

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI**

**LGBTİQ BİREYLERİN GÜNDELİK YAŞAMDA BİLGİ
GEREKSİNİMLERİ VE BİLGİ ARAMA DAVRANIŞLARI**

Doktora Tezi

Neslihan ER-KOÇOĞLU

Ankara-2018

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI**

**LGBTİQ BİREYLERİN GÜNDELİK YAŞAMDA BİLGİ
GEREKSİNİMLERİ VE BİLGİ ARAMA DAVRANIŞLARI**

Doktora Tezi

Neslihan ER-KOÇOĞLU

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Oya GÜRDAL TAMDOĞAN

Ankara-2018

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI**

Neslihan ER-KOÇOĞLU

**LGBTİQ BİREYLERİN GÜNDELİK YAŞAMDA BİLGİ
GEREKSİNİMLERİ VE BİLGİ ARAMA DAVRANIŞLARI**

Doktora Tezi

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Oya GÜRDAL TAMDOĞAN

Tez Jürisi Üyeleri

Adı ve Soyadı

İmzası

Prof. Dr. Oya GÜRDAL TAMDOĞAN (Danışman)

Prof. Dr. Hasan S. KESEROĞLU

Prof. Dr. Tülay OĞUZ

Prof. Dr. Sacit ARSLANTEKİN

Dr. Öğr. Üyesi Mustafa BAYTER



Tez Sınav Tarihi: 10.09.2018

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Prof. Dr. Oya GÜRDAL TAMDOĞAN danışmanlığında hazırladığım “LGBTİQ Bireylerin Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri ve Bilgi Arama Davranışları (Ankara-2018)” adlı doktora tezindeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu, başka kaynaklardan aldığım bilgileri metinde ve kaynakçada eksiksiz olarak gösterdiğimi, çalışma sürecinde bilimsel araştırma ve etik kurallarına uygun olarak davrandığımı ve aksinin ortaya çıkması durumunda her türlü yasal sonucu kabul edeceğimi beyan ederim. (10/10/2018)



Neslihan ER-KOÇOĞLU



Berk'e ve Cemil'e

ÖNSÖZ

Gündelik yaşamımızın neredeyse her anında toplum tarafından dışlandığınızı, işten çıkarıldığınızı, sevdiğiniz kişiyle evlenmenize izin verilmediğini, istediğiniz filmi izleyemediğinizi, istediğiniz kitabı, sansürlendiğinden kütüphane ve kitapçı raflarında bulamadığınızı, örgütlerden içeri alınmadığınızı, sorularınıza karşı tarafın yanıt vermediğini, hastaneye gittiğinizde doktorun sizi tedavi etmek istemediğini, yürürken insanların size bakıp güldüğünü, fiziki saldırılara uğradığınızı, ölüm tehdidi aldığınızı ve en önemlisi ailenizin, arkadaşlarınızın ve yakınlarınızın sizinle, sırf siz olduğunuz için, görüşmek istemediğini düşündüğünüzde kendinizi nasıl hissedersiniz?

Bu araştırma, sosyal dışlanmış toplulukların gündelik yaşamlarını irdelemek, gündelik yaşamlarında, sosyal dışlanmanın neden olduğu bilgi erişim süreçlerindeki engelleri ortaya çıkarıp bu konuda bir farkındalık yaratmayı amaçlamaktadır. Araştırmanın asıl amacı ise hiçbir fiziksel, zihinsel engelleri olmamasına karşın lezbiyen, gey, biseksüel, trans, interseks, queer (LGBTIQ) topluluğunun bilgiye erişim sürecinde ortaya çıkan engelleri belirlemenin yanı sıra, topluluk bireylerinin gündelik yaşamlarında kendilerine özgü bilgi gereksinimlerini ve bilgi arama davranışlarını saptamak; var olan bir dışlanmışlığın “dil, din, ırk,... ayrımı gözetmeksizin toplumun her kesimine eşit hizmet...” dilden düşmeyen ezberle görmezden gelindiğini vurgulamaktır. Çalışma, bilimsel bir araştırma olsa da konunun toplumsal boyutuna oldukça ağırlık verilen bir ürün olmasına özen gösterildi ve yukarıda anılan amaçlara, tez bazında, erişildi. Çalışma, onu okuyanlarda/okuyacaklarda ve haberdar olanlarda bir farkındalık yarattı/yaratacak ise ne mutlu bize!

Tez yazım aşamasında, 2014-2018 zaman diliminde hem toplumsal hem bireysel açıdan oldukça sancılı dönemler geçirdik. Dışlanmanın nasıl bir şey olduğunu deneyimlediğim/iz bir süreçti. Sosyal dışlanmanın insanlıktan götördüklerine tanıklık etmek kolay olmadı. Kimi zaman araştırmaya devam etmek istemedim; her defasında kardeşim, eşim ve danışmanım beni cesaretlendirerek bu kararımdan vazgeçirdiler.

Canım kardeşim Berk, bu süreçte sanki kendi araştırmanmış gibi çabaladın! Her süreçte yanımda idin! Sevgili eşim, 2014 yılında evlendiğimizde araştırmamız bir yıl içinde bitecek gibiydi; ama bitemedi, çok üzgünüm. Buna rağmen desteğini benden, bir an olsun, esirgemedin! Çok değerli danışmanım, Oya Hocam, siz olmasaydınız ne yapardım bilmem! Yeri geldi ablam, yeri geldi yaşam koçum, yeri geldi en yakın arkadaşım oldunuz! Araştırmamızı sahiplenmeyi ve desteklemeyi bir an olsun

birakmadınız, pes ettiğim zamanlarda bile! Ve Tarık! Araştırmayı tamamlamam için Berk ile birlikte canla başla uğraştınız. Ailemin değerli üyeleri, annem, babam, ablalarım, kardeşlerim, yeğenlerim, eniştelereim! Bu süreçteki maddi ve manevi desteklerinizi asla unutmam! Değerli katılımcılar, araştırmayı tamamlamaya karar vermemde payınız öyle büyük ki! Tez İzleme Komitesi üyeleri, çok değerli Tülay ve Hasan hocalarım, bu süreçte, araştırmamıza olan desteklerinizi ve inancınızı hiç kaybetmediniz, bilgi birikimlerinizi hiç esirgemediniz! Kırmızı Şemsiye Cinsel Sağlık ve İnsan Hakları Derneği, katılımcılarla yaptığım görüşmeler sırasındaki misafirperverliğiniz ve değerli katkınız için size teşekkür borçluyum! Çok değerli Nazlı Hocam, desteğiniz için size minnettarım. Bu süreçte beni destekleyen çok değerli arkadaşlarım, özellikle Aynur ve Elsa, anlayışınız ve desteğiniz için çok teşekkür ederim. Mate ve Drahomira, sizlerle tanışmak ve bilgi birikimimizden yararlanmak benim için bir onurdu! Antonija ve İrem, Zadar'da bana yaşama gücü veren çok değerli iki arkadaşım, iyi ki tanıştım sizinle! Sevgili Elif, katılımcı bulmamdaki katkı benim için çok değerli! Sevgili Recep ve Özlem, bürokratik süreci hızlandırdığınız için sonsuz teşekkürler! Tez jürimizde yer alan değerli hocalarım, katkılarınız için çok teşekkür ederim. Çok değerli Bölüm hocalarım ve arkadaşlarım, zor zamanlarımda bana destek olduğunuz için sonsuz teşekkürler! Sevgili Vince, "Elinden gelenin en iyisini yap!" demen beni öyle cesaretlendirdi ki anlatamam! Sayende yazmaya çalıştım!

Bu uzun yolculukta benden ve araştırmamızdan desteğini esirgemeyenlere-yukarıda adını andığım/anamadığım herkese; temiz havası, ağaçları, mavi denizi, günbatımındaki eşsiz renkleriyle güneşi, karanlıkta güzelleşen ayı ve yıldızları, baharda rengârenk açan çiçekleri ile ruhuma yaşama sevinci üfleyen doğaya sonsuz minnet ve teşekkürlerimi sunuyorum! Sizler olmasaydınız, bu tez tamamlanamazdı! İyi ki varsınız!

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
İÇİNDEKİLER	iii
KISALTMALAR	vii
ŞEKİL LİSTESİ	ix
I. BÖLÜM: GİRİŞ	1
I.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi	1
I.2. Araştırmanın Amacı ve Araştırma Problemi	4
I.3. Araştırmanın Kapsamı	6
I.4. Araştırmanın Yöntemi	6
I.5. Araştırmanın Düzeni.....	9
I.6. Terminoloji	10
I.7. Kaynaklar/Kanallar	13
II. BÖLÜM: KAVRAMSAL ÇERÇEVE	16
II.1. Kullanıcı ve Kullanıcı Grupları.....	16
II.1.1. Kullanıcı.....	16
II.1.2. Kullanıcı Grupları	18
II.2. Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimi (GYBG) ve Bilgi Arama (GYBA)	22
II.2.1. Bilgi Gereksinimi ve Bilgi Arama Davranışları	22
II.2.2. Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimi (GYBG) ve Bilgi Arama Davranışları (GYBA).....	28
II.2.3. GYBA Modelleri.....	36
II.2.4. Bilgi Gereksinimi-Bilgi Arama Davranışları-Bilgi Hizmetleri Arasındaki İlişki.....	48
II.3. LGBTİQ Bireylerin Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri ve Bilgi Arama Davranışları ve Onlara Yönelik Kütüphane Hizmetleri.....	49
II.3.1. LGBTİQ (Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Trans, İnterseks ve Queer) Bireyler	51
II.3.2. LGBTİQ Bireylerin Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri (GYBG) ve Bilgi Arama (GYBA) Davranışları	59
II.3.2.1. LGBTİQ Bireylerin Açılma Sürecindeki Bilgi Gereksinimlerine ve Bilgi Arama Davranışlarına Yönelik Olarak Gerçekleştirilen Çalışmalar	61
II.3.2.2. Gündelik Yaşam ve Kimlikle İlgili Bilgi Gereksinimlerine Yönelik Olarak Yapılan Bilgi Davranışı Çalışmaları	65
II.3.2.3. Bilgi Hizmetlerine, Kütüphane Hizmetlerine ve Diğer Kütüphane Hizmetlerine Yönelik Olarak Yapılan Çalışmalar	70
III. BÖLÜM: LGBTİQ BİREYLERİN GÜNDELİK YAŞAMDA BİLGİ GEREKSİNİMLERİ VE BİLGİ ARAMA DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN KULLANICI ARAŞTIRMASI	82
III.1. Metodoloji	82
III.1.1. Metodolojik Çerçeve.....	82
III.1.2. Araştırma Tasarımı	83
III.1.3. Örneklem	85
III.1.4. Veri Toplama Yöntemleri	86
III.1.5. Veri Analizi.....	89
III.1.5.a. İnanılabilirlik/İnandırıcılık (Credibility)	91
III.1.5.b. Aktarılabilirlik (Transferability)	92
III.1.5.c. Tutarlık (Dependability).....	93
III.1.5.d. Teyit Edilebilirlik/Onaylanabilirlik (Confirmability)	93
III.1.6. Etik Konulara İlişkin Endişeler (Concerns) /Etik İlkeler	94
III.2. Bulgular	94
III.2.1. Katılımcılara İlişkin Genel Bilgiler.....	95
III.2.1.a. Cinsel Yönelim ve Cinsiyet Kimliği	95
III.2.1.b. Eğitim Düzeyi	96
III.2.1.c. Çalışma Durumu	97
III.2.1.d. Yaş	97
III.2.1.e. Kentteki Yaşam Süresi	97
III.2.1.f. Aile ve İlişki Durumu	98

III.2.1.g. Açılma Süreci	99
III.2.1.h. Açılma Sürecinde Kullanılan Kaynaklar ve Açılma Sürecinde Kullanılan Kütüphanelerin Dermelerinin Yeterliliği	101
III.2.1.h.i. İnternet.....	101
III.2.1.h.ii. Filmler	101
III.2.1.h.iii. Kütüphaneler	102
III.2.1.h.iv. Televizyon	103
III.2.1.h.v. İnternet Kafeler	103
III.2.1.h.vi. Kitaplar, Kitapçılar	103
III.2.1.i. Açılma Sürecinde Danışılan Kurum	104
III.2.1.j. Cinsellikle İlgili Deneyimlenen ya da Tanıklık Edilen Zor Durumlar.....	105
III.2.1.k. LGBTİQ Birey Olma Zorlukları	108
III.2.2. Katılımcıların Bilgi Algısı, Bilgi Gereksinimi ve Bilgi Gereksinimini Karşılama Durumu (Bilgi Kanalları/Kaynakları).....	110
III.2.2.a. Bilginin Birey için Anlamı.....	110
III.2.2.b. Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri	111
III.2.2.b.i. Sağlık	111
III.2.2.b.ii. Cinsellik.....	113
III.2.2.b.iii. Güvenlik (Safety) /Güvende Hissetme	114
III.2.2.b.iv. İletişim	115
III.2.2.b.v. Barınma.....	116
III.2.2.b.vi. Boş Zaman ve Hobiler	117
III.2.2.b.vii. Finans	118
III.2.2.b.viii. Sosyalleşme	119
III.2.2.b.ix. Seyahat ve Ulaşım	120
III.2.2.b.x. Gündem.....	121
III.2.2.b.xi. Eğitim	121
III.2.2.b.xii. Politika.....	122
III.2.2.b.xiii. Askerlik	122
III.2.2.b.xiv. Beslenme.....	122
III.2.2.b.xv. Hukuk.....	123
III.2.2.c. Bilgi Edinme ve Hizmet Alma Süreçlerinde Karşılaşılan Engeller.....	124
III.2.2.c.i. Cinsel Yönelim- Cinsiyet Kimliği	124
III.2.2.c.ii. Karşı Tarafın İsteksizliği/İstememesi	126
III.2.2.c.iii. Önyargılar	127
III.2.2.c.iv. Çekinmek- Korkmak.....	128
III.2.2.c.v. Örgütlere Ulaşamama.....	129
III.2.2.c.vi. Ulaşım.....	130
III.2.2.d. Bilgi Gereksinimlerinin Karşılandığı Bilgi ve/ya İletişim Kaynakları/Kanalları.....	130
III.2.2.d.i. Arkadaşlar ve Yakın Çevre	131
III.2.2.d.ii. Arama Motorları	133
III.2.2.d.iii. Sosyal Medya	134
III.2.2.d.iv. Örgütler ve STK'ler.....	135
III.2.2.d.v. Kütüphaneler.....	136
III.2.2.d.vi. Kitapçılar	136
III.2.2.d.vii. Gazeteler.....	137
III.2.2.d.viii. Açılma Toplantıları.....	137
III.2.2.d.ix. Yabancılar.....	137
III.2.2.d.x. Telefon.....	137
III.2.2.d.xi. Televizyon	138
III.2.2.d.xii. Aile	138
III.2.2.e. BİT Kullanımı	139
III.2.3. Katılımcıların Kütüphaneleri Kullanma ve Kütüphanelerin Bilgi Hizmetlerinden Yararlanma Durumu.....	144
III.2.3.a. Kütüphanelerin Birey İçin Anlamı	145
III.2.3.b. Kütüphanelerden Yararlanma ve Yararlanmama Durumu	147
III.2.3.b.i. Yararlanma Durumu	147
III.2.3.b.i.1. Ders Çalışma Salonları, Kareller, Kitap Okuma Salonları.....	148
III.2.3.b.i.2. Elektronik Katalog Taraması	149

III.2.3.b.i.3. Basılı Dermeyi Kullanma	149
III.2.3.b.i.4. İnternet Kullanımı (WiFi vb.)	150
III.2.3.b.i.5. Ödünç Alma/Dolaşım	150
III.2.3.b.i.6. Hobilerle İlgili Kullanım	151
III.2.3.b.i.7. Literatür Taraması.....	151
III.2.3.b.i.8. Fotokopi Çektirme ve Çıktı Alma.....	151
III.2.3.b.i.9. Uzaktan Erişim ve Veritabanları Kullanımı.....	152
III.2.3.b.i.10. LGBTİQ Temalı Kaynaklara ve Bilgiye Erişim	152
III.2.3.b.i.11. Elektronik Hizmet.....	152
III.2.3.b.i.12. Danışma Hizmeti (Kütüphaneciyeye Soru Sorma).....	153
III.2.3.b.i.13. Multimedya Bölümünden Yararlanma.....	153
III.2.3.b.i.14. Kitap İsteme, Sipariş.....	154
III.2.3.b.i.15. Uyuma.....	154
III.2.3.b.i.16. Ücretsiz Bilgiye Erişim.....	154
III.2.3.b.i.17. Ucuzluk.....	154
III.2.3.b.i.18. Yakınlık	155
III.2.3.b.i.19. Sosyalleşme Ortamı	155
III.2.3.b.i.20. Motive Olma	155
III.2.3.b.ii. Yararlanmama Durumu	157
III.2.3.b.ii.1. Yoğunluk	157
III.2.3.b.ii.2. Kitap Okumamak.....	157
III.2.3.b.ii.3. Üşengeçlik	158
III.2.3.b.ii.4. Kaynak Ödünç Alamama.....	158
III.2.3.b.ii.5. Uzak olması	158
III.2.3.b.ii.6. Cezbedici Gelmemesi	159
III.2.3.b.ii.7. Kötü Davranışa Maruz Kalma	159
III.2.3.b.ii.8. Kapalı Raf Sistemi	159
III.2.3.c. Katılımcıların Yaşamları Boyunca Kullandıkları / Yararlandıkları Kütüphaneler.....	159
III.2.3.d. Kütüphanelerin Katılımcıların Bilgi Gereksinimlerini Karşılama ve/ya Sundukları Hizmetlerden Tatmin Olma Durumu	160
III.2.3.e. Kütüphanelerin Sunduğu Hizmetleri Yeterli Bulma Durumu	162
III.2.3.f. Kütüphanelerde Sunulabilecek Hizmetler ve İstekler.....	164
III.2.3.f.i. Derme Zenginleştirme	164
III.2.3.f.ii. LGBTİQ Dermesi Oluşturma/Zenginleştirme	164
III.2.3.f.iii. LGBTİQ Etkinlikleri	165
III.2.3.f.iv. Dışlanmaya Maruz Kalmadan Hizmet Alma.....	165
III.2.3.f.v. Daha Düzenli Olması.....	166
III.2.3.f.vi. LGBTİQ Tuvaleti	166
III.2.3.f.vii. Hızlı Sağlama	166
III.2.3.f.viii. İçindekiler Bölümünü Dizinleme	167
III.2.3.f.ix. Çeviri Hizmeti	167
III.2.3.f.x. Sosyal Projeler.....	167
III.2.3.f.xi. Yoksul Öğrenciler İçin Kitap Çalma Olanakları.....	167
III.2.3.f.xii. Kitap-Kafe Gibi Olması	167
III.2.3.f.xiii. İnternet'in Olması	168
III.2.3.f.xiv. E-Kütüphane.....	168
III.2.3.f.xv. Haklarla İlgili Hizmetler.....	168
III.2.3.f.xvi. Eve Yakınlık.....	168
III.2.3.g. Kütüphanelerden Alınan Eğitim	169
III.2.3.h. Türkiye'de ve Kütüphanelerde LGBTİQ Temalı Kaynaklara Yönelik Sansür	170
III.2.3.i. Kütüphanelerden-Halk Kütüphanelerinden Rahatlıkla Yararlanabilme.....	171
III.2.3.j. Kütüphanelerin Kötü Davranışa Maruz Kalınan Ortamların Oluşu/Olmayışı	172
III.2.3.k. Kütüphanelerin Eşit Biçimde, Ayrımcılıksız Hizmet Sunması	174
III.2.3.l. Kütüphane Personeli	175
III.2.3.l.i. Kütüphaneciden/Çalışandan Beklenenler	175
III.2.3.l.ii. Kütüphanecinin/Çalışanın Güncel LGBTİQ Bilgisine Sahip Olması ve Bu Konuda Kütüphane Personeline Eğitim Verilmesi.....	175
III.2.3.m. Kütüphaneler ve LGBTİQ Dernekleri Arasında İşbirliği	176
III.2.4. Katılımcıların Geleceğe Dair Özlemleri ve Beklentileri	177

III.2.4.a. Yaşama Dair Özlemleri ve Beklentiler	177
III.2.4.b. Geleceğe Dair Beklentiler ve Umutlar	178
III.2.5. Katılımcıların Görüşmeye İlişkin Geribildirimini	178
III.3. Değerlendirme ve Analiz	179
IV. BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER.....	187
IV.1. Sonuç	187
IV.2. Öneriler: LGBTİQ Bireylerin Gündelik Bilgi Gereksinimlerini Karşılama Yönelik Gereksinim Tabanlı Bilgi Hizmetleri Modeli	194
KAYNAKÇA	204
EKLER	223
Ek 1. Etik Kurul İzni	224
Ek 2. Bilgilendirilmiş Onam Formu	226
Ek 3. Standartlaştırılmış/Yarı Yapılandırılmış Görüşme Soruları	229
Ek 4. Takma Ad Listesi	232
Ek 5. Görüşme Deşifrelerinin İçerik Analizine İlişkin Tema-Kategori Listesi	233
Ek 6. Üniversite Kütüphanelerine Atılan E-posta	239
Ek 7. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğüne Gönderilen Dilekçe	240
Ek 8. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü Tarafından, Gönderilen Dilekçeye, Verilen Yanıt	241
Ek 9. Herkes İçin Kütüphane Projesine Atılan E-posta	242
Ek 10. LGBTİQ Örgütlerine Atılan E-posta	243
Ek 11. MaxQDA Yazılımında Kodlama İşlemi	244
Ek 12. MaxQDA Yazılımında Kod Sıklığına Göre Verileri Görselleştirme Süreci	245
ÖZET	246
SUMMARY	248

KISALTMALAR

ALA	Amerikan Kütüphane Derneği (American Library Association)
ALES	Akademik Personel ve Lisansüstü Eğitimi Giriş Sınavı
AP	Aktif-Pasif gey
APA	Amerikan Psikoloji Derneği (American Psychological Association)
BAD	Bilgi Arama Davranışı/Davranışları
BBY	Bilgi ve Belge Yönetimi
BİT	Bilgi ve İletişim Teknolojisi(leri)
bkz.	Bakınız
CILIP	Kütüphane ve Bilgi Uzmanları Birleşik Kurumu/İngiltere Kütüphane Derneği (Chartered Institute of Library and Information Professionals)
CLGA	Kanada Lezbiyen ve Gey Arşivleri (Canadian Lesbian and Gay Archives)
GLB	Gey, Lezbiyen, Biseksüel
GLBT	Gey, Lezbiyen, Biseksüel, Trans
GYBA	Gündelik Yaşamda Bilgi Arama
GYBG	Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimi
IFLA	Uluslararası Kütüphane Dernekleri Federasyonu (The International Federation of Library Associations and Institutions)
ILGA	Uluslararası Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Trans ve İnterseks Derneği (International Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Intersex Association)
KAOS GL	Kaos Gey ve Lezbiyen Kültürel Araştırmalar ve Dayanışma Derneği
KBB	Kütüphanecilik ve Bilgi Bilimi
LAGAR	Amerikan Arşivciler Derneği-Arşivciler Gey ve Lezbiyen Yuvarlak Masası (The Society of American Archivists-Gay and Lesbian Roundtable)
LGB	Lezbiyen, Gey, Biseksüel

LGBTİ+	Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Trans, İnterseks ve devamı/diğerleri
LGBTİQ	Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Trans, İnterseks, Queer/Questioning
LGBTQ	Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Trans, Queer
LGBTQ+	Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Trans, Queer ve devamı/diğerleri
LGBTT	Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Travesti, Transseksüel
MB	Megabyte
RUSA	Referans ve Kullanıcı Hizmetleri Derneği (Reference and User Services Association)
s.	Sayfa
SIG	Özel İlgi Grubu (Special Interest Group)
SLA	Özel Kütüphaneler Derneği (Special Libraries Association)
SPoD	Sosyal Politikalar Cinsiyet Kimliği ve Cinsel Yönelim Çalışmaları
ss.	Sayfa aralığı
STK	Sivil Toplum Kuruluğu
t.y.	Tarih yok
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
&	Ve
vb.	Ve benzeri
vs.	Vesaire
yayl. y.	Yayımlayan yok
YDS	Yabancı Dil Bilgisi Seviye Tespit Sınavı

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. Dervin'in Anlamlandırma Modeli	37
Şekil 2. Gündelik Yaşam Bilgisi: Kullanım Ekolojik Modeli	41
Şekil 3. Yaşam Biçimi/Tarzi Bağlamında GYBA Çalışması Modeli	43
Şekil 4. Bilgi Pratiklerinin İki Boyutlu Modeli	45
Şekil 5. Bilgi Çevresi/Alanı	47
Şekil 6. Araştırmanın aşamaları.....	85
Şekil 7. Katılımcıların cinsel yönelimleri ve cinsiyet kimlikleri	96
Şekil 8. Açılma sürecinde kullanılan kaynaklar/kanallar.....	104
Şekil 9. LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamda bilgi gereksinimi duyduğu alanlar	123
Şekil 10. Katılımcıların bilgi edinme ve hizmet alma süreçlerinde karşılaştıkları engeller....	130
Şekil 11. Bilgi gereksinimlerinin karşılandığı kaynaklar/kanallar.....	139
Şekil 12. Katılımcıların BİT kullanma gerekçeleri.....	140
Şekil 13. BİT'in dezavantajları.....	142
Şekil 14. BİT'in avantajları	142
Şekil 15. Katılımcıların yararlandığı kütüphane hizmetleri/olanakları	156
Şekil 16. Katılımcıların yaşamları boyunca kullandıkları/yararlandıkları kütüphaneler	160
Şekil 17. Katılımcıların kütüphaneler için önerdikleri hizmetler ve istekleri	164
Şekil 18. Katılımcıların açılma sürecinde yararlandıkları kaynaklar/kanallar ile gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerini karşıladıkları kaynaklar/kanallar.....	181
Şekil 19. LGBTİQ bireylere yönelik gereksinim tabanlı bilgi hizmetleri modeli.....	195

I. BÖLÜM: GİRİŞ

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın konusu, önemi, amacı, araştırma problemi, kapsamı, yöntemi, düzeni ele alınarak araştırmadaki terminoloji ve literatür tarama sürecinde kullanılan bilgi kaynakları/kanalları sunulmuştur.

I.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi

İnsanlar hem iş yaşamlarında hem gündelik yaşamlarında gereksinim duydukları bilgiyi elde etmek üzere bilgi arama davranışında bulunurlar. Her ne kadar iş yaşamındaki bilgi gereksinimini karşılarken her birey eşit koşullara sahip olsa da gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimini karşılama sürecinde maalesef aynı koşullara sahip değildir. Bazı bireyler toplumun dezavantajlı bölümünde yer almakta ve çoğu kamu hizmetinden mahrum kalmaktadır. Avrupa Birliği sürecinde sosyal dışlanma ve sosyal içerme ile önem kazanan dezavantajlı/sosyal dışlanmış gruplar ve onlara sunulan kamu hizmetleri doğal olarak bilgi hizmetleri sektörünü de etkilemektedir. Ancak dezavantajlı/dışlanmış/sosyal dışlanmış/özel/marjinal grupların tanımına ilişkin kesin bir gruplandırma yoktur; buna ek olarak bu gruplar/topluluklar ortamdan ortama, kültürden kültüre ve zamana göre değişkenlik göstermektedir. Unegbu (2012, s. 99) dezavantajlı grupları genel olarak “mahkûmlar, mülteciler, yoksullar, zihinsel engelliler, yaşlılar, görme engelliler, sağır ve dilsizler, azınlıklar, okuma yazma bilmeyenler, kırsal sakinleri, emekliler, doğal afet mağdurları (yerlerinden olanlar, yerleşimlerini değiştirenler), işlerinin niteliği gereği devlet olanaklarından yoksun olanlar, uzak bölgelerde yaşayanlar (balıkçı olan göçebe insanlar ve nehir sakinleri gibi), ilkokuldan terk bireyler, dil engeli olanlar, farklı kültüre ve dine mensup bireyler” olarak sıralamıştır. Bunların yanı sıra, sosyal dışlanmaya, fiziksel, zihinsel ya da ekonomik vb. herhangi bir engeli olmamasına karşın, maruz kalan cinsel azınlık, Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Trans, İnterseks, Queer (LGBTİQ) bireyler de vardır ki bunlar da sosyal dışlanmış/dezavantajlı grup içinde cinsel azınlık olarak yer almaktadır. Hayter (2005, s. 25)’in belirttiği üzere sosyal dışlanmış teriminin (socially excluded) şimdilerde popüler olduğu ve dezavantajlı birey ve gruplar ile birbirlerinin yerine sıklıkla kullanıldığını bilinmektedir. Dolayısıyla dezavantajlı topluluklar/gruplar aynı zamanda günümüz dünyasında sosyal dışlanmış topluluklardır.

Yukarıda belirtildiği üzere Avrupa Birliği'nde sosyal dışlanma gittikçe önem kazanmakta ve Birlikteki ülkelerin sosyal içermeye ilişkin önlemler almaları beklenmektedir. Sosyal dışlanma ile mücadele ise toplumun bilgi toplumuna dönüştürülmesi açısından önemlidir. Bir toplumun bilgi toplumu olabilmesi ve varlığını sürdürebilmesi ise toplum bireylerinin, bilgi gereksinimini karşılama becerisine sahip olmalarına ve etkin bir biçimde bilgiye erişebilmelerine bağlıdır. Bu nedenle toplumu oluşturan bireylerin/vatandaşların bilgi gereksinimlerini karşılayabilmesi ve bunun için gerekli becerilere ve olanaklara sahip olması büyük önem taşımaktadır. Her anlamda gelişmişliği düşünen bir toplumda ise bütün bireylerin/vatandaşların bilgi gereksinimlerinin karşılanması ve bilgiye erişimlerinde sunulan olanakların eşit olmasıyla bilgi uçurumunun önüne geçilecek ve toplumsal bütünleşme (social integration) sağlanacaktır. Bu sebeple bilgi uzmanlarının toplumun her kesiminin bilgi gereksinimlerini saptama ve bilgiye talep yaratacak hizmet sunma zorunluluğu bulunmaktadır. Böylelikle bireylerin bilgi gereksinimi karşılanmış olacak, toplumsal bütünleşme sağlanacak ve bilgi hizmeti sunan örgütler varlıklarını güçlendirerek yaşamlarını sürdürecektir.

Kütüphanelerde, kullanıcıların gereksinimlerini karşılayan etkin bilgi hizmetleri sunmak için, kapsamlı kullanıcı çalışmalarının yapılması gerekir. Böylelikle hizmetlere talep (istek) de yaratılabilir. Bilgi hizmetleri sunan örgütlerin, özellikle halk kütüphanelerinin bu hizmetleri etkin bir biçimde sunamamasının ya da kullanıcıların (aktif veya pasif) kütüphane hizmetlerinden yararlanmamasının temel nedeni, kullanıcıların bilgi arama davranışlarının ve gereksinimlerinin analiz edilmeden bu hizmetlerin sunuluyor olması olabilir. Bunun sonucunda kütüphaneler doğal olarak âtıl duruma düşmekte, hizmetleri etkin kullanılmayan örgütlere dönüşebilmektedir. Ancak toplum bireyleri, gündelik yaşamlarını devam ettirebilmeleri için bilgiye gereksinim duymaktadır. Bireylerin bilgi gereksinimlerinin karşılanmasında ise özellikle halk kütüphaneleri gibi toplumsal kurumların yardımcı olması gerekmektedir; çünkü onların varoluş nedeni, hiçbir ayrımcılık gözetmeden kullanıcılarına/topluma bilgi hizmetleri bağlamında hizmet sunmaktır. Unegbu (2012, s. 99)'nun vurguladığı üzere, kütüphane ve bilgi hizmetlerinin, dezavantajlı gruplara anlamlı içerikle uygun formatta sunulması, onların olduğu yere götürülmesi ve İnternet coşkusu ile bu kimsesizlerin ihmal edilmemesi gerekmektedir.

Bu bağlamda dezavantajlı/sosyal dışlanmış grupların içinde yer alan LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamda bilgi arama gereksinimleri ve bilgi arama davranışları bu

araştırmanın konusunu oluşturmaktadır. Dezavantajlı/sosyal dışlanmış topluluklar arasında yer alan LGBTİQ topluluğu, hiçbir fiziksel, zihinsel engeli bulunmazken yalnızca cinsel yönelimleri dolayısıyla sözlü şiddetten öldürülmeye varıncaya değin şiddete maruz kalmakta ve sırf kimlikleri dolayısıyla temel haklarından mahrum bırakılmaktadırlar. LGBTİQ bireyler, çalışma hakkı, eğitim hakkı, barınma hakkı, sağlık hakkı, bilgi edinme hakkı gibi temel haklarını etkin biçimde kullanamamaktadır. Yaşamları boyunca her türlü şiddete maruz kalan LGBTİQ topluluğu, kendi kabuğuna çekilmekte ve yaşam korkusu ile çoğu hakkından yararlanamamaktadır. LGBTİQ topluluğu cinsel yönelimleri ya da cinsiyet kimlikleri dolayısıyla dışlanırken bir yandan da hem fiziksel hem ruhsal açıdan istismar edilmekte, ölüm tehdidi dolayısıyla barınma ve çoğu temel hakkından mahrum bırakılmaktadır. Topluluk, günümüzde nefret suçlarının ülkemizde ve dünyadaki en büyük kurbanlarından olmaya devam etmektedir. Bu nedenle onlar, istedikleri yerde yaşayamamakta, hatta evlerinden kovulmakta, işlerinden atılmakta ya da buna benzer diğer kötü durumlarla karşı karşıya kalmakta, hatta kimi zaman bu kötü durumlara onların topluma göre iffetsiz oluşu gerekçe gösterilmekte, cinsel hakları engellenmektedir. Bu kadar zor koşullarda yaşayan topluluk, kimliklerini inşa etme sürecinde ve gündelik yaşamlarını devam ettirirken, toplumun onlara davranış biçiminden ötürü bilgiye erişmede, dolaylı ya da doğrudan, engellerle karşılaşmaktadır. Engelliler, mülteciler ve yoksulların bilgiye erişiminde pozitif ayrımcılığa toplumlarda sıcak bakılırken, LGBTİQ topluluğu için aynı bakışın olmadığı, hatta aksine oldukça olumsuz bir tavır sergilendiği bilinen toplumsal bir gerçektir.

Sosyal bütünleşmede ve herkesin bilgiye eşit biçimde erişmesinde en büyük role sahip olan kütüphanelere bu doğrultuda büyük görevler düşmektedir. Kütüphaneler, hem bu kullanıcı grubunun bilgi gereksinimini karşılamada hem de toplumun bu konudaki bilgi eksikliğini tamamlamada en büyük sorumluluğu üstlenmelidir. Bunun ilk basamağı ise bu kullanıcı grubunu iyi tanımaktan geçer. Dolayısıyla bu araştırmada, LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamlarını devam ettirirken ne tür bilgilere gereksinim duydukları ve gereksinim duydukları bilgiyi elde ederken nasıl bir arama davranışı içine girdikleri; bilgi davranışında bulunmaları sürecinde hangi bilgi/iletişim kaynaklarından/kanallarından ve bilgi erişim sistemlerinden yararlandıkları, doğrudan ve/ya dolaylı olarak kütüphanelerin onların gündelik yaşamındaki yeri saptanmaya çalışılmıştır.

Bilindiği üzere sosyal dışlanmış/dezavantajlı gruplar sosyal, ekonomik, fiziksel nedenler dolayısıyla kamu hizmetlerine ulaşmada sıkıntı çekmektedir. Kütüphaneler ise sundukları hizmetlerle onların gereksinimlerini karşılayarak sosyal bütünleşmeye katkıda bulunan demokratik kurumların en yaygın olanıdır. Bu kurumlara toplumun bütünleşmesinde yani sosyal dışlanmanın önüne geçilmesinde ve bilgi toplumunun gerektirdiği bireyleri yetiştirmede de büyük görevler düşmektedir. Kütüphaneler, özellikle halk kütüphaneleri, sosyal içermenin ve demokratik katılımın temel kurumlarından olduğundan, böyle bir desteğin sunulması da farkındalık yaratması açısından önemlidir. Halk kütüphaneleri, devletin vatandaşa hizmet sunabileceği ve demokrasiyi, bilgi toplumunu, katılımcı demokrasiyi geliştirebilecek en önemli kurumlardandır. Katılımcı demokrasi, bilgi edinme özgürlüğü, ifade özgürlüğü, bilginin serbestçe erişildiği toplumlarda gerçekleşir. Bilgi uçurumu/sayısal uçurum da kütüphanelerin sundukları bilgi hizmetleri aracılığıyla aşılabılır. Sonuç olarak sosyal bütünleşmenin kilit kurumlarından en önemlisi yine kütüphanelerdir.

Ayrıca unutulmamalıdır ki İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nin 21. maddesinin 2. bendine göre "Herkesin ülkesinin kamu hizmetlerinden eşit olarak yararlanma hakkı vardır" (United Nations, 1948). Dolayısıyla, dezavantajlı olmak ya da sosyal dışlanmaya maruz kalmak, bu hakkın bireylerin/vatandaşların ellerinden alınması sonucunu doğurmamalıdır.

I.2. Araştırmanın Amacı ve Araştırma Problemi

Bireylerin bilgi gereksinimini karşılamak üzere hizmet sunan kütüphanelerin, hizmet sundukları/sunamadıkları kitleyi tanımaları ve onların bilgi arama davranışlarını ve bilgi gereksinimlerini saptamaları gerekmektedir. Kütüphaneler, ancak bireylerin bilgi gereksinimleri saptandığında, daha nitelikli bir bilgi hizmeti sunabilir ve hizmetlerine yönelik istek (talep) yaratabilir. Bu nedenle kullanıcıların gereksinimlerini karşılayan bilgi hizmetleri sunmak için kapsamlı kullanıcı çalışmaları yapılması gerekir. Yukarıda belirtildiği üzere toplulukların/kullanıcıların bilgi arama davranışlarının ve gereksinimlerinin analiz edilmeden bilgi hizmetlerinin sunulmaya çalışılması, kütüphaneleri âtil duruma getirebilir. Bu bağlamda özel hizmete gereksinim duyan kullanıcıların bilgi gereksinimlerinin ve bilgi arama davranışlarının detaylı biçimde analiz edilmesi gerekmektedir.

Araştırma, dezavantajlı/sosyal dışlanmış kullanıcı gruplarının içinde yer alan LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerini ve bilgi arama davranışlarını saptayarak analiz etmeyi ve buna bağlı olarak onların bilgi gereksinimlerini karşılamada kütüphanelerin daha etkin rol oynayacağı bilgi hizmetlerinin planlanması/tasarımı ve uygulanması için bir model oluşturmayı amaçlamaktadır.

Araştırmada, literatürde yer alan konuyla ilgili çalışmaların ve tez kapsamında pratik düzlemde nitel araştırma yönteminin görüşme veri toplama tekniği ile gerçekleştirilen çalışmaya dayalı veri ve bilgilerin analiz edilmesi yoluyla, aşağıda sunulan sorulara yanıt verilmesi amaçlanmaktadır:

- LGBTİQ kullanıcı grubunun gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimleri nelerdir?
- LGBTİQ kullanıcı grubu, gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerini hangi bilgi kaynakları ve/ya kanalları ile tatmin etmektedir?
- LGBTİQ kullanıcı grubu, gündelik yaşamındaki bilgi gereksinimini sağlamada hangi zorluklarla karşılaşmaktadır?
- LGBTİQ kullanıcı grubunun gündelik yaşamdaki bilgi arama davranış örüntüsü nasıldır?
- LGBTİQ kullanıcı grubuna bilgi sağlayan bir kuruluş ya da kuruluşlar var mıdır?
- LGBTİQ kullanıcı grubunun bilgi gereksinimlerine yönelik olarak kütüphanelerden daha iyi bir biçimde yararlanması nasıl sağlanabilir?

Yukarıda sunulan sorulara yanıt bulunduğunda; LGBTİQ kullanıcı grubunun bilgi gereksinimleri, bilgi davranış örüntüleri, bilgi aramada karşılaştıkları problemler ve kütüphane ve diğer örgütlerin bilgi gereksinimlerini karşılamadaki rolü saptanmış olacak, daha etkin bilgi hizmeti sunulması için bu sonuçlara dayalı olarak bir bilgi hizmeti modeli oluşturulmaya çalışılacak ve böylelikle araştırma amacına ulaşılmış olacaktır. Ayrıca tezde gündelik yaşam ve kütüphaneler özellikle de halk kütüphaneleri arasında organik bağın olup/olmadığı yoksa niçin olmadığı ya da nasıl kurulabileceğine ilişkin bir çözüm bulmaya çalışmak amaçlanmıştır. Bu doğrultuda tezde yukarıda tanımlanan sorulara yanıt veren veriler elde edilmiş ve analiz edilerek değerlendirme yapılmıştır.

Yukarıda vurgulandığı üzere dezavantajlı/sosyal dışlanmış kullanıcı grupları sosyal, ekonomik, fiziksel vb. nedenler dolayısıyla kamu hizmetlerine ulaşmada sıkıntı çekmektedir. Kütüphanelere ise toplumun bütünleşmesinde yani sosyal dışlanmanın önüne geçilmesinde ve bilgi toplumunun gerektirdiği bireyleri yetiştirmede büyük görevler düşmektedir. Bu çalışmada dezavantajlı/sosyal dışlanmış/marjinal kullanıcı gruplarından biri olan LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamlarını devam ettiren hangi bilgilere gereksinim duydukları, bunları elde ederken nasıl bir yol izledikleri (bunun için nereye/kime başvurdıkları vb.) ve gündelik yaşamlarında bilgiye erişirken karşılaştıkları sorunlar saptanmaya çalışılmıştır. Sonrasında bu çalışmanın sonuçlarından yararlanılarak bu bireylerin gündelik yaşamlarındaki bilgi gereksinimlerini nitelikli biçimde giderebilmeleri için kütüphanelerin sunabileceği bir hizmet modeli önerisi geliştirilmiştir.

I.3. Araştırmanın Kapsamı

Araştırma, sosyal dışlanmış/dezavantajlı kullanıcı gruplarından biri olan LGBTİQ bireylere odaklanmaktadır. Bu bağlamda araştırmada bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışları konularına genel hatları ile değinilerek gündelik yaşamda bilgi arama ve gündelik yaşamda bilgi arama modellerine değinilmiş ve özel bilgi gereksinimli kullanıcılar bağlamında LGBTİQ bireylere yönelik kavramsal içerik sunulmuştur. Bunun yanı sıra çalışmada pratik düzlemde 7 yetişkin LGBTİQ aktivisti ile Ankara’da görüşülerek LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamda bilgi gereksinimleri ve davranışları saptanmış, elde edilen bulgular analiz edilmiş ve bu doğrultuda bir bilgi hizmetleri modeli tasarlanmıştır.

I.4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada, betimleme yönteminden yararlanılmıştır. Betimleme yöntemi, Kaptan (1998, s. 59)’ın belirttiği üzere “mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini de dikkate alarak durumlar arası etkileşimi açıklamayı hedef alır.” Tezde pratik düzlemde bireylerin durumları derinlemesine inceleneceğinden nitel araştırma yönteminde karar kılınmıştır. Nitel keşfedici araştırmamızda, amaca yönelik örnekleme (olasılıksal olmayan örnekleme yöntemi) türlerinden maksimum çeşitlilik örnekleme ve kartopu örnekleme teknikleri kombine edilerek çalışma

örnekleme oluşturulmuştur. Amaca yönelik örnekleme, araştırmacı derinlemesine inceleme için belirli örnek olay türleri belirlemek ve türlere dair derin anlayış kazanmak istediğinde tercih edilir ve araştırmacılar ulaşılması güç, özelleşmiş bir topluluğun bireylerini belirlemede amaca yönelik örnekleme kullanabilir (Neuman, 2007, C. 1, ss. 323–324). Çalışma örneklemini, araştırma yöntemine uygun biçimde erişebildiğimiz LGBTİQ bireyler oluşturmuştur. Nitel araştırmalarda örneklem büyüklüğünü belirlemeye dair bir kural yoktur; örneklem büyüklüğü bilinmek istenen şeye, araştırmanın amacına, neyin gündem olduğuna, neyin kullanışlı olacağına, neyin inanılır olacağına ve eldeki zaman ve kaynaklarla neyin yapılabileceğine bağlıdır (Patton, 2002, s. 244).

Bu bağlamda araştırmada, Ankara’da yetişkin lezbiyen, gey, biseksüel, trans ve interseks bireylere ulaşılmış ya da onlarla Ankara’da buluşulmuştur. LGBTİQ kullanıcı grubuna, maksimum çeşitlilik örnekleme ve kartopu örnekleme prosedürü çerçevesinde ulaşılarak onlarla derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Görüşme sorularını oluşturmak ve LGBTİQ ortamını tanımak için çeşitli etkinliklere katılmış ve buralarda araştırma için gerekli olan bilgi altyapısı sağlanmıştır. Görüşme sorularının oluşturulması sürecinde sağlanan bilgi altyapısı, kütüphanecilik ve bilgi bilim alanyazınındaki kaynaklarla desteklenmiştir. Katılımcılara ulaşmak ve görüşme sorularının uygunluğunu tartışmak üzere derneklere ulaşılmaya çalışılmış; ancak iletişim kopukluğu nedeniyle bu süreçte derneklerle bağ kurulamamıştır.

