ENGELLİ KULLANICI KAVRAMI	6
1.2. ENGELLİ KULLANICI KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ ve YASAL ÇERÇEVESİ	8
1.2.1. Tarihçe.....	8
1.2.2. Yasal Çerçeve.....	9
1.2.3. Devletin Rolü ve Ulusal Strateji.....	16
1.3. ENGELLİ KULLANICI PROFİLİ.....	17
1.3.1. Kullanıcı Profili Olarak Çocuklar	17
1.3.2. Kullanıcı Profili Olarak Öğrenciler	18
1.3.3. Kullanıcı Profili Olarak Yetişkinler	18
1.4. ENGELLİ KULLANICILARA YÖNELİK BİLGİ HİZMETLERİ	19
1.4.1. Dünyada Engelli Kullanıcılara Yönelik Verilen Bilgi Hizmetleri	19
1.4.2. Türkiye’de Engelli Kullanıcılara Yönelik Verilen Bilgi Hizmetleri.....	21

İKİNCİ BÖLÜM
BİLGİ MERKEZİ TÜRLERİNE GÖRE ENGELLİ KULLANICILARA
VERİLEN HİZMETLER VE YAŞANAN SORUNLAR

2.1. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE VERİLEN HİZMETLER	26
2.1.1. Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Eğitim ve Teknoloji Laboratuvarı (GETEM)	27
2.1.2. Orta Doğu Teknik Üniversitesi	27
2.1.3. Gazi Üniversitesi	28
2.1.4. Ondokuz Mayıs Üniversitesi	29
2.1.5. Hacettepe Üniversitesi.....	30
2.1.6. Altınbaş Üniversitesi	30
2.1.7. Anadolu Üniversitesi Görsel-İşitsel Bölümü	31
2.1.8. Başkent Üniversitesi.....	32
2.2. HALK KÜTÜPHANELERİNDE VERİLEN HİZMETLER	32
2.2.1. Antalya Tekelioğlu İl Halk Kütüphanesi	33
2.2.2. Batman İl Halk Kütüphanesi	34
2.2.3. Bursa İl Halk Kütüphanesi	34
2.2.4. Çanakkale Mehmet Akif Ersoy İl Halk Kütüphanesi.....	35
2.2.5. Gaziantep Şehit Kamil Bilgi Yılı İlçe Halk Kütüphanesi	35
2.2.6. İstanbul Beyazıt Devlet Kütüphanesi	36
2.2.7. İzmir Atatürk İl Halk Kütüphanesi.....	36
2.2.8. Mersin İl Halk Kütüphanesi	36
2.3. MİLLİ KÜTÜPHANE	37
2.4. DİĞER KURUMLARDA VERİLEN HİZMETLER.....	38
2.4.1. Altınokta Körler Derneği	38
2.4.2. Türkiye Görme Özürlüler Kitaplığı Derneği.....	39
2.5. ENGELLİ KULLANICILARIN BİLGİ HİZMETLERİNDEN YARARLANIRKEN KARŞILAŞTIKLARI SORUNLAR	40
2.5.1. Fiziksel Sorunlar	40
2.5.2. Teknolojik Sorunlar.....	43
2.5.2.1. Görme Engelli Kullanıcılara Yönelik Teknolojik Unsurlar	46
2.5.2.2. İşitme Engelli Kullanıcılara Yönelik Teknolojik Unsurlar.....	47

2.5.2.3. Fiziksel Engelli Kullanıcılara Yönelik Teknolojik Unsurlar.....	48
2.5.3. Koleksiyon Çeşitliliği.....	48
2.5.4. Personel İstihdamı	49

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA

3.1. BULGULAR ve DEĞERLENDİRME	55
3.2. UYGULAMA SONUCU ve DEĞERLENDİRME.....	74
3.2.1. Anket Çalışması Yapılan Kütüphanelerde, Engelli Kullanıcılara Yönelik Verilen Bilgi Hizmetlerinin Karşılaştırılması	75

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ENGELSİZ KÜTÜPHANE MODEL ÖNERİSİ

4.1. BİR MODEL ÖNERİSİ: KURUM ANALİZİ.....	81
4.1.1. Koleksiyon	81
4.1.2. Personel İstihdamı	82
4.1.3. Teknolojik Unsurlar	84
4.1.4. Kullanıcı Profili.....	85
4.2. BİR MODEL ÖNERİSİ ENGELLİ BİREYLERE YÖNELİK YASAL DÜZENLEMELER.....	87
4.2.1. Eğitim Alanındaki Yasal Düzenlemeler.....	87
4.2.2. Erişim Alanındaki Yasal Düzenlemeler	89
4.3. BİR MODEL ÖNERİSİ: ENGELLİ KULLANICILARA YÖNELİK BİLGİ HİZMETLERİ	91
4.4. BİR MODEL ÖNERİSİ: DEĞERLENDİRME	92
SONUÇ ve ÖNERİLER.....	94
KAYNAKÇA	96
EKLER.....	104
EK 1. ANKET	104
ÖZGEÇMİŞ.....	108

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ENGELLİ KULLANICILARA YÖNELİK BİLGİ HİZMETLERİ ve
BİR ENGELSİZ KÜTÜPHANE MODELİ ÖNERİSİ

Şirin KİLARCI

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Halit Buluthan ÇETİNTAŞ

2019, 108 sayfa

Jüri: Dr. Öğr. Üyesi Halit Buluthan ÇETİNTAŞ (Danışman)
Prof. Dr. Dündar ALİKILIÇ
Dr. Öğr. Üyesi Buket CANDAN

Bu araştırma engelli kullanıcılara yönelik sunulan bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi ve onlara yönelik örnek bir engelsiz kütüphane model önerisi sunmak amacıyla yapılmıştır. Araştırmanın evrenini Türkiye'deki toplam sayısı 206 olan devlet ve vakıf üniversite kütüphaneleri ile 81 il halk kütüphaneleri oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise konu ile ilişkili olduğu düşünülen kütüphane personeli oluşturmaktadır. Anket çalışması, devlet ve vakıf üniversiteleri kütüphaneleri ile il halk kütüphanelerinde danışma kütüphanecisi olarak çalışan personel arasından sadece bir kişiye uygulanmıştır. Bu kapsamda 251 kişiye anket gönderilmiş, 153 kişi dönüş yapmış ve 150 anket değerlendirilmeye alınmıştır. Personele "engelli kullanıcılara yönelik sunulan bilgi hizmetleri" hakkında anket uygulanmıştır. Anket sonucunda elde edilen verilerin analizleri SPSS (20.00) kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Değerlendirme sonucunda aşağıdaki bilgiler elde edilmiştir. Personelin çoğu engelli kullanıcılara yönelik sunulan bilgi hizmetlerini yetersiz bulmaktadır. Engellilere yönelik engelsiz bilgi hizmeti sunan kütüphanelerin engelli kullanıcılar tarafından daha çok tercih edildikleri tespit edilmiştir. Ankete katılan personelin engelsiz bilgi hizmeti sunabilmeleri ve engelsiz bir iletişimin sağlanabilmesi için gerekli seminer ve eğitim gibi faaliyetlere katılmak istedikleri saptanmıştır. Katılımcıların çoğunluğunun engelsiz bir bilgi hizmetinin sunulabilmesi için mevcut koşulların iyileştirilmesinin engelli kullanıcılar tarafından bilgi merkezlerinin kullanımını teşvik edeceği ve engelsiz kütüphanelerin sayısının artırılması gerektiği yönünde görüş birliğinde oldukları tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Engelsiz Kütüphane, Engelsiz Bilgiye Erişim, Engelli Kullanıcılar

ABSTRACT**MASTER THESIS****INFORMATION SERVICES FOR DISABLED USERS
RECOMMENDATION OF A DISABLED LIBRARY MODE****Şirin KİLARCI****Advisor: Assist. Prof. Dr. Halit Buluthan ÇETİNTAŞ****2019, page: 108****Jury: Assist. Prof. Dr. Halit Buluthan ÇETİNTAŞ (Advisor)
Prof. Dr. Dündar ALİKILIÇ
Assist. Prof. Dr. Buket CANDAN**

This research was carried out to evaluate the information services for disabled users and to provide a sample unobstructed library model proposal for them. The total number of population of the study, which state and private universities in Turkey with 206 libraries in 81 provinces constitute public libraries. The sample of the study is composed of library personnel who are thought to be related to the subject. The survey study was applied to only one person among the staff working as a library librarian in the libraries of state and foundation universities and public libraries. In this context, a questionnaire was sent to 251 people, 153 people returned and 150 questionnaires were evaluated. A questionnaire was applied to the personnel about ulan information services for disabled users Person. The following information was obtained as a result of the evaluation. Most of the staff find the services offered for disabled users insufficient. It has been determined that libraries that offer barred information access services are mostly used by disabled users. It was determined that the participants would like to participate in activities such as seminars and training in order to provide unhindered information services and to ensure unhindered communication. It was determined that the majority of the participants were encouraged to improve the existing conditions, to encourage the use of information centers by disabled users and to increase the number of unhindered libraries in order to provide an unhindered information service.

Keywords: Barrier-Free Library, Access to Barrier-Free Information, Disabled Users

KISALTMALAR DİZİNİ

- ABD** : Amerika Birleşik Devletler
- ALA** : American Library Association
- BM** : Birleşmiş Milletler
- GETEM** : Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Eğitim ve Teknoloji Laboratuvarı
- H.Ü** : Hacettepe Üniversitesi
- IFLA** : The International Federation of Library Associations and Institutions
- KPSS** : Kamu Personeli Seçme Sınavı
- LA** : Library Association
- NLB** : National Library for the Blind
- ODTÜ** : Orta Doğu Teknik Üniversitesi
- ÖSS** : Öğrenci Seçme Sınavı
- SBS** : Seviye Belirleme Sınavı
- SPSS** : Statistical Package for the Social Sciences
- VB** : Ve Benzeri

ŞEKİL DİZİNİ

Şekil 4.1. Engelsiz Kütüphane Model Önerisi.....78



TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 3.1. Katılımcı Dağılımı	54
Tablo 3.2. Hizmet Politikası	55
Tablo 3.3. Engelli Kullanıcı Birimi	57
Tablo 3.4. Oryantasyon Eğitimi	58
Tablo 3.5. Bilgi Kaynaklarına Erişim	59
Tablo 3.6. Engelli Kullanıcılar İçin Yönlendirme	59
Tablo 3.7. Sosyal ve Kültürel Faaliyetler	60
Tablo 3.8. Kütüphaneyi Kullanım Sıklığı	61
Tablo 3.9. Sesli Materyallerin Yeterliliği	62
Tablo 3.10. Ödünç Verme Hizmeti	62
Tablo 3.11. Seslendirme Kabinleri	63
Tablo 3.12. Bireysel ve Grup Çalışma Odaları	64
Tablo 3.13. Havalandırma, Işıklandırma ve Isınma Durum Değerlendirilmesi	65
Tablo 3.14. Kütüphane İç Donanım	65
Tablo 3.15. Kütüphane Binasını Değerlendirme	66
Tablo 3.16. Teknik Donanım ve Engelli Kullanıcı	67
Tablo 3.17. Hizmet içi Eğitim	68
Tablo 3.18. Seminerlere Katılım	68
Tablo 3.19. Engelli Kullanıcılar ve Personel	69
Tablo 3.20. Teknolojik Gelişmeler ve Eğitim	70
Tablo 3.21. E-kaynaklar ve Engelli Kullanıcılar	71
Tablo 3.22. Ders Materyalleri	71
Tablo 3.23. Bilgi Kaynağı Türleri	72

ÖNSÖZ

Engelleri aşmakla tüm dünyanın değişimine katkı sağlamanın en güzel yolu inancıyla başladığım tez çalışmamı yürütmemde bana ışık tutan, yolumu aydınlatan, bilgi, deneyim ve desteğini her zaman yanımda hissettiğim tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Halit Buluthan ÇETİNTAŞ'A saygılarımı sunar, teşekkür ederim.

Manevi destekçilerim olan Canım Anneme, Babama ve Değerli Eşime teşekkür ederim.

Erzurum-2019

Şirin KILARCI



GİRİŞ

Engellilik kavramı geçmişten günümüze kadar toplumsal yaşamımızın bir olgusu olarak varlığını devam ettirmektedir. Her bireyin eşit olarak doğduğu ve eşit haklardan yararlandığı toplumumuzda engelli bireyler de bu haklardan yararlanma hakkına sahiptir.

Bilgi toplumunun getirdiği bir gereklilik olan “toplumla bütünleşme” yi sağlayabilmek için engelli bireylerin topluma katılımını engelleyen bütün olumsuzlukları ortadan kaldıracak, onlara engelsiz bir yaşam alanı oluşturacak çalışmalara son yıllarda ağırlık verilmiştir. Bu çalışmalar ile toplumda “engellilik farkındalığı” oluşturulmakta ve engelli bireyler için engeller ortadan kaldırılmaya çalışılmaktadır. Bilgi toplumunun özelliği olan bilgiye erişim bütün bireylerin her ortamdaki bilgiye “doğrudan” ve “engelsiz” olarak erişimini sağlayarak engelli bireylerin de toplumla iç içe ve uyumlu bir şekilde yaşamasına olanak sağlamalıdır.

Toplum hayatına katılım açısından önem taşıyan bilgiye erişebilmek ve bilgi teknolojilerinden yararlanabilmek etkili iletişim kurabilmenin gerekliliği haline gelmektedir. Bu iletişimin sağlanabilmesi için bilgi kaynaklarına erişimden web ortamının kullanıma kadar olan alanın etkin bir şekilde kullanılmasını gerektirmektedir. Bilgi çağıyla birlikte ortaya çıkan en önemli gereklilik ise, tüm bireyler için her ortamdaki bilgiye erişimi sağlayabilmek ve engellilerin bilgi toplumunun dışında kalmaması gerektiğini düşünen bir toplum yapısı oluşturmaktır (Subaşıoğlu, 2008: 40).

Toplumda birçok sorunla karşı karşıya kalan engelli bireyler özellikle eğitim alanında birçok engelle karşılaşmaktadır. Mesleki kariyerlerini devam ettirmek, toplumun refah seviyesini yükseltmek, sosyal yaşamlarına katkıda bulunmak isteyen engelli bireyler eğitim alanında sahip olduğu haklarından eşit olarak yararlanamamaktadır. Sadece eğitim kurumlarında değil eğitimin bir tamamlayıcısı olan bilgi merkezlerinde de bilgiye erişim hizmetlerinden yararlanırken birçok engelle karşı karşıya kalmaktadır. Bilgi merkezleri toplumun her kesimine yönelik bilgiye erişebilmek ve bilgi teknolojilerinden yararlanabilmek için hizmet veren kuruluşların başında gelmektedir. Bireylerin ihtiyaç duydukları bilgiye erişimini sağlayan bilgi merkezleri sahip olduğu fiziksel ve teknolojik imkânlarla her düzeydeki kullanıcılara hizmetlerini sunabilecek koşullara sahip olmalıdır. Bu bağlamda çalışmamızın konusu;

toplumumuzun bir parçası olan engelli bireyler için bilgi merkezlerinde sunulan hizmetler araştırılarak karşılaştıkları sorunları dile getirmektir.

Tam anlamıyla eğitim hakkından bile yararlanma imkanı bulamayan ve temel düzeydeki eğitimlerini almakta zorlanan engelli bireylerin (Aydın, 2012:93) bilgi merkezlerindeki hizmetlerden yararlanmak istemesi çok büyük bir sorun teşkil etmeyebilir. Ancak bilgi merkezlerinin eğitimin ayrılmaz parçası ve destekçi bir kurum oluşu göz ardı edilmemelidir. Çalışmamızda engelsiz bir şekilde bilgiye erişimlerini sağlamak amacıyla engelli kullanıcılara yönelik bilgi merkezlerinde sunulan hizmetler araştırılmıştır.

I. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Bilgi toplumunda yaşanan gelişmelerle birlikte son yıllarda gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler, engelli bireylerin yaşadıkları sorunları dile getirerek toplumsal farkındalığı arttıracak faaliyetlerde bulunarak engelli bireylerin eğitim, sosyal yaşam ve bilgiye erişimlerini kolaylaştıracak modellerin oluşturulması yönünde çalışmalarda bulunmaktadır.

Engelli bireylerin bilgiye erişimi ile ilgili uluslararası literatür incelendiğinde karşılaştıkları engellerin yaygın olarak araştırıldığı görülmektedir (Braizer, 2007; Brophy, 2007; Carey, 2007; Fedorowicz, 2007; Fischer, 2003; Gibson, 1977; Hamilton ve Ketten, 2011; Kaula, 2004; Kiavar, 2013; Kinnell, 2000; Lisiecki, 1999; Lovejoy, 1983; Mates, 1991; Mcgrory, 2004; Rosen, 1991; Taylor, 2004; Todaro, 2005; Vitzansky, 1994). Adı geçen araştırmaların çoğunda engelli bireylerin bilgiye erişim sorunlarından bahsedilmektedir.

Engel türlerine göre farklı sorunlarla karşılaşan engelli kullanıcıların yaşadıkları sorunları anlatan çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Yurt içindeki literatür incelemesi yapıldığında görme engelli kullanıcılar için dikkat çeken çalışmalar (Arıkan, 2011; Aydın, 2012; Bakırcı, 2009; Bilgin, 2000; Büyüksan, 2009; Emiroğlu, 2008; Enç, 2005; Kanık, 1994; Kaynar, 1992; Kazak, 2008; Sağlamtuñ, 2010; Tezcan ve Tanrıku, 2011; Acartürk ve Yücel, 2006; Zencir, Kutlutürk ve Subaşıoğlu, 2017) mevcuttur. Bu çalışmalarda, görme engelli bireylerin bilgiye erişim sağlarken karşılaştıkları sorunlardan bahsedilmektedir. Küçükcan (2008) ise kütüphane binalarını engelli

kullanıcılar açısından değerlendirerek karşılaştıkları engellerden bahsetmiştir. Fiziksel ve işitme engelli kullanıcıların karşılaştıkları engelleri inceleyen çalışmalar (Küçükcan, 2010; Subaşıoğlu, 2000; Ulaşılabilirlik Stratejisi ve Ulusal Eylem Planı, 2010) da bulunmaktadır.

Bu çalışmada, daha önce literatürde olmayan ve engelli bireylerin ihtiyaç duydukları bilgiye “doğrudan” ve “engelsiz” erişim sağlayabilecekleri engelsiz bir kütüphane modeli önerilmiştir.

II. ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZLERİ

Araştırmanın amacı, engelli kullanıcılara yönelik devlet üniversite kütüphaneleri, vakıf üniversite kütüphaneleri ve il halk kütüphanelerinde sunulan bilgi hizmetlerini tespit etmek, bu hizmetlerin benzerliklerini ve farklılıklarını ortaya koymaktır. Ayrıca engelli kullanıcıların bilgi hizmetlerinden yararlanırken karşılaştıkları fiziksel ve teknolojik sorunların ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Engelli kullanıcıların bilgi hizmetlerinden yararlanırken karşılaştıkları sorunlar, kütüphanecilerin gözünden saptanmaya çalışılmıştır.

Bu araştırmanın hipotezleri aşağıda verilmiştir.

H1: Kütüphanelerde, engelli kullanıcılara yönelik verilen bilgi hizmetleri henüz yeterli düzeye ulaşamamıştır.

H2 : Kütüphaneler, engelli kullanıcıların fiziksel erişimlerini sağlayacak yeterli yapıya sahip değildir.

H3: Kütüphaneler, teknolojik unsur bakımından engelli kullanıcılar için yetersiz kalmaktadır.

H4: Kütüphaneler, koleksiyon çeşitliliği ve nicel bakımından engelli kullanıcılar için yetersiz kalmaktadır.

H5: Engelli kullanıcılar, bilgiye erişim sağlarken personelin yardımına ihtiyaç duymaktadır.

III. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Araştırmanın kapsamını Türkiye'deki engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmeti sunan üniversite ve vakıf kütüphaneleri, il halk kütüphaneleri oluşturmaktadır. Konunun kapsamını belirlemede ve değerlendirilmesinde birincil ve ikincil kaynaklardan yararlanılmıştır.

IV. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada betimleme ve belgesel tarama yöntemi kullanılmıştır. Belgesel tarama yöntemi, konu hakkında diğer kişi ve kurumlar tarafından yazılmış, hazırlanmış veya yaratılmış çeşitli yazı, belge, yapım veya kalıntının toplanması ve incelenmesidir (Seyidoğlu, 1997: 43). Betimleme; olayların, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların “ne” olduğunu betimlemeye, açıklamaya çalışan incelemelerdir. Bununla mevcut durumlar, koşullar, özellikler aynen ortaya konmaya çalışılır. Betimleme araştırmaları, mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini de dikkate alarak, durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedefler (Kaptan, 1995: 43). Bu yöntem olayları, somut ve soyut durumları kendine özgü nitelikleriyle anlatmaktır (Karasar, 2004: 14).

Çalışmada, veri toplama tekniği olarak anket kullanılmıştır. Anket, kişilerden bilgi almak, görüş ve tutumlarını saptamak amacıyla kullanılan bir yöntemdir. Bu veriler yüz yüze, telefon ve internet kullanılarak elde edilebilir (Arıkan, 2011: 18). Bu kapsamda devlet ve vakıf üniversite kütüphaneleri ile il halk kütüphanelerinin resmi e-posta adreslerine anket gönderilmiştir.

Anket soruları, benzer çalışmalardan (Büyüksan, 2009; Kiavar, 2013; Tezcan ve Tanrıku, 2011) yararlanılarak hazırlanmıştır. Anket formunda 23 kapalı uçlu soru bulunmaktadır. Elde edilen verilerin analizi için SPSS 20.00 paket programı kullanılmıştır.

V. EVREN VE ÖRNEKLEM

Çalışmanın evrenini Türkiye'deki toplam sayısı 206 olan devlet ve vakıf üniversite kütüphaneleri ile 81 il halk kütüphaneleri oluşturmaktadır. Milli kütüphane engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmeti sunmasına rağmen anket sorularını

yanıtlamadıkları için değerlendirilmeye alınmamıştır. Anket çalışması e-posta yolu ile gerçekleştirildiği için yeni açılan ve henüz hizmet vermeye başlamayan devlet ve vakıf üniversite kütüphaneleri ile e-posta adreslerini aktif olarak kullanmayan il halk kütüphaneleri bu örneklemin dışında bırakılmıştır.

Çalışmanın örneklemini konu ile ilişkili olduğu düşünülen kütüphane personeli oluşturmaktadır. Anket çalışması, devlet ve vakıf üniversiteleri kütüphaneleri ile il halk kütüphanelerinde danışma kütüphanecisi olarak çalışan personel arasından sadece bir kişiye uygulanmıştır. Bu kapsamda 251 kişiye anket gönderilmiş, 153 kişi dönüş yapmış ve 150 anket değerlendirilmeye alınmıştır. 3 anketin eksik yanıtlanmasından dolayı anketin güvenilirliğini etkileyeceğini düşünüldüğü için değerlendirmeye alınmamıştır. Ankete cevap verenlerin frekans ve yüzde dağılımları tablo halinde verilmiştir (Bkz. Tablo 3.1). Devlet üniversite kütüphanelerinde çalışan 62 kişi, vakıf üniversite kütüphanelerinde çalışan 34 kişi ve halk kütüphanelerinde çalışan 54 kişiye anket uygulanmıştır.

VI. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Anket uygulaması, 02.01.2018-02.02.2018 tarihleri arasında yapılmıştır. Uygulama, ilgili kütüphanelerde çalışan sadece bir personele yapılmış, engelli kullanıcılara yapılmamıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ENGELLİ KULLANICI KAVRAMI VE ENGELLİ KULLANICILARA YÖNELİK BİLGİ HİZMETLERİ

Birinci bölümde engelliliğin tanımı yapılarak türleri üzerinde durulmuş ve bilgi merkezlerinden biri olan kütüphanelerde engelli kullanıcıların profili incelenerek, Dünya'daki ve Türkiye'deki engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmetleri araştırılmıştır.

1.1. ENGELLİ KULLANICI KAVRAMI

Geçmişten günümüze kadar özürlülük, sakatlık ve engellilik olgusu varlığını devam ettiren bir gerçeklik olarak toplumsal hayatımızda yer almaktadır. Gün geçtikçe daha bilinçli bir şekilde önem kazanan bu olgu yasalar, yönetmelikler, örgütler tarafından farklı şekilde tanımlanmaktadır. Bakış açılarına göre farklı değerlendirilen bu kavramlarda anlam karmaşası yaşanması pek muhtemel bir durumdur. Sağlık açısından değerlendirilerek sakatlık, bozukluk, özürlülük ve engellilik olmak üzere sınıflara ayrılmıştır. Bu sınıflar şöyle açıklanmıştır (Efe, 2006: 170):

a) Sakatlık, zihinsel, bedensel, sosyal ve duyuşal özelliklerinden herhangi bir nedenle belirli bir oranda fonksiyonun kaybına sebep olan organ yokluğu ya da bozukluğundan kaynaklanan normal hayata uyum sağlayamayacak düzeyde olan kişi olarak tanımlanır. Sakatlık kişisel, bozukluk kalıcı veya geçici olabilir.

b) Bozukluk, fizyolojik ve psikolojik olarak anatomik yapıdaki eksikliği ve anormalliği ifade eder. Organ düzeyinde olan bir yetersizlik mevcuttur.

c) Özürlülük, herhangi bir sebepten kaynaklanan bozukluğun sonucunda, kişinin yeteneğinde meydana gelen azalma veya yeteneğin kaybedilmesidir. Yani bireyde oluşan fiziksel ve zihinsel yeteneğin kaybolmasını ifade eder.

d) Engellilik, herhangi bir yetersizlik veya özürden kaynaklanan sebeplerden dolayı kişiden beklenen rollerin yerine getirilmemesidir.

Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kanununun 2828 sayılı maddesinin tanımına göre engelli, doğuştan meydana gelen veya sonradan herhangi bir hastalık ya da kaza sonucu zihinsel, bedensel, ruhsal, duyuşal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde

kaybetmesi sonucunda toplumsal yaşama uyum sağlamada ve günlük gereksinimlerini karşılamada güçlük yaşayan; bakım, korunma, danışmanlık, rehabilitasyon ve destek hizmetleri ile yapılarda ve açık alanlarda özel fiziki düzenlemelere ihtiyaç duyan birey demektir. Başka bir tanımlamada ise engelli, normal yaşına göre vücut fonksiyonlarında veya yapısındaki herhangi bir kaybı olan kimseyi ifade eder. Bu tanımlardan yola çıkılarak engellilerin birçok alt gruba ayrıldığı görülür. Bu alt gruplar şu şekilde sıralanabilir (Efe, 2006: 170):

- Ortopedik Engelli: Yaşamlarında ve çalışmalarında; iskelet, sinir sistemi, kas ve eklemlerinden yeteri kadar yararlanamayan veya sosyal yaşama uyamayan kişiyi,
- Görme Engelli: Görme gücünü tamamen kaybetmiş ya da ileri derece görme kaybı olan kişiyi,
- Konuşma Engelli: Konuşma fonksiyonunun ritminde, akışında, tizliğinde, vurgu ve ses birimlerinin çıkarılışında, bozukluk olan kişiyi,
- İşitme Engelli: İşitme gücünü tümüyle kaybetmiş ya da ileri derece işitme kaybı yaşayan kişiyi,
- Zihinsel Engelli: Zihin gelişiminde sorun yaşamasından kaynaklanan davranış ve uyum bakımından yaşıtlarından geri ve yetersiz kalan kişiyi,
- Ruhsal Engelli: Çeşitli sebeplerle ruhsal yapılarında sosyal hayat şartlarına uyum sağlayamayacak düzeyde olan sürekli olarak yetenek ve fonksiyon kaybına uğrayan kişiyi,
- Süreğen Hastalığı Olanlar: Bireyin sosyal yaşamını sürdürmesine engel olan, daima tedavi ve bakım gerektiren hastalıklara sahip olan kişiyi ifade etmektedir.

Yukarıdaki tanımlamalarda görüldüğü gibi “Engellilik” kavramının birçok tanımı ve alt grubu bulunmaktadır. Tanımlamalar her ne kadar çeşitlik gösterse de engelliliğin “yetersizlik” olarak algılanması toplumsal bir sorundur.

2002 yılında Türkiye Devlet İstatistik Enstitüsü ve Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı tarafından, “Türkiye Özürlüler Araştırması” adıyla engelliler için istatistiksel bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmaya göre Türkiye nüfusunun %12.29’u engelli olduğu belirtilmiştir (Türkiye Özürlüler Araştırması, 2002). Ancak Türkiye’de engelli

nüfus oranının kaydını tutabilecek bir sistem olmaması dolayısıyla güncel ve detaylı bilgilere ulaşılmakta zorluklar yaşanmaktadır.

Dünyada ise engellilik oranını, Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmaya göre dünya nüfusunun %15,6'sı yani bir milyardan fazlası engelli olduğu düşünülmektedir (World Report on Disability, 2011).

1.2. ENGELLİ KULLANICI KAVRAMININ TARİHSEL GELİŞİMİ ve YASAL ÇERÇEVESİ

1.2.1. Tarihçe

Görme engellilere yönelik ilk faaliyet 1784 yılında Fransız Valentin Haüy'ün Paris'te "Körler Okulu" nu (L'institution National pour les jeunes Aveugles) kurmasıyla başlamıştır (Aydın, 2012: 95). Bu gelişmeleri;

1791 yılında İngiltere'de Edward Rushton tarafından Liverpool'daki İngiliz Körler Okulu'nun açılması,

1802 yılında Rusya'nın açılan St. Petersburg şehrindeki Rus Körler Okulu'nun açılması,

1804 yılında Johann Wilhem Klein tarafından Viyana Körler Okulu, Almanya'da ise 1806 yılında August Zeune tarafından Berlin'de açılan ilk körler okulunun kurulması izlemiştir (Sağlamtunç, 2010).

Görme engelliler için en önemli buluş Braille Alfabesi' dir. Bu alfabe, kendisi de görme engelli olan Haüy'ün okulunda öğretmen olarak görev yapan Louiris Braille'nin 1829 yılında kendi adıyla anılan ve görme engellilerin parmak uçlarıyla kitap okumalarını sağlayan, altı noktayı temel alarak oluşturduğu kabartma yazıyı bularak gerçekleştirmiştir.

1830'da Avrupa'da ki gelişmeleri takip eden Amerikalı Dr. Samuel Griedley Howe, Boston'da ünlü "Perkins Körler Kurumu"nu (Perkins Institution for the Blind) 1831 yılında kurmuştur. Çok sayıda görme engelli kullanıcılara hizmet veren bu kurumda yetişen Anne Mansfi eld Sullivan öğretmen tarafından, kör ve sağır olan ünlü yazar Helen Keller' in eğitilmesine öncülük etmiştir (Aydın, 2012: 95).

1850 yılında İngiltere’de Halk Kütüphanesi Kanununun yürürlüğe girmesi ile birlikte bütün bireylere eşit hizmetin verilmesi amaçlanmıştır. Bu gelişmeler doğrultusunda 1868’de İngiltere’de “Kraliyet Ulusal Körler Enstitüsü” (Royal National Institute for the Blind) kurulmuştur.

1876 yılında çok önemli bir mesleki kuruluş olan ALA (American Library Association) “Amerikan Kütüphane Derneği”, 1877 yılında ise İngiltere’de İngiliz Kütüphane Derneği (Library Association) kurulmuştur. Bu dernekler sonraki yıllarda görme engelli kullanıcılar için kütüphanecilik hizmetlerinin geliştirilebilmesine yönelik standartlar hazırlamıştır (Aydın, 2012: 95).

Genel olarak değerlendirildiğinde 19. yüzyıla kadar görme engellileri topluma kazandırabilmek amacıyla onlara yönelik özel eğitim veren okulların kurulmuş olduğu bilinmektedir (Aydın, 2012: 96). Bu gelişmeleri takip eden halk kütüphaneleri de engelli kullanıcılara yönelik hizmet vermeye başlamıştır. 20. yüzyılın başında ise Hamburg Körler Merkezi Kütüphanesi (Central Bibliothek für Blinde) kurulmuştur. 1931 yılında ABD’de Kongre Kütüphanesi (Library of Congress) Körler ve Bedensel Engelliler için Ulusal Kütüphane Hizmeti Birimi’ni (National Library Service for the Blind and Handicapped) kurmuştur. Almanya, Rusya ve İsveç’te de bu tür çalışmalara yer verilmiş ve konuşan kitaplık hizmetiyle engelli kullanıcılar için faaliyetlerini devam ettirmişlerdir (Aydın, 2012: 96).

Birleşmiş Milletler Genel Kurulunda 13 Aralık 2006 tarihinde kabul edilen “Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme” Türkiye tarafından 30 Mart 2007’ de imzalanmış ve 18 Aralık 2008 tarihinde 5825 sayılı kanunla onaylanarak yürürlüğe girmiştir (Resmi Gazete, 2009). Söz konusu sözleşmenin amacı, “engelli bireylerin tüm insan hak ve temel özgürlüklerinden tam ve eşit şekilde yararlanmasını teşvik etmek, korumak ve sağlamak” olarak belirtilmiştir.

1.2.2. Yasal Çerçeve

Görme engelli kullanıcılara hizmet veren üniversite kütüphaneleri ve milli kütüphane ile toplumun her kesimine hizmet veren halk kütüphanelerin misyonları birbirine benzerlik göstermektedir. Türkiye’de görme engelli kullanıcılara hizmet veren GETEM, ODTÜ Kütüphanesi, Gazi Üniversitesi Kütüphanesi, Ondokuz Mayıs

Üniversitesi Kütüphanesi, Hacettepe Üniversitesi Kütüphanesi, Başkent Üniversitesi Kütüphanesi gibi birçok üniversite kütüphaneleri bulunmaktadır. Türkiye’de ki halk kütüphanelerin çoğunda görme engelliler için konuşan kitaplık hizmeti verilmektedir. IFLA UNESCO (1994: 5)’ya göre halk kütüphaneleri; yaşam boyu öğrenen, kültürel ve sosyal gelişimi destekleyecek bütün seviyelerdeki bireylere yardımcı olan bireylerin bilgi dünyasına açılan bir kapının anahtarıdır.