Ardından hazırlanan görüşme soruları ve araştırma Ankara Üniversitesi Etik Kurulu izninden geçmiştir (bkz. Ek 1). Sonrasında bir LGBTİQ derneği ile iletişim kurulmuş, derneğin desteği ile görüşmelere başlanılarak pilot çalışma gerçekleştirilmiştir. Pilot çalışma sonrasında görüşme sorularında biçimsel birkaç değişiklik yapılarak, katılımcılara yukarıda anılan tekniklerle ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırmanın kısıtları ve katılımcıların iletişim kurdukları bireylerin olumsuz dönüşü ve/ya dönmeyişi vb. sebeplerle ve kartopu örneklemeyle ilgili olarak katılımcılarla 4 Mayıs 2017’de başlayan görüşmeler 15 Ocak 2018’de tamamlanabilmiştir. Bu bağlamda 1 pilot gey ve 7 asıl katılımcı ile (2 gey, 1 lezbiyen, 1 biseksüel, 1 trans erkek, 1 trans kadın, 1 interseks) görüşmeler tamamlanmıştır. Bir birey ile pilot araştırma bağlamında görüşüldüğü için, 7 asıl katılımcı ile yapılan görüşmelerin verileri analiz edilmiştir.

Çalışmada kullanıcı araştırmasında nitel yönteme dayalı olarak görüşme tekniğinden (standartlaştırılmış açık uçlu görüşme) yararlanılmıştır. Görüşme tekniği, nitel araştırmalarda en çok yeğlenen veri toplama tekniklerinden biridir; görüşme, seçili bir grup katılımcıya sorulan sorular dizisinden oluşur; bu teknik genellikle kullanıcı çalışmalarında nitel veriyi toplamada kullanılır (Chowdhury & Chowdhury, 2011, s. 43). Patton (2002, s. 341), görüşmelerin, nitel çalışmalarda, bir insanın zihninden neler geçtiğini açığa çıkarmak ve insanların hikâyelerini bir araya getirmek için yapıldığını belirtmektedir. Katılımcılara ilişkin detaylı bilgi çalışmanın “III.2 Bulgular” bölümünde verilmiştir. Katılımcıların her biri üniversite mezunu olduğundan ve çeşitliliklerine rağmen bir dezavantajlı grubun üyeleri olduğundan, topluluk homojen dağılım göstermektedir. Katılımcılar 26-30 yaş aralığındadır. Aslında araştırmada arzulanan, her temsiliyetin en az iki birey ile gerçekleşmesi idi. Ancak bu durum yalnızca gey erkeklerde ve kısmen translarda gerçekleşebilmiştir.

Görüşmelerde, ses kaydı tutulmuş ve sonrasında bu kayıtlar deşifre edilmiştir. İkilemde kalınan ve anlaşılmayan yerler vb. katılımcılarla iletişime geçilerek sorulmuş, katılımcılara görüşme sırasında söylediklerini düzeltme olanağı sağlanmıştır. Birbiriyle ilişkili sorularda ya da bir sorunun yanıtının bir öncekinde içerildiği durumlarda, katılımcıya doğrulamak amaçlı sorular sorulmuş ya da görüşler iletilmiştir. Anlaşılmayan durumlarda sorular esnetilerek açıklanmış ve örnekler verilmiştir. Veri elde edilemeyen durumlarda da sorularla ve açıklamalarla nitelikli verinin elde edilmesi sağlanmıştır. Görüşme kayıtları tekrar tekrar dinlenerek deşifrelerin kontrolü sağlanmıştır. Ses kaydı alınan toplamda yaklaşık 16 saat süren görüşmelerin (en kısa süren görüşme yaklaşık 80 dakika; en uzun süren görüşme ise yaklaşık 190 dakika sürmüştür) deşifreleri 556 sayfa olup Ağustos 2017-Nisan 2018 zaman aralığında tamamlanmıştır.

Görüşme sorularından toplanan verilerin analizi için nitel içerik analizi yeğlenmiştir. İçerik analizi, temel tutarlılıklarını ve anlamlarını tanımlamak için niteliksel malzemeye yönelik herhangi bir niteliksel veri azaltma ve anlamlandırma çabasını ifade etmek için kullanılır (Patton, 2002, s. 453). Verilerin/bulguların içerik analizinde ise nitel yönteme ilişkin MaxQDA (VERBI Software, 2017) yazılımından yararlanılmıştır. Nitel ve karma yöntemler araştırmalarında kullanılan MaxQDA, verileri toplamaya, düzenlemeye, analiz etmeye, görselleştirmeye ve yayımlamaya yardımcı olan bir yazılımdır (VERBI Software, 2018).

Bilindiği üzere nitel çalışmalarda, nicel çalışmadaki terimler ile çalışmanın geçerliği ve güvenilirliği ölçülmez. Lincoln ve Guba (1985) bu sürece nitel araştırmanın inandırıcılığı (trustworthiness) demektedir ve 4 kriter (inanırlık, aktarılabirlik, tutarlık, teyit edilebilirlik) ile bunun gerçekleştirdiğini belirtmektedirler. Bu 4 kritere göre bu araştırmanın inandırıcılığı için yapılanlar, çalışmanın uygulamalı bölümünde (bkz. III. Bölüm: LGBTİQ Bireylerin Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri ve Bilgi Arama Davranışlarına İlişkin Kullanıcı Araştırması) detaylı biçimde açıklanmıştır.

Nitel araştırmada ölçümden ziyade keşfetme, anlama ve açıklama ön plana çıkar (Yıldırım & Şimşek, 2013, s. 61). Dolayısıyla bu çalışmada LGBTİQ bireylerin bilgi davranış örüntüsü keşfedilip anlamaya çalışılmış ve kütüphanelerde uygulanabilecek bir bilgi hizmetleri modeli önerisi sunulmuştur.

I.5. Araştırmanın Düzeni

Araştırma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, *Giriş*, araştırmanın konusu, önemi, amacı, problemi, kapsamı, yöntemi, düzeni ve araştırma kapsamındaki temel konulara ilişkin terminoloji ele alınmış ve araştırmada kullanılan kaynaklar sunulmuştur.

İkinci bölümde, *Kavramsal Çerçeve* başlığı altında kullanıcı ve kullanıcı grupları, gündelik yaşamda bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı, gündelik yaşamda bilgi arama modelleri, LGBTİQ bireylerin bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışlarına yönelik kuramsal içerik verilmiştir.

LGBTİQ Bireylerin Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri ve Bilgi Arama Davranışlarına İlişkin Kullanıcı Araştırması başlığını taşıyan üçüncü bölümde, gerçekleştirilen kullanıcı araştırmasının sonuçları analiz edilip değerlendirilmiştir.

Dördüncü Bölümde, *Sonuç ve Öneriler*, hem kuramsal içerikten hem uygulamadan elde edilen veriler ve bulgular analiz edilmiş ve buna bağlı olarak LGBTİQ kullanıcı grubunun gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerinin karşılanmasına yönelik olarak kütüphanelerin sunabileceği bilgi hizmetlerine ilişkin bir bilgi hizmetleri model önerisi sunulmuştur.

I.6. Terminoloji

Bu çalışmada kavramsal içeriğin ayrıntısı, kuramsal bölümlerde tartışılmıştır. Çalışmada kullanıcıdan başlayarak bilgi gereksinimi, bilgi davranışı, bilgi hizmetleri, gündelik yaşamda bilgi arama gibi bilgi davranışı alanındaki çoğu kavramın tanımları sunulmuştur. Bilgi hizmetleri, kullanıcılara bilgiyi ulaştırma amacı taşıdığından, bu hizmetlerin etkin biçimde sunulması, kullanıcıların ve onların bilgi gereksinimlerinin hem teorik hem uygulamalı olarak ne denli tanındığı ile paralel biçimde gelişmekte ve sürekli olarak gözden geçirmeyi gerekli kılmaktadır. Bu açıdan, kavramların neyi ifade ettiğinin bilinmesi son derece önemlidir. Çalışmada kullanılan temel kavram ya da olguları adlandıran terimler ve tanımları aşağıda sunulmuştur:

Açılma (coming out): Kişinin kendi cinselliğini veya cinsiyet kimliğini tanımladığı ve/ya kabul ettiği süreç (birine açılmak) ya da kişinin cinselliğini veya cinsiyet kimliğini başkalarıyla paylaştığı süreç (arkadaşlara açılma vb.) (The Safe Zone Project, t.y.).

Bilgi arama davranışı (information seeking behaviour): İnsanların ne çeşit ve ne amaçla olursa olsun bilgiyi arama sürecindeki eylemlerinin ve etkileşimlerinin karmaşık örüntüsü (Ellis, 1996, s. 216).

Bilgi arama/tarama davranışı (information searching behavior): Arayıcının her tür bilgi sistemiyle etkileşim gösterdiği davranışın mikro düzeyi (Wilson, 2000, s. 49).

Bilgi davranışı (information behavior): Aktif ve pasif bilgi arama (seeking) ve bilgi kullanımının da dâhil olduğu bilgi kanallarına ve kaynaklarına ilişkin olan insani davranışların bütünü (Wilson, 2000, s. 49).

Bilgi erişim sistemi (information retrieval system): Bilgiye seçici biçimde yaklaşan ‘kullanıcı’ ile sistematik hale getirilen ve kullanılır kılınan (depolanmış) ‘bilgi’ arasındaki bilgi akış sürecini kesintisiz biçimde sağlamak üzere bir araya gelen, her biri kendi üzerine düşen işlevi yerine getiren, birbirleriyle etkileşimli ve uyumlu parçaların bileşkesidir (Gürdal Tamdoğan, 2009, ss. 162–163).

Bilgi gereksinimi (information need): Bir grup ya da kullanıcının belirli bir konudaki bilgi gereksinimleri (requirements) (*Dictionary of information and library management*, 2006, s. 101) ya da bilgi aramaya ilişkin herhangi durumu niteleyen genel ifade (Keenan & Johnston, 2000, s. 135).

- Bilgi hizmetleri (information services):** Belirli kullanıcıların gereksinimlerini karşılamak için bilginin depolanması, ulaştırılması, işlenmesi ya da sunulmasıdır (Keenan & Johnston, 2000, s. 136).
- Biseksüel (bisexual):** Hem erkek hem de kadınlara duygusal, romantik ya da cinsel çekimi olan (American Psychological Association [APA], 2008, s. 1).
- Cinsel yönelim (sexual orientation):** Bireylerin, erkeklere, kadınlara ya da her iki cinsiyete karşı duygusal, romantik ve/ya cinsel çekiminin sürekli örüntüsü (APA, 2008, s. 1).
- Cinsiyet (sex):** Birinin eril ya da dişi olarak biyolojik durumunu ifade eden terim (APA, 2011, s. 1).
- Cinsiyet kimliği (gender identity):** Bir kişinin erkek, kadın ya da başka bir şey olmasının içsel anlamıdır (APA, 2011, s. 1).
- Dezavantajlı grup (disadvantaged group):** Devlet ya da sivil toplum ayrıcalık ve haklarından fiziksel, zihinsel, sosyal, politik, ekonomik, dini, kültürel ve etnik sebepler dolayısıyla mahrum olan kişilerden oluşan grup (Unegbu, 2012, s. 99).
- Genderqueer (genderqueer):** Toplumsal cinsiyetin “erkek/eril (male)” ve “dişi/kadın (female)”ın ikili yapılarının dışına düşmüş olarak tanımlanması için tercih edilen terim (APA, 2011, s. 2).
- Gey/lezbiyen (gay/lesbian):** Kendi cinsinin üyelerine duygusal, romantik ya da cinsel çekime sahip olan bireyler (APA, 2008, s. 1).
- Gündelik yaşamda bilgi arama/GYBA (everyday life information seeking/ELIS):** İnsanların, günlük yaşamlarını yönlendirmek için ya da işle ilgili çalışmalarlarıyla doğrudan ilgili olmayan problemleri çözmede çeşitli bilgi unsurlarını bilişsel ve etkili biçimde kullanmaları (Savolainen, 1995, ss. 266–267).
- Heteronormativite/Heteronormatif (heteronormative):** Bireylerde ve/ya kurumlarda, herkesin heteroseksüel olduğu ve heteroseksüelliğin tüm diğer cinsellikten üstün olduğu varsayımdır (The Safe Zone Project, t.y.).
- Heteroseksizm (heterosexism):** Heteroseksüel insanlara tercihli muamele sağlayan davranış, heteroseksüelliğin bir şekilde daha iyi veya daha “doğru” olduğu fikrini güçlendirir ve/ya diğer cinsellikleri görünmez kılar (The Safe Zone Project, t.y.).
- Heteroseksüel (heterosexual):** Diğer cinsiyetten olanlara duygusal, romantik ya da cinsel çekime sahip olan (APA, 2008, s. 1).

İnterseks (intersexual): Erkek veya dişi beklenen iki modelden farklı olan kromozomlar, gonadlar, hormonlar, iç cinsel organlar ve cinsel organların bir kombinasyonu için kullanılan bir terimdir ve eskiden hermafrodit olarak nitelense de bu terimin şimdi modası geçmiştir ve aşağılayıcıdır (The Safe Zone Project, t.y.).

Kullanıcı (reader, user, client, patron): Kütüphaneye üye olması zorunlu olmayan, kütüphane kaynaklarını ve hizmetlerini kullanan herhangi bir kişi (Reitz, 2004; Suraj, 2005, s. 589).

Kullanıcı çalışması (user study): Belirli bir disiplindeki kullanıcıların ya da belirli bir sistem veya hizmeti kullanan kullanıcıların incelenmesi (Keenan & Johnston, 2000, s. 249).

Kullanıcı grubu (user group): Bireyselden ziyade grup olarak bilgi sağlanabilen ve ortak bir ilgi alanı olan bireyler grubu (Keenan & Johnston, 2000, s. 248) ya da kütüphanenin hizmetlerini ve dermesini fiilen kullandıkları bilinen ve kütüphanenin hizmet sunduğu popülasyondaki bireyler (Reitz, 2004).

Lezbiyenlik (lesbianism): Dişi (female) eşcinsellik ("Lesbianism", 2018).

LGBTİQ (LGBTIQ): Cinsel yönelimi ya da cinsiyet kimliği heteroseksist düzene göre azınlığa giren cinsel azınlık grubunu nitelemek için kullanılan şemsiye terim; lezbiyen, gey, biseksüel, trans, interseks, queer/kuir/questioning kavramlarının baş harflerinin kısaltmasından oluşan bu şemsiye terim günümüzde yerini "queer"e bırakmaya başlamıştır.

Panseküel (pansexual): Tüm cinsiyet kimliğindeki bireyler için cinsel, romantik, fiziksel ve/ya ruhsal çekim yaşayan kişi, genellikle "pan" olarak kısaltılır (The Safe Zone Project, t.y.).

Queer/Kuir (queer): Düz/heteroseksüel (straight) olarak tanımlanmayan kişileri tanımlamak için bir şemsiye terim olarak kullanılır ve "queer" terimi, genellikle LGBTQ terimi ile birbirinin yerine kullanılabilir (The Safe Zone Project, t.y.).

Questioning (questioning): Bir kimsenin kendi cinsel yöneliminden ya da cinsel kimliğinden emin olmaması durumunda kullanılan terim (The Safe Zone Project, t.y.).

Sosyal dışlanma (social exclusion): Belirli bir grup insanı, yalıtılmış ve önemsiz hissettirme eylemi ("Social exclusion", 2018).

Toplumsal cinsiyet (gender): Belirli bir toplumun erkekler ya da kadınlar için uygun gördüğü toplumsal olarak yapılandırılmış roller, davranışlar, faaliyetler ve nitelikler (APA, 2011, s. 1).

Transgender/trans (transgender): Cinsiyet kimliği, cinsiyet ifadesi veya davranışları, doğumda kendilerine tahsis edilen cinsiyetle tipik olarak uyuşmayan kişiler için kullanılan bir şemsiye terimidir; trans olarak kısaltılarak kullanılabilir (APA, 2011, s. 1).

Transseksüellik (transsexuality): Bireyin karşı cinse ait olması gerektiğine inandığı cinsiyet kimliğinin varyantı (“Transsexuality”, 2018).

I.7. Kaynaklar/Kanallar

Bilimin birikimli ilerlemesi ilkesi doğrultusunda konu ile ilgili geçmişte yapılan çalışmaları saptamak, araştırmayı bilimsel temellere dayandırmak ve çalışmanın kuramsal kısmını oluşturmak amacıyla ilgili kaynaklara erişim için literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Literatür taraması yapılan bilgi erişim sistemleri/kanalları ve diğer kaynaklar aşağıda sunulmuştur:

- 1923'ten Günümüze Türkiye Makaleler Bibliyografyası
<https://makaleler.mkutup.gov.tr/>
- American Library Association Web Sitesi <http://www.ala.org/>
- Ankara Üniversitesi Çevrimiçi Kataloğu <http://katalog.ankara.edu.tr/>
- Ankara Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Akademik Arama Motoru <http://kutuphane.ankara.edu.tr/>
- Atatürk Üniversitesi Çevrimiçi Kataloğu
<http://kutuphane.atauni.edu.tr/yordambt/yordam.php>
- Bilgi Dünyası <http://www.unak.org.tr/tr/yayinlar/bilgi-dunyasi>
- Bilkent Üniversitesi Bütünleşik Arama Motoru
<https://library.bilkent.edu.tr/>
- Bilkent Üniversitesi Çevrimiçi Kataloğu
<https://librarycatalog.bilkent.edu.tr/>
- Ebrary <http://site.ebrary.com/lib/ankarauniv/home.action>
- EBSCOhost <http://ehis.ebscohost.com/>
- Emerald <http://www.emeraldinsight.com/>

- Encyclopedia of Library and Information Sciences, Third Edition.
[http:// www.tandfonline.com/doi/book/10.1081/E-ELIS3](http://www.tandfonline.com/doi/book/10.1081/E-ELIS3)
- E-prints in Library and Information Science <http://eprints.rclis.org/>
- Google Books Search <http://books.google.com/>
- Google Scholars <https://scholar.google.com.tr/>
- Gürdal Tamdoğan, O., Nariç Kazak, S. ve Yıldızeli, A. (2009).
Dizin: Türk Kütüphaneciliği (2001-2007). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Gürdal, O., Nariç Kazak, S., Yıldızeli, A. ve Yılmaz, B. (Yay. Haz.). (2001). *Dizin: Türk Kütüphaneciliği (1993-2000)*. Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Gürdal, O., Nariç, S., Yıldızeli, A. ve Yılmaz, B. (Yay. Haz.). (1993). *Dizin: Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni, Türk Kütüphaneciliği (1952-1992)*. Ankara: Kültür Bakanlığı.
- Hacettepe Üniversitesi Kütüphaneleri Bütünleşik Arama Motoru <http://www.library.hacettepe.edu.tr/>
- Hacettepe Üniversitesi Kütüphaneleri Çevrimiçi Kataloğu http://katalog.hacettepe.edu.tr/client/tr_TR/default/
- IFLA Web Sitesi <http://www.ifla.org/>
- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) Web Sitesi <https://www.ifla.org/>
- İstanbul Üniversitesi Çevrimiçi Kataloğu ve Bütünleşik Arama Motoru <http://katalog.istanbul.edu.tr/>
- Kaos Gey ve Lezbiyen Kültürel Araştırmalar ve Dayanışma Derneği Web Sitesi <http://www.kaosglderneği.org/anasayfa.php>
- Khosrow-Pour, M. (Yay. Haz.). (2009). *Encyclopedia of Information Science and Technology*. Hershey PA: IGI Global.
- Kırmızı Şemsiye Cinsel Sağlık ve İnsan Hakları Derneği Web Sitesi <http://www.kirmizisemsiye.org/Tr/Anasayfa>
- Marmara Üniversitesi Çevrimiçi Kataloğu ve Bütünleşik Arama Motoru <http://katalog.marmara.edu.tr/yordambt/yordam.php>
- Milli Kütüphane Çevrimiçi Kataloğu <http://www.mkutup.gov.tr/tr/Sayfalar/default.aspx>

- Odabaş, H., & Polat, C. (2010). Anahtar II: Kütüphanecilik, Arşivcilik ve Dokümantasyon - Enformasyon Alanlarında Yayınlanan Toplantı, Anı, Armağan ve Derleme Kitapları Dizini. İstanbul: Hiperlink.
- Odabaş, H., & Polat, C. (2005). Anahtar: Kütüphanecilik, Arşivcilik ve Dokümantasyon - Enformasyon Alanlarında Yayınlanan Toplantı, Anı, Armağan ve Derleme Kitaplar Bibliyografyası. Ankara: Alp Yayınevi.
- Ortadoğu Teknik Üniversitesi Çevrimiçi Kataloğu ve Bütünleşik Arama Motoru <https://lib.metu.edu.tr/tr>
- Pembe Hayat Web Sitesi <http://www.pembehayat.org/>
- Polat, C. ve Odabaş, H. (2017). Açık Anahtar: Kütüphanecilik, Arşivcilik ve Dokümantasyon-Enformasyon Alanlarında Yayınlanan Toplantı, Anı, Armağan ve Derleme Kitaplar Dizini. Ankara: Avrasya Kütüphaneciler Derneği Yayınları.
- ProQuest Dissertations and Theses Full Text <https://search.proquest.com/pqdtglobal/index?accountid=8319>
- Reitz, J. M. (c2004-2014). ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science. http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_A.aspx
- TO-KAT Ulusal Toplu Katalog <http://www.toplukatalog.gov.tr/>
- YÖK Tez Veritabanı <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>

Tezin yazımında biçimsel olarak Ankara Üniversitesi Tez Yazım Yönergesi temel alınmış, atıfların ve bibliyografik kimliklerin gösterilmesinde ise APA 6. Edisyon (2010) kuralları benimsenmiştir.

II. BÖLÜM: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Araştırmanın bu bölümünde, çalışmanın temelini oluşturan kavramsal çerçeve ve ilgili literatür ele alınmıştır.

II.1. Kullanıcı ve Kullanıcı Grupları

Araştırmada, dezavantajlı kullanıcı gruplardan biri olan LGBTİQ topluluğu hedef kullanıcı kitlesi olarak belirlendiğinden, çalışmada onlar hakkında genel bilgi sunulmadan önce kullanıcı ve kullanıcı gruplarına kısaca değinilmiştir.

II.1.1. Kullanıcı

Bireyler, yaşamlarının her düzlemini (iş, okul, ev, bireysel gelişim) daha nitelikli sürdürebilmek ve anlamlı kılabilmek için bilgiye gereksinim duyar. Kütüphaneler, bireylerin bilgi gereksinimlerini karşılamak üzere hizmet sunan toplumsal kurumlardandır; onlar, hizmetlerini kullanıcı gruplarına yönelik olarak tasarlayıp sunar. Kütüphanelerin varlık nedeni; kullanıcıların ya da kullanıcı gruplarının bilgi gereksinimlerini karşılamaktır. Her bir kullanıcı grubu, kendi içinde birbirine benzer bilgilere gereksinim duyduğundan kütüphanelerin, bilgi hizmetlerini kullanıcı gruplarına göre tasarlayarak sunması kaçınılmazdır. Kütüphanelerin nitelikli hizmet sunabilmeleri için, sosyal örgütler olarak, etkin bir biçimde toplumla bağ kurması; hizmetlerini sunduğu kullanıcıları ve kullanıcı gruplarını çok iyi tanıması ve onların bilgi gereksinimlerini nitelikli bir biçimde öngörebilmesi son derece önemlidir.

Kullanıcıları ve kullanıcı gruplarını çok iyi tanımak, öncelikle onları kavramsal olarak çok iyi bilmeyi gerektirir. Kütüphanecilik ve Bilgi Bilimi alan terminoloji kaynakları incelendiğinde, kullanıcı kavramını nitelemek için tarihsel süreç içerisinde “*okuyucu (reader)*” (Harrod, 1959, s. 226, 1977, ss. 685–686; Landau, 1968, s. 381; Prytherch, 1995, s. 534, 2000, s. 612; Rawat & Kumar, 2002, ss. 1080–1081), “*kullanıcı (user)*” (*Dictionary of information and library management*, 2006, s. 217; *Türkçe bilim terimleri sözlüğü: Sosyal bilimler*, 2011, s. 762), “*müşteri (client)*” (*Dictionary of information and library management*, 2006, s. 36; Keenan & Johnston, 2000, s. 46; Reitz, 2004; Suraj, 2005, s. 134), “*patron (patron)*” (Keenan & Johnston, 2000, s. 190; Prytherch, 2005, s. 581; Reitz, 2004; Suraj, 2005, s. 589) gibi terimlerin

kullanıldığı görülmektedir.* Terminolojideki saptamaya dayalı olarak Brophy (2001, s. 93), kütüphane kullanıcılarını nitelerken “customers, clients, patrons, readers, members” sözcüklerinin kullanıldığını ve Kütüphanecilik ve Bilgi Bilimi (KBB) alanında ortak bir terim üzerinde anlaşma olmadığını vurgulamaktadır. Ülkemizde ise kullanıcıyı ifade eden terminolojide çok fazla bir değişikliğe rastlanmamıştır.† Öncelikle okuyucu olarak tanımlanan kullanıcı terimi yerini kullanıcı ve patrona bırakmıştır. Dikkat çekici kullanıcı tanımlarından birinde, kullanıcının (patronun), bir bilgi hizmeti, bilgisayar sistemi, kütüphane vb. müşterisi ya da kullanıcılarına verilen isim (Keenan & Johnston, 2000, s. 190) olarak nitelendiği, bir diğer önemli tanımlamada ise kullanıcının (patron), kütüphaneye üye olması zorunlu olmayan, kütüphane kaynaklarını ve hizmetlerini kullanan herhangi bir kişi (Reitz, 2004; Suraj, 2005, s. 589) olarak tanımlandığı görülmektedir.

Kullanıcının farklı terimlerle nitelenmesinde önemli noktalardan biri de hizmetin sunulduğu örgütün kullanıcıya hizmet sunuş felsefesinde saklıdır. Reitz ve Suraj (2004; 2005, s. 134), akademik kütüphanelerde ve halk kütüphanelerinde çalışan bilgi uzmanlarının hizmet sundukları bireylere ‘user (kullanıcı)’ ya da ‘patron (patron)’ demeyi yeğlediklerini; çünkü kütüphanelerin geleneksel olarak çoğu hizmeti ücretsiz sağladıklarını ve kullanıcıyı nitelemede bunun etkili olduğunu; ücretli hizmet sunan bilgi simsarlarının (information broker) ise ‘müşteriye (client)’ hizmet sunduğunu ifade etmenin daha uygun olduğunu vurgulamaktadırlar.

Kullanıcı tanımlamalarına genel olarak bakıldığında okuyucu, üye, kullanıcı, patron, müşteri kavramlarından hangisiyle ifade edilirse edilirse kullanıcının “kütüphaneyi, kütüphane materyalini, kütüphane hizmetini ya da bilgi hizmetini kullanan kişi” olarak nitelendiği görülmektedir. Hangi terimle nitelenecek olunursa olunsun kullanıcı, özünde, bilgi hizmetlerinin sunulduğu birey olup bilgi erişim sistemlerinin varoluş nedenidir. Terminolojideki vurgu unsurları dikkate

* Reitz (2004)’in editörlüğünü yaptığı terminolojik çalışmadaki tanımlamaların benzerlerinin Suraj (2005)’in editörlüğünü üstlendiği sözlükte de çoğunlukla yer aldığı saptanmıştır. Her iki kaynaktan da bu benzerliğe ilişkin bir açıklamaya rastlanmamıştır. Her ne kadar Reitz’in editörlüğünü yaptığı çalışmanın telif hakkı tarihi Suraj’ın çalışmasından bir yıl öncesine ait olsa da hem bu benzerliği vurgulamak hem bilimsel ilkelere uymak açısından her iki kaynaktan alınan tanımlamalar, çalışmada sunulmuştur.

† Türkçe alan terminoloji kaynaklarına bakıldığında, Yurdadoğ’un (1974) hazırlamış olduğu “Kitaplık Bilim Terimleri Sözlüğü” ile Alpay’ın (1973) hazırlamış olduğu “Kütüphanecilik Terimleri” kaynaklarında kullanıcıyı niteleyen “okuyucu”, “kullanıcı”, “patron”, “müşteri” terimlerine rastlanmamıştır.

alınarak tanımlanacak olursa *kullanıcı*, “*bilgi gereksinimlerini karşılamak üzere bilgi erişim sistemlerini ve/ya onların bilgi kaynaklarını, bilgi hizmetlerini kullanan ve/ya kullanması beklenen birey*” olarak tanımlanabilir. Bu çalışmada da kütüphaneyi, birey ya da grup olarak kullananlar için “kullanıcı” terimi kullanılacaktır.

II.1.2. Kullanıcı Grupları

Kullanıcılar, kendilerine verilen bilgi hizmetlerinin sunulma biçimlerine göre çeşitlenmişlerdir; çünkü her hizmet her kullanıcıya hitap etmemekte ve aynı ilgiye sahip bireylerden oluşan gruplara ortak hizmetler sunulmaktadır. Buna bağlı olarak kullanıcı grupları ortaya çıkmıştır. Terminolojide kullanıcı grubu, bireyselden çok grup olarak bilgi sağlanabilen ve ortak bir ilgi alanı olan bireyler grubu (Keenan & Johnston, 2000, s. 248) ya da kütüphanenin hizmetlerini ve dermesini fiilen kullandıkları bilinen ve kütüphanenin hizmet sunduğu nüfustaki bireyler (Reitz, 2004) olarak tanımlanmaktadır. Kullanıcı grupları tanımlardan da anlaşılacağı üzere, ortak ilgisi ya da bilgi gereksinimi bulunan kullanıcılar olarak nitelendirilmektedir. Kullanıcı grupları sistemi kullanım düzeylerine, bilgi gereksinimlerine, sistemin/bilgi merkezinin türüne ve sistemden yararlanma durumlarına göre çeşitlenmektedir. Bu nedenle her bilgi hizmeti sunan kütüphane ve diğer bilgi merkezleri farklı gruplara ayrılan kullanıcılara hizmet sunmaktadır.

Bilindiği üzere kütüphaneler çeşitli kullanıcı gruplarına hizmet sunar. Genel olarak bilgi erişim sistemi kullanıcılarını sistematize eden Pao (1989, s. 42) ise “kullanıcılar (users)” teriminin belirsiz olduğunu belirtmiş ve kullanıcıları bir örgüt bağlamında *potansiyel, beklenen, aktif ve yararlanıcı* kullanıcı olmak üzere dört farklı türde sınıflandırmıştır. Potansiyel kullanıcıların henüz bilgi hizmetinin sunulmadığı kullanıcılar olduğunu; beklenen/umulan kullanıcıların yalnızca hizmet kullanma ayrıcalıklarına sahip olmakla değil aynı zamanda bu hizmeti kullanma niyetinde de olan kullanıcılar olduğunu ve bu açıdan potansiyel kullanıcılardan farklı olduğunu; aktif kullanıcıların kütüphanelerde kayıtları bulunan ve bilgi kaynağı ödünç alan kullanıcılar olduğunu; yararlanıcı kullanıcıların ise veritabanlarında tarama yapmak gibi bilgidan yarar sağlayan kullanıcılar olduğunu belirtmiştir.

Brophy (2001, s. 94), her kütüphanenin belirli kullanıcı gruplarına hizmet etmekte olduğunu; halk kütüphanesi kullanıcılarının yerel nüfustaki kütüphaneye

kayıtlı üyeler, akademik kütüphane kullanıcılarının ise kurum personeli ve öğrenciler olabileceğini ifade etmiştir. Pantry ve Griffiths (2002, ss. 4–5) ise kullanıcı gruplarını, sunulan bilgi hizmetleri bağlamında akademik sektördeki kullanıcılar, halk kütüphanesi kullanıcıları, özel sektör bilgi hizmetleri kullanıcıları, diğer bilgi merkezleri kullanıcıları ve devlet bilgi hizmetleri kullanıcıları olmak üzere beş temel grup altında ele almışlardır.

Ancak öyle kullanıcı grupları vardır ki onlar bilgi örgütlerinin sunduğu bilgi hizmetlerine erişimde çeşitli nedenlerden ötürü engellerle karşılaşır. Bilgiye erişimde engellerle karşılaştıklarından dezavantajlı, özel hizmete gereksinim duyan, dışlanmış, sosyal dışlanmış, hassas gruplar ve özel kullanıcı grupları olarak nitelenmektedirler. Unegbu (2012, s. 99), dezavantajlı grupların devlet ya da sivil toplum ayrıcalık ve haklarından fiziksel, zihinsel, sosyal, politik, ekonomik, dini, kültürel ve etnik sebepler dolayısıyla mahrum olan kişiler olarak tanımlanabileceğini ifade etmiş, buna ek olarak dezavantajlı grubu; musibet, sıkıntı veya statü yüzünden herhangi bir sosyal kamu hizmetine erişimi engellenen insanlar kümesi/dizisi olarak tanımlamıştır.

Birçok terimle ifade edilen dezavantajlı gruplar, coğrafyadan coğrafyaya, kültürden kültüre ve hatta zamandan zamana göre değişkenlik göstermektedir. Örneğin; Johnson, 1964 yılında yayımlanan çalışmasında, Casey'nin aktardığı üzere (1974, s. 272), dezavantajlı Amerikan vatandaşlarını, gençler (özellikle okulunu terk etmiş 21 yaşından küçük olanlar), yaşlılar, işlevsel okuryazar olmayanlar, yeni göçmenler (kırsaldan şehre gelen) ve siyahiler olmak üzere beş temel kategoride sistematize edip onlara yönelik ne gibi hizmetler verileceğini önermiştir. Katz (2002, C. II, ss. 10–15), özel hizmet sunulan grupları çok kültürlü gruplar, yabancı ülkede doğanlar/yabancı uyruklular, engelliler, kütüphaneye evcil hayvan getiren kullanıcılar, parfümden rahatsız olan kullanıcılar gibi çeşitlendirmiştir.

Özel hizmete gereksinim duyan dezavantajlı gruplardan biri ise varlığını gün geçtikçe daha çok hissettiren, bedeninde herhangi bir fiziksel ya da zihinsel engel bulunmamasına karşın toplumun onları cinsel yönelimlerinden ya da cinsiyet kimliklerinden ötürü dışlaması nedeniyle bilgi hizmetlerinden etkin biçimde yararlanamayan lezbiyen, gey, biseksüel, trans, interseks ve queer/questioning (LGBTİQ) bireylerin oluşturduğu kullanıcı grubudur. Cinsel azınlık olarak karşımıza çıkan bu grup, kamusal hizmetleri almada sosyal dışlanmadan payını oldukça fazla almaktadır. Çağın gerektirdiği bir toplum niteliğini kazanabilmek, ancak sosyal

dışlanmış bireylerin her anlamda toplumsal gereksinimlerinin karşılanması; çağdaş bir kütüphane niteliğini kazanabilmek ise kullanıcı gruplarına etkin ve etkili hizmetler sunarak onların bilgi gereksinimlerinin karşılanmasıyla mümkündür. Böylelikle sosyal dışlanma sorunu da aşılmış olacak, kütüphaneler sosyal bütünleşmenin temel örgütlerinden biri haline gelecektir. Bu bağlamda bilgi erişim sistemlerinin* türlerine, gereksinim duydukları bilgi hizmetlerine, bilgi erişim sistemlerini kullanım biçimlerine ve hizmetlere erişebilmelerine göre çeşitlenen kullanıcı gruplarının bilgi erişim sisteminden ve bilgi erişim sistemlerinin sunduğu bilgi hizmetlerinden etkin şekilde yararlanabilmesini artırmayı amaçlayan kullanıcı çalışmaları gerçekleştirilmektedir.

Keenan ve Johnston (2000, s. 249), kullanıcı çalışmasının (user study) belirli bir disiplindeki kullanıcıların ya da belirli bir sistem veya hizmeti kullanan kullanıcıların incelenmesi olduğunu belirtmektedir. Daha spesifik olarak kullanıcı çalışmaları kullanıcıların bir hizmetten ne beklediklerini, onların bilgiyi nasıl aradıklarını, var olan hizmetlerin yeterli düzeyde olup olmadığını ve iyileştirmelerin ya da yeni hizmetlerin en iyi şekilde nasıl hedeflenebileceğini belirlemek için yürütülen araştırma projeleri, incelemeler (survey) ve anketlerdir (Prytherch, 1995, s. 666, 2000, s. 757, 2005, s. 722). Tanımlamalara bakıldığında kullanıcı çalışmalarının, kullanıcıların neye gereksinim duyduklarını ve bilgi erişimde nasıl faaliyette bulduklarını inceleyen araştırmalar olduğu rahatlıkla görülmektedir (*Dictionary of information and library management*, 2006, s. 217). Powell (1996, s. 455) kullanıcı çalışmalarının, piyasa ya da toplum analizi şeklinde olduğunu; bu süreçte kullanıcı olmayanlara ilişkin bilgi toplandığını ifade etmiştir. Ayrıca, bu çalışmaların kütüphaneleri/bilgi merkezlerini değerlendirmek ve derme geliştirmek, kütüphaneler için programlar ve hizmetler planlamayı kolaylaştırmak için veri sağladığını belirtmiştir. Powell (1996, s. 456), bunun yanı sıra kullanıcı çalışmalarının, kullanıcıların hizmete yönelik farkındalığı, kullanıcı memnuniyeti/memnuniyetsizliğinin düzeyleri, kullanıcıların karşılanmayan gereksinimleri, kullandıkları bilgi türleri, belirli bilgi kaynaklarını kullanma nedenleri hakkında bilgi sağlayarak kütüphane/bilgi kullanımını öngörmede yardımcı olduğunu

* Gürdal Tamdoğan (2009, ss. 162–163) bilgi erişim sistemlerini “bilgiye seçici biçimde yaklaşan ‘kullanıcı’ ile sistematik hale getirilen ve kullanılır kılınan (depolanmış) ‘bilgi’ arasındaki bilgi akış sürecini kesintisiz biçimde sağlamak üzere bir araya gelen, her biri kendi üzerine düşen işlevi yerine getiren, birbirleriyle etkileşimli ve uyumlu parçaların bileşkesi” olarak tanımlamakta ve kütüphanelerin, diğer bilgi merkezlerinin, veritabanlarının ve tarama/arama motorlarının bilgi erişim sistemi türü olduğunu vurgulamıştır.

ve bunun gerçek etkisini ölçebildiğini de vurgulamıştır. Kullanıcı çalışmaları hem kullanıcıların bilgi gereksinimlerini saptamada hem de kütüphanenin derme ve hizmet açısından değerlendirilmesinde etkin olarak kullanılan önemli bir araçlardır.

Chowdhury ve Chowdhury (2011, s. 40), kullanıcı çalışmalarında çeşitli veri toplama tekniklerinin kullanıldığını ve bunlardan en yaygın olanlarının kullanıcı merkezli teknikler (anket, görüşme, odak grup, gözlem ve günlük) olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca kullanıcı merkezli tekniklere ek olarak etkileşim-izleme (interaction-tracking), görsel tarama/göz-izleme (eye-tracking) ve işlem günlük analizi (transaction log analysis) gibi çeşitli yazılım tabanlı tekniklerin varlığına işaret etmişlerdir.

Pao (1989, ss. 42–43), kullanıcı çalışmalarının kullanıcı, sistem ve yarar odaklı olduğunu belirtmiştir. Pao'nun açıkladığına göre kullanıcı odaklı çalışmalarda kullanıcı, sistemi kullanım düzeyi, yaşı, eğitim seviyesi ve ekonomik durumuna göre incelenmekte, sistem kullanım odaklı çalışmalarda ise kullanıcı ile sistem arasındaki işlem akışı irdelenmektedir. Pao, ayrıca, yarar odaklı çalışmaların, bilgi kullanımının etkisi ya da sonucu ile ilişkili olduğunu ve yarar çalışmalarında atıf analizinden yararlandığını ifade etmiştir.

Kütüphanecilikte kullanıcı çalışmaları için kullanılan teknikler, sosyal bilimler araştırmalarından ödünç alınmış ve doğrudan kütüphane kullanım çalışmalarında uygulanmıştır (Lubans, 1975, s. 149). Kullanıcı çalışmalarında dikkat edilmesi gereken en can alıcı nokta, kullanıcı olmayan bireylere yönelik çalışmaların yapılması gerekliliğidir. Lubans (1975, s. 148), kütüphane içinde yürütülen çalışmalarda kullanıcı olmayan bireylerin otomatik olarak dışarıda tutulduğunu belirtmekte ve kullanıcı olmayanlara yönelik çalışmaların yapılması üzerinde önemle durmaktadır. Bu bağlamda bir kütüphanenin kullanıcısı olsun ya da olmasın her bireyin bilgi gereksiniminin en etkin şekilde giderilmesi sürecinde kullanıcı çalışmaları olmazsa olmaz bir yere sahiptir. Kullanıcı çalışmalarında etkili sonuçlara ulaşabilmek için kullanıcıların, benzer özelliklerine göre kendi aralarında gruplara bölünmesi önem arz eder. Case (2007), kullanıcıların iş, sosyal rol ve demografik özelliklerine göre gruplara ayrılabilirliğini vurgulamaktadır. Kullanıcı çalışmalarının etkinliği ise kullanıcıların ortak özelliklerine göre kategorize edildikten sonra bilgi gereksinimlerinin en iyi şekilde belirlenmesine bağlıdır.

Çağın gerektirdiği demokratik toplum, sosyal dışlanmanın olmadığı ve herkesin temel haklardan rahatlıkla yararlanabildiği bir ortamı zorunlu kılmakta; bu

ise ancak sosyal içermeci yani sosyal dışlanmayı gideren bir yaklaşımla hizmete gereksinim duyan kullanıcı gruplarına etkin hizmet sunarak bilgi gereksinimlerinin karşılanmasıyla mümkün olabilmektedir. Böylelikle sosyal dışlanma sorunu da aşılmış olacak ve bilgi merkezleri sosyal bütünleşmenin temel örgütlerinden biri haline gelecektir.

II.2. Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimi (GYBG) ve Bilgi Arama (GYBA)

Çalışmada, gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışları kavramlarını irdelemeden önce, bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışları kavramlarına değinilmiştir.

II.2.1. Bilgi Gereksinimi ve Bilgi Arama Davranışları

Bireyler, yaşamlarında birtakım sorunlarla karşılaştıklarında onları çözmek için ya da yaşantılarının bir düzleminde ilgilendikleri konularla ilgili güncel bilgiye gereksinim duyar. Bilgi gereksinimi; *Dictionary of Information and Library Management* (2006, s. 101)'ta bir grup ya da kullanıcının belirli bir konudaki bilgi gereksinimleri (requirements), *Concise Dictionary of Library and Information Science* (Keenan & Johnston, 2000, s. 135)'ta ise bilgi aramaya ilişkin herhangi durumu niteleyen genel ifade olarak tanımlanmaktadır. Chowdhury ve Chowdhury (2011, s. 26), bilgi gereksiniminin çoğunlukla bazı çözülmemiş sorunların bir sonucu olduğunu; bireylerin bir görevi yerine getirme, bir konudaki çatışmaları çözme ya da bazı bilgi alanlarındaki boşlukları doldurma süreçlerinde güncel bilgi durumlarının yetersizliği durumunda ortaya çıktığını vurgulamaktadırlar. Bilgi gereksinimi; bireyden bireye, topluluktan topluluğa farklılık değişkenlik gösterir.

Literatürde bilgi gereksinimine yönelik çeşitli tanımlamalar yapılmasına karşın bir kavram karmaşası da bulunmaktadır. Sıkça birbiri yerine kullanılan ve yanlış anlamalara yol açan terimleri tanımlamak son derece önemlidir. Bu bağlamda Chowdhury ve Chowdhury (2011, ss. 27–28), aynı şeyi tanımlamak için bilgi gereksinimi (information need), bilgi isteği (information want) ve bilgi talebi (information demand) terimlerinin kullanıldığına ancak bu terimlerin birbirinin yerine

kullanılmasının yanlış olduğuna; çünkü her bir kavramın birbirinden farklı olduğuna dikkat çekmekte ve terimler arasındaki nüansı şöyle açıklamaktadırlar:

İnsanlar, bir görevi yerine getirmek isterken, bir zorluk ya da problemle karşı karşıya geldiklerinde, bir merakı giderirlerken ya da belli bir düzeyde tatmin ya da başarı elde etmede ikinci gereksinim olarak “bilgi gereksinimi (information need)” doğar. “Bilgi isteği (information want)”, insanların neye gereksinim duyduğu ya da neye sahip olmak istediğini niteler; bu nedenle o, birtakım etkenlere bağlı dilek listesi olabilir. Bu sebeple açık olarak bir insanın bilgi isteği ile bilgi gereksinimi arasında açıkça bir boşluk bulunmaktadır/var olmaktadır. Benzer şekilde “bilgi talebi (information demand)” bilgi gereksinimi ve bilgi isteği ile aynı olabilir ya da olmayabilir. Bir bilgi talebi, istenildiğine inanılan bilgi için ricada bulunmak/onu talep etmektir (Chowdhury & Chowdhury, 2011, ss. 27–28).

Bilindiği üzere bireyler gereksinim duydukları ya da sahip olmak istedikleri bilgiye ulaşmak için bilgi arama sürecine girerler. Kuhlthau (1993, s. 14), bilgi aramanın “birincil yaşam etkinliği” olduğunu ve insanların “dünyayı anlamak” için bilgi aradıklarını belirtir. Bilgi arama yaşamın olmazsa olmaz bir parçasıdır. Bilgi arama sürecindeki örüntüler ise bilgi arama davranışı olarak bilinmektedir.