Engelli kullanıcılar için verilen hizmetler ülkelerin uyguladıkları kanunlara ya da yönetmeliklere göre farklılık göstermektedir. Bazı ülkeler halk kütüphanelerinde hizmet verilen engelli kullanıcılar için uygulanan kanunları benimserken bazı ülkeler Birleşmiş Milletler (BM) çözümlerini kabul ederek hizmetlerini bu yönde geliştirmişlerdir. Ayrıca Birleşmiş Milletler ’in yayımlanmış olduğu “İnsan Hakları Evrensel Beyanamesi” ve “Engelli İnsanların Eşitliğine İlişkin Standart Kurallar” çerçevesi dâhilinde oluşturulan kanunları benimseyerek hizmetlerine uygulayan ülkeler de bulunmaktadır (IFLA, 2005: 22).

Engelli kullanıcılar için oluşturulan konuşan kitaplık, elektronik metinler ve Braille olarak yazılmış kaynaklar telif hakkı kanunu ile koruma altına alınması gerekmektedir. Telif hakkı kanunu ile eserin yazarı, çevirmeni ve yayımcısı yasa dışı kopyalardan koruyarak ticari amaçla kazanç elde etmek isteyen üreticilerin etik olmayan faaliyetlerini önlemektedir. Başka formatlarda eser üretmek isteyen üreticiler telif hakkı kanunu gereğince kişi veya kurumlar ile doğrudan anlaşma yapmak zorunda kalmaktadır (IFLA, 1998: 2).

2007 yılında Türkiye tarafından imzalanan engellilere karşı ayrımcılığı ortadan kaldırmak ve yaşam kalitesini yükseltmek gibi sorumluluklar getiren Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi’nin “erişilebilirlik”, “düşünce özgürlüğü ve bilgiye erişim” ve “eğitim” maddeleri çalışmamızın yasal çerçevesini oluşturmaktadır.

“...Madde 9- Erişebilirlik

1. Taraf Devletler, engellilerin bağımsız yaşamlarının ve toplumun tüm alanlarına tam katılımının sağlanması ve engellilerin diğerleriyle eşit bir şekilde fiziksel çevreye, ulaşım, bilgi ve iletişim teknolojisi ve sistemi dâhil bilgiye ve iletişime hem kırsal hem de kentsel bölgelerde halka açık olan veya halka sunulan diğer tesislere ve hizmetlere erişiminin sağlanması için uygun tedbirleri almalıdır. Bu tedbirler erişime

yönelik engellerin tespitini ve ortadan kaldırılmasını da içermelidir. Bu tedbirler aşağıda belirtilen yerler ve hizmetler bakımından da geçerlidir:

...

(b) Elektronik hizmetler ve acil hizmetler de dâhil olmak üzere, bilgi ve iletişim araçları ve diğer hizmetler

...

2. Taraf Devletler, ayrıca aşağıdakileri gerçekleştirmek için uygun tedbirler almalıdır:

(a) Kamuya açık olan veya kamuya sunulan tesis ve hizmetlere erişime ilişkin asgari standart ve kılavuz ilkeler geliştirmek, ilan etmek ve bunların uygulanmasını izlemek;

(b) Kamuya açık tesisleri işleten veya kamuya hizmet sunan özel teşebbüslerin, engellilerin erişebilirliğini her açıdan dikkate almalarını sağlamak;

(c) Engellilerin karşılaştığı erişim sorunlarına yönelik olarak ilgili kişileri eğitmek;

...

(f) Engellilerin bilgiye erişimini sağlamak için, onlara uygun yollarla yardım ve destek sunulmasını teşvik etmek;

(g) Engellilerin internet dâhil olmak üzere yeni bilgi ve iletişim teknolojilerine ve sistemlerine erişimini teşvik etmek;

(h) Erişilebilir bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemlerinin tasarımını, geliştirilmesini ve dağıtılmasını ilk aşamadan başlayarak teşvik etmek ve böylelikle bu teknoloji ve sistemlere asgari maliyetle ulaşılabilmesini sağlamak.

...

Madde 21- Düşünce ve İfade Özgürlüğü ve Bilgiye Erişim

Taraf Devletler, engellilerin tüm iletişim araçlarını tercihlerine bağlı olarak kullanabilmesi, bilgi ve fikirleri araştırma, alma ve verme özgürlüğü dâhil düşünce ve

ifade özgürlüğünden diğerleriyle eşit bir şekilde yararlanabilmesi için uygun tüm tedbirleri almalıdır. Bu tedbirler aşağıdakileri içermelidir:

(a) Kamuya sunulması amaçlanan bilginin engellilerin erişebileceği biçimlerde ve farklı engelli gruplarına uygun teknolojilerle, güncel olarak ve ek bir bedel alınmaksızın sunulması;

...

(c) Kamuya açık hizmet sunan özel kuruluşların, İnternet dâhil olmak üzere, engellilerin erişilebileceği ve kullanılabilirliği biçimde bilgi ve hizmet sunmalarının teşvik edilmesi;

d) İnternet aracılığıyla bilgi sunanlar dâhil olmak üzere, kitle iletişim hizmeti sunan kurumların, hizmetlerini engellilerin erişebileceği şekillerde sunmalarını teşvik etmek.

(e) İşaret dilinin kullanılmasının tanınması ve teşvik edilmesi.

...

Madde 24- Eğitim

1. Taraf Devletler, engellilerin eğitim hakkını tanırlar. Taraf Devletler, bu hakkın fırsat eşitliği temelinde ve ayrımcılık yapılmaksızın sağlanması için, eğitim sisteminin her seviyede engellileri de içine almasını ve ömür boyu öğrenim imkânı sağlamalıdır.

...

4. Taraf Devletler, bu hakkın hayata geçmesini sağlamak için, engelli olanlar dâhil olmak üzere, işaret dilini ve Braille alfabesini bilen öğretmenlerin işe alınması ve eğitimin her düzeyinde çalışan uzmanların ve personelin eğitilmesi için uygun tedbirler almalıdır. Söz konusu eğitim, engelliliğe ilişkin bilincin yükseltilmesini, uygun alternatif iletişim araç ve biçimlerinin, destekleyici eğitim tekniklerinin ve materyallerinin kullanılmasını içermelidir (Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi).

Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi'nde belirtilen 9, 21 ve 24. maddelerinde yer alan hükümlere uygun hizmetleri geliştirip, bu hizmetleri uygun şekilde sunacak personeli istihdam ederek bilgi merkezleri de engelli bireylerin bilgi

hizmetlerinden “doğrudan” ve “engelsiz” bir şekilde yararlanmalarına katkıda bulunmalıdır (Subaşıoğlu, 2008).

Engelli bireylere yönelik Amerika ve Türkiye’deki yasal düzenlemeler şöyledir:

a) Amerika’daki Engelli Bireylere Yönelik Yasal Düzenlemeler

Amerika başta olmak üzere birçok ülke için dönüm noktası olan Amerika Engelliler Kanunu (Americans with Disability Act), engelli bireyler için oldukça önem arz etmektedir. George H.W. Bush tarafından imzalanıp yürürlüğe giren bu kanun birçok ülkeye örnek teşkil etmektedir (Kiavar, 2013: 54).

Eğitim, sağlık, ulaşım, istihdam, kamu hizmetlerini kapsayan Engelli Amerikalılar Kanunu bu hizmetlerin etkin bir şekilde kullanılmasını sağlamasının yanı sıra uygulamaya konulduğu takdirde sosyal yaşamlarını da düzenlemektedir. Devletler engelli bireyler için yasal düzenlemeleri sağlarken aynı zamanda diğer sağlıklı bireylerin de yaşam alanlarını daha düzenli hale getirmektedir. Ayrıca bu yasanın diğer önemli özelliği ise engelliymiş gibi görünen ya da engelliymiş gibi muamele gören bireyleri de kapsamıdır. Türkiye’de ise sadece engelli bireyler koruma altına alınmaktadır. Geçmişte birtakım engelliliği bulunan ve tedaviyle engelliliğin bir kısmından kurtulmuş olan birey engelliler kanunundan yararlanamamaktadır. Amerika Engelliler Yasası, engelli bireylere yönelik düzenlemeleri yalnızca onlara yönelik bir durum olarak değil, ülkedeki tüm bireylerin sorunu olarak görmekte ve bunların çözümlerine yönelik hizmet vermektedir (Kiavar, 2013: 54).

Amerika Birleşik Devletleri’nin öncü olduğu ve diğer ülkelerinde imzalayıp yürürlüğe koyduğu bir diğer çalışma da 50 maddeden oluşan Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi’dir. Türkiye tarafından da imzalanan bu sözleşme engellilere uygulanan ayrımcılığın ortadan kaldırılmasını ve yaşam standartlarının yükseltilmesi hedeflenmektedir (BM Engelli Hakları Sözleşmesi, 2009). Bu sözleşmede herkes için eşitlik ilkesi gözetilerek özellikle görme ve işitme engelli bireylerin haklarının artırılmasına odaklanılmıştır. Ayrıca engelliliği önleme ve rehabilitasyon çalışmalarına da önem verilmiştir (Birleşmiş Milletler Sisteminde Özürlülük, 2012).

Diğer bir düzenleme ise özürlü istatistiklerin toplanmasına yönelik gerçekleştirilmiştir. Birleşmiş Milletler İstatistik Bölümü (United Nations Statistics Division – UNSD) bu alanda çalışmalar yapan ve faaliyetlerine devam eden ilk

uluslararası kuruluştur. UNSD, ilk çalışmasını 1947-1981yılları arasında yaparak “Özürli İstatistikleri Geliştirilmesi: Vaka Çalışmaları” adı altında yayınlamıştır (Çalık, 2004).

b) Türkiye’deki Engelli Bireylere Yönelik Yasal Düzenlemeler

Sosyal hukuk anlayışını benimseyen Türkiye’de engellilere yönelik yasal düzenlemeler uluslararası sözleşmelerle güvence altına alınmaktadır. Engelli bireylere yönelik hizmetlerin çoğu kamu kurumları tarafından yürütülmekte ve taraf olduğu uluslararası sözleşmenin etkilerini yansıtmaktadır.

1980’li yıllardan sonra yaşanan gelişmelerle birlikte birçok kuruluşlar tarafından engelli bireylerin haklarını savunmaya yönelik faaliyetler gerçekleştirilmiş ve yönetmelikler oluşturulmuştur. Türkiye Özürli Araştırmasında gerçekleştirilen bir çalışmaya göre yasal düzenlemelerin uygulamaya geçirilmesinde ve eğitim, sağlık, ulaşım, istihdam gibi konularda önemli adımların atılmasında sorunlar yaşandığı belirtilmektedir. (Türkiye Özürli Araştırması, 2002).

5378 sayılı “Özürli Kanunu”yla güvence altına alınan engelli bireylerin hakları, resmi gazetede yayınlanan 2709 sayılı Kanun Önünde Eşitlik Kanunu ile “herkes dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi, düşünce, felsefe, inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetmeksizin kanun önünde eşittir” maddesi engelli bireylerin de eşit haklara sahip olduğu belirtilmiştir (Resmi Gazete, 1982). Ayrıca eğitim alanında fırsat eşitliğini oluşturmak amacıyla yürürlüğe giren 573 sayılı Kanun Hükmünde Kararname’yle ilk kez *özel eğitim gerektiren birey, özel eğitim desteği, bireyselleştirilmiş eğitim planları* gibi terimler gündeme gelmeye başlamış ve bu yönde düzenlemeler sağlanmıştır (Resmi Gazete, 1982).

Modelimizin bileşenlerinden biri olan engelli bireylere yönelik yasal düzenlemeler (Bkz. Engelsiz Kütüphane Model Önerisi: 4.2. Yasal Düzenlemeler) ve engelli bireylerin kamu binalarına erişim bilirlüğün sağlanmasına yönelik kanunlardan bazıları şunlardır;

- 3194 sayılı “İmar Kanunu”na göre; fiziksel çevrenin engelli bireyler için ulaşılabilir ve yaşanılabilir kılınması amacıyla imar planları ile kentsel, sosyal, teknik alt yapı alanlarında ve yapılarda, Türk Standartlar Enstitüsünün belirlemiş olduğu standartlara uyulması zorunludur.

- 5378 sayılı “Özürllüer ve Bazı Kanun ve Kanun Hükümlerinde Kararnemelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”: 2005 tarihinde 25868 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan kanunun amacı, özürllülüğün önlenmesi, özürllülerin sağlık, eğitim, rehabilitasyon, istihdam, bakım ve sosyal güvenliğine ilişkin sorunların özüme kavuşturulması ve önlerindeki engelleri kaldırmayı sağlayacak tedbirler alınarak topluma katılımlarının sağlanmasıdır.
- 5393 sayılı “Belediye Kanunu” ile hizmetlerin sunulmasında özürllü, yaşlı, düşkün ve dar gelirlilerin durumlarına uygun düzenlemeler bulunmaktadır.
- 2006/18 sayılı “Kamu Binaları, Kamuya Açık Alanlar ve Toplu Taşıma Araçlarının Özürllüerine Uygun Hale Getirilmesi Genelgesi”ne göre engelli bireylerin toplumsal yaşama tam katılımlarının sağlanabilmesi için kamu kurum ve kuruluşlarının kullandıkları binalar, kamuya açık alanlar ve toplu taşıma araçlarının engelli bireylerin kullanımına uygun duruma getirilmesini belirtmektedir.

Engelli hakları sözleşmesinin imzalanmasından sonraki engellilere yönelik çıkarılan kanunların gereksinimlerini yerine getirmek ve istatistiksel verilere ulaşabilmek amacıyla kapsamlı bir çalışma gerçekleştiren T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü ve T.C. Başkanlık Özürllüler İdaresi Başkanlığı 2002 yılında “Türkiye Özürllüler Araştırması” nı yürütmüştür.

2006 yılında başka bir Türkiye Özürllüler Araştırma’ sında ise Türkiye’deki engelli nüfusun oranı, yaş yapısı, eğitimi, iş gücüne katılımı, sağlık ve sosyal güvenlik gibi bilgiler üzerinde araştırma yapılmıştır.

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) tarafında 2010 yılında yapılan Özürllülerin Soru ve Beklentileri araştırması, engelli bireylere yönelik daha güncel bilgiler sunmaktadır. Engelli bireylerin günlük yaşamlarında karşılaştıkları sorunları belirlemek ve bu sorunların çözümlerine yönelik alternatifler sunan bu çalışma onların beklentilerini karşılayacak politikalar üretmeyi amaçlamıştır (Özürllülerin Sorun ve Beklentilerini Araştırması, 2010).

Türkiye’de son yıllarda engelli bireylerin sosyal hayatlarını düzenlemeye yönelik oldukça önemli adımlar atılmaktadır. Bilgiye erişimlerinin engelsiz bir şekilde

gerçekleştirilmesi için eğitim ve erişim alanlarındaki yasal düzenlemeler de oldukça önemlidir.

1.2.3. Devletin Rolü ve Ulusal Strateji

Tüm insanlar eşit doğar ve ırk, cinsiyet, dil, din ayrımı gözetmeden eğitimde ve toplumsal yaşamda eşit haklara sahiptir. Ancak birtakım nedenlerden dolayı bazı gruplar aynı haklardan eşit oranda yararlanamamaktadır. Engelli bireylerimiz de bu grubun içerisinde yer almaktadır.

Engelli kullanıcıların eğitim sisteminden eşit oranda yararlanabilmesi için ülkelerin çoğu Birleşmiş Milletler tarafından oluşturulan “Engelli Kişilerin Fırsat Eşitliğine İlişkin Standart Kurallarını” benimsemiş ve kütüphane hizmetlerine uygulamışlardır. Bu standart kuralların 5. maddesinde yer alan İletişim ve Bilgiye Erişim kuralı, devletlerin engelli bireylerin veya farklı grupların bilgi kaynaklarına erişmelerini ve bu konudaki bilgi hizmetlerinin geliştirilmesi için stratejilerini geliştirmeleri gerektiği ifade edilmiştir. Devletler, görme engelli bireylerin yazılı bilgi ve belgelere ulaşımını kolaylaştıracak Braille, büyük puntolu materyaller ve diğer uygun teknolojileri desteklemelidir. Aynı şekilde algılama ve işitmede güçlük yaşayan engelli bireyler içinde teknolojik gelişmeler yakından takip edilmelidir (The United Nations, 1993: 48).

Engelli kullanıcılar için standart bir hizmetin verilebilmesi amacıyla bütün ülkeler uygun alt yapının oluşturulması için Birleşmiş Milletlerin belirlemiş olduğu standartlara uymalıdır. İsveç, Finlandiya ve Danimarka ülkelerinde görme engelliler özel yasalar ile korunan kütüphanelerde hizmet almakta ve kültürel politikalarında kütüphane hizmetlerine yer vermektedir (IFLA, 2005: 19).

Toplumun ayrılmaz bir parçası olan engelli kullanıcılar için verilen hizmetler gönüllü kişilerin ve hayırsever kurumların katkılarıyla hızla artmaktadır. Birçok gönüllü kuruluş ve halk destekli fonlar için ulusal koordinasyon ve standart uygulamaların desteklenmesi sorumluluk açısından ilk sırada yer almaktadır. İsveç, ABD, Hollanda, Norveç, Danimarka ve Kenya kütüphaneleri buna örnek oluşturmaktadır. Kaynaklarının %70-80’lik kısmı hükümet tarafından sağlanan bu kütüphaneler engelli kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hizmet vermektedir

(IFLA, 2007:85). Yunanistan, Orta Afrika ve Afrika ülkeleri gibi gelişmekte olan ülkelerde ise daha çok hayır kurumları tarafından desteklenen kütüphaneler bulunmaktadır. Gelişmekte olan ülkeler de ise gönüllü kuruluşlar tarafından desteklenen kütüphaneler yer almaktadır. Kaynaklarının çoğunluğu bağışlarla oluşturulan Kanada Ulusal Körler Enstitüsü, Ulusal Körler Kütüphanesi (İngiltere) ve Kraliyet Körler Enstitüsü (İngiltere) bunlara örnek gösterilebilir (IFLA, 2005: 25).

1.3. ENGELLİ KULLANICI PROFİLİ

Bu çalışmamızda yaş, cinsiyet, sosyal statü, dil, din, ırk ayrımı gözetmeksizin bütün engelli kullanıcıların hizmet alabileceği bir kütüphane modeli oluşturulacaktır. Her yaştan kullanıcıya hizmet verilebilmesi için öncelikli olarak profil tanımlaması yapılması gerekmektedir.

1.3.1. Kullanıcı Profili Olarak Çocuklar

Engelli çocuklar da diğer sağlıklı çocuklar ile aynı eğitimi alma hakkına sahiptir. Bu çocuklar için bilgiye erişim sağlayabilmek ve bilgi okuryazarlığı becerilerini kazanabilmelerini sağlayacak uygun formdaki materyaller onlar için büyük önem taşımaktadır.

Engelli çocuklar sağlıklı çocuklara göre bilgiye erişimde ve kullanmada dezavantaja sahiptir. Herhangi birisinin yardımı olmadan bilgi kaynaklarından yararlanma şansları oldukça düşüktür. Ebeveynler, öğretmenler ve kütüphanelerde çalışan personel iş birliği içerisinde bulunarak onların bilgi ihtiyaçlarını karşılamalı ve okumaya teşvik edici materyaller seçmelidir. Görme engelli kullanıcılar küçük yaşlarda Braille alfabesi ile tanışmaktadır (Braizer, 2007: 872).

Sesli kitaplar, dokunma duyusuyla algılanabilen kitaplar, iri puntolu yazılmış kitaplar ve Braille alfabesiyle yazılmış olan kitaplar okul öncesi çocuklar, okul çağındaki çocuklar ve gençlerin okuma ihtiyacını karşılamaya yönelik materyaller arasında en çok tercih edilenler arasında yer almaktadır.

Gün geçtikçe ilerleyen teknoloji ile birlikte çocuklarında teknoloji ile ilişkileri hızla gelişmektedir. Dijital kitapların master kopyalarının geliştirilmesi, çocukların ihtiyaç duydukları metinlerin istenilen formata dönüştürülmesini sağlayan elektronik

veri transferi kütüphaneler için büyük kolaylık sağlamaktadır. Kütüphaneler, engelli çocukların anlayabileceği ve kullanabileceği web siteleri erişime sunmalıdır (Brophy, 2007: 960). Ayrıca kütüphanede çalışan personel çocukların hayal gücünü destekleyecek, bilgi kaynaklarına erişimini kolaylaştıracak, okumalarını teşvik edecek faaliyetlerde bulunmalıdır.

İsveç kütüphanesinde bulunan konuşan kitaplık ve Braille bölümünde çocuklar için hazırlanmış çok sayıda bilgisayar oyununun da yer aldığı interaktif bir web sitesi mevcuttur (TPB, 2008). Diğer kütüphaneler de bu faaliyetleri örnek almalı ve çocukların ilgilerini kütüphaneye çekecek hizmetler sunmalıdır.

1.3.2. Kullanıcı Profili Olarak Öğrenciler

Engelli kullanıcılar için ortaöğretim, lise ve üniversite kaynaklarına erişimde genel olarak benzer sıkıntılara rastlanmaktadır. Ödev ve sınav notlarına ise zamanında erişememeleri en büyük sorun teşkil etmektedir. Yaşam boyu öğrenen bireylerin yetiştirilmesi için uzaktan eğitimin desteklendiği bir öğrenme programı hizmetinin verildiği kapsamlı kütüphaneler gerekmektedir (IFLA, 2005: 88).

Engelli öğrenciler eğitim hizmetlerinden eşit bir şekilde yararlanabilmek için okul ya da halk kütüphanelerinde onlara yönelik teknolojiden yararlanabilecekleri bilgisayarlara ihtiyaç duymaktadır (Kinnel, 2000: 14). Kütüphaneler dermelerinde ders materyallerini bulundurarak öğrencilerin eğitimlerine katkı sağlamalıdır.

1.3.3. Kullanıcı Profili Olarak Yetişkinler

Engelli kullanıcılar diğer bireyler gibi mesleki gelişimlerine, sosyal refahlarına ve günlük yaşamlarına ilişkin konularda bilgiye gereksinim duymaktadır. Onların bu ihtiyaçlarını karşılayabilmek için kütüphaneler ve işverenler iş birliği içerisinde olmalıdır.

Fransızca ve İngilizce bilgi hizmeti veren Kanada Ulusal Körler Enstitü Bilgi Merkezi görme düzeyinde sorun yaşayan engelli yetişkinlere yönelik faaliyetler sunmaktadır. Kullanıcılar istedikleri formatta referans bilgilerini elde edebilmektedirler (Mcgrory, 2004: 262).

Yaşın ilerlemesi ile birlikte görme engelli kullanıcılar içerisinde yaşlılar büyük bir çoğunluğu oluşturmaktadır. Hobi ve ilgi alanlarına yönelik, kişisel gelişimlerine katkı sağlayacak, seyahat ve sağlık alanında araştırma yapabilecekleri kitaplar daha çok ilgilerini çekmektedir. Kütüphaneler yetişkin grubun okuma ihtiyaçlarını giderebilecek ve sosyal yaşamlarını geliştirebilecek hizmetler sunmalıdır (IFLA, 2005: 82).

1.4. ENGELLİ KULLANICILARA YÖNELİK BİLGİ HİZMETLERİ

Engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmetleri, dünyada ve Türkiye’de olmak üzere iki başlık altında ele alınmıştır.

1.4.1. Dünyada Engelli Kullanıcılara Yönelik Verilen Bilgi Hizmetleri

Dünyanın birçok ülkesinde engellilere yönelik hizmetlerin başlaması gönüllülük esasına dayanmaktadır. 19. Yüzyılın başlarında önem kazanmaya başlanan bu hizmetler Amerika Birleşik Devletleri (ABD) tarafından engelli bireylere yönelik eğitim ve öğretime destek verecek faaliyetler ile ön plana çıkmaya başlamıştır. Amerika ve Avrupa’da birçok okulda görme engellilere yönelik farklı formatlarda kitaplıklar oluşturulmaya başlanmıştır.

Halk kütüphanelerinin engellilere yönelik faaliyetleri ise 1886 yılına kadar uzandığı bilinmektedir. 1906 yılında Amerikan Kütüphaneciler Derneği görme engelliler için ilk komitesini kurarak raporunu yayınlamıştır. Fiziksel ve görme engelliler için ilk yasa 3 Mart 1931 yılında Amerika’da çıkmıştır. Bu yasaya göre ABD ve İngiltere; İngilizce konuşulan ülkelerde engelliler için ortak bir Braille formatını oluşturma kararı almıştır. Engellilere yönelik faaliyetlerin ve kütüphanelerin işbirliği içerisinde bulunabilme amacıyla 1931 yılında Amerikan Körler Vakfı kurulmuştur. Böylece görme engelli kullanıcılar eğitim ve öğretim ile ilgili karşılaştıkları sorunları ifade edebilme imkânını bulmuşlardır (IFLA, 2005: 12).

Engelli kullanıcıların materyal ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik 1974 yılında Lozan’da UPU Kanunu kabul edilerek Floransa Anlaşması (Florence Agreement) sağlanmıştır. Bu anlaşmaya göre engelli kullanıcılar için üretilen materyallerin ithali ve posta ücreti konularında kolaylıklar sağlanmıştır. Birçok ülkede ücretsiz posta ücreti hizmeti verilirken bazı ülkelerde sembolik bir miktar ödenmiştir.

Görme engelliler için en büyük faaliyetlerden biri de İngiltere Kraliyet Körler Enstitüsü Kütüphanesinin (Royal National Institute of Blind People) kurulmasıdır (RBIB,2008). Kraliyet Enstitü Kütüphanesi ile benzer faaliyetler gösteren Körler Milli Kütüphanesi (National Library for the Blind-NLB) 1982 yılında kurulmuştur. NLB kütüphanesi engelli kullanıcılar için oluşturduğu kabartılmış materyaller ile ulusal depo görevini üstlenmiştir. “Braille” basımlı kitaplarla birlikte “Moon” basımlı ve iri puntolu kitaplar da dermesinde mevcuttur. Ayrıca çocuklar için güncel romanlar ve klasik eserlerin yanı sıra konuşan kitaplarda dermesinde mevcuttur. 2007 yılında ise Körler Milli Kütüphanesi ve Kraliyet Körler Enstitüsü birleşerek hizmetlerine devam etmiştir. Akademik kitapların üretildiği bu kütüphane verdiği hizmetler ile engelli kullanıcıları toplumun bir parçası haline getirmek için faaliyetler yürütmektedir.

Paris’in en önemli derneklerinden biri olan Valantin Haüv Derneği (L’association Valentin Haüy) Braille Kütüphanesi ve Savaş Gazisi Körler Birliği Kütüphanesi engellilere yönelik sunduğu hizmetlerle diğer derneklere öncülük etmektedir. 1886 yılında hizmet vermeye başlayan kütüphane personelinin çoğu görme engellidir (L’association Valentin Haüy, 2009).

Avustralya’ da ise 19. Yüzyılın sonlarına doğru gönüllü kuruluşların çabalarıyla engelli kullanıcılara yönelik hizmetlerin başladığı bilinmektedir. Yurt dışından gelen bağışlarla dermelerini oluşturmuşlardır. Son yıllarda teknolojinin gelişmesiyle birlikte hizmet kalitesini arttıracak faaliyetlerde bulunmaktadır. Kütüphanecilik faaliyetlerin yaygın olduğu Danimarka’da ise az görenler için iri puntolu ve Braille basımlı kitaplarla birlikte konuşan kitaplık hizmeti de bulunmaktadır. Ders kitapları, güncel kitaplar ve çeşitli türdeki kitapların üretim ve dağıtım hizmeti kapsamlı bir şekilde yürütülmektedir. Rusya’da ise gönüllü kuruluşların ve devletin ortak çalışmaları sonucu yürüttüğü faaliyetler bulunmaktadır. 1965 yılından itibaren eyalet kütüphaneleri, şube kütüphaneleri okul ve halk kütüphaneleri daha kaliteli bir hizmet vermeye devam etmektedir (Sağlamtunç, 2010: 183).

UNESCO ve IFLA işbirliği içerisinde bulunarak dünyadaki görme engellilere yönelik hizmetlerini devam ettirmektedirler. Özellikle Afrika’da bulunan engelli kullanıcılar için yurt dışından gönderilen bağışlar, rehabilitasyon merkezleri ve yerel kütüphaneler hizmetlerini sürdürmektedir (IFLA, 2005).

Avrupa Birliği, engelli bireylere yönelik stratejiler oluşturarak herkesin katılımını sağlayan bir toplum oluşturmayı amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda engelleri belirlemek ve ortadan kaldırmak için çeşitli standartlar oluşturmuştur. Bu standartların en önemlisi ise “Engelli Kişilere Fırsat Eşitliği Sağlanması ile ilgili Standart Kurallar” dır (www.media.iskur.gov.tr).

Avrupa Birliği’ne üye ülkeler, engelli bireylere yönelik çalışmalarına 1980’li yıllarda ağırlık vermiştir. Bu çalışmalardan en önemlisi ise HELIOS I (1988-1991) ve HELIOS II (1993-1996) adıyla bilinen ve 1988 yılında onaylanan programdır. HELIOS programı ile Avrupa Birliği’ne üye olan ülkelerin sivil toplum kuruluşları ile birlikte iş birliği içerisinde bulunarak engelli bireylere yardım edebilmek amaçlanmıştır (Patır, 2012:30). Ayrıca 3 Aralık 1992 yılında ilan edilen “ Uluslararası Engelliler Günü” engelli bireyler için çeşitli aktiviteler düzenlenerek kutlanmaktadır (<http://www.un.org.tr>).

1.4.2. Türkiye’de Engelli Kullanıcılara Yönelik Verilen Bilgi Hizmetleri

Türkiye’de engelli kullanıcılar için ilk faaliyet olarak 1921 yılında İzmir’de özel bir dernek tarafından sağır-dilsiz ve körler okulunun açılması gösterilmektedir (Sađlamtuñ, 2010: 182).

Görme engellilerin eğitimi ve aydınlanması için büyük bir özveriyle çalışarak onlara yönelik her türlü eğitim ve dayanışma kurumunun temelini oluşturan Doç. Dr. Mithat Enç “Bitmeyen Gece” adlı eserinde mücadelesini anlatmaktadır (Enç, 2005: 1).

1950 yılında Altınokta Körleri Eğitim ve Kalkındırma Derneği’ni kuran Enç, görme engelli kullanıcılar için Braille ve konuşan kitaplarla hizmet vermiştir. Görme engelli bireylerin eğitim almalarını sağlayarak okumayı öğrenmeleri ve okuma alışkanlığının kazandırılmasında büyük katkısı olan Mithat Enç tarafından 1950 yılında Ankara Körlere Okulu ve 1952 yılında Gazi Eğitim Enstitüsü Özel Eğitim Bölümü ve 1954 yılında ise Gaziantep Körlere Okulu kurulmuştur (Sađlamtuñ, 2010:183).

1955 yılında Milli Kütüphane Görme Engelliler Bölümü’nün kurulması ile birlikte engelli kullanıcılara yönelik verilen hizmetler daha çok önem kazanmaya başlamıştır (Bakırcı, 2009: 101).

1958 yılında ise Altınokta Körler Derneği kamuya yararlı dernek statüsünü kazanmıştır. Derneğin Tüzüğü'nde kütüphane ve okumak önemsendiği için “Madde 4) e) Sesli, Braille ve mürekkep baskılı yayınlar çıkartmak, kütüphaneler kurmak” görevleri arasında kabul edilmiştir. 1986 yılında ise ilk konuşan gazete olan “*Altınokta'nın Sesi*”ni çıkartmıştır (İçli, 2006: 31).

1961 yılında gerçekleştirilen VII. Milli Eğitim Şurası'nda görme engellilere yönelik kütüphane hizmeti verilmesi konusu gündeme gelmemiş ancak Kütüphaneler Komitesi Raporu'nda da değinilmemiştir. Tüm kütüphane türlerinin ele alındığı bu önemli çalışma bu nedenle eksik sayılmalıdır (Kütüphaneler Komitesi Raporu, 1961: 1).

1981 yılında Mitat Enç'in doğum yeri olan Gaziantep'in Halk Kütüphanesi'nde konuşan kitaplar bölümü açılmıştır (Konuşan kitaplar, 1981: 168). 1988 yılında Kütüphanelerde Yasal Düzenlemeler ve Standartlaşma Çalışmaları yapılarak engelli kullanıcılar için bina ve kütüphane standartları üzerine araştırmalar yapılmıştır (Kütüphanelerde yasal düzenlemeler ve standartlar, 1988).

Özel bir derneğin iş birliği ile 1992 yılında Ankara'da halk kütüphanesinde konuşan kitaplık bölümü oluşturulmuştur (Or-An, 1992: 240), Antalya Tekelioğlu İl Halk Kütüphanesinde ise özel derneklerin katkılarıyla 1993-1994 yıllarında konuşan kitaplık birimleri hizmete açılmıştır. Ayrıca bu dönemde Erzurum, Eskişehir, Manisa-Salihli, Uşak ve Kırklareli halk kütüphanelerinde de bu özel bölümler açılmıştır (Sağlamtuñç, 1994). Bütün bunlar o dönem uygulanan “Örnek Halk Kütüphanesi” projesi kapsamında (Kütüphaneler Genel Müdürlüğü, 1992: 241) gerçekleştirilebilmiştir.