Ellis (1996, s. 216), bilgi arama davranışının (information seeking behaviour), insanların ne çeşit ve ne amaçla olursa olsun bilgiyi arama sürecindeki eylemlerinin ve etkileşimlerinin karmaşık örüntüleri olduğunu belirtmiştir. Wilson (2000, s. 49), bilgi arama/tarama davranışını (information searching behavior), arayıcının her tür bilgi sistemiyle etkileşim gösterdiği davranışın mikro düzeyi olarak tanımlamıştır. Wilson, bilgi arama davranışının aynı zamanda sistemle etkileşimi ve erişilen bilginin ilgililiğine karar verme gibi eylemleri de içerdiğini belirtir. Bates (2009, s. 2382), bilgi arama (information seeking) teriminin insan-bilgi etkileşimine ilişkin diğer birçok şeyi içermediğini ve bu terimin yerini 1990’larda “bilgi davranışı” terimine bırakarak, bu terimin geniş bir kullanım alanı bulduğunu; günümüzde de yaygınlıkla kullanılan bir terim olduğunu önemle vurgulamıştır. Wilson (2000, s. 49), bilgi davranışının (information behavior), aktif, pasif bilgi arama (seeking) ve bilgi kullanımının da içinde olduğu bilgi kanallarına ve kaynaklarına ilişkin olan insani davranışların bütünü olduğunu belirtir. Günümüzde bilgi davranışı KBB (Kütüphanecilik ve Bilgi Bilimi) alanının bir alt disiplini (Bates, 2009, s. 2381; Lakshminarayanan, 2010, s. 13).

Wilson (2000, s. 51), insan bilgi arama davranışının başlangıcının okur ve kütüphanelerde kullanıcılar üzerine yapılan çalışmalarda görüldüğünü; modern bilgi arama davranışı çalışmalarının ise 1948’de gerçekleştirilen Royal Society Bilimsel

Bilgi Konferansına kadar gittiğini belirtmektedir.* 1948-1965 yıllarını kapsayan dönemdeki doküman odaklı çalışmaları, bilgi gereksinimlerini keşfetme girişimleri izlemiştir. Yapılan en önemli çalışmalardan biri, 1972-1973 yılları arasında ABD Baltimore’da sıradan vatandaşların bilgi gereksinimlerine yönelik olarak Warner ve arkadaşları tarafından yürütülen çalışmadır (Wilson, 2000, s. 51). 1980’lerden 2000’e kadar ise sistem merkezli bir yaklaşım yerine insan merkezli bir yaklaşıma doğru bir değişim yaşanmış; böylelikle nicel yöntemlerden nitel yöntemlere geçilmiştir (Wilson, 2000, s. 51).†

Bilgi davranışına ilişkin çeşitli modeller geliştirilmiştir. “Bir model, bir problem üzerinde düşünmek için bir çerçeve olarak tanımlanabilir ve teorik önermeler arasındaki ilişkilerin bir ifadesine dönüşebilir” (Wilson, 1999, s. 250). Bilgi davranışı modelleri Lakshminarayanan (2010, ss. 94–116)’ın belirttiği üzere beş temel başlıkta kategorize edilebilir:

- *Davranışsal Modeller (Behavioural Models)*: The Ellis Model (1989), The Krikelas Modeli (1983);
- *Bilişsel-Davranışçı Model (A Cognitive-behavioural Model)*: The Johnson Modeli (1997);
- *Bilişsel-Duyuşsal Model (Cognitive-affective Models)*: Dervin’in Anlamlandırma Modeli (The Sense-making Model) (1983), Kuhlthau (1991)’nin Bilgi Tarama Süreci Modeli (The Information Search Process Model);
- *Bilgi Davranışı Bütünleşmiş Modelleri (Integrated Models of Information Behaviour)*;
- *Bilgi Davranışı Evrimsel Modelleri (Evolutionary Models of Information Behaviour)*: Bilgi Gereksinimlerinin Hiyerarşik Modeli (A Hierarchical Model of

* Yazar, konunun bundan da önceye gittiğini de belirtmiştir. Örneğin; McDiarmid’in The Library Survey’inde bu tür çalışmaların 1916’daki Ayres ve McKinnie’nin çalışmasına kadar gitmekte olduğu vurgulamaktadır. Fakat şunu söylemek mümkündür ki 1948 Royal Society Konferansı, gerçekten insanların kendi çalışma alanları ile ilgili bilgiyi nasıl kullandıklarının ve onların bilim ve teknolojiye nasıl kullanıldığının anlaşılmasına yönelik ilk ilginin başlangıcıdır. 1948’den 1965’lere kadar yapılan çalışmalar, bilgi kaynakları ve sistemlerinin kullanımı ile ilgilidir; bilgi kullanımının insan yönü ile pek ilgili değildir. Wilson metin içinde “bilgi gereksinimi” yerine “bilgi arama ve kullanma” terimleri kullanılmasına rağmen bu çalışmaların, kaynakları özellikle özleri, patentleri, gözden geçirmeleri, makaleleri, öz dergilerini ve kütüphane kullanımını kapsayan sistem çalışmaları olduğunu belirtmektedir (Wilson, 2000, s. 50).

† Bu değişime bağlı olarak Wilson (2000, s. 52)’in belirttiği üzere Wilson (1981) bilgi arama modeli, Dervin (1983) anlamlandırma yaklaşımı geliştirmiş ve Ellis (1987) de sosyal bilimlerdeki araştırmacıların yaygın bilgi davranışını saptamaya yönelik nitel görüşmeler gerçekleştirmiş; Kuhlthau (1994) ise lise öğrencilerinin bilgi arama davranışları tabanlı bir süreç tabanlı model geliştirmiştir.

Information Needs), Bütünleşik İnsan Bilgi Davranışı ve Evrimsel Model (An Integrated Human Information Behaviour and Evolutionary Model).^{*,†}

Çalışmada, gündelik yaşamda bilgi arama davranışı modelleri ele alınacağından ve araştırmanın ilgi alanı gündelik yaşamda bilgi davranışına odaklandığından genel bilgi davranışı modellerinin ayrıntısı, kapsam dışında tutulmuştur. Bilgi davranış modellerine ilişkin literatürü, amacı bütünleşik bir bilgi davranış modeli geliştirmek olan, doktora çalışmasında değerlendiren Lakshminarayanan (2010, s. 11), birçok bilgi teorisi ve modeli olduğunu fakat bilgi davranışı genel modeli olarak uygulanabilecek ve var olan modellerin her şeyini içine alan bütünleşik bir bilgi davranış modelinin gerçek anlamda bulunmadığını belirtmiştir. Lakshminarayanan, buna ek olarak, var olan bilgi davranış teorilerinin ve modellerinin bilgiyi kavramsallaştırma/anlamlandırma, bilgi düzenleme ve bilgi kullanma olmak üzere bilgi davranışının üç yönüne odaklandıklarını belirtmekte ve bu bilgi davranışlarının gerçek yaşamda ne tek başlarına var olabildiklerini ne de birbirlerinden ayrı davranışlar olarak betimlenebildiklerini; çünkü bunların insanların gündelik davranışlarının bütünüyle/tamamıyla birbirine bağlı ve iç içe geçmiş olduklarını vurgulamıştır.

Son zamanlarda ise bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışları çalışmalarında bilgi pratiği (information practice) terimi göze çarpmaktadır. Savolainen (2007, s. 126), “bilgi davranışı”nın öncelikle ihtiyaç ve güdülerle (motives) tetiklenen “bilgi ile uğraşma”yı, “bilgi uygulamaları” söyleminin ise sosyal ve kültürel faktörler tarafından şekillendirilen ve bu faktörlerin etkilediği aktivitelerin alışkanlığı ve devamlılığını vurguladığını ifade eder. Bates (2009, s. 2388), bilgi davranışının kültürel pratikler ve değerler ile bütünleşmiş olduğu düşünülürse bilgi pratiğinin sosyal bağlamda daha iyi anlaşılabileceğini belirtmiştir.

Alanyazında bilgi davranışı çalışmalarının, iş odaklı ve gündelik yaşam gereksinimlerine yönelik olduğu göze çarpan önemli bir noktadır. Bu çalışmaların hem yerli hem yabancı alanyazında kullanıcı gruplarına göre şekillendiği görülmektedir.

* Daha detaylı bilgi edinmek için bakınız: (Lakshminarayanan, 2010, ss. 94–116)

† Literatürde en fazla değinilen ve bilinen bilgi davranışı modelleri, Dervin (1983), Ellis (1989); Krikelas (1983), Kuhlthau (1991), Leckie, Pettigrew ve Sylvai (1996), Johnson (1996) ve Wilson (1981, 1996, 1999) gibi bilim insanları tarafından geliştirilmiştir. Gündelik yaşamda bilgi arama davranışı modelleri de gittikçe popülerleşmektedir. Gündelik yaşamda bilgi arama modelleri çalışmanın sonraki bölümlerinde ele alınmıştır.

Yerli ve yabancı alan literatüründe bilgi gereksinimleri ve bilgi davranışları çalışmalarının odağında, aşağıda sunulan iki kategorinin bulunduğu söylenebilir:

- Akademisyenler-bilim insanları ve uzmanlık alanı üzerine olanlar (Baldwin & Rice, 1997; Birinci, 2007; Elly & Silayo, 2013; Heisig, Caldwell, Grebici, & Clarkson, 2010; Keten, 2011; Köse, 2011; E. W. Martin, 1983; Najjari, 2010; Njoku, 2004; Önal, 2008; Owen & Lambert, 1998; Reed & Tanner, 2001; Stone, 1982; Tanrikulu, 2006; Uçak, 1997; Wiberley & Jones, 1989),
- Demografik özellikler, hobiler, çeşitli kullanıcı gruplarının gündelik yaşam etkinlikleri üzerine olanlar (Dervin, 1976; Dutta, 2009; Fisher, Baker, & Brown, 2003; Fisher, Durrance, & Hinton, 2004; Gainor, 2008; Kök, 1987; Mnubi-Mchombu, Mostert, & Ocholla, 2009; Parker & Paisley, 1966; Qayyum, Williamson, Ying-Hsang, & Hider, 2010; Rozic-Hristovsk, Hristovski, & Todorovski, 2002; Warner, Murray, & Palmour, 1973).

Literatürde göze çarpan dikkat çekici nokta, sağlık bilgisi aramaya ve çeşitli hastalıklara ilişkin olarak hastaların, doktorların ve bakıcıların bilgi davranışına yönelik bir yayın zenginliğinin (Andreassen, Randers, Näslund, Stockeld, & Mattiasson, 2005; Carlsson, 2000; Çakır Turgut, 2010; Teke Gençtürk, 2004) bulunmasıdır. Gündelik yaşam bilgi gereksinimine yönelik yapılan çalışmalar, tezin daha sonraki kuramsal bir bölümünde detaylı olarak ele alınacaktır.

Her ne kadar, kullanıcı çalışmalarının gerekliliğine vurgu yapılsa da bu çalışmalar kolaylıkla gerçekleştirilen çalışmalar değildir. Özellikle çeşitli kullanıcı gruplarının ve bireylerin bilgi gereksinimlerini saptamaya yönelik çalışmalarda birtakım güçlüklerle karşılaşmaktadır. Chowdhury ve Chowdhury (2011, ss. 28–29), bu güçlükleri yedi maddede ele almaktadırlar:

- Bilgi gereksinimi göreceli bir kavramdır. Bu kavram birçok etkene bağlıdır ve sabit kalmaz. Bilgi gereksinimi, kurumsal ya da kişisel bağlamdan ve onu büyük ölçüde etkileyen toplumsal bağlamdan ve dış etkenlerden (siyasi, ekonomik) büyük ölçüde etkilenerek bu doğrultuda değişiklik gösterir.
- Bilgi gereksinimleri zamanla değişir.
- Bilgi gereksinimi kişiden kişiye, meslekten mesleğe, konudan konuya, örgütten örgüte vb. değişir.
- İnsanların bilgi gereksinimleri büyük ölçüde çevreleri ile bağlantılıdır. Örneğin; akademik çevredekilerin bilgi gereksinimi ile endüstri, ticaret ya da yönetim çevresindekilerin bilgi gereksinimleri farklıdır.
- Bilgi gereksiniminin miktarını belirleme, değerlendirme ve ölçme zordur.

- Bilgi gereksinimi, çoğunlukla ifade edilmemiş veya yetersiz ifade edilmiş şekildedir; çünkü çoğu bilgi hizmeti kullanıcılarından ilk etapta bilmediği bir şey ya da uzmanlığı olmayan konu hakkında sorgulama formülasyonunu belirlemesi beklenir. Sonuç olarak çoğu durumda, insanlar tarama sistemine yazmak için en uygun terimleri ve ifadeleri seçmede başarısız olurlar ve tarama çıktıları olması gerektiği kadar iyi değildir.
- Bilgi gereksinimi, çoğunlukla bazı bilgiler alındığında değişir. Bazen insanlar bir parça bilgi elde ettiklerinde onu kullanmak ya da çözümlmek için o bilginin diğer parçasına da gereksinim duyduklarını hissederler. Yani aradıkları bilgi eriştikleri bilgi değildir; onu daha iyi anlamak için ya da onu en uygun şekilde kullanmak için biraz daha fazla bilgiye gereksinim duyarlar.

Görüldüğü üzere insanlar bilgi gereksiniminden, talebinden, isteğinden, gereğinden herhangi birine sahip olduklarında bilgi aramaya başlarlar ve bilgi davranışında bulunurlar. Bu süreçte de yukarıda değinilen bazı zorluklarla karşılaşılır. Kütüphaneler, bütün bu sürecin etkin olarak yürütülmesi ve bireylerin bilgi gereksinimlerinin en iyi şekilde tatmin edilmesi için etkin bilgi hizmetleri sunmalıdır.

Pendleton & Chatman (1998, s. 748)'a göre, bilgi uzmanlarının göz önüne alabileceği bir diğer husus ise sosyal tipolojinin bilgi davranışlarına etkisidir; gündelik bilgiyi anlamada kritik bir noktadır; şimdiye kadar halk kütüphaneciliğinde araştırmacılar tarafından görmezden gelinmiştir. Yazarlar, tecrübelerin, kişilerin sınıflanmasının sıradan insanların bilgi dünyaları hakkında daha çok şey söyleyebileceğini gösterdiğini ifade etmişlerdir.

Pendleton ve Chatman (1998, s. 749), kullanıcı olmayanlar (nonuser) hakkında çok az bilgi sahibi olduğumuzu ve onları yalnızca sosyal tip (social type) olarak gördüğümüzü belirtmekte ve nitel araştırmacılar tarafından yapılan çalışmaların dikkatle analiz edilerek kullanıcı olmayanların yaşama bakışlarını kapsayan sosyal dünyalar oluşturulabileceğini vurgulamaktadırlar. Bu bağlamda gerçek katkının, bilgi davranışı çalışmaları ile olacağı umulmaktadır (Pendleton & Chatman, 1998, s. 749). Dolayısıyla potansiyel ve aktif kullanıcı grupları iyi bir biçimde sistematize edilir ve kullanıcı gruplarının gereksinimleri bu bağlamda saptanmaya çalışılırsa toplulukların bilgi dünyaları anlaşılabilir. Buna bağlı olarak da kütüphaneler tarafından etkin hizmetler sunulabilir.

II.2.2. Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimi (GYBG) ve Bilgi Arama Davranışları (GYBA)

Yukarıda belirtildiği üzere bireylerin bilgi gereksinimi iş ya da gündelik yaşamlarındaki problemleri çözmeye yönelik olabilir. Bireyler, gündelik yaşamlarında karşılaştıkları sorunları çözmek ya da ilgilendikleri hobilerde kendilerini geliştirmek için bilgiye gereksinim duyarlar; duyulan bilgi gereksinimini karşılamak için ise doğal olarak bilgi arama davranışında bulunurlar. Savolainen (2009, s. 1780)'in belirttiği üzere bilgi arama, iş dışı (nonwork) ve işle ilgili (job-related) olmak üzere iki temel bağlamda ele alınabilir. Bireylerin gündelik yaşamlarındaki bilgi arama edimlerini tanımlamak üzere gündelik yaşamda bilgi arama terimi (everyday life information seeking) ve kavramı ortaya çıkmıştır. Literatürde gündelik yaşamda bilgi arama olarak tanımlanan bu etkinlik iş dışında kalan süreçteki bilgi gereksinimlerine de odaklandığından son derece önemlidir.

Gündelik Yaşamda Bilgi Arama (GYBA) genel olarak tanımlanacak olursa insanların günlük yaşamlarını yönlendirmek için işle ilgili meseleleri ya da tam zamanlı çalışmalarıyla doğrudan ilgili olmayan problemlerini çözmede çeşitli bilgi unsurlarını (bilişsel ve etkili) kullanmaları olarak ifade edilebilir (Savolainen, 1995, ss. 266–267). Savolainen (1995, s. 266), GYBA kavramının, iş dışı durumların meşru doğasını vurguladığını; bu terimin kullanımı ile “iş dışı bilgi arama- nonwork information seeking” ve “vatandaş bilgi araması-citizen information seeking” terimlerinin terk edildiğini belirtmiştir. İlkinin kullanışsız, ikincisinin ise yalnızca insanların oy kullanma vb. gibi sosyal kurumlara karşı zorunluluklarını ve haklarını ifade ettiğinden dar bir anlam taşıdığını vurgulamıştır. Savolainen (2009, s. 1781), bunun yanı sıra gündelik yaşam teriminin, en belli başlı özelliklerini benzer, sıradan ve rutin (örneğin; iş ve boş zaman saatlerinin tekrarlayan ritimleri) olarak tanımlamakta ve bu özelliklerin yalnızca günden güne yeniden oluşturulma sürecinde gerçek olduğunu belirtmiştir. Savolainen (2009, s. 1781), gündelik yaşam kavramının hem iş hem boş zaman aktivitelerinin nispeten istikrarlı ve tekrarlayan niteliklerini karakterize eden bir dizi özelliği ifade etmekte olduğunu ve bu kavramın kullanımı ile iş ve iş dışı bilgi karmaşasından kurtulduğunu belirtmiştir.

Savolainen (2009, s. 1781), GYBA araştırmalarının 1970'lere kadar gittiğini; bu dönemde bireylerin bilgi gereksinimi ve bilgi aramasına ilişkin çalışmalar yapıldığını, Bates'in yaşam bilgisi (life information) kavramını tanıtmada öncülük

ettiğini, sonrasında Brenda Derwin'in geleneksel GYBA çalışmalarını güçlendirmek için inovatif yaklaşımlar geliştirdiğini, Douglas Aweig'in ise halkın kütüphane kullanımına ilişkin çalışmaları ile metodolojik konulara katkıda bulunduğunu belirtmektedir. Naumer ve Fisher (2009, s. 2453), Savolainen'i destekler şekilde 1960'larda ve 1970'lerde KBB araştırmalarında toplumsal konulara odaklanan araştırmaların yapıldığı dönemin başladığını vurgulamışlardır.

Savolainen (2009, s. 1780), literatüre bakıldığında işle ilgili bilgi arama çalışmalarıyla kıyaslandığında GYBA teorik çerçevesi ve modelinin azlığından yakınmıştır. Buna karşın GYBA çalışmalarında zengin bir tema çeşitliliği bulunduğunu da belirtmiştir. Ayrıca Savolainen (2009, s. 1786), GYBA çalışmalarının gündelik yaşamda bilgi gereksinimleri ve bilgi aramalarının birtakım bilişsel, duygusal, kültürel ve durumsal faktörlerden etkilendiğini vurgulamıştır. Savolainen (2009, s. 1780)'in belirttiği üzere GYBA çalışmaları; kentli genç yetişkinler, kariyer kararları veren ergenler, yaşlı insanlar, beş yaşın altında çocukları olan ebeveynler, kötü muamele gören ya da hırpalanmış kadınlar, aşırı kilo ile mücadele eden kadınlar, hastanede bulunan hastalar, âmâ ve görme engelli vatandaşlar, evsiz ebeveynler, göçmenler, paranormal konulara ilgi duyanlar, hobi olarak zevk için okuyanlar, hobi olarak aşçılık yapanlar ve çevre aktivistleri gibi çeşitli insan topluluklarına odaklanmıştır.

Savolainen (2009, s. 1786), GYBA'nın, temel olarak iki modele sahip olduğunu, bunlardan ilkinde insanların medya (TV, gazete ve İnternet bilgiye yönlendiren en temel kaynaklardır) aracılığıyla günlük etkinlikleri izleme yoluyla bilgiyi araştırabildiklerini; diğerinde ise insanların belli bir probleme özgü bilgileri araştırabildiklerini ve bunların genellikle sağlık konuları, tüketim sorunları, barınma ve çeşitli hobilerle ilişkili gereksinimlerin neden olduğu (tetiklediği) bilgiye yönelik aramalar olduğunu vurgulamıştır. Bunun yanı sıra Savolainen (2009, s. 1786), gereksinimlerini karşılamak için insanların, kolayca erişilebilir, daha önce kullanılmış ve yararlı bulunmuş sınırlı sayıda kaynağa yöneldiğini ifade etmiştir.

Savolainen (2009, s. 1781)'in belirttiği üzere, GYBA'nın tarihsel süreci incelendiğinde de görüleceği üzere 1970'lerden bu yana toplumların gündelik yaşamlarındaki bilgi gereksinimleri inceleyen çalışmalar yapılmış olup GYBA alanındaki öncü çalışmalardan biri 1972 yılında Warner ve arkadaşları (1973) tarafından Baltimore'da 1000 kişi ile yapılan görüşmeye dayalıdır. Bu çalışmada katılımcılar çeşitli demografik grupları temsil etmiştir. Çalışmada kentli sakinlerin

bilgi gereksinimleri komşuluk, rekreasyon, sağlık, eğitim, iş, ulaşım, ayrımcılık gibi konularda kategorize edilmiştir. Savolainen (2009, s. 1782), sonraki yıllarda yapılan çalışmalarda da bu alanlardaki gereksinimlerin geçerli olduğunu önemle vurgulamıştır.

1979 yılında ABD’de Chen ve Hernon tarafından yapılan araştırmada geniş kapsamlı telefon anketi tekniği kullanılmış; gündelik yaşam bilgi gereksinimlerini karşılamak için en popüler bilgi kaynaklarının insanlar olduğu saptanmıştır (Savolainen, 2009, s. 1782). 1990’lı yılların sonlarına doğru ise e-posta ve WWW (World Wide Web), iletişim ve bilgi aramada (örneğin; Web sayfalarında sağlık bilgisi arama, e-posta ile insanlarla iletişim kurma) yeni araçlar olarak geniş ölçüde benimsenmiştir (Savolainen, 2009, s. 1782).

Chatman’ın ve Dervin’in çalışmaları gündelik yaşamda bilgi arama kuram ve uygulamasını geliştirme açısından son derece önemlidir. İlgili çalışmalara tezin modellerle ilgili bölümünde yer verilmiştir (Bkz. II.2.3. GYBA Modelleri).^{*} GYBA konusuna en fazla katkıda bulunan bilim insanlarından Savolainen’in 1995 yılında yayımlanan çalışması hem dezavantajlı grupların bilgi gereksinimlerinin saptandığı hem de GYBA alanına kuramsal kazanımların sağlandığı değerli bir çalışmadır. Savolainen (1995), Finlandiya’da yürüttüğü ampirik araştırmasında orta sınıf ve işçi sınıfının gündelik yaşamda bilgi arama pratiklerini incelemiştir. Çalışmada iki sınıfın, elektronik ve basılı ortamı kullanmaları, TV izleme, gazete ve dergi okumaları vb. irdelenmiş ve iki grup arasında karşılaştırma yapılmıştır. Çalışma sonucunda işçilerin hemen elde edilebilir bilgi kaynaklarına daha bağımlı oldukları saptanmıştır. Yazar, bu durumun problemlili olduğuna değinmiş ve sorun çözmede kullanılacak kaynaklar vb.nin kütüphanede bir yerlerde olabileceğini ve bunun onlar için hemen erişilebilir bir konumda olmadığını vurgulamıştır. Ayrıca aynı çalışmada, bilgi toplumu bağlamında bilgi arayıcılarının eşitliği düşüldüğünde, bu durumun biraz korkutucu olduğunu belirtmiş ve kültürel, eğitsel, ekonomik ve toplumsal farklılıklar bağlamında bilgi yeterliliği farklı olmayan bir toplum geliştirmenin olası olmadığını vurgulamıştır.

Hersberger (2001), çalışmasında bilgi kullanıcısı popülasyonu olarak evsizler ve evsiz ebeveynlerin gündelik bilgi gereksinimlerini incelemiştir. Bu çalışmada yazar, tanımlayıcı veri toplamak için geniş aralıklı ve derinlemesine katılımcı gözlemi

^{*} Çalışmanın sonraki bölümlerinde ele alınan gündelik yaşamda bilgi arama modellerini geliştiren bilim insanları bu modelleri gündelik yaşamda bilgi arama çalışmaları yaparak geliştirmişlerdir ve bu alana katkıları çok değerlidir. Ancak modellerde o çalışmalardan yararlanıldığından ve bazı çalışmalarının sonuçlarına tezde yer verildiğinden, bu bilim insanlarının ilgili çalışmalarına gerek duyulmadıkça burada yer verilmemiştir.

uygulamış ve açık uçlu sorulardan oluşan görüşmeler yapmıştır. 6 aile barınağında bulunan 28 sakin ile günlük problemlerine, gereksinimlerine, bilgi gereksinimlerine ve bilgi kaynaklarına ilişkin verileri toplamak için görüşmüştür. Çalışma bulgularında, yoğunlukla finans, çocuk bakımı ve ilişkiler, barınma, sağlık, istihdam, eğitim, ulaşım, kamu yardımı, sığınma konularına dair bilgi gereksinimlerinin olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca katılımcıların sosyal ağ ilişkilerinden daha fazla faydalanırken, medya kaynaklarını daha az kullanışlı gördüklerini saptamıştır. Bunun yanı sıra, evsiz ebeveynlerin, bilgi ağlarına (information networking) bilgi sistemlerinden daha fazla güvendiklerini ortaya çıkarmıştır. Onların, gereksinimlerini çözecek gereksinimlerine ilişkin bilgi kaynaklarıyla kolay bir biçimde bağ kuramadıklarını belirlemiştir.

Wicks (2001) ise Kanada'daki yaşlı yetişkinlerin bilgi arama davranışları üzerine nitel bir çalışma yürütmüştür. Bu çalışmada 14 katılımcı ile onların topluluk etkinlikleri, kişisel kararları ve sosyal katılımlarına ilişkin güncel bilgi arama durumları, İnternet ve bilgisayar kullanım oranlarına yönelik görüşmeler yapmıştır. Katılımcıların tıbbi ve mali konularda kişiler arası iletişim ve sözlü kaynakları tercih ederlerken, seyahat ve hobilere yönelik bilgi gereksinimlerine ilişkin olarak basılı kaynakları tercih ettiklerini, güncel olaylar için gazeteler ve magazinleri, radyo ve televizyondan daha çok yeğlediklerini saptamıştır.

Stilwell (2002), çağdaş literatür, gazete raporları ve bir survey verileri bağlamında Güney Afrika'daki (Pietermaritzburg-Msunduzi) 35 seks işçisiyle bir çalışma yürütmüştür. Katılımcılara bilgiyi niçin ve nasıl aradıklarını sormuş ve bu süreçteki ortak durumlarını nitelemiştir. İçerik analizinin kullanımıyla kritik örnekler ya da durumları birlikte gruplandırmış, nitelemiş ve dolayısıyla küçük örneklem sınırlamaları ile onların önem derecesini belirlemek için ölçüm yapmıştır. Kişilerarası bilgi kaynakları ve geleneksel medya bir ölçüde kullanılsa da bilgi kanalları olarak kütüphaneler veya bilgi merkezlerinden hiç bahsedilmemiştir. Çalışmasında olası nedenlerin, seks işçilerinin kendilerinin dışlanmasına veya hizmet sağlayıcılarının seks işçilerine yönelik tutumlarına ilişkin algıları olabileceğini belirtmiştir. Bu nedenler daha fazla araştırma yapılmasını gerektirmektedir. Stilwell, ayrıca İnternet'in de katılımcılar tarafından bilgi kanallarından biri olarak belirtilmediğini vurgulamıştır.

Fisher ve arkadaşları (2003), Midwestern şehrindeki seks işçileri, yeni göçmenler ve saç stilistlerinin gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerine yönelik bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Veriler, derinlemesine görüşme ve gözlem yoluyla toplanmıştır. Çalışmada, 26 seks işçisi kadının dişle ilgili, jinekolojik, solunumsal ve

gastrointestinal vb. gibi bir ya da birden fazla sağlık problemi olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca onların okuma yazma becerilerinin düşüklüğü, damgalanma hissi ve yaşamlarından memnuniyetsizliklerinin sağlık hizmeti almalarına engel olduğu saptanmıştır. Yeni göçmenlere yönelik olarak ise sorunlarla baş etme becerileri, okuryazarlık ya da İngilizce öğrenme programlarındaki 35 göçmen ve göçmenlerle ilgilenen 15 acente personeli ile görüşülerek ek veri elde edilmiştir. Göçmenlerin İngilizce dil becerilerini geliştirmeleri ana kişisel kazanım/kazanç olarak belirlenirken, diğer kazanımlarının kültürel ortamları köprüleme, nasıl vatandaş olunacağını öğrenme, sorunlarla baş etme, teknoloji, kendine güven ve sosyal ağlar becerileri geliştirme, istihdam için daha iyi hazırlanma, aileler için kazanç elde etme vb. olduğu saptanmıştır. Üzerinde çalışılan bir diğer grup, güzellik salonlarındaki bireylerden oluşmuştur. Bu etnografik çalışmada orta ölçekli bir güney şehrinde 3 farklı salondaki 13 stilist, 80 müşteri ile etkileşime girilmiş ve bu kişiler gözlenmiştir. Görüşmeler gözlenen müşterilerden 28'i ile gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular, stilistlerin belirli bilgi alışverişinde müşterilerin güvenini kazanmaları ya da sürdürmeleri için çeşitli teknikler kullandıklarını ortaya koymuştur. Müşteriler, stilistlerden bilgi istemesine, hatta almasına rağmen çoğunun, bir aile yakınına danışmadan bu bilgileri uygulamadığı gözlenmiştir. Bunun yanı sıra salon düzeninin farklı türlerdeki bilgi alışverişini kolaylaştırdığı ve bilgilendirici materyalin varlığının hem müşterilerin hem stilistlerin onlara göz atmasını teşvik ettiği saptanmıştır.

Hayter (2005), Birleşik Krallık'ta tamamladığı doktora çalışmasında Kuzeydoğu İngiltere'deki bir bölgede yaşayan topluluğun bilgi dünyasını incelemiştir. Hayter, metodoloji olarak nitel yöntemi seçmiş, katılımcı gözlemi ve aralıklı anlatı görüşmesinin dahil olduğu etnografik yöntemler kombinasyonunu benimsemiştir. Çalışmada, topluluğun gündelik yaşamlarının karmakarışık ve komplike olduğu; buna bağlı olarak gündelik yaşamlarındaki bilgi gereksinimlerinin de çok yönlü ve karmaşık olduğu saptanmıştır. Bu çalışmada söz konusu dar görüşlü toplulukta yaşayan insanların, kendi sosyal ağları dışındaki herhangi birine çok zor güvendikleri ortaya çıkmıştır. Bu durum bilgi davranışında büyük etkiler yaratmaktadır; sağlık profesyonelleri, yarar sağlayıcılar ve vatandaş tavsiye bürosu dışında dış resmi yardım kuruluşları ve bilgi sağlayıcıları nadiren kullanılmaktadır. Çalışma, Hayter (2005, s. 5)'in belirttiği üzere Birleşik Krallık'ın dezavantajlı bölgesinde yaşayan topluluğun bilgi davranışına ilişkin ilk detaylı temel çalışma olması açısından önemlidir.

Clemens ve Cushing (2010), gerçek yaşamda evlatlık verenler ve sperm verme ya da donörlük yolu ile doğan çocukların gündelik yaşamdaki bilgi aramaları üzerine incelemelerde bulunmuşlardır. Çalışmada çocukların ve biyolojik annelerinin bilgi arama davranışları ve bebeklerini evlatlık verenlerin bebek verme sürecinde gereksinim duydukları bilgiler üzerine tanımlanan gruplarla nitel görüşme yapılmıştır. Gündelik yaşamlarında bu grupların buldukları duruma ilişkin yasal durum vb. birçok konuda bilgiye gereksinim duydukları saptanmıştır.

İstanbul Üniversitesi'nde Teke Gençtürk (2004) tarafından tamamlanan doktora çalışmasında meme kanserli kadınların, birinci derece akrabalarının meme kanseri hakkındaki bilgi durumu ve bilgi almak istedikleri konular saptanarak (125 olgu/katılımcı) onlara bilgilenmeleri için eğitim verilmiş (32 olgu/katılımcı) ve bütün bu süreç değerlendirilmiştir. Ayrıca, birinci derece akrabalarında meme kanseri olan kadınların eğitim yoluyla bilgi alma istekleri saptanmış ve onlardan isteyenlere eğitim verilmiştir. Anılan araştırma, ülkemizde iş dışı bilgi gereksinimi ve aramaya yönelik yapılan çalışmalardan biri olması açısından önemlidir. Ayrıca farklı disiplinde yürütülen bir çalışma olma özelliğini de taşımaktadır.

Ulusal literatürde dikkat çeken çalışmalardan biri ise Özenç Uçak ve Şenyurt Topçu (2012)'nin çalışmasıdır. Bu çalışmada halk kütüphanesi kullanıcılarının gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimleri ve bunları karşılamada halk kütüphanelerinin yeri ve önemi araştırılmıştır. Bu amaçla Ankara, İstanbul, İzmir ve Adana illerinde bulunan halk kütüphanelerinde 18 yaş ve üstü 355 kullanıcıya anket uygulanmıştır. Çalışma bulgularında, gündelik yaşamda bilgi gereksiniminin en fazla olduğu konular sırasıyla, eğitim/araştırma, mesleki konular, sağlık, kültürel etkinlikler, genel ilgi-hobi... olarak belirlenmiştir. Bu gereksinimlerin ise sırasıyla İnternet; gazete, dergi vb.; kütüphane kaynakları, arkadaş ve yakınlardan; deneyimlerden, TV ve radyodan; oda, dernek vb.den karşılandığı saptanmıştır. Bu çalışma, bireylerin gündelik yaşamda bilgi gereksinimleri ve bilgi aramalarına yönelik olarak yürütülen, ilgili bilgi gereksinimlerine ilişkin literatürü kuramsal olarak inceleyen ilk ulusal çalışmadır.*

Hanson-Baldauf (2013), zihinsel engeli olan beliren yetişkinlerin (emerging adults-geç gençlik yılları ile 20'li yaşların ortalarındaki bireyler) gündelik yaşamlarında ortaya çıkan bilgi gereksinimlerini ve deneyimlerini ortaya çıkararak

* Özenç Uçak ve Şenyurt Topçu (2012) tarafından yapılan çalışmada “everyday life information” teriminin Türkçe karşılığı olarak “günlük yaşamda bilgi” terimi kullanılmıştır. Sosyoloji alanındaki bilim insanıyla yapılan görüşme sonucunda “everyday” sözcüğü sosyoloji alanında “gündelik” olarak nitelendiği öğrenilmiş ve çalışmamızda “everyday” için “gündelik”; “daily” için “günlük” sözcüğünün kullanılması yeğlenmiştir.

KBB alanında bu noktadaki boşluğu gidermeyi amaçlayan bir doktora tezi hazırlamıştır. Hanson-Baldauf, bu vaka çalışmasında (case study) zihinsel engeli olan 4 yetişkinin gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimleri, pratikleri ve zorluklarını keşfetmeyi amaçlamıştır. Veri toplama teknikleri yarı yapılandırılmış görüşmeleri, katılımcı ve katılımcı dışı gözlemleri, çizimleri (artwork), fotoğraf ve doküman incelemesini (review) içermektedir. Analizlerde GYB (gündelik yaşamdaki bilgi) gereksinimlerine ait 29 kategori ve alt kategori belirlemiştir. Bilgiye erişimi engelleyen bariyerler şu kategorileri altında sıralamıştır: Kişisel, fiziksel, ekonomik, sosyal, toplumsal, kurumsal.

Markwei (2013) ise, Gana'daki sokak çocuklarının bilgi gereksinimlerini, örüntüleri ve bilgi aramada karşılaştıkları problemleri, kütüphane ve diğer paydaşların bilgi gereksinimlerini nasıl karşıladıklarını belirlemeyi amaçlayan doktora tezinde, yorumlayıcı gelenek ve etnografik metodolojiyi benimsenmiştir. 22 erkek ve 19 kadından oluşan 15-18 yaşlarındaki toplam 41 evsiz genç gençlere kartopu örnekleme prosedürünü uygulamış, derin görüşmeler ve kritik olay tekniği için ise Nvivo yazılımını kullanarak görüşmelerin içerik analizi ve kayıt çözümlemesini gerçekleştirmiştir. Çalışma bulgularında fiziksel, güvenlik, saygı ve kendini kanıtama gereksinimleri bağlamında 11 kategori ortaya çıkmıştır. Katılımcıların tercih ettikleri bilgi kaynakları öncelikli olarak kişilerdir. Diğer kaynaklar ise TV, radyo, basılı ortam/medya ve kütüphanelerdir. Bilgi arama örüntüleri aktif ve pasif arama, pasif dikkat ve arkadaş toplumsal/sosyal ağına ağır bir güveni içermektedir. Çalışmada bilgi gereksinimlerini karşılamada, maliyet, eğitim eksikliği, ilgili bilgiye erişim eksikliği, eğitim altyapısı, bilgi yoksulluğu, güçsüzlük ve güven eksikliği engeller olarak saptanmıştır. Bu çalışma, Afrika'da evsiz gençlerin bilgi arama davranışları üzerine yapılmış ilk çalışma olması açısından önemlidir. Ayrıca bu çalışmada yeni bir önerme olarak bilgi gereksinimlerini karşılamada kişilerin kısıtlı bilgi kaynaklarından çok, sosyal ağlara güvendikleri saptanmıştır. Herhangi bir kaliteli bilgi hizmeti için de ön koşul onların gündelik yaşamlarındaki bilgi arama davranışlarını anlamaktan geçmektedir. Bu tezde belirli bir grubun, özellikle sosyal dışlanmış gruplardan birinin, gündelik yaşamda bilgi arama davranışları nitel yöntemle saptanmaya ve onların gündelik yaşam bilgi aramalarında kütüphanelerin rolü belirlenmeye çalışılmıştır.

Song ve arkadaşları (2013), çalışmalarında Milwaukee'deki düşük gelirli gebelerin bilgi gereksinimlerini, bilgi arama davranışlarını ve algılanan bilgi desteğini saptamayı amaçlamışlardır. Bu doğrultuda 2011 yılında 63 katılımcıyla anket

uygulamışlardır. Bulgular, katılımcıların ağırlıkla kişilerarası bilgi kaynaklarına, özellikle aile ya da bebeğin babasına güvendiklerini göstermiş; onların sağlıkla ilgili bilgi için nadiren İnternet kullandıklarını, iş bulma ve topluluk/devlet kaynaklarına ulaşma gibi, bebek ve anne sağlığının ötesinde, bilgiler de arzuladıklarını ortaya koymuştur.

Adeyemi ve arkadaşları (2014), Nijerya'nın Ogun Eyaleti'nde faaliyet gösteren Ijamido Yetimhanesinde yaşayan yetim çocukların bilgi arama davranışları incelemişlerdir. 13-26 yaş arasındaki 138 yetim, kartopu tekniği ile seçilerek çalışmanın örneklemini oluşturmuştur. Katılımcılara, demografik özelliklerinin, bilgi gereksinimlerinin, kendileri tarafından kullanılan bilgi kaynaklarının ve kanallarının neler olduğuna; hangi formatta bilgiyi yeğlediklerine; bilgiye erişmede yaşadıkları sorunlara ve bilgi akışını geliştirme yollarına ilişkin sorular anket tekniği ile yöneltilmiştir. Anketi, 98 kişi yanıtlamıştır. Sonuç olarak yetimlerin bilgi gereksinimlerinin olduğu ve gereksinimlerine yönelik bilgiyi radyo, TV, gazete, kilise gibi çeşitli kanallardan sağladıkları saptanmıştır. Çalışmada yetimhanedeki çocuklara daha nitelikli hizmet sunmak ve yeterli bilgi kaynaklarını sağlamak üzere kolektif bir çabanın gerektiği belirtilmiştir.

Soylu (2016), yüksek lisans tezinde Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi'ni kullanan 531 kullanıcıdan anket yoluyla veriler toplamıştır. Demografik gruplara göre değişkenlik gösterse de gündelik bilgi gereksinimini karşılamada bütün gruplarda, İnternet kullanımının ilk sırada olduğu saptanmıştır. Bunun dışında kütüphane kaynakları, gazete/dergi, radyo/televizyon, aile üyesi/eş/arkadaş ve akıllı telefon uygulamaları gündelik bilgi gereksinimini karşılamada kullanılan/başvurulan diğer kaynaklardır.

Literatürden görüldüğü üzere, 1970'li yıllarda ortalama vatandaşların bilgi gereksinimlerine odaklanan çalışmalar, 1990'lı yıllardan günümüze değin dezavantajlı/sosyal dışlanmış bireylerin gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerine doğru eğilim göstermiştir. Bunun yanı sıra kütüphanelerin özellikle halk kütüphanelerinin bireylerin gündelik yaşamlarındaki bilgi gereksinimlerini karşılama sürecindeki rolü de değerini koruyan konulardan biridir. Literatürde gözlenenlere paralel olarak Savolainen (2009, s. 1786) de bireylerin en kolay ulaşılabilir bilgiye erişme eğiliminde olduklarını belirtmiştir. Bu nedenle Savolainen (2009, s. 1786), GYBA araştırmalarında tekrarlayan bulgulardan birinin, kolay erişilir olmaları ve anında geribildirimde bulunmaları nedeniyle, bireylerin insan kaynaklarını yeğlediğini

ve 1990'lı yıllardan itibaren GYBA çalışmalarında İnternet'in ilk sıralarda yer almasının da bu durumla ilişkili olduğunu belirtmektedir. Çünkü İnternet, günümüzde bilgiye en kolay ve hızlı biçimde erişilen bilgi ortamlarındandır.

GYBA alanında ampirik çalışmalar gerçekleştirilirken bir yandan da elde edilen veriler ışığında kuram ve bilgi davranışı modelleri geliştirilmiştir. GYBA modellerini detaylı incelemek gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerini ve bilgiye gereksinim duyan toplulukları tanımada çok önemli bir role sahiptir.

Chatman (1996, s. 205) bu bağlamda meslek olarak diğer toplulukların gereksinimleri için hizmet vermeye başladığımızı belirterek önemli bir noktaya değinmektedir. Ayrıca bu tür araştırmaların, kendilerini her ne sebeple olursa olsun "outsider/dışlanmış" olarak gören ya da başkaları tarafından öyle görülen insanların bilgi gereksinimlerini tanımlamaya çabaladığını belirtmektedir. Yazar, bilgi uzmanı olarak gözden kaçırılan yoksul popülasyonun bilgi gereksinimlerini inceleyen, onların sorunlarını tanımlayan çalışmalara devam etme zorunluluğumuz olduğunu belirtmektedir. Ayrıca Chatman (1992, s. 138), bir başka çalışmasında bilgi uzmanlarının, insanların, önem sırasının ilk başında yer alan bilgileri tespit etmede, analiz etmede, yorumlamada ve yardımcı olmada yol bulma konusunda önemli bir role sahip olduğunu belirtmektedir.

İş yaşamına odaklı modellerin dışında bilim insanları, bilginin yaşamın vazgeçilmez bir parçası olduğunun önemini vurgulamak amacıyla bireylerin ve toplulukların gündelik yaşamda bilgi gereksinimlerini saptayarak onlara ilişkin bilgi arama davranışı modelleri geliştirmişlerdir.

II.2.3. GYBA Modelleri

Literatürde çeşitli gündelik yaşamda bilgi arama modeline rastlanmaktadır. Savolainen (2009, s. 1782) işle ilgili bilgi arama ile karşılaştırıldığında, GYBA (gündelik yaşamda bilgi arama)'nın teorik çerçevesinin ve modellerinin hâlâ nispeten düşük olduğunu belirtmektedir. Bunun nedenini ise kısmen bu alt alanın görece kısa geleneği ve araştırmacıların küçük bir bölümünün GYBA konularında aktif olmasına bağlanmaktadır. Bunlardan temel olanları hakkında genel bilgi bu bölümde sunulmuştur. Çalışmada ele alınan GYBA modelleri, kavramın bulucusu Savolainen (2009)'in hazırladığı ansiklopedi maddesinde yer alan modellerdir. Bu modeller aşağıda listelenmiştir:

1. Anlamlandırma Yaklaşım Modeli (The Sense-Making Approach-Dervin)
2. Küçük Dünya Bağlamında GYBA Modeli (ELIS in the Context of Small World-Chatman)
3. GYBA Ekolojik Modeli (The Ecological Model of ELIS-Williamson)
4. Yaşam Tarzı Bağlamında GYBA Modeli (ELIS in the Context of Way of Life- Savolainen)
5. Bilgi Uygulamaları/Pratikleri Modeli (Information Practices-McKenzie)
6. Bilgi Alanları/Çevreleri Modeli (Information Grounds-Fisher, Durrance ve Hinton)

GYBA modellerini açıklamaya yönelik bilgiler çalışmanın bu bölümünde kronolojik olarak sunulmuştur.

Modellerin ilki olan *Anlamlandırma Yaklaşım Modeli*, yaklaşık 13 yıl boyunca süren bir çabanın sonucunda Dervin ve Nilan (1986, s. 20) tarafından geliştirilmiştir. Dervin (1983, s. 3), anlamlandırmanın bireyin zaman-uzam içindeki hareketini tasarlama ve inşasına izin veren hem iç/bilişsel (internal/cognitive) hem dış/usule ait/prosedür ile ilgili (external/procedural) bir davranış olduğundan bir iletişim davranışı olduğunu belirtmişlerdir. Dervin'in Anlamlandırma Modeli (1983, s. 9) Şekil 1'de sunulmuştur.

DURUMLAR-----BOŞLUKLAR-----KULLANIMLAR

Şekil 1. Dervin'in Anlamlandırma Modeli (Dervin, 1983, s. 9)

Şekil 1'de görüldüğü üzere modelde durumlar, boşluklar ve kullanımlar temel metaforlardır. Dervin (1983, s. 9), bu modelde durumların, duyunun/anlamın inşa edildiği zaman-uzam (mekân) bağlamlarını nitelediğini; desteklemeye gereksinim duyma olarak görülen boşlukların ise çoğu çalışmada "bilgi gereksinimi" ya da insanların anlam/duyu inşa ederken sahip oldukları şeyler ve zaman-uzam (time-space) içinde hareket etme olarak nitelendiğini belirtmiştir. Kullanımların ise bireyler tarafından yeni anlam/duyu yaratma olduğunu ve bu kavramın da çoğu çalışmada bilgi yardımcıları ya da engellemeleri olarak tanımlandığını vurgulamıştır. Dervin (1983, s. 9), bu üç kavramın modelde yer almasının nedenini şuna bağlamıştır: Anlamlandırma

(sense-making) durumsal olduğundan *durumlar*; anlamlandırmanın ne hakkında olduğunu belirtmek için *boşluklar*; anlamlandırma inşa etmeye/yapılandırmaya odaklandığından ise *kullanımlar* bu modelde yer almaktadır.*

Savolainen (2009, s. 1782), Brenda Dervin'i 1970'lerin başlarından beri yayımladığı çalışmalar bağlamında GYBA'nın en etkili araştırmacıları arasında sayabiliriz demektir; çünkü Dervin, anlamlandırma yaklaşımı ile uzun yıllar boyunca çeşitli kullanıcı gruplarının bilgi gereksinimlerini ve aramalarını keşfetmeye çalışmış ve anlamlandırma yaklaşımının metodolojik ve teorik temellerini oluşturmuştur.

Dervin'in Anlamlandırma Yaklaşımı Modelini, Chatman'ın araştırmaları, teorileri ve *Küçük Dünya Bağlamında GYBA Modeli* izlemektedir. Savolainen (2009, s. 1783), Elfreda Chatman'ın, 1980'lerden beri GYBA çalışmalarının en ünlü isimlerinden biri olduğunu ve onun toplumun dışında (margins) yaşayan insanların bilgi arama davranışı üzerine odaklandığını belirtmiştir.†

Chatman (1991), öncelikle doyum teorisini bir alt sınıf topluluğunun bilgi arama davranışı üzerine uygulayarak ABD'nin güneyinde bulunan bir üniversitenin temizlik görevlilerinin gündelik yaşamlarında gereksinim duydukları bilgi alanlarını saptamaya çalışmıştır.‡ Chatman (1991, s. 438), araştırmanın birincil amacının, toplumun bazı üyelerinin onlara yardımcı olacak bilgi kaynaklarından (sources) neden yararlanmadığını araştırmak olduğunu belirtmiştir. Chatman (1992), marjinal grupların bilgi dünyalarını keşfetmeye yönelik olarak yürüttüğü bir sonraki çalışmasında ise emekli kadınların bilgi ve sosyal dünyası üzerine odaklanmıştır. 1992

* Dervin ve Nilan (1986), anlamlandırma çalışmalarının kökenlerinin gündelik vatandaş bilgi gereksinimi çalışmalarına gittiğini; bunlardan ilkinin ise Warner ve arkadaşları tarafından 1973 yılında tamamlandığını belirtmişlerdir. Bu çalışmada vatandaşların barınma, aile, istihdam gibi gündelik gereksinim durumları nitelenmiştir.

† Yazar, dezavantajlı grupların (yaşlı emekli kadınlar, apartman görevlileri, temizlik çalışanları, hapisanedeki kadınlar gibi) bilgi dünyalarını keşfetmek için çeşitli ampirik çalışmalar (Burnett vd., 2001; Chatman, 1991, 1992, 1996, 1999) yürütmüş ve anılan ampirik çalışmaların bulgularına dayalı olarak çeşitli bilgi davranışı modelleri geliştirmiştir.

‡ Araştırmadaki katılımcılar, ortalama 38 yaşında, siyahi kadın ve üç yıldan kısa lise eğitimi olan ve üç çocuk sahibi hane reisleridir. Araştırmada, katılımcıların dış kaynaklardan daha çok, gündelik gerçeklik temelinde, erişilebilir şeylerle ilgilendikleri ve onların gereksinimlerinin pratik bir endişeye hemen yanıt almaya yönelik olduğu saptanmıştır. Araştırmacı, katılımcıların bilgi ortamını doğal bir bağlamda araştırmak istediğinden etnografi ya da katılımcı gözlemi yöntemi ile 28 maddeden oluşan bir görüşme kılavuzu ile araştırma verilerini, 1984-1986 yılları arasındaki 2 yıllık süreçte sınıflarda, tuvaletlerde, temizlik dolaplarının yanında ve merdiven kenarlarında toplamıştır (Chatman, 1991).

yılında yayımlanan bu araştırmanın içeriğini 1987-1989 yılında 55 emekli beyaz kadın ile yürütülen etnografik araştırmanın verileri oluşturmaktadır.*

Chatman (1999, s. 207), çalışmalarında ödünç aldığı teorilerin ciddi zayıflık belirtileri gösterdiğini, ödünç alınan teorilerle yapılan çalışmaların literatürde henüz bir ses bulamayan insanların bilgi gereksinimlerini incelemek için yetersiz olduğunu açık olduğunu vurgulayıp yeni teori inşası konusundaki ilk denemesinin Garden Towers diye isimlendirdiği bir emeklilik camiasındaki/topluluğundaki yaşlı kadınlara ilişkin çalışmasından sonra ortaya çıktığını belirtmiştir. Yazar, kadınların dünyaya ilişkin anlamlı tavsiyelerinin ya da yardımlarının, onun “information poverty” teorisini yaratmasını sağladığını ifade etmiştir (Chatman, 1999, s. 207).

Chatman (2000, s. 10), sırasıyla bilgi yoksulluğu (information poverty), çemberde yaşam (life in the round) ve normatif/kuralcı davranış (normative behaviour) teorilerini geliştirmiştir. Normatif davranış teorisini geliştirmesinin amacının benzer kültürel uzamdaki insanların gündelik gerçekliklerini karakterize eden yaygın ve rutin etkinlikleri açıklamak olduğunu belirtmiştir (Chatman, 2000, s. 10).

Küçük dünyada yaşam rutin ve öngörülebilirdir (Chatman, 1999, s. 209). Bu genel bakış, başkalarının, özellikle içeridekilerin, ilgi alanlarının ya da ilgilendikleri şeylerin önemsiz veya yararsız olan şeyler düşünüldüğünde kristalleştirilir; bu dünyanın yuvarlaklığa erişmesine izin veren dünyanın doğallığıdır (Chatman, 1999, s. 210). Çemberde Yaşam (A life in the Round) entelektüel açıdan ilginç bir kavramdır. Bunun nedeni Chatman (1999, s. 210)’a göre, ne tür bilgilerin aktarıldığının ve hangi bilgilerin bırakılacağına bir anahtar olmasıdır.

Chatman’ın Küçük Dünya yaşamları (Small World lives) ile kastettiği şey, küçük bir sahnede oynanan yaşamlardır. Küçük Dünya, gündelik gerçeklik, sıradanlık ve rutinlik ile karakterize edilir. Küçük dünyalardaki çoğu şey öngörülebilirdir. Bu dünyayı bir arada tutan bilgilerin çoğu, uygun ve meşrudur; şeylerin genel düzeninde haklı bir yere sahiptir. Hatta bilgi arama aktivitesi bile normatif olarak görülebilir. Bununla birlikte küçük dünyanın dışındaki bilgilerin çoğunun kalıcı değeri yoktur. Örneğin; bir komşu ya da arkadaşla günlük sohbet için bazı yemekler kullanılabilir (Pendleton & Chatman, 1998, s. 733).

* Bu çalışma, Garden Towers’ta yaşayan emekli kadınlarla görüşmeler yapılarak gerçekleştirilmiştir. Chatman (1992, s. 50)’ın çalışmasını gerçekleştirdiği Garden Towers, bağımsız yaşamı benimseyen bir emekli topluluğudur. Onun aktardığı bilgilere göre bu sitede 200 kişinin kalabileceği kadar daire ve sağlık bakım ünitesi de bulunmaktadır.

Çemberde Yaşam (Life in the Round) ise küçük öğrenmede genel bir yaşam biçimini gerektirir. Bu yaşam, bazı/belirli şeylerin örtük (implicitly) olarak anlaşıldığı bir yaşamdır. Küçük bir dünyada oynanır, normal dilden, dünya görüşünden ve kodlarından (ilkelerinden) oluşur. Çemberde Yaşam sosyal anlamın olmasına izin veren bir süreçtir. Çoğu şeyin anlaşılması kolaydır ve küçük düzeyde haberlerin geldiği bir dünyanın entegrasyonudur (Chatman, 1999, s. 212).

Küçük Dünya onun üyeleri tarafından yansıtılan görüşe göre ortak fikir ve endişelerin olduğu toplumdur. Bu dünyada dil ve gelenekler onun katılımcılarının dünya görüşüne göredir. Kaynaklar (hem entelektüel hem de materyal olarak) tanındıktır/bilinir ve kolayca erişilebilir. En küçük biçimiyle küçük bir dünya, toplumsal gerçekliği paylaşan, aynı görüşe sahip bireyler topluluğudur. Çemberde yaşayan bireyler/üyeler bilgi aramak için dünyalarının sınırlarını aşamazlar (Chatman, 1999, s. 213). Chatman bu teoriyi hapishanede yaşayan kadınlar üzerine uygulamıştır.

Chatman (2000, s. 10), çemberde yaşamın gündelik amaçlar için bilgi aramada negatif bir etkiye sahip olduğunu belirtmiştir; çünkü insanlar gereksinim duymazlarsa bilgi aramayacaklardır. Yazar, bir sosyal dünyanın üyeleri bilgiyi görmezden gelmeyi seçerlerse bu durum dünyalarının o olmadan çalışıyor olmasından kaynaklanmaktadır demektedir. Chatman'ın Normatif Davranış teorisini dört kavram oluşturmaktadır: Sosyal normlar, dünya görüşü, sosyal tipler ve bilgi davranışı (Burnett, Besant, & Chatman, 2001, s. 537; Chatman, 2000, s. 11). Chatman, arkadaşlarıyla birlikte normatif davranış teorisini de sanal dünyada ve feminist kitapçılıkta (Burnett vd., 2001) uygulama olanağı bulmuştur.

GYBA modellerinden bir diğeri olan *GYBA Ekolojik Modeli*, Williamson (1997) tarafından geliştirilmiştir. Williamson (1997, s. 337), doktora tezi için yürüttüğü ampirik çalışmasında Avustralya'nın Melbourne şehrinden ve kırsal Victoria'dan 202 katılımcı ile görüşerek 60 yaş üzerindeki yaşlıların bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışlarını saptamıştır. Bu amaçla telefon günlükleri ve görüşmeler yoluyla hem nicel hem nitel veri toplamıştır.

Çalışmada, katılımcıların sosyal, fiziki, kültürel çevreleri hakkında bilgi edinilmiş ve bunların bilgi arama davranışlarını nasıl etkilediği, kitle iletişim araçlarının dâhil olduğu bilgi kaynaklarının katılımcıların bilgilenmelerine yardımcı olma ya da engellemedeki rolü araştırılmış; katılımcıların bilgi gereksinimlerinin, aramalarının ve kullanmalarının durumsal karakteri ortaya konulmaya çalışılmıştır

modelin güçlü yanının bilgi arayıcılarının hem bireyler hem de sosyal grup üyeleri olarak kavramsallaştırmasına olanak sağlaması olduğunu vurgulamıştır.

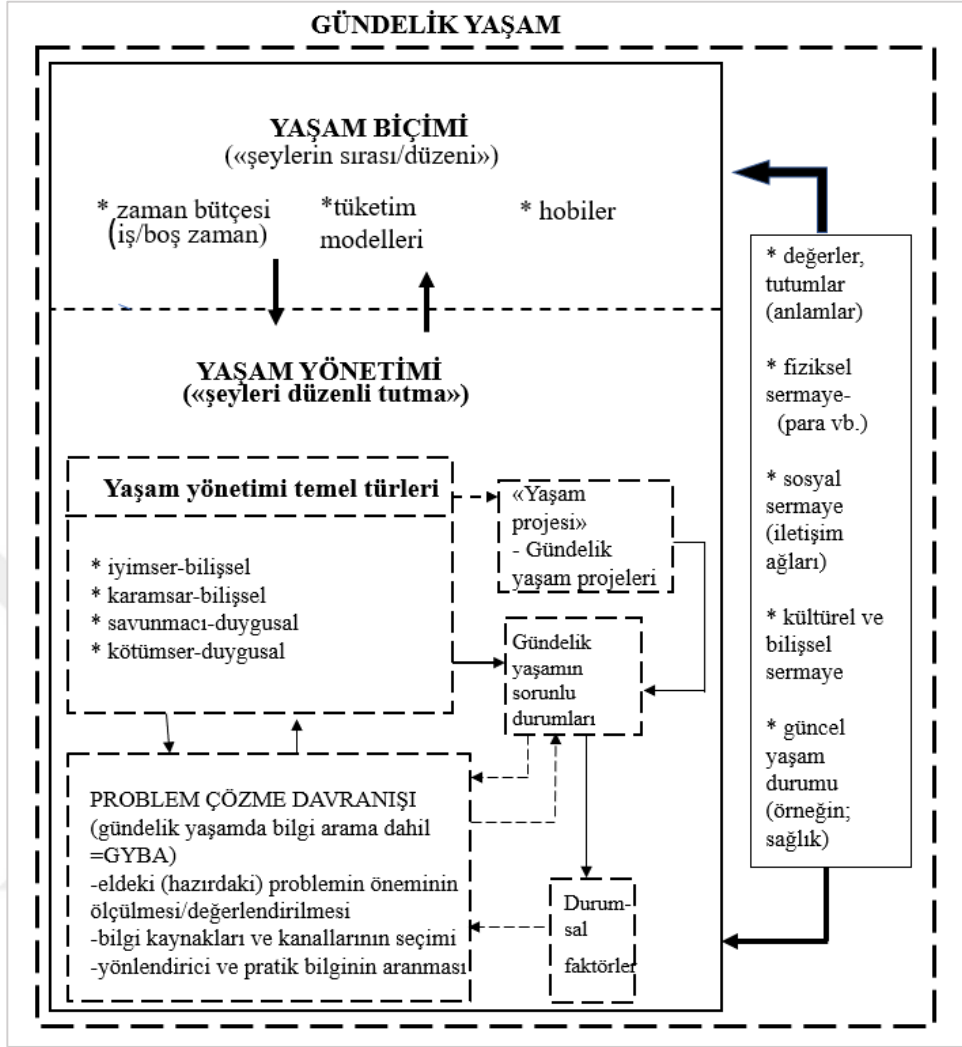
Model, katılımcıların algılanan gereksinimleri için yanıt almak üzere amaçlı olarak bilgi ararlarken, aynı zamanda dünyalarını izlediklerini, en azından bir dereceye kadar gündelik yaşamlarındaki bir dizi bilgi konusu hakkında farkında olmadıkları bilgiler aldıklarını göstermektedir (Williamson, 1997, s. 348). Bu bağlamda model amaçlı bilgi arama ve rastlantısal bilgi edinimini içinde barındırmaktadır.

GYBA'nın güncel ismine kavuşmasını sağlayan Savolainen ise 1995 yılında alana bir de gündelik yaşamda bilgi arama modelini kazandırmıştır. Bu model ***Yaşam Tarzı Bağlamında GYBA Modeli***'dir.

Savolainen (1995), çalışmasında 1995 güzünde Tampere'de yaşayan 22 kişi ile görüşerek verileri elde etmiştir. Görüşülenler iki sınıftan (orta sınıf ve işçi sınıfı) seçilmiştir. Her gruptan 11'er kişi ile görüşülmüştür. İşçi sınıfında (endüstri çalışanları) ile orta sınıfta ise öğretmenler vardır. Görüşmeler her bir katılımcı ile ortalama 1,5 saat sürmüştür. Görüşme temaları işin doğası, tüketim modelleri, boş vakti kullanma yolları, medyadan bilgi arama pratikleri, gündelik yaşamda bilgi aramadan vb. oluşmuştur. Ayrıca görüşmecilerden son zamanlarda karşılaştıkları bir durumu seçmeleri istenmiş ve bu kritik olay problem çözme davranışı ve pratik bilgi arama yönünden analiz edilmiştir. Veriler nitel içerik analizine göre sentezlenmiştir (Savolainen, 1995, s. 269).

Savolainen (1995, s. 288), bu bağlamda katılımcıların, elektronik ve basılı ortamı kullanmaları, TV izlemeleri, gazete ve dergi okumaları vb. ni irdelemiş ve iki grup arasında karşılaştırma yapmıştır. Çalışma sonucunda işçilerin hemen elde edilebilir bilgi kaynaklarına daha bağımlı oldukları saptanmıştır. Araştırmacı, bu durumun problemleri olduğuna değinmiş ve sorun çözümede kullanılacak kaynakların vb. kütüphanede bir yerlerde olabileceğini ve bunun işçiler için hemen erişilebilir bir konum olmadığını vurgulamıştır. Onların bu kaynakları aramasının ve kullanımının ekstra bir çaba gerektirdiğini, ayrıca yeterli yabancı dil becerisini/kapasitesine sahip olmadıklarını belirtmiştir. Araştırmacı ayrıca bilgi toplumu bağlamında bilgi arayıcılarının eşitliği düştüğünde bu durum biraz korkutucu geldiğini belirterek bu durumun kültürel, eğitsel, ekonomik ve toplumsal farklılıklar tabanında bilgi yeterliliği farklı olmayan bir toplum geliştirmek için en azından ilke olarak mümkün görünmemesini ortaya koyduğunu vurgulamıştır.

Savolainen'in *Yaşam Biçimi/Tarzi Bağlamında GYBA Çalışması Modeli*, Şekil 3'te sunulmuştur.



Şekil 3. Yaşam Biçimi/Tarzi Bağlamında GYBA Çalışması Modeli
(Savolainen, 1995, s. 268)

Şekil 3'teki modelde görselleştirildiği üzere Savolainen (1995, s. 259), gündelik yaşamda bilgi aramayı, yaşam biçimi ve yaşam yönetimi olarak iki bağlamda ele almıştır. Modelde, yaşam biçimi (way of life), olaylar dizisi (order of things) olarak ele alınmakta; iş ve boş zaman, tüketim modelleri ve hobilerin doğası arasındaki ilişki olarak kendini göstermektedir. Yazar, yaşam yönetimini ise "keeping things in order" şeyleri/olayları düzende tutma olarak tanımlanmıştır. Yazarın geliştirdiği modele göre gündelik yaşam bilgisi aramada etkilerine göre dört ideal tür vardır; bunlar: İyimser-bilişsel, karamsar-bilişsel, savunmacı-duygusal ve kötümser-duygusal modeldir.

Savolainen (1995, s. 267)'in belirttiği üzere "yaşam biçimi (way of life)" ve "yaşam yönetimi (mastery of life)" birbirini belirler. Değerler, anlayışlar ve içinde

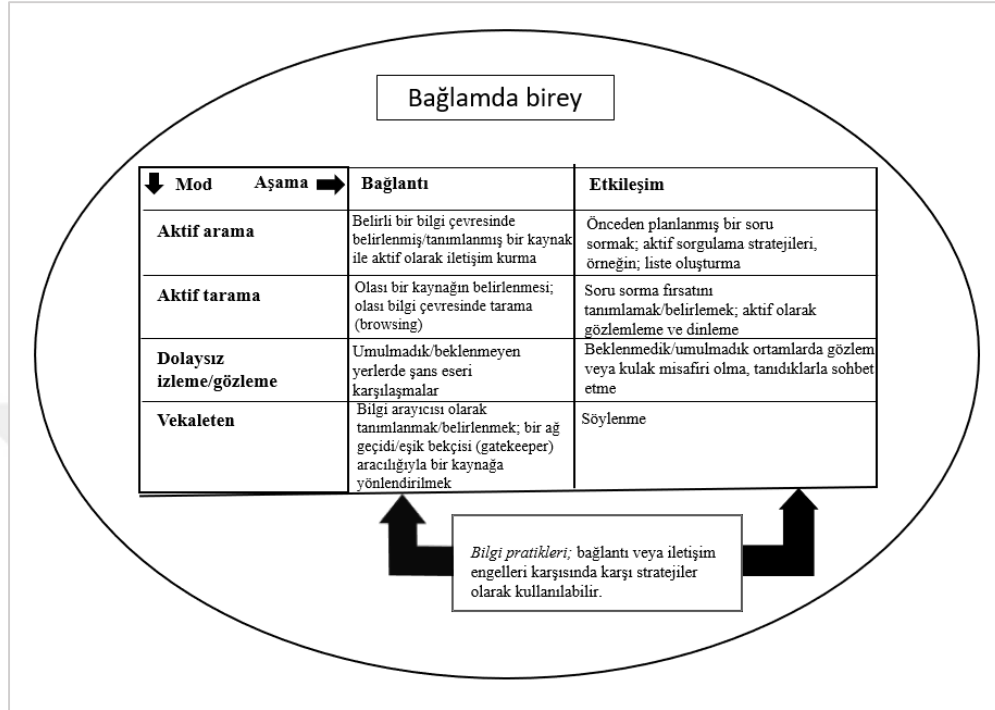
bulunulan güncel yaşam, “yaşam biçimi” ve “yaşam egemenliğini” etkiler. Bireylerin sahip olduğu fiziksel, sosyal ve kültürel ve bilişsel sermaye, aynı derecede önemlidir; bilginin aranması ve kullanılması için temel ekipmanı sağlarlar. Başkaları tarafından sahip olunan sermayeye ilişkin farklı sermaye çeşitlerinin dağılımı maddesel/fiziksel, sosyal ve kültürel sermayenin toplam değerini belirler; böylece “yaşam düzeni” ve “yaşam yönetiminin” temel koşulları belirlenir. “Yaşam biçimi” ve “yaşam yönetimi” bireysel durumlarda bireyin nasıl bilgi arayacağını söylemek için tek başına yeterli değildir. “Yaşam biçimi” çeşitli bilgi kaynakları ve kanallarını kullanma ve seçmede yalnızca genel kriterler sağlar. Yazara göre “yaşam yönetimi”nin doğası, problem çözme durumlarında belirli bir bilgi arama stratejisi benimseme eğilimini açıklar (Savolainen, 1995, s. 267) .

Savolainen (1995, s. 263)’in modelinde de vurguladığı üzere zaman bütçesi yapısı; çalışma ve boş zaman, mal ve hizmetlerin tüketimi modeli ve hobilerin doğası arasındaki ilişki olarak tanımlanır. Yazara göre, zaman bütçesinin yapısı, işte harcanan zaman, ev bakımı ve hobiler (spor, TV izleme ve kitap okuma) gibi iş dışı gerekli etkinliklere harcanan zaman oranlarını ortaya çıkarır. Zaman bütçesi yapısı, tüketim modelleri ve hobilerin doğası, bir kişinin yaşam biçimini/tarzını karakterize eder. Uyum/adaptasyon, “şeylerin düzeni”nin tamamen kişinin dilekleri doğrultusunda olmadığı gerçeğini ifade eder; dış faktörler bunu belirleyebilir. Örneğin; bir işçi bir fabrikada 3 vardiya halinde çalışmaktadır ve bu durum onun belirli hobilerle ilgilenmesini kısıtlar (Savolainen, 1995, s. 263) .

Savolainen (1995, s. 264), bir bireyin, sosyal sınıf içinde bir kültürde doğduğunu; kültürün kendine özgü değerlerinin ise yalnızca çalışma yaşamı alışkanlıklarını ve tutumlarını değil aynı zamanda boş zaman geçirmeyi de etkilediğini vurgulamıştır.

Bilgi Uygulamaları Bağlamında GYBA Modeli ise McKenzie tarafından geliştirilmiştir. Gündelik yaşamda bilgi arama davranışı konusuna odaklanan bir diğer araştırmacı McKenzie (2003, ss. 19–20) , araştırmaya dayalı yani sıklıkla akademisyen ve uzmanların çalışmalarına dayalı olan modellerin bilgi aramayı tanımlama yeteneklerinin kısıtlı olduğunu, bu çalışmalarda genellikle aktif bilgi arama üzerine odaklanıldığını belirtmektedir. Bu nedenle kendi araştırmasında, yapısal söylem analizi üzerinden, bireylerin gündelik yaşamda bilgi arama modelini ortaya çıkarmıştır.

McKenzie'nin modeli (Bilgi Pratikleri/Uygulamaları), aslında 2001 yılında tamamlanan ve ikiz çocuğa hamile 19 Kanadalı kadın ile yarı yapılandırılmış, derinlemesine görüşme tekniğinin kullanıldığı doktora tezinin* bir bölümü olarak geliştirilmiştir.



Şekil 4. Bilgi Pratiklerinin İki Boyutlu Modeli (McKenzie, 2003, s. 26)

Şekil 4'te sunulan modelde McKenzie (2003, s. 28), modelin en üst sırasında bilgi sürecinin aşamalarını tanımlamaktadır. Bunlardan bağlantı sürecinde doğrudan veya bir tavsiye yoluyla bilgi kaynaklarına veya potansiyel kaynaklara ilişkin tanımlama/belirleme ve bunlarla iletişim/temas kurma ile ilgili engellerin ve uygulamaların açıklamaları; kaynaklarla etkileşim kurma sürecinde ise tanımlama ve iletişim kurulduktan sonra bir bilgi kaynağı ile gerçek karşılaşmada beliren engeller ve uygulamalar ele alınmaktadır.

Aktif arama, bilgi pratiğinin en çok yönlendirilmiş modudur; özellikle önceden tanımlanmış bir kaynağı aramak, sistematik biçimde bilinen bir öge araması yapmak, önceden planlanmış bir soru sormak ve aktif sorgulama stratejileri planlamak veya oluşturmak (örneğin; liste oluşturma) gibi aktif arama pratiklerini içerir (McKenzie, 2003, s. 26).

* McKenzie, doktora tezini Birleşik Krallık'taki Batı Ontaria Üniversitesinde tamamlamıştır. Bakınız: (McKenzie, 2001).

Aktif tarama (active scanning), olası yerlerde (örneğin; doktorların ofisleri veya kitapçılar gibi) yarı yönlendirmeli göz atma (browsing) veya tarama (scanning), fiziksel özelliklerin veya davranışların sistematik olarak gözlemlenmesi, kendiliğinden soru sormak için fırsatların belirlenmesi ve olası yerlerde (örneğin; doğum öncesi sınıflarında grup tartışmaları veya çoklu doğum dernekleri toplantıları) konuşmalar veya soruların etkin biçimde dinlenmesi gibi pratikleri içerir (McKenzie, 2003, s. 26). Aktif tarama, olası bilgi çevresi (information ground) olarak belirli yerlerin ya da yardımcı olacak olası bir kaynağın tanınmasını/kabul edilmesini gerektirir (McKenzie, 2003, s. 26).

Yöneltilmemiş izleme veya dolaysız izleme/gözleme, bilgiyi aramıyorken (bir tanıdıkla sohbet ederken) ya da genel olarak dışında bir amaç olmaksızın bilgi kaynaklarını izliyorken (günlük gazete okumak gibi) olası bir yerde bir kaynağı (örneğin; bir babanın bir çift bebek arabasına çektiğini görme gibi) şans eseri görmeyi veya tanımayı içerir ve yöneltilmemiş izleme; tesadüfi, bilgilendirici davranışları veya fiziksel özellikleri gözlemlemeyi ya da diğer insanlar arasındaki konuşmalara (aktif olarak dinlenmektense) kulak misafiri olmayı da içine alır (McKenzie, 2003, ss. 26–27).

McKenzie (2003, s. 27)'nin açıkladığı üzere, vekil aracılığıyla, kullanıcılar, bilgi kaynağıyla veya başka bir ağ geçidi sorumlusu veya arabulucu olan başka bir aracının inisiyatifiyle bilgi kaynaklarıyla iletişime geçer veya bilgi kaynaklarıyla etkileşim kurar. Acente, alıcıyla bağlantı kurmanın üç yolundan birini kullanabileceğinden (etkin arama, etkin tarama veya yönlendirilmemiş izleme), proxy (vekil) pratiklerinde değişkenlik bulunmaktadır. Proxy (vekaleten) bilgi aramada, birey başka biri (bilgi kaynağı ya da diğer araçlar/kanallar) aracılığıyla bilgi kaynağıyla etkileşime girer.

Savolainen (2009, s. 1785)'in belirttiği üzere bu model, GYBA'nın yeni modellerinden biridir. Yazar, modelin ayrıca GYBA süreçlerinin artan karmaşıklığını örneklediğini vurgulamıştır.

Fisher ve arkadaşları ise ***Bilgi Alanları/Çevreleri Bağlamında GYBA Modeli***'ni geliştirmiştir. Yazarlar, bu modeli geliştirme sürecinde birçok ampirik çalışma yürütmüşlerdir.

Bilgi çevresi/alani aslında Pettigrew (1997)'in doktora tezi için gerçekleştirdiği alan çalışmasından beklenmeyen şekilde doğmuştur (Fisher & Naumer, 2006). Ancak bir dizi etnografik çalışma ile Karen Fisher (önceki soyadı Pettigrew) ve arkadaşları

son zamanlarda “information grounds (bilgi çevreleri/alanları)” kavramını geliştirmişlerdir (Savolainen, 2009, s. 1785). Modele göre belirli bir sebepten dolayı bir yere gidince oradaki insanlarla konuşmaya başlanıyorsa muhtemelen bir bilgi çevresine (ground) katılmıyor demektir (Fisher & Naumer, 2006).



Şekil 5. Bilgi Çevresi/Alanı
(Fisher, Naumer, Durrance, Stromski, & Christiansen, 2005; Fisher & Naumer, 2006, s. 98)

Şekil 5’te sunulan bilgi alanı, belirli bir görevi yerine getirmek için bir araya gelen, ancak kendiliğinden ve bilinçli bilgi paylaşımını teşvik eden bir sosyal atmosfer yaratan insanların davranışlarınınca geçici olarak yaratılan bir ortam olarak nitelenmektedir (Pettigrew, 1999, s. 811). Savolainen (2009, s. 1786) daha spesifik olarak bilgi çevrelerinin yer, insanlar ve bilginin bir bireyin kombine edilmiş algılarına dayanan sosyal bir yapı olarak algılandığını belirtmiştir.

Savolainen, (2009, s. 1786), bilgi çevresi modelinin öncelikle bilgi paylaşma gereksinimlerine hizmet etmesine rağmen GYBA’nın bakış açısından da ilgi çekici olduğunu belirtmiş ve insanların bilgi paylaşırken ayrıca tartışma konusu ile ilgili özelleştirilmiş soruları belirterek sorabileceğini ifade etmiştir.

Gündelik yaşamda bilgi davranış modelleri yukarıda görüldüğü üzere bireylerin iş yaşamı dışındaki yaşamlarına odaklanmaktadır. Modellerde bireylerin bilgi gereksinimlerini kontrol etmede bilgi kaynak ve kanallarına erişebilirliğini içsel ve dışsal faktörlerin etkilediği göze çarpmakta ve sosyal, kültürel unsurların bilgi davranışını etkilediği gözlenmektedir. Bireyler, yaşamlarında hem aktif hem pasif bilgi arayıcıları olduklarından bu durum modellerde de kendini göstermektedir. Ayrıca

Dervin'in modelinde vurgulandığı üzere bilgi gereksinimi bir boşluğu doldurmak üzere gerçekleştirilir. Yani birey bir şeye gereksinim duyduğunda bilgi arama davranışında bulunur. Kullanıcılar, kimi zaman istedikleri, gereksinim duydukları bilgiye başarıyla ulaşırlarken kimi zaman ulaşamazlar. Bu bağlamda kütüphanelere büyük sorumluluk düşmektedir. Çünkü kütüphanelerin varoluş nedeni kullanıcılar ve onların gereksinimlerini, isteklerini tatmin etmektir. Bu bağlamda kütüphaneciler, varoluş amaçlarını sundukları bilgi hizmetleri ile etkin biçimde gerçekleştirmeye çalışmaktadır.

II.2.4. Bilgi Gereksinimi-Bilgi Arama Davranışları-Bilgi Hizmetleri Arasındaki İlişki

Kullanıcıların bilgi gereksinimlerini karşılamak için kütüphanelerde bilgi hizmetleri sunulmaktadır. Nasıl ki kullanıcının bilgi gereksinimi onu bilgi arama davranışında bulunmaya yöneltiyorsa, kütüphaneleri de kendi kullanıcılarının gereksinimlerini ve bilgi arama davranışlarını tespit edip onlara yönelik hizmetler tasarlayarak bilgi hizmeti sunmaya yönelmektedir. Pao (1989, s. 40)'nun vurguladığı üzere “kullanıcıların bilgi gereksinimi bilgi hizmeti sağlayıcılarının ana endişesidir”. Bilgi hizmetlerinin tanımlanmasına terminolojik kaynaklardan kronolojik olarak bakılırsa terimin gelişimi de rahatlıkla görülebilir. Harrod'ın derlediği sözlüğün farklı edisyonlarında bilgi hizmetleri (information services) benzer biçimde “talep beklentisi ile kütüphane ya da bilgi bölümünde/departmanında sahip olunan bilgiye dikkat çeken, özel kütüphaneler için ya da onlar tarafından sunulan hizmet” (Harrod, 1971, s. 330, 1977, s. 420, Prytherch, 1995, s. 374, 2000, s. 353) olarak ifade edilmektedir. 1996 yılında yayımlanan International Encyclopedia of Library Science'ta bilgi hizmetleri, “bilgi arayıcıları ile bilgi kaynakları arasında bağlantı kuran hizmetleri sağlama teorisi ve uygulaması olarak tanımlanmaktadır (Whittaker, 1996, s. 217). 2000 yılında ise bilgi hizmetlerine yönelik en kapsamlı tanımlardan biri yapılmıştır: Bilgi hizmetleri “belirli kullanıcıların gereksinimlerini karşılamak için bilginin depolanması, ulaşılması, işlenmesi ya da sunulmasıdır” (Keenan & Johnston, 2000, s. 136). Daha güncel bir tanımlamada ise bilgi hizmetleri, “kütüphane ya da diğer bir örgütün bilginin derlenmesi, analiz edilmesi, yayımı ve sunumu olan, bir ana rolünü ifade eden genel bir terim” olarak nitelenmektedir (Prytherch, 2005, s. 353).

Bilgi hizmetleri tanımlarından görüldüğü üzere, ilgili tanımlamalarda bilgi kaynakları, kullanıcı ve hizmet sunacak bir sistemin varlığı temel unsurlardır. Önemle vurgulandığı üzere varoluş nedeni kullanıcıların bilgi gereksinimlerini etkin şekilde karşılamak olan kütüphaneler, varoluş misyonlarını bilgi hizmetleri sunarak yerine getirebilirler. Ancak hizmetleri tasarlarken ve onları sunmadan önce her kullanıcı grubunun kendine özgü olduğunu, bazı kullanıcı gruplarının birtakım özellikleri dolayısıyla daha da özel olduklarını ve onların özel bilgi hizmetlerinin sunulmasına gereksinim duyduklarını bilmek gerekir. Bunun için de öncelikle, hizmet sunulacak kullanıcının bilgi gereksinimlerinin çok iyi biçimde belirlenmesi gerekmektedir. Kullanıcıların bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranış örüntüleri irdelendikten sonra onların gereksinimlerine uygun bilgi hizmetleri sunmak gerekmektedir. Bilgi hizmetleri bu noktada doğal olarak sunulduğu örgüte ve kullanıcılarına göre değişkenlik gösterir.

Her ne kadar kütüphaneler iş süreçlerinde hiçbir ayırım gözetmeksizin kullanıcılarına eşit biçimde hizmet sunma felsefesini benimsiyor olsalar da, daha önce de vurgulandığı üzere kimi kullanıcı grupları bu hizmetlerden etkin biçimde yararlanamamaktadır ya da bu kullanıcı gruplarının özel bilgi gereksinimleri vardır. Bu kullanıcı gruplarının özel bilgi gereksinimlerini tatmin etmek için de onların bilgi gereksinimlerini ve bu gereksinimlerini karşılamak üzere gerçekleştirdikleri bilgi arama davranışlarını kullanıcı çalışmaları ile etkin biçimde analiz etmek gerekmektedir. LGBTİQ kullanıcı grubu da özel bilgi gereksinimi olan ve sosyal dışlanma nedeniyle hizmetlere etkin şekilde erişemeyen topluluklardandır. Tezimiz, bu kullanıcı grubuna odaklanmakta ve gereksinim duydukları bilgiyi ve onların bilgi arama davranışını saptamaya çalıştığından aşağıdaki bölümde LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışları literatüre dayalı biçimde ele alınmış ve irdelenmiştir.

II.3. LGBTİQ Bireylerin Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri ve Bilgi Arama Davranışları ve Onlara Yönelik Kütüphane Hizmetleri

Toplumdaki bütün bireyler, yaşamlarının her alanında bilgiye gereksinim duyar. Bireyler, gereksinim duydukları bilgi elde etme sürecinde bilgi arama davranışında bulunurlar. Bir sistemin/kanalın/kaynağın onların, bilgi davranış sürecinde yer alabilmesi için ideal olarak gereksinimlerine yönelik bilgiye sahip

olması ya da ilgili bilgiye onları yönlendirmesi gerekir. Birey, o bilgiyi edinmek için sitemi/kaynağı/kanalı kullanma ediminde bulunur. Böylelikle birey ile ilgili sistem arasında organik bağ kurulmuş olur. Ancak tam tersi, sistem, bireylerin gereksinimini karşılar düzeyde bilgi sunmuyorsa arada organik bağ kurmak bir yana, bir süre sonra sistem varoluş işlevini de yerine getiremez olur ve âtil konuma düşer. Dolayısıyla kullanıcı ile kütüphane arasında organik bağ kurma, kullanıcın gereksinimlerine uygun kütüphane/bilgi hizmetleri sunmaktan geçer. Paragrafta vurgulanan hususa yönelik olarak dünyadaki çoğu ülkede kütüphanelerin gelecekteki işlevi ve durumu hakkında sıcak tartışmalar süregelmektedir. Örneğin; Pateman (2007, s. 10)'ın belirttiği üzere Birleşik Krallık'ta halk kütüphanelerinin geleceğine yönelik iki farklı görüşte tartışmalar gerçekleşmiştir. Bunlardan biri kitap ödünç verme ve amaca yönelik kütüphane binalarını yaparak kütüphanelerin temel hizmetleri sunmaları ve böylelikle modernleşmelerine odaklanmış; ikincisi ise kitap ve binaya daha az vurgu yapan ve toplulukların gereksinimlerine odaklanılmasını öneren görüş yani gereksinim tabanlı hizmetlere dönüşüm hakkındadır.

Pateman (2007, ss. 8–9)'a göre gereksinim tabanlı kütüphane hizmetleri, herkesin gereksinimleri ve farklı gereksinimleri olduğu varsayımına dayanmakta olup toplumun (topluluğun) gereksinimlerini tespit etmeyi, öncelik vermeyi ve karşılamayı amaçlayan uygun strateji, yapı ve kültüre sahiptir. Yazar, bu hizmet stratejisinin, 19. yüzyılın ortalarında başlayan tarihsel bir geleneğin ve sürekliliğin bir parçası olduğunu, buna dayalı olarak da yoksulların ve dezavantajlıların eğitilmesi için halk kütüphanelerinin kurulduğunu belirtmiştir. Ayrıca, gereksinim tabanlı hizmetleri “her birinin (personel) yeteneklerinden her birinin gereksinimlerine” ifadesiyle özetlemiş, gereksinim tabanlı kütüphane hizmetinde personelden en iyi şekilde yararlanıldığını vurgulamış; gereksinim tabanlı kütüphane hizmetlerinin toplulukları ve bireyleri güçlendirme ve yaşamın ekonomik, sosyal ve politik alanlarında onların bilgi gereksinimlerini karşılamak olduğunu vurgulamıştır. Gereksinim tabanlı hizmet tasarlamının yanı sıra kültürel yeterlilik konusu da güncelliğini koruyan ve dezavantajlı gruplara hizmet sunarken dikkat edilmesi gereken bir diğer husustur. Bir tanımlamaya göre (Cross, Bazron, Dennis, & Isaacs, 1989, s. 13) kültürel yeterlilik, bir sistem, kurum veya profesyoneller arasında bir araya gelen ve sistem, ajans ve bu profesyonellerin kültürler arası durumlarda etkili bir şekilde çalışmasını sağlayan

uyumlu davranışlar, tutumlar ve politikalarıdır.* Alanyazında çeşitli gruplara hizmet sunulurken özellikle personelin kültürel yeterliliklere de sahip olması gerekliliği vurgulanmaktadır.†

Bu bağlamda çalışmanın bu bölümünde LGBTİQ bireyler ve ülkemizdeki durumları hakkında bilgiler verilerek bireylerin gündelik yaşamda bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışlarına odaklanan temel çalışmalar kategorize edilerek sunulmuştur.

II.3.1. LGBTİQ (Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Trans, İnterseks ve Queer) Bireyler

Çalışmanın önceki bölümlerinde (bkz. II.1.2. Kullanıcı Grupları) belirtildiği üzere cinsel azınlık olarak karşımıza çıkan LGBTİQ topluluğu, bedeninde herhangi bir fiziksel ya da zihinsel engel bulunmamasına karşın toplumun, onları cinsel yönelimlerinden ya da cinsiyet kimliklerinden ötürü dışlaması nedeniyle bilgi hizmetlerinden etkin biçimde yararlanamayan lezbiyen, gey, biseksüel, trans, interseks ve queer/questioning (LGBTİQ) bireylerin oluşturduğu kullanıcı grubudur. Cinsel azınlık olarak karşımıza çıkan bu grup, kamusal hizmetleri alırken sosyal dışlanmaya maruz kalmaktadır. Hayter (2005, s. 1), sosyal dışlanmanın dikkate değer ve politik açıdan ilgi gören bir sorun olduğunu ve zamanımızın politik temel konularından biri sayıldığını belirtmekte ve Birleşik Krallık'ın sosyal dışlanmayı ortadan kaldırma faktörlerinden birinin, daha nitelikli bilgiye erişim olduğuna inanmaktadır.

Sosyal dışlanma, çeşitli tanımlamaları bulunsa da, temel anlamda bir toplumda “belirli bir grup insanı yalıtılmış ve önemsiz hissettirme eylemi” olarak tanımlanabilir (“Social exclusion”, 2018). Çağın gerektirdiği bir toplum niteliğini kazanabilmek, ancak sosyal dışlanmış bireylerin her anlamda toplumsal gereksinimlerinin karşılanması; çağdaş bir kütüphane niteliğini kazanabilmek ise kullanıcı gruplarına etkin ve etkili hizmetler sunarak bilgi gereksinimlerinin karşılanması ile mümkündür.

* Kültürel yeterlilik teriminde, “kültür” sözcüğü, ırksal, etnik, dini veya sosyal grubun düşüncelerini, iletişimini, eylemlerini, geleneklerini, inançlarını, değerlerini ve kurumlarını içeren insanı davranışların bütünlük biçimini ima ettiği için kullanılır; “yeterlilik” sözcüğü ise etkili bir şekilde işlev görme kapasitesine sahip olmayı ima ettiğinden kullanılır (Cross vd., 1989, s. 13).

† Cooke (2017), çalışmasında çeşitli gruplara yönelik hizmet sunmaya ilişkin kitabında, LGBTİQ bireyleri de bu popülasyona dâhil etmiş ve kitap başlığından da görüldüğü üzere bu popülasyonlara bilgi hizmeti sunmak ile kültürel yeterliliğe sahip kütüphaneciler yetiştirme üzerinde bir ilişki kurmuştur.

Böylelikle sosyal dışlanma sorunu da aşılmış olacak ve bilgi merkezleri sosyal bütünleşmenin temel örgütlerinden biri haline gelecektir. Öncelik, bu potansiyel/aktif kullanıcı grubunu tanımaktan ve gereksinimlerini saptamaktan geçmektedir. Kullanıcılar ile kütüphaneler arasında organik bağ kurmak şarttır.

Cinsel yönelimleri ya da cinsiyet kimlikleri dolayısıyla dışlanan bu topluluğu yakından tanımak için öncelikle temel kavramları açıklamak gerekmektedir. Amerikan Psikoloji Derneği [American Psychological Association-APA] (2008, s. 1), cinsel yönelimi (sexual orientation), erkeklere, kadınlara ya da her iki cinsiyete karşı duygusal, romantik ve/veya cinsel çekimin sürekli örüntüsü olarak tanımlamaktadır. Çoğunlukla cinsel tercihle (sexual preference)* karıştırılır (The Safe Zone Project, t.y.). APA (2008, s. 1), cinsel yönelimin genellikle heteroseksüel (diğer cinsiyetten olanlara duygusal, romantik ya da cinsel çekime sahip olan), gey / lezbiyen (kişinin kendi cinsinin üyelerine duygusal, romantik ya da cinsel çekime sahip olan) ve biseksüel (hem erkek hem de kadınlara duygusal, romantik ya da cinsel çekime sahip olan) olarak üç kategoride tartışıldığını ve bu davranış ve ilgi alanlarının dünya çapında çeşitli kültürlerde ve uluslarda tanımlandığını belirtmektedir.