2005 yılında yayımlanan 5378 sayılı *Özürlüler ve Bazı Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun*'da birinci madde de “özürlülerin eğitimi” üzerinde durularak on beşinci madde de “hiçbir gerekçeyle özürlülerin eğitim alması engellenemez” denilmiştir. Her bireyin bilgiye erişimde ve kütüphaneyi kullanımda eşit hakka sahip olduğu bu maddelerde belirtilmiştir (Kanun no 5378, 2005).

Engelli kullanıcılar için bilgi merkezlerinde verilen hizmetler gün geçtikçe daha çok önemsenmeye başlanmıştır. Türk Kütüphaneciler Derneği, Üniversitelerin Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümleri ile Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayımlar

Genel Müdürlüğü birlikte çalışarak engelli kullanıcılar için daha kaliteli bir hizmet verilebilmesi için gerekli adımları atmaya başlamıştır. Özellikle Milli Kütüphane engelli kullanıcılar için özel hizmetler vererek bilgiye erişimlerini kolaylaştırmaktadır (Sağlamtuñ, 2010: 186).

Engelli kullanıcılara yönelik verilen bilgi hizmetlerini örnek vererek incelemek gerekirse iki başlıkta toplamak mümkündür.

a) Dünyada Engelli Bireylere Yönelik Bilgi Hizmetlerine Örnekler

Amerika Birleşik Devletleri engelli kullanıcılara sunmuş olduğu hizmetlerle birçok ülkeye örnek olmaktadır. Yüksek Mahkeme'nin almış olduğu kararla, 1950'lerde ortaya konulan fırsat eşitliği, 1975 yılında "Bütün Engelli Çocukların Eğitimi Yasası" şeklinde yayınlanarak fiziksel engelli çocukların da devlet okullarında eğitim alması sağlanmıştır. Engelli bireylere yönelik eğitimler bu yıllarda değerlendirilerek kütüphanelerden yararlanılması sağlanmıştır (Gibson, 1977: 121).

2011 yılında Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmaya göre dünya nüfusunun %15,6'sı yani bir milyardan fazlası engelli olduğu düşünülmektedir (World Report on Disability, 2011). Bu oranın ilerleyen yıllarda artacağı öngörülmektedir. Bilgi merkezleri bu öngörü ile bilgi hizmetlerini geliştirmeli ve yenilikleri yakından takip etmelidir. Teknolojinin gelişmesi ile birlikte artan bilgi ve ortam çeşitliliği, bilgi merkezlerinin hizmet biçimlerini etkilemektedir. 2001 yılında Amerikan Kongre Kütüphanesi'ne bağlı olan "Görme ve Fiziksel Engelliler için Milli Kütüphane Hizmetleri" (National Library Service for the Blind and Physically Handicapped – NLS) birimi 22 milyon sesli kitabı ödünç vermiştir (Cookson ve Ramussen). Görme engellilerin internet kullanımı üzerinde araştırma yapan Leuthold, Bargas-Avila ve Opwis (2008), Basel Üniversitesi'nin web sayfasını Web İçeriği Erişilebilirlik Yönergeleri (Web Content Accessibility Guidelines) kapsamında değerlendirerek yönergelerin yeterli olmadığını belirtmiştir.

Todaro, Arjantin'de görme ve fiziksel engelli kullanıcılar için kütüphane hizmetlerini araştırarak, 1946 yılında yapılan yasal düzenlemeler ile bu yılları izleyen yıllarda (1961, 1979, 1981, 1997 ve 2000) gerçekleştirilen yenilikler ile kütüphane bütçelerinde artış sağlanmalarına rağmen, kütüphane hizmetlerinde yetersiz oldukları sonucunu gözlemlemiştir (2005).

1951 yılında Polonya’da kurulan Körler Kütüphanesi (The Main Library of the Blind), görme engelli kullanıcılar için Braille alfabesi ile hazırlanan bilgi kaynaklarını hizmete sunmuş ve posta yoluyla ücretsiz erişimlerini sağlamıştır. Kütüphane Yasası’nın yürürlüğe girmesi ile engellilere yönelik sunulan bilgi hizmetlerini artırmıştır. Sanat ve Kültür Bakanlığı ile Polonya Görme Engelliler Derneği arasında gerçekleştirilen anlaşma “konuşan kitap hizmeti” nin sunulmasını gerçekleştirmiştir (Fedorowicz, 2007: 50).

Amerikan Kütüphane Derneği (American Library Association) engelli bireylere yönelik yapmış olduğu çalışmalarla dikkat çekmektedir. Görme ve fiziksel engelli kullanıcılar için standartlar ve rehberler hazırlayarak diğer ülkelere de öncülük etmektedir. 1957 yılından 2011 yılına kadar güncellenen bu standartlar; hizmetler, koleksiyon geliştirme, tanıtım çalışmaları, bütçe, politika ve izlenmesi gereken yollar gibi konularda yönlendirici görevini üstlenmektedir (American Library Association).

b) Türkiye’de Engelli Kullanıcılara Yönelik Bilgi Hizmetlerine Örnekler

Bilgi merkezleri doğru ve güvenilir bilgiye erişimin sağlandığı en önemli kuruluşların başında gelmektedir. Türkiye’de bilgi merkezlerinin çeşitliliği ve sayısı fazla olmasına rağmen çalışmamızdan anlaşılacağı gibi engelli kullanıcılara hizmet sunan bilgi merkezlerinin sayısı henüz yeterli düzeye ulaşamamıştır. Engelli kullanıcılara hizmet sunan bilgi merkezleri ise daha çok engelli kullanıcılara yönelik sesli kitaplar ya da onlar için ayrılan özel bölümler gibi hizmetler sunmaktadır (Kiavar, 2013: 41).

Üniversitelerin engelli öğrenciler için Özürlü Danışma ve Koordinasyon Merkezin kurulmasında 2005 yılında yürürlüğe giren 5378 sayılı “Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”un katkısı oldukça fazladır. Bu alanlarda faaliyet veren ve engelli bireylerin üniversitelerde sosyalleşerek toplum hayatına katılmalarını sağlamak amacıyla birimler kuran üniversitelerden bazıları (Subaşıoğlu, 2008: 406).

- Alanında ilk olan “Engelsiz ODTÜ Koordinatörlüğü” nü kuran Orta Doğu Teknik Üniversitesi
- Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Eğitim ve Teknoloji Laboratuvarı (GETEM)

- “Engelliler Araştırma ve Uygulama Merkezi” ile faaliyette bulunan Hacettepe Üniversitesi
- “Engelliler Araştırma Enstitüsü”, Anadolu Üniversitesi
- “Engelliler Araştırma ve Uygulama Merkezi”, Süleyman Demirel Üniversitesi
- “Özürlüler Araştırma ve Uygulama Merkezi”, İstanbul Üniversitesi

Engelli bireyler için koordinasyon bölümünü kurmuş olan üniversitelerin birkaçından oluşan bu liste zamanla artmaya devam edecektir. “Engelsiz Üniversite” anlayışı ile üniversiteler kendi koordinasyon birimlerini kurmakta ve engelli bireylere yönelik çalışmalar gerçekleştirmektedir. Her yıl çeşitli üniversitelerde düzenlenen “Engelsiz Üniversite Çalıştayları” bunun en güzel örneğini oluşturmaktadır. Yapılan bu çalıştaylar ile engelli üniversite öğrencilerinin sorunları tartışılmakta ve alternatif çözümler üretilmektedir.

Engelli bireylerin toplumla bütünleşme sağladığı bilgi merkezlerinden sadece üniversite kütüphaneleri düşünülmemelidir. Herkesin hakkı olan bilgiye erişim hakkı hiçbir ayırım gözetmeksizin toplumun her kesimini kapsamaktadır. Bu haktan yararlanmak isteyen bireyleri sadece üniversite ve öğrenci olarak düşünmemek gerekmektedir, toplumda her yaştan ve her düzeyden bireyin bilgi ihtiyaçları karşılanmalıdır. Toplumun her kesimine hitap eden bilgi merkezlerinin başında gelen halk kütüphaneleri engelli bireyleri de gözeterek bilgi hizmetlerini sunmalıdır. Engelli kullanıcılara hizmet veren kütüphanelerin başında şunlar gelmektedir;

- Antalya Tekelioğlu İl Halk Kütüphanesi
- Batman İl Halk Kütüphanesi
- Bursa İl Halk Kütüphanesi
- Çanakkale Mehmet Akif Ersoy İl Halk Kütüphanesi
- Gaziantep Şehit Kamil Bilgi Yılı İlçe Halk Kütüphanesi
- İstanbul Beyazıt Devlet Kütüphanesi

Üniversite ve halk kütüphanelerinin yanı sıra engelli bireylere hizmet veren dernekler de bulunmaktadır. Bu derneklerin en önemlisi görme engellilere hizmet veren Altınokta Körler Derneği’dir.

İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİ MERKEZİ TÜRLERİNE GÖRE ENGELLİ KULLANICILARA VERİLEN HİZMETLER VE YAŞANAN SORUNLAR

İkinci bölümde bilgi merkezinin tanımı yapılarak Türkiye’deki engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmeti sunan bilgi merkezleri türlerinden olan üniversite kütüphaneleri, halk kütüphaneleri, milli kütüphane ve engelli bireylere yönelik bilgi hizmeti sunan kurumlar alt başlıklar halinde incelenmiştir.

Bilgi merkezleri, *“hizmet verdikleri kullanıcı kesimlerinin bilgi gereksinimlerini karşılamak amacıyla sistemli ve düzenli olarak belge ve bilgi sağlayan, bunları işlemekten geçirerek en uygun biçimde ve en kısa sürede yararlandırmaya sunması beklenen merkezlerdir”* (Yontar, 1995: 3).

2.1. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE VERİLEN HİZMETLER

Ülkelerin refah seviyesinin yükselebilmesi kültürel, ekonomik, sosyal ve teknik alanda kendini geliştirmesine bağlıdır. Bu da ancak bilimle ve bilimin toplumsal yaşamın her alanında etkili olmasıyla mümkün olacaktır. Bilimsel araştırmaların ve bilim insanlarının yetiştirilmesine en uygun yer olan üniversiteler toplumun aydınlanmasına öncülük eden kurumların başında gelmektedir. Hizmet verdiği kütüphanesiyle birlikte kullanıcıların araştırmalarına temel oluşturmaktadır.

Reitz (2004: 743), üniversite kütüphanesini *“bir üniversite tarafından öğrencisinin, öğretim elemanları ve diğer personelin bilgi, araştırma ve müfredat gereksinimlerini karşılamak için kurulmuş, aynı zamanda üniversite tarafından yönetilen ve finanse edilen bir kütüphane veya kütüphane sistemi”* olarak tanımlamıştır.

Koleksiyonundaki bilgi kaynaklarının tüm kullanıcılar tarafından etkin bir şekilde kullanılmasını amaçlayan üniversite kütüphaneleri engelli kullanıcıları da göz önünde bulundurmalı ve hizmetlerini bu yönde geliştirmelidir. Bu tür hizmet anlayışına sahip olan bazı üniversiteler bünyelerinde engelliler bölümleri oluşturarak tüm kullanıcılarına erişebilmeyi hedeflemiştir. Bu üniversitelerden bazıları aşağıda verilmiştir.

2.1.1. Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Eğitim ve Teknoloji Laboratuvarı (GETEM)

Boğaziçi Üniversitesi; görme ve fiziksel engelliler olmak üzere iki ayrı engelli grubuna yönelik hizmet vermektedir. Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji Laboratuvarı (GETEM), internet kütüphanesi projesi ile görme engellilerin erişim sağlayabileceği bilgi kaynaklarını bir araya toplamayı amaçlamaktadır. Yayınların çoğunluğu Türkçe ve İngilizce’ den oluşmaktadır. Bu proje ülkemizdeki üniversitelerde okutulmakta olan ders malzemesi, konferans kayıtları, bilimsel makale-kitap gibi bilgi kaynakların yanı sıra hikaye-roman-şiir gibi türleri de kapsayan yayınları kapsamaktadır. Ayrıca, günlük gazete ve haftalık/aylık dergi yazılarına linkler aracılığı ile erişim de mümkündür. Bunlara ek olarak radyo tiyatroları, sesli betimlemeli filmlerin mp3 versiyonları, sesli bilgisayar ve akıllı cihaz anlatımları gibi birçok farklı içerik GETEM kataloğunda bulunmaktadır. İnternet kütüphanesinde yer alacak kitap, dergi ve diğer materyaller metin, ses (bilgisayar ve insan sesi) ve DAISY (metin + insan sesi) formatlarında yer almaktadır. İlgili materyaller bilgisayar ekranını seslendiren özel programlar aracılığıyla dinlenebildiği gibi, bilgisayar ekranında yer alan yazıyı anında kabartma yazıya çeviren cihazlar aracılığıyla da kabartma yazıyı bilenler tarafından okunabilmektedir (www.getem.boun.edu.tr).

2.1.2. Orta Doğu Teknik Üniversitesi

1956 yılında kurulan ODTÜ Kütüphanesi kuruluşundan bugüne kadar yenilikleri yakından takip ederek üniversite ile birlikte paralel olarak gelişmeye devam etmektedir. Görme engellilere yönelik ilk çalışması, 1977 yılında “Braille” alfabesi ile kitapların basılmasıyla gerçekleşmiştir. Yeniliklerle birlikte öğrenci sayısı artan üniversite engelli kullanıcılara yönelik hizmetlerinde de ön plana çıkmaktadır. Görme engelliler için sunulan hizmetler şunlardır (<http://lib.metu.edu.tr/tr/engelli-kullanicilar-icin>):

- Kütüphanenin giriş kısmında Jaws yüklü ekran okuyucu programının bulunduğu bir katalog terminali ile kulaklıktan yararlanabilmektedir.
- Görme engelli kullanıcılar için kütüphanenin zemin katında bulunan kabartma yazı monitörü yer almaktadır. Bu monitör ile bilgisayarlara küçültülmüş ve elle dokunula bilinir bir ara yüz sağlamaktadır.

- Kütüphane web sayfasında JAWS ekran okuyucu programı aracılığı ile okunması mümkün olan metin sürümü yer almaktadır. JAWS programının sadece İngilizce metinleri okuyabilmesi nedeniyle sayfanın İngilizce versiyonunun kullanılması önerilmektedir.
- Kütüphane'nin giriş katında bulunan Fotokopi Ofisi, engelli kullanıcılara tarama hizmeti de vermektedir. Ders notları ile ODTÜ Kütüphanesi dermesinde bulunan diğer basılı bilgi kaynaklarının istenen bölümleri, telif hakları çerçevesinde taratılabilmektedir.

ODTÜ Kütüphanesi, aynı zamanda “Engelsiz ODTÜ Topluluğu” na da ev sahipliği yapmaktadır. Kütüphane'nin Rezerv Birimi'nde Engelsiz ODTÜ Topluluğu tarafından kullanılan özel bir çalışma odası bulunmaktadır. ODTÜ Kütüphanesi, engelli kütüphane kullanıcılarına yönelik olarak etkinliklerin planlanması ve uygulanması konusunda “Engelsiz ODTÜ Birimi ve Engelsiz ODTÜ Topluluğu ile çeşitli işbirlikleri gerçekleştirmektedir (<http://lib.metu.edu.tr/tr/engelli-kullanicilar-icin>).

2.1.3. Gazi Üniversitesi

Eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini desteklemek amacıyla 1982 yılında kurulan Gazi Üniversitesi Merkez Kütüphanesi kullanıcılarına kaliteli bir hizmet vermeyi amaç edinmiştir. Gelişen teknolojiyi yakından takip eden Gazi Üniversitesi, tüm kullanıcılarına eşit bir şekilde bilgi erişim hizmeti sunabilmek amacıyla 2007 tarihinde Görme Engelliler Bölümü'nü sadece kendi Üniversite öğrencilerine değil yararlanmak isteyen diğer üniversite öğrencilerine de hizmete açmıştır. Çeşitli konulardan oluşan koleksiyonunda 1320 adet sesli kitap ve 2600 adet taranmış kitap, 143 adet Braille alfabesi ile yazılmış basılı kitap, İngilizce-Türkçe, Türkçe- İngilizce sözlüklerin yanı sıra bilim, kültür, edebiyat, din ve psikoloji gibi birçok türdeki kitaplar bulunmaktadır. Eğitim alanında da sınavlara hazırlanmak amacıyla ihtiyaç duyduğu KPSS, ALES gibi hazırlık kitapları da koleksiyonda mevcuttur. Ayrıca ekran okuyucu programı olan Jaws ve Türkçe okuma sentezleyicisi olan Geveze programının yüklü olduğu 2 adet bilgisayar, 2 adet tarayıcı ve 1 adet Braille yazıcı ile birlikte 1 adet kasetçalar bölümde yerini almaktadır (<http://lib.gazi.edu.tr/posts/view/title/gorme-engelliler-bolumu-15141>).

Bilgi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kullanıcılar internetten ortamından yararlanarak araştırma yapabilmekte, koleksiyonda bulunan kasetleri veya kendi kasetlerini kasetçalarda dinleyebilmektedirler. Eğitimlerini desteklemek amacıyla ders notları tarayıcıda taranarak Braille baskı olarak yazıcıdan alınmakta ya da taranan dokümanlar flashlarına kaydedilerek kullanıcılara verilmektedir. Ayrıca farklı formatlardaki kitaplar ihtiyaç duyulduğunda mp3 biçimli sesli formata dönüştürebilmektedir. Sosyal amaçlı kütüphaneyi kullanmak isteyen engelli kullanıcılar kütüphanenin görsel-işitsel bölümünde yer alan film ya da belgeselleri izleme imkânına sahiptirler. Koleksiyonundaki ders kitaplarının nicelik olarak çoğaltmak isteyen Gazi Üniversitesi Kütüphanesi, kullanıcıların ihtiyaç duydukları ders kitaplarının seslendirilmesi amacı ile “Kitaplar Sizin Sesinizle Konuşsun” sloganıyla bir proje başlatmıştır. Projede yer almak isteyen gönüllüler, görme engelli kullanıcıların belirlediği kitapları kütüphane binasında bulunan stüdyoda seslendirebilmektedir. Gönüllüler tarafından desteklenen bu proje engelli kullanıcıların eğitimlerine katkı sağlamaktadır (<http://lib.gazi.edu.tr/posts/view/title/gorme-engelliler-bolumu-15141>).

2.1.4. Ondokuz Mayıs Üniversitesi

1975 yılında kurulan Ondokuz Mayıs Üniversitesi kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılamak amacı ile oluşturulan Başkanlığa bağlı Merkez Kütüphane 1985 yılında hizmet vermeye başlamıştır. Merkez Kütüphane içinde görme ve işitme engelli öğrenciler için kurulan Engelsiz Kütüphane Birimi, indüksiyon döngü sistemi, sesli okuma cihazı, kitap tarayıcı ve Braille alfabesi çıkışlı yazıcı ile öğrencilerimize hizmet vermektedir. Bu birimde engelliler için hizmete sunulan teknik ekipmanlar şunlardır (<http://kutuphane.omu.edu.tr/tr/node/366#>):

Bu birimde hizmete sunulan Eye-Pal “Sensörlü Kitap Okuma Cihazı” ile Siyah-beyaz veya renkli belge ve kitaplar hatasız bir şekilde bilgisayar ortamına aktarıldıktan sonra onları dinleyerek okuma veya istenilen depolama birimlerine; ses veya metin olarak kaydedilme imkânı tanır. Eye-Pal yüksek kaliteyle bilgisayara aktarılan metinleri müstakil olarak yahut kitap şeklinde kaydetmeyi sağlar. Ayrıca; Sophie Kitap Okuma Makinası her türlü yazılı dokümanların doğal insan sesi kalitesinde okunmasını sağlar. Sophie sadece düz metinleri değil, tablo ve sütun içeren metinleri de algılayarak sorunsuz bir şekilde okur. Türkçe dışında 9 ayrı dilde metin okuma desteği de

vermektedir. Kabartma baskı makinesi; küçük miktarlardaki kişisel kabartma çıktı ihtiyaçlarına ek olarak, büyük miktarlardaki basım işlerine çözüm getirmesi amacıyla engelliler biriminde hizmete sunulmuştur. İndüksiyon Döngü Sistemleri, işleme cihazının yetersiz kaldığı durumlarda işleme kaybı yaşayan insanlara yardımcı olmaktadır. Bu sistem ses kaydı ile dinleyici arasındaki iletişimi bozan çevresel faktörleri ortadan kaldırmaktadır (<http://kutuphane.omu.edu.tr/tr/node/366#>).

2.1.5. Hacettepe Üniversitesi

1975 yılında hizmet vermeye başlayan Hacettepe Üniversitesi Kütüphanesi 7/24 hizmet anlayışı ile kullanıcılarına bilgi erişim imkânı sunmaktadır. Yenilikleri hizmet anlayışına yansıtan kütüphane en son teknolojik değişimleri yakından takip ederek tüm kullanıcı kitlesinin bilgi ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çalışmalarda bulunmaktadır. Bu çalışmalarından biri de engelli kullanıcılar için oluşturduğu “Engelsiz Kütüphane” birimidir. Engelli kullanıcıların eğitim ve araştırma faaliyetlerini desteklemek amacıyla kullanıcılar tarafından talep edilen veya uzman personel tarafından seçilen basılı kaynaklar dijitalleştirilmektedir. Dijitalleştirilen kaynaklara - telif hakları gözetilerek - engelli kullanıcıların erişim sağlayabileceği bir platform oluşturulmuştur. Kütüphane web sayfasını, engelli kullanıcıların daha rahat kullanabilmesi için düz metin formatı eklenmiştir. Engelli Hizmetleri Koordinatörlüğü tarafından kütüphanenin fiziksel alanlarının tanıtımı, teknik donanımın kullanımı, elektronik kaynak ve hizmetlerinin içeriği ile ilgili rehberlik ve tanıtım hizmetleri verilmektedir. Ekran okuma programları (Jaws), doküman okuyucular (Pearl), kulaklık, tarayıcı ve bilgisayarlar ile gerekli teknik donanım ve programlar engelli kullanıcıların hizmetine sunulmaktadır (http://www.library.hacettepe.edu.tr/sayfa/engelli_hizmetleri).

2.1.6. Altınbaş Üniversitesi

Bilgi ve belge hizmetlerini, uluslararası standartlarda, çağdaş ve evrensel normlarda sağlayarak en son teknoloji ile bilimsel ve entelektüel faaliyetlere destek veren modern bir kütüphane olma amacıyla 2008 yılında İstanbul Kemerburgaz adıyla kurulan üniversite 2017-2018 öğretim yılında “Altınbaş Üniversitesi” adıyla hizmetlerine devam etmektedir. Altınbaş Üniversitesi Kütüphanesi engelli kullanıcıları

da göz önünde bulundurarak bilgi hizmetlerini sunmaktadır. Kütüphanede görme engelli öğrenciler için EYE-Pal ve Windows-Eyes hizmeti verilmekte olup bu kapsamda 8000'in üzerinde sesli kitap bulunmaktadır. Engelli kullanıcıların daha fazla bilgi kaynağına erişimlerini sağlamak amacıyla "Boğaziçi Üniversitesi Görme Engelliler Teknoloji Laboratuvarı (GETEM)" projesine üye olmuştur. Bu proje kapsamında engelli öğrenciler, edebiyat, psikoloji, dini türdeki kitaplarla birlikte Türkiye Üniversitelerinde okutulmakta olan ders malzemesi (kitap-makale-ders notu) ile kimi ders ve konferansların kayıtlarına ve bilimsel makale ve kitaplara erişim sağlayabilmektedir. GETEM ile görme engelli öğrenciler günlük gazete ve haftalık/aylık dergi yazılarını linklerle takip edilebilmekte, on-line olarak görme engellilere hizmet veren yurtdışındaki kütüphanelerle de on-line olarak bağlantı kurabilmektedir. Kütüphanenin bu bölümü sadece kendi görme engelli üniversite kullanıcılarına değil dışarıdaki görme engelli kullanıcılarında hizmetine sunulmuştur. Ancak üniversitenin kendi kullanıcıları için sadece görme engeli olanlar kütüphanenin bu bölümünden yararlanabilmektedir (<http://library.altinbas.edu.tr/olanaklar/gorme-engelliler-kutuphane/>).

2.1.7. Anadolu Üniversitesi Görsel-İşitsel Bölümü

1989 yılında Eskişehir Anadolu Üniversitesinde hizmet vermeye başlayan Görsel-İşitsel Bölüm, Üniversitede görme engeli olan öğrencilerin ders materyallerinin ve seslendirmek istedikleri kitapların kayıt altına alındığı ve kullanıma sunulduğu bölümdür. 2004 yılında ayrı bir birim olarak hizmet sunmaya başlayan Görsel-İşitsel bölümü koleksiyonunda bulunan materyallerin kayıtlarına KYBELE katalog tarama aracılığıyla erişim sağlanmaktadır. Ödünç alınmak istenilen materyaller için özel kurallar bulunmaktadır. Gönüllü okuyucular tarafından kitaplar seslendirilmektedir (<http://kdm.anadolu.edu.tr/default.htm>).

Görsel- İşitsel Bölüm, çevirmen ve yazar Doğan Görsev'in 40 yıllık bir çaba sonucu meydana getirdiği ve 7 bin eserden oluşan "Evrensel Klasik Müzik Arşivi" ni Anadolu Üniversitesi'ne bağışlamasıyla birlikte zengin bir müzik arşivine kavuşmuştur. Ayrıca bu bölümde bulunan "Arkadaş" isimli cihaz, görme engelli kullanıcılara büyük kolaylık sağlamaktadır. "Arkadaş" isimli cihaz, basılı materyalleri 15-20 saniye gibi

kısa bir sürede bir tarayıcı gibi işleyerek kullanıcılara sesli olarak aktarabilmektedir (Yılmaz, 2006: 148).

2.1.8. Başkent Üniversitesi

Başkent Üniversite Kütüphanesi; eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetlerinin gerçekleşmesinde görev yapan ve bunun için gerekli bilgiyi ve bilgi kaynaklarını bünyesinde toplayıp, kullanıcıların hizmetine en iyi şekilde sunmaya çalışan bir merkezdir. Okuyucuların katalog taraması ve araştırma yapabilecekleri 77 adet terminal bulunmaktadır. Kişisel çalışma karelleri, grup çalışma odaları yer almaktadır. Görme engelli kullanıcılarımız için Görme Engelliler Odası vardır. Görme engelli öğrenciler ekran okuma programı ile internetten yararlanarak, araştırma yapabilmektedirler. Ayrıca kütüphaneden yararlanmak istedikleri herhangi bir kitaptan tarayıcı ve ekran okuma programı yardımıyla faydalanmaktadırlar. Kullanıcılar bu bölümde bulunan sesli kitap kasetlerini ve kendilerine ait kasetleri dinleyebilmekte, ders notlarını ve ders kitaplarını tarayıcıları kullanarak Braille baskı olarak yazıcıdan alabilmekte veya taranan dokümanlar kullanıcıların flash disklerine kaydedilerek verilmektedir. Görme Engelliler salonunda kullanılan programlar şunlardır (<http://lib.baskent.edu.tr/>):

- Window-Eyes ekran okuma programı
- ZoomText ekran büyütme programı
- Eye-Pal kitap ve doküman okuyucu
- Alva 640 Comfort kabartma ekran
- CCTV Clearwiev masaüstü büyüteç
- IndexBraille Everest-D V4 kabartma yazıcı
- Hot Dot Braille çeviri programı
- Kabartma yazıcı ses ve izolasyon kabini
- NVDA sesli okuma programı
- Balabolka kitap okuma yazılımı

2.2. HALK KÜTÜPHANELERİNDE VERİLEN HİZMETLER

Bulunduğu bölgenin sosyal, kültürel ve ekonomik kalkınmasına katkıda bulunan halk kütüphaneleri; yaş, ırk, milliyet, dil, din, eğitim, sosyo-ekonomik düzey ve politik

görüş farkı gözetmeksizin her türlü kütüphane materyalini, kültür ürünlerini ve bilgiyi toplumun hizmetine sunarak yaşam boyu öğrenen bireylerin yetiştirilmesine ve toplumun kalkınmasına öncülük eden demokratik kuruluşlardır (Sağlamtunç, 1990).

Hiçbir ayırım gözetmeksizin toplumun her düzeyine bilgi hizmeti sunma anlayışına sahip olan halk kütüphaneleri konu engelli kullanıcılar olduğunda da aynı anlayışa sahiptir. Son zamanlarda gündeme gelen “engellilik farkındalığı” kavramı toplumun daha bilinçli bir şekilde yapılandırmaktadır.

Engelli bireylerin en çok sorun yaşadığı alanlardan biri olan eğitim alanında karşılaştıkları zorluklar toplum ve üst yöneticiler tarafından daha çok önemsenmekte ve bunlara yönelik çözüm arayışları devam etmektedir. Halk kütüphaneleri de bu çözüm arayışları içerisinde yer alarak üstüne düşen görevleri üstlenmesi gerekmektedir.

Sayıları az olsa da ülkemizde engelli kullanıcılara yönelik hizmet sunan halk kütüphanelerinden bazıları aşağıda verilmiştir (Sağlamtunç, 2010: 187).

2.2.1. Antalya Tekelioğlu İl Halk Kütüphanesi

Cumhuriyet döneminde ilk resmi kütüphane Maarif Müdürü Şahap Bey ve Sıtkı Tekeli'nin teşebbüsleriyle "Mecidiye Mektebi" diye anılan bir binada "Kütüphane" adıyla kurulmuştur. Daha sonra kütüphane başka bir binaya taşınarak "Milli Kitapsaray" adıyla hizmete devam etmiştir. 1945 yılında başka bir binaya taşınmıştır. Aynı yıllarda kötü durumda bulunan bir vakıf kütüphanesi olan Tekelioğlu (Müsellim) kütüphanesinin kitapları da bu binaya getirilerek iki kütüphane birleştirilmiştir. Bu birleşmeyle Tekelioğlu Kütüphanesinin hükmü durumu sona ermekle birlikte bir kadirşinaslık örneği olarak birleşen bu iki kütüphaneye "Tekelioğlu İl Halk Kütüphanesi" adı verilmiştir. Bu nedenle kuruluş tarihini Tekelioğlu Kütüphanesinin kuruluş tarihi olan 1796 (Hicri 1211) olarak kabul edilmektedir. Engelli kullanıcılar için oluşturulan gör-ışit bölümünde gönüllü okuyucular tarafından engelli kullanıcıların talep ettiği basılı materyallerin seslendirildiği bilgi kaynakları bulunmaktadır. Ses kalitesine önem verildiği için profesyonel kayıt ortamı sağlanan stüdyo yer almaktadır. Sesli kitapların yanı sıra Braille alfabesi ile basılmış süreli yayınlar da görme engelli kullanıcıların hizmetine sunulmaktadır. Bazı engelli kullanıcıların Braille alfabesini bilmemesi ve bu alfabenin basım maliyetinin yüksek olması sebebiyle süreli yayınların

sesli kopyaları ilgili kurumlardan talep edilerek cd formatında erişime sunulmaktadır. Ayrıca Eye-pal solo cihazı ile tek başına mekanik ses yardımıyla kitaplar seslendirilebilmektedir. En fazla dört kitap cihazın hafızasına kaydedilerek flash belleklere aktarılan bu kayıtlar görme engelli kullanıcıların ev ortamında da çalışmalarında yardımcı olmaktadır. Bu cihazın sağladığı diğer bir imkân ise alınan ekran görüntüsünün bilgisayarlardaki seslendirme programları yardımı ile materyallerin okunmasını sağlamaktadır. Bilgisayarlarda yüklü olan seslendirme programları ile görme engelli kullanıcılar bilgisayar ve internet ortamında bilgi ihtiyaçlarını karşılayabilmektedir. Az gören görme engelli kullanıcılar için kullanılan clear wiew masaüstü büyüteç sistemi, görme kaybı düzeyine göre büyüme oranını arttırarak kullanıcıların tek başlarına kitap okuyabilmelerine katkı sağlamaktadır (<http://www.tekelioglukutup.gov.tr/>).

2.2.2. Batman İl Halk Kütüphanesi

Batman İl Halk Kütüphanesinde üyelik ücretsizdir. Üye formu Ödünç Kitap Verme Bölümü'ndeki görevlilerden temin edilerek, doldurmak suretiyle evlere ödünç kitap verme hizmetinden yararlanılabilmektedir. Üyelik her yıl güncellenmeli ve verilen üye kartları kaybedilmemelidir. Üye kartı olan her yetişkin okuyucu 15 gün süreyle istediği kitabı alabilmekte, kitabı bitiremediği takdirde okuyucunun sözlü isteği üzerine uzatılmaktadır. Kaset ve CD'ler, Kasetçalar ve CD çalarlarla birlikte görme engelli kullanıcılarımıza ödünç verilmektedir. Ayrıca Braille Alfabesiyle yazılan kitap ve dergilerde üye olunması halinde evlere ödünç verilmektedir (<http://www.batmankutup.gov.tr/>).

2.2.3. Bursa İl Halk Kütüphanesi

Bursa İl Halk Kütüphanesi Müdürlüğü 1948 yılında şehir merkezinde ayrı ayrı hizmet veren Orhan, Haraççioğlu (Cizyedarzade) ve Umumi Kütüphaneler 'inin bütün koleksiyonları, T.C. Milli Eğitim Bakanlığı tarafından "T.C. Bursa Umumi Kütüphanesi" adı altında birleştirilmesiyle oluşturulmuştur. 1949 yılında müdürlük olarak örgütlenerek kültür hayatına devam etmiştir. Bu tarihten sonra eski eserler ve yeni eserler olarak iki kısım halinde hizmet vermeye başlayan Bursa Umumi

Kütüphanesi Müdürlüğü, 1962 yılında Bursa İl Halk Kütüphanesi Müdürlüğü adını almıştır. Yerel hizmet stratejisi çerçevesinde belirlenen hedeflere göre hizmetleri planlanan kütüphane, bilgi hizmetlerini sunarken engelli kullanıcılarına yönelik konuşan kitaplık hizmeti ile bilgi ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmaktadır. Yerel hizmet stratejisi çerçevesinde belirlenen hedeflere göre hizmetleri planlanan kütüphane, bilgi hizmetlerini sunarken engelli kullanıcılarına yönelik konuşan kitaplık hizmeti ile bilgi ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmaktadır (<http://www.bursakutup.gov.tr/>).