Heteroseksüellik (“Heterosexuality”, 2018), kişinin fiziksel ve duygusal olarak kendinden farklı bir cinsiyete sahip olanları çekici hissettiği cinsel yönelimdir. Eşcinsellik (Homosexuality), Britannica Ansiklopedisinde “kendi cinsiyetindeki üyelere/bireylere cinsel ilgi ve çekim olarak” tanımlanmaktadır. Maddede gey teriminin genellikle homoseksüellikle eş anlamlı olarak kullanıldığı, kadın eşcinselliği için ise genellikle lezbiyenlik teriminin yeğlendiği belirtilmektedir. Ansiklopedi maddesinde farklı zamanlarda ve farklı kültürlerde, eşcinsel davranışların çeşitli şekillerde onaylandığı, hoşgörülü davranıldığı, cezalandırıldığı veya yasaklandığı vurgulanarak, Müslüman kültürlerin yanı sıra Yahudi-Hıristiyanlar tarafından genellikle eşcinsel davranışların günah olarak algılandığı bilgisi verilmiştir (“Homosexuality”, 2018). Britannica Ansiklopedisi’nin “Lezbiyenlik (lesbianism)” maddesinde (“Lesbianism”, 2018) ise lezbiyenlik, dişi (female) eşcinsellik olarak adlandırılmış ve başka bir kadına yoğun duygusal ve genellikle erotik çekim duyma durumu olarak tanımlanmıştır. Lezbiyenlik terimi, ilk olarak 16. yüzyılın sonlarında kullanılmıştır (“Lesbianism”, 2018). Britannica Ansiklopedisi’nde Biseksüellik

* İki terimin eş anlamlı olduğu yanlışına Oxford Psikoloji Sözlüğü’nde (Colman, 2009) de düğüldüğü gözlenmiştir. Sözlük’te cinsel yönelim (sexual orientation), cinsel tercihin (sexual preference) diğer adı olarak nitelenmiştir. Çalışmaya LGBTİQ alanını iyi bilen ve alana heteronormatif bakış açısıyla bakmayan kaynaklardaki tanımlamalar dâhil edilmeye çalışılmıştır. Bu nedenle Oxford’un bu sözlüğündeki tanımlar kullanılmamıştır.

(Bisexuality) ise insan cinselliği, kendi cinsiyetinden ve karşı cinsiyetten olanlara cinsel ilgi ve çekim (attraction) olarak tanımlanmış ve biseksüel bireyin hem heteroseksüel hem de eşcinsel arzuları olan bir kişi olduğu ifade edilmiştir. Bu bilgiye ek olarak eşcinsel davranışlara hoşgörü, 20. yüzyılın sonlarında birçok toplumda arttığı için, kendilerini biseksüel olarak tanımlayan insanların sayıca artmış olduğu da vurgulanmıştır (“Bisexuality”, 2018). Yukarıda anılan cinsel yönelimlerin dışında çeşitli cinsel yönelimler de bulunmaktadır. Bunlardan biri panseksüelliktir. Panseksüel kişi ise tüm cinsiyet kimliklerini taşıyan üyelere, cinsel, romantik, fiziksel ve/ya ruhsal çekim yaşayan bir kişidir ve genellikle "pan" olarak kısaltılır (The Safe Zone Project, t.y.). APA, lezbiyen, gey ve biseksüel yönelimlerin bozukluk olmadığını, araştırmalarda bu cinsel yönelimler ve psikopatoloji arasında herhangi bir içsel ilişki bulunamadığını vurgulamakta ve hem heteroseksüel davranışın hem de eşcinsel davranışın, insan cinselliğinin normal yönleri olduğunu; her ikisinin de birçok farklı kültür ve tarih çağında belgelendiğini belirtmektedir (APA, 2008, s. 3).

APA (2011, s. 1) cinsiyet ve toplumsal cinsiyetin farkını anlatan broşürde açık biçimde şunu belirtmektedir: Cinsiyet (sex) doğuştan atanır, birinin eril (male) ya da dişi (female) olarak biyolojik durumunu ifade eder ve fiziksel özelliklerle ilişkilidir. APA(2011, s. 1)'ya göre toplumsal cinsiyet (gender), belirli bir topluluk tarafından erkekler ya da kadınlar (boys and men or girls and women) için uygun görülen rollere, davranışlara, faaliyetlere ve niteliklere atıfta bulunur ve bunlar insanların harekete geçme, etkileşim kurma ve başkalarına hissettiklerini etkiler. Ayrıca yine APA (2011, s. 1)'nın belirttiği üzere biyolojik cinsiyetin yönleri farklı kültürlerde benzer olsa da toplumsal cinsiyet yönleri farklılık gösterebilir.

Cinsiyet kimliği (gender identity), bir kişinin erkek, kadın ya da başka bir şey olmasının içsel anlamıdır (APA, 2011, s. 1). Bireyin erkek ya da kadın olarak sahip olduğu öz-kavramsallaştırması, gerçek biyolojik cinsiyetten farklıdır (“Gender identity”, 2018). Bazı bireyler kendilerini kadın-erkek ikili cinsiyet sisteminde görmemektedir. Bu durum kimi zaman biyolojik kimi zaman ise cinsiyet kimliğini belirlemede rol oynamaktadır. Bu bağlamda “questioning”, cinsel yöneliminden ya da cinsiyet kimliğinden emin olmayan kişidir (The Safe Zone Project, t.y.). Queer ise düz (straight) olarak tanımlanmayan kişileri tanımlamak için şemsiye terim olarak kullanılır ve ayrıca "queer" terimi, genellikle LGBTQ terimi ile birbirinin yerine kullanılabilir (The Safe Zone Project, t.y.). Queer terimi şemsiye terim olarak günümüzde LGBTİQ çalışmalarında da kullanılmaktadır.

İnterseks ise erkek veya dişi beklenen iki modelden farklı olan kromozomlar, gonadlar, hormonlar, iç cinsel organlar ve cinsel organların bir kombinasyonu için kullanılan bir terimdir ve eskiden hermafrodit olarak nitelense de bu terimlerin şimdi modası geçmiştir ve aşağılayıcıdır (The Safe Zone Project, t.y.). Bunlara ek olarak APA'ya göre genderqueer, bazı insanların toplumsal cinsiyetlerini erkeğin ve dişinin ikili yapılarının dışına düşmüş olanların kendilerini tanımlamak için kullandıkları bir terimdir (APA, 2011, s. 2). Transgender ise cinsiyet kimliği, cinsiyet ifadesi veya davranışları, doğumda kendilerine tahsis edilen cinsiyetle tipik olarak uyuşmayan kişiler için kullanılan bir şemsiye terimdir ve “trans” biçiminde kısaltılarak kullanılabilir (APA, 2011, s. 1). Transseksüellik ise bireyin karşı cinse ait olması gerektiğine inandığı cinsiyet kimliğidir (“Transsexuality”, 2018). APA (2011, s. 1)'nın broşüründe belirtildiği üzere “trans” bazen “transgender” için kestirme olarak kullanılır.

Kişiler, cinsiyet kimliğini ya da cinselliğini kabul edip, başkalarıyla paylaştığında açılma süreci başlar. Açılma (coming out), kişinin kendi cinsellik veya cinsiyet kimliğini (birine açılmak suretiyle) tanımladığı ve/ya kabul ettiği süreç ya da kişinin cinsellik veya cinsiyet kimliğini başkalarıyla paylaştığı süreçtir (arkadaşlara açılmak vb.). (The Safe Zone Project, t.y.). Bu süreç heteroseksizmin egemen olduğu dünya anlayışında heteroseksüel olmayan bireyleri ilgilendiren bir süreç olarak kendini göstermektedir.

Cinsel yönelim ve cinsiyet kimliği konuları oldukça hassas ve geniş bir alandır. Çalışmada bilinmesi gereken cinsel yönelimler ve cinsiyet kimlikleri yukarıda tanımları sunulanlardır. Tanımlamalardan görüldüğü üzere, bireyler çeşitli cinsel yönelimlere sahip olabilirler. Ancak heteroseksüel olmayanlar heteronormatif düzende cinsel yönelimleri yüzünden dışlanmakta ve ayrımcılığa maruz kalmaktadır. Ancak bu bireylerin insan haklarından eşit biçimde yararlanması gerekirken sosyal dışlanmayla birlikte bu haklarından da, özde, eşit olarak yararlanamamaktadırlar. Dünya Cinsel Sağlık Örgütü (World Association for Sexual Health, 2014)'nin, Cinsel Haklar Bildirgesi'nin 1. maddesinde “İrk, köken, renk, cinsiyet, dil, din, siyasi veya farklı görüş, milli veya sosyal köken, ikamet yeri, mal edinimi, doğum, bedensel engellilik, yaş, uyruk, evlilik ve aile durumu, cinsel yönelim, cinsel kimlik ve cinsel kimliğin ifadesi, sağlık durumu, ekonomik ve sosyal konum ve diğer durumlarında hiçbir ayırım yapılmaksızın tüm insanlar bu bildirmede yer alan cinsel haklardan faydalanma hakkına sahiptir.” denmektedir. Aynı bildirgenin 9. maddesi ise KBB açısından

önemlidir. “Herkesin, cinsellikle ilgili bilimsel olarak doğrulanmış, kanıtlanmış ve anlaşılabilir bilimsel bilgiye ulaşabilme hakkı vardır. Bu tür bilimsel bilgiler keyfi olarak sansürlenmemeli, gizlenmemeli veya bilinçli olarak yanlış lanse edilmemelidir.” olarak ifade edilen 9. maddede bilgiye ulaşma ve sansüre dikkat çekilmektedir. Ancak heteroseksist* düzende farklı cinsel yönelime sahip bireyler temel haklarından mahrum bırakılmakta ve bu da yetmezmiş gibi saldırılara uğramaktadır. Bunlara nefret suçu denmektedir. Demokratik Kuruluşlar ve İnsan Hakları Ofisi (Office for Democratic Institutions and Human Rights)’ne (*Prosecuting hate crimes: A practical guide*, 2014, ss. 15–16) göre, nefret suçları, mağdurun grup kimliği (ırk, ulusal köken, din veya başka bir grup niteliği gibi) nedeniyle hedef olduğu suç eylemleridir ve bu suçlar temel haklara saldırır, toplumu bölmeye çalışır. Türkiye’de de çoğu topluluk nefret suçuna maruz kalmaktadır. Bunların en şiddetlilerinden biri ise cinsel yönelimi farklı olanlara karşı uygulananlardır.

Ayrıca bu grubun gündelik yaşamda maruz kaldığı ayrımcılıklar saptanarak 2011 yılında yayımlanmıştır. Anılan bu çalışma, Türkiye’de LGBTT (Lezbiyen, gey, biseksüel, travesti, transseksüel) bireylerin yaşadıkları deneyimler, algıladıkları ayrımcılık ve bu yaşantıların çeşitli etkilerini anlayabilmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. *Türkiye’deki LGBTT Bireylerin Günlük Yaşamında Maruz Kaldığı Heteroseksist Ayrımcı Tutum ve Uygulamalar* (Göregenli, 2011) başlıklı KAOS GL Derneği (Kaos Gey ve Lezbiyen Kültürel Araştırmalar ve Dayanışma Derneği)’nin katkılarıyla hazırlanan raporda, örneklemin çoğunluğunu büyükşehirlerde yaşayan ve çoğu 19-29 yaş aralığında olan ve çoğu öğrenci olan diğer kalan kısmı çalışan, büyük çoğunluğu üniversite mezunu olan lezbiyen, biseksüel, gey, eşcinsel, heteroseksüel, trans eğilimli travesti, AP oluşturmaktadır. Bu bireylerin gündelik yaşamlarında maruz kaldıkları ayrımcılığı saptamak için anket ve görüşme yoluyla veriler toplanmış ve analiz edilmiştir. Anket uygulamaları ve görüşmeler KAOS-GL tarafından gerçekleştirilmiştir. Bireylerin cinsel kimlikleri dolayısıyla, yaşadıkları çevrede, yakın çevrelerinde ve hatta evlerinde aile ortamında bile ayrımcılığa maruz kaldıkları belirlenmiştir. Katılımcıların, son beş yıl içerisinde, en çok sokakta yürürken %10,9, barda %9,7, okulda %9,2, toplu taşıma araçları kullanırken %8,5, restoranda %7,4, alışveriş yaparken %7,4, kültürel etkinlikte %6,8, ders sırasında % 5,8, polis ile ilişkilerde

* Heteroseksizm yani heteroseksüel insanlara tercihi muamele sağlayan davranış, heteroseksüelliğin bir şekilde daha iyi veya daha “doğru” olduğu fikrini güçlendirir ve/ya diğer cinsellikleri görünmez kılar (“Heterosexism”, 2017). Heteroseksist düzen ise heteroseksizme bağlı sistemi, düzeni niteler.

%5,3, aile içerisinde %4,5, iş yerindeyken %4,5, iş ararken %4,1, hastanelerde %3, mahkemelerde %2,4, askerlik hizmetindeyken %1,4, dini inancın gereklerini yerine getirirken %1,1 ayrımcılığa maruz kaldığı saptanmıştır (Göregenli, 2011, s. 28). İş yaşamında ise cinsel yönelim ve cinsiyet kimlikleri dolayısıyla %33,3 oranında işe alınmama ve %3,7 oranında ise terfi ettirilmeme durumu yaşadıkları saptanmıştır. İşte çalışıyor olduklarında ise bakış ve jestlerden, tehditlere kadar giden bir dizi ayrımcılığa maruz kaldıkları ve jestlerle ayrımcılığa maruz kalan çoğunluğun ise sırasıyla lezbiyenler, geysler, biseksüeller ve heteroseksüel katılımcılar olduğu belirtilmiştir. Katılımcılar, hastanelerde de yaralayarak saldırganlıktan tutun da hizmet görmemeye kadar giden ve ciddi oranlarda olan ayrımcılığa maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Askerlik hizmet sürecinde yaşananlar da pek farklı değildir. Öyle ki katılımcılar aile içerisinde olumsuz tavır, bakış ve jestlerle, hakaret, saldırganlık, tehditlere ve mobbing gibi bir dizi ayrımcılığa maruz kalmaktadır. Katılımcıların din inancını yerine getirirken de ayrımcılığa maruz kaldığı görülmektedir (bakış ve jestler, mobbing, olumsuz tavır, hizmet vermeme, hakaret vb).

Maruz kalınan ayrımcılığın bireyin eğitim, beslenme, barınma, sağlık gibi temel gereksinim ve haklarını karşıladığı ortamlarda olması, durumun önemini göstermektedir. Bireylerin ailelerinde ayrımcılığa maruz kalmaları ise, bu süreçte aile desteğinin yoksunluğunu gözler önüne sermekte; inanan ve inanılan arasında kimsenin olmadığı düşünüldüğünde, bu süreçte bile ayrımcılığa maruz kalınması ayrımcılığın şiddetini ortaya çıkarmaktadır.

Aynı çalışmada katılımcıların yarısından fazlasının (Biraz korkuyorum biraz korkmuyorum %28, Korkuyorum %28, Çok korkuyorum %12,1) ayrımcılığa maruz kalmaktan korktuğu saptanmıştır (Göregenli, 2011, s. 30). Görüldüğü üzere LGBTİQ topluluğu gündelik yaşamında derin bir ayrımcılıkla karşı karşıyadır.

Geçim (2009) çalışmasında Türkiye'deki lezbiyen gey hareketini şöyle özetlemektedir: Yazar, Türkiye'de lezbiyen ve gey hareketinin 1970'lerde kıvılcımlanmaya başladığını ve gey hareketinin kurulması için önemli adımın İbrahim Eren tarafından, İzmir Çevre ve Sağlık Örgütü'nde çalışırken, İzmir'in gey ve lezbiyenleriyle terapi / sohbet oturumları kurularak başladığını; ancak 1980 askeri darbesi ile bu örgütün de diğer tüm STK'ler ile birlikte kapatıldığını belirtmektedir. Sonrasında İbrahim Eren'in, anti-militaristlerin, yeşillerin, geyslerin, lezbiyenlerin ve transların kendilerini tanımlayabilecekleri bir parti kurmak istediğini, Radikal Demokrat Yeşil Parti adıyla bir parti kurma fikrinin doğduğunu; ancak kurulamadığını

eklemiştir. Ayrıca 1987 yılında translara karşı polis tacizinin giderek arttığını; eşcinseller ve transların, kurulma sürecindeki Radikal Parti'den yardım istediklerini vurgulamıştır. Yazar, bunun, LGBTİQ topluluğunun sesini duyurmak için yürüttüğü ilk eylem olduğunu belirtmiş; 1988 yılında önemli bir adım olarak Medeni Kanun'un 29. maddesinde cinsiyet değişikliğinin kabul edildiğini sözlerine eklemiştir. Ancak LGBTİQ bireylere yönelik şiddetin hâlâ devam ettiğini özellikle vurgulamış; 1990'lardan sonra daha görünür bir Türk LGBT hareketinin ortaya çıktığını ifade etmiştir. Yazar, ayrıca bu süreçte dernekleşmelerin başladığını; Lambda İstanbul'un, 1993 yılında Uluslararası Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Trans ve İnterseks Derneği (International Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Intersex Association-ILGA) üyesi olduğunu, 1994 yılında ise KAOS GL'nin kurulduğunu belirtmiştir. Bu örgütlenmeleri ise sonrasında PEMBE HAYAT (www.pembehayat.org), SPoD (Sosyal Politikalar Cinsiyet Kimliği ve Cinsel Yönelim Çalışmaları, www.spod.org.tr), Siyah Pembe Üçgen İzmir (www.siyahpembe.org), Kırmızı Şemsiye Cinsel Sağlık ve İnsan Hakları Derneği (www.kirmizisemsiye.org) gibi çeşitli LGBTİQ hak savunucusu örgütlenmeler izlemiştir.

LGBTİQ bireylerin Türkiye'deki yaşam koşulları da bu ayrımcılıklara bağlı olarak şekillenmektedir. Özen, (2010, s. 433) de, cinsel azınlıklara karşı şiddetin, Türkiye'de hala çok büyük bir problem olduğunu belirtmiştir. Ayrıca yazar birçok eşcinselin, eşcinsel düşmanlığı (dayağı) olaylarına (many gay bashing incidents) özellikle trans bireylere yönelik polisin açık düşmanlığına vb. maruz kalmakta olduğunu, polis şiddeti nedeniyle, gerçekleşen birçok olayın, ölümcül olmadıkça, rapor edilmediğini vurgulamıştır. Ayrıca, 1996 yılında İstanbul Ülker Caddesinde ve ardından on yıl sonra Ankara'da Eryaman bölgesinde gerçekleşen trans nüfusa uygulanan şiddetin Türkiye'deki önemli şiddet olayları olduğunu belirtmiştir.

Özen (2010, s. 428), Türkiye'de büyük şehirlerdeki yaşamın cinsel azınlıkların gelişmesine izin verecek derecede esnek iken küçük şehirlerin ve kırsal alanların hâlâ gelenekselliğini korumakta olduğunu belirtmiştir. Yazar, eşcinsel yaşamının ve eşcinsel ortamlarının çağdaş Türkiye'de gelişirken, yasal haklar ve LGBT görünürlüğünün ise sansürden ve görünmezlikten (invisibility), büyük zarar gördüğünü ifade etmiştir. Ayrıca, medyanın, gey ve lezbiyenlerin sorunlarına çok az önem vermekte olduğunu vurgulamıştır. Bu nedenle LGBT dünyasındaki neredeyse bütün gelişmelerin, olumlu/olumsuz haberlerin sansürlenmekte olduğunu belirten Özen (2010, s. 428), ülkenin LGBT örgütlerinin yüzleştiği en büyük zorluğun, aktif

bir eşcinsel söylemi oluşturmak için önemli konuları kamuoyuna yansıtacak bir mekanizma bulma zorluğu olduğunu da belirtmiştir. Yine de LGBT bireylere toplam eşitlik verilmesine veya hatta kabul edilmesine kadar gidilmesi gereken bir yol vardır ve eşcinsel evliliği gibi tartışmalı konular önümüzdeki yıllar boyunca tartışılacaktır (Özen, 2010, s. 434).

Biçmen ve Bekiroğulları (2014), yürüttükleri çalışmada, LGBT bireylerin memleketleri (doğdukları yer) ve taşındıkları şehirde karşılaştıkları sosyal problemleri saptamaya çalışmışlardır. Çalışmada bireylerin, psikolojik ve fiziksel şiddet nedeniyle, desteğe en fazla gereksinim duydukları dönemde yalnız bırakılarak, aileleri ve sosyal çevrelerinden ayrılarak başka şehirlere taşındıkları; ancak oralarda da aynı problemlerle karşılaştıkları belirtilmiştir.

Ayrıca son yıllarda LGBTİQ bireylere yönelik baskı, Olağanüstü Hal ile birlikte şiddetini artırmıştır. Bunun sonucu olarak 2017 yılında Ankara Valiliğince LGBTİQ etkinlikleri süresiz olarak yasaklanmıştır. 17 Kasım 2017 tarihinde ülkenin başkentinin en büyük kamu organınca yapılan açıklama, aşağıda aynen aktarılmıştır (T.C. Ankara Valiliği, 2017):

Çeşitli sosyal medya ve birtakım yazılı ve görsel medya organlarından LBTT (Lezbiyen, gay, biseksüel, transseksüel veya travesti) ile LBTT (Lezbiyen, gay, biseksüel, transgender, intersex) adıyla çeşitli sivil toplum örgütleri tarafından, ilimizin muhtelif yerlerinde birtakım toplumsal hassasiyet ve duyarlılıkları içeren sinema, sinevizyon, tiyatro, panel, söyleşi, sergi vb. etkinliklerin gerçekleştirileceği şeklinde bilgiler elde edilmiştir.

Söz konusu paylaşımlarla halkın sosyal sınıf, ırk, din, mezhep veya bölge bakımından farklı özelliklere sahip bir kesimini diğer bir kesimi aleyhine kin ve düşmanlığa alenen tahrik edeceği, bu nedenle kamu güvenliği açısından açık ve yakın tehlikenin ortaya çıkabileceği; ayrıca kamu düzeni, suç işlenmesinin önlenmesi, genel sağlığın ve ahlâkın veya başkalarının hak ve özgürlüklerinin korunmasını tehlikeye düşürebileceği göz önünde bulundurulduğunda yapılmak istenen organizasyona katılacak olan grup ve şahıslara yönelik olarak; birtakım toplumsal duyarlılıklar nedeniyle de bazı kesimler tarafından tepki gösterilebileceği ve provokasyonlara neden olabileceği değerlendirilmektedir.

Bu nedenlerle 18 Kasım 2017 tarihinden itibaren süresiz olarak LBTT_LBTT vb. örgütler tarafından ilimizin muhtelif yerlerinde birtakım toplumsal hassasiyet ve duyarlılıkları içeren sinema, sinevizyon, tiyatro, panel, söyleşi, sergi vb. etkinlikler, 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu'nun 11/C Maddesine göre ilimiz sınırları içerisinde huzur ve güvenliğin, kişi dokunulmazlığının, tasarrufa müteallik emniyetin, kamu esenliğinin sağlanması amacıyla gerekli tedbirlerin alınması kapsamında, 2911 sayılı Toplantı ve Gösteri Yürüyüşleri Kanunu'nun 17. Maddesine ve 2935 sayılı Olağanüstü

Hal Kanunu'nun 11/f maddesi hükümleri doğrultusunda Valiliğimizce yasaklanmıştır.
Kamuoyuna saygıyla duyurulur.

Valilik tarafından bildirilen bu yasak henüz kalkmamıştır. LGBTİQ bireyler yalnızca Türkiye'de değil dünyanın birçok yerinde sosyal dışlanmaya maruz kalmaktadır. Ancak devletler makro ölçekli çeşitlilik ve çok kültürlülük projelerine önem vermektedir. Dolayısıyla her ne kadar tahminlerde bulunulsa da topluluk bireyleri açık olarak yaşayamadıklarından topluluğun gerçek nüfus oranı bilinmemektedir. Türkiye İstatistik Kurumu'nda (TÜİK'te) böyle bir istatistiğe rastlanmamıştır. Ancak ILGA genel sekreteri Kürşad Kahramanoğlu (2009), Türkiye'de yaklaşık yedi milyon, nüfusun yaklaşık %10'u kadar, eşcinsel bulunduğunu belirtmiş; ABD ve Avrupa'da bu tür tahmini istatistikler sunulmaktadır.*

Çağın gerektirdiği demokratik toplum, sosyal dışlanmanın olmadığı ve herkesin temel haklardan rahatlıkla yararlanabildiği bir ortamı zorunlu kılmakta; bu durum ise ancak özel hizmete gereksinim duyan kullanıcı gruplarına etkin hizmet sunulması ve bilgi gereksinimlerinin karşılanması ile mümkün olabilmektedir. Böylelikle LGBTİQ bireylerin de içinde bulunduğu olduğu özel grupların sosyal dışlanma sorunu aşılmış olacak ve bilgi merkezleri sosyal bütünleşmenin temel örgütlerinden biri haline gelecektir.

II.3.2. LGBTİQ Bireylerin Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri (GYBG) ve Bilgi Arama (GYBA) Davranışları

KBB alanyazınında LGBTİQ kullanıcılara yönelik çalışmalara 20. ve 21. yüzyılda gittikçe yoğunlaşan biçimde rastlanmaktadır. Curry (2005, s. 66)'nin belirttiği üzere, homoseksüellik/eşcinsellik 1946'ya kadar Kongre Kütüphanesi Konu Başlığı Listesinde yoktu; "eşcinsellik" başlığının yer alması kabul edildiğinde, onu 1954 yılında "lezbiyenlik" başlığı izledi. "Ayrıca bakınız cinsel sapkınlık" yönlendirmesi, 1972'ye kadar her iki başlığa eşlik etmiş, 1990 ve sonrasında, LGBT ile ilişkili yeni konu başlıkları eklenmiştir.

* Örneğin; ABD'de 2011 yılında yayımlanan raporda ülkede yaklaşık 9 milyon Amerikalı'nın LGBTQ kimlikli olduğu belirtilmiştir (Gates, 2011). Avrupa'da 2016 yılında yapılan çalışmada (Dalia Research, 2016) ise Avrupa nüfusunun yaklaşık %6'sının LGBT bireylerden oluştuğu belirtilmektedir. Ancak unutulmamalıdır ki bu çalışmalar sınırlılıklara sahiptir ve LGBTİQ bireylerin çoğu, heteroseksüeller kadar açık kimlikli değildir.

Rothbauer (2007, s. 103) ise, Creelman ve Harris'in lezbiyenlerin bilgi gereksinimine yönelik ilk uygulamalı çalışmayı yayımladıklarını belirtmiş ve Joys'un kendi çalışmasına yönelik olarak LGB kullanıcılar için halk hizmetlerine ilişkin gözden geçirme çalışmasının lezbiyen, gey, biseksüel ve queer popülasyonun KBB çalışmalarında ilk olduğunu belirttiğini ayrıca vurgulamıştır. Yazar, ayrıca, Creelman ve Harris'in makalesinden önce KBB literatürünün küçük bir kısmında, araştırmadan çok derme konusu ve meslektan konulara odaklanan konuya yönelik çalışmalar göze çarpmakta olduğunu belirterek; Ashby (1978)'nin, lezbiyen ve gey kullanıcılara yönelik kütüphane hizmetleriyle ilgili bir çalışma gerçekleştirdiğini ifade etmiştir.

Keilty (2009, ss. 3275–3276)'nin belirttiği üzere polis, New Yorklu bir geyi 1969 yılında bardan sürükleyerek ona şiddet uygulamıştır. Bu retorik, LGBT kurtuluşu olarak belirtilir; ancak bu tam bir kurtuluş değildir. Bazı bilim insanları erken homofili (eşcinsel) kuruluşların 19. yüzyılın başlarında oluşturulduğunu belirtmektedir. 20. Yüzyılın sonlarında bu yeni hareket yükselmeye başlamıştır. Stonewall Günü, sembolik olarak bunu simgeler. ALA yıllık konferansında sosyal aktivistler Sosyal Sorumluluk Yuvarlak Masası “The Social Responsibilities Round Table” adında resmi bir birim yaratmış ve bununla LGBT konularının ele alınması istenmiştir. 1970 yılında LGBT için GLBT Yuvarlak Masası oluşturulmuştur. Gaybook Award, 1971 yılında dağıtmaya başlanmış ve sonrasında şimdiki adı olan Stonewall Book Awards adını almıştır. Ayrıca LGBT hareketinin başlangıcından bu yana kütüphaneciler ve arşivistler özel dermeler oluşturmaya başlamışlardır. Ayrıca Sanford Berman'ın 1981 yayın tarihli kitabında LGBT'ye ilişkin derme geliştirme, kataloglama kuralları ve uygulamalarına değinilmiş, gey ve lezbiyen bilgisine ulaşımın zorluklarının altı çizilmiştir. Gough ve Greenblatt (1990)'in, çığır açan kitabı “Gey ve Lezbiyenlere Kütüphane Hizmeti”, 1990'da bağımsız queer yayıncılığının ilk dermesini sağlamıştır (Keilty, 2009, ss. 3275–3276). Yukarıda konuyla ilgili alanyazında değinilen çalışmalar, alandaki LGBTİQ çalışmalarının kilometre taşlarını oluşturmaktadır.

2011 yılında yayımlanan bir çalışma (Nectoux, 2011) ise LGBTQ kütüphanecilerin iş yerinde karşılaştıkları sorunları ele almaktadır. Araştırma, iş yerinde açılma ve cinsiyet kimlikleri ile ilgili bir dizi deneyimleri gözden geçirmektedir.

LGBTİQ bireylerin bilgi gereksinimleri ve onlara sunulacak hizmetler bağlamında çeşitli derneklerin alt bölümleri oluşturulmuştur. ALA'nın Gey, Lezbiyen, Biseksüel ve Trans Yuvarlak Masasında çalışmalar sürdürülmektedir (Gay, Lesbian,

Bisexual, and Transgender Round Table-GLBTRT). Ayrıca Amerikan Arşivciler Derneği'ne bağlı Arşivciler Gey ve Lezbiyen Yuvarlak Masası (The Society of American Archivists- Archivists Gay and Lesbian Roundtable-LAGAR); IFLA'ya bağlı Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Trans, Queer Kullanıcılar Özel İlgi Grubu (The International Federation of Library Associations and Institutions-Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, Queer/Questioning (LGBTQ) Users Special Interest Group)*, Tıp Kütüphane Derneğine bağlı Lezbiyen, Gey, Biseksüel ve Trans Sağlık Bilimi Kütüphanecileri Özel İlgi Grubu (The Medical Library Association- Lesbian, Gay, Bisexual and Transgendered Health Science Librarians Special Interest Group) temel örgütlenmelerdir.

Bu örgütlenmeler KBB alanına değerli katkıda bulunmaktadır. Bilimsel toplantı düzenlemelerinin yanı sıra bilimsel yayınlar da çıkarmaktadırlar. Örneğin; “Queer Library Alliance: Global Reflections and Imaginings” (Montague & McKeever, 2017) başlıklı kitap Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kurumları Federasyonu (IFLA)'nın LGBTQ Kullanıcıları Özel İlgi Grubunun (SIG) hayallerinin bir sonucudur. Keilty (2009, s. 3277) LGBTİQ ile ilgili bilgi çalışmalarında son 20 yılda bir artış olduğunu ve bunun umut verici olduğunu belirtmektedir.

Yukarıda temel bilgileri sunulmuş olan KBB LGBTİQ alanyazınına, bireylerin bilgi pratiklerine ve bilgi gereksinimlerine yönelik literatürdeki çalışmalara bakıldığında, bunların üç noktada yoğunlaştıkları gözlenmiştir. Bunlardan bir bölümü onların bilgi gereksinimlerini karşılamada kütüphanelerin rolüne ve ilgili dermesi üzerine odaklanmakta; bir kısmı açılma sürecindeki bilgi gereksinimlerine odaklanmakta; geri kalanı ise gündelik yaşamlarındaki genel bilgi gereksinimleri üzerine yoğunlaşmaktadır. Literatürün kategorize edilmiş ve özetlenmiş içeriği aşağıda sınıflandırılarak sunulmuştur.

II.3.2.1. LGBTİQ Bireylerin Açılma Sürecindeki Bilgi Gereksinimlerine ve Bilgi Arama Davranışlarına Yönelik Olarak Gerçekleştirilen Çalışmalar

LGBTİQ bireyler, açılma ve kimliklerini tanıma sürecinde birtakım bilgilere gereksinim duymaktadırlar. KBB alanyazınında onların bu süreçteki bilgi davranışlarını inceleyen araştırmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalar 1990'lardan günümüze kadar gelmektedir.

* IFLA'ya bağlı özel ilgi grubu 2014'ten bu yana yıllık toplantılar düzenlemektedir.

Creelman ve Harris (1990)'in çalışması lezbiyenlerin ilk açılma süreçlerinde kütüphanelerden karşıladıkları bilgi gereksinimi üzerine odaklanmışlardır. Çalışmada iki Kanada şehrindeki lezbiyen topluluk dernekleri ile iletişim kurularak 50 katılımcı belirlenmiş, bu kişilerle görüşülmüştür. Sonuçlar, katılımcıların bir kaynak olarak kütüphanenin farkında olduklarını, basılı kaynaklara bakmadan önce öncelikli olarak bilgi için kütüphane ve kütüphanecilere güvendiklerini ortaya çıkarmıştır. Katılımcıların bilgi aradıkları kaynaklar ve kanalların sırasıyla basılı kaynaklar, diğer lezbiyenler, arkadaşlar, kütüphaneler, lezbiyen ve gey örgütleri, destek uzmanları, gey erkekler ve aile üyeleri olduğu saptanmıştır. Keilty (2009) ve Rothbauer (2007)'in de belirttiği üzere her ne kadar bu konu üzerine başka görüşler olsa da alandaki ilk uygulamalı çalışma Creelman ve Harris'in 1990 yılında yayımlanan çalışmasıdır. İnternet'in yaygınlaşmadığı dönemde yapılan bir çalışma olduğundan İnternet'i, sosyal medyayı ve arama motorlarını kullanılan kaynaklar arasında görmemek olağandır.

Stenback ve Schrader (1999) ise 1990'ların sonuna doğru Alberta (Kanada)'da yaşayan lezbiyen kadınların bilgi gereksinimlerine yönelik bir çalışma yayımlamışlardır. Bu nitel çalışmada kartopu örnekleme yoluyla ulaşılan açılma aşamasındaki 24-44 yaşlarındaki on lezbiyenin, kimliklerini belirleme sürecindeki bilgileri elde etmeleri vb.ne ilişkin veriler, görüşmeler yoluyla sağlanmış ve bunlar analiz edilmiştir. Çalışmanın sonuçları, halk kütüphanecilerinin bu potansiyel müşterilere hizmet verme fırsatına -ve hatta yükümlülüğüne sahipken- bazı engellerin, sunulan hizmetlerin etkinliğini zayıflattığını göstermiştir. Onların açılma sürecinde yaygınlıkla kullandıkları bilgi kaynakları lezbiyen ve gey toplulukları, basılı kaynaklar, halk kütüphaneleri olarak ortaya çıkmıştır. Ancak halk kütüphanelerinde bilgi arayan bazı katılımcılar hem dermenin yetersizliğinden dem vurmışlar hem de personelin homofobik davranışlarına maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Öte yandan bir katılımcı ise, dini kolej kütüphanesindeki personelin kendisine bu süreçte çok yardımcı olduğunu belirtmiştir.

Garnar (2000-2001), Denver-Colorado, ABD'de yayımlanan çalışmasında tarihsel olarak yetersiz hizmet sunan topluluk olarak betimlediği Denver (CO) LGBT topluluğunun açılma sürecinde ve sonrasındaki bilgi gereksinimlerini ne derecede sağladığını ve çeşitli destinasyonları LGBT bilgilerinin nereden sağlandığına bağlı olarak karşılaştırmalı incelemiştir. Sonuçlar, LGBT bilgisi ararken LGBT kitapçılarını ve topluluk merkezini kullanma olasılığının kütüphaneyi kullanma olasılığından daha

yüksek olduğunu göstermiştir. Anket veri toplama tekniğini kullanan Denver araştırması sonuçlarının bir kısmı daha önceki araştırmalardan elde edilen bulguları desteklemiştir. Bu araştırmada daha önce belli olmayan (İnternet gibi) bazı yeni eğilimler de incelenmiştir. Ancak çalışma sınırlılığı olarak biseksüel ve transseksüel katılımcılar daha az olmaları nedeniyle çalışmanın sonuçlarında yeterince temsil edilmemiştir, bu nedenle çoğu bulgu lezbiyenler ve gey erkeklerle ilgilidir. Toplamda 169 anket analiz edilmiştir. Bu çalışmada arkadaşların, katılımcıların temel /birincil bilgi kaynağı olduğu görülmüş, bunu LGBT kitapçıları ve İnternet izlemiştir. Kütüphane, bilgi edinme yeri olarak dördüncü sırada yer almıştır. Garnar, ayrıca katılımcıların LGBT kütüphane materyalinin kalitesine ilişkin hayal kırıklıklarını da raporlamıştır.

Joyce (2003) tarafından yapılan tezde 18-24 yaş arasındaki 31 LGB (Lezbiyen, Gey, Biseksüel) genç (16 erkek, 15 kadın) ile derinlemesine görüşme yapılmış ve onların heteroseksist ve homofobik toplumda cinsel yönelim ve/ya cinselliğe ilişkin bilgiyi nasıl elde ettiklerine dair bilgi sağlanmıştır. Görüşmeler konu bazlı yaşam öyküsü şeklinde yapılandırılmıştır. Eleştirel söylem analizi ile deşifre edilen görüşmelerin sonucunda açılma sürecinde bilginin aktif olarak aranması kadar eşcinselliğin, din ve kitle iletişim araçları ile temsilinin de bilginin elde edilmesine aracılık ettiği saptanmıştır.

Hamer (2003)'in çalışmasında New Jersey, ABD'de genç gey erkeklerin açılma süreci hakkında bilgi aramaları incelenmiştir. Katılımcılara üniversite kampüsünde panolara asılan ilanlarla ulaşılarak 20'li yaşlarında sekiz gey ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler kayda alınıp deşifre edildikten sonra temalara göre içerik analizi yapılmıştır. Genç erkeklerin bilgi gereksinimlerine, bilgi arama etkinliklerine ve bu aktivitelerin koşullarına ilişkin veri, görüşmelerden elde edilmiştir. Bulgular, katılımcıların genellikle kendini etiketlemeye (self-labelling), bir gey olarak kendini tanımlamanın sonuçlarına ve bir gey kimliği anlayışının oluşturulmasına (biçimlendirilmesine) ilişkin bilgiye gereksinim duyduklarını göstermiştir. Katılımcıların bilgi aramaları genellikle genç gey yetişkinlerle çevrimiçi forumlar aracılığıyla etkileşime girmeyi içermektedir. Ancak, bilgi arayışını en güçlü şekilde etkileyen koşulların, korku deneyimi ve bilgi arama faaliyetlerinin gizlenmesi olduğu saptanmıştır. Bu bulgular Chatman'ın (1996) Bilgi Yoksulluğu Teorisi ile ilişkili olarak ele alınmıştır. Bilgi arama aktivitelerinin analizi, İnternet'in ve daha özel olarak kişilerarası iletişimi destekleme kapasitesinin en çok kullanılan kaynak

olduğunu göstermiştir. Bu bilgi arama durumunun koşulları göz önünde bulundurulduğunda, yoğun İnternet kullanımı sezgisel bir şekilde gerçekleşir; çünkü bilgi arayışının gizlenmesini destekler. Önemli bilgi kaynakları hakkında yorumda bulunulması istendiğinde, birçok katılımcı, televizyondan da bahsetmiştir.

Adams ve Peirce (2006), sürdürdükleri araştırma kapsamında kartopu örnekleme tekniği ile 20'lerinin ortasından 50'lerinin ortasına kadar olan kadınlar ve 60'larında bir erkek katılımcı ile Teksas'ta odak grup çalışması, yüz yüze görüşmeler ve e-mail görüşmeleri yaparak verileri toplamışlardır. Toplam katılımcı sayısı belirtilmemiştir. Araştırmada, onların kimliklerine yönelik açılma süreçlerindeki bilgi gereksinimlerine yönelik olarak İnternet'in en sık başvurulan kaynak olduğu saptanmıştır. Bunun nedeni İnternet'in anonimleştirilmesine, kitapçılar ve kütüphanelerin aksine göz atma (browse) özelliğinin olmasına bağlanmıştır. Ancak katılımcılardan biri İnternet'in yanlış bilgi ve bilgilendirme ile dolu olduğunu ve bu durumun korkutucu olduğunu da belirtmiştir. Filmler, destek grupları ve basılı kaynaklar ise diğer bilgi kaynakları olarak saptanmıştır.

Bond, Hefner ve Drogos (2009), çalışmalarında lezbiyen, gey ve biseksüel bireylerin cinsel gelişimleri sürecinde bilgi arama davranışlarını incelemişler ve aracı çevrede açılmanın etkilerini araştırmışlardır. Pohjanen ve Kortelainen (2016) ise transların bilgi davranışını belirlemeye yönelik çalışmalarında, bilgi davranışını ve trans bireylerin karşılaştığı bilgi engellerini araştırmayı amaçlamışlardır. Bu çalışma, trans kimliğin inşasında bilgi gereksinimleri, bu aşamada bilgi gereksinimlerinin değişmesi, bilgi kaynakları, bilgi paylaşımı ve trans bireylerin bilgi davranışında karşılaşılan engeller hakkında yeni bilgiler üretmektedir. 12 trans katılımcının bilgi davranışını incelemek için yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Verilerin analizinde niteliksel içerik analizi kullanılmıştır. Bulgulara göre tesadüf eseri bulma, katılımcıların bilgi arama aşamasının başlangıcında önemli bir rol oynamıştır: Genç birey, kültürdeki trans fenomenin görünmezliği nedeniyle deneyimlerine karşılık gelen terimlere sahip olmayacaktır. Bilgi edinmenin önündeki engeller psikolojik, demografik, rol ile ilgili, kişilerarası, çevresel veya kaynak nedenlidir. Korku, çoğu zaman beklentilerin, aile ortamındaki tutumların ve etrafındaki insanların neden olduğu çevre kültüründe bir bariyer olarak görülmüştür. Kaynak nedenli engellerin, bilgi aramak için gerekli terimlerin ve sözcük bilgilerinin eksikliğiyle ve ayrıca bilginin kendisinin eksikliğiyle ilişkili olduğu saptanmıştır. Bu çalışmada bir bilgi

davranış modeli oluşturulmuştur. Model, bireyin bilgi uygulamalarını, bilgi kaynaklarını ve bilgi davranışını etkileyen engelleri içermektedir.

Çalışmanın bu bölümünde sunulmayan genel bilgi gereksinimine yönelik çalışmalarda da açılma sürecine ilişkin bilgi gereksinimi ele alınmaktadır. Keskin bir çizgi ile ayırmak güç olsa da ilgili çalışmalar bir sonraki alt bölümde sunulmuştur.

II.3.2.2. Gündelik Yaşam ve Kimlikle İlgili Bilgi Gereksinimlerine Yönelik Olarak Yapılan Bilgi Davranışı Çalışmaları

Alanyazında LGBTİQ bireylerin bilgi gereksinimlerini inceleyen uygulamalı çalışmalar, kullanıcı çalışmaları giderek artmaktadır. Bu durum, sosyal dışlanmaya bağlı olarak sosyal bütünleşmenin ve kütüphanenin dışlanan gruplara yönelmesinin daha da önem kazandığı bir çağda yaşıyor oluşumuzdan kaynaklanıyor olabilir.

Keilty (2009, s. 3277), Kingston'ın 1998 yılında yayımlanan doktora tezinin özellikle LGBT bireylerin İnternet'te bilgi aramasını ele alan ilk çalışma olduğunu belirtmektedir. Kingston'ın çalışmasında Indiana Üniversitesi'ndeki öğrencilerin kampüsteki LGBT kütüphanesini neden kullandığı ya da kullanmadığı, İnternet kullanımları ve kütüphanede danışmak için soru sorup sormadıkları irdelenmiştir. 18 katılımcı için de İnternet'in en çok yararlanılan bilgi kaynağı olduğu saptanmıştır. Kullanıcılar İnternet'i akademik bilgiden güncel bilgiye değin her şey için kullandıklarını belirtmiş ve katılımcıların %44'ünün kampüsteki LGBT kütüphanesini kullanmadığı, %55,5'inin ise halk kütüphanelerini kullanmadığı ve onların bu kaynakları kullanmama nedenlerinin çeşitlilik gösterdiği belirlenmiştir.

Yang (2000), toplamda 701 lezbiyene ve geye modifiye edilmiş kartopu örnekleme ile erişerek anket tekniği ile veriler toplamış, böylece akademik eşcinsel bireylerin İnternet kullanımını keşfetmek amacıyla bir nicel çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırmada, Tayvan'da homoseksüel insanlar üzerinde İnternet'in büyük bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır; çünkü İnternet, akademik eşcinsel bireylerin cinsel yönelimlerini açığa vurmadan/ifşa etme korkusu yaşatmadan, istenmeyen negatif sonuçlara neden olmadan bilgi aramak için sanal toplulukları biçimlendirebildikleri bir ortam (medium) yaratmıştır. Yang'ın çalışmasında, katılımcıların İnternet'i sosyal etkileşim ve bilgi edinme, eğlence ve dinlenme, gizlilik, zaman geçirme ve yenilik arama gibi nedenlerle kullandıkları bulgulanmıştır. Keilty (2009, s. 3278), Yang

(2000)'ın çalışmasının, İnternet'te bilgi arayan ve İngilizce konuşan ülkeler dışında yapılan ilk çalışma olduğunu belirtmiştir.

2002 yılında Taylor, Keilty (2009, s. 3278)'nin belirttiği üzere, trans bireylerin bilgi gereksinimlerine yönelik bir çalışma yürütmüştür. Bu çalışmada North Carolina'daki 4 trans örgütündeki bireylere ve bunların yanı sıra örgütlerde yer almayan bireylere anket uygulanmıştır. E-posta aracılığıyla anketler sunulmuş ve 48 yanıt alınmıştır. Anketler İnternet'ten dağıtılınca doğal olarak bir önyargı oluşmuş; çünkü katılımcıların bilgi gereksinimleri olduğunda %82,2'sinin İnternet'e başvurduğu saptanmıştır. Bir sonraki en sık kullanılan bilgi destinasyonlarının ise arkadaşlar ve destek grupları oldukları belirlenmiştir. Çalışmanın sonuçlarına ek olarak LGBT topluluğunda trans bireylerin görmezden gelindiği de özellikle vurgulanmıştır.

Fikar ve Keith (2004) çalışmalarında, LGBT sağlık bakımı profesyonellerinin bilgi gereksinimlerini ve onların tıp kütüphanecileri ile etkileşimlerini ele almışlardır. Bu çalışmada sağlık bakımı profesyonellerinin ve öğrencilerin (kütüphaneci ya da kütüphaneci olmayan) görüşlerini almayı ve temel gerçekleri ortaya çıkarmayı amaçlamışlardır. Web tabanlı bir anket oluşturmuşlardır. Anket, Avustralya, Kanada, İngiltere ve Belçika, Fransa, İrlanda, Yeni Zelanda gibi ülkelere gönderilmiştir ve yarısı LGBT bireylerden olmak üzere 152 geri dönüş alınmıştır. Bulgulara göre tıp kütüphanecilerinin ve öğrencilerin %75'i LGBT bireylerin özel bilgi gereksinimleri olduğuna inanmaktadır ve benzer yanıt oranları ile "kütüphaneci olmayan sağlık personeli ve öğrenciler" de böyle düşünmektedir. Sonuç olarak LGBT topluluğu bireylerinin özel sağlık bilgi gereksinimlerinin ve endişelerinin olduğu saptanmıştır. Çalışmada ayrıca hizmetlerin sunumunun kullanıcının hislerine saygı ile ve gizlilikle yapılmasının gerektiği ortaya konulmuştur. Bilgi gereksinimi duyulan temel alanların sağlık hizmetleri vekili, kanser, ergen depresyonu ve intiharı, benimsenme, cinsel sağlık ve pratikleri, HIV enfeksiyonu, vekil ebeveynlik, ruh sağlığı sorunları, trans sağlık sorunları, aile içi şiddet ve eş kaybı/ölümü olduğu saptanmıştır. LGBT odaklı sağlık bilgi kaynaklarının kullanılabilir hale getirilmesini ve kültürel çeşitliliğin işaretler veya göstergeler yoluyla kabul edilmesini sağlamak için çaba gösterilmesi yararlı olacaktır. Çoğu anket katılımcısının tıp danışma hizmetlerinden bazılarını kullandığı ve birçoğunun tıp kütüphanecilerini çok yardımcı ve becerikli bulduğu ortaya çıkmıştır.

Keilty (2007) tarafından tamamlanan “Los Angeles Kaliforniya Üniversitesi’ndeki Queer Öğrencilerin Bilgi Araması” başlıklı tezinde ise Keilty (2009, s. 3279)’nin çalışmasında belirtildiği üzere, Los Angeles Kaliforniya Üniversitesindeki lisans ve lisansüstü öğrencisi olan yaklaşık 50 LGBT bireyin kullandığı bilgi destinasyonlarına ilişkin bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Bulgular, LGBT bireylerin bilgi arama sürecinde ırklarının ya da etnisitelerinin büyük bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Ayrıca LGBT bireyler için temel /hayati bilgi kaynağı olarak İnternet’in, özellikle sosyal ağ sitelerinin, çıkmasını göz ardı etmenin olanaksız olduğu sonucuna varmıştır.

Bridge (2010), Kuzey İrlanda okullarındaki LGBT öğrencilerin bilgi gereksinimlerini araştırmayı amaçlamıştır. Bu öğrencilerin akranlarıyla eşit hizmetler almasını sağlamayı isteyen araştırmacının amacı, okul kütüphanelerinin bu gereksinimleri nasıl ele alması gerektiğini saptamaktır. Araştırmacı, karma yöntem kullanarak Web tabanlı anketlerle nitel ve nicel veri toplamıştır. Bu veriler, 16-25 yaş arasındaki LGBT bireylerden ve okul kütüphanecilerinden toplanmıştır. Bu çalışmada, LGBT öğrencilerin, cinselliği anlama yollarını araştırırken kütüphane raflarında uygun materyalin yokluğu ile karşılaştıkları, bu durumun da onları bilgi edinme haklarından mahrum ettiği bulgulanmıştır. Ayrıca onların sık sık homofobik şiddete/istismara maruz kalmalarının, zihinsel sağlıklarının ve okuldaki başarılarının bozulmasına neden olduğu ortaya konulmuştur. Din faktörünün de eşcinsellerin çoğunun okulda damgalanmasına neden olduğu saptanmıştır. Okul kütüphanecileri, bu öğrencilerin varlığından ve onların bilgi gereksiniminden habersizdir. Onlar bu öğrencilere yardım etmedeki rollerinden emin değillerdir ve direktif ya da eğitim almamaktadırlar. Sonuç olarak LGBT öğrencilerin en fazla İnternet’i kullandığı ve okul kütüphanelerinde güvenli Web sitelerine bile ulaşamadıkları ortaya çıkmıştır.

Jardine (2013) tarafından yayımlanan makalede, trans bireylerin kütüphane kullanımını sınırlandıran çok sayıda engel açıklanmış, bu engellerin ortadan kaldırılabilmesi için pratik yolların bulunması, böylece trans kullanıcıların istedikleri ve gereksinim duydukları bilgileri ve içgörüyü elde edebilmelerinin sağlanması amaçlanmıştır. Makalede ayrıca, kütüphanecilerin trans kullanıcıların bilgi sorunlarını ele almak ve kapsamlı/içermeci (“inclusive”) bilgi hizmetleri sağlamak için kullanabilecekleri çalışma sayfaları da bulunmaktadır. Çalışmada trans kullanıcıların KBB’nin tüm alanlarında sıklıkla göz ardı edilen bir topluluk olduğu belirtilmektedir. Yazar, bu kişilerin bilgiye erişme sürecindeki engellerin kaldırılmasını ve karmaşık ve

asil bir girişim olacak olan iyi bir kütüphane ortamı sağlamanın mümkün olduğunu, doğru kaynakların var olmasını ve kullanıcıların aradıkları yaşam değiştiren bilgilerin bulunmasını sağlayarak kütüphanelerin başarılı olabileceğini önemle vurgulamıştır.

Walsh (2014), Kanada Toronto’da yaşayan evsiz queer, trans ve iki ruhlu (two-spirit) gençliğin bilgi pratiklerini incelemiştir. Yazar, bu keşfedici etnografik çalışmasının bir parçası olarak, şu an evsiz ya da yakın geçmişte evsiz olan 11 genç ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirmiştir. Verileri ayrıca 16-29 yaş aralığındaki evsiz queer gençliği destekleyen Toronto’daki çat kapı ziyaret (drop in) programındaki katılımcı gözlenmesi yoluyla da elde etmiştir. Bu etnografik çalışma, onların bilgi arama, paylaşma ve kullanma alışkanlıklarının açıklanmasını sağlamıştır. Bulgular, bu kişilerin cinsel ya da cinsiyet kimliği, konut, güvenlik, seks işçiliği, zarar azaltma, yaratıcılık ve performans, eğitim, ilişkiler ve boş zaman değerlendirmeyle ilgili konularda, geniş bir yelpazede bilgi gereksinimleri olduğunu göstermiştir. Bunun yanı sıra katılımcıların mesajlaşma, üniversite kütüphanesini kullanma ve Facebook ve Craigslist gibi sosyal medya sitelerini kullanma kadar arkadaşlara ve meslektaşlara, barınak personeli ve çat kapı çalışanlarına ve bazı anahtar bilgi kaynaklarına yöneldikleri saptanmıştır.

Andrés-Vázquez ve González-Teruel (2015), LGBT bireylerin yaptıkları araştırmalarda/aramalarda bilgi davranışlarına yönelik deneyimlerini saptamak amacıyla nitel açıklayıcı/keşifsel (a qualitative explorative study) bir çalışma tasarlamışlar. Çalışmayı, kolay erişilebilir ve maksimum çeşitlilik örneklemelerine göre seçilen bir grup insanla yürütmüşlerdir. İlgili popülasyon, bir topluluk içindeki 18-30 yaş aralığındaki kentli ve kırsaldan gelen beş katılımcıdan oluşmaktadır. Veriler iki açıdan referans olmaları için elde edilmiştir: Kişisel durum ve gelişim ve bilgi arama sürecinde katılımcılar tarafından kullanılan mekanizmalar. Yazarlara göre, verilen kamu bilgi hizmetleri, popülasyona göre tasarlanmış olmalıdır ve herhangi bir vatandaşın bilgi taleplerine yanıt vermelidir. Araştırmada katılımcıların bilgi gereksinimleri, bilgileri elde etme yolları vs. üzerine veriler toplanmıştır. Araştırmacılar, reddedilme korkusu göz önüne alındığında söz konusu konunun hassasiyeti açısından bu görüşmeleri yürütmenin kolay olmadığını, iletişim kurulan bazı insanların çalışmaya katılmayı reddettiklerini, bazılarının ise görüşmelere ve sonrasına devam etmeyerek görüşmeyi reddettiklerini özellikle belirtmişlerdir. Anılan çalışmada görüşmeler yürütüldükten sonra kayıtlar dinlenip deşifre edilmiş ve bu deşifreler alan notları ile birlikte nitel içerik analizi aracılığıyla analiz edilmiştir.

Araştırmanın güvenilirliğini garanti etmek amacıyla, elde edilen ve analiz edilen sonuçlar sürecin dışındaki bir araştırmacı tarafından tartışılmış ve kıyaslanmıştır. Çalışmada sonuçlar iki temel kategoride sunulmuştur. Katılımcıların bilgiyi elde etme süreçlerinde önce arkadaşlarına, sonra LGBT topluluğuna ya da psikologlara, uzmanlaşmış tıbbi birimlere danışmakta olduğu saptanmış ve kütüphane dermesini kullanmanın herhangi bir görüşmede gerçek bir arama stratejisi olarak ortaya çıkmadığı görülmüştür; bu durumun İnternet aracılığıyla bilgi arama için söylenemeyeceği belirtilmektedir; çünkü genelde, dijital araçların hem bilgi elde etmek hem de arkadaş ya da cinsel partner bulmada geniş ölçüde kullanıldığı sonucu verilerden ortaya çıkmıştır. Araştırmacılar, nitelikli hizmetler sağlamayı dikkate alarak kamu bilgi hizmetlerini vermek ve kaynakları optimize etmek için başka araştırmalar da yürütmenin gerekliliğine işaret etmişlerdir. Onlar ayrıca LGBT gençlere yönelik bilgi hizmetlerini planlamada bilgi sağlama stratejileri ve sosyal medyanın çok iyi kullanımını sağlama gibi iki unsurun da mutlaka dikkate alınması gerektiğini ifade etmişlerdir.

Kitzie (2017), doktora çalışmasında LGBTQ+ bireylerin bilgi pratikleri üzerine nitel bir araştırma gerçekleştirmiştir. Çalışmanın yapılma amacı, bu kullanıcı grubunu inceleyen mevcut KBB çalışmalarındaki iki önemli soruna yanıt vermektir. Birincisi, bu bireylerin LGBTQ+ kimlikleri ile ilgili bilgileri nasıl elde ettiklerini inceleyen araştırmalarda eksiklik bulunmasıdır. İkincisi, devam eden araştırmaların neredeyse sadece gey ve lezbiyen cinselliklere odaklanmakta olduğu, bunun eylemler ve etkileşimler üzerinde sınırlayıcı, psikolojik bir kimlik gelişimi modeli ortaya koymasındır. Bu dayatma, çoğu kez bu kimliklerin dışındakiler tarafından dayatılan LGBTQ+ kimliklerine sahip bireylerin özgün sorunları, endişeleri, engelleri ve başarıları üzerine miyop bir bakış açısı ile sonuçlanır. Bu problemleri çözmek için, bu tezin, bireyleri kendi bilgi dünyaları içinde kuramcı olarak tasavvur eden inşacı bir metodolojiyi benimsediği vurgulanmıştır. Tümevarımsal ve tümdengelimsel veri toplama ve analizden oluşan nitel bir araştırma tasarımı, bu metodolojiyi desteklemektedir. Bulgular iki veri kaynağı arasında karşılaştırma yapılarak üçgenleştirilmiştir: 18-38 yaşları arasında LGBTQ + olarak tanımlanan 30 kişi ile yarı yapılandırılmış görüşmeler ve Yahoo!'nun LGBT dizisinden Soru-En İyi Cevap çiftlerinin Web Kazıma/Web Hasat (Web scraping) Yanıtları. Bulgulara göre katılımcıların tercih ettikleri bilgi kaynakları çoğu kez onaylanmamış, somutlaşmış ve duygusaldır. Çevrimiçi teknolojiler açısından araştırma bulguları, LGBTQ+

kimlikleriyle ilgili bilgi uygulamalarına girerken, katılımcılar için arama motorları ve sosyal medya sitelerinin önemini göstermiştir. Çevrimiçi teknolojilerin temel faydaları, katılımcıları benzerlerine bağlamak, katılımcıların somutlaşmış uygulamalara katılmalarını, akran üretiminin resmi kanallarından geçmeyen kaynaklara erişmelerini sağlamak ve katılımcıların LGBTQ+ kimlikleriyle ve kimler hakkında paylaştıklarıyla ilgili kontrollerini kolaylaştırmaktır. Çevrimiçi teknolojiler LGBTQ + kimliklerine sahip bireyler için iyi veya kötü sonuçlar sağlamamaktadır, aksine bu sonuçlar bireysel deneyimler, sosyokültürel bağlam ve teknolojilerin kendilerine özgü özellikleri ile şekillenmektedir. Kitzie (2017), çalışmanın sonunda hem akademik hem halk kütüphanelerinin yerel LGBTQ+ toplulukları ile işbirliği halinde etkinlikler düzenlemesini ve bir katılımcısı tarafından önerilen “yaşayan kütüphane”* etkinliğini ve buna benzer şeyleri kütüphanecilere önermektedir. Çalışmada ayrıca, kütüphanelerin LGBTQ+ bireylere/kullanıcılara fiziksel altyapıları ve ortamlarıyla destek olmaları, film gecesi düzenlemeleri, kitap okuma kulüpleri vs. oluşturmaları önerilmektedir.

II.3.2.3. Bilgi Hizmetlerine, Kütüphane Dermelerine ve Diğer Kütüphane Hizmetlerine Yönelik Olarak Yapılan Çalışmalar

Alanyazında bazı kütüphaneciler ve bilim insanları LGBTQ bireylere yönelik olarak sunulan kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesine ya da sunulabilecek hizmetlere ilişkin çalışmalar yapmışlardır.

Bunlardan son derece değerli olan öncü çalışma Gough ve Greenblatt (1990) editörlüğünde gey ve lezbiyen kullanıcılara sunulan kütüphane hizmetlerine ilişkin kitaptır. 16 ana bölümden oluşan çalışmada derme geliştirmede temel konular; okul, akademik ve halk kütüphaneleri; özel koleksiyonlar ve arşivler; LC konu başlıkları, bibliyografik kontrol; kullanıcı hizmetleri, kütüphane sergileri; referans çalışmaları, süreli yayınlar, sansür, AIDS bilgisi; kütüphane hizmeti bibliyografyası ele alınmıştır ve 16 değerli ek sunulmuştur: çekirdek derme, bibliyografyaların kontrol listesi, filmografi, diskografi, gey / lezbiyen oyunlar, ünlü eşcinsellerin listesi, genç yetişkin materyalinin değerlendirilmesi; yayıncıların, kitapçıların, özel dermelerin, profesyonel grupların dizinleri; kütüphane kullanım kılavuzu, AIDS

* Yaşayan Kütüphanede, gerçek insanlar kullanıcılara ödünç verilir; kütüphane, diyalog yoluyla stereotiplere ve önyargılara meydan okuyan konuşmalarla olumlu bir çerçeveye oluşturmak için tasarlanmıştır (“The Human Library Organization”, t.y.).

bibliyografyalarının bibliyografyası, AİDS filmografisi, ALA politika belgeleri. Bu çalışma sonrasında Greenblatt (2011) editörlüğünde (21. yy. koşullarına göre yenilenerek) lezbiyen, gey, biseksüel, trans, interseks, queer/questioning kütüphane ve arşiv kullanıcılarına hizmet etmeye yönelik değerli bir antoloji oluşturulmuştur. Bu iki çalışma da LGBTİQ kullanıcı grubuna sunulacak hizmetlere yol gösterici nitelik taşımaları açısından son derece değerlidirler.

1992 yılında ise yine Gough ve Greenblatt (1992) lezbiyen ve geylere yönelik hizmetlerde mitlere ve gerçeklere değinen çalışma yayımlamışlardır. Çalışmada, bu kullanıcı grubuna hizmet verme sürecindeki mitler ele alınmış ve gerçekleri sunulmuş, kütüphanelerin ne yapması gerektiği üzerinde durulmuştur. Topluluk, gereksinim çeşitliliği, sansür, izmler (heteroseksizm), düz gerçekler, katalogda görünürlük, materyal seçimi, güvenli ve kolay erişim, acil gereksinimler ve daha büyük korku konuları açısından ele alınmıştır. Bu çalışmada ayrıca, gey/lezbiyen hizmet bölümünü sınamaya/test etmeye yönelik sorular sunulmuştur. Çoğu kütüphanenin hâlâ gey ve lezbiyen kullanıcılara neden zayıf hizmet verdiklerinin en önemli nedeni/ipucunun ABD’de heteroseksist önyargının çok yaygın oluşu olduğu belirtilmiştir. Cinsiyet, ten rengi, sınıf, köken, dil ya da fiziksel yeteneğe dayanan önyargıların aksine heteroseksist çıkarımların (varsayımlar) oldukça sinsi olduğu; çoğunun (kütüphanelerin) düşünmeden gizlice anlaştığı/göz yumduğu ve onları sürdürdüğü vurgulanmıştır. Toplumdaki cinsiyetçi önyargı bütünüyle erkekler lehine olduğu için, gey kitapları büyük yayınevleri tarafından kaldırılmaktadır ve sıklıkla geyler/gey erkekler hakkında olanlar; bakım/dikkatle ilgili olanları, lezbiyen ve gey dermelerine eşit derecede kazandırılmalıdır, denmektedir. Gough ve Greenblatt çalışmalarında, kütüphanelerin gey/lezbiyen hizmet bölümünü sınavarak LGBTİQ bireylere yönelik hizmet tasarımları açısından yararlı veriler sağlayabilecek birtakım sorular da sormuşlardır. Ayrıca hem lezbiyenlerin hem geylerin (gereksinimleri birbirinden farklı olmasına rağmen) heteroseksist toplumlarda zulüm geçmişini paylaştıklarını, lezbiyen ve geylere ilişkin durumların olarak medya ve tıbbi ve dini kuruluşlarca bozulma noktası olarak fazlaca vurgulanmakta olduğunu belirtmişlerdir. Araştırmamızda da katılımcılar her birinin farklı tip dışlanmaya maruz kalabileceğini, özellikle transların ve farklı bilgi gereksinimlerine sahip oldukları (Cinsiyet geçiş ameliyatı, askerlikten muafiyet gibi) saptanmıştır.

Whitt, 1993 yılında yayımlanan çalışmasında, Keilty (2009, s. 3277)’nin belirttiği üzere lezbiyenlerin bilgi gereksinimlerinin yanı sıra kütüphane kullanımlarını

ve kütüphane memnuniyetlerini değerlendirmiştir. Bu çalışmada anketler, North Carolina'nın metropol alanında bir bülten aracılığıyla dağıtılmış ve 141 yanıt alınmıştır. Bulgulara göre kütüphane memnuniyeti düşük çıkmış, katılımcılar ısrarla dermenin yetersiz ve eski (modası geçmiş) olduğunu ve kütüphanecilerin onlara /gruplarına hizmet etmek için, homofobik olmaları ve bilgisizlikleri nedeniyle yetersiz olduklarını belirtmişlerdir. Whitt, ayrıca lezbiyen arkadaşların kütüphanelerden önce gelen birincil kaynağı olduklarını saptamıştır. Kitapçılar ve topluluk kaynaklarının ise üçüncü ve dördüncü bilgi destinasyonları olduğu saptanmıştır.

Joyce ve Schrader (1997), Edmonton Kanada'daki gey topluluğunun Edmonton halk kütüphanelerindeki (EPL) bilgi ve materyale ilişkin algılarının nasıl olduğunu ele alan bir çalışma yürütmüşlerdir. Veriler anket tekniği ile 46 katılımcıdan elde edilmiştir. Onlardan 25'i önceki yıl Edmonton halk kütüphanelerinden bilgi arayan kullanıcılarıdır. Sonuçlar, çoğu kütüphanede bilgi arama ve materyal erişiminden memnun olunmamasına rağmen, açılma aşamasında, halk kütüphanelerinin, eşcinsellik hakkındaki bilgi için en önemli kaynak/kanal/bilgi erişim sistemi olduğunu göstermiştir. Çalışmada, Edmonton halk kütüphanelerinin güncel ve açıkça ilgili eserleri dermesine katması önerisi ile birlikte birçok öneride bulunulmuştur.

Norman (1999) yaptığı çalışmada Brighton Merkez Kütüphanesi ve yakınındaki Hove Merkez Kütüphanesi'nin lezbiyen, gey, biseksüel (LGB) dermesi kullanıcılarına anket uygulamıştır. Kimlerin o dermeyi kullandığını, kullanım nedenlerini, hangi kaynakların kullanıldığını, ayrı ve merkezi bir dermeye sahip olmanın yararlarını belirlemek için böyle bir çalışma yapılmıştır. Ankete 44 katılımcı yanıt vererek dönüş yapmıştır. Sonuçlar LGB topluluk için dermenin önemli olduğunu göstermiştir. Norman ayrıca, ayrı dermelerin bilgi ulaşımını (access), kullanılabilirliği ve daha fazla kullanımı destekleyeceği sonucuna varmıştır. Çalışmada ayrıca gettolaşma endişeleri yersiz görülerek, katılımcıların çoğunun eğlence amaçlı, özellikle kurgu (fiction)/edebiyat ve araştırma alanındaki boşluğu gidermek için dermeyi kullandığı gözlenmiştir. Ayrıca Norman, bu çalışmanın, LGB topluluğunun/bireylerinin bilgi gereksinimlerini bütüncül biçimde incelemeyi, LGB kullanıcılara sorularak önceki yazarların tartışmalarını/argümanlarını nitelemeyi ve böylece bu türde ilk çalışmayı yapmayı amaçladığını belirtmiştir.

Greenblatt (2000-2001), elektronik çağda LGBTİQ bireylere sunulan kütüphane hizmetlerinin eksiklerini ve bu hususta karşılaşılan engelleri ele alan çalışmasında derme/kaynak eksikliği, bibliyografik erişim problemi (konu başlıkları

vb.), sansür, yanlış bilgilendirme ve önyargı temalarına değinmişler, bunların LGBTİQ bireylerin bilgiye erişmesinde sorunlar yarattığını dile getirmiştir.

O'Leary (2005), Denver, ABD ve Sheffield, Birleşik Krallık (BK)'ta LGBT bireylerine materyal sağlamasıyla ilgili olarak LGBT topluluğu ve halk kütüphanecilerinin algılarını incelemek ve bu iki kütüphane sisteminde LGBT topluluğunun arzu ve isteklerine yanıt verilip verilmediğini saptamak amacıyla bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Toplamda 4 gruptan, ABD'deki ve Birleşik Krallık'taki LGBT toplulukları ve kütüphanecilerden oluşan, 67 katılımcı ile yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak çalışma tamamlanmıştır. LGBT bireylerin, benzer biçimde cinselliklerini ve kendi benzersiz yaşam tarzı inceliklerini olumlu biçimde onaylayan bilgilere gereksinim duydukları; küçük kütüphanelerde ayrımcılık hissettikleri ya da LGBT birey olduklarını açıklama korkusu yaşadıkları saptanmıştır. Ayrıca kütüphanelerde LGBT bireylere ilişkin güncel materyalin eksikliği de bulgulanmıştır. ABD ve BK arasındaki fark ise, ABD'de LGBT kullanıcılar, gereksinimlerine uygun geliştirilmiş materyali istemeye daha isteklilerken Birleşik Krallıktaki LGBT kullanıcıların ticari dernek temsilcilerinden bilgi arama isteğinde bulunmalarıdır. BK'deki kütüphaneciler, GBT dermesinin herkes için olduğu ve dermenin geri kalanından farklı muamele edilmemesi gerektiği algısına sahiptirler; ABD'den kütüphaneci katılımcılar ise çok fazla LGBT materyali içerme, kütüphaneci gayri resmi tanıtım çabaları ve LGBT çalışanı tanıma ile ilgilenmektedirler. Ayrıca O'Leary çalışmasında Birleşik Krallıktaki "Sexual Orientation in Libraries-Kütüphanelerde Cinsel Yönelim" başlıklı brifingin, her türlü kütüphane ve bilgi hizmetini kullanan veya kütüphanelerde çalışan lezbiyenler, eşcinsel erkekler, biseksüeller ve transseksüel insanlar için fırsat eşitliğini kolaylaştırmayı amaçladığını vurgulamıştır. Bu bilgiler hem hizmet sunumu hem de istihdam sorunları ile ilgili iyi uygulama örneklerini de içererek işverenlere ve hizmet sağlayıcılara yardımcı olacaktır demektedir. Çalışmanın sonucunda kütüphanelere yönelik öneriler getirilmiş ve gelecekte bu alanda ne tür çalışmalar yapılabileceğine dair bilgiler verilmiştir.

Curry (2005), British Columbia'da gerçekleştirdiği gözlem çalışmasında, 20 farklı halk kütüphanesi danışma masalarında bir genç, gey ve lezbiyenlikle ilgili soru sorduğundaki durumun sonuçlarını raporlaştırmıştır. Danışma kütüphanecilerinin davranışları ve sözlü yanıtları, Referans ve Kullanıcı Hizmetleri Derneği Davranış Danışma Kuralları (Reference and User Services Association-RUSA Guidelines for Reference Behavior)'na dayalı bir gözlem kontrol listesi üzerinde kaydedilmiştir.

Kütüphanecilerin çoğu gizliliği koruma gibi alanlarda kabul edilebilir sonuçlar vermişlerdir; ancak çalışma, iyi bir referans görüşmesi yürütme ve ilgili gey/lezbiyen kitabı farkındalığı ya da Web kaynakları farkındalığı gibi alanlarda kütüphanecilerin geliştirilmesine gereksinim duyulduğunu göstermiştir. Ayrıca çalışmada gey ve lezbiyen gençler için halk kütüphanelerinin, ortaya çıkan sıklıkla kafa karıştırıcı cinsel duyguları hakkında bilgi için anahtar kaynaklar olabilecekleri ifade edilmiş ve iyi bir referans kütüphanecisinin kütüphaneden kaçan gençliğin kütüphaneyi yararlı bir sığınak olarak görmesini sağlayabileceği vurgulanmıştır.

Armstrong (2006), azınlık edebiyatlarının, yani İngiliz Siyahi/Asyalı, gey ve lezbiyen edebiyatlarının geliştirilmesine ilişkin olarak Sheffield ve Norfolk Milenyum Kütüphaneleri kütüphane personelinin örnek tutum ve kaygılarını incelemiştir. Çalışmada görülmektedir ki, lezbiyen ve geyler sosyal içermeye dâhil edilen azınlık grup içinde yer almaktadır. Sağlanan verilerden, her kütüphanenin kütüphane politikalarında azınlık türlerini tanıtmaya odaklanmış yönergeler (guidelines) hazırlanması gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Vincent (2007-2008), çalışmasında, sosyal içirme etrafında devlet politika ajandasına ve özellikle Birleşik Krallık'ta, kütüphanelerdeki son gelişmelerden bazılarını bakmaya çalışmıştır; fakat mihenk taşı olarak lezbiyenler, geyler, biseksüeller ve trans bireyler için kütüphane hizmetlerin sağlanmasını ele almıştır. Vincent, kütüphaneler ve sosyal içirme ile ilgili konulardaki raporlar incelendiğinde ulusal açıdan, devlet /hükümet bağlamında çok az çalışmanın sosyal dışlanmanın LGBT boyutlarına baktığını belirtmiştir ve Breaking the Cycle gibi Sosyal Dışlanma Birimi tarafından üretilen raporlar dizisinde, neredeyse hiç LGBT sorunlarından bahsedilmediğini vurgulamıştır.

Alexander ve Miselis (2007), GLBTQ için derme geliştirme engelleri ve bunları aşmaya yönelik stratejiler başlıklı çalışmalarında literatürü gözden geçirip, GLBTQ gençlerini acil bilgi gereksinimleri olduğunu ve kütüphanenin bilgi aramalarında birincil kaynak olduğunu belirtmişlerdir. Bu araştırma, GLBTQ gençlerin, neden yetersiz hizmet verilen bir nüfus olduğunu anlamak için gerçekleştirilmiştir.

Martin ve Murdock (2007, ss. 195–233) ise, çalışmalarında GLBTQ gençlere yönelik başarılı GLBTQ programları sunmuşlardır. Bu bağlamda kitaplarında GLBTQ dermesindeki /bölümündeki kitapların etiketlerinin farklı renkte olması (örneğin; lavanta renginde olmaları); queer temalı yasaklanan kitapların farklı biçimde

sergilenmesi ve listelerinin oluşturulması; kütüphanede queer ünlülerin görsellerinin ve ünlü queerler hakkında yazılmış kitapların bulundurulması ve bunlara yönlendirme yapılması; Pride Month (Onur Ayı)'ta queer tarihi ve kültürü hakkında sergilerin düzenlenmesi, gökkuşağı bayrağı ve diğer queer sembollerinin kütüphaneye asılması, queer dermesinin sergilenmesi; Ulusal Açılma Günü'nde açılma konusu ile ilgili dermenin ve görsellerin vs. sergilenmesi; queer temalı kitaplara ilişkin kitap tartışma grupları oluşturulması; queer kitap müzik listeleri oluşturma (soundtrack oluşturma); queer magazinini oluşturma ve panoya asma; queer çizgi roman antolojisi oluşturma; queer TV gecesine ya da kahve evine ev sahipliği yapma; queer Web sayfası oluşturma; kütüphane gay-straight alliance* oluşturma; açılma podcast'i (medya içeriği) oluşturulması; yaşayan kütüphane oluşturup queer kitap dolaşımının sağlanması gibi hizmetleri önermişlerdir.

Ciszek (2012, s. 548) çalışmasında, akademik kütüphanelerin LGBTİQ kullanıcı grubuna şu şekilde hizmet sunabileceğini belirtmektedir: Kütüphaneler ve öğrenci toplulukları ile işbirliği içinde hizmet geliştirme, LGBT araştırma kılavuzları oluşturma ve bunları Web sayfasında görünür kılma, onlar için özel derme geliştirme (LGBT ve Queer Çalışmaları), LGBT bireylerle ilgili etkinlikleri destekleme (Onur Ayı/Haftası-LGBT Pride) boyunca ve Ulusal Açılma Gününde, kütüphane personelini LGBT konularına hassas olmaya yönelik eğitim verme (eğitim programında açılma süreci, ayrımcılık politikaları, kampüste güvenli mekânlar oluşturma gibi konulara yer verilebilir).

Thompson (2012) ise, son yıllarda kütüphanelerde LGBT kullanıcılara sunulan kütüphane hizmetlerini iyileştirmek için çaba gösterilmiş olmasına rağmen, bu çabalarda genellikle trans toplumların özel ihtiyaçlarının göz ardı edildiğini belirtmiştir. Bu çalışmada yazar, LGBT topluluğuna etkili kütüphane hizmetini tanıtmaya yönelik girişimlerin, kendi topluluklarının trans üyelerini göz ardı ettiği vurgulamıştır. Bu toplulukların gereksinimlerini karşılamak için çalışırken, trans bireylerin ortak ve özel ihtiyaçlarını dikkate almak, özellikle kütüphane oluşturmak veya bilgiye erişimlerinin önündeki engellerini kaldırma yollarını sorgulamanın önemli olduğunu ifade etmiştir. Bu engellerin kütüphane personelinin davranışını, var

* Gey-heteroseksüel/düz dayanışma toplulukları 1980'lerde kurulmaya başlamış olup öğrencilerin bir araya gelmeleri, birbirlerini desteklemeleri ve konuşmaları için güvenli bir yer sağlayan, genellikle bir lise veya ortaokulda bulunan, öğrenci kuruluşlarıdır; okullarda LGBTQ + gençlere yönelik ayrımcılık ve tacizi önlemenin yanı sıra farkındalık yaratma ve toplumu inşa etmeleri için güvenli alanlar olarak hizmet vermekte ve okullardaki ayrımcılık ve tacizi önlemeye çalışmaktadır (GSA Network, 2018).

olmayan ya da modası geçmiş dermeleri, gizlilik eksikliğini ve korkuyu içerebildiğini belirten araştırmacı, kütüphane kullanıcıları için etkili çevrimiçi kaynakları oluşturma konusunda bir dizi öneri sunmuştur.

Winkelstein (2012), doktora tezinde halk kütüphanecileri, servis sağlayıcıları ve evsiz LGBTQ gençliği ile görüşmeler yaparak halk kütüphanelerinin evsiz LGBTQ gençliğin gündelik yaşamındaki yerini saptamaya çalışmıştır. Walker (2013)'ın çalışması ise, okul kütüphanelerinin LGBT öğrenciler için sunduğu hizmetleri ele alması açısından değerlidir. Çalışmanın amacı iki yönlüdür; LGBT öğrencilerin okul kütüphanelerini LGBT ile ilgili bilgilere erişmek için nasıl ve neden kullandığını anlamak ve LGBT gençleri desteklemede okul kütüphanecilerinin tutum ve bilgisini kavramaktır. Çalışmada literatür incelemesi yapılmış ve İngiltere ortaokullarında çalışan kütüphaneciler için ve İngiltere ortaokullarındaki ya da son on yıl içinde bir İngiliz orta okulundan ayrılan LGBT bireyler için olmak üzere iki nitel anket geliştirilmiştir. Anketler, hedefli posta listeleri ve sosyal medya kullanılarak dağıtılmıştır. LGBT öğrenci anketine 104, kütüphaneci anketine ise 27 yanıt alınmıştır. Çalışma sonucunda LGBT gençler arasında okul kütüphanesi kullanım oranının düşük olduğu saptanmıştır. Pek çok öğrencinin, kütüphanelerin, LGBT desteği için potansiyel bir kaynak olduğunun farkında olmadığı ortaya çıkmıştır. Bu problemin, LGBT öğrencilerin genellikle LGBT kaynaklarını aramaktan veya onları bulmak için yardım istemek zorunda kalmaktan ya da utanmalarından kaynaklandığı vurgulanmıştır.

Ciszek (2014), kitap içi bölüm olarak yayımlanan çalışmasında ise, akademik kütüphanelerde LGBTQ kullanıcılar için sunulacak en iyi uygulamalara değinmiş, kütüphanelerin onlar için LGBT araştırma kılavuzları oluşturmalarını, LGBT Kaynakları için bir irtibat/iletişim kişisi belirlemesini, alternatif danışma ve dolaşım hizmetleri sunmasını, LGBT dermelerini ve kaynaklarını ön plana çıkarmasını, LGBT örgütleri ile işbirliği kurmasını ve LGBT konularıyla ilgili ilişkili kütüphane eğitimi geliştirmesini önermiştir.

Diğer taraftan Vincent (2014), çalışmasında, Birleşik Krallık'ta, 1950'lerden günümüze değin LGBT topluluğuna yönelik kültürel sektörü (kütüphaneleri, arşivleri ve müzeleri) ele almıştır. Yılmaz ise (2014) araştırmasında, İstanbul'daki halk kütüphanelerinde GLB (gey, lezbiyen, biseksüel) temalı basılı materyalin bulunurluğunu saptamıştır. Bu bağlamda KAOS GL'nin yayınlarından (dergi sayıları taranıp bu konuyla ilgili kitap künyelerine ulaşılmıştır) bir kitap kontrol listesi

oluşturmuştur. Türkiye'de yayınlanan 124 GLB temalı basılı kitap tespit edilmiş ve sonuç olarak İstanbul'da T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı tüm halk kütüphanelerinin %33'ünde GLB temalı bir kitap bulunmadığı saptanmıştır. Ayrıca, İstanbul'daki tüm halk kütüphanelerinden yalnızca birinin GLB temalı kaynakların %61'ini barındırdığı saptanmıştır. Bu makale, Türkiye'de Bakanlığa bağlı halk kütüphanelerinde GLB bireylerinin bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için yeterli miktarda GLB temalı materyal bulunmadığını göstermektedir. Ayrıca Yılmaz (2011), cinsel eğitiminde kütüphanelerin rolüne değindiği bir çalışmada cinsel sağlık bilgisinin sunulmasında yaygın eğitim kurumu olarak görev yapabilen kütüphanelerin aktifleştirilmesinin, bütün cinsel yönelimleri içeren bilgi kaynaklarının barındırılmasını sağlamak açısından bir fırsat sunduğunu belirtmiştir.

Wexelbaum (2014)'un, 2014'te editörlüğünü gerçekleştirdiği kitapta queer bireylerin kütüphaneler, arşivler ve müzelerdeki dijital pratikleri ele alınmıştır. Chapman (2015), doktora çalışmasını, İngiliz halk kütüphanelerinde çocuklara ve gençlere LGBT ile ilgili yapıtların (masal/roman, kurgu) sağlanması üzerine gerçekleştirmiştir. Bu tez, İngiliz halk kütüphanelerinde çocuklara ve gençlere LGBT ile ilgili kurgu/edebiyat sunumunun kapsamını, nasıl tedarik edildiğini ve sunulduğunu, personel tutumlarını ve sağlamayı etkileyen faktörleri incelemiştir. Araştırmada bir kontrol listesi çalışması, anketler ve görüşmelerden oluşan karma bir teknik/yöntem yaklaşımı kullanılmıştır. Çalışmada, çocuklara ve gençlere LGBT ile ilgili kurgu verilmesinin, özellikle küçük çocuk kitapları ve erişilebilir formatlar açısından, katılımcı otoritelerde sınırlı olduğu bulunmuştur. Personel tutumlarının olumlu ancak pro-aktif olmadığı, çoğu kişinin alan hakkında asla düşünmediklerini belirttiklerini ifade etmiştir. Çalışmada materyallerin daha küçük çocuklara sağlanması; cinsel içerikli malzemeler; malzemelerin kalitesi; ABD odaklı başlıklar; teşviki ve şikâyet olasılığı gibi bazı kaygılar ortaya çıkmıştır. Tez, LGBT temalı kaynakların yetersiz sağlanmasına neden olan bir dizi faktörü söz konusu etmiştir. Önemli bir faktör, pek çok kitabın Birleşik Krallık dışında yayınlanması ve sonuç olarak ana akım sağlayıcılardan gelmemesidir. Bu, kütüphaneciler arasında farkındalık eksikliği ile birleşmektedir; bütçe ve iş yükünün, mevcut ekonomik durumun artan bir etkisi olması olası görülmüştür. Model, daha geniş bir hetero damgalama ve kütüphane hükmüne neoliberal bir yaklaşım içinde yer alır ve bu da girinti (niche) olarak algılanan alanların ihmal edilmesiyle sonuçlanabilir.

Visconti (2015), çalışmasında, Kanada'daki Müslüman geylere kütüphanelerin bakışını kesişimsellik (intersectionality)* bağlamında ele almıştır. Bu çalışmanın amacı, Batı dünyasında Müslüman kimliğinin tartışılması ve şüphesiz KBB profesyonellerini etkileyen Batılı, İslami algıların kökünü sökmektir. Queer Müslümanlarına özel kütüphane mekânlarının olmasının önemi, Samra Habib'in "Queer Muslim Project"i, Kanada Lezbiyen ve Gey Arşivleri (Canadian Lesbian and Gay Archives-CLGA) ve Toronto Halk Kütüphanesi'yle olan ilişkisi hakkındaki konular ele alınmış ve tartışılmıştır. Yazar araştırmasında queer Müslümanların, sadece yeni Kanadalılar'a veya LGBTQ bireylere adanmış bir alanın onlar için uygun veya güvenli olacağını garanti etmediği için, yaşamları ile ilgili materyallere erişimi hak ettiklerini ve kütüphanecilerin bu alanlara olan ihtiyacı önceden öngörebilmesi gerektiğini vurgulamıştır.

Bosman (2016), gey ve lezbiyen materyalinin protestan kolej kütüphanelerinde bulunabilirliğini ele almış; Robinson (2016) ise, halk kütüphanelerinin sosyal dışlanmasın üstesinden gelmeye yönelik çalışma gerçekleştirmiştir.

Dolanjski ve Bekić (2018), bilimsel bir toplantıda Hırvatistan'da çağdaş sanat ve halk kütüphanelerinde LGBTİQ kullanıcıların görünürlüğünü artırmaya yönelik olarak gerçekleştirilen projeyi inceleyerek sunmuşlardır. Bu araştırma da değişik bir bakış açısı sunan bir çalışmadır.

Ayrıca LGBTİQ ile ilgili konu başlıkları ve üstverilere ilişkin bazı çalışmalar (Johnson, 2010; Roberto, 2011) yayımlanmıştır. Burada hem sansür hem de konuyu ihmal etme durumları söz konusu olabilir. Konu başlıkları ve kataloglama, bilgiye erişimde en önemli unsurlardandır. Nitelikli ya da nötr biçimde kataloglanmamış ve nitelikli konu başlığı verilmemiş çalışmalara erişim de zorlaşacaktır.

KBB alanında yapılan çalışmalara bakıldığında, ilk başlarda yalnızca eşcinseller ve onların bilgi gereksinimleri üzerine yoğunlaşan çalışmalara rastlanmaktadır. Daha sonraları LGBTİQ topluluğunun her birinin ayrı gereksinimlerinin olduğu, onların da dışlanmalara maruz kaldıkları fark edilmiş ve çalışmalar özelleşmeye ve çeşitlenmeye başlamıştır. Araştırmalarda sosyal dışlanmada kütüphanelerin rolü genelde ve doğal olarak halk kütüphanelerine atfedilmektedir. Bu nedenle halk kütüphanelerine bu konuda büyük görev ve sorumluluk düşmektedir.

*Sözcük, 1980'lerin sonlarından bu yana varlığını sürdürmekte; ırkçılık, cinsiyetçilik, sınıfçılık gibi farklı ayrımcılık biçimlerinin kombine edildiği, örtüştüğü ve birbiriyle birleştiği, özellikle de marjinal toplulukların ve grupların deneyimlerinde kesiştiği karmaşık ve kümülatif durumları ifade etmek için kullanılmaktadır ("Intersectionality", 2018).

Ayrıca çalışmalarda gözlenen bir başka durum da İnternet ile birlikte kullanılan bilgi kaynakları ve kanallarındaki değişim ve çeşitlenmedir. Sosyal medya ve arama motorları bu topluluğun vazgeçilmezlerinden olsa da kullanıcı grubu bir yandan da ifşa edilme korkusu yaşamaktadır. Keilty (2009, s. 3279) de katılımcıların İnternet kullanırken ayrımcılık ve tehdit eden durumlarla ilgili kaygılarıyla bağlantılı olarak sıkça gizlilik (anonymity) peşinde oldukları ve bunun olumsuz bir durum olduğunu; öte yandan, katılımcıların endişelerine ilişkin bilgileri ararken kimliklerinin gizliliğini (privacy) sağlaması açısından da İnternet'in LGBT topluluğu için yararlı olduğunu kanıtlandığını vurgulamıştır. Ayrıca kütüphanelerin konuyla ilgili dermelerinin yetersiz olduğu gerçeği ve sansür konuları da ele alınan diğer konular arasındadır. Keilty (2009, ss. 3279–3280), özellikle çok sayıda çalışmada katılımcıların bu kaynaklara erişebilme zorlukları ve materyalin güncel olmayışı hakkında şikâyetle bulduklarını, bazı çalışmalarda ise katılımcıların materyal bulmada zor zamanlar geçirdiklerini belirtmektedir. Buna ek olarak, LGBT temalı bilgi çalışmaları ve araştırmalarında istikrarlı bir artış olmasına rağmen, en azından bu özel kullanıcı grubu için bilginin önemi nedeniyle daha fazla araştırmaya gereksinim duyulduğu ifade edilmekte ve var olan sınırlı araştırma bilgilerinin, yalnızca birilerinin anlayışı için değil, aynı zamanda önyargılı bir toplumda bu bireylerin hayatta kalması için de son derece değerli olduğunu önemle vurgulanmıştır.