2.2.4. Çanakkale Mehmet Akif Ersoy İl Halk Kütüphanesi

Çanakkale’de ilk defa il halk kütüphanesi 23 Nisan 1955 tarihinde hizmete açılmıştır. 25 Ekim 1986 tarihinde Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından modern binaya taşınmıştır. Bilgiye duyulan ihtiyacın artması ve iletişim teknolojilerindeki bu gelişmelerden kütüphaneler de etkilenmiştir. Bilgisayarlaşma, kütüphanelerdeki bilgi – belge kullanımını, saklanmasını ve erişim hızını değiştirmiştir. İnternet kullanımı ile de kütüphaneyi dünyaya, dünyayı kütüphaneye taşıma imkânı sağlamaya başlanmıştır. Bu amaçla M.A.E. İl Halk Kütüphanesi çağın gelişmelerine uygun kullanıcı hizmeti vermektedir. 2008 Mart ayında kütüphanenin Çocuk Bölümü içerisinde oluşturulan salonda 3 adet görme engellilere uygun internet bağlantılı bilgisayar, 5000 Sesli Kitap Kaydı olan arşivi, 50 adet Cd çalar ve Braille Alfabeti ile yazılmış kitaplar ve süreli yayınlar kullanıcılarımızın hizmetine sunulmuştur (<http://canakkalekutup.gov.tr/>).

2.2.5. Gaziantep Şehit Kamil Bilgi Yılı İlçe Halk Kütüphanesi

Kütüphane 1990 yılında Sayın Kültür Bakanımız Namık Kemal ZEYBEK tarafından hizmete açılmıştır. Bilgi Yılı olması nedeniyle, kütüphanenin adı Bilgi Yılı İlçe Halk Kütüphanesi olmuştur. Yetişkin, araştırma, okuma ve çocuk bölümü bulunan ilçe halk kütüphanesinde engelli kullanıcılara yönelik olarak Braille kabartmalı kitap, kasetçalar, cd-dvd ve bilgisayarlar ile hizmet verilmektedir. (<http://www.bilgiyilikutup.gov.tr/>).

2.2.6. İstanbul Beyazıt Devlet Kütüphanesi

Ülkemizin devlet eliyle kurulan ilk kütüphanesi olan Beyazıt Devlet Kütüphanesi, 24 Haziran 1884 tarihinde, Beyazıt Külliyesi'nin İmaret kısmında hizmete açılmıştır. Açıldığında “Kütüphane-i Umûmî-i Osmanî” olan adı, 1961 yılında toplanan VII. Milli Eğitim Şûrasında alınan kararla “Beyazıt Devlet Kütüphanesi” olarak değiştirilir. Hizmete açıldığı günlerde, görme engelli kullanıcılar için kitapların bir teyp ve mikrofonla kasetlere okunduğu bu bölümde, bugün son teknoloji ile donatılmış 6 adet özel yalıtımlı ses kayıt odası bulunmakta ve doğrudan dijital ortama kayıt yapılmaktadır. Bölümün arşivindeki sesli kitap sayısı yaklaşık 6.000 adettir (<http://www.beyazitdevletkutup.gov.tr/>).

2.2.7. İzmir Atatürk İl Halk Kütüphanesi

1984 yılında kurulan İzmir Atatürk İl Halk Kütüphanesi, görme engelli kullanıcılara bilgi hizmeti sunma yolundaki çalışmalarına 1986 yılında başlayarak Türkiye’de görme engellilere hizmet sunan halk kütüphaneleri arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Braille alfabeyle hizmet sunmaya başlayan kütüphane 1989 yılında Konak Lioness Kulübünün desteğiyle “konuşan kitaplık” ve “ses kayıt stüdyosu” nu açmıştır. Gönüllüler tarafından seslendirilen konuşan kitaplar engelli kullanıcılar için en önemli bilgi hizmetini oluşturmaktadır. Çeşitli konularda Braille alfabesi ile oluşturulan kitapların sayısı 1000’i aşmıştır. 4000’in üzerinde kaset ve 300’den fazla CD-DVD mevcuttur. Sundukları hizmetlerle sadece içinde bulunduğu ilin değil tüm engelli kullanıcılara hizmet sunma amacı taşıyan kütüphane, üyelerine posta yoluyla ödünç kitap hizmeti sağlamaktadır (<http://izmiraturkkutup.gov.tr/>).

2.2.8. Mersin İl Halk Kütüphanesi

24 Şubat 1933 tarihinde Mersin Halkevi'nin açılması üzerine Türk Ocaklarından devralınan 788 adet kitap ile Halkevi'nin bir kolu “Kitap Saray” adıyla açılmıştır. 1944 yılında inşaatı biten Halkevi binasına taşınan kütüphane 1952 yılında Milli Eğitim Bakanlığı'na devredilmiştir. Toplamda 22 adet bilgisayar ile hizmet veren kütüphane, görme engelli kullanıcılar için sesli bilgisayar yönetim programı ve Braille kabartma

materyalleri ile masaüstü büyüteçleri erişimlerine sunmaktadır (<http://www.mersinkutup.gov.tr/>).

2.3. MİLLİ KÜTÜPHANE

Ülkemizde engelli kullanıcılara yönelik ilk faaliyet Adnan Ötüken' in desteğiyle 1955 yılında Milli Kütüphane' de bilgi hizmeti sunulmasıyla başlamıştır. Eğitimlerini desteklemek amacıyla görme engelli kullanıcılara yönelik koleksiyonlarında ders kitaplarının yanı sıra roman, öykü, şiir ve bilimsel türdeki kitapları Braille alfabesi ile yer verilmiştir. Ancak gelişen teknoloji ile birlikte koleksiyonunu güncelleştiren Milli Kütüphane 1983 yılında yeni bir binaya taşınması ile gönüllü okuyucuların desteğiyle konuşan kitaplık bölümü oluşturulmuştur (Bakırcı, 2009: 101).

Teknoloji ile birlikte yaşanan gelişmeleri yakından takip eden Milli Kütüphane 2001 yılında konuşan kitaplığın yenilenmesi yönünde proje başlatmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesi sonucunda artan bilgi çeşitliliği kullanıcılar için farklı bilgi ihtiyaçlarını ortaya çıkarmıştır. 2007 yılında Dijital Ses Kayıt Stüdyosu açılarak görme engelli kullanıcılar için çeşitli türlerde kitapların seslendirilmesi amaçlanmıştır. 1957 yılında ABD'de düzenlenen "9. Uluslararası Körler Edebiyat Yarışması" nda şiir dalında birincilik ödülü kazanan ve Milli Kütüphane Konuşan Kitaplık Bölümünden emekli olan Salih Tüzün BOZBEYOĞLU' nun anısına dijital ses kayıt stüdyosuna kendi adı verilmiştir. Ayrıca sağladığı bu başarı ile 2005 yılında Türkiye Büyük Millet Meclisi onur ödülüne aday gösterilmiştir (Büyüksan, 2009: 51).

Milli Kütüphane Konuşan Kitaplık Bölümü'nden yararlanabilmek için üye olma zorunluluğu bulunmaktadır. Üye olmak isteyen kullanıcılar engelli olduklarına dair raporu ve özel kimlik kartlarını Konuşan Kitaplık Bölümü'ne getirmek ya da faksla göndermek zorundadır. Görme engeli olduğu tespit edilen kullanıcıların üyelikleri alınarak işlemleri tamamlanmaktadır. Üye olan kullanıcı dilerse kütüphane içerisinde dilerse kütüphane dışında koleksiyondan yararlanma imkânı bulabilmektedir. Üye olunan kullanıcılar şifre sahibi olarak sesli eserleri hem elektronik ortamda dinleyebilme hem de kendi bilgisayarlarına kopyalama olanağına sahiptir. Ayrıca kullanıcılar gerçekleştirdikleri bu üyelik sayesinde istedikleri sesli materyalleri hiçbir posta ücreti ödmeden Türkiye'nin her yerinde adrese teslim alabilmektedir (<http://www.mkutup.gov.tr/tr/Sayfalar/default.aspx>).

Koleksiyonlarını derleme, bağış ya da satın alma yoluyla oluşturan Milli Kütüphane, 1990 yılından itibaren Braille alfabesiyle yazılmış yabancı dergileri bağış yoluyla koleksiyonunda bulundurmaktadır. Yerli dergi olarak genelde derneklerin çıkarmış olduğu Altın Kalemler, Büyüteç, Altınokta Sesi gibi dergiler ücretsiz olarak koleksiyonda yerini almaktadır. Dergilerin yanı sıra Braille ile basılmış haritalar, notalar, Türkçe ve yabancı dilde 500 eser bulunmaktadır. Kütüphane bünyesinde Braille matbaası olmadığı için bu alfabeye eserler üretilmemektedir. Bunun yerine Braille Printer ile eserler Braille Alfabesine dönüştürülerek çıktısı alınmaktadır. Engelli kullanıcılara hizmet veren diğer kütüphanelerden farklı olarak Milli Kütüphane, kitapların seslendirilmesinde öncelikli olarak kullanıcının isteklerini dikkate almaktadır. Kullanıcılar seslendirilmesini istedikleri kitabı e-posta ile kütüphaneye bildirerek taleplerini oluşturmaktadır. Son yıllarda en çok tercih edilenlerin arasında sınavlara hazırlık kitapları yerini almaktadır. Koleksiyon çeşitliliğini arttırmak ve daha kaliteli bir hizmetin sunulabilmesi için “Görme Engelli Kütüphaneleri Eşgüdüm Komitesi” ile işbirliği yapılmaktadır. Görme engellilere yönelik standart bir hizmet anlayışının bulunmaması sebebi ile kurumlarla eşgüdümlü olarak çalışmanın sağlanabilmesi ve verimli bir kütüphanecilik hizmeti götürülmesi amacıyla Milli Kütüphane Başkanlığı Konuşan Kitaplık Görme Engelliler Merkezi'nin sekretaryalığını yaptığı bir komite oluşturulmuştur (<http://www.mkutup.gov.tr/tr/Sayfalar/default.aspx>).

2.4. DİĞER KURUMLARDA VERİLEN HİZMETLER

Engelli kullanıcılara bilgi hizmeti sunan üniversite ve halk kütüphaneleri dışında farklı kurumlarda bulunmaktadır. Bunların başında Altınokta Körler Derneği, Türkiye Görme Özürlüler Kitaplığı Derneği kurumlar gelmektedir.

2.4.1. Altınokta Körler Derneği

Altı Nokta Körler Derneği'nin kurucu başkanı kendisi de görme engelli olan Doç. Dr. Mithat ENÇ' tir. Görme engellilerin kendine yeterli, üretken ve toplumla kaynaşabilen bireyler olarak yetişmelerini sağlamak, sosyal, eğitsel, kültürel ve mesleki sorunlarına çözüm yolları üretmek amacıyla 1950 yılında kurulmuş köklü bir dernektir (Büyüksan, 2009: 59).

Altınokta Körler Kütüphanesi,1996 yılında Altınokta Körlere Hizmet Vakfı tarafından kurulan Altınokta Körler Eğitim ve Kültür Merkezinde bulunan ünitelerden biridir. Alanındaki en zengin kitaplığa sahip olan Altınokta Körler Kütüphanesi, her alana ve her ilgi alanına hitap eden güncel romanlar, eğitim, şiir, sosyoloji, felsefe, din vb. gibi eserlerin yer aldığı kabartma ve sesli kitap kütüphanesidir. Üyeler ödünç almak istedikleri sesli kitapları (kasetlerden oluşan kitaplar) en fazla bir aylığına alabilmekte ve bir alıştırma en fazla 3 cilt kabartma kitap veya 3 sesli kitap alabilme imkânına sahiptir. Kütüphaneye üye olabilmek için, 20 TL giriş ödentisini ödeyerek bu ödemenin belgesi ve nüfus cüzdanı fotokopisi, 1 adet vesikalık fotoğraf ve açık adres cep ya da ev telefonu engelli raporunun fotokopisi ile kütüphane sorumlusuna başvurmak gerekmektedir. Körler okulu öğrencileri okul müdürleri ya da öğretmenlerinin referansı ile öğrenci belgeleri ile birlikte kütüphaneye üye olabilmektedir. Ayrıca üyelik aidatı ve kabartma kitapları ödünç vermede alınan güvence parası körler okulu öğrencilerinden alınmamaktadır (<http://www.altinokta.org.tr/>).

2.4.2. Türkiye Görme Özürlüler Kitaplığı Derneği

Türkiye Görme Özürlüler Kitaplığı, Türkiye’de yaşayan görme özürlüler ile yurt dışında yaşayıp da Türkçe bilen görme özürlülerin, yazılı kaynaklara erişimini sağlamak üzere 2004 yılında İzmir’de kurulmuştur. Görme özürlülerin eğitimleri ile kültürel gelişimlerine ücretsiz hizmet eden Türkiye’nin ilk ve tek görme özürlüler kitaplığıdır. Kitaplık hizmeti alan görmeyenler bu vasıta ile kendi kitaplıklarını da oluşturmaktadır (Büyüksan, 2009: 60).

Türkiye Görme Özürlüler Kitaplığı, Türkiye’nin her yerine, ayrıca İngiltere, Hollanda, Kıbrıs, Amerika, Almanya’ya ücretsiz ve geri iadesiz hizmet vermektedir. Hizmet ulaştırdığı görme özürlü üye sayısı 3300 kişidir. Üyelerine sesli ve kabartma (Braille) baskılı roman, ders kitabı, ÖSS, KPSS, SBS, açık öğretim (lise, ilköğretim) soru bankaları ve sınav testleri hazırlamaktadır. Ayrıca aylık yayın organları olan; ilköğretim 1. kademe öğrencileri için “Yavru Balarısı” (Braille Kabartma) dergisi 2. kademe öğrencileri için “Balarısı” (Braille Kabartma) dergisi, lise öğrencileri ve yetişkinler için de sesli MP3 formatında “Arkadaş” dergisi hazırlanarak ücretsiz olarak kargo ile adreslerine gönderilmektedir. Türkiye Görme Özürlüler Kitaplığı’nın ana hedefi gelişmiş ülkelerde bulunan görme özürlüler kitaplıklarının düzeyine ulaşarak,

görme özürllülerin yazılı kaynaklardan yararlanma sorununa köklü çözümler getirmek, onların eğitime ve kültürel gelişimine önemli ölçüde katkıda bulunmaktadır (<https://turgok.org/>).

2.5. ENGELLİ KULLANICILARIN BİLGİ HİZMETLERİNDEN YARARLANIRKEN KARŞILAŞTIKLARI SORUNLAR

Engelli kullanıcılar bilgiye erişebilmek amacıyla bilgi merkezlerinden yararlanmaya çalışırken birçok sorunla karşı karşıya kalmaktadır. Bu sorunların başında; fiziksel ve teknolojik sorunlar, koleksiyon çeşitliliği, personel sıkıntısı gibi konular gelmektedir. Araştırmamızda bu sorunları ayrı başlıklar altında inceleyerek engelli kullanıcıların karşılaştıkları sorunları anlatmak ve onların sorunlarına çözüm oluşturabilecek öneriler sunmayı amaçlamaktayız.

2.5.1. Fiziksel Sorunlar

Eğitimin ayrılmaz bir parçası olan kütüphaneler kullanıcıların bilgiye erişiminde büyük bir rol oynamaktadır. Kütüphaneyi oluşturan beş temel unsurlardan biri olan bina özelliği geçmişte olduğu gibi bugün de önemini devam ettirmektedir. Bir kütüphane binası ne kadar çok kullanıma elverişli ise kullanıcılar için daha fazla iyi bir hizmetin verilmesini sağlar. Kütüphaneler hizmetlerini sunarken engelli veya engelsiz tüm kullanıcılarına eşit hizmeti verebilmelidir. Çünkü bütün kullanıcıların eğitimden eşit derecede yararlanma hakkı vardır ve onların bu hakkı göz ardı edilmemelidir. Kütüphane binaları tasarlanırken engelli kullanıcılar da düşünülerek tasarlanması gerekmektedir. Çalışmamızda engelli kullanıcılar göz önünde bulundurularak onların bilgi hizmetlerinden yararlanırken karşılaştığı fiziksel sorunlar incelenmiştir.

Engelli bireyler toplumda birçok sorun ile karşılaşmaktadır. Bunlardan birisi de eğitim alanında karşılaştıkları sorunlardır. Doğrudan ve engelsiz bir bilgiye erişim bütün bireylerin yararlanması gereken bir haktır. Ne yazık ki engelli kullanıcılarımız bu haklarından tam olarak yararlanamamaktadır.

Bilgi hizmetlerinden yararlanmak amacıyla geldiği kütüphanelerde dış çevre etkenlerini aşmayı başarabilse de kütüphane binası kapısına geldiğinde fiziksel sorunlarla karşılaşabilmektedir. Özellikle döner kapısı olan kütüphaneler tekerlekli

sandalye kullanan kullanıcılar için büyük bir sorun teşkil etmektedir. Kütüphanenin hava kalitesini koruyabilmek adına iç içe açılan çift kapılar engelli kullanıcılar için daha uygundur ancak bu kapılar arasında tekerlekli sandalyenin geçebileceği mesafe olması gerekmektedir.

Bedensel ve görme engelli kullanıcıların içeriye girdikten sonra yollarını bulabilmek amacıyla koltuk değneği, baston, tekerlekli sandalye gibi aparatları rahatça kullanabileceği alanlar olmalıdır. Kitapların bulunduğu raf aralarının engelli kullanıcıların geçişine izin verebilecek genişlikte olması, aynı şekilde asansörün ölçülerinin uygunluğu (Küçükcan, 2010: 37), görme engelli kullanıcılar için asansörde seslendirme sisteminin olması ve işitme engelli kullanıcılar için de asansör düğmelerinin kabartmalı olması gibi özellikler engelli kullanıcılar için çok önemlidir. Engelli kullanıcılar için elektrik düğmeleri ve prizler aynı hizada olması, kapıların aynı yöne açılması engelliler için kütüphanenin kullanımını kolaylaştıracak basit önlemlerdir. Korkuluklarda uygun yükseklik ve çapta küpeşterlerin kullanılmış olması, duvar olmayan kenarlara da korkuluk yapılması, döner merdiven yerine düz sahanlıklı, mümkünse merdiven küpeşterlerinde görme engelliler için merdiven ve katlar ile ilgili Braille alfabesi ile yazılmış bilgilendirmelerin bulunması engelli kullanıcının bina içindeki hareketini kolaylaştırır. Zeminde güvenilir bir şekilde hareket edebilmeleri için zeminin kaygan bir yapısı olmamalıdır. Dekoratif amaçlı kullanılan aksesuarlar engelli kullanıcıların hareket alanını kısıtlamamalıdır. Ulaşımı ve kullanımı kolay olan engellilerin kullanabileceği tuvaletlerin olması gerekmektedir. Engelli kullanıcıların da yararlanabileceği onların kullanımına uygun grup çalışma odaları olması gerekmektedir (Küçükcan, 2008: 41).

Engellinin kullanacağı çalışma masaları da bazı özelliklere sahip olmalıdır. Örneğin, tekerlekli sandalye ile oturabilmeye ayarlanabilir olmalı, görme engelliler için de kullanılan donanımlara göre düzenlenebilmelidir (Subaşıoğlu, 2000). Engelli kullanıcının eksik bir organının yerini tamamlayan tekerlekli sandalye, protez, baston, koltuk değneği vb. gibi bir yardımcı materyali olabileceği göz önüne alınmalıdır.

Deprem, yangın gibi afet durumlarında engelli kullanıcıların acil çıkış kapısına varmaları oldukça tehlikeli ve güç olmaktadır. Bu tarz durumlarda neler yapılması gerektiğini belirten kriz yönetim sistemi oluşturulmalı ve bu sistemin gerekli olduğu

zamanlarda uygulanabilmesi için personel görevlendirilmelidir (Küçükcan, 2008: 41-50).

Engelli bireylerin gereksinimlerine farkındalık oluşturmak ve bilinçlerin yükseltilmesi amacıyla Türkiye’de 2010 yılı “Herkes İçin Ulaşılabilirlik Eylem Yılı” olarak ilan edilmiştir. Bu amaç doğrultusunda sekiz önceliğin ve on dokuz tedbirin olduğu Ulaşılabilirlik Stratejisi ve Ulusal Eylem Planı hazırlanmıştır. Ulaşılabilirlik Tespit Formunda belirtilen maddelere göre engelli bireylerin binalarda karşılaştıkları sorunlar şöyledir (Ulaşılabilirlik Stratejisi ve Ulusal Eylem Planı, 2010):

1. Tekerlekli sandalye kullanıcıları için:
 - 1.1.Yol ve kaldırım aralarındaki seviye (kot) farkı
 - 1.2.Dar kapılar ve yüksek eşikler
 - 1.3.Hareket olanağı olmayan ve oturak yerleştirilmemiş acil durum çağrısı olmayan tuvaletler
2. Zorlanarak yürüyen engelliler için:
 - 2.1.Rampa ve merdiven kenarlarında tırabzan olmaması
 - 2.2.Tuvalet genişliğinin uygun olmaması
 - 2.3.Yeterli genişlikte kapılar ve kapı eşiklerinin standart olmaması
3. El ve kol kullanımında zorlanan engelli bireyler için:
 - 3.1.Kolay açılabilir veya otomatik kapıların olmaması
 - 3.2.Uygun kapı kollarının olmaması
 - 3.3.Tuvaletlerde sensörlü muslukların olmaması
4. Görme engelliler için:
 - 4.1.Yürüme yüzeyinde ve kaldırım kenarlarında yön belirleyici kılavuz izlerinin olmaması
 - 4.2.Basamaklar ve rampalarda yön değişimi için dokunarak algılanabilen işaretlerin olmaması
 - 4.3.Asansörlerde sesli işaret ve kabartmalı düğmelerin olmaması
5. Az görenler engelli bireyler için:
 - 5.1.Yürüyüş alanlarındaki engellerin fark edilmemesi
 - 5.2.Tabelaların yeterince büyük ve belirgin harflerle yazılmaması
 - 5.3.Donatıların yerlerinin belirgin olmaması
 - 5.4.Kapı, tırabzan ve işaretli yerlerde kontrast renklerinin olmaması

6. İşitme güçlüğü olan engelli bireyler için:
 - 6.1.Rahatça okunabilen mesaj ve tabelaların olmaması
 - 6.2.Kapı, alarm ve acil durumlar için ışıklı alarmların olmaması

2.5.2. Teknolojik Sorunlar

Kütüphaneler basılı kaynaklarıyla hizmet sunan aynı zamanda en son teknolojik gelişmeleri takip eden bilgi merkezleridir. Teknolojik imkânlardan yararlanma olanağı bulamayan kullanıcılar kütüphanelerde bu ihtiyaçlarını karşılayabilecek ortamı bulmaları bilgiye erişim için oldukça önemlidir. Bilgi çağına uyum sağlayan bilgi merkezleri en son teknolojik gelişimleri kullanıcıların hizmetine sunarken engelli kullanıcıları da düşünerek onların da bu hizmetlerden yararlanabilmeleri için uygun bir ortamın sağlanması gerekmektedir.

Teknolojik imkânlardan yararlanmak isteyen engelli kullanıcılar birçok sorunla karşılaşmaktadır. Özellikle görme engelli kullanıcılar bilgisayar aracılığı ile internet ortamından bilgiye erişim sağlamak istediğinde gerekli koşullar sağlanamamışsa bir yardımcıya ihtiyaç duyabilmektedir. Bu sorunların önüne geçebilmek için engelli kullanıcıların bilgiye erişimi en kolay şekilde nasıl sağlanabilir sorusuna cevap verilerek hizmet verilmelidir.

Görme engelli kullanıcıların bilgisayarlardan yararlanabilmeleri için ekran okuyucu programların yüklenmesi gerekmektedir. Bu program aracılığı ile ekrandaki bilgiler sesli okunarak engelli kullanıcıların bilgiye erişimi sağlanmaktadır. Programı kullanan kullanıcılar fare yerine klavye kısa yollarını kullanarak gerekli komutları verebilmektedir. Türkiye’de Jaws ve Window-Eyes en çok kullanılan ekran okuyucu programlarıdır. Bu iki ekran okuyucu program kişisel ya da kütüphanedeki bilgisayarlara yüklenerek İngilizce ses motoruyla çalışma imkânı sunmaktadır. Türkçe kullanmak isteyen kullanıcılar Geveze PC okur (GVZ) programını tercih edebilirler.

Windows İşletim Sistemi ile beraber çalışan ekran okuyucular görme engelli kullanıcılar tarafından kullanılmadığında diğer kullanıcılarında hizmetine sunulabilmektedir. Kütüphaneler kulaklık sağlayabilecekleri gibi kullanıcılarda kendi kulaklıklarını kullanmayı tercih edebilir.

Engelli kullanıcıların karşılaştığı diğer bir sorun da basılı kaynakların elektronik ortamda bulunmaması durumudur. Bu sorunun önüne geçebilmek amacıyla basılı

kaynaklarda bulunan metinler pdf olarak bilgisayara kaydedildikten sonra Word belgesine ve MP3 (Motion Pictures Experts Group Layer 3) dosyalarına dönüştürülerek ekran okuyucu programlar aracılığıyla okunabilmektedir. Böylece engelli kullanıcılar tarafından yararlanılamayan basılı bilgi kaynakları onların hizmetine sunulabilmektedir. Tarayıcılar aracılığıyla sesli formata dönüştürülen metinlerde bazen sorun çıkabilir. Bu problemi çözmek için, dosya dönüştürücü programlar gerekmektedir. En yaygın olarak kullanılan dosya dönüştürücü program ABBYY FineReader'dır. Bu program dokümanı PDF formatından Word belgesine dönüştürebilmektedir. Adobe Professional programı da dosyaları dönüştürmek amacıyla üretilmiş başka bir programdır. Başvurulabilecek bir diğer ürün ise GVZ'dir. GVZ içinde bulunan DosyaOkur Programı sayesinde Türkçe yazıları Word belgesinden MP3 dosyasına dönüştürür. GVZ, İngilizce bilgisi yeterli olmayan ya da bilgisayarı Türkçe ekran okuyucu ile kullanmak isteyen görme engelli kullanıcılar için gereklidir (Subaşıoğlu, 2000: 40).

Basılı bilgi kaynaklarındaki metinler ayrıca dijital kabartma yazıcılar aracılığı ile kabartma yazı olarak çıkarılabilmektedir. Bu sayede elektronik ortamda bulunan bir yazı, kâğıtta kabartma yazı olarak çıkarılarak görme engellilerinde yararlanabileceği hizmet haline dönüşmektedir. Çalışırken gürültü çıkarması nedeniyle kapalı alanlarda ve çalışma alanlarından uzak olan yerlerde hizmete sunulmalıdır. Yazıcı alınmadan önce kütüphane kullanımına en uygun modelin seçilmesine özen gösterilmelidir. Kabartma yazıcılar Beyid, BrailleTeknik, ve EMO Teknoloji gibi firmalardan satın alınabilmektedir (Hamilton ve Keten, 2011: 512). Kabartma yazıcı elektronik ortamdaki metinleri kullandığı için basılı ortamdaki bilgi kaynaklarının elektronik ortama aktarılması gerekecektir. Bu nedenle tarayıcılarla birlikte kullanılması önerilmektedir.

Engelli kullanıcılar için bir diğer teknolojik sorun ise web sayfalarının kullanımınıdır. Web ortamı Braille ve sesli kaynaklardan farklılık gösterir. Web ortamı sayesinde engelli kullanıcılar herhangi bir mekândan ve insanlardan bağımsız olarak ihtiyaç duydukları bilgiye erişim imkânı bulabilmektedir. Ancak engelli kullanıcıların erişim sıkıntıları düşünülmeden oluşturulan web sayfaları onların bilgiye erişimini kısıtlamaktadır. Diğer kullanıcılar web sayfalarında farklı sorunlarla karşılaşırken engelli kullanıcılar bunlara ek olarak ekran tasarımı, yazı büyüklükleri, renkler, grafik ve yoğun resim gibi sorunlarla karşılaşmaktadır.

Engelli kullanıcılara yönelik oluşturulan web tasarımları basit düzeyde hazırlanmalıdır. Ekran sayfasındaki arka planın çok karmaşık ve renkli olması kullanımlarını zorlaştırmaktadır. Çok renkli sayfaları okumakta güçlük yaşamakta ve animasyonlar dikkatlerini dağıtabilmektedir. Sayfalar arası geçişlerde komutlar basit ve kolay anlaşılabilir olmalıdır.

Engelli kullanıcılar için üretilen çözümler, tasarlanmış tarayıcılar, bilgi kaynakları ve web sitelerinden bazıları şunlardır:

- **ADA (Americans with Disabilities Act – Engelli Amerikalılar Yasası):** Dünyada engelliler için oluşturulmuş yasalardan en önemli olanıdır. Bu site, ADA yasaları hakkında bilgi vermektedir (<http://janweb.icdi.wvu.edu/kinder>).
- **CAST (Centre for Applied Special Technology – Uyarlanmış Teknolojiler Merkezi):** Kar amacı taşımayan CAST, engelli kullanıcıların teknoloji alanlarındaki kullanımlarını kolaylaştırmak için kurulmuş olan eğitim kuruluşudur (<http://www.cast.org>).
- **CODI (Cornucopia of Disability Information – Engelliğe İlişkin Geniş Bilgi):** Eğitimden politika alanına kadar engellilere yönelik bilgilerin yer aldığı bir sitedir (<http://codi.buffalo.edu>).
- **Disability Information and Resources (Engelliliğe İlişkin Bilgi ve Kaynaklar):** Genellikle fiziksel engellilere yönelik bilgilerin bulunduğu sitedir (<http://www.eskimo.com/jublin/disabled>).
- **Webable:** Engellilik ve erişilebilirlik üzerine kaynaklarına erişilen veritabanıdır (<http://www.yuri.org.webable>).
- **World Information on Disabilities (Engellilere Yönelik Bilgi):** Engellilik alanında ansiklopedik bir dizin özelliği taşıyan sitedir (<http://www.sd.soft.iwate-pu.ac.jp/sensui/foreign-res.htm>).
- **NLS (National Library Service for the Blind and Physically Handicapped – Library of Congress – Körler ve Fiziksel Engelliler İçin Ulusal Kütüphane Hizmeti – Kongre Kütüphanesi):** Kongre Kütüphanesi'nin görme ve fiziksel engelliler için sunulan bilgi hizmetlerini yansıtan programlara ve kütüphane dermesine yönelik bilgilerin yer aldığı sitedir (<http://lcweb.loc.gov/nls.html>).

- **RNIB (Royal National Institute for the Blind – Kraliyet Körler Enstitüsü):** İngiltere'nin görme engellilere yönelik hizmet verdiği en büyük kuruluşlarından biridir. Çok zengin bir içeriğe sahip olan bu kuruluşun sitesinden görme engellilere yönelik bilgi kaynaklarına, yayınlara ve yasalara erişim sağlamak mümkündür (<http://www.rnib.org.uk>).
- **GRI (the Gallaudet Research Institute – Web Erişilebilirlik Kılavuzu):** Bu kılavuz engelli bireylerin bilgi kaynaklarının web formatlarına erişimlerinde yardımcı olmaktadır (<http://www.w3.org/WAI>).

Uluslararası bir kuruluş olan World Wide Web Konsorsiyumu gerekli ilkeler ve stratejiler geliştirerek web sayfalarının işlevselliğinin artırılmasını, engelli kullanıcıların bilgiye erişimlerini kolaylaştıracak web teknolojilerinin oluşmasını destekleyecek çalışmalar gerçekleştirmektedir.

Engelli kullanıcıların engel grupları birbirinden farklılık gösterdiği için onlara yönelik sunulan teknolojik uygulamalar da farklılık göstermektedir. Bilgi merkezleri engelli kullanıcılarına bilgi hizmetlerini sunarken çeşitli teknolojik sorunlarla karşılaşmaktadır. Bilgi merkezleri bu sorunları çözebilmek için aşağıdaki teknolojik unsurlardan yararlanabilir.

2.5.2.1. Görme Engelli Kullanıcılara Yönelik Teknolojik Unsurlar

Braille'den sonra en başarılı buluşlardan birini Raymond Kurzweil, yazılı bir metnin sesli metin olarak okunmasını sağlayarak gerçekleştirmiştir. 1976 yılında gerçekleştirilen bu buluş Ulusal Körler Federasyonu (National Federation of the Blind)'ndeki görme engelli kullanıcılara uygulamış ve başarılı sonuçlar elde edilmiştir (Rosen, 1991: 47, Thiele, 1984: 137). Kurzweil Okuma Makina'sı zamanla geliştirilerek görme engellilerin bilgiye erişimlerini sağlamak için alternatifler oluşturulmuştur. Bunlardan bazıları;

- *Ekran büyüteçleri:* Büyük baskı programları olarak anılan ekran büyüteçleri genellikle az görebilen engelli kullanıcılar tarafından kullanılmaktadır (Assistive, 2000). Pratik ve ucuz uyarılma olan büyüteçler yazı karakterini 13.9 puntodan daha büyük görüntü elde edilmesini sağlayabilmektedir (Mates, 1991: 1).