Yurtdışında, özellikle ABD, Kanada, Birleşik Krallık gibi ülkelerde LGBTİQ bireyler için özel kütüphaneler ve arşivler oluşturulmuştur. Diğer taraftan bazı üniversite kütüphanelerinin bu bağlamda özel dermeleri ya da bu kullanıcılara yönelik özel hizmetleri vb. bulunduğu bilinmektedir. Örneğin; Ohio Üniversitesi'nin LGBT Library Toolbox'ı, Indiana Üniversitesi'nin LGBT+ Culture Center adında LGBT+ Kültür merkezi adlı kütüphanesi bulunmaktadır. Ayrıca Amerikan Kütüphane Derneği (American Library Association-ALA), Kütüphane ve Bilgi Uzmanları Birleşik Kurumu (Chartered Institute of Library and Information Professionals-CILIP) gibi kütüphane derneklerinin bu konularda hassas oldukları ve LGBTİQ bireylere yönelik çalışmalar yaptıkları görülmüştür. ALA (2004)'in 1993 yılında kabul edilen Kütüphane Hakları Bildirgesi "Cinsiyet, Cinsiyet Kimliği veya Cinsel Yönelimden bağımsız olarak Kütüphane Kaynaklarına ve Hizmetlerine Erişim" "Access to Library Resources and Services Regardless of Sex, Gender Identity, or Sexual Orientation: An Interpretation of the Library Bill of Rights" adlı dokümanı yayımlanmıştır. CILIP ise "Kütüphanelerde Cinsel Yönelim" (CILIP, 2005) brifinginde, eşcinsel erkekler,

biseksüeller ve transseksüel insanlar için fırsat eşitliğini kolaylaştırmayı amaçlamıştır. Eğer gerçekten bu kullanıcı grubuna eşit hizmet veriliyor idiyse ALA neden bu dokümanı yayımlamış olabileceği ya da CILIP'in neden bu brifingi verme gereği duyduğu soruları üzerine düşünölmelidir.

Ölkemizde de LGBTİQ özel olarak olmasa da sosyal dışlanmaya maruz kalan grupların toplumla bütünleşmesi için özellikle kütüphanelerde yaratıcı hizmetler ve çeşitli etkinlikler gerçekleştirilmektedir. PULMAN XT raporunda Fenerci (2003) toplumla bütünleşmede ve dışlanmış gruplara yönelik hizmetler sunulmasında halk kütüphanelerinin rolüne değinmektedir. Bilindiğı üzere İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi 21. Madde 2. Bendine (United Nations, 1948) göre herkesin kamu hizmetlerinden eşit derecede yararlanma hakkı vardır. Fenerci bu bağlamda, halk kütüphanelerinin hizmet bölgelerindeki dışlanmış ya da risk altında bulunan grupları tespit etme, özelliklerini ve gereksinimlerini saptama ile onlara ulaşma yollarını belirleme amacıyla bölgelerindeki yerel idareler, kamu ve özel sektör kuruluşları, sivil toplum örgütleri, eğitim kurumları ile işbirliğı içinde olmaları ve bölgesel düzeyde gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarının içinde yer almaları gerekliliğini belirtmiştir. Yazar, yoksulluk, işsizlik, engellilik, hükümlölük, madde bağımlılığı, biyolojik farklılık gibi nedenlerle toplumsal yaşamın dışına itilen engelliler (fiziksel ve zihinsel), hükümlölüler, sokak çocukları vb. gibi dışlanmış veya risk altında olan grupların toplumla bütünleşmesinin sağlanabilmesi, insan haklarına duyarlı, demokratik bir toplumun yaratılması ve toplumun katmanları arasındaki uçurumun giderilebilmesi bakımından halk kütüphanelerinin büyük önem taşıdığını vurgulamıştır.

Bunun yanı sıra Kütüphan-e Türkiye ve Herkes için Kütüphane (t.y.) projelerinde dezavantajlı gruplara (yaşlı, düşük gelirlili, engelli bireyler...) yönelik hizmetler sunulması amaçlansa da LGBTİQ bireylere yönelik kapsayıcı hizmetlere rastlanmamıştır. Yaratıcı hizmetler ile ilgili olarak Yılmaz (2008)'ın önderliğinde gerçekleştirilen Türkiye'de Halk Kütüphaneleri Bölge Seminerleri kapsamında, seminer katılımcıların gerçekleştirdikleri ve gerçekleştirmeyi düşündükleri yaratıcı hizmet örneklerinde engelli ya da cezaevindeki bireyler gibi dezavantajlı topluluklar dikkate alınmış ancak yaratıcı hizmetler bölümünde LGBTİQ bireylere yönelik bir öneri getirilmemiştir. Kütüphanelerin yerel yönetimlere devri ve diğeri bazı konular halk kütüphaneleri ve onların sunduğı hizmetler konusunu alevlendirmiştir ve güncelliğini korumaktadır. Ölkemizde engellilerin bilgiye erişimine yönelik

çalışmalara odaklanılmakta; ancak yaşlılar vb. diğer dezavantajlı gruplar ihmal edilmektedir. Ancak son yılların yukarıda anılan projeleriyle bunun önüne geçilmeye çalışılmıştır. Projelerin sonrasında ve ötesinde köklü bir çözüme gereksinim duyulmaktadır; çünkü projeler bittikten sonra ne olacağı bilinmez bir durum söz konusudur. Hizmetlerin devam edip etmeyeceği ve onların bütçe sorunları vb. önemli konular olarak varlığını koruyabilir.



III. BÖLÜM: LGBTİQ BİREYLERİN GÜNDELİK YAŞAMDA BİLGİ GEREKSİNİMLERİ VE BİLGİ ARAMA DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN KULLANICI ARAŞTIRMASI

Bu araştırma, LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerini ve bilgi arama davranışlarını saptamayı amaçlamaktadır. Araştırmanın bu bölümünde, çalışmanın uygulamalı bölümüne ilişkin veriler yer almaktadır. Bu bölümde, araştırmanın metodolojisi (araştırma tasarımı, örnekleme durumu, veri toplama yöntemleri, veri analizi, araştırmanın inandırıcılığı-nicel anlamda geçerlik ve güvenilirliğin karşılığı- ve araştırma etiği), bulgular, bulguların analizini içeren değerlendirme ve analiz bölümleri yer almaktadır.

III.1. Metodoloji

Araştırma kapsamında yürütülecek kullanıcı çalışmasının metodolojisi alt başlıklar altında bu bölümde sunulmuştur.

III.1.1. Metodolojik Çerçeve

Araştırmada LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimleri ve bilgi davranış örüntüleri keşfetmenin yanında, onlar için bir bilgi hizmet modeli geliştirilmiştir. Bu nedenle onların yaşantılarındaki kütüphane pratikleri de saptanmaya çalışılmıştır. LGBTİQ bireylere aktif bilgi hizmeti sunabilmek için öncelikle onların bilgi gereksinimlerinin saptanması gerekmektedir. Matthews (2007, s. 97), kütüphaneyi kimin kullandığını kimin kullanmadığını belirlemek için yapılan analizlerde, kullanıcı olmayanların kütüphaneyi neden ziyaret etmediklerinin (fiziksel ve sanal), ne tür ve hangi hizmetlerin, bireyleri kütüphaneye daha fazla çektiğinin sorulması gerektiğini belirtmektedir. Powell (1996, s. 455) ise kullanıcı çalışmalarında, kütüphane ve/ya bilgi kullanım sıklığı, kullanım nedeni, memnuniyet düzeyleri, kütüphane hizmetleri farkındalığı vb. özellikler ve değişkenlerin incelendiğini belirtmektedir. Lubans (1975, s. 148), kullanıcı olmayanların (nonusers) bir kütüphane içinde yürütülen kullanıcı çalışmalarına otomatik olarak dahil edilmediğini ve kütüphane dışında kullanıcı olmayan bireyler için de kullanıcı çalışmaları yapılması gerektiğini belirtmektedir.

Wilson (2006, s. 666) ise bu bağlamda bilgi arama davranışının altında yatan gereksinimlere yönelik çalışmalar için özellikle nitel araştırmaların uygun olduğunu belirtmekte ve nedenlerini şöyle sıralamaktadır:

- İlgilendiğimiz konu, insanların gündelik yaşamlarındaki gerçeklerin ortaya çıkarılmasını araştırmaktadır.
- Bu gerçekleri ortaya çıkararak, bireyin bilgi arama davranışına yönelik var olan gereksinimlerini anlamayı amaçlamaktayız.
- Bu gereksinimleri daha iyi anlayarak insanların gündelik yaşamlarında bilginin ne anlama geldiğini daha iyi kavrayabiliriz.
- Yukarıdakilerin hepsi kullanıcıları daha iyi tanımamızı sağlayarak daha etkin bilgi sistemlerinin tasarlanması mümkün olabilir.

Wilson'ın vurguladıklarına ek olarak nitel kullanıcı araştırmaları sayesinde daha etkin bilgi sistemlerinin yanı sıra daha etkin bilgi hizmetlerinin de tasarlanabileceğini söylemek yanlış olmaz. Chowdhury & Chowdhury (2011, s. 39), nitel araştırmaların, kullanıcıların bakış açılarını ve onların karakterlerini vb. anlamaya çalıştığını; bu nedenle kullanıcı çalışmalarında nicel araştırmaları pozitivist paradigma içinde yer alırken nitel yaklaşımın yorumsamacı paradigma içinde kaldığını belirtmektedirler.

III.1.2. Araştırma Tasarımı

Yukarıda değinilen bütün bu hususlar göz önünde bulundurularak çalışma, nitel keşfedici bir çalışma olarak tasarlanmıştır. Nitel araştırmada ölçümden ziyade keşfetme, anlama ve açıklama ön plana çıkar (Yıldırım & Şimşek, 2013, s. 61). Dolayısıyla bu çalışmada LGBTİQ bireylerin bilgi gereksinimleri ve bilgi davranış örüntüsü keşfedilip tanımlanmaya çalışılmış ve buna uygun bir bilgi hizmet modeli önerisi sunulmuştur.

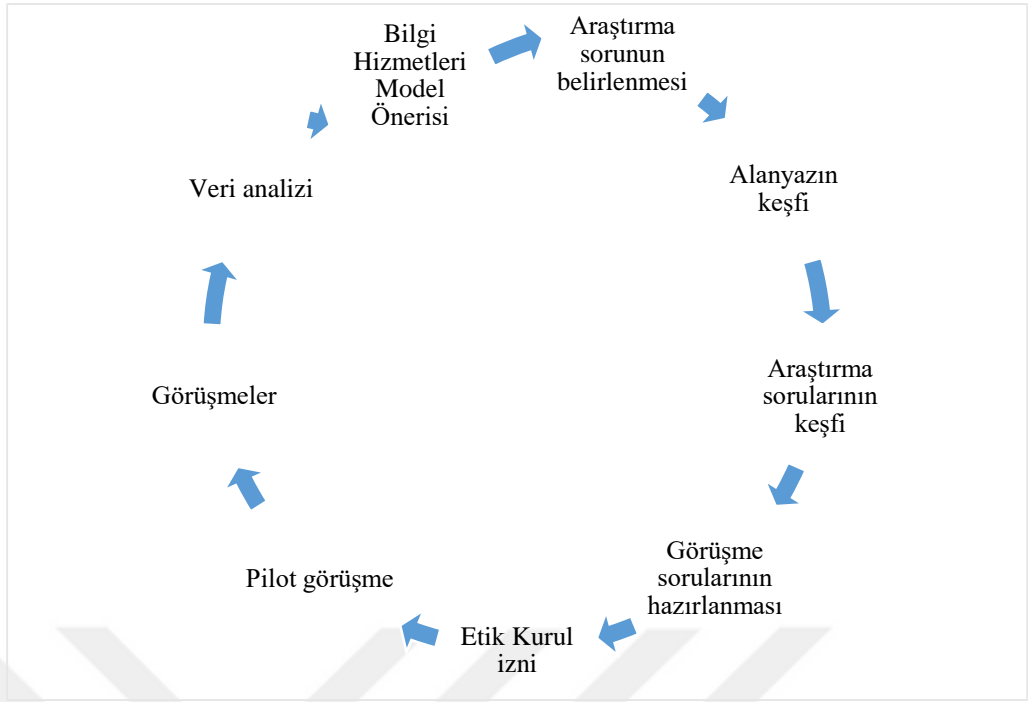
Araştırma, dezavantajlı/sosyal dışlanmış kullanıcı gruplarının içinde yer alan lezbiyen, gey, biseksüel, trans, interseks, queer/kuir (LGBTİQ) bireylerin gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerini ve bilgi arama davranışlarını saptayarak analiz etmeyi ve buna bağlı olarak onların bilgi gereksinimlerini karşılamada kütüphanelerin daha etkin rol oynayacağı bilgi hizmetlerinin planlanması/tasarımı ve uygulanması için bir model oluşturmayı amaçlamıştır:

Araştırmada, kuramsal düzlemde literatürde yer alan konu ile ilgili çalışmalardan yararlanması suretiyle ve tez kapsamında pratik düzlemde nitel

araştırma yönteminin görüşme tekniği ile gerçekleştirilen çalışmaya dayalı veri ve bilgilerin analiz edilmesi yoluyla, aşağıda sunulan sorulara yanıt verilmesi amaçlanmıştır:

- LGBTİQ kullanıcı grubunun gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimleri nelerdir?
- LGBTİQ kullanıcı grubu, gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerini hangi bilgi kaynakları ve/ya kanalları ile tatmin etmektedir?
- LGBTİQ kullanıcı grubu, gündelik yaşamındaki bilgi gereksinimini sağlamada hangi zorluklarla karşılaşmaktadır?
- LGBTİQ kullanıcı grubunun gündelik yaşamdaki bilgi arama davranış örüntüsü nasıldır?
- LGBTİQ kullanıcı grubuna bilgi sağlayan bir kuruluş ya da kuruluşlar var mıdır?
- LGBTİQ kullanıcı grubunun bilgi gereksinimlerine yönelik olarak kütüphanelerden daha iyi bir biçimde yararlanması nasıl sağlanabilir?

Yukarıda sunulan sorulara yanıt aranarak LGBTİQ kullanıcı grubunun bilgi gereksinimleri, davranış örüntüleri, bilgi aramada karşılaştıkları problemler, kütüphane ve diğer örgütlerin bilgi gereksinimlerini karşılamadaki rolü saptanmış, daha etkin bilgi hizmeti sunulması için bu sonuçlara dayalı olarak bir bilgi hizmeti modeli oluşturulmaya çalışılmış ve böylelikle araştırma amacına ulaşmıştır. Ayrıca çalışmada, gündelik yaşam ve kütüphaneler, özellikle halk kütüphaneleriyle LGBTİQ kullanıcılar arasında, organik bağın niçin olması gerektiği ya da nasıl kurulabileceğine ilişkin saptamanın yapılması amaçlanmıştır. Araştırmanın aşamaları görselleştirilerek Şekil 6'da sunulmuştur.



Şekil 6. Araştırmanın aşamaları

Şekil 6’da sunulduğu üzere çalışma için öncelikle araştırma sorunu belirlenmiş; sonrasında sırasıyla alanyazın keşfi, araştırma sorularının keşfi, görüşme sorularının hazırlanması, etik kurul izni, pilot görüşme ve görüşmelerin gerçekleştirilmesi, veri analizi süreçleri tamamlanarak bir bilgi hizmetleri modeli tasarlanmıştır.

III.1.3. Örneklem

Nitel araştırmalarda örneklem büyüklüğünü belirlemeye dair bir kural yoktur. Örneklem büyüklüğü ne bilmek istediğinize, araştırmanın amacına, neyin gündem olduğuna, neyin kullanışlı olacağına, neyin inanılır olacağına ve eldeki zaman ve kaynaklarla neyin yapılabileceğine bağlıdır (Patton, 2002, s. 244).

Patton (2002, ss. 243–244), amaca yönelik örneklem stratejisini, amaçlı ve stratejik olarak bilgi zengini durumları seçme olarak tanımlamakta ve nitel araştırmalarda 16 tür amaca yönelik/dayalı örnekleme yöntemi olduğunu belirtmektedir. Bunlar: aykırı ya da anormal durum, yoğunluk örnekleme, maksimum çeşitlilik örnekleme, homojen örneklem, tipik durum örnekleme, kritik durum örnekleme, kartopu ya da zincir örnekleme, ölçüt örnekleme, kuram temelli örneklem, doğrulayıcı ve aykırı durumlar örnekleme, tabakalı amaçlı örneklem, amaçlı rastgele örneklem, siyasi açıdan önemli durumların örnekleme, kolay ulaşılabilir örneklem, kombinasyon ya da karma amaçlı örneklemdir. Neuman (2007, ss. 322–323), amaca

yönelik örneklemenin, özel durumlar için değerli bir örneklem türü olduğunu ve onun özellikle bilgilendirici olan benzersiz örnek olayları seçmek için uygun olduğunu vurgulamaktadır.

Çalışmada amaca dayalı örneklem stratejisinin kartopu ve maksimum çeşitleme örnekleme kombine edilerek kullanılmıştır. Çünkü farklı gereksinimleri olduğu bilinen topluluk bireylerine ulaşmaya çalışılmıştır. Patton (2002, s. 243)'ın belirttiği üzere kartopu örnekleme, insanları tanıyan, hangi durumların bilgi yüklü olduğunu bilen insanların örnekleme dâhil edildiği; maksimum çeşitlilik örnekleme ise benzersiz ya da değişik durumları belgelemeye yarayan örneklemedir. Sosyal dışlanmış gruplardan LGBTIQ bireyler amaca dayalı olarak seçilmiş ve onlara kartopu örnekleme tekniği ile ulaşılmaya çalışılmış ve her bir kimliği temsil etmek açısından da maksimum çeşitlilik örnekleme esas alınmıştır. Bu bağlamda bir katılımcı (gey erkek) ile pilot görüşme gerçekleştirilmiş ve sonrasında 7 katılımcı ile (2 gey, 1 lezbiyen, 1 biseksüel, 1 trans erkek, 1 trans kadın, 1 interseks) Ankara'da görüşmeler yapılmıştır. Araştırmada, görüşmelerin Ankara'da yapılmasına dikkat edildiğinden, görüşülen katılımcılar genelde Ankara'da yaşayan bireyler olmuştur. Ankara'da yaşayan ve bilinen bir interseks birey olmaması nedeniyle (interseks topluluğu ile iletişim kurularak bu bilgi edinilmiştir) geçici süreyle Ankara'da bulunan interseks bir birey ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Katılımcılara ilişkin detaylı bilgi, çalışmanın bulgular bölümünde verilmiştir. Katılımcıların her biri üniversite mezunudur. Katılımcılar 26-30 yaş aralığındadır. Patton (2002, s. 245) nitel araştırmalardaki geçerliğin ve anlamlılığın önemi, örneklem büyüklüğünden ziyade seçilen durumların bilgi yüklü olması ve araştırmacının gözlemsel ve analitik becerilerine sahip olmasına bağlı olduğunu önemle vurgulamaktadır.

III.1.4. Veri Toplama Yöntemleri

Çalışmada kullanıcı araştırmasında nitel yönteme dayalı olarak görüşme tekniğinden (standartlaştırılmış açık uçlu görüşme) yararlanılmıştır. Görüşme tekniği, nitel araştırmalarda en çok yeğlenen veri toplama yöntemlerinden/tekniklerinden biridir. Görüşme, seçili bir grup katılımcıya sorulan sorular dizisinden oluşur. Bu teknik genellikle kullanıcı çalışmalarında nitel veriyi toplamada kullanılır (Chowdhury & Chowdhury, 2011, s. 43). Patton (2002, s. 341), nitel çalışmalarda,

görüşmelerin, bir insanın zihninden nelerin geçtiğini açığa çıkarmak ve insanların hikâyelerini bir araya getirmek için yapıldığını belirtmektedir.

Patton (2002, s. 342), açık uçlu görüşme ile nitel veri toplamada üç temel yaklaşım bulunduğunu, bu yaklaşımların birbirinden farklı ön hazırlıklar, kavramlaştırma ve araçlar gerektirmekte olduğunu ve her bir yaklaşımın güçlü ve zayıf yönlerinin bulunduğunu ve her birinin farklı bir amaç güttüğünü belirtmektedir. Yazar, gündelik sohbet görüşmesi, genel görüşme kılavuzu yaklaşımı ve standartlaştırılmış açık-uçlu görüşme olarak sıralanan bu üç farklı yaklaşımın, görüşme yapılmadan önce görüşme sorularının belirlenme ve standartlaştırılma derecesine bağlı olarak birbirinden farklılık göstermekte olduğunu da ayrıca vurgulamıştır.

Standartlaştırılmış açık-uçlu görüşmeler, her bir katılımcıya aynı cümle yapısına sahip soruların aynı sıra ile sorulması amacıyla dikkatlice kurgulanmış ve düzenlenmiş bir dizi sorunun hazırlanmasını gerektirir ve katılımcılara sorulacak sorulardaki değişimi en aza indirmenin önemli olduğu durumlarda kullanılır (Patton, 2002, s. 342). Ayrıca standartlaştırılmış açık uçlu görüşmeler, araştırmanın başka araştırmacılar tarafından yinelenbilmesini büyük oranda artırmaktadır (Yıldırım & Şimşek, 2013, s. 151) .

Görüşme sorularını oluşturmak ve LGBTİQ dünyasını tanımak için 2014 yılında Ankara Üniversitesi, Kadın Çalışmaları Lisansüstü Programı'ndaki *Heteroseksizm ve Alternatif Politikalar* dersine misafir öğrenci olarak katılmıştır. 2016 yılında LGBTİQ bireylerin kullandıkları bilinen bir siteye üye olunarak topluluk ve gereksinimleri hakkında bilgi edinmek ve kullanıcı grubunu tanımak istenmiş ve eğer uygun katılımcılar bulunursa onlarla görüşmeler gerçekleştirilmesi arzulanmıştır. Ancak sitede karşılaşılan sahte ve taciz edici boyuttaki iletişim nedeniyle bu yöntemden vazgeçilmiştir. Buradan iletişim aracılığıyla sağlıklı nitel veri sağlanamayacağı düşünülmüştür. Bunun yanı sıra, ulusal ve uluslararası alan derneklerinin ilgili grupları ve LGBTİQ bireylerin haklarını savunan örgütler ve onların etkinlikleri, sosyal medyadan takibe alınmıştır.

LGBTİQ derneklerine Ankara ölçeğinde ulaşma çabası aylar boyunca sürmüştür. KAOS GL'ye telefon ile ulaşamamış ve yetkili kişiye e-posta ile ulaşılmaya çalışılmıştır. Yetkili kişi, Haziran 2016'da atılan e-postaya, Ağustos 2016 yılında vermiştir; yetkilinin e-postasına Eylül'de yanıt verilmiştir. Sonrasında görevli kişiden bir yanıt gelmediğinden Kasım 2016'da görevliye e-postayı alıp almadığının

sorulduğu bir e-posta gönderilmiştir. Ancak görevli ona da dönmemiş, sonra başka bir KAOS GL çalışanı devreye girmiş ve yardım etmiştir. Sonrasında da dernekdeki yetkili kişinin ilgisizliği nedeniyle iletişim kopmuştur. Ardından araştırma için gerekli Etik Kurul izni (Ocak 2017) alındıktan sonra Nisan 2017’de katılımcılara ulaşma sürecinde destek için Kırmızı Şemsiye Cinsel Sağlık ve İnsan Hakları Derneği ile iletişim kurulmuştur. Yetkili kişi aynı ay içerisinde birkaç gün sonra yanıt vermiş ve araştırmacının dernek görevlileri ile görüşmesi için bir ortam yaratmıştır. Sonunda Kırmızı Şemsiye Cinsel Sağlık ve İnsan Hakları Derneği’nin desteği ile bir pilot çalışma gerçekleştirilmiş, böylece sorular ve çalışma sınanmıştır. Bu pilot görüşmeye göre görüşme soruları yeniden düzenlenmiş, anlaşılmayan yerlerde biçimsel değişikliklere gidilmiş ve sürenin beklenenden uzun sürdüğü belirlenmiştir. Görüşmelerin bir kısmı Kırmızı Şemsiye Cinsel Sağlık ve İnsan Hakları Derneği’nde bir kısmı ise araştırmacının evinde gerçekleştirilmiştir. Görüşme dışı tanışma buluşmasında kafe-bar, sosyal ağlar ya da telefon tercih edilmiştir.

Dernektekilerin desteği ile kimi katılımcılara ulaşılabilmıştır. Ayrıca buradaki asıl amaç yalnızca katılımcı bulmak değil, dernekler ile iletişime geçip çalışmalarını hakkında da bilgi edinmektir. Sonrasında, dernek ara ara ziyaret edilmiştir. Aynı dernek kimi görüşmeler için ev sahipliği yapmıştır. Sonrasında çalışmada Ankara’daki bireylerle görüşme amaçlandığından, çalışma kısır bir döngüye girmeye başlamış ve yönlendirmeler sonucu diğer derneklerle de iletişim kurulmaya çalışılmıştır. Pembe Hayat Derneği’nden bir yetkili ile Haziran 2017’de e-postalaşma süreci başlatılmış; ancak e-postaların karşı tarafa geç ulaşması ve sonrasında e-postaya hiç dönülmemesi nedeniyle sağlıklı iletişim kurulamamıştır. Sonrasında katılımcıların ve bu süreçte iletişim kurulan yetkililerin, bağlantı kurduğu diğer kişilere kartopu yöntemiyle erişilerek LGBTİQ bireylere çalışmadaki temsiliyetleri açısından dengeli biçimde ulaşılmaya çalışılmıştır. Ancak çalışmanın kısıtlılıkları ve katılımcıların iletişim kurdukları bireylerin olumsuz dönüşü (dönmeyişi) vb. sebeplerle ve kartopu örneklemeyle bağlı olarak, katılımcılarla 4 Mayıs 2017’de başlayan görüşmeler 15 Ocak 2018’de son görüşme ile tamamlanmıştır. Aslında araştırmada arzulanan, her temsiliyetin en az iki kişi ile temsil edilmesi idi. Ancak bu durum yalnızca gey erkeklerde ve kısmen translarda başarıya ulaşmıştır. Diğer katılımcılardan yalnızca birer birey ile görüşme olanağı sağlanmıştır.

Çalışmada bir bilgi hizmet modeli tasarlanacağından, LGBTİQ kullanıcı grubuna yönelik olarak sunulan hizmetlerin var olan durumunu saptamak üzere

üniversite kütüphanelerine (bkz. Ek 6), Herkes İçin Kütüphane Projesi ekibine (bkz. Ek 9), LGBTİQ örgütlenmelerine (bkz. Ek 10) e-posta atılmış; T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğüne ise dilekçe (bkz. Ek 7) verilmiştir. Üniversite kütüphanelerinin çoğunluğu e-postaya yanıt vermemiş; yanıt verenler de LGBTİQ kullanıcı grubuna yönelik özel hizmet sunmadıklarını belirtmişlerdir. Buna yönelik olarak zaten bütün kullanıcılara dil, din, ırk ayrımı yapmaksızın eşit hizmet sunduklarını ya da böyle bir talebin gelmediğini öne sürmüşlerdir. Bazı üniversite kütüphaneleri ise dermelerinin varlığından ve etkinliklerde onlara yer tahsis etmelerinden söz etmişlerdir. Birkaçı ise engelli kullanıcı grubu hariç, başka kullanıcı gruplarına özel hizmet sunmadıklarını belirtmiştir. LGBTİQ örgütleri de e-postalara bürokratik yanıtlar vermişlerdir. Ancak onların bu kullanıcı gruplarına yönelik olarak hukuki danışmanlık, telefon hattı gibi hizmetler sunduğu, onlara özel durumlar için broşürler ve kılavuzlar hazırladığı bilinmektedir. Dönüş yapan bazı örgütler kütüphanelerinin değil, elektronik yayınlarının ve kitaplıklarının olduğunu belirtilmişlerdir. Herkes İçin Kütüphane Projesi, e-postaya dönüş yapmamıştır. Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü ise halk kütüphanelerinin toplumun her kesimine fırsat eşitliği bağlamında hizmet sunduğunu ima eden bir açıklamada (bkz. Ek 8) bulunmuştur. Görüldüğü üzere ülkemizin halk, üniversite ve özel kütüphanelerinde LGBTİQ kullanıcı grubuna yönelik özel bilgi hizmeti sunulmamaktadır. Bu durum da fırsat eşitliği, herkese eşit hizmet verilmesi ve bu tip bir talep/istek olmamasına bağlı olarak temellendirilmiştir. LGBTİQ örgütlenmeleri dışında kalan kesimin bu kullanıcı grubunun bilgiye erişmesindeki toplumsal ve kültürel engelleri dikkate almadığı belirtilebilir.

III.1.5. Veri Analizi

Araştırmada yapılan görüşmelerde açık uçlu sorular sorulmuş, soru ve yanıtlar ses kaydına alınmış, daha sonrasında bunlar deşifre edilmiştir. Görüşme kayıtlarını deşifre etme sürecinde ikilemde kalınan ve/ya anlaşılmayan konuşmalar katılımcılarla iletişime geçilerek sorulmuş, katılımcılara görüşme sırasında söylediklerini düzeltme olanağı sağlanmış ve birbiriyle ilişkili sorularda ya da bir sorunun yanıtı bir öncekinde içerildiği durumlarda bunu doğrulamak amacıyla katılımcıya sorular sorulmuş ya da görüşler tekrar belirtilmiştir.

Görüşme sırasında anlaşılmayan durumlarda sorular esnetilerek açıklanmış ve örnekler verilmiştir. Veri elde edilemeyen durumlarda da sorularla ve açıklamalarla nitelikli verinin elde edilmesi sağlanmıştır. Görüşme kayıtları tekrar tekrar dinlenerek deşifrelerin kontrolü sağlanmıştır. Ses kaydı alınan toplamda yaklaşık 16 saat tutan görüşmelerin (en kısa görüşme yaklaşık 80 dakika; en uzun görüşme ise yaklaşık 190 dakika sürmüştür) deşifreleri 556 sayfa olup Ağustos 2017-Nisan 2018 zaman aralığında tamamlanmıştır.

Görüşme sorularından toplanan verilerin analizi için nitel içerik analizi yeğlenmiştir. İçerik analizi, temel tutarlılıklarını ve anlamlarını tanımlamak için niteliksel malzemeye yönelik herhangi bir niteliksel veri azaltma ve anlamlandırma çabasını ifade etmek için kullanılır (Patton, 2002, s. 453).

Çalışma keşfedici nitel bir çalışma olduğundan sistematik ve tümevarımsal analizi kanıtlamak için görüşme deşifreleri in-vivo (katılımcıların kullandıkları sözcüklerle metni kodlama) olarak satır satır kodlanmıştır. In-vivo analizler, tümevarımsal olarak ilerler ve bu da nitel araştırmanın doğasına uygundur. Sonrasında kategoriler ve temalar ortaya çıkmıştır. Üst temaların oluşturulmasında yarı yapılandırılmış görüşme sorularının temalarından da yararlanılmıştır. Dolayısıyla çalışmada analiz nitel araştırma felsefesine bağlı kalınarak tümevarımsal olarak ilerlemiştir. Veri oluşturma ve analiz sürecinde nitel araştırma felsefesine bağlı kalındığı için, araştırma deseni metodu nitel araştırma felsefesinden beslenmekte; ancak nitel bir yönteme yaslanmamaktadır. In-vivo analizler, kodlamaların güvenilirliğini artırmaktadır. Ayrıca bir paket programın kullanılması, bu süreçteki güvenilirliği artırmaktadır; veriler daha denetimlidir ve onların düzenlenmesine esneklik getirir. Verilerin analizinde ve görselleştirilmesinde MaxQDA yazılımından yararlanılmıştır (bkz. Ek 11 ve Ek 12).

Yıldırım ve Şimşek (2013, s. 308), doğru bilgiye ulaşma sürecinde önlemlerin alınmasını geçerlik, araştırma sürecini ve verileri açık ve ayrıntılı olarak, yani bir diğer araştırmacının değerlendirmesine olanak verecek biçimde tanımlanmasını güvenilirlik olarak nitelemekte ve nitel araştırmacının bu beklentileri karşılaması gerektiğini vurgulamaktadırlar.

Bilindiği üzere nitel çalışmalarda nitel çalışmadaki terimler ile çalışmanın geçerliği ve güvenilirliği ölçülmez. Lincoln ve Guba (1985), bu sürece nitel araştırmanın inandırıcılığı (trustworthiness) demekte ve dört kriter ile bunun

gerçekleştirildiğini belirtmektedirler. Bu dört kritere göre çalışmanın inandırıcılığı için yapılanlar aşağıdaki bölümlerde sunulmuştur.

III.1.5.a. İnanlırlık/İnandırıcılık (Credibility)

Yıldırım ve Şimşek (2013, s. 299), “araştırmanın bilimsel olarak kabul edilebilmesi için araştırma sürecinin ve sonuçlarının açık, tutarlı ve başka araştırmacılar tarafından teyit edilebilir olması” gerektiğini; bu olmadığı takdirde çalışmanın inandırıcılığı üzerine kuşklar ortaya çıkabileceğini vurgulamaktadırlar.

Lincoln ve Guba (1985, s. 301)’nın belirttiği üzere, çalışmanın inandırıcılığının sağlanabilmesi için uzun süreli etkileşim, derinlik odaklı veri toplama, çeşitleme, uzman incelemesi ve katılımcı teyidi gibi beş temel teknik bulunmaktadır. Araştırmada inandırıcılığın inşası için şu stratejiler gerçekleştirilmiştir:

Uzun süreli etkileşim: Araştırmacı, 2014 yılından bu yana araştırma sürecinin içinde aktif olarak yer almaktadır. Yukarıda belirtildiği üzere araştırmacı, 2014 yılında Ankara Üniversitesi Kadın Çalışmaları Anabilim Dalı’nda lisansüstü “Heteroseksizm Eleştirisi ve Alternatif Politikalar” dersine misafir öğrenci olarak katılmıştır. Günümüze değin çeşitli derneklerin toplantılarına ve İnsan Hakları Haftası kutlamalarına dinleyici olarak katılmış, LGBTİQ İnternet sitelerini, sosyal medya oluşumlarını ve derneklerini aktif olarak izlemiş, derneklerin dokümanlarından, bilimsel toplantılardan ve özellikle katıldığı dersten bilgi altyapısını zenginleştirme bağlamında yararlanmak için çaba göstermiştir. Belediyelerin eşitlik birimlerinin çalışmalarını izlemiştir. Bunlara ek olarak LGBTİQ bireylerin sohbet sitesine üye olmuş ve iletişim ortamını gözlemiş; kullanıcılarla etkileşimde bulunmuş, LGBTİQ mekânlarında ya da LGBTİQ dostu mekanlarda zaman geçirmiş ve ortam gözlemiş; derneklerle iletişime geçmiş; LGBTİQ temalı filmler ve belgeseller izlemiştir. Böylelikle hem LGBTİQ çevresini gözlemiş hem de onlarla yapılacak nitel görüşme için bilgi zemini hazırlamıştır. Katılımcılarla tanışmalar olmuş ve sohbet ortamı doğmuştur, böylece araştırmacı ve katılımcılar birbirlerini daha iyi tanımıştır. Katılımcılarla, görüşmeler öncesinde ve sonrasında, hatta günümüze değin iletişim koparılmamıştır (pilot görüşme katılımcısı dâhil). Ayrıca katılımcıların bir bölümü ile iletişim daha aktif biçimde devam etmektedir. Görüşmeler Nisan 2017-Ocak 2018 (pilot görüşme dâhil) zaman diliminde gerçekleştirilmiştir. Sürecin uzun zamana

yayılması; katılımcı bulma, onlarla görüşmeden önce görüşmelerin her iki taraf için de uygun zamanın ayarlanmaya çalışılmasından kaynaklanmıştır.

Derinlik odaklı veri toplama: LGBTIQ topluluğu içinde ve çevresinde uzun bir süre geçirilmiş ve onlarla derinlemesine etkileşimde bulunulmuştur. Bu süreçte de gözlemlerle veriler toplanmıştır. Topluluğun sorunları vb. bizzat kişilerin kendi deneyimlerinden dinlenmiş ve gözlenmiştir.

Uzman incelemesi: Çalışma, biri araştırma konusunda uzman diğeri nitel araştırma konusunda uzman olan iki kişinin değerlendirmesinden geçirilmiştir. Toplanan verilerin nitel olarak nasıl analiz edileceğine ilişkin olarak bir nitel araştırma uzmanından eğitim alınmıştır. Eğitim sonrasında oluşturulan kodlar, kategoriler ve çalışmanın metodolojisinin kontrolü ise bir alan uzmanı tarafından değerlendirilmiştir. Ayrıca çalışmada in-vivo kodlamaların analizin güvenilirliğini artırmaktadır. Buna ek olarak bir paket programın kullanılması bu süreçte analiz çalışmasının güvenilirliğini artırmaktadır; veriler daha denetimli ve verilerin düzenlenmesi esnekler.

Katılımcı teyidi: Çalışma, görüşme sırasında ve görüşme deşifrelerinin tamamlanması sonrasında, belirli anlaşılmayan noktalarda, eksikliklerde katılımcıların teyidi ile gerçekleştirilmiştir. Ayrıca görüşme sırasında sorulan sorunun öncesinde katılımcının söz arasında verdiği ipuçları, o soruya sıra gelindiğinde, yeniden teyit edilmesi amacıyla gündeme getirilmiştir. Sorularda ise, katılımcıların kendi deneyimlerinden akıllarına gelmeyecek durumlar, genel topluluğa ilişkin sorular onlara yöneltilerek bu konudaki bilgiler zenginleştirilmiştir. Bunlara ek olarak görüşme sorularında katılımcının geribildirimde bulunmasını ve görüşmeyi değerlendirmesini sağlayan sorular yöneltilmiştir.

III.1.5.b. Aktarılabirlik (Transferability)

Yıldırım ve Şimşek'in belirttiği üzere Lincoln ve Guba (1985, s. 316) nitel araştırmalarda, nicel araştırmalardaki genelleme yerine aktarılabirlik ile araştırmanın niteliğinin ölçüldüğünü belirtmektedirler. Onlar aktarılabirlik için ayrıntılı betimlemeyi önermekte; Erlandson ve arkadaşları ise (Yıldırım & Şimşek, 2013, s. 304) ayrıntılı betimleme ve amaca dayalı örneklemeyi önermektedir. Çalışmanın aktarılabirlik kriterini sağlaması için kullanılan teknikler aşağıda sunulmuştur.

Ayrıntılı betimleme: Çalışmada katılımcıların kişisel bilgileri gizli tutularak haklarındaki genel bilgi detaylı biçimde sunulmuştur. Araştırmada veriler sunulurken onların görüşmelerdeki ifadeleri doğrudan aktarılmıştır.

Amaca dayalı örnekleme: Çalışmada amaca dayalı örnekleme stratejisinden yararlanılarak kullanıcılara ulaşılmıştır. Bu süreçte stratejinin kartopu ve maksimum çeşitlilik örnekleme teknikleri kombine edilerek bir arada kullanılmıştır.

III.1.5.c. Tutarlık (Dependability)

Yıldırım ve Şimşek (2013, s. 305)'in aktardığı üzere, Guba ve Lincoln, nicel araştırmalarda araştırmanın tekrar edilebilirliğini belirten “güvenirlik” kavramı yerine nitel araştırmalar için “tutarlık” kavramını önermektedirler. Nitel araştırma, nicel araştırmalarda kullanıldığı biçimiyle güvenilirliğe değil, güvenilirliğin de odaklanıldığı alanlardan biri olan tutarlığa değer atfeder (Yıldırım & Şimşek, 2013, s. 305).

Erlanson ve arkadaşları, nitel araştırmalarda tutarlığın sağlanması için “tutarlık incelemesi” yapılmasını önermektedirler. Tutarlık incelemesinin amacının ise, araştırmaya dışarıdan bir gözle bakılarak; araştırmacının bütün araştırma etkinliklerinde tutarlı davranıp davranmadığının saptanması olduğu belirtilmektedir (Yıldırım & Şimşek, 2013, s. 306). Bu bağlamda çalışmada tutarlılık incelemesi gerçekleştirilmiştir. Burada görüşmelerin ses kayıtları deşifre edilmiş ve kontrol edilmiştir, anlaşılmayan yerler için tekrar katılımcılarla iletişim kurulmuş ve onlara danışılmıştır. Araştırmanın sonucu elde edilen verilere bağlı kalınarak sunulmuştur. Ayrıca görüşmelere ilişkin notlar alınmış, kodlamalar elektronik ortamda saklanmıştır.

III.1.5.d. Teyit Edilebilirlik/Onaylanabilirlik (Confirmability)

Teyit edilebilirlik için araştırmacının, toplanan veriyi varlığı ile ya da varsayımları ve inançları ile herhangi bir biçimde etkilememesi gerekmektedir; nitel araştırmacıdan beklenen, ulaştığı sonuçları topladığı verilerle sürekli olarak teyit etmesidir (Yıldırım & Şimşek, 2013, s. 306). Araştırmada bu bağlamda görüşme ses kayıtları, onların deşifreleri, sisteme atılmış kopyaları, sistemdeki kodlamaları, görüşmelere ilişkin araştırmacı notları, görüşmecilerle kurulan iletişim notları depolanarak saklanmıştır.

III.1.6. Etik Konulara İlişkin Endişeler (Concerns) /Etik İlkeler

Christians (2005) ve Punch (1994)'tan, Yıldırım ve Şimşek (2013, ss. 121–124)'in aktardığı üzere araştırmalarda etiğe uygunluk gerekçesiyle araştırmacılar, bilinçli onay, gizlilik, özel yaşama saygı ve zarar vermeme, aldatmama/yanıltmama ve verilere sadık kalma ilkelerine uygun olarak araştırmalarını yürütmelidirler. Bu bağlamda araştırmamızda, araştırma etiğine uygunluğu sağlamak üzere aşağıdaki önlemler alınmıştır.

Bilinçli onay: Katılımcılar görüşme ve araştırma hakkında bilgilendirilmiş gönüllü onam formunu (bkz. Ek 2) imzalayan, böylece rızası alınan kişilerle görüşülmüştür.

Gizlilik ve özel yaşama saygı ve zarar vermeme: Katılımcıların gerçek adları kullanılmamış, onlardan Nüfus İstatistikleri Daire Başkanlığı (T.C. İçişleri Bakanlığı, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, 2016)'nın son elli yılda kullanılan isimler listesinden Takma Ad Listesi (bkz. Ek 4) oluşturularak kendilerinden, beğendikleri ismi seçmeleri istenmiş ve görüşmelerde o isimlerle çağrılmışlardır. Katılımcılara ilişkin veriler, yetkisiz kişilerin eline geçmemesi için saklanmış ve paylaşılmamıştır. Ayrıca katılımcılarla görüşme yapılmadan önce Ocak 2017'de Üniversitenin Etik Kurulu'ndan araştırmayı yürütmek üzere Etik Kurul İzni alınmıştır (bkz. Ek 1)

Aldatmama/Yanıltmama: Katılımcılara, araştırmacı tarafından tez hakkında ve bütün bu süreç hakkında gerçek bilgiler sunulmuştur. Katılımcılar ile bireysel iletişim kurulmuş, katılımcılar araştırmacının yaşamını ve kimliğini şeffaf biçimde görmüştür.

Verilere sadık kalma: Çalışmada verilere sadık kalmak için genellikle doğrudan alıntılama yapılmıştır. Ancak bazı durumlarda ve yerlerde katılımcıların söyledikleri genel olarak özetlenmiştir.

III.2. Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde analiz edilen veriler, “Katılımcılara İlişkin Genel Bilgiler; Katılımcıların Bilgi Algısı, Bilgi Gereksinimi ve Bilgi Gereksinimini Karşılama Durumu; Katılımcıların Kütüphaneleri Kullanma ve Kütüphanelerin Bilgi Hizmetlerinden Yararlanma Durumu; Katılımcıların Geleceğe Dair Özlemleri ve

Beklentileri; Katılımcıların Görüşmeye İlişkin Geribildirimini” olmak üzere 5 temel başlık altında sunulmuştur.

III.2.1. Katılımcılara İlişkin Genel Bilgiler

Araştırmadaki gönüllü katılımcılara ilişkin temel bilgiler, bu bölümün alt başlıklarında sunulmuştur.

III.2.1.a. Cinsel Yönelim ve Cinsiyet Kimliği

Çalışmada görüşülen katılımcılara, amaca yönelik örnekleme stratejisinin maksimum çeşitlilik ve kartopu örnekleme teknikleri kullanılarak ulaşılmıştır. Bu doğrultuda LGBTİQ kısaltmasındaki queer şemsiye terimi hariç her topluluğa ulaşılmıştır.; çünkü literatürde her birinin bilgi gereksiniminin birbirinden farklı olduğuna değinilmektedir. Bu nedenle katılımcılar gey ise ve gey bir arkadaşına yönlendiriyorsa 2 katılımcıdan sonra çeşitlilik açısından bir diğer topluluktaki birey ile bağlantı kurulmaya çalışılmıştır. Araştırmada, görüşmelerin Ankara’da yapılmasına dikkat edildiğinden, görüşülen katılımcılar genelde Ankara’da yaşayan bireyler olmuştur. Ankara’da yaşayan ve bilinen bir interseks birey olmaması nedeniyle (interseks topluluğu ile iletişim kurularak bu bilgi edinilmiştir) geçici süreyle Ankara’da bulunan interseks bir birey ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Sonrasında kartopu tekniğinin getirdiği durma gerçekleşmiş ve son katılımcı ile 15 Ocak 2018 tarihinde görüşülmüştür.

Görüşmecilerin cinsel yönelimleri ve cinsiyet kimlikleri çalışmada kullanılan takma adlarıyla birlikte aşağıdaki görselde sunulmuştur.