- *Ekran okuyucu yazılımlar:* Engelli kullanıcıların seçtikleri ekranın bir bölümünü sesli olarak okuyan yazılımlardır. Metni sese çeviren bu yazılımlar eğer metinde görüntülü bir unsur yer alıyorsa bunları da sese dönüştürebilmektedir.
- *Braille girdi-çıkı donanımları:* Ekrandaki görüntü unsurlarını ve menülerin okunmasını sağlayarak, çıktılarını Braille alfabesiyle basılmış olarak sunan donanımlardır. Uygun bir klavye ile kişisel bilgisayarlarına bağlanarak kullanılabilir.

2.5.2.2. İşitme Engelli Kullanıcılara Yönelik Teknolojik Unsurlar

Engelli kullanıcılara yönelik yaşanan teknolojik gelişmeler daha çok görme engelli kullanıcılara yönelik gerçekleşmiştir. İşitme engelli kullanıcılar sadece sesli uygulamalarda sorun yaşadıklarından teknolojik olarak çok fazla alternatifleri bulunmamaktadır. Bu uygulamalardan bazıları;

- *İşitme engelliler için iletişim cihazı (TDD-Telecommunications Device for the Deaf):* TDD, ses yerine yazı aracılığı ile iletişime geçmekte ve normal hatlara bağlanabilmektedir. Klavye aracılığı ile yazılanlar, diğer uçtaki ekranda izlenebilmektedir. Eğer sadece hatların birinde TDD var ise, diğer operatörler TDD cihazından gelen yazıyı okuyarak ve diğer telefonlardan gelen sesleri yazıya dönüştürerek iletişimin gerçekleşmesini sağlarlar (Özürlü, 2000 ; Lisiecki, 1999: 2).
- *Ses ve konuşma çeviricileri:* Görsel ve işitsel unsurların yer aldığı konuşmaları (video vb.) yazıya dönüştüren cihazlardır.
- *Ses yükselticiler:* Duyma duyusu az olan engelli kullanıcılar içindir. Sesli iletişim araçlarının normalden daha yüksek seviyeye ulaşmasını sağlayan cihazlardır. Sesin seviyesi kullanıcının isteğine bağlıdır.
- *Frekans ayarlayıcılar:* İşitme bozukluğu yaşayan engelli kullanıcılar yüksek frekanstaki sesteki algılama sorunu yaşadığından frekans ayarlama yoluyla erişimi sağlayabilmektedir (Özürlü, 2000). İşitme engelliler için tasarlanmış olmasına rağmen ses ve konuşma çeviricileri, ses yükselticiler ve frekans

ayarlayıcılar aynı zamanda görme engelli kullanıcılar için de hizmete sunulan teknolojilerdir.

- *Sinyal sistemleri*: Sesli uyarı bulunan sistemlerde yanlış giriş yapıldığında hata mesajı verildiği gibi işitme engelli kullanıcılar için de bu hataların fark edilebilmesi için görsel sinyaller veren sistemlerdir (Özürlü, 2000).

2.5.2.3. Fiziksel Engelli Kullanıcılara Yönelik Teknolojik Unsurlar

Fiziksel engeli bulunan kullanıcılar daha çok standart klavyeleri ve fareleri kullanmakta engellerle karşılaşmaktadır. Bu tür kullanıcılar için geliştirilmiş teknolojiler;

- *Ekran klavyeleri*: Standart bir klavyenin tüm özelliklerini bir ekran üzerinde sunan ekran klavyeleri, imleci bir tuşun üzerinde hareket ettirmek için standart klavye gibi kullanır. (Özürlü, 2000).
- *Ses-yazı çeviricileri*: Yazı ya da çeşitli komutlar ile klavyeye ihtiyaç kalmadan bu çeviriciler aracılığı ile sesle iletilebilen sistemlerdir.
- *Alternatif işaretleme araçları*: Fiziksel kontrollerini sağlayabilen (ayak, baş, el, göz) engelli kullanıcılar için geliştirilen bu araçlar ayak, baş, el ya da göz hareketleri ile bilgisayarı yönlendirebilmektedir (Özürlü, 2000).
- *Akıllı sözlükler*: Engelli kullanıcının yazdığı kelimeyi tamamlayan sözlüklerdir (Özürlü, 2000).

Bilgi merkezlerinde engelli kullanıcıların bilgiyi erişimini sağlamak amacıyla gerekli teknolojik alt yapının oluşturulması modelimizin önemli bir bileşenini oluşturmaktadır (Bkz. Engelsiz Kütüphane Model Önerisi: 4.1.3. Teknolojik Unsurlar).

2.5.3. Koleksiyon Çeşitliliği

Kütüphaneler eğitim kurumlarının tamamlayıcı konumunu üstlenmektedir. Kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hizmet veren kütüphaneler, koleksiyon çeşitliliği bakımından bilgi hazinesi özelliği taşımaktadır. Kullanıcılar sadece ders kaynaklarına değil, sosyal yaşamlarına katkı sağlayacak, bilimsel çalışmalarını yürütebilecek, kişisel gelişimlerine katkıda bulunabilecek çeşitli kaynakları bir arada bulma imkânı yakalayabilmektedir.

Sağlıklı bireyler basılı olan ve basılı olmayan bu kaynakların hepsinden yararlanabilirken maalesef engelli kullanıcılar bu kaynakların hepsinden yararlanamamaktadır. Görme engelli kullanıcılar için kullanıma sunulan sesli kitaplar, kabartma harfli ve büyük puntolu kitaplar, Braille alfabesi ile oluşturulan kitaplar ne yazık ki çeşitlilik bakımından oldukça kısıtlıdır.

Engelli kullanıcılar özellikle ders kitaplarının yetersizliğinden kaynaklanan büyük sorunlarla karşılaşmakta ve eğitimlerini tamamlamakta zorluk yaşamaktadır. Konu anlatımlı ders kitapları, sınavlara hazırlanmak için soru bankalarının yetersizliği engelli kullanıcıların mesleki kariyerlerine olumsuz etki edebilmektedir. Gönüllü okuyucular tarafından oluşturulan sesli kitaplar daha çok roman tarzına dayanmaktadır. Gönüllük esasına dayandığı için ihtiyaç duyulan basılı kaynağın sesli formata dönüştürülememesi dezavantaj olarak karşımıza çıkmaktadır. Günlük ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik gazete ve dergi gibi kaynaklarının yetersizliği de ayrı bir sorun oluşturmaktadır (Aydın, 2012: 110).

Bilgi merkezleri en son teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek koleksiyonunu güncellemeli ve geliştirmelidir. Ayrıca kütüphanelerde sesli kitap kaydı için daha çok gönüllü okuyucu bulmalı ve engelli kullanıcıların ihtiyaçları göz önüne alınarak bilgi kaynakları sesli formata dönüştürülmelidir. Gönüllü okuyucular bu alanda daha çok bilinçlendirilmeli ve ses yapılarına uygun kaynakların seslendirilmesine yönlendirilmelidir.

2.5.4. Personel İstihdamı

Bilgi merkezini oluşturan temel unsurlardan biri olan “personel” unsuru hem bilgi merkezinin varlığı hem de kullanıcılar için büyük önem taşımaktadır. Bilgi merkezlerinin daha kaliteli bir hizmet verebilmesi için eğitilmiş personele ihtiyaçları vardır.

Bilgi merkezleri en son teknolojik gelişimleri yakından takip edebilmesi verdikleri hizmetin kalitesini artırma da her ne kadar önemli ise bu teknolojiyi kullanıcıların hizmetine sunacak olan eğitilmiş personelin varlığı da bir o kadar önemlidir. Bilgi merkezlerinde hizmet veren personele sunulan hizmeti iyi bilmeli, mevcut donanım ve yazılımın nasıl kullanılacağı konusunda gerekli eğitimleri almalıdır.

Kütüphane personeli kullanıcılarına güler yüzlü ve anlayışlı bir şekilde ihtiyaç duydukları kaynağa erişimlerinde yardımcı olurken engelli kullanıcılar için daha duyarlı bir şekilde hizmet vermeleri gerekmektedir.

Özel bir ilgiye ihtiyaç duyan engelli kullanıcılar için kütüphane personeli kendilerini bu konuda eğiterek onların bilgi ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmalıdır. Örneğin; sadece işaret dili kullanarak anlaşabilen engelli kullanıcılar için işaret dilini bilen personel kullanıcıyla iletişime geçerek bilgi ihtiyacını karşılayabilir. Engelli kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını en iyi anlamanın yollarından biri de görevli personel ile engelli kullanıcı arasında bir iletişim sağlanarak engelli kullanıcıların personele öneriler de bulunması ve gerekli duyarlılığın oluşturulması sağlanması yönünde olabilir. Örneğin danışma masasının çevresi, oradaki görevlinin çıkıp tekerlekli sandalyedeki engelli bir insanın konuşabilmesine uygun olmalı, görevlinin bulunduğu yer, başvuran engelli kişiye üstten bakacak konumda olmamalıdır.

Engelli kullanıcılar için özel olarak tasarlanmış teknolojik araçların kullanımı için personel bu konuda eğitim almalıdır. Teknolojik araçların kullanımında yaşanabilecek sıkıntıları ortadan kaldırmak için personel arasında iş birliği bulunmalıdır. Ayrıca yaşanabilecek teknik sorunların önüne geçebilmek için teknolojik donanım ve yazılımın kullanımına ilişkin yönerge içeren listeler hazırlana bilinir.

Teknolojik araçların kullanımına aşina olan engelli kullanıcılar personelin desteğine çok fazla ihtiyaç duymamaktadır. Ancak, bilgi hizmetlerinden ilk kez yararlanacak engelli kullanıcılar ya da en son yeni teknolojik ürünleri kullanacak olan kullanıcılar personelin desteğine ihtiyaç duymaktadır.

Kullanıcı memnuniyeti kütüphanelerin vermiş olduğu hizmetlerin kalitesi açısından oldukça önemli olduğundan personelin engelli kullanıcılar için daha duyarlı, anlayışlı, sabırlı ve güler yüzlü olmaları gerekmektedir. Ayrıca engelli kullanıcılara daha iyi bir hizmet verebilmek için hizmet içi eğitim seminerlerine katılmalı ve teknolojik gelişmeleri daha yakından takip edebilmeleri gerekmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

UYGULAMA

Bu bölümde araştırmanın önemi, amacı, hipotezleri, kapsamı, yöntemi, evreni hakkında bilgi verilmiştir. Engelli kullanıcıların bilgi hizmetlerinden yararlanırken karşılaştıkları sorunlar, kütüphanecilerin gözünden saptamak amacıyla anket çalışması yapılarak elde edilen bulgular frekans ve yüzde dağılımlarını gösterir tablolar halinde değerlendirilmiştir.

Araştırmanın Önemi

Bilgi toplumunda yaşanan gelişmelerle birlikte son yıllarda gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler, engelli bireylerin yaşadıkları sorunları dile getirerek toplumsal farkındalığı arttıracak faaliyetlerde bulunarak engelli bireylerin eğitim, sosyal yaşam ve bilgiye erişimlerini kolaylaştıracak modellerin oluşturulması yönünde çalışmalarda bulunmaktadır.

Engelli bireylerin bilgiye erişimi ile ilgili uluslararası literatür incelendiğinde karşılaştıkları engellerin yaygın olarak araştırıldığı görülmektedir (Braizer, 2007; Brophy, 2007; Carey, 2007; Fedorowicz, 2007; Fischer, 2003; Gibson, 1977; Hamilton ve Ketten, 2011; Kaula, 2004; Kiavar, 2013; Kinnell, 2000; Lisiecki, 1999; Lovejoy, 1983; Mates, 1991; Mcgrory, 2004; Rosen, 1991; Taylor, 2004; Todaro, 2005; Vitzansky, 1994). Adı geçen araştırmaların çoğunda engelli bireylerin bilgiye erişim sorunlarından bahsedilmektedir.

Engel türlerine göre farklı sorunlarla karşılaşan engelli kullanıcıların yaşadıkları sorunları anlatan çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Yurt içindeki literatür incelenmesi yapıldığında görme engelli kullanıcılar için dikkat çeken çalışmalar (Arıkan, 2011; Aydın, 2012; Bakırcı, 2009; Bilgin, 2000; Büyüksan, 2009; Emiroğlu, 2008; Enç, 2005; Kanık, 1994; Kaynar, 1992; Kazak, 2008; Sağlamtunç, 2010; Tezcan ve Tanrıku, 2011; Acartürk ve Yücel, 2006; Zencir, Kutlutürk ve Subaşıoğlu, 2017) mevcuttur. Belirtilen bu çalışmalarda görme engelli bireylerin bilgiye erişim sağlarken karşılaştıkları sorunlardan bahsedilmektedir. Küçükcan (2008) ise kütüphane binalarını engelli kullanıcılar açısından değerlendirerek karşılaştıkları engellerden bahsetmiştir. Fiziksel ve işitme engelli kullanıcıların karşılaştıkları engelleri inceleyen çalışmalar da

bulunmaktadır (Küçükcan, 2010; Subaşıoğlu, 2000; Ulaşılabilirlik Stratejisi ve Ulusal Eylem Planı, 2010).

Bu çalışmada daha önce literatürde olmayan ve engelli bireylerin ihtiyaç duydukları bilgiye “doğrudan” ve “engelsiz” erişimlerini sağlayacak engelsiz bir kütüphane modeli önerilmiştir.

Araştırmanın Amacı ve Hipotezleri

Araştırmanın amacı, engelli kullanıcılara yönelik devlet üniversite kütüphaneleri, vakıf üniversite kütüphaneleri ve il halk kütüphanelerinde sunulan bilgi hizmetlerini tespit etmek, bu hizmetlerin benzerliklerini ve farklılıklarını ortaya koymaktır. Ayrıca engelli kullanıcıların bilgi hizmetlerinden yararlanırken karşılaştıkları fiziksel ve teknolojik sorunların ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Engelli kullanıcıların bilgi hizmetlerinden yararlanırken karşılaştıkları sorunlar, kütüphanecilerin gözünden saptanmaya çalışılmıştır.

Bu araştırmanın hipotezleri aşağıda verilmiştir.

H1: Kütüphanelerde, engelli kullanıcılara yönelik verilen bilgi hizmetleri henüz yeterli düzeye ulaşamamıştır.

H2 : Kütüphaneler, engelli kullanıcıların fiziksel erişimlerini sağlayacak yeterli yapıya sahip değildir.

H3: Kütüphaneler, teknolojik unsur bakımından engelli kullanıcılar için yetersiz kalmaktadır.

H4: Kütüphaneler, koleksiyon çeşitliliği ve nicel bakımından engelli kullanıcılar için yetersiz kalmaktadır.

H5: Engelli kullanıcılar, bilgiye erişim sağlarken personelin yardımına ihtiyaç duymaktadır.

Araştırmanın Kapsamı

Araştırmanın kapsamını Türkiye’deki engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmeti sunan devlet üniversite kütüphaneleri, vakıf üniversite kütüphaneleri ve il halk kütüphaneleri oluşturmaktadır. Konunun kapsamını belirlemede ve değerlendirilmesinde birincil ve ikincil kaynaklardan yararlanılmıştır.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada betimleme ve belgesel tarama yöntemi kullanılmıştır. Belgesel tarama yöntemi, konu hakkında diğer kişi ve kurumlar tarafından yazılmış, hazırlanmış veya yaratılmış çeşitli yazı, belge, yapım veya kalıntının toplanması ve incelenmesidir (Seyidoğlu, 1997: 43). Betimleme, olayların, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların “ne” olduğunu betimlemeye, açıklamaya çalışan incelemelerdir. Bununla mevcut durumlar, koşullar, özellikler aynen ortaya konmaya çalışılır. Betimleme araştırmaları, mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini de dikkate alarak, durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedefler (Kaptan, 1995: 43). Bu yöntem olayları, somut ve soyut durumları kendine özgü nitelikleriyle anlatmaktır (Karasar, 2004: 14).

Çalışmada, veri toplama tekniği olarak anket kullanılmıştır. Anket, kişilerden bilgi almak, görüş ve tutumlarını saptamak amacıyla kullanılan bir yöntemdir. Bu veriler yüz yüze, telefon ve internet kullanılarak de elde edilebilir (Arıkan, 2011: 18). Bu kapsamda devlet ve vakıf üniversite kütüphaneleri ile il halk kütüphanelerinin resmi eposta adreslerine anket gönderilmiştir.

Anket soruları, benzer çalışmalardan (Büyüksan, 2009; Kiavar, 2013; Tezcan ve Tanrıku, 2011) yararlanılarak hazırlanmıştır. Anket formunda 23 kapalı uçlu soru bulunmaktadır. Elde edilen verilerin analizi için SPSS 20.00 paket programı kullanılmıştır.

Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini Türkiye’deki toplam sayısı 206 olan devlet ve vakıf üniversite kütüphaneleri ile 81 il halk kütüphaneleri oluşturmaktadır. Milli kütüphane engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmeti sunmasına rağmen anket sorularını yanıtlamadıkları için değerlendirilmeye alınmamıştır. Anket çalışması e-posta yolu ile gerçekleştirildiği için yeni açılan ve henüz hizmet vermeye başlamayan devlet ve vakıf üniversite kütüphaneleri ile e-posta adreslerini aktif olarak kullanmayan il halk kütüphaneleri bu örneklemin dışında bırakılmıştır.

Çalışmanın örneklemini konu ile ilişkili olduğu düşünölen kütüphane personeli oluşturmaktadır. Anket çalışması, devlet ve vakıf üniversiteleri kütüphaneleri ile il halk kütüphanelerinde danışma kütüphanecisi olarak çalışan personel arasından sadece bir

kişiyeye uygulanmıştır. Bu kapsamda 251 kişiyeye anket gönderilmiş, 153 kişi dönüş yapmış ve 150 anket değerlendirilmeye alınmıştır. 3 anketin eksik yanıtlanmasından dolayı anketin güvenilirliğini etkileyeceğini düşünöldüğü için değerlendirmeye alınmamıştır. Ankete cevap verenlerin frekans ve yüzde dağılımları tablo halinde verilmiştir (Bkz. Tablo 3.1). Devlet üniversite kütüphanelerinde çalışan 62 kişi, vakıf üniversite kütüphanelerinde çalışan 34 kişi ve halk kütüphanelerinde çalışan 54 kişiyeye anket uygulanmıştır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Anket uygulaması, 02.01.2018-02.02.2018 tarihleri arasında yapılmıştır. Uygulama, ilgili kütüphanelerde çalışan sadece bir personele yapılmış, ancak engelli kullanıcılara yapılmamıştır.

Tablo 3.1. Katılımcı Dağılımı

Kütüphane Türleri	F	%
Devlet Üniversitesi Kütüphanesi	62	40
Vakıf Üniversitesi Kütüphanesi	34	23
Halk Kütüphanesi	54	37
Toplam	150	100,0

Tabloda yer alan bilgiler incelendiğinde araştırmaya katılan 62 personelin (%40) Devlet Üniversite Kütüphanesinden katılım sağladıkları, 34 personelin (%23) Vakıf Üniversite Kütüphanesinden katılım sağladıkları ve 54 personelin (%37) Halk Kütüphanesinden katılım sağladıkları görölmektedir.

Çalışmada katılım sağlayan personel sayısının kütüphane türüne göre değişiklik göstermesindeki sebeplerden biri vakıf üniversite sayısının devlet üniversite sayısından az olması ve yeni kurulan vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinde engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmetlerinin henüz faaliyete geçmemesinden kaynaklanmaktadır. Faaliyete geçecek olan kütüphanelerin bu oranı etkileyeceği düşünölmektedir. Ayrıca e-posta adreslerini aktif olarak kullanmayan kütüphanelere erişim sağlanamamıştır.

3.1. BULGULAR ve DEĞERLENDİRME

Çalışmanın bu bölümünde, belirlenen amaçlar doğrultusunda anket yöntemi kullanılan çalışma ile elde edilen verilerin istatistiksel analizleri yapılmıştır. Anket formunda 23 kapalı uçlu soru bulunmaktadır. Sorular, cevaplayacak kişilerin kolayca anlayabileceği şekilde hazırlanmış olup, tamamı kapalı uçlu sorulardan oluşmaktadır. Engelli kullanıcılara bilgi hizmeti sunan bilgi merkezlerinin fiziksel açıdan kullanıma uygun olup olmadığı, hizmet sunan personelin nicelik ve nitelik yönünden değerlendirilmesi ve materyal açısından kullanıcıların istek ve ihtiyaçlarına karşılanması gibi konular ilgili literatür bağlamında sunulmuştur. Anket uygulaması internet üzerinden ilgili kütüphanelere e-posta yolu ile iletilmiş ve elde edilen veriler, SPSS (20.00) programından yararlanılarak analiz edilmiş ve tablolara dönüştürülmüştür.

Araştırma bulguları araştırma soruları doğrultusunda değerlendirilmiştir.

Anketin ikinci sorusu “Engelli kullanıcılar için yazılı bir hizmet politikanız mevcut mu?” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdeleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.2. Hizmet Politikası

Politika	Devlet	Vakıf	Halk	Yüzdeler
	Üniversitesi	Üniversitesi	Kütüphanesi	Dilim
	F	F	F	%
Evet	16	6	18	27,0
Hayır	46	28	36	73,0
Toplam	62	34	54	100,0

Engelli kullanıcılara yönelik hizmet politikası kapsamında herhangi bir yasa bulunmasa da yönetmelikler ile gerekli tedbirler alınmaya çalışılmıştır. Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği’nde;

“Madde 8- Engelli kullanıcılar, hasta, yaşlı ve eve bağımlı kişiler için uygun hizmetler sunar.

Madde 13- Kütüphane binaları, engelli kullanıcıların kütüphane hizmetlerden tam olarak yararlanabilmelerini sağlayacak biçimde tasarlanır.

Madde 64- Kütüphaneler engelli kullanıcılar, hasta, yaşlı ve eve bağımlı kişiler için uygun hizmetler ile toplumda cinsiyet eşitliğini desteklemek üzere özellikle ev kadınlarına yönelik özel hizmetler sunar” hükümleri bulunmaktadır.

Yükseköğretim Kurumları Engelliler Danışma ve Koordinasyon Yönetmeliği’nde ise engelli öğrencilerin eğitimlerini destekleyecek ve karşılaştıkları sorunları çözümlenecek öneriler bulunmasına rağmen herhangi bir yaptırım zorunluluğu bulunmadığından uygulamada yetersiz kalındığını ve çoğu bilgi merkezlerinin engelli kullanıcılara yönelik bir hizmet politikasının bulunmadığı ortaya çıkmaktadır.

Eldeki veriler doğrultusunda araştırmaya katılan Devlet Üniversitesi kütüphanesindeki 16 personel (%26) yazılı politikalarının bulunduğunu belirtirken 46 personel (%74) yazılı politikalarının bulunmadığını belirtmektedir. Vakıf Üniversitesi kütüphanesindeki 6 personel ise (%18) yazılı politikaların bulunduğunu belirtirken 28 personel (%82) yazılı politikalarının bulunmadıklarını belirtmektedir. Halk kütüphanelerindeki 18 personel ise (%33) engelli kullanıcılar için yazılı politikalarının bulunduğunu belirtirken 36 personel (%67) yazılı politikalarının bulunmadıklarını belirtmektedir.

Yukarıdaki bulgulardan anlaşılacağı gibi anketimize katılım sağlayan engelli kullanıcılara bilgi hizmeti sunan kütüphanelerin çoğunluğunda yazılı bir hizmet politikası mevcut değildir. Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğüne ve Yükseköğretim Kurumları Engelliler Danışma ve Koordinasyon Yönetmeliklerinde belirlenen esaslara göre engelli bireylere yönelik hizmetlerin nasıl ve ne şekilde olması gerektiği belirtilmesine rağmen yazılı bir politika henüz oluşturulmamıştır.

Anketin üçüncü sorusu “*Kütüphanenizde engelli kullanıcı birimi mevcut mu?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdeleri aşağıdaki tabloda aşağıdaki gösterilmiştir.

Tablo 3.3. Engelli Kullanıcı Birimi

Birim	Devlet	Vakıf	Halk	Yüzdelerik
	Üniversitesi	Üniversitesi	Kütüphanesi	Dilim
	F	F	F	%
Evet	25	3	32	40,0
Hayır	28	26	11	43,0
Kısmen	9	5	11	17,0
Toplam	62	34	54	100,0

Bilgi merkezlerinde kullanıcılara daha kaliteli bir hizmet verebilmek ve kurum işleyişini düzenleyebilmek adına birleşme sistemi çoğu bilgi merkezlerinde mevcuttur. Basılı süreli yayınlar birimi, elektronik kaynaklar birimi, raf hizmetleri birimi, okuyucu hizmetleri birimi gibi hizmetler birleştirilerek kullanıcıların istek ve ihtiyaçlarının karşılanması amaçlanmaktadır. Engelli kullanıcı birimleri sadece onların istek ve ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla oluşturulan birimlerdir.

Tablodaki bilgiler doğrultusunda Devlet Üniversitesi kütüphanesindeki 25 personel (%40) engelli kullanıcı biriminin mevcut olduğunu, 28 personel (%45) engelli kullanıcı biriminin mevcut olmadığını, 9 personel ise (%15) bu birimin kısmen mevcut olduğunu belirtmektedir. Vakıf Üniversitesi kütüphanesindeki 3 personel (%9) engelli kullanıcı biriminin mevcut olduğunu, 5 personel (%15) kısmen bu birimin bulunduğunu, 26 personel (%76) bu birimin bulunmadığını belirtmektedir. Halk kütüphanelerindeki 32 personel (%60) engelli kullanıcı biriminin mevcut olduğunu belirtirken, 11 personel (%20) engelli kullanıcı biriminin kısmen olduğunu belirtmekte ve diğer 11 personel (%20) engelli kullanıcı biriminin mevcut olmadığını belirtmektedir.

Elde edilen veriler doğrultusunda Vakıf Üniversitesi kütüphanelerinin engelli kullanıcılar için yeterli bir birime sahip olmadığı ortaya çıkmaktadır. Üniversite ve Halk kütüphanelerindeki mevcut olan engelli kullanıcı birimlerinin nicelik olarak Vakıf Üniversitesi kütüphanelerine oranla daha iyi bir durumda olduğu saptanmaktadır.

Genel olarak tabloya bakıldığında ise yüzdeliğin çoğunluğunda engelli kullanıcı biriminin mevcut olduğu tespit edilmektedir.

Anketin dördüncü sorusu “*Engelli kullanıcılara oryantasyon eğitimi veriyor musunuz?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdelikleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.4. Oryantasyon Eğitimi

Oryantasyon	F	%
Evet	46	31,0
Hayır	69	46,0
Kısmen	35	23,0
Toplam	150	100,0

Kullanıcıların kütüphaneyi daha aktif ve verimli kullanabilmeleri açısından verilen oryantasyon eğitimi bilgi hizmetlerinin kalitesini olumlu yönde etkileyen faaliyetlerin başında gelmektedir.

Engelli kullanıcıların kütüphanelerde daha aktif bir şekilde rol alabilmeleri için önemli olan oryantasyon eğitimleri tabloda görüldüğü gibi 46 personel (%31) oryantasyon eğitiminin verildiğini, 35 personel (%23) kısmen eğitim verildiğini, 69 personel (%46) ise bu eğitimin verilmediğini belirtmektedir. Tablo genel olarak değerlendirildiğinde ise oryantasyon eğitiminin kullanıcılara sunulduğu tespit edilmektedir. Kullanıcıların kütüphane içerisinde bilgi ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için oryantasyon eğitiminin önemi kavratıldığında bu oranın artacağı düşünülmektedir.

Anketin beşinci sorusu “*Engelli kullanıcılar bilgi kaynaklarına erişim sağlarken yardımınıza ihtiyaç duyuyor mu?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdelikleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.5. Bilgi Kaynaklarına Erişim

Erişim	F	%
Evet	87	63,0
Hayır	17	12,0
Kısmen	46	25,0
Toplam	150	100,0

Kullanıcılar kütüphanelerde ihtiyaç duydukları bilgi kaynaklarına erişim sağlarken personelin yardımına ihtiyaç duyabilmektedir. Herhangi bir engeli bulunan kullanıcıların ihtiyaç duyduğu bilgi kaynağına erişim sağlamakta zorluk yaşayabilir.

Tabloda görüldüğü gibi 87 personel (%63) engelli kullanıcıların yardıma ihtiyaç duyduklarını, 46 personel (%25) kısmen yardıma ihtiyaç duyduklarını, 17 personel (%12) ise yardıma ihtiyaç duymadıklarını ifade etmektedir. Tablodaki verilere bakıldığında engelli kullanıcılar bilgi ihtiyaçlarını karşılayabilmek için bilgi kaynaklarına erişim sağlarken personelin yardımına gereksinim duymaktadır.

Anketin altıncı sorusu “*Kütüphanenizde engelli kullanıcılar için yönlendirmeleriniz mevcut mu?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdelikleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.6. Engelli Kullanıcılar İçin Yönlendirme

Yönlendirme	F	%
Evet	51	31,0
Hayır	69	41,0
Kısmen	30	28,0
Toplam	150	100,0

Yönlendirmeler kullanıcıların ihtiyaç duydukları bilgiyi ve yönlerini bulmalarında yardımcı olmaktadır. Yöneticilerin kullanıcıların ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak duyarlı bir şekilde hizmet sunması kütüphanenin işlevselliğini arttıracaktır. Özellikle engelli kullanıcılarında yararlanabileceği şekilde

yönlendirmelerin bulunması bilgi ihtiyaçlarının karşılanmasını kolaylaştıracağı düşünülmektedir.

Tablodaki veriler incelendiğinde 51 personel (%31) engelli kullanıcılar için yönlendirme bulunduğunu belirtirken, 30 personel (%28) yönlendirmelerin kısmen bulunduğunu, 69 personel ise (%41) kütüphanelerinde yönlendirmelerin bulunmadığını belirtmektedir. Tablo genel olarak incelendiğinde çoğu kütüphanenin yönlendirmelerin bulunmasına önem verdiği tespit edilmektedir.

Anketin yedinci sorusu “*Engelli kullanıcılar için sosyal ve kültürel faaliyetler düzenliyor musunuz?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdeleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.7. Sosyal ve Kültürel Faaliyetler

Faaliyet	Devlet	Vakıf	Halk	Yüzdeler
	Üniversitesi	Üniversitesi	Kütüphanesi	Dilim
	F	F	F	%
Evet	6	9	12	18,0
Hayır	52	25	30	71,0
Kısmen	4	10	12	11,0
Toplam	62	34	54	100,0

Kütüphaneler bilginin kaynağını barındıran merkezler olmasının yanı sıra aynı zamanda sosyal ve kültürel faaliyetlerin de bulunduğu merkezler olarak günümüzde var olmaktadır. Ancak yapılan çalışma sonucunda ne yazık ki engelli kullanıcılara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetlerin bulunmadığı ortaya çıkmaktadır.

Tablo genel olarak incelendiğinde Devlet Üniversitesi kütüphanelerindeki 6 personel (%10) engelli kullanıcılara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetlerde bulunulduğunu, 4 personel (%6) bu faaliyetlerin kısmen bulunulduğunu, 52 personel ise (%84) bu faaliyetlerin bulunmadığını belirtmektedir. Vakıf Üniversitesindeki kütüphanelerindeki 9 personel ise (%20) sosyal ve kültürel faaliyetlerde bulduklarını, 10 personel (%23) kısmen bu faaliyetlerde bulduklarını, 25 personel ise (%57) bu

faaliyetlerde bulunmadıklarını belirtmektedir. Halk kütüphanelerindeki 12 personel ise (%22) bu faaliyetlerde bulduklarını belirtirken, 12 personel (%22) kısmen bu faaliyetlerde bulduklarını, 30 personel (%56) bu faaliyetlerde bulunmadıklarını belirtmiştir.

Eldeki verilere bakıldığında kütüphanelerin çoğunda engelli kullanıcılara yönelik sosyal ve kültürel yaşamlarını destekleyecek faaliyetlerin düzenlenmediği tespit edilmektedir.

Anketin sekizinci sorusu “*Engelli kullanıcıların kütüphaneyi kullanma sıklıklarının nasıl değerlendirirsiniz*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdelikleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.8. Kütüphaneyi Kullanım Sıklığı

Kullanım	F	%
Haftada bir gün	13	9,0
Haftada birkaç gün	32	21,0
Ayda bir gün	61	41,0
Hiçbir zaman	44	29,0
Toplam	150	100,0

Tablodaki veriler incelendiğinde 13 personel (%9) engelli kullanıcıların kütüphaneye haftada bir geldiklerini, 32 personel (%21) haftada birkaç gün kütüphaneye geldiklerini, 61 personel (%41) ayda bir kütüphaneye geldiklerini, 44 personel ise (%29) kütüphaneye hiç gelmediklerini belirtmektedir. Eldeki veriler doğrultusunda engelli kullanıcıların kütüphaneyi kullanım sıklıklarının yeterli düzeyde olmadığı tespit edilmektedir. Kullanım sıklıklarını yeterli düzeye ulaştırabilmek için engelli kullanıcıların istek ve ihtiyaçlarının göz önünde bulundurulmasının etkili olacağı düşünülmektedir.

Anketin dokuzuncu soru “*Sesli materyallerin kalitesini engelli kullanıcılar için ne kadar yeterli buluyorsunuz?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdelikleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.9. Sesli Materyallerin Yeterliliği

Sesli Materyal	F	%
İyi	31	21,0
Orta	76	50,0
Kötü	43	29,0
Toplam	150	100,0

Sesli materyaller özellikle görme engelli kullanıcılar tarafından tercih edilen bilgi kaynaklarının başında gelmektedir. Bu materyaller bazen kurumlar tarafından satın alınırken bazen de gönüllü okuyucular tarafından seslendirilerek kütüphane koleksiyonlarında yerlerini almaktadır. Bir gönüllülük esasına dayanan seslendirme işlemi genellikle okuyucuların tercihleri doğrultusunda gerçekleşmektedir. Seslendirilen materyallerin nicelik ve nitelik yönünden kaliteli olması engelli kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılamaları bakımından önem taşımaktadır.

Tablodaki verilere genel olarak bakıldığında 31 personel (%21) sesli materyallerin kalitesini iyi olarak değerlendirmekte, 76 personel (%50) orta olarak değerlendirmekte, 43 personel ise (%29) ise kötü olarak değerlendirmektedir. Gönüllülük esasına dayanan seslendirmeler için okuyucuların ön değerlendirmelerden geçirilmesi materyallerin kalitesini olumlu yönde etkileyeceğini düşünülmektedir.

Anketin onuncu sorusu “Engelli kullanıcılar için posta yoluyla ödünç verme hizmetiniz mevcut mu?” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdeleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.10. Ödünç Verme Hizmeti

Ödünç Verme	Devlet	Vakıf	Halk	Yüzdelik
	Üniversitesi	Üniversitesi	Kütüphanesi	Dilim
	F	F	F	%
Evet	4	3	16	27,0
Hayır	58	31	38	73,0
Toplam	62	34	54	100,0

Tablodaki veriler incelendiğinde Devlet Üniversitesi kütüphanelerindeki 4 personel (%6) engelli kullanıcılara posta yoluyla ödünç verme hizmetlerinin mevcut olduğunu belirtirken, 58 personel (%94) posta yoluyla ödünç verme hizmetlerinin mevcut olmadığını belirtmektedir. Vakıf Üniversitesi kütüphanelerindeki 3 personel (%9) engelli kullanıcılara posta yoluyla ödünç verme hizmetlerinin mevcut olduğunu belirtirken, 31 personel (%91) posta yoluyla ödünç verme hizmetlerinin mevcut olmadığını belirtmektedir. Halk kütüphanelerindeki 36 personel ise (%30) engelli kullanıcılara posta yoluyla ödünç verme hizmetlerinin mevcut olduğunu belirtirken, 38 personel (%70) posta yoluyla ödünç verme hizmetlerinin mevcut olmadığını belirtmektedir.

Eldeki veriler doğrultusunda Devlet ve Vakıf Üniversite kütüphaneleri ve Halk kütüphanelerindeki 23 personel (%15) engelli kullanıcılara posta yoluyla ödünç verme hizmeti bulunduğunu belirtirken, 127 personel (%85) posta yoluyla ödünç verme hizmeti bulunmadığını belirtmektedir.

Günümüzde yer, zaman ve mekan ayrımı gözetmeksizin hizmet verme anlayışında olan bilgi merkezleri ne yazık ki engelli kullanıcıların karşılaştıkları sorunları göz ardı etmektedir. Eldeki veriler doğrultusunda herhangi bir engeli bulunan kullanıcılar ihtiyaç duydukları bilgi kaynağını posta yoluyla temin edemedikleri tespit edilmiştir.

Anketin on birinci sorusu “*Kütüphanenizde seslendirme kabinleri bulunuyor mu?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdeleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.11. Seslendirme Kabinleri

Seslendirme Kabinleri	F	%
Evet	16	11,0
Hayır	134	89,0
Toplam	150	100,0

Seslendirme kabinleri okuyucuların bilgi kaynaklarını seslendirebilmeleri için gerekli olan alanlardır. Tablodaki verilere bakıldığında katılımcıların kütüphanelerinde 16 personel (%11) seslendirme kabini bulunduğunu, 134 personel ise seslendirme kabinlerinin kütüphanelerinde bulunmadıklarını belirtmektedir.

Engelli kullanıcılar için kütüphanede bulunan sesli materyaller ne kadar önemli ise seslendirme kabinleri de bir o kadar önem arz etmektedir. Sonuçlara bakıldığında ise bilgi merkezlerinin henüz bunun öneminin farkında olmadıkları düşünülmektedir.

Anketin on ikinci sorusu ise “*Kütüphanenizde engelli kullanıcılar için tasarlanmış özel bireysel ve grup çalışma odalarınız mevcut mu?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdelikleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.12. Bireysel ve Grup Çalışma Odaları

Bireysel ve Grup Çalışma Odaları	F	%
Evet	40	23,0
Hayır	110	77,0
Toplam	150	100,0

Tablodaki veriler doğrultusunda 40 personel (%23) kütüphanelerinde engelli kullanıcılara yönelik bireysel ve grup çalışma odalarının mevcut olduğunu belirtirken, 110 personel (%77) engelli kullanıcılar için özel olarak tasarlanmış bireysel ve grup çalışma odalarının olmadığını belirtmektedir.

Engelli kullanıcılar bilgi çalışmalarını sağlarken engel durumlarına göre uyum sağlayabilecekleri çalışma ortamlarına daha çok ihtiyaç duymaktadır. Her engelli kullanıcının engel türünün farklı olabileceği göz önünde bulundurulursa onların engellerini ortadan kaldıracak çalışma alanlarının oluşturulması ihtiyaçlarının karşılanması yönünde önemli bir adımın atılacağı düşünülmektedir.

Anketin on üçüncü sorusu “*Kütüphanenizde engelli kullanıcı birimi mevcut ise kullanıcılar açısından havalandırma, ışıklandırma ve ısınma durumunu nasıl değerlendiriyorsunuz?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdelikleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.13. Havalandırma, Işıklandırma ve Isınma Durum Değerlendirilmesi

Havalandırma, Işıklandırma ve Isınma	F	%
İyi	33	22,0
Orta	90	60,0
Kötü	27	18,0
Toplam	150	100,0

Tabloda görüldüğü üzere 33 personel (%22) kütüphanelerinde bulunan engelli kullanıcı birimlerini havalandırma, ışıklandırma ve ısıtma koşullarını iyi olarak değerlendirmekte, 90 personel bu koşulları orta derecede değerlendirmekte, 27 personel ise (%18) bu koşulları kötü olarak değerlendirmektedir.

Kullanıcılar için çalışma ortamlarının koşulları verimliliklerini olumlu ya da olumsuz yönde etkileyen etkenlerin başında gelmektedir. Eldeki veriler doğrultusunda çalışma ortamlarının havalandırma, ışıklandırma ve ısınma koşulları olumlu yönde değerlendirilirken kötü olan koşulları ortadan kaldırabilmek için gerekli tedbirlerin alınması gerektiği düşünülmektedir.

Anketin on dördüncü sorusu “*Kütüphanenizin iç donanımını engelli kullanıcılar için ne kadar yeterli buluyorsunuz?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdelikleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.14. Kütüphane İç Donanım

İç Donanım	F	%
İyi	29	19,0
Orta	55	37,0
Kötü	66	44,0
Toplam	150	100,0

Tablodaki veriler incelendiğinde 29 personel (%19) kütüphanenin iç donanımını engelli kullanıcılar için iyi olarak değerlendirmekte, 55 personel (%37) ise orta olarak değerlendirmekte ve 66 personel (%44) iç donanımı kötü olarak değerlendirmektedir.

Engelli kullanıcılar için kütüphanenin iç donanım özelliklerinin fiziksel ve teknolojik olarak yeterliliği engelsiz bir erişimin sağlanabilmesi için önemlidir. Veriler incelendiğinde kütüphanelerin iç donanım özelliklerinin engelli kullanıcılar doğrultusunda oluşturmaları için gerekli çalışmaların yapılması gerektiği tespit edilmektedir.

Anketin on beşinci sorusu “*Kütüphane binasını genel olarak değerlendirdiğinizde engelli kullanıcılar için uygunluğunu ne kadar yeterli buluyorsunuz?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdeleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.15. Kütüphane Binasını Değerlendirme

Kütüphane Binası	F	%
İyi	28	19,0
Orta	65	43,0
Kötü	57	38,0
Toplam	150	100,0

Tabloya bakıldığında 28 personel (%19) kütüphane binasını engelli kullanıcılar için uygunluğu açısından iyi olarak değerlendirmekte, 65 personel (%43) orta derecede uygun olarak değerlendirmekte, 57 personel ise (%38) kütüphane binasını engelli kullanıcılar için yeterlilik seviyesini kötü olarak değerlendirmektedir.

Eldeki veriler doğrultusunda engelli kullanıcılar için uygun olmayan kütüphane binalarının uygunluğunu yeterli seviyeye ulaştırabilmek için gerekli çalışmaların yapılması gerektiği düşünülmektedir.

Anketin on altıncı sorusu “*Kütüphaneniz engelli kullanıcılar için yeterli teknik donanıma sahip mi?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdeleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.16. Teknik Donanım ve Engelli Kullanıcı

Teknik Donanım	F	%
Evet	29	19,0
Hayır	75	50,0
Kısmen	46	31,0
Toplam	150	100,0

Tablodaki veriler incelendiğinde 29 personel (%19) kütüphanelerin engelli kullanıcılar için yeterli teknik donanıma sahip olduğunu belirtirken, 46 personel (% 31) teknik donanımı kısmen yeterli olduğunu belirtmekte ve 75 personel (%50) ise teknik donanım olarak yeterli bulmadıklarını belirtmektedir.

Engelli kullanıcılar kütüphanedeki bilgi kaynaklarından yararlanırken çeşitli teknik donanımlara ihtiyaç duymaktadır. Bunların başında bilgisayarların teknik özellikleri gelmektedir. Görme engeli olan kullanıcılar için ekran büyüteçleri, ekran okuyucu yazılımlar, Braille girdi-çıkı donanımları ; işitme engelli kullanıcılar için ses yükselticiler, frekans ayarlayıcı, sinyal sistemleri ; fiziksel engelli kullanıcılar için ekran klavyeleri, ses-yazı çeviricileri gibi teknik donanımlar engelli kullanıcıların engelsiz bir bilgiye erişimini kolaylaştıran teknik donanımların başında gelmelidir.

Tablodaki veriler doğrultusunda kütüphaneler engelli kullanıcıların teknik donanım ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmalı ve bilgi hizmetlerin bu yönde gerçekleştirmelidir.

Anketin on yedinci sorusu “*Engelli kullanıcılara daha kaliteli bir hizmetin verilebilmesi için personelin hizmet içi eğitim almaları gerektiğini düşünüyor musunuz?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdelikleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.17. Hizmet içi Eğitim

Eğitim	F	%
Evet	134	68,0
Hayır	5	3,0
Fikrim Yok	11	29,0
Toplam	150	100,0

Tablodaki veriler incelendiğinde 134 personel (%68) engelli kullanıcılara daha kaliteli bir hizmetin verilmesi yönünde hizmet içi eğitim almaları gerektiğini düşünürken, 5 personel (%3) eğitim almaları gerektiğini düşünmemekte ve 11 personel (%29) ise bu konuda fikir sahibi olmadıkları belirtmektedir.

Hizmet içi eğitimler hem personel hem de kullanıcılar için hizmetin kalitesini arttırmaya yönelik faaliyetlerin başında gelmektedir. Bu veriler doğrultusunda personelin çoğu hizmet içi eğitimlerin engelli kullanıcılara sunulacak olan hizmetin kalitesini arttıracaklarını düşündükleri tespit edilmektedir.

Anketin on sekizinci sorusu “*Engelli kullanıcıların duyu, davranış ve sorunlarını daha iyi anlayabilmek adına seminerlere katılmak ister misiniz?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdeleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.18. Seminerlere Katılım

Seminer	F	%
Evet	129	88,0
Hayır	9	4,0
Fikrim Yok	12	8,0
Toplam	150	100,0

Tablodaki veriler incelendiğinde 129 personel (%88) engelli kullanıcıların duyu ve davranışlarını daha iyi anlayabilmek adına seminerlere katılmak isterken, 9 personel

(%4) seminerlere katılmak istemediğini ve 12 personel (%8) seminerlere katılma konusunda fikirleri olmadığını belirtmiştir.

Kütüphaneyi aktif ve verimli şekilde kullanmak isteyen engelli kullanıcılar istek ve ihtiyaçlarını karşısındaki görevlilere anlatmakta zorluk yaşayabilir. Eldeki veriler doğrultusunda kütüphanedeki personelin çoğu engelli kullanıcıların duyu, davranış ve sorunlarını daha iyi anlayabilmek adına seminerlere katılmak istedikleri tespit edilmiştir.

Anketin on dokuzuncu sorusu “*Engelli kullanıcılarla özel olarak ilgilenen ayrı bir personeliniz mevcut mu?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdeleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.19. Engelli Kullanıcılar ve Personel

Personel	Devlet	Vakıf	Halk	Yüzdeler
	Üniversitesi	Üniversitesi	Kütüphanesi	Dilim
	F	F	F	%
Evet	16	5	13	23,0
Hayır	42	25	39	71,0
Kısmen	4	4	2	6,0
Toplam	62	34	54	100,0

Tabloya bakıldığında Devlet Üniversitesi kütüphanelerindeki 16 personel (%26) engelli kullanıcılarla ilgilenen özel bir personelin mevcut olduğunu belirtirken, 4 personel (%7) kısmen özel olarak ilgilenen personelin mevcut olduğunu belirtmekte ve 42 personel (%67) ise engelli kullanıcılarla ilgilenen özel personelin olmadıklarını belirtmektedir. Vakıf Üniversitesi kütüphanelerindeki 5 personel ise (%15) engelli kullanıcılarla ilgilenen özel bir personelin mevcut olduğunu belirtirken, 4 personel (%12) özel olarak ilgilenen personelin kısmen mevcut olduğunu belirtmekte ve 25 personel (%73) ise engelli kullanıcılarla ilgilenen özel personelinin olmadığını belirtmektedir. Halk kütüphanelerindeki 13 personel (%24) ise engelli kullanıcılarla ilgilenen özel bir personelin mevcut olduğunu belirtirken, 2 personel (%4) özel olarak

ilgilenen personelin kısmen mevcut olduğunu belirtmekte ve 39 personel (%72) engelli kullanıcılarla ilgilenen özel personelinin olmadıklarını belirtmektedir.

Eldeki veriler genel olarak incelendiğinde ise Devlet ve Vakıf Üniversite kütüphaneleri ile Halk kütüphanelerindeki 34 personel (%23) engelli kullanıcılarla ilgilenmesi için özel bir personel bulunduğu, 10 personel (%6) özel olarak ilgilenen kısmen personel bulunduğu ve 106 personel (%71) engelli kullanıcılarla özel olarak ilgilenen bir personel bulunmadığı ortaya çıkmaktadır.

Anketin yirminci sorusu “*En son teknolojik gelişmeleri takip edebilmek adına eğitim ve seminerlere katılıyor musunuz?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdeleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.20. Teknolojik Gelişmeler ve Eğitim

Teknolojik Gelişmeler	F	%
Evet	57	38,0
Hayır	43	29,0
Kısmen	50	33,0
Toplam	150	100,0

Tabloya bakıldığında 57 personel (%38) kütüphanelerle ilgili en son teknolojik gelişmeleri yakından takip edebilmek adına eğitim ve seminerlere katılmak istediklerini; 50 personel (%33) ise kısmen katılmak istediklerini belirtirken, 43 personel (% 29) eğitim ve seminerlere katılmak istemediklerini belirtmiştir. Veriler genel olarak incelendiğinde eğitim ve seminerlere katılmak isteyenler ve kısmi katılmak isteyenlerle birlikte değerlendirildiklerinde oranın katılmak istemeyen personelden fazla olduğu ortaya çıkmaktadır.

Bilgi çağıyla birlikte gelişmeye ve ilerlemeye devam eden teknolojik gelişmeler her alanda değişimi meydana getirmesi kaçınılmaz bir gerçektir. Bilginin asıl kaynağı olan kütüphaneler de bu değişimden nasibini almaktadır. Dört duvardan ibaret olmayan kütüphaneler teknolojik değişimlere uyum sağlamalı ve personelinin bu yönde geliştirmelidir.

Anketin yirmi birinci sorusu “*E-kaynakların kullanımında engelli kullanıcılar yardımınıza ihtiyaç duyuyor mu?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdelikleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.21. E-kaynaklar ve Engelli Kullanıcılar

E-kaynaklar	F	%
Evet	57	38,0
Hayır	33	22,0
Kısmen	60	40,0
Toplam	150	100,0

Tablodaki veriler doğrultusunda 57 personel (%38) engelli kullanıcıları e-kaynaklardan yararlanırken personelin yardımına ihtiyaç duyduklarını belirtirken, 60 personel (%22) yardıma kısmen ihtiyaç duyduklarını belirtmiştir. 33 personel (%22) ise engelli kullanıcıların e-kaynakların kullanımında personel yardımına ihtiyaç duymadıklarını belirtmiştir.

Kütüphanelerin en çok yararlanılan bilgi kaynaklarının başında gelen e-kaynaklar yer, zaman ve mekân ayrımı olmaksızın kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılamaktadır. E-kaynaklar kullanıcıların hizmetine sunulurken engelli kullanıcılarında ihtiyaçları göz önünde bulundurulmalı ve e-kaynaklar onların rahatlıkla yararlanabileceği şekilde bilgi hizmetine sunulmalıdır.

Anketin yirmi ikinci sorusu “*Engelli kullanıcılar için ders materyalleriniz mevcut mu?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdelikleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.22 Ders Materyalleri

Ders Materyalleri	F	%
Evet	23	15,0
Hayır	90	60,0
Kısmen	37	25,0
Toplam	150	100,0

Tablodaki veriler incelendiğinde 23 personel (%15) kütüphanelerinde engelli kullanıcılara yönelik ders materyallerinin bulunduğunu belirtirken, 37 personel (%25) kısmen bu materyallerin bulunduğunu belirtmektedir. 90 personel (%60) ise engelli kullanıcıların bilgi hizmetine sunulacak ders materyallerinin bulunmadığını belirtmektedir.

Eğitimin tamamlayıcısı olan kütüphaneler özellikle öğrenci profilindeki kullanıcıların ders materyallerini dermelerinde bulundurarak bilgi hizmetini sunmaktadır. Ancak engelli kullanıcılar eğitim alanında birçok sorunla karşılaştıkları gibi kütüphanelerde de ders materyallerinin nicelik ve nitelik yönünden yetersizliği gibi sorunlarla karşılaşmaktadır. Birçok türdeki bilgi kaynağını dermesinde bulduran kütüphaneler engelli kullanıcı profilini de göz önünde bulundurarak bilgi kaynağını nitelik ve nicelik yönünden daha zengin bir şekilde oluşturmalı ve bilgi ihtiyaçlarını karşılamalarında yardımcı olmalıdır.

Anketin yirmi üçüncü “*Engelli kullanıcıların kütüphane dermesinde en çok olmasını istediği kaynak türleri nelerdir?*” sorusudur. Bu soruya verilen yanıtların frekans ve yüzdeleri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3.23. Bilgi Kaynağı Türleri

Bilgi Kaynakları	F	%
Elektronik	49	33,0
Braille	24	16,0
CD	10	7,0
Büyük Baskı	8	5,0
Tezler	0	0,0
Dergiler	2	1,0
Güncel Romanlar	57	38,0
Toplam	150	100,0

Tablodaki veriler incelendiğinde 49 personel (%33) kütüphane dermesinde elektronik bilgi kaynaklarının bulunmasını istediğini, 24 personel (%16) Braille basılı

kaynağının bulunmasını istediğini, 10 personel (%7,0) CD bulunmasını istediğini, 8 personel (%5,0) büyük baskı basılı kaynağının bulunmasını istediğini, 2 personel (%1,0) dergilerin bulunması istediğini, 57 personel (%38) ise güncel romanların bulunması istediğini belirtmektedir.

Engelli kullanıcılar için kütüphanelerde daha çok sesli kitaplar bulunmaktadır. Ancak bu kitapların seslendirilmesi gönüllü okuyucular tarafından gerçekleştirildiği için çoğunlukla onların tercihi bırakılmaktadır. Bu kitapların seslendirilmesinde engelli kullanıcıların istek ve ihtiyaçları göz önünde bulundurulursa bilgi ihtiyaçlarının karşılanması da kolaylaşacaktır. Sesli kitapların yanı sıra engelli kullanıcılar elektronik bilgi kaynaklarına, büyük baskılı kitaplara, CD'lere ve dergilere de ihtiyaç duymaktadır. Engelli kullanıcıların kütüphane dermesinde bulunmasını en çok istedikleri kaynak ise güncel romanlar ve elektronik bilgi kaynakları oluşturmaktadır.

Anketteki sorulara verilen cevaplar kütüphanelerin engelli kullanıcılara sunmuş olduğu bilgi hizmetleri, fiziksel ortamı, personel ve koleksiyon unsuru olarak kendi aralarında sınıflara ayrılmış ve tablolar halinde değerlendirilmiştir.

Anketin ilk on sorusu kütüphanelerin engelli kullanıcılara yönelik sunduğu bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi amacıyla sorulmuştur. Bu sorulara verilen yanıtlar tablolar halinde değerlendirilerek frekans ve yüzde dağılımları verilmiştir.

Elde edilen veriler doğrultusunda kütüphanelerde, engelli kullanıcılara yönelik verilen bilgi hizmetleri henüz yeterli düzeye ulaşamadığı tespit edilmiştir. Bu durum 1. Hipotezi desteklemektedir.

Elde edilen veriler doğrultusunda kütüphanelerde, engelli kullanıcıların fiziksel erişimleri henüz yeterli düzeye ulaşamadığı tespit edilmiştir. Bu durum 2. Hipotezi desteklemektedir.

Elde edilen veriler doğrultusunda kütüphanelerde, engelli kullanıcılara yönelik teknolojik unsur henüz yeterli düzeye ulaşamadığı tespit edilmiştir. Bu durum 3. Hipotezi desteklemektedir.

Elde edilen veriler doğrultusunda kütüphanelerde, engelli kullanıcılara yönelik koleksiyon çeşitliliği ve nicel bakımdan henüz yeterli düzeye ulaşamadığı tespit edilmiştir. Bu durum 4. Hipotezi desteklemektedir.

Elde edilen veriler doğrultusunda kütüphanelerde, engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmeti sunulurken personelin yardımına ihtiyaç duyulduğu tespit edilmiştir. Bu durum 5. Hipotezi desteklemektedir.

3.2. UYGULAMA SONUCU ve DEĞERLENDİRME

Eğitim sisteminde önemli bir yere sahip olan kütüphaneler bireylerin bilgi ihtiyaçlarının karşılanmasında, yaşam boyu öğrenen bireylerin yetiştirilmesinde ve bireylerin hem akademik hem de sosyal yönden gelişiminde büyük katkı sahibidir. Kütüphaneler bu hizmetleri sunarken hiçbir ayırım gözetmeksizin kullanıcıların gelişimlerine ve bilgi ihtiyaçlarının karşılanmasında katkıda bulunmaktadır. Engelli bireyleri de potansiyel kullanıcı grubu olarak kabul etmeli ve bilgi hizmetlerini de bu yönde sunmalıdır. Engelli kullanıcılara yönelik hizmet politikası kapsamında herhangi bir yasa bulunmasa da yönetmelikler ile gerekli tedbirler alınmaya çalışılmıştır. Yürütülen araştırma kapsamında personele engelli kullanıcılara yönelik yazılı bir hizmet politikanız mevcut mu? Sorusu sorulmuştur. Personelin %73'ü (F= 110, %=23) engelli kullanıcılara yönelik hizmet politikasının olmadığını belirtmiştir. Hizmet politikaları kullanıcılara kaliteli bir hizmetin sunulabilmesi ve kurum işleyişinin düzenli olması açısından önem taşımaktadır.

Toplumla iç içe geçme ve sosyalleşme gibi konularda zorluk çeken engelli bireylerin kendilerini dışlanmış hissetme duygusu oldukça yüksektir. Toplumsal bütünleşmenin sağlanabilmesi için her bireyin üzerine düşen ve yerine getirmesi gereken bir takım sosyal sorumluluklar mevcuttur. Sosyal sorumluluk projeleri ile engellilik farkındalığı üzerine çeşitli aktiviteler gerçekleştirilmektedir. Günümüzde daha çok gündemde olan “engelsiz bir yaşam” algısı her alanda uygulanmaya çalışılmakta ve kurumlar üzerine düşen görevleri yerine getirebilmek için birtakım faaliyetler düzenlemektedir. Eğitim alanında da her bireyin hakkı olduğu gibi engelli bireylerinde sosyal ve kültürel yaşamlarında kendi gelişimlerine katkı sağlamak en doğal haklarıdır. Eğitim kurumlarının temel yapı taşı olan kütüphaneler bireylerin kendilerini sosyal ve kültürel anlamda gelişimlerine katkı sağlayacak bilgi merkezlerinin başında gelmektedir. Bilimsel özelliklerinin yanı sıra aktiviteler ile bireyler için daha cazip hale gelen kütüphaneler kullanıcı profiline uygun olarak bu aktivitelerini düzenlemektedir.

Ancak gerçekleştirilen araştırma kapsamında kütüphanelerin bu faaliyetleri düzenlerken engelli bireyleri göz önünde bulundurmadıkları tespit edilmiştir (F= 97, % = 71).

Kütüphaneler dört duvar mekân algısından çıkıp zaman ve mekân ayrımı yapmaksızın basılı ve çevrim içi bilgi kaynaklarıyla bilgi hizmetinin sunulduğu, sosyal ve kültürel faaliyetlerin düzenlendiği yeniçağ kütüphaneleri olarak günümüzde varlığını devam ettirmektedir. Kullanıcılar açısından emek ve zaman kaybı yaşanmaksızın bilgi hizmeti sunun kütüphaneler en doğru bilgiye en kısa zamanda engelsiz bir erişimin sağlanması için hizmetlerini bu yönde geliştirmektedir. Özellikle çevrim içi kaynaklar günümüzde oldukça popülerdir. Kütüphaneler faydalı bir bilgi hizmetinin gerçekleştirebilmesi için kullanıcı profilini göz önünde bulundurmalı ve kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılayabilmelidir. Kütüphanelerin kullanıcıların hizmetine sunduğu çevrim içi bilgi kaynakları ve web sayfası aynı şekilde engelli kullanıcıların hizmetine sunulabilecek düzeyde hazırlanmalıdır. Gerçekleştirilen araştırma kapsamında ne yazık ki engelli kullanıcıların çevrim içi bilgi kaynakları ve web sayfalarının kullanımında bir personelin yardımına ihtiyaç duydukları tespit edilmiştir (F=117, % = 78).

Yeniçağ kütüphane anlayışının gereklerinden biri olan engelsiz bilgiye erişim anlayışının sistematik olarak uygulanması için her türlü hizmetin göz önünde bulundurulması gerekir. Bilgi kaynaklarını ödünç verme hizmeti de düzenlenmesi gereken hizmetlerden biri olarak düşünülmelidir. Çeşitli düzeyde engeli bulunan bireyler, ihtiyaç duyduğu bilgi kaynağını ödünç almakta birtakım zorluklar yaşamaktadır. Posta yoluyla gerçekleştirilecek olan ödünç verme hizmeti engelli kullanıcılar için büyük kolaylık sağlayacağı düşünülmektedir. Gerçekleştirilen araştırma kapsamında posta yoluyla ödünç verme hizmetinin bulunmadığı tespit edilmiştir (F=127, % = 85).

3.2.1. Anket Çalışması Yapılan Kütüphanelerde, Engelli Kullanıcılara Yönelik Verilen Bilgi Hizmetlerinin Karşılaştırılması

Çalışmamızda engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmeti sunan bilgi merkezlerinden “kütüphane” tercih edilmiştir. Kütüphane türlerinden ise üniversite kütüphaneleri, vakıf üniversitesi kütüphaneleri ve il halk kütüphanelerinde sunulan bilgi hizmetleri araştırılmıştır. Kütüphane türlerinin engelli kullanıcılara yönelik sunmuş

olduğu bilgi hizmetlerinin benzerlik ve farklılıklarını ortaya koymak çalışmamızın amaçlarından birini oluşturmaktadır. Bu benzerlik ve farklılıkları ortaya koyarken anket bulguları değerlendirilmiştir. Bu değerlendirme ise engelli kullanıcılara yönelik sunulan bilgi hizmeti, fiziksel erişim, personel ve koleksiyon unsuru açısından yapılmıştır.

Üniversite Kütüphaneleri, Vakıf Üniversite Kütüphaneleri ve İl Halk Kütüphanelerinin engelli kullanıcılara yönelik sunmuş olduğu bilgi hizmetlerinin benzerlik ve farklılıklarını şöyle sıralanabilir;

- Her kütüphane türünün engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmeti sunarken en belirgin benzerliği hizmet politikasının olmaması olarak tespit edilmiştir. Herhangi bir yasal zorunluluk bulunmadığı için kütüphanelerin hizmet politikasına önem vermediği düşünülmektedir.
- Günümüz üniversitelerin çoğunda engelli birimleri mevcuttur. Bu birimleri kütüphanelerine de taşıyan üniversite kütüphaneleri engelli kullanıcılara yönelik hizmetlerini sunabilme imkânı bulmaktadır. Yapılan anket sonucunda il halk kütüphaneleri de bünyelerinde engelli birimlerini bulundurduğu tespit edilmiştir.
- Bir diğer benzerlikte her kütüphane türünün oryantasyon eğitimlerine özen göstermesidir.
- Her kütüphane türünde engelli kullanıcılar bilgi kaynaklarına erişim sağlarken personelin yardımına ihtiyaç duymaktadır.
- Her kütüphane türünde engelli kullanıcılar için yönlendirme bulundurmaktadır.
- Her kütüphane türünde engelli kullanıcılara yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler yeterince düzenlenmemektedir.
- Her kütüphane türünde engelli kullanıcıların kütüphaneyi kullanım sıklığı azdır.
- Her kütüphane türünde engelli kullanıcılara yönelik ödünç verme hizmeti bulunmamaktadır.
- Her kütüphane türünün çoğunda seslendirme kabini bulunmamaktadır.
- Üniversite kütüphaneleri ve vakıf üniversite kütüphanelerinin çoğunda engelli kullanıcılar için bireysel ve grup çalışma odaları bulunurken il halk kütüphanelerinin çoğunda bireysel ve grup çalışma odaları bulunmamaktadır.

- Üniversite kütüphaneleri ve vakıf üniversite kütüphanelerinde teknolojik alt yapı engelli kullanıcıların yararlanabileceği şekilde oluşturulurken; il halk kütüphaneleri teknolojik imkânları engelli kullanıcılar için yetersiz kalmaktadır.
- Her kütüphane türünün çoğunluğunda kütüphane binaları tasarlanırken engelli kullanıcılara yönelik tasarlanmaya çalışılmıştır.
- Her kütüphane türünde personel, engelli kullanıcılara daha kaliteli bir hizmet verebilmek için hizmet içi eğitim almaları gerektiğini düşünmektedir.
- Her kütüphane türünde personel, engelli kullanıcıların duyu ve davranışlarını daha iyi anlayabilmek için seminerlere katılmak istemektedir.
- Her kütüphane türünün çoğunda engelli kullanıcılarla özel olarak ilgilenen personel bulunmamaktadır.
- Her kütüphane türünün çoğunda personel engelli kullanıcılar için en son teknolojik hizmeti sunabilmek amacıyla eğitim ve seminere katılmak istemektedir.
- Her kütüphane türünde engelli kullanıcılar e-kaynakları kullanırken personelden yardım beklentisi içerisine girmektedir.
- Her kütüphane türünde engelli kullanıcılar için yeterince ders materyali bulunmamaktadır.

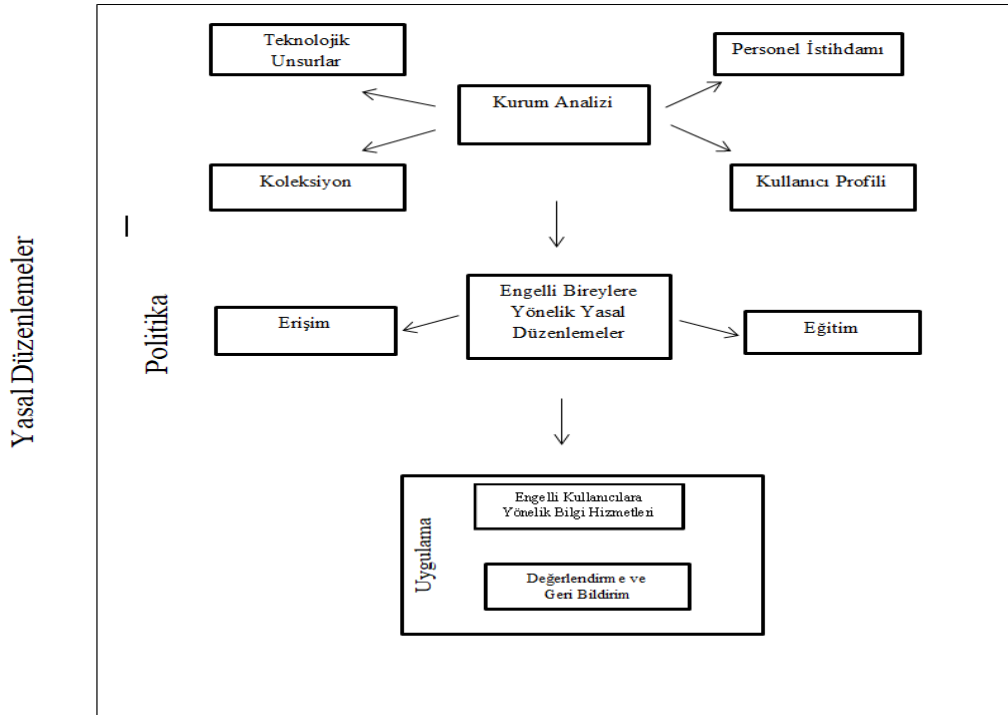
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ENGELSİZ KÜTÜPHANE MODEL ÖNERİSİ

Çalışmamızda, engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmetleri incelenerek göz önünde bulundurulması gereken fiziksel, teknolojik, koleksiyon ve personel gibi unsurlar değerlendirilmiştir. Sunulan bilgi hizmetleri incelenerek literatür, yasal düzenlemeler ve anket sonuçlarının analizi doğrultusunda tüm engelli kullanıcıları kapsayan bir model önerisi oluşturulmuştur.

Çalışmamızın modeli, engelli kullanıcılar ve engelli kullanıcılarla ilgili literatürde yer alan bilgi hizmetleri, Türkiye’de yaşanan gelişmeler ve uygulama sorunları, engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmeti sunan halk kütüphaneleri, üniversite kütüphaneleri ve diğer kurumların uygulamalarını içeren analizler doğrultusunda geliştirilmiştir. Geliştirilen ve Türkiye’de bilgi merkezlerindeki uygulamalara yol gösterecek olan engelsiz kütüphane model önerisi bu bölümde sunulmuştur.

Bu modeldeki bakış açısına göre, engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmetleri öncelikli olarak yasal düzenlemeleri dikkate almaları ve uygulamaların yasal dayanak noktalarıyla gerçekleştirilmesi önem taşımaktadır.



Şekil 4.1. Engelsiz Kütüphane Model Önerisi

Modelde ilk bileşen olarak yer alan kurum analizi başlığı; engelli kullanıcılara yönelik sunulan hizmetlerde kurumun mevcut olanaklarını ve durumunu yansıtan unsurları kapsayan bir bileşendir. Burada amaçlanan kurumun engelli kullanıcılarına sunduğu bilgi hizmetlerinin yeterliliğini ve söz konusu çalışmalardaki yaklaşımlarının betimlenmesidir. Diğer taraftan kurumların engelli kullanıcılara yönelik düzenlediği yasalar kurumun sunmuş olduğu hizmetleri de etkilemektedir. Önerilen modelde Kurum Analizi başlığı altında yer alan alt bileşenler şunlardır:

- *Koleksiyon:* Kurumların engelli kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılamak, zihinsel, kişisel ve sosyal gelişimlerine katkıda bulunmak için kullandığı kaynak türlerinin neler olduğu (Braille alfabeli kitaplar, kabartmalı şekiller, sesli materyaller, görsel unsurlar gibi) belirtilir, bu türler içerisinde engelli kullanıcıların ihtiyaçları göz önünde bulundurulur.
- *Personel İstihdamı:* Kurumlarda engelli kullanıcılara hizmet sunan personelin yeterliliği, personelin hangi niteliklere sahip olması gerektiği bu bölümde yer alır. Personel, engelli kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılarken hangi sorumlulukları taşıması gerektiği bu unsur altında verilir.
- *Teknolojik Unsurlar:* Kurumlar hizmetlerini sunarken hangi alt yapı olanaklarına sahip olduğu (sunucu uygulamaları, otomasyon sistemi gibi) en son teknolojik uygulamaların neler olduğu ve teknolojik unsurların değerlendirilip değerlendirilmediği bu alt bileşende sunulur.
- *Kullanıcı Profili:* Kurumlar kullanıcı profilini göz önünde bulundurarak bilgi hizmetlerini sunar
- Engelli kullanıcıların profil açısından göz önüne alınıp alınmadığı, ihtiyaçlarının profil olarak hangi kategorilere ayrılması gerektiği bu unsur altında değerlendirilir.

Kurum analizi bileşeninde tanımlanan mevcut durum ve yaklaşımlardan hareketle engelli kullanıcıların bilgi hizmetlerinden yararlanması için düzenlenen yasal düzenlemelerin kurumların hizmet politikalarını doğrudan ya da dolaylı yollarla etkilemektedir. Bilgi hizmetlerinden yararlanmaları için engelli kullanıcılara yönelik yasal düzenlemelerin alt bileşenleri şunlardır:

- *Eğitim:* Fırsat eşitliği ilkesi ile her birey ayrımcılık olmaksızın eşit eğitim alma hakkına sahiptir. 2007 yılında Türkiye tarafından imzalanan engellilere karşı ayrımcılığı ortadan kaldırmak ve yaşam kalitesini yükseltmek gibi sorumluluklar getiren Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi'nin 24. Maddesi bu bileşen kapsamında verilir.
- *Erişim:* Engelli bireylerin bağımsız yaşamlarının ve toplumun tüm alanlarına tam katılımın sağlanması için Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi'nin 9. Maddesi engelsiz erişimin sağlanabilmesi için düzenlenmiştir. Bu alt bileşende erişim ile ilgili yasal düzenleme yer almaktadır.

Modelin iki temel bileşeninde belirtilen uygulamalar “Engelli Kullanıcılara Yönelik Bilgi Hizmetleri” başlığı altında gerçekleştirilmektedir. Söz konusu uygulamaların değerlendirilmesi ve geribildirimler ise kurumun uygulamalarında iyileştirilmelerin yapılmasını sağlamaktadır.

Modelde yer alan kurum analizi başlığı altındaki bileşenlerin tamamı kurumlar tarafından değerlendirilmesi gereken bileşenlerdir. Diğer taraftan engelli bireylere yönelik yasal düzenlemeler başlığı altında yer alan bileşenler üst veri bileşenleri ile uyumlu olmalıdır. Kurumlar analizlerini gerçekleştirirken yasal düzenlemeleri göz önünde bulundurmalı ve hizmetlerini bu doğrultuda gerçekleştirmelidir. Engelli bireylere yönelik yasal düzenlemelerin alt bileşenleri ile engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmetleri bağlantılı bileşenlerdir. Bu bileşenler aynı zamanda kurumların politikalarını oluşturmakta ve vizyonlarını yansıtmakta etkili olmaktadır.

Politika içerisinde yer alan engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmetleri daha çok kurumun yasal düzenlemeler doğrultusunda gerçekleştirdiği analiz ile ortaya çıkacaktır. Bu doğrultuda engelli bireylerin bilgi hizmetlerinden daha çok faydalanması için ne gibi yasal düzenlemelerin yapılması gerektiği ve kurum analizlerinin uygulanıp uygulanmadığı gibi konular öne çıkmaktadır. Bu bileşenler kapsamında uygulanacak olan politikanın hedef kitle tarafından kabul edilebilir bir düzeyde olması ve kurumun amaçlarını yansıtacak nitelikte olması önemli görülmektedir.

4.1. BİR MODEL ÖNERİSİ: KURUM ANALİZİ

Bilgi merkezlerinin kullanıcılarına sundukları bilgi hizmetlerinde mevcut olanakların, etkileşimde bulunulan ortamların ve kullanıcılarının tanımlanmasını içeren kurum analizi bölümü kapsamında bilgi merkezlerinin sundukları hizmetler arasında farklılık gösterecek politika uygulamaları yer almaktadır. Bu bölümdeki alt bileşenler bilgi merkezlerinin hizmetlerini erişime sunmadan önceki süreçleri içermektedir. Ayrıca bu bölüm uygulama kısmında yer alan değerlendirmelere göre hazırlanmıştır.

4.1.1. Koleksiyon

Bilgi merkezlerinin misyonunu yansıtmada büyük bir öneme sahip olan “koleksiyon” beş temel unsurdan birini oluşturmaktadır. Bilgi merkezleri kullanıcılarına kaliteli hizmet verebilmek adına koleksiyonlarını oluştururken toplumun ekonomik, kültürel, demografik farklılıklarını göz önünde bulundurmalı ve bunlara yönelik ihtiyaçların karşılanmasında bir politika izlenmesi önem arz etmektedir (Büyüksan, 2009: 20). Çalışmamızda uygulanan anket sonucunda birçok bilgi merkezinin engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmetlerinin sunulmasında izlenmesi gereken bir yazılı politika olmadığı belirtilmiştir. Her ne kadar yazılı bir politika olmasa da son zamanlarda öne çıkan “engellilik farkındalığı” kavramı ile bilgi merkezleri engelli kullanıcılara yönelik çalışmalar başlatarak bilgi hizmetlerine erişimlerini kolaylaştırmaktadır.

Bilgi çağıyla birlikte bilgi kaynaklarında yaşanan değişimler koleksiyona yeni boyutlar kazandırmıştır. İnternetle beraber gelişen elektronik yayıncılık basılı koleksiyon anlayışını değiştirmektedir. Bilgi hizmetlerinde yaşanan değişimlerden etkilenen bilgi merkezleri bütün kaynakların raflara konularak hizmete sunulması anlayışını geride bırakmıştır (Büyüksan, 2009). Bilgi merkezleri hizmetlerini sunarken elektronik ortamdan yararlanarak dijital koleksiyon ile kullanıcılarına erişim sağlamaktadır.

Anket sonuçlarından da anlaşılacağı gibi engelli kullanıcıların bilgiye erişim sağlayacağı basılı ve basılı olmayan koleksiyon unsuru hem nicel yönden hem de nitelik yönünden yetersiz kalmaktadır. Bilgi merkezleri stratejilerini tanımlamalı ve engelli kullanıcılarını da göz önünde bulundurarak kütüphanenin temel unsurlarından biri olan

koleksiyon unsurlarındaki eksikleri tamamlayacak ve zenginliğini arttıracak politikalar oluşturmalıdır. Koleksiyon oluşturulurken bilgi kaynakları hazırlanan politikaya göre seçilmeli ve koleksiyon geliştirme planları hazırlanmalıdır. Bu plan bilgi kaynağının seçimini, türünü, arşivleme metodunu, formatını ve ayıklama işlemlerini içermelidir (IFLA, 2005: 32).

Bilgi merkezleri sundukları hizmetler ile farklılıklar göstermektedir. Her bir bilgi merkezi kullanıcı profilini göz önüne alarak koleksiyon oluşturma konusunda hedeflerini ortaya koymalıdır. Bilgi merkezlerinin oluşturacakları koleksiyon geliştirme planı kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olmalıdır. Öncelikli olarak bilgi merkezleri bilgi kaynaklarını oluştururken seçim kriterlerini belirlemelidir. Bilgi merkezleri koleksiyonlarını oluştururken ilk olarak seçilen bilgi kaynağının dermede olup olmadığına bakmalıdır. Sunrich'a göre bilgi kaynağı istenilen formatta koleksiyonda bulunuyorsa bu bilgi kaynağını tekrar satın almak ya da üretmek oldukça gereksiz ve pahalı bir işlemdir (Sunrich, 2006: 55).

Bilgi merkezleri için engelli kullanıcıların bilgi ihtiyaçları karşılanması gereken en temel ihtiyaç olmalıdır. Koleksiyonlar oluşturulurken engelli kullanıcıların ihtiyaçları sorulmalı ve istekleri göz önünde bulundurulmalıdır. Özellikle görme engelli kullanıcılar için koleksiyona Braille, sesli kitap, elektronik kitap, hem basılı hem de Braille olarak hazırlanan kitaplar eklenmeli ve diğer kütüphanelerin erişilebilir koleksiyonları için iş birliği içerisinde bulunulması gerekmektedir (Kaula, 2004: 330). Görme engelli kullanıcılar için yetersiz koleksiyonu bulan bilgi merkezleri, gönüllü olarak yapılan bağışlar koleksiyonlarını zenginleştirme açısından büyük öneme sahiptir.

4.1.2. Personel İstihdamı

Personel istihdamı, bilgi merkezlerinde bilgi hizmeti sunacak olan sorumlu birimleri ve bu birimlerde görev yapacak olan personeli içermektedir. Genellikle kurum çalışanlarından oluşan bu bileşen araştırma bulgularından da anlaşılacağı gibi kullanıcılara bilgi hizmeti sunma çalışmalarında en etkilidir. Bir başka ifadeyle bilgi hizmetlerinin kullanıcıya erişiminin sağlanmasında yön veren unsurdur.

Engelli kullanıcılara hizmet veren bilgi merkezleri, kullanıcılarıyla etkili bir iletişim kurmak için birçok unsura sahip olmalıdır. Brazier, (2007: 86) bilgi

merkezlerinin, bilgi hizmetlerini nitelik ve nicelik yönünden devam ettirebilmek için teknolojik gelişimleri yakından takip eden, liderlik vasıflarını taşıyan, motivasyonu yüksek yöneticilere ve personele ihtiyaç olduğunu belirtmektedir.

Bilgi merkezlerinde meslek bilincini taşıyan ve kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarını karşılayan personel yer almalıdır. Personel bilgi merkezinin koleksiyonunu nitelik ve nicelik yönünden zengin bir şekilde oluşturabilecek, bilgi kaynaklarının organizasyonunu sağlayabilecek şekilde eğitim almalıdır. Bilgi merkezlerinin sahip olduğu en değerli kaynak o kurumun sahip olduğu personel kaynağıdır. Bilgi merkezlerindeki personelin eğitim kalitesi, uzmanlığı ve tecrübesi sunulan hizmetin kalitesini belirlemede önemli rol oynamaktadır. Personelin gelişmelerini devam ettirebilmeleri için özel kurslar ve teknik konulardaki bilgilendirme eğitimlerinin dışında hizmet içi eğitim, ulusal ve uluslararası konferanslara katılması hayati konulardır (Fischer, 2003: 37). Özellikle görme engelli kullanıcılara hizmet sunan bilgi merkezleri için uluslararası gelişmelerin yakından takip edilmesi gerekmektedir.

Engelli kullanıcılara bilgi hizmeti sunan bilgi merkezleri koleksiyonlarının ve diğer hizmetlerinin daha iyi tanıtılması için kullanıcılarla etkin bir iletişim içerisinde olmalıdır. Bu iletişimi sağlayacak olan personel gerekli eğitimleri almalı ve özellikle engelli kullanıcı profillerini yakından tanıyarak onlara en uygun bilgi erişim hizmetlerini sunmalıdır. Araştırmamızdaki bulgulara göre bilgiye erişimde personelin yardımına ihtiyaç duyan engelli kullanıcılar bilgi ihtiyaçlarını tek başlarına karşılamakta zorluk yaşamaktadır.

Bilgi merkezleri engelli kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarının karşılanmasında ve sosyal hayata katılımında önemli bir yere sahiptir. Vitzansky'e göre (1994: 28) bilgi merkezlerinde hizmet verecek olan personelin engelli kullanıcıları da içerisine alacak şekilde bilgi hizmetlerini sunacağı eğitim programıyla desteklemeleri gerektiğini ifade etmektedir. Personel "kullanıcıların bilgiye erişimlerini engelsiz sağlayabilmek için bu kişilerin önündeki engelleri nasıl kaldırabilirim" sorusuyla eğitilmelidir (Büyüksan, 2009: 16).

Engelli kullanıcılara hizmet veren bilgi merkezleri onların ihtiyaçlarını daha iyi anlayabilmelerini sağlayacak engelli personel de istihdam etmektedir. Gündelik hayatta farklı bakış açılarıyla karşılaşan engelli kullanıcılar sosyal yaşama kazanmalarını

sağlayacak kurumların başında gelen bilgi merkezlerinde uyum sağlayabilmeleri için personelin hassas davranması gerekmektedir.

Bilgi merkezleri kullanıcılarıyla iyi bir etkileşim için etik değerleri belirleyerek standartlar oluşturmalı ve tüm personeli bu konuda eğitmeleri daha kaliteli bir hizmetin verilmesi için önem taşımaktadır. Engelli kullanıcıların engelsiz bir şekilde bilgiye erişimlerini sağlamaları konusunda, yasal zorunluluklarını göz önünde bulundurmalıdır.

4.1.3. Teknolojik Unsurlar

Teknolojik unsurlar bilgi merkezlerinin dijital çalışmalarının yapılmasını sağlayan bileşenlerden biridir. Bu bileşenler bilgi merkezlerindeki bilgi kaynaklarını sadece dijital ortama aktarmakla kalmayıp, aynı zamanda dijitalleştirdikten sonra bu kaynakların sürekliliğinin ve erişilebilirliğinin sağlanması açısından önem taşımaktadır.

Araştırmada önerilen model kapsamında yer alan teknolojik uygulamalar engelli kullanıcıların bilgiye erişimini kolaylaştıran temel unsurların başında gelmektedir. Teknolojik gelişmeleri yakından takip eden bilgi merkezleri bilgi hizmetlerini sunarken özellikle engelli kullanıcılarının yararlanabilecekleri ve istedikleri formatta bilgiye ulaşabilecekleri aynı zamanda uygun dağıtım koşullarının sağlandığı iyi bir politikaya ihtiyaç duymaktadır (Carey, 2007: 770).

Sunrich (2006: 58) yapmış olduğu çalışmada bilgi merkezlerinin engelli kullanıcıların bilgiye erişimlerini sağlamak amacıyla oluşturulan yazılım ya da donanımların çeşitliliğini dijital koleksiyonlarını oluşturmak ya da genişletmek istedikleri zaman incelenmesi gerektiğini ve bunlara yönelik çözümlerin geliştirilmesi gerektiğini belirtmektedir. Bu çözümlerin başında ekran okuma programları, görme engelliler için sesli kitaplar ya da ekran büyütme programları, Braille yazıcılar gelmektedir.

Bilgi merkezleri engelli kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını saptamalı ve bilgiye erişim konusunda yaşanan sorunları giderecek basit ama etkili teknolojiler kullanmalıdır (Taylor, 2004: 53). Bilgi merkezleri bütçelerini oluştururken teknolojik uygulamaları da göz önünde bulundurmalı ve kullanıcılarına bu teknolojik hizmetlerini ücretsiz olarak erişime sunmalıdır. Uygulanacak olan politika ve plarlarda teknolojik

ekipmanların ya da yazılımların satış sonrası bakımı, değişimi ve tamiri gibi konularda belirtilmelidir (IFLA, 2005: 62).

Bilgi toplumu olabilme sürecinde hızla ilerlerken bilgiye “engelsiz erişim” oldukça önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle engelli kullanıcıların bilgiye erişimlerini engelsiz bir şekilde sağlayabilmek için uygun ortamların ve teknolojik alt yapının oluşturulması gerekmektedir. Bilgi sistemlerinde yaşanan gelişmeler engelli kullanıcıların teknolojik alt yapıya uyum sağlamalarını kolaylaştırmaktadır. Örneğin işitme engelli kullanıcılar geliştirilen telefon ağları ile iletişim kurabilmekte, görme engelli kullanıcılar konuşma sentezi ya da Braille yardımı ile bilgisayar ekranını okuyabilmekte, fiziksel engelli kullanıcılar ise üfleme yolu ve ses yardımı ile bilgisayarları kullanabilmelerini sağlayacak teknolojik gelişmeler yaşanmaktadır (Subaşıoğlu, 2000).

4.1.4. Kullanıcı Profili

Bilgiye erişim uygulamalarında kaynaklara erişimi artırma ya da kültürel değeri bulunan kaynakların gelecek kuşaklara aktarılması için korunması gibi temel amaçlar kısa ve uzun vadede kullanıcı bileşenini içermektedir. Bilgiye erişim uygulamaları kullanıcı beklentilerini karşılarken kullanıcıların kullanım ve araştırma yapma biçimlerinde değişikliklerin olmasına neden olmaktadır (Hirtle, 2002). Bu doğrultuda bilgi merkezlerinde bilgiye erişim uygulamalarında kullanıcı önemli bir faktördür. Model kapsamında önerilen diğer bileşenler incelendiğinde de hemen hemen bütün bileşenlerin içeriğinde kullanıcılara yönelik uygulamalar ya da analizler yer almaktadır.

Modelde özellikle bilgiye erişim uygulamalarında genellikle göz ardı edilen ya da çok önemsiz olmayan engelli kullanıcı grubuna ulaşmaya yönelik çalışmaların yapılması ve konuya yönelik girişimlerde bulunulması öncelik olmuştur. Kullanıcılara yönelik uygulamalar engelsiz bilgiye erişim modeli açısından ele alındığında engelli kullanıcılar hedef kitlesini oluşturmaktadır. Ayrıca modele göre tüm bilgi kaynakları hedeflenen bütün engelli kullanıcılar tarafından erişilebilir olmalıdır. Bu doğrultuda erişim yönetimi uygulamalarının engelli kullanıcılarca kabul edilebilir düzeyde olması önemlidir.

Bilgi merkezlerinde bilgi kaynaklarının engelli kullanıcıların beklentilerinin karşılanması ve kullanıcılara nasıl engelsiz erişim sağlanacağını belirlenmesi önemlidir. Araştırmadaki bulgular engelli kullanıcıların bilgiye erişim konusunda engellerle karşılaştıklarını ve kullanıcı profili olarak ne yazık ki göz ardı edildiğini göstermektedir.

Engelli kullanıcılar bilgi merkezleri tarafından kullanıcı profili olarak her ne kadar göz ardı edilmiş olsa bile son yıllarda “engellilik farkındalığı” ile bilgi merkezleri bilgi hizmetlerini sunarken engelli kullanıcıların da beklentilerini karşılamaya yönelik girişimlerde bulunmaya başlamıştır.

Bilgi merkezlerinin beş temel unsurlarından biri olan “kullanıcı” unsuru günümüzde en temel unsur olması gerekmektedir. Bilgi çağı ile birlikte sınırsız bir güce ulaşan “bilgi” kavramı, kullanıcı olmadan tek başına bir anlam ifade etmemektedir. Kaliteli bir bilgi hizmeti sunmak isteyen bilgi merkezleri kullanıcı profillerini göz önünde bulundurmaları gerekmektedir. Bilgi merkezleri sundukları hizmet bakımından pek çok farklılıklar gözetmektedir. Örneğin üniversite içerisinde bulunan bilgi merkezleri, çoğunlukla eğitim ve araştırma amacıyla öğrencilere, akademisyenlere ve üniversitenin idari personeline hizmet sunarken, halka hizmet eden bilgi merkezleri toplumun her kesimindeki kullanıcılara bilgi hizmeti sunmaktadır.

Bilgi merkezleri hangi amaca yönelik hizmet ederse etsin toplumun sosyalleşme, eğitim ve araştırma da fırsat eşitliğini sağlayan kurumsal bir yapı olduğu unutulmamalıdır. Toplumun her bireyi gibi engelli kullanıcılarda bu haklardan eşit bir şekilde yararlanma hakkına sahiptir. Birçok engelle karşılaşan, dışlanan ve ayrımcılığa uğrayan engelli bireyler için toplumla iç içe geçme, sosyalleşme ve eğitim alanında gelişim sağlayabileceği en önemli kurumların başında gelen bilgi merkezleri hangi türden kullanıcıya hizmet ediyor olursa olsun profil olarak engelli kullanıcıların varlığının her zaman bilincinde olmalıdır. Hizmetlerini sunarken engelli kullanıcıların da istek ve ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmalıdır. Bilgiye erişimlerini kolaylaştıracak bütün önlemler alınmalı, personel istihdamı sağlanmalı, teknolojik alt yapı oluşturulmalı ve fiziki koşullar engelli kullanıcıların ulaşımını kolaylaştıracak şekilde dizayn edilmelidir.

4.2. BİR MODEL ÖNERİSİ ENGELLİ BİREYLERE YÖNELİK YASAL DÜZENLEMELER

Engelli bireylerin bilgiye erişim hizmetlerinden yararlanmalarına yasal dayanak oluşturan eğitim ve erişimle ilgili yasal düzenlemeler bu bileşenimizin alt başlıklarını oluşturmaktadır.

4.2.1. Eğitim Alanındaki Yasal Düzenlemeler

Türkiye İstatistik Kurumu ve Özürlüler İdaresi Başkanlığı tarafından 2013 yılında yapılan araştırma sonucuna göre yaklaşık 9.422.480 bireyin engellilik durumunun devam ettiği ve bu oranın artmakta olduğu bilinmektedir (Uşan, 2000: 557).

Toplumumuzun önemli bir kısmını oluşturan engelli nüfus oranı onların sosyal hayata katılımının sağlanması insan kaynaklarının yönetilmesi bakımından önemli bir unsur oluşturmaktadır. Engelli bireylerin eğitim alanlarında desteklenmesi çalışma hayatına katılımlarının sağlanması ve istihdam edilebilirliğini sağlama adına toplumsal olarak öncelik verilmesi gereken konuların başında gelmektedir. Bu bakış açısı ile engelli bireylerin çoğunluğu sürekli tüketen ve hizmet bekleyen grup algısından çıkarılarak, toplumun ekonomik yapısına katkı sağlayan, üretici ve sosyal bireyler algısı ile toplumumuzdaki yeri değişebilecektir. Engelli bireylerimizin toplumla iç içe geçme ve kendilerine verimli bir gelecek hazırlama imkanlarının verilebilmesi için onlara yönelik ulusal ve uluslararası düzeyde sosyal politikaların oluşturulması ve yasal düzenlemelerin yapılması önemli bir husustur (Bilgin, 2000: 30-38).

1950’li yıllar toplumumuzdaki engelli bireylere yönelik sosyal politikaların oluşumunda oldukça aktif rol oynamaktadır. Engellilere yönelik olan özel eğitim hizmetlerinin sadece sağlık alanında kalmaması gerektiğinin farkına varılması ile yeni bir yasanın çıkarılması ve Sağlık Bakanlığı’na bağlı olan özel eğitim hizmetleri Milli Eğitim Bakanlığı tarafından devralınmasını sağlamıştır (Özgökçeler ve Alper, 2010: 41).

5378 sayılı kanunda geçen “özürlü” ya da “özürlülük” gibi kavramlar, 25/04/2013 tarih ve 6462 sayılı Kanun ile “engelli” ya da “engellilik” olarak değiştirilerek; doğuştan meydana gelen veya sonradan herhangi bir hastalık ya da kaza

sonucu zihinsel, bedensel, ruhsal, duygusal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi sonucunda toplumsal yaşama uyum sağlamada ve günlük gereksinimlerini karşılamada güçlük yaşayan; bakım, korunma, danışmanlık, rehabilitasyon ve destek hizmetleri ile yapılarda ve açık alanlarda özel fiziki düzenlemelere ihtiyaç duyan bireyler, engelli olarak tanımlanmıştır.

Engelli bireylerin eğitim-öğretim hayatını düzenleyen 5378 sayılı yasanın 15. Maddesi şu şekilde ifade edilmektedir.

“Hiçbir gerekçeyle engellilerin eğitim alması engellenemez. Engelli çocuklara, gençlere ve yetişkinlere, özel durumları ve farklılıkları dikkate alınarak, bütünleştirilmiş ortamlarda ve engelli olmayanlarla eşit eğitim imkânı sağlanır. Engelli üniversite öğrencilerinin öğrenim hayatlarını kolaylaştırabilmek için Yükseköğretim Kurulu Bünyesinde araç-gereç temini, özel ders materyallerinin hazırlanması, engellilere uygun eğitim, araştırma ve barındırma ortamlarının hazırlanmasının temini gibi konularda çalışma yapmak üzere Engelliler Dayanışma ve Koordinasyon Merkezi kurulur: Engelliler Dayanışma ve Koordinasyon Merkezinin çalışma usul ve esasları, Sağlık Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı ve Yükseköğretim Kurumu ile Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığınca hazırlanan yönetmelikle belirlenir.”

Ayrıca İnsan Hakları Evrensel Bildirgesinde yer alan 15. Madde ve 27. Madde yine engelli bireylerin eğitim haklarıyla ilgili şu hükümleri içermektedir.

Madde 15:

1. Bu Sözleşmeye taraf devletler, herkese;
 - a. Kültürel yaşama katılma,
 - b. Bilimin gelişme ve uygulanmasının sağladığı olanaklardan yararlanma,
 - c. Sahibi olduğu bilimsel, yazınsal ve sanatsal herhangi bir üründen doğan manevi ve maddi çıkarlarının korunması, hakkını tanır.
2. Bu Sözleşmeye taraf devletlerce bu hakkın tam olarak gerçekleşmesi için yapılacak girişimler bilim ve kültürün korunması ve geliştirilmesi için gerekli olan önlemleri içerir.
3. Bu Sözleşmeye taraf devletler, bilimsel araştırma ve yaratıcı etkinlikler için kaçınılmaz olan özgürlüğe saygı göstermeyi üstlenir.

Madde 27:

“Herkes, bilim ve sanatı serbestçe öğrenme ve öğretme, açıklama, yayma ve bu alanlarda her türlü araştırma hakkına sahiptir” şeklinde belirtmektedir.

Anayasa'nın “Sosyal ve Ekonomik Haklar ve Ödevler” başlıklı Üçüncü Bölümü'nün ikinci fıkrasında yer alan 42. Madde de eğitim haklarına yönelik ifade kullanılmıştır;

Madde 42:

“Kimse, eğitim ve öğretim hakkından yoksun bırakılamaz...”

Yukarıda belirtilen yasalardan anlaşılacağı gibi engelli bireyler de eğitim ve öğretim haklarından herkes gibi yararlanma hakkına sahiptir.

4.2.2. Erişim Alanındaki Yasal Düzenlemeler

Toplum hayatına katılımın sağlanması açısından bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yaşanan değişimler ve bu değişimlere uyum sağlamak oldukça önemlidir. Etkili bir iletişimin gerçekleştirilmesi için bilgiye erişim geniş bir alanı kapsamaktadır. Günümüzde tüm bireylerin ihtiyaç duydukları her türlü bilgiye erişimin sağlanabilmesi ve engelli bireylerinde bilgi ihtiyaçlarının karşılanması gerektiğinin bilincinde olan bir toplumun varlığı bilgi çağının gereklerinden biri haline gelmiştir (Subaşıoğlu, 2008: 410).

Bilginin en önemli özelliği olan “evrensellik, paylaşılabilirlik” ve “erişilebilirlik” kavramları bilgi toplumunun temelini oluşturmaktadır. İletişim ve teknoloji alanındaki yaşanan gelişmelerle birlikte bilgiye erişimde alternatif birçok seçenek bulunmaktadır ancak engelli kullanıcılar bu seçenekleri değerlendirmede birtakım engellerle karşılaşabilmektedir.

Engelli bireylerin bilgiye erişim konusunda karşılaştıkları engellere yönelik yasal düzenlemeler maalesef yetersiz kalmaktadır. 2007 yılında Türkiye tarafından imzalanan engellilere karşı ayrımcılığı ortadan kaldırmak ve yaşam kalitesini yükseltmek gibi sorumluluklar getiren Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi'nin “erişilebilirlik”, “düşünce özgürlüğü ve bilgiye erişim” maddeleri engelli kullanıcılar için yasal dayanak oluşturmaktadır.

“...Madde 9- Erişebilirlik

1. Taraf Devletler, engellilerin bağımsız yaşamlarının ve toplumun tüm alanlarına tam katılımının sağlanması ve engellilerin diğerleriyle eşit bir şekilde fiziksel çevreye, ulaşım, bilgi ve iletişim teknolojisi ve sistemi dâhil bilgiye ve iletişime hem kırsal hem de kentsel bölgelerde halka açık olan veya halka sunulan diğer tesislere ve hizmetlere erişiminin sağlanması için uygun tedbirleri almalıdır. Bu tedbirler erişime yönelik engellerin tespitini ve ortadan kaldırılmasını da içermelidir. Bu tedbirler aşağıda belirtilen yerler ve hizmetler bakımından da geçerlidir:

...

(b) Elektronik hizmetler ve acil hizmetler de dâhil olmak üzere, bilgi ve iletişim araçları ve diğer hizmetler

...

2. Taraf Devletler, ayrıca aşağıdakileri gerçekleştirmek için uygun tedbirler almalıdır:

(a) Kamuya açık olan veya kamuya sunulan tesis ve hizmetlere erişime ilişkin asgari standart ve kılavuz ilkeler geliştirmek, ilan etmek ve bunların uygulanmasını izlemek;

(b) Kamuya açık tesisleri işleten veya kamuya hizmet sunan özel teşebbüslerin, engellilerin erişebilirliğini her açıdan dikkate almalarını sağlamak;

(c) Engellilerin karşılaştığı erişim sorunlarına yönelik olarak ilgili kişileri eğitmek;

...

(f) Engellilerin bilgiye erişimini sağlamak için, onlara uygun yollarla yardım ve destek sunulmasını teşvik etmek;

(g) Engellilerin internet dâhil olmak üzere yeni bilgi ve iletişim teknolojilerine ve sistemlerine erişimini teşvik etmek;

(h) Erişilebilir bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemlerinin tasarımını, geliştirilmesini ve dağıtılmasını ilk aşamadan başlayarak teşvik etmek ve böylelikle bu teknoloji ve sistemlere asgari maliyetle ulaşılabilmesini sağlamak.

...

Madde 21- Düşünce ve İfade Özgürlüğü ve Bilgiye Erişim”

Taraf Devletler, engellilerin tüm iletişim araçlarını tercihlerine bağlı olarak kullanabilmesi, bilgi ve fikirleri araştırma, alma ve verme

özgürlüğü dâhil düşünce ve ifade özgürlüğünden diğerleriyle eşit bir şekilde yararlanabilmesi için uygun tüm tedbirleri almalıdır. Bu tedbirler aşağıdakileri içermelidir:

(a) Kamuya sunulması amaçlanan bilginin engellilerin erişebileceği biçimlerde ve farklı engelli gruplarına uygun teknolojilerle, güncel olarak ve ek bir bedel alınmaksızın sunulması;

...

(c) Kamuya açık hizmet sunan özel kuruluşların, İnternet dâhil olmak üzere, engellilerin erişilebileceği ve kullanılabilirliği biçimde bilgi ve hizmet sunmalarının teşvik edilmesi;

d) İnternet aracılığıyla bilgi sunanlar dâhil olmak üzere, kitle iletişim hizmeti sunan kurumların, hizmetlerini engellilerin erişebileceği şekillerde sunmalarını teşvik etmek.

(e) İşaret dilinin kullanılmasının tanınması ve teşvik edilmesi.

...

Çağdaş ve uygar bir toplumun en önemli özelliği “toplumsal bütünleşme” kavramını yaşamının her alanına uyarlayabilmektir. Toplumun en önemli parçası olan engelli bireylerin varlığı unutulmamalı ve her bireyin eşit haklardan yararlanabileceği bilgi toplumunun varlığı için toplumsal yasal düzenlemelere önem verilmelidir.

4.3. BİR MODEL ÖNERİSİ: ENGELLİ KULLANICILARA YÖNELİK BİLGİ HİZMETLERİ

Bilgi merkezi türlerinden biri olan kütüphaneler sunmuş oldukları bilgi hizmetlerine göre farklılıklar göstermektedir. Her kütüphane türünün farklı kullanıcı kitlesi mevcuttur. Eğitim ve araştırma alanında bilgi hizmeti sunan üniversite kütüphanelerinin kullanıcı kitlesi üniversite öğrencileri, akademik ve idari personeli iken halk kütüphanelerinin kullanıcı kitlesini halkın her kesiminden bireyler oluşturmaktadır. Milli kütüphanelerin kullanıcı kitlesini ise bilimsel, tarihi ve edebi alanlarda çalışmalar yapacak olan araştırmacılar oluşturmaktadır.

Özel ve devlet üniversite kütüphaneleri daha spesifik konularda araştırma yapmak için tercih edilirken, milli kütüphaneler her seviyedeki eğitime sahip bireylerin araştırmalarını gerçekleştirdiği bilgi merkezleridir. Her bireyin eşit eğitim ve öğretim

hakkı bulunduğu toplumumuzda, hiçbir ayırım gözetmeksizin bilgi merkezlerinden yararlanma hakkı olduğu unutulmamalıdır.

Toplumumuzda birçok problem ile karşılaşan engelli bireylerin en büyük sorunlarından biri de eğitim alanında karşılaştıkları engellerdir. Her birey gibi eğitim alma hakkına sahip olan engelli bireylerimizin “engelsiz” bir şekilde bilgi hizmetlerinden yararlanabilmesi için eğitim-öğretim kurumlarında gerekli düzenlemelerin yapılması ve bilgi merkezlerinin engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmetlerinin sağlanması gerekmektedir. Özellikle toplumsal refah seviyesinin yükselmesine ve bilimin gelişmesine katkı sunan üniversiteler, eğitimlerini engelli bireylerin de yararlanabileceği şekilde sunmalı, ders materyallerinden fiziki uygunluğa kadar birçok konuda “engelsiz eğitim” imkanı sağlamalıdır.

Üniversitenin kalbi olan “kütüphaneler” sunmuş oldukları hizmetlerle üniversitedeki eğitim-öğretim kurumlarını destekleyen kurumların başında gelmektedir. Bilimsel üretimin desteklenmesine katkıda bulunan kütüphanelerden, engelli ve engelsiz tüm kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarının karşılanması beklenir. Bu bağlamda “engelsiz bilgi hizmeti” sunma hedefinden hareketle, engelli bireylerinde yararlanabileceği bilgi kaynaklarının erişimine yönelik gerekli düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

4.4. BİR MODEL ÖNERİSİ: DEĞERLENDİRME

Bilgi merkezlerinde sunulan bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi gerçekleştirilen uygulamaların etkisinin belirlenmesi ve olası sorunların çözümlenmesi açısından oldukça önemlidir. Bu süreçte bilgi hizmetleri sürecinin değerlendirilmesi, bu işlemler sonucunda sunulan hizmetlerin etki düzeyinin analizi ve hizmet kalitesini arttırmaya yönelik çalışmalar bulunmaktadır.

Bilgi merkezlerinin engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi modelin önceki bölümleri doğrultusunda planlanan süreçlerdeki sorunların ya da eksikliklerin tespit edilmesini sağlar. Bu değerlendirmeler engelli kullanıcıların engelsiz bir bilgi hizmeti alabilmesi için gerekli önlemlerin alınması açısından önemlidir. Bu sürecin bileşeni olan bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi ortaya çıkan sonuçların bilgi merkezlerine geribildirim sağlayarak hizmet kalitesinin artırılmasına ve sorunların çözümlenmesine yardımcı olmaktadır.

Bilgi merkezlerinin bu aşamada engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmeti sunma süreçlerindeki hizmeti yaygınlaştırma faaliyetleriyle (duyurular, haberler, bültenler ve bilimsel etkinliklerle) sunmaları engelsiz bilgi hizmeti farkındalığını artırmakla birlikte hizmetlere yönelik farklı görüşlerin ve taleplerin oluşturulmasına olanak sağlamaktadır. Bu etkinlikler engelli kullanıcıların bilgiye erişim süreçleriyle ilgili farkındalıklarını artırırken konuyla ilgili geri bildirim almayı da sağlamaktadır. Araştırmadaki analizlerde engelli kullanıcılara yönelik bilgi hizmetleri faaliyetlerde bulunduğunu ancak bu hizmetlerin kalite düzeyinin artırılması gerektiğini göstermektedir.

Modelin bu bileşeni bilgi merkezlerinin mevcut durumunda ve analiz süreçlerinde değişikliklerin veya iyileştirmelerin yapılmasına olanak sağlayarak “engelsiz bilgiye erişim” hizmetinin önemini ortaya koymaktadır.

Toplum hayatında dışlanan ve ayrımcılığa uğrayan engelli bireyler, bilgi merkezlerinde bu tür ayrımcılıkla karşılaşmamaları gerekmektedir. Bu yüzden bilgiye erişim hizmetleri bahsedildiğinde engelli kullanıcılar için sadece uzaktan bilgi hizmetinden daha çok, bilgi merkezlerinde fiziksel olarak bulunmaları ve bir personele ihtiyaç duymadan bir aktivitede bulunmaları engelli kullanıcılar için sosyal yaşamda toplumla uyum sağlaması açısından bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi hayati önem taşımaktadır (Kiavar, 2013). Bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi ve geri bildirimlerinin alınması hem engelli kullanıcıların ayrımcılık sorunlarına, hem de bilgiye erişim sorunlarını çözmeye yardımcı olabilir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Tüm insanların eşit doğduğu, eğitim fırsatlarından eşit bir şekilde yararlandığı toplumumuzda ne yazık ki bazı bireyler bu grubun dışında kalmaktadır. Doğuştan gelen ya da sonradan oluşan herhangi bir nedenle bedensel, ruhsal, duyuşsal, zihinsel ve sosyal yeteneklerinin bir kısmını kaybetmesi sonucu toplumsal yaşama uyum sağlamakta ve bireysel ihtiyaçlarını karşılamakta güçlük çeken engelli bireyler eğitim fırsatlarından da eşit bir şekilde yararlanamamaktadır.

21. yüzyılda teknolojinin gelişmesi ve bilgi çağının getirmiş olduğu yeniliklerle beraber “doğrudan” ve “engelsiz” bilgiye erişim hayatımızın en önemli parçasını oluşturmaktadır. Kişilerin mesleki kariyerlerini geliştirmede, sosyal yaşamlarını devam ettirmelerinde, bilimsel çalışmalarının yürütülmesinde ve kişisel gelişimlerini sağlamada bu iki kavram çok büyük bir rol oynamaktadır. Bilgi çağının gerekliliklerinden biri olan bilgiye erişim bilgi merkezleri aracılığı ile bireylerin hizmetine sunulmaktadır. Eğitimin ayrılmaz bir parçası olan bilgi merkezlerinin başında gelen “kütüphaneler” kullanıcılarına “doğrudan” ve “engelsiz” bilgiye erişim anlayışı ile hizmet vermeleri gerekmektedir.

Eğitimin tamamlayıcı unsur niteliğini taşıyan kütüphaneler vermiş olduğu hizmetlerle ne yazık ki fiziksel, teknolojik, koleksiyon ve personel açısından yeterli donanım özelliklerini taşıyamamaktadır. “Engelsiz” bilgiye erişim tam anlamıyla uygulamaya konulamamaktadır. Bilgi merkezlerinden yararlanmak isteyen engelli kullanıcılar birçok “engelle” karşı karşıya kalmaktadır. Engelli kullanıcıların bilgi kaynaklarına erişimlerini kolaylaştırmak için bazı önlemlerin alınması gerekmektedir. Bunlardan bazıları;

- Öncelikle gerekli yasal düzenlemelerle koruma altına alınan engelli bireylerin eğitim hakları daha geniş bir perspektifte değerlendirilmeli ve eğitim kurumlarının kaliteli hizmet sunabilmesi adına işleyişlerine uygun olan hizmet politikalarını oluşturmalıdır.
- Bilgi merkezleri birleşme sistemini uygulayarak kullanıcıların beklentilerini karşılamayı hedeflemektedir. Çoğu bilgi merkezleri engelli kullanıcı birimini oluşturmamaktadır. Bilgi merkezleri engelli kullanıcı birimlerini oluşturmalı, onların istek ve ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmalıdır.

- Bilgi merkezleri oryantasyon eğitimlerine özen göstermeli ve kullanım aktifliğini arttırmaya çalışmalıdır.
- Engelli kullanıcıların büyük çoğunluğu bilgi kaynaklarına erişimde zorluk yaşamaktadır. Bu zorlukları aşabilmeleri için gerekli yönlendirme ve seslendirme butonlarının bulundurulması gerekir.
- Engelli kullanıcıların toplumla bütünleşebilmelerini kolaylaştırmak için bilgi merkezleri sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlemelidir.
- Görme engelli kullanıcılar için sesli materyallerin koleksiyon niteliğini ve niceliğini arttırabilmek adına bilgi merkezlerinin iş birliği içerisinde bulunması ve materyallerin ses kalitesini arttırabilmek için gönüllü okuyuculara gerekli eğitimlerin verilmesi gerekir.
- Bilgi merkezleri ödünç verme hizmetlerini engelli kullanıcı profilini de göz önünde bulundurarak hizmete sunmalıdır.
- Bilgi merkezleri mimari oluşum aşamasında mimarlar ve kütüphaneciler iş birliği içerisinde bulunarak engelli kullanıcıların ihtiyaçları göz önünde bulundurulmalı ve fiziksel alanları bu ihtiyaçlara göre tasarlamalıdır (giriş kapısı, raflar arasındaki mesafe, özel tuvalet, bireysel ve grup ders çalışma odaları vb.)
- Görme engelli kullanıcılar için sesli kabinlerin olduğu özel bir bölüm oluşturulmalı ve gönüllü okuyucular kitapları seslendirirken engelli kullanıcıların ihtiyaç duydukları kaynakların seslendirilmesi için yönlendirilmelidir.
- Personel, engelli kullanıcılara hizmet verecek yeterli düzeyde teknik ve bilgi becerisine sahip olmalı ve personelin engelli kullanıcılara davranış ve hizmetlerini daha anlaşılır bir şekilde sunabilmesi adına hizmet içi eğitime tabi tutulmalı, seminerlere katılım sağlanmalıdır.
- Bilgi merkezleri gerekli teknik donanım sistemini sağlayarak engelli kullanıcıların bilgiye erişimlerini kolaylaştırmalı ve web sayfaları engelli kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde hazırlanmalıdır.

KAYNAKÇA

- Acartürk, C. ve Yücel Yıldırım, C. (Şubat, 2006). “Görme Engelliler İçin Web Sayfalarında Erişilebilirliğin Sağlanması”. [Bildiri] *Akademik Bilişim’ 06*, Denizli.
- Arıkan, R. (2011). *Araştırma Yöntem ve Teknikleri*. İstanbul: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Aydın, A. (2012). “Görme Engelli Üniversite Öğrencilerinin Bilgi Erişim Sorunları Üzerine Yapılmış Bir Araştırma”. *Bilgi Dünyası*, 13(1), 93-95.
- Bakırcı, R. (2009). “Milli Kütüphane’de Görme Engellilere Sunulan Hizmetler ve Gelişmeler”. *Bilgi Dünyası*, 10 (1), 101.
- Belediye Kanunu. (2005.13.7). *Resmi Gazete*, 25874.
- Bilgin, K.U. (2000). “Özrümlülerin Çalışma Hayatındaki Sorunları ve Çözüm Önerileri”. *Kamu - İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 5(4), 30-38.
- Braizer, H. (2007). “The Role and Activities of the IFLA Libraries for the Blind Section”. *Library Trends*, 55 (4), 86-872.
- Brophy, P. (2007). “Web Accessibility”. *Library Trends*, 55 (4), 960.
- Büyüksan, Y. F. (2009). *Görme Engellilere Yönelik Konuşan Kitaplık Hizmetinin Geliştirilmesi “Milli Kütüphane Örneği”*. (Yayımlanmış Uzmanlık Tezi). Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Milli Kütüphane Başkanlığı.
- Carey, K. (2007). “The Opportunities and Challenges of the Digital Age: A Blind User's Perspective”. *Library Trends*, 55 (4), 770.
- Çalık, S. (2004). “Özürlülüğün Ölçülmesinde Metodolojik Yaklaşımlar ve 2002 Türkiye Özürlüler Araştırması”. *ÖZ-VERİ Dergisi*, 1 (2).
- Efe, A. (2006). “Engelli Çocuk ve Ailelerinin Sorunlarının Belirlenmesi ve Bunların Çözümünde Dinin Rolü”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Yayınları*, 16 (1), 170.
- Enç, M. (2005). *Bitmeyen Gece*. İstanbul: Ötüken.

- Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmenin Onaylanması Hakkında Karar. (2009.07.14). *Resmi Gazete*, 27288.
- Emiroğlu, B. G. (2008). “Üniversitelerde Görme Engelli Öğrenciler için Bilişim”. *Akademik Bilişim*, 153-158.
- Fedorowicz, M. (2007). “An Evaluation of the American Models of Public Library Service for Disabled Users for Poland”. *Türk Kütüphaneciliği*, 21 (1), 50.
- Fischer, A. (2003). “National Library Service for the Blind and Physically Handicapped”. *Library of Congress Information Bulletin*, 62 (2), 37.
- Gibson, M. C. (1977). “Preparing Librarians to Serve Handicapped Individuals.” *Journal of Education for Librarianship* 18 (2), 121.
- Hamilton D. ve Ketten B. (2011). “Görme Engelli Kullanıcılar İçin Erişilebilir Kütüphaneler: Kütüphanecilere Yönelik Pratik Öneriler”, *Türk Kütüphaneciliği*, 25 (4), 509.
- IFLA (1998). *Guidelines for Library Service to Braille Users*. IFLA Standing Committee of the Section of Libraries for the Blind, Toronto, Canada.
- IFLA (2005). *Libraries for the Blind in the Information Age Guidelines for Development*. Ed. by Rosemary Kavanagh and Beatrice Christensen Sköld. The Hague, Netherland: IFLA Headquarters.
- İçli, T. (Ed.). (2006). “Görme Engelliler Hakkında Görenler için Rehber”. Ankara: Altınokta Körlere Hizmet Vakfı.
- İmar Kanunu. (1985.09.05). *Resmi Gazete*, 10749.
- Kamu Binaları, Kamuya Açık Alanlar ve Toplu Taşıma Araçlarının Özürlülere Uygun Hale Getirilmesi Genelgesi. (2006.12.07). *Resmi Gazete*, 26226.
- Kanık, L. (1994). *Görme Engellilere Yönelik Kütüphane Hizmetleri*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaptan, S. (1995). *Bilimsel araştırma ve İstatistik Teknikleri*. Ankara: Tekışık Web Ofset Tesisleri.
- Karasar, N. (2004). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Kaula, P. (2004). "A Talking Book For The Blind", *International Information, Communication & Education*. 23 (2), 330.
- Kaynar, M. (1992). "Görme Özürlüler için Kütüphane Hizmetleri". *Türk Kütüphaneciliği*, 6(2), 114-117.
- Kazak, M. (2008). "Görme Engellilere Yönelik Kütüphanecilik Hizmetlerinde Türkiye'deki Son Gelişmeler: Gazi Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Görme Engelliler Bölümü Örneği". *Türk Kütüphaneciliği*, 22(2), 216-221.
- Kiavar, B. (2013). *Kütüphane Mimarisinde Engellilere Yönelik Çalışmalar ve Milli Kütüphane*. (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi.
- Kinnell, M. (2000). *Public Library Services for Visually Impaired People: Report to the Library and Information Commission*. Library and Information Statistics Unit, Loughborough University.
- Konuşan kitaplar. (1981). "Gaziantep İl Halk Kütüphanesi". *TKDB*, 30(3), 168-173.
- Küçükcan, B. (2008). "Kütüphane Binaları: Deprem ve Diğer Afetlere Hazırlık". *İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi*, (1), 41-50.
- Küçükcan, B. (2010). "Bilgiyi Toplama Mekânı: Kütüphane Binaları". *Mimarist*, (3), 37.
- Kütüphaneler Genel Müdürlüğü. (1992). "Örnek Kütüphane". *Türk Kütüphaneciliği*, 4(1), 241.
- Kütüphaneler Komitesi Raporu. (1961). *VII. Milli Eğitim Şurası*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı.
- Kütüphanelerde Yasal Düzenlemeler ve Standartlar. (1988). *Komite Toplantıları*. (23-25 Şubat 1988). Ankara: KTB.
- Lisiecki, C. (1999). "Adaptive Technology Equipment for the Library". *Computers in Libraries*, 19 (6), 2.
- Lovejoy, E. (1983). "History and Standards," in *That All May Read*, (Washington: Library of Congress, National Library Service for the Blind and Physically Handicapped).

- Mates, B. (1991). *Library Technology for Visually and Physically Impaired Patrons*, London: Meckler
- Mcgrory, M. (2004). "Breaking Down Barriers: The CNIB Library Moves into Its New Home". *Feliciter*, 50 (6), 262.
- Milli Eğitim Bakanlığı. (1961). *Kütüphaneler Komitesi Raporu. VII. Milli Eğitim Şurası*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı.
- "Özürü ve Engelli Vatandaşlar İçin Hizmet: Çalışma Belgesi", (Ocak 2000), Türkiye Bilgi Toplumu 2010 [CD içinde] Ankara: T.C. Ulaştırma Bakanlığı – Türkiye Ulusal Enformasyon Altyapısı (TUENA) Proje Ofisi.
- Özürü ve Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun. (2005. 7. 7). *Resmi Gazete*, n.5378, 25868.
- Türk Kütüphaneciliği. (1992). "Or-An Sevgi Yılı Halk Kütüphanesi bünyesinde Konuşan Kitaplık Bölümü hizmete açıldı", *Haber, Türk Kütüphaneciliği*, 6 (4), 240.
- Türk Kütüphaneciliği (1992). "Kütüphaneler Genel Müdürlüğü'nce 'Örnek Kütüphane' uygulaması başlatıldı", *Haber, Türk Kütüphaneciliği*, 4(1), 241.
- TÜİK (2010). *Özürülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması*, Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu.
- Reitz, J. M. (2004). *Dictionary for Library and Information Science*. Westport, Connecticut. London.
- Rosen, L. (1991). "Enabling Blind and Visually Impaired Library Users: Inmagic and Adaptive Technologies". *Library Hi Tech*, 9 (3), 47.
- Sağlamtuç, T. (1990). "Toplumun Kültürel Kalkınmasında Halk Kütüphanelerinin Rolü", D. Atılğan ve F. Özdemirci (Haz.) *Türk Kütüphaneciler Derneği 40. Yıl Kütüphanecilik Kurultayı: 30 Kasım - 1 Aralık 1989 - Ankara :Bildiriler* (s.s. 54-58), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Sağlamtuç, T. (1994). *Çağdaş Kütüphanecilik ve Düşünce Özgürlüğü*. İstanbul: Yapı Yayınları.

- Sağlamtuñç, T. (2010). “Görme Engelliler ve Kütüphanecilik Hizmetleri”. *Bilgi Dünyası*, 11 (1) 180-185.
- Seyidoğlu, H. (1997). *Bilimsel Araştırma ve Yazma El Kitabı*. İstanbul: Güzem Yayınları.
- Subaşıoğlu, F. (2000). “Engellilerin İnternet’e Erişimi Üzerine”. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 40 (3-4).
- Subaşıoğlu, F. (2008). “Üniversitelerin Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümleri’nin Engellilik Farkındalığı Üzerine Bir Araştırma”. *Bilgi Dünyası*, 9(2), 40-410.
- Taylor, J. (2004). “Serving Blind Readers in a Digital Age”. *American Libraries*, 35 (11), 53.
- Tezcan, F. G. ve Tanrıku, Y. (2011). “Milli Kütüphane’de Görme Engellilere Yönelik Konuşan Kitaplık Bölümü Hizmetinin Değerlendirilmesi ve Kullanıcı Memnuniyeti Araştırması”. *Bilgi Dünyası*, 12 (2) 359-378.
- The United Nations. (1993). *The Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities*, The Hague: The United Nations General Assembly, forty-eighth session.
- Thiele, P. E., “New Technologies for the Blind Reading Community”,
- Todaro, J. A. (2005). “Library Services for People with Disabilities in Argentina”. *New Library World*, 5 (6), 253–268.
- T.C. Başbakanlık Özürlüler Dairesi Başkanlığı. (2002). *Türkiye Özürlüler Araştırması*, Ankara: T.C. Başbakanlık Özürlüler Dairesi Başkanlığı.
- Türkiye Cumhuriyeti Anayasası. (1982, 10 20). *Resmi Gazete*, s.17844
- Uşan, M. F. (2000). “Özürlüler de İnsan: Özürlülere de İnsan Hakları” *Türkiye’de İnsan Hakları*, Ankara: TODAİE Yayınları.
- Vitzansky, W. (1994). “Managing a National Library Service for Blind and Print-handicapped Persons”. *Library Management*, 15 (7), 28.
- Yılmaz, M. (2006). “T.C. Anadolu Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Merkezi”. *Bilgi Dünyası*, 7 (1), 148.

Yontar, A. (1995). *Kütüphane ve Belge-Bilgi Merkezlerinde Bilimsel Yönetimin Önemi*. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi.

Zencir, M. B., Kutlutürk, L. ve Subaşıoğlu, F. (2017). “Türkiye’deki Üniversite Kütüphanelerinde Engellilere Yönelik Hizmetler: Web Sayfaları Bağlamında Bir İnceleme”. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 57(1), 722.

Kullanılan Web Sitelerinin Kaynakçası

"Assistive Technolog for Computers" (2000).[Çevrimiçi].Elektronik adres: <http://www.microsoft.com/enable/microsoft/technology.htm>

Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi. 10 Ocak 2017 tarihinde <http://www.ozevvakfi.org/isikyolu/pdf/bmehs.pdf> adresinden erişildi.

Birleşmiş Milletler Sisteminde Özürlülük. 14/02/2013 tarihinde <http://www.eyh.gov.tr/tr/html/8411/1-3-Birlesmis-Milletler-Sisteminde-Ozurluluk> adresinden erişildi.

IFLA/UNESCO (1994) www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html adresinden (t.y) erişim sağlandı.

L’ASSOCIATION VALENTIN HAUUY. 2009. <http://www.avh.asso.fr/rubriques/association/historique.php> adresinden 02.01.2009 tarihinde erişilmiştir.

Ozida (2007). http://www.ozida.gov.tr/arastirma/tr_ozurluler_arastirmasi.pdf 15 Aralık tarihinde erişildi.

Özgökçeler, S. ve Alper, Y. (2010). “Özürlüler Kanunu’nun Sosyal Model Açısından Değerlendirilmesi” <https://docplayer.biz.tr/6052624-Ozurluler-kanunu-nun-sosyal-model-acisindan-degerlendirilmesi.html>, Erişim tarihi: 01.01.2018.

Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması = Survey On Problems And Expectations Of Disabled People. (2010). Ankara:TÜİK. 14.08.2018 tarihinde http://www.tuik.gov.tr/Kitap.do?metod=KitapDetay&KT_ID=1&KITA_P_ID=244 adersinden erişildi.

Sarioğlu, S. *Özürlölük, sosyal hizmetler ve küreselleşme*. 10.01.2018 tarihinde http://www.sosyalhizmetuzmani.org/ozurluluk_kuresellesme.doc adresinden erişilmiştir.

“Special Report on Aging and Vision Loss.” Web. 12.01.2018

TPB. (2008). *Tactile picture books in Sweden*. http://www.tpb.se/filer/trycksakerpdf/tactile_broschure.pdf adresinden 10.01.2018 tarihinde erişilmiştir.

Türkiye Özürlüler Araştırması Temel Göstergeleri. (2002). 01.01.2018 tarihinde <http://www.engelsiz.hacettepe.edu.tr/belge/ozida.pdf> adresinden erişildi.

<http://www.un.org.tr> (3 Aralık Uluslararası Engelliler Günü) 01.01.2019 tarihinde erişildi.

Ulaşılabilirlik Stratejisi ve Ulusal Eylem Planı (2010-2011). 01.01.2018 tarihinde <http://www.sosyalhaklar.net/2011/bildiri/aslan-seker.pdf> adresinden erişilmiştir.

<http://www.altinokta.org.tr/>, (4 Ocak 2018).

<http://www.batmankutup.gov.tr/>, (3 Ocak 2018).

<http://www.beyazitdevletkutup.gov.tr/>, (3 Ocak 2018).

<http://www.bilgiyilikutup.gov.tr/>, (3 Ocak 2018).

<http://www.bursakutup.gov.tr/>, (3 Ocak 2018).

<http://canakkalekutup.gov.tr/>, (3 Ocak 2018).

<http://www.cast.org>, (7 Ocak 2018).

<http://www.cast.org/bobby>; <http://www.sbu.ac.uk/litc/lt/ltcover.html>, (7 Ocak 2018).

<http://codi.buffalo.edu>, (7 Ocak 2018).

<http://www.eskimo.com/jublin/disabled>, (7 Ocak 2018).

<http://www.getem.boun.edu.tr>, (2 Ocak 2018).

<http://izmiraturkkutup.gov.tr/>, (3 Ocak 2018).

<http://janweb.icdi.wvu.edu/kinder>, (7 Ocak 2018).

<http://kdm.anadolu.edu.tr/default.htm>, (2 Ocak 2018).

<http://kutuphane.omu.edu.tr/tr/node/366#>, (2 Ocak 2018).

<http://lcweb.loc.gov/nls.html>, (7 Ocak 2018).

<http://lib.baskent.edu.tr/>, (2 Ocak 2018).

<http://lib.gazi.edu.tr/posts/view/title/gorme-engelliler-bolumu-15141>, (2 Ocak 2018).

<http://lib.metu.edu.tr/tr/engelli-kullanici-icin>, (2 Ocak 2018).

<http://library.altinbas.edu.tr/olanaklar/gorme-engelliler-kutuphane/>, (2 Ocak 2018).

http://www.library.hacettepe.edu.tr/sayfa/engelli_hizmetleri, (2 Ocak 2018).

<http://www.mersinkutup.gov.tr/>, (3 Ocak 2018).

<http://www.mkutup.gov.tr/tr/Sayfalar/default.aspx>, (4 Ocak 2018).

<http://www.rnib.org.uk>, (7 Ocak 2018).

<http://www.tekelioglukutup.gov.tr/>, (3 Ocak 2018).

<https://turgok.org/>, (4 Ocak 2018).

<http://www.yuri.org.webable>, (7 Ocak 2018).

<http://www.w3.org/WAI>, (7 Ocak 2018).

World Report On Disability (2011). Malta: World Health Organisation.

http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9789240685215_eng.pdf 1 Ocak

2018 tarihinde adresinden erişildi

EKLER**EK 1. ANKET**

Bilgi Merkezlerinde Engelli Kullanıcılara Yönelik Sunulan Hizmetlerin Değerlendirilmesi

Engelli kullanıcılara yönelik sunulan hizmetlerin değerlendirilmesi...

1. Kütüphane türünüz nedir?
 - Devlet Üniversite Kütüphanesi
 - Vakıf Üniversitesi Kütüphanesi
 - Halk Kütüphanesi
 - Milli Kütüphane
2. Engelli kullanıcılar için yazılı bir hizmet politikanız mevcut mu?
 - Evet
 - Hayır
3. Kütüphanenizde engelli kullanıcı birimi mevcut mu?
 - Evet
 - Hayır
 - Kısmen
4. Engelli kullanıcılara oryantasyon eğitimi veriyor musunuz?
 - Evet
 - Hayır
 - Kısmen
5. Engelli kullanıcılar bilgi kaynaklarına erişim sağlarken yardımınıza ihtiyaç duyuyor mu?
 - Evet
 - Hayır
 - Kısmen
6. Kütüphanenizde engelli kullanıcılar için yönlendirmeleriniz mevcut mu?
 - Evet
 - Hayır
 - Kısmen

7. Engelli kullanıcılar için sosyal ve kültürel faaliyetler düzenliyor musunuz?
- Evet
 - Hayır
 - Kısmen
8. Engelli kullanıcıların kütüphaneyi kullanma sıklıklarını nasıl değerlendirirsiniz?
- Hiç gelmemektedirler
 - Haftada bir gün gelmektedirler
 - Haftada birkaç kez gelmektedirler
 - Ayda bir kez gelmektedirler
9. Sesli materyallerin kalitesini engelli kullanıcılar için ne kadar yeterli buluyorsunuz?
- İyi
 - Orta
 - Kötü

Bilgi merkezlerinin fiziksel açıdan değerlendirilmesi...

10. Kütüphanenizde seslendirme kabinleri bulunuyor mu?
- Evet
 - Hayır
 - Kısmen
11. Kütüphanenizde engelli kullanıcılar için tasarlanmış özel bireysel ve grup çalışma odalarınız mevcut mu?
- Evet
 - Hayır
 - Kısmen
12. Kütüphanenizde engelli kullanıcı birimi mevcut ise kullanıcılar açısından havalandırma, ışıklandırma ve ısınma durumunu nasıl değerlendiriyorsunuz?
- İyi
 - Orta
 - Kötü

13. Kütüphanenizin iç donanımını engelli kullanıcılar için ne kadar yeterli buluyorsunuz?

- İyi
- Orta
- Kötü

14. Kütüphane binasını genel olarak değerlendirdiğinizde engelli kullanıcılar için uygunluğunu ne kadar yeterli buluyorsunuz?

- İyi
- Orta
- Kötü

Bilgi merkezlerinde engellilere hizmet sunan personellerin değerlendirilmesi...

15. Engelli kullanıcılara daha kaliteli bir hizmetin verilebilmesi için personelin hizmet içi eğitim almaları gerektiğini düşünüyor musunuz?

- Evet
- Hayır
- Fikrim yok

16. Engelli kullanıcıların duyu, davranış ve sorunlarını daha iyi anlayabilmek adına seminerlere katılmak ister misiniz?

- Evet
- Hayır
- Fikrim yok

17. Engelli kullanıcılarla özel olarak ilgilenen ayrı bir personeliniz mevcut mu?

- Evet
- Hayır
- Kısmen

18. Engelli kullanıcılar için posta yoluyla ödünç verme hizmetiniz mevcut mu?

- Evet
- Hayır

19. En son teknolojik gelişimleri takip edebilmek adına eğitim ve seminerlere katılıyor musunuz?

- Evet
- Hayır
- Kısmen

20. Kütüphaneniz engelli kullanıcılar için yeterli teknik donanıma sahip mi?

- Evet
- Hayır
- Kısmen

21. E-kaynakların kullanımında engelli kullanıcılar yardımınıza ihtiyaç duyuyor mu?

- Evet
- Hayır
- Kısmen

Bilgi merkezlerinin materyal açısından değerlendirilmesi...

22. Engelli kullanıcılar için ders materyalleriniz mevcut mu?

- Evet
- Hayır
- Kısmen

23. Engelli kullanıcıların kütüphane dermesinde en çok olmasını istediği kaynak türleri nelerdir?

- Elektronik
- Braille
- Cd
- Büyük Baskı
- Tezler
- Dergiler
- Güncel romanla

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

- **Adı ve Soyadı:** Şirin KİLARCI
- **Doğum Yeri:** Çaybaşı/ ORDU
- **Doğum Tarihi:** 01.01.1988

EĞİTİM DURUMU

- **2014 - Yüksek Lisans:** Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü
- **2008 – 2012 Üniversite:** Atatürk Üniversitesi - (*Örgün Öğretim*) Edebiyat Fakültesi – Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü (Kütüphane, Arşiv ve Dokümantasyon – Lisans)
- **Yabancı Dil:** İngilizce
- **Bilimsel Çalışmalar:** “Eğitimde zenginleşmiş kütüphanelerin yeri ve önemi: Ahmet Mesut İlkokulu zenginleştirilmiş kütüphane uygulaması” (Makale)

İŞ DENEYİMİ

- **Staj :** Ondokuz Mayıs Üniversitesi Kütüphanesi (2011)
- **Projeler :** 2017 “Tophane Gençlik Eğitim Merkezi” Kitaplık Köşesi
2016 “Vakıflar İlkokulu” Kitap Okuma Salonu
2015 “ Vali Erdal Ata İlkokulu” Zenginleştirilmiş Kütüphane
- **Çalıştığı Kurum:** Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı (2013 -)

SUNUMLAR - EĞİTİMLER

- **“ Elektronik Kaynaklar Eğitimi” (Eğitmen)**
RTEÜ Mensuplarına Yönelik Eğitim Semineri, Nisan, Mayıs 2016-2017
- **“ Kütüphane Kaynaklarından Yararlanma ve Elektronik Kaynaklar” (Eğitmen)**
RTEÜ Mensuplarına Yönelik Eğitim Semineri, Mart 2015
- **“ Kütüphane Oryantasyon Eğitimi” (Eğitmen)**

RTEÜ Öğrencilerine Yönelik Eğitim Semineri, 2013-2014

KATILDIĞI SEMİNER VE TOPLANTILAR

- 27 Ekim 2016 “5. Ulusal Açık Erişim Çalıştayı” TÜBİTAK Feza Gürsey Toplantı Salonu, Ankara
- 19-21 Ekim 2015 “4. Ulusal Açık Erişim Çalıştayı” TÜBİTAK Feza Gürsey Toplantı Salonu, Ankara

İLETİŞİM

E-Posta : sirin.ak@erdogan.edu.tr