Şekil 7. Katılımcıların cinsel yönelimleri ve cinsiyet kimlikleri

Şekil 7’de görüldüğü üzere katılımcılar heteroseksüel, eşcinsel, biseksüel ve panseksüel cinsel yönelimindedirler. Katılımcıların cinsiyet kimlikleri ise genel olarak kadın, erkek ve genderqueer olarak belirtilmiştir. Cinsiyet kimliğinde ikili (kadın-erkek) cinsiyet kimliğinin dışına çıkmadığı görülmektedir.

III.2.1.b. Eğitim Düzeyi

Katılımcıların hepsi üniversite eğitimi almış ve birçoğu öğrenim yaşamına devam etmektedir. Kadriye lisans mezunudur. Emre, lisans eğitimini tamamlama aşamasında (lisans mezuniyetine az bir süre kalmıştır; ön lisans mezunudur); Döndü, Leyla ve Yakup yüksek lisans; Bayram ve Serkan ise doktora öğrenimine devam etmektedir. Daha önce de belirtildiği üzere altı katılımcı da Ankara’da yaşamakta ve eğitimini de aynı şehirde sürdürmektedir.

III.2.1.c. Çalışma Durumu

Katılımcıların çalışma durumları önemli bir konudur. Çünkü bilindiği üzere LGBTİQ bireyler, iş yaşamında ayrımcılığa maruz kalmakta ve daha da önemlisi iş bulmakta sorun yaşamaktadırlar. Görüşülen katılımcıların çoğunluğu düzenli bir işte çalışmaktadır. Bayram ve Yakup kamu sektöründe, Kadriye ve Serkan sivil toplum örgütlerinde, Emre özel sektörde bir firmada çalışmaktadır; Döndü ve Leyla ise öğrencilik yaşamlarına devam etmekte ve çalışmamaktadır, ikisi de iş arama sürecindedir.*

III.2.1.d. Yaş

Katılımcılar 26-30 yaş aralığındadır. Çalışmada reşit olan bireylerle görüşülmek istenmiştir. Ancak belki de kartopu örneklemenin neden olduğu durumdan, yani tanıdıklar birbirlerini önerdiğinden (arkadaşlar), katılımcı yaşları birbirine yakındır. Katılımcıların en küçüğü Döndü, 26; Bayram, 27; Emre, 28; Leyla, Serkan ve Yakup, 29; en büyüğü Kadriye ise 30 yaşındadır.

III.2.1.e. Kentteki Yaşam Süresi

Katılımcıların yaşadıkları kentlerdeki yaşam süreleri hakkında bilgi edinme, onların kentteki yaşam düzenlerini ve deneyimlerini bilmek açısından önemli bir husustur. Katılımcılara bu doğrultuda yaşamlarını devam ettirdikleri kentteki yaşam sürelerine ilişkin soru yöneltilmiştir. Ancak çalışmada, katılımcılar, geçmiş deneyimlerine dayalı bilgiler de verdiklerinden, yalnızca şu anda yaşadıkları kente ilişkin değil, aynı zamanda önceden yaşadıkları çeşitli kentlere ilişkin bilgiler de sunmuşlardır. Özellikle kütüphane kullanımı ile ilgili bölümde, bu husus, çalışmayı zenginleştirmiştir.

Katılımcılardan Bayram ile Ankara'da görüşme gerçekleştirilse de o, dört yıldır Niğde'de yaşamaktadır. Ailesi ile Sakarya'da yaşadıkdan sonra İzmir'de lisans eğitimini tamamlamış, Kocaeli'de yüksek lisans eğitimini görmüş, Niğde'de ise doktora öğrenimine ve çalışma yaşamına devam etmektedir.

* Döndü, görüşmemizden birkaç ay sonra işe girmiştir.

Döndü, üniversite eğitimi için Hatay'dan Ankara'ya geldikten sonra burada yaşamını sürdürmüş ve yaklaşık sekiz-dokuz yıldır Ankara'da yaşadığını belirtmiştir. Emre ise doğma büyüme Ankaralı olduğunu ifade etmiştir. Kadriye de lisans öğrenimi için Ankara'ya gelmiş ve yaklaşık 12 yıldır aynı şehirde yaşamını devam ettirmektedir. Leyla da aynı biçimde lisans eğitimi için Ankara'ya gelmiş ve 11 yıldır Ankara'da yaşamaktadır. Serkan ise Adana'da büyüdüktan sonra lisans öğrenimi için İstanbul'a gitmiş, orada yüksek lisans eğitimini tamamladıktan bir süre sonra Ankara'ya gelmiştir. Burada doktora eğitimini sürdürmekte olup son 1 yıldır Ankara'da yaşamaktadır. Yakup Hatay'da büyüdüktan sonra üniversite eğitimi için Ankara'ya gelmiş. Ara dönemde Hatay'a dönüp kısa süreli bir projede çalışmış, sonrasında işe girdiği için Amasya'da yaşamıştır. Yakup, yüksek lisans eğitimi için yeniden Ankara'ya dönmüş ve yaklaşık 2 yıldır Ankara'da yaşamaktadır.

III.2.1.f. Aile ve İlişki Durumu

Katılımcılardan Bayram'ın anne ve babası birlikte yaşamaktadır. Annesi ev hanımı, babası memur emeklisidir. Evli bir kardeşi vardır. 2008 yılından beri farklı şehirde öğrenim ve iş yaşamına devam ettiği için ailesiyle çok sık yüz yüze görüşmemekte, tatilden tatile görüşmektedir. Ancak birbirlerine çok bağlı bir aile olduklarını belirtmektedir. Bayram'ın herhangi biriyle ilişkisi bulunmamaktadır.

Döndü'nün annesi ev hanımı, babası memurdur. İki kardeşler ancak ebeveynleriyle görüşen Döndü, erkek kardeşi (ağabey) ile görüşmemektedir. Görüşme sürecinde bir ilişkisi bulunmamaktadır. Döndü'nün lezbiyen olduğunu annesi bilmekte, babası bilmemektedir.

Emre, reşit olduktan sonra annesi, üvey babası ve kardeşleriyle yaşadığı evden ayrılmıştır. İki kız kardeşi vardır, birisi annesinin ikinci evliliğindedir. Trans olması nedeniyle ailesiyle kötü olaylar yaşamış ve yanlarından ayrılmak zorunda kalmıştır. Son zamanlarda ise öz babası ile birlikte yaşamaktadır. Emre'nin ilişkisi bulunmamaktadır.

Kadriye, trans kimliğinden ötürü ailesi tarafından reddedildiğini ve sıkıntılı günler yaşadığını belirtmiştir. Ailesi onu dışlamış ve onun, evlerine gelmemesini istemiştir. Kadriye, yaşanan bu olayların ancak yaklaşık 10 yıl sonrasında, ailesini kadın kimliği ile ziyaret etmiştir. Ancak yine de sorunlar yaşadığını; ama ailesinin onun yaşamına artık karışmadığını belirtmektedir. *“Yine şanslıyım ki öldürmediler!”*

diyerek durumun ciddiyetini gözler önüne sermektedir. Kadriye'nin annesi ev hanımı, babası ise imamdır. Kadriye'nin ailesi, onunla birlikte 2'si kız, 5'i erkek olmak üzere 7 çocuğa sahiptir. Yaklaşık iki yıldır ise medeni bir birlikteliğinin olduğunu belirtmektedir.

Leyla, ailesinin tek çocuğudur ve onlarla birlikte yaşamaktadır. Yaşamı boyunca hep ailesiyle yaşamıştır. Annesi ev hanımı, babası emekli memurdur. Bir buçuk yıldır bir erkek ile ilişkisi vardır. Bunun ilk uzun süreli ilişkisi olduğunu söylemektedir.

Serkan'ın 4 senedir birlikte olduğu bir sevgilisi vardır ve son iki senedir onunla birlikte yaşamaktadır. Ailesi gey olduğunu bilmektedir. Biliyorlar derken "*Ah ne de güzel ibne oğlumuz var!*" diye de bir şey yapmıyorlar diye eklemektedir. Annesi hemşire emeklisi, babası ise öğretmendir. Annesi ile yakın, babası ile mesafeli bir ilişkisi olduğunu söylemektedir. Ağabeyi ile pek ilişkisi olmadığını, abisini "*Abim aşırı erkektir, o Adana'nın erkekliğidir*" diye betimleyerek onunla uyuşmadıklarını belirtmektedir.

Yakup'un 10 kardeşi vardır. Yakup, anne ve babasının çalışma durumuna ilişkin bilgi vermemiş, onların İskenderun'da yaşadığını belirtmiştir. Yakup'un ilişkisi bulunmamaktadır.

III.2.1.g. Açılma Süreci

Açılma sürecinde, katılımcıların yakınlık duydukları ve kendilerini güvende hissettikleri kişilere ve örgütlere açıldıkları saptanmıştır. Katılımcılar ilk olarak arkadaşlar ve yakın çevrelerine; psikolog, psikiyat, rehber öğretmenlerine; hoşlandıkları kişilere ya da aile ve akrabalarına açıldıklarını belirtmişlerdir. Açılma süreci yaşam boyu devam eden bir süreçtir.

Katılımcıların çoğunluğu, öncelikli olarak arkadaşlarına açıldığını şu sözlerle belirtmişlerdir:

Mesela cinsel yönelimi daha çabuk kabullenmiştim; çünkü onunla yaşıyordum. Ama interseks olduğumu öğrendiğimde daha şey olmuştu. Onu kabullenmek biraz zaman almıştı, kimseye söyleyememişim. Sonra bir arkadaşıma açıldım. (Bayram)

Bayram, cinsel yönelimini öncesinde gey sandığından, bunu kabullendiğini söylemiştir. Üniversite yıllarında reşit olduğundan doktora yalnız giderek interseks

olduğunu öğrenmiş ve bunu kabullenme sürecinin çok zor olduğunu belirtmiştir. Döndü ise ilk olarak yurt arkadaşına açıldığını belirtmiştir.

Katılımcıların bir bölümü ilk açıldıkları kişilerden yeterli ilgiyi ve ciddiyeti görememiş ve tam anlamıyla açılmak, kimliklerini tanımlamak amacıyla psikolog, psikiyatr gibi uzmanlara gitmişlerdir.

Kadriye, ilk olarak aileden birine açılmaya çalışsa da çocuk olduğu için ve açılmaya çalıştığı kişi de çocuk olduğundan ciddiye alınmadığını belirtmektedir.

Teyzemin kızına açıldım ama anlamadı... Evdeydik, daha çok küçüktüm o zamanlar. İlkokul bitmiş ortaokula gidiyorum işte o dönemler artık orta bir... O zamanlar biraz anlattım hani. Kendimi kız gibi hissediyorum vesaire... Kadın çok a. bir kadındı. Benden büyüktü... Ablaydı. Anlamadı. Çocuğum diye herhalde önemsemedi. (Kadriye)

Kadriye, çocuk olduğu için önemsenmemiş olabileceğini de belirterek, kuzeninin kendi aşk durumlarından bahsetmeye başladığını ve onun açılması ile ilgilenmediğini söylemiştir. Sonrasında ise üniversite yıllarında kimliğini kabul edip açılmak için psikiyatra gitmiştir. Ancak psikiyatra gitme deneyimi onu çok derinden etkilemiştir ve bu konu hakkında konuşmak istememiştir.

Doktora gittim ben, psikiyatra, üniversite yıllarında... Yani gerçek açılma noktasında açılma denemelerim oldu. Lisede de oldu ama... karşıdaki insanın sana karşı o açık görüşü olmadığı müddetçe, karşına o duvar çıktığı zaman ... Ha, buradan bir b. olmaz diyorsun ve öteye gidemiyorsun maalesef. O zaman açılmam hiç olmadı... Benim gerçekten açılma sürecim hem kimlik hem yönelim açısından üniversitenin ilk dönemi... Çöküntünün olduğu dönemlerdi 2007 yılı... Psikiyatri tam bir skandaldı zaten. O konuya girmek bile istemiyorum. Psikolojimi bozdular orada benim... Evet, kötüydü yani kısaca. Uzatmayayım. (Kadriye)

Yakup ise ilk olarak durumunu, lisedeki rehberlik öğretmenine açmış; ancak hocanın iyi niyetli olmasına rağmen açılma ve kimliğini anlama konusunda pek bir katkısı olmadığını belirtmiştir. İkinci denemesini bir psikolog ile gerçekleştirmiş ve kimliğini ve yönelimini kabul etmiştir.

Katılımcıların bir bölümü ise partnerine açılmıştır. Leyla, biseksüel yönelimini bir kadına âşık olduğunda fark etmiş ve ona açılmıştır.

Hoşlandığım kadına açıldım bununla ilgili ilk defa... Kendisi bir lezbiyendi. Ondan hoşlandığım için zaten hani ne olduğunu tam

algılayamadım. Daha sonrasında işte kendisiyle konuştuk ve kendisine onu beğendiğimi söyledim. O da “Biseksüel olma ihtimalin var mı hani, kendini böyle tanımlar mısın?” dedi. Daha sonra düşündüm, evet olabilir falan... Konuyla ilgili araştırmalar yaptım. (Leyla)

Serkan ise gey kimliğini tamamen açıldığında, bu durumu partneriyle paylaşmıştır. Sonrasında da ailesi ile konuşmuştur. Bu durumun iki tarafı da rahatlattığını belirten ifadeler kullanmıştır. Emre, küçüklüğünden beri özellikle arkadaşlarına açık olduğunu; ancak psikiyatr ile translığa geçiş dönemleri için başlattığı süreçte, açılma sürecinin de sağlıklı bir biçimde olduğunu belirtmiştir.

III.2.1.h. Açılma Sürecinde Kullanılan Kaynaklar ve Açılma Sürecinde Kullanılan Kütüphanelerin Dermelerinin Yeterliliği

Katılımcılar, açılma ve aslında kimliklerini inşa etme sürecinde İnternet, filmler, kütüphaneler, İnternet kafeler, televizyon, kitapçılar ve çeşitli kitaplardan yararlanmışlardır.

III.2.1.h.i. İnternet

Katılımcılar tarafından açılma süreçlerinde yoğunlukla kullandıkları belirtilen bilgi kaynağı/kanalı, doğal olarak İnternet'tir. Kadriye, Leyla (belirli bir İnternet sitesine de ulaşmıştır) ve Bayram, bu süreçte arama motorlarına baktıklarını; Yakup ve Döndü, İnternet sitelerine baktıklarını; Serkan ise bu süreçte İnternet'e porno izlemek için başvurduğunu belirtmiştir.

III.2.1.h.ii. Filmler

Emre, Leyla ve Yakup, bu süreçte filmlerin etkisi olduğunu belirtmektedir. Serkan da porno izlediği için onun da bu süreçte filmi kaynak olarak kullandığı görülmektedir. Yakup “*Bir de bu arada porno izlemenin kendisi de bir şeye erişimdi. Ben de ortaokuldayım, biz fakir hani 11 çocuk falan nereden pornoyu izleyeceğim.*” diye filmlere erişmenin maddi boyutuna değinmiştir. Buna ek olarak Yakup, Rehberlik Hocasının önerisi ile porno izlediği süreci şöyle özetlemiştir:

O aralar böyle hatırlıyorum ben mahallede bu Bulvar, Şok gazetesi falan satan çocuklara takılıp hani onlara falan takılırdım yani. Ama mesela düşünsene!... Hepimiz birleşip... çekiyoruz, mesela ben onların penislerine bakıyordum yani falan. Hani o öyle bir şey... Sonra baktım bu olmayacak yani. Liseye falan geçtim bilmem ne, işte o adamı gördüm... hani psikoloğu gördüm, “yanına geleyim” filan dedim. Bu arada böyle mesela bu tacizler falan da oluyor. Hani işte bu halk kütüphanesinde ... Ya böyle kendimi suçlu hissettim, anladım mı? Yani ... bir yandan porno izleyip falan, olmayan bir şey. Bir de hani hala böyle erkeklere ilgi duyuyordum falan. Sonra ben intihar ettim. (Yakup)

III.2.1.h.iii. Kütüphaneler

Bayram, bu süreçte, kütüphanede hermafroditlikle ilgili kitaplara baktığını belirtmiştir. Emre ise dolaylı yoldan, okul kütüphanesinde rastladığı cinsellik ile ilgili kitabın bu süreçte onu bilgilendirdiğini söylemiştir.

Açılma sürecinde kütüphaneleri kullanan katılımcılardan biri olan Bayram, kütüphane dermesini yeterli bulmamakta “*Hayır, değil!... Ya şundan da endişe duyuyorum. Eğer gerçekten ben bir şeyler okumak istesem, işte bu queer teorileri bilmem neler falan var ya... gerçekten getirirler mi ... onun da endişesini yaşıyorum... Belki getirirler. Bak yine önyargı... Ama şey, kütüphanenin genelinde hani mevcut kitapların arasında LGB-LGBTİ+ ile ilgili hiçbir şeye erişemiyordum.*” diyerek hem kendi önyargısını hem de o süreçte var olan durumu nitelemiştir. Kadriye de cinsiyet geçiş sürecinde kütüphaneye danışan biri olarak dermenin yetersiz olduğunu düşünmektedir.

Serkan açılma sürecinde değil ama akademik amaçlı olarak bu dermeye baktığını belirtmiş ve şunları söylemiştir:

Hangi koleksiyon! Türkiye’de böyle bir koleksiyon yok böyle hani [gülerek]. Türkçeye çevrilmiş bir koleksiyon da yok. Hani, Türkiye’de bunun üzerine yazılmış bir literatür olsa dahi bu genelde, homofobik ve bunu hastalık olarak gören bir literatür olduğu için ama zaten ona da erişemediğin için... Yani öyle bir durum var. Hani halk kütüphanesine gidip de biraz imkânsız yani bununla ilgili bir şey bulmak. (Serkan)

Yakup ise biraz da iğneli bir dille, aslında sansürle bağlantılı da olarak “*Bir kere sansür, aslında sansür neye uygulanıyor biliyor musun, görünür olan bir şeye uygulanıyor. Bence LGBT'lere [LGBTİQ temalı kaynaklara] sansür uygulanmıyor; çünkü zaten hiç yok!*” diyerek dermenin yetersizliğini bu şekilde tanımlamaktadır.

III.2.1.h.iv. Televizyon

Bayram ve Kadriye bu süreçte TV'deki haberlerden kimliklerine ilişkin pasif olarak bilgi edinmişlerdir. Kadriye olumsuz bir haberden kendi kimliğini tanımlayışını şöyle anlatmıştır:

Sınıfta kalmak üzereyim, durumum çok kötüydü ilk dönem ve o gün böyle Show TV izliyordum mutsuz bir şekilde. Show TV'de bir tane travesti başlığı adı altında bir haber yayımlandı... Galatasaray derbisinin, maçı herhalde kazanmış. O derbinin Taksim'de eğlencesi yapılıyor ve bu eğlencenin ortasında kalan bir travestinin tacize uğrama anı haberini veriyor. A, şaşırdım! Baktım erkek gibi bir şey [şaşkın]! Hani ne demek bu dedim, travesti ne ya falan dedim böyle. Hemen gizlice gittim, o travesti kelimesini defterimin arasına yazdım. Ertesi gün okul çıkışı direkt İnternet kafeye gittim. İnternet kafe daha yeni yeni açılmıştı böyle bizim oralara. Hemen girdim. O zaman böyle Google'ın ilk şeyleri vardı hani böyle eski motor aramaları [arama motorları]... Allah'ım inanamıyorum, şoke oldum [alaycı ve şoke olmuş bir ifade ile]! Araştırdım, araştırdım... Anam dedim benim gibi bir sürü lebiderya insan varmış meğersem. Araştırdım iyice. İşte o dönemlerde ilk kimliğimi buldum ve kendimin aslında bir [duraksama], o zamanlar travesti diyordum çünkü, trans diye geçmiyordu... Öyle bir terim şeyi vardı. Şu an trans son dönemlerde kullanılan bir terim... Travesti olduğumu anladım... Çok büyük travmalar atlattım [çocukluk döneminde içinde şeytan taşıdığı için böyle olduğunu düşünmekte imiş]... Hasta değilmişim, şeytan yokmuş... Gayet sağlıklı doğan bir bireyim ve trans, travestiyim dedim o zamanlar. Şimdi trans... Travestiyi seviyorum; ama demek zorundayım [yüksek sesle ve gülerek]! (Kadriye)

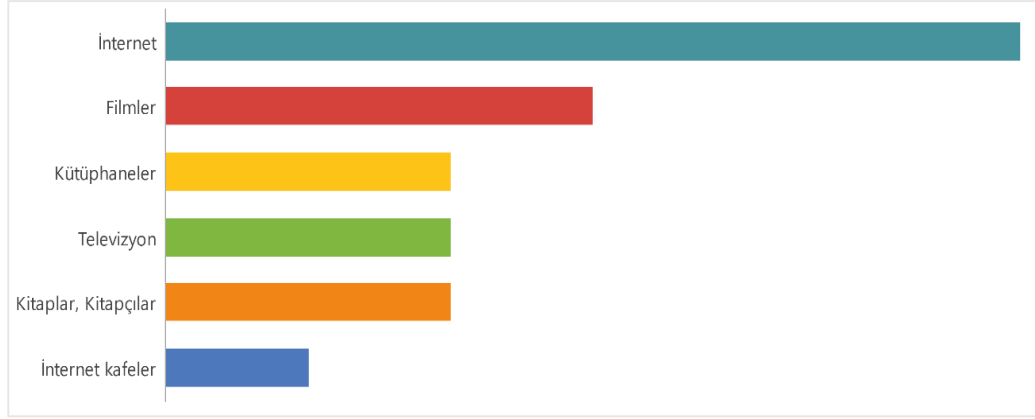
III.2.1.h.v. İnternet Kafeler

Kadriye, yukarıdaki alıntıda sunulduğu üzere, televizyondan duyduğu bilgiyi araştırmak için İnternet kafeye gitmiştir.

III.2.1.h.vi. Kitaplar, Kitapçılar

Serkan, açılma sürecinde kitapçılara gidip cinsellik bölümündeki kitapları gizli gizli okuduğunu belirtmektedir. Emre ise filmlerin yanı sıra bir romandaki kahramanın kız kardeşinin kendini erkek gibi hissetmesinden bahseden bir kitaptan yararlandığını belirtmiştir.

Katılımcıların bu süreçte kullandığı kaynaklara ilişkin görüşme verilerinin kodlama sıklığı/yoğunluğu * Şekil 8’de sunulmuştur.



Şekil 8. Açılma sürecinde kullanılan kaynaklar/kanallar

Şekil 8’deki görselde görüldüğü ve yukarıda açıklandığı üzere, katılımcılar arama motoru, İnternet siteleri ve İnternet kafe ile en fazla İnternet ortamını kullanmıştır. Onu, porno ve LGBTİQ temalı filmler izlemektedir. Kütüphane dermesini kullanma ve TV onlardan sonra gelmektedir. Ancak bilindiği üzere TV’den bilgi akışı pasiftir. Kitaplar ve kitapçılar ise bu süreçte kullanılan diğer kaynaklar/kanallardır.

III.2.1.i. Açılma Sürecinde Danışılan Kurum

Katılımcıların yalnızca bir bölümü, ailesine ya da öğretmenine açılmada sorun yaşadıkdan sonra sağlık kuruluşlarına giderek açılma ve cinsiyet kimliği sürecinde ilgili kurumlardan destek almak istemişlerdir. Ancak bu durum Yakup’ta olumlu bir etki yaratırken, Kadriye’de olumsuz anlamda, derin bir iz bırakmıştır.

Katılımcılar, LGBTİQ bireylerin, zamanı geldiğinde/kendilerini hazır hissettiklerinde, genellikle arkadaşlarına açılmalarını önermişlerdir. Böyle bir öneride bulunmalarının nedeni ise, arkadaşların bireyi tanıması ve arkadaşın cinsel yönelimi nedeniyle ona sırtını çevirmeyeceği görüşüne sahip olmalarından kaynaklanmaktadır.

* Araştırma kapsamında gerçekleştirilen görüşmelerin içerik analizi, MaxQDA yazılımı aracılığıyla görselleştirilerek sunulmuştur. Kategorilerin sıralanışı, kodlamaların yoğunluk/sıklığına bağlı olarak gerçekleştirilmiştir. Nicel veriden kaçınmak için de görsellerde rakam ve sayılara yer verilmemiştir; yalnızca kategoriler arası kıyaslama yoluna gidilmiştir (bkz. Ek 11 ve Ek 12).

III.2.1.j. Cinsellikle İlgili Deneyimlenen ya da Tanıklık Edilen Zor Durumlar

Çalışmada katılımcılara, deneyimledikleri ve tanıklık ettikleri cinsellikle ilgili olaylar sorulmuş; katılımcıların hepsinin yaşamı boyunca sözlü taciz, homofobik yetkili tutumu ve tecavüz girişimine varıncaya değin çeşitli dışlanmalara maruz kaldıkları saptanmıştır. Ayrıca katılımcıların bir bölümünün, cinsel kimlikleri ve yönelimlerini belirleme sürecinde ya da yaşamlarının diğer zamanlarında intihar girişiminde buldukları, kendileri tarafından belirtilmiştir. Deneyimlenen cinsel şiddete ilişkin kritik görüşme sonuçları aşağıda sunulmuştur:

İşte diyor, isimlerini zikrederek konuşuyorlar birbirlerine [Emre'nin annesinin, Emre ile birlikte yaşadıkları evde bulunan misafirlerle ettiği sohbet]. İşte "Kız ... sevicim olur musun sen benim?" Ben de orada duruyorum, bakıyorum, acaba ne demek istiyorlar, falan diye. Ama benim jeton biraz erken düştü, ne demek istediğini gayet iyi anladım. Orada aslında alay konusu oldum ailemde. Tamamen, yaklaşık 1,5-2 saate yakın bu muhabbetin üzerinde ben orada Çin işkencesi çektim. (Emre)

Evet, şiddet de gördüm bir gün şey olmuştu, beni erkekler tuvaletine almadılar... O zaman şey vardı, gökkuşağının altından geçersen olduğun cinsiyetin tersi oluyormuşsun. Ben nereden bileyim onu yani. Geçmişim, görmüşler benim bilinçli yaptığımı düşünmüşler, sonra beni almadılar [gülüşme]. ... "Biz seni gördük almayacağız ya" falan dediler. "Nasıl ya?" dedim sonra böyle çok, şöyle kapıyı tutmuşlardı ben içeri girmeye çalışıyorum arkamdan birkaç tanesi çekiyor. Ben dedim ki "Aman sizle mi uğraşacağım!" dedim, ben de diğer kızlar tuvaletine gittim. Onlar böyle şaşırmişti bana böyle mesela onun gibi şiddette varan, lisede böyle çelme takıp merdivenden düşmüşlüğü falan vardır. O derece fobik fobik şeyler yaşadım yani maalesef. (Bayram)

Çok incitici şeyler oluyor. Bir tane şeyden bahsedeceğim, o çok fena zaten... İşte İzmir'de bir gün şey oldu, bana pseudo-hermafrodit dediler. Pseudo yani yalancı... biliyorsundur zaten. Ama hermafroditin ne olduğunu adım gibi biliyorum. Yani zaten lisede hermafroditin ne olduğu anlatılıyor, ne olduğunu biliyorum. Ben o gün çok şoke oldum. Aileme hiçbir şey söylemedim, sorgulamadım. (Bayram)

Doktorlar aileme şey demişti. "Derste hani Bayram'ı şeye çıkaralım mı?" Hani bir interseks prototipi nasıl oluyor gibisinden beni kocaman bir amfinin içinde soymuşlardı. Bunun kadar aşağılayıcı bir şey yaşamadım hayatımda! ... Aileme o şekilde söylememişler; çünkü ailemi içeri almamışlardı. Sonra beni soyduklarında ben kaçmaya çalıştım, ağladım falan. Duyunca beni çıkarıp aldılar böyle... Yani

gerçekten hani insanlık dışı şeyler oluyor. (Bayram)

İşte ya da böyle şey tipler vardır, çok hevesli tipler, böyle ne dost olmaya çok hevesli olan tipler vardır. Gelir şey yapar, “Ya siz şimdi nasıl sevişiyorsunuz anlatsana!”... Yani, hani bu konu bir konuşulunca komik olur, ikinci hani... Olay komiklik olunca ya da olay sürekli, ya merak, merak normal bir şeydir, merak etmek normaldir falan ya ben en, en basit şeyi diyordum: “Aç porno izle!”... Ama işte sorun şu, o insan sana onu sorarken kendisi de biliyor açıp gey pornosu izleyebilir, bir ihtimal nasıl seviştiğini de biliyor. O senin nasıl seviştiğini öğrenmek istiyor. Çünkü sen onun için yerde gezen böyle ilginç bir böcekmiş gibi oluyorsun. (Serkan)

İşte bir tanesi işte “Sen gelsene bu akşam, bizim evde kimse yok”... Hani anlatabiliyor muyum yani, erkeklik böyle bir erkeklik yani bir taraftan eşcinsel ya da kırık olduğum için ya da işte biriyle bak o ona s. çekmiş diye... Birilerinden duydukları için dışlanabilen bir tipim... Ama diğer taraftan da [gülerek] ... Gizliden geliyorlar bana, böyle gelsene şuraya, bilmem ne yapsana şuraya falan diye böyle, ellesene benimkini falan diye ya böyle bir, böyle bir kafa karışıklığı yani... (Serkan)

Erkek yurdunda da bana aşık erkekler vardı! E, yurdun ağaları vardı. Benim olacaksın diyenler oluyordu... Tuvalette ben tecavüzün eşliğinden döndüm orada da. Tecavüz derken yani yeltenme değil zorla yıkama, duş kabinine girip, oranın temizlik görevlisiydi galiba o adam. Zorla benimle olmaya çalıştı, beni öpmeye çalıştı. Ve ben bağıracağım deyince, içeri insanlar girince beni bıraktı! Ya çok kötü ya, yani birçok taciz var açıkçası! Şimdi tek tek aklıma geliyor da bunlar hepsini yani gerçi kendimi, ... hayatımı yazdım bir yere... (Kadriye)

Ben hayatıma üç cinsel istismar sokmuş bir trans kadını [kanıksamış bir biçimde] ve ilk cinsellik deneyimim bir istismar sonucuyla oldu. Atlattım, niye atlattım? Farkında değildim yani uyutulmuştum. O yüzden, uyandığımda bir de şiddet görmediğim için... (Kadriye)

İşte bazı müşteriler[den] “Cık [hayır anlamında], ben senden göndermeyeceğim kargomu” deyip öbür tarafa geçenler oldu. (Emre)

Yani ben Emre Bey’in yanına Emre Hanımı çok duydum! Duyduğum için de çoğunu duymazdan geldim. (Emre)

Ailem yani ailemin, annemin mesela ben bir gün t-shirt alıp eve gittiğimde, erkek t-shirtlerinden alıp annemin... fiziksel bölgelerini tutup sen bir kadınsın, kadın olman gerekiyor senin [sesini taklit ediyor]! İşte senin bunların var deyip avuçlaya avuçlaya gösterdiği şeyler bana tamamen cinsel bir şey olarak geldi, istismar ne dersiniz buna. (Emre)

Ama o tacizin kendisini belki bilmediğim için hani bir şey hani yani çalıştığım yerlerde falan hep oldu aslında. Yani böyle A. Döner’de

çalışıyordum mesela, Sakarya [Ankara'da cadde adı]'da... Mesela işte ne bileyim, sürekli oral seks teklifleri geliyordu yani... Çalışanlardan, orada çalışan. Komik yapıyordum ben. (Yakup)

Katılımcıların tanıklık ettiği durumlara dair görüşme metinleri ise aşağıda sunulmuştur:

İşte o altı yıllık hayatımda olan insan varken lezbiyen bir arkadaşımız vardı bizim... Sevgiliyle falan gelirdi, giderdi bize. Annesine açılmış. Daha o zaman 19-20 yaşında falandı. Annesi bacağına bıçak şey makas saplamış ve o da evden kaçmaya hazırlanıyordu. (Emre)

Küçükken işte o arkadaşım da eşcinsel [gülerek]... Şey hani ne olmuştu işte... Sanırım küçük yaşta saklambaç oynarken işte sanırım bir şeyin, kendinden bayağı büyük bir erkeğin sıkıştırmasına maruz kalıyor ve benim bildiğim kadarıyla, yani sanırım yani ... sanırım tecavüz girişiminde buluyor adam diye hatırlıyorum yani. Öyle bir şey vardı. (Döndü)

Lisansta işte yurtta kalırken işte yine eşcinsel arkadaşlarımızla beraber kalıyorduk aynı odada. Bir arkadaşımız trans kadındı. O arkadaşımız işte ilk dönem aynı odada kalıyorduk sonra yurt odaları her dönem yenilediği için ikinci dönem aynı odaya düşmedik, yan odamıza düştü. Yan odamıza düşüncede, trans olması nedeniyle açık bir kimlikli trans olması nedeniyle böyle baltalı falan bir saldırıya maruz kaldı oda arkadaşları tarafından. Sonrasında o süreci bayağı kötü yaşadık. O süreç işte okula gittik, yurtlar kurumuna gittik bilmem ne yaptık falan filan bayağı bir şey olduk yani o dönem boyunca. Arkadaşı gizli gizli işte bizim ev, yurtta şey barındırdık, sürekli yanında birileri oldu hani... (Serkan)

Beni de alıp bir kulübeye kapattılar, ikisi. Ben çok direndim çünkü. Beni kulübeye kapattılar, onu da arabaya kilitlediler. Beni kulübeye kapatmaları bir saatlerini aldı, o kadar güçlüyüm ki [gülerek]! Sonra gücüm tükendi. Sonra beni o dandik böyle Gölbaşı'da boş bir arazide bir yere kilitlediler beni. F.'yi arabada istismar ettiler, hak etti! Öbürü de beni istismar etmeye çalıştı ama başaramadı! ... O gün sınav olmamamızdan ben zaten bu yüzden okulumu uzattım ya! (Kadriye)

Görüldüğü üzere katılımcılar cinsel yönelimleri ve cinsiyet kimlikleri dolayısıyla ağır durumlar yaşamışlardır. Bu arada önemli bir nokta saptanmıştır. Serkan “Yani ben kişisel olarak maruz kalmadım; çünkü ben dışarıdan öyle çok alıktırmıyorum, alıktırmak şey demek ‘belli etmek’ demek.” diyerek dış görünüşün bu tür dışlanmalarda önemine vurgu yapmıştır. Diğer katılımcılarla yapılan görüşmelerde ve araştırmacının gözlemlerinde de bu hissedilmiştir. Çoğu katılımcı, transların, daha

doğrusu dış görünüşü ya da hareketleri translığını, cinsel yönelimini ele veren bireylerin, daha fazla tacize maruz kaldığını düşünmektedir.

III.2.1.k. LGBTİQ Birey Olma Zorlukları

Katılımcılara LGBTİQ birey olmanın zorlukları sorulduğunda Döndü gündelik yaşamda bir sürü dert olduğunu, yaşamın her alanında buna dikkat ettiklerini belirtmiş ve son taşınma olayını bununla ilişkilendirmiştir. *"'Bu kız lezbiyen' falan dedi de işte ondan mı çıkartıyor [evden çıkartılma olayı ile ilişkilendirme] diye bile düşünüyorsun..."* demiştir. O, aynı zamanda tek yönlü heteroseksist bir bakış açısının olduğunu altını çizmiştir. Leyla, kadınların toplumdaki görünürlüklerinden dem vurmakta ve *"Yani iki kadın el ele yürürken kimse onlara lezbiyen yani yaftası yapmıyor, yani belli yerlerde yapmıyor, belli yerlerde yapıyor. Ama iki erkek yürürken hani çok ciddi bir, şey, şiddet vakasına uğrayabilirler."* diyerek, kadınlara toplumda verilen değeri ya da toplumsal normların dışlanmaya etkisine dikkat çekmektedir. Ayrıca, o, transların şiddete uğraması konusunda endişelidir. *"E, translar, zaten direkt görünür oldukları için ve seks işçiliğine itildikleri için zaten çok ciddi ağır vakalarla karşılaşıyorlar. Ağır tacizlerle karşılaşıyorlar. Kadınların durumunda da dediğim gibi, daha çok sözlü aslında ilerleyen bir şey var, taciz, durumu var. Yani sürekli bir şey, dışlanma problemi var zaten."*, diyerek Leyla translar için endişesini açıkça bu sözlerle dile getirmiştir. Ayrıca *"Yani kendi cinsel kimliğiyle herhangi bir yerde bulunamıyorsun. Sürekli saklanmak zorunda kalıyorsun; yani iş yerinde, okulunda, ailede veya arkadaş ortamlarında bile saklamak durumunda kaldığın durumlar oluyor ya da ne bileyim, kendi kimliğiyle o masada çok rahat konuşurken iş yerinden birini gördüğün zaman direkt çekinip 'Hayır, öyle değildi de böyleydi.' diye laf döndürmeye kalkışma durumları da yaşanıyor."* demiş ve buna ek olarak *"Benim direkt yaşadığım şeyler olmuyor daha çok ama, hani onların yaşadıklarından görerek söyleyebileceğim şeyler var. Çünkü hani tip olarak çok lezbiyen bir kadın tipi vermiyorum."* sözlerini ekleyerek, dışlanmada fiziksel görünüşün etkisini vurgulamıştır.

Kadriye *"Bir kere zaten doğar doğmaz önyargılar çıkıyor karşına. Sana yaftalanmış, sana etiketlenilmiş bazı şeyler var. Mesela, din. İki bin yıllık bir geçmişi var Müslümanlığın..."* diyerek toplumda din bağlamında dışlanmaların önemi vurgulamış ve *"Otomatikman bir Lut kavmi oluyorsun, otomatikman günahkâr"*

oluyorsun, otomatikman sapkın oluyorsun” demiştir. Toplumun ataerkilliğine de dikkat çeken Kadriye, *“Hele ki ataerkil bir toplumda böyle kutsal erkekliği terk edeceksin, kadın olacaksın, buradan da bir darbe yiyorsun!”* diyerek erkeklikten kadınlığa geçiş yapan translar için toplumsal algıyı gözler önüne sermiştir.

Emre ise farklı bir bakış açısıyla *“Çok sağlam dostluklar oradan çıkmıyor. Benim kız arkadaşım da kendini bir hetero [heteroseksüel] bilip bir biseksüel bilip bir lezbiyen olarak adlandırıp aslında psikolojik baskısında cinsel kimliğini doğru anlamda bulamamış, bana göre biseksüel ve benim kuyumu kazmaya çalıştı! Benim sırrımı sattı!”* diyerek LGBTİQ bireylerin kendi içinde bir güven ortamı olmadığını, samimiyet olmadığını kendi deneyimlerinden yola çıkarak belirtmektedir. Bayram interseks oluşundan dolayı daha çok ötekileştirildiğini belirtmiştir. Bayram, *“En basiti, yani bir şey alıyorsun ediyorsun cinsiyetini soruyorlar, otobüs bileti alıyorsun cinsiyetini soruyorlar, bu o kadar ötekileştirici ki!”* demiş ve toplumsal düzende ulaşımında bilet almaktan tutun da kadın-erkek tuvaletlerinin ayırımına kadar kamusal alanlarda ve gündelik yaşamın her anında dışlanmaya maruz kaldığına işaret etmiştir.

Serkan, kendisinin orta sınıf bir aileden geldiğini ve cinselleşmesinin okullarda, korunaklı ortamlarda olduğuna vurgu yaparak sokaklarda yaşayanlarla aynı durumda olamayacağını ve *“Şimdi benim yaşayacağım zorluklarla trans bir bireyin yaşayacağı zorluklar aynı değil. Benim konumunda olup trans olanlarla sokakta çarka çıkan [fuhuş yapma] translar aynı değil.”* sözleriyle sokakta fuhuş yapan bir birey ile aynı zorlukları yaşamayacağını belirtmiştir. Ayrıca, deneyimlenen zorluklarda sınıfın, toplumun kültürünün, dininin vb. etken olduğunu ifade etmiştir. Kadriye de bunu destekler biçimde dışlanma konusunda *“ailenin geleneği, göreneği, inanışları, bakış açısı, topluma verdiği değer ve topluma göre yaşama durumu”* nun en büyük etkenler olduğunu aktarmıştır. Kadriye, ülkenin eğitim durumunun da LGBTİQ birey için zorluk yaşattığını, kamu kurumlarındaki temsilcilerin tavırlarını bunun somut kanıtı olarak vermiştir. Aynı zamanda eğitimcilerin bu konuda bilgisiz olmasından ve cinsel eğitim dersinin olmayışından yakınmıştır.

Yakup ise LGBTİQ bireyin çalışma yaşamında, eğitimde zorluklarla karşılaştığını belirtip buna ek olarak askerlik zorunlu hizmetine değinmiştir. O da *“Ben işte trans olsam mesela okulda, hani ne çekeceğim [dışlanma durumundan kaynaklı yaşanan sorunlar için]!”* demiş ve trans birisinin tıp fakültesini bu nedenle bırakmak zorunda olduğunu belirtmiştir. Yakup, ev arama ve kiralama durumundaki zorluklara da değinmiştir. *“Böyle hani ürkek şey gibisin, köpek gibisin böyle. Etrafta başını*

kaldırıp sürekli bir hani kontrol edip sonra tekrar uyuma gibi yani...” diyerek bu konudaki tedirginliğini ifade etmiştir.

III.2.2. Katılımcıların Bilgi Algısı, Bilgi Gereksinimi ve Bilgi Gereksinimini Karşılama Durumu (Bilgi Kanalları/Kaynakları)

Kullanıcı araştırmasında yer alan katılımcıların bilgi algıları, bilgi gereksinimleri ve bilgi gereksinimlerini karşılama durumlarına ilişkin veriler, analiz edilerek bu bölümde sistematik biçimde sunulmuştur.

III.2.2.a. Bilginin Birey için Anlamı

Katılımcıların bilgiye verdiği değeri ya da onlar için bilginin anlamını sorgulamak üzere onlara, buna ilişkin bir soru yöneltilmiştir. Burada katılımcıların, bilgiye önemli bir değer atfettikleri gözlenmiştir. Bilginin anlamına ilişkin olarak katılımcıların yanıtları aşağıda sıralanmıştır.

Ya benim için bilgi kesinlikle doğru olması gereken şeylerdi, hani bir şeyi okuduğumda ya da öğrendiğimde o doğrunun bilgi olması gerekir, o bilginin mutlaka doğru olması gerekir. Benim için bu da, bilemedim. (Bayram)

Bilgi benim için kullanabileceğim herhangi bir şeyde araç gibi bir şey geliyor aklıma bilgiden. Yani bilmiyorum hani benim için işe yarayacak bir şeye, bir şey için araştırdığım ve sonunda bulduğum şeyler bilgi... (Döndü)

Yani bilgi, ben bilgiyi üreten bir pozisyona geldim ya da en azından bilgiyi üreten bir pozisyon içerisinde kariyer planı yapan bir insan olarak bilgi benim şeyim hani, nasıl denir? Ekmeğim, suyum gibi hani yani bir bilgi, bilgiyi üretmeye, bilgiye erişmeye çalışıyorum işte bu röportajlar yaparak... Tez yazmak için olsun işte burada çalışma alanımda hayatımda işte ne bileyim translarla görüşerek, onların yaşadıkları şeyleri kaydederek falan sürekli hani bir bilgi akışı sağlamak, bilgi depolamak hani sürekli o bilgiyi, bilgi dediğimiz o şeyi kurcalayarak yaşıyorum; ama ha bilginin kendisini de sorgularız. (Serkan)

Kitaplar!... Yani, zor bir soru oldu [gülümseyerek]. Nasıl cevaplayacağımı bilemedim... Aslında şu anda yaptığımız şey bile bir bilgi, yani bir bilgi aktarımı söz konusu... Konuşma, tartışma, sosyal ortamların her türü aslında bir bilgi üretimi ve aktarımı. Kütüphaneler, üniversiteler, işte okul ortamları, eğitim kurumlarının hepsi bir bilgi şeyi, yuvası. (Leyla)

Rehber... Bir şey bilmediğiniz zaman ne yaparsınız ya da mesela bir yere gideceksiniz bilmiyorsunuz, rehberle bakarsınız, o rehberle yönünüzü bulursunuz. Ya da yani aslında bilgiye hem benim için bir sözlük hem de rehber yani. Sözlü rehber! (Kadriye)

Benim için bilgi hayatta aslında paha biçilemeyen bir şeydir. Ben kitap okumayı çok sevmezdim. Ama sürecimle [cinsiyet geçiş süreci] beraber bitirdiğim kitabın haddi hesabı yok... (Emre)

Güç. Bu zamanda güç herhalde değil mi [gülerek]! Bilgi, güç yani hani! Bilmenin kendisi; çünkü bildikçe insan, insanlar sana geliyor yani o yüzden bana bilgi deyince güç geliyor aklıma. Hani bilginin kendisi... Bilgi de bilgiye hani dedim ya ilk başta sen sormuştun bilgi nedir diye... Bilgi benim için her zaman güç geliyor yani böyle hani şey o bilgiye sahip olmanın kendisi de bir güç, gücün kendisi. O yüzden o bilgiye erişmek için hani çok gönüllülük ettim yani gönüllülük yaptım. (Yakup)

Görüldüğü üzere, bilgiye kılavuzluk, güç, paha biçilemeyen bir şey gibi çeşitli değerli kavramlar atfedilmiştir. Bunun yanı sıra bilginin zihinde kitaplar ve kütüphaneler ile özdeşleştirildiği de görülmüştür. Serkan, bilginin hem üretilebilir hem tüketilebilir bir şey olduğunu çok güzel açıklamıştır. Bilgiye ekmeğim-suyum diyerek ise onun yaşam için vazgeçilmezliğini ortaya koymuştur.

III.2.2.b. Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri

Bilgiye bu denli önemli değer atfeden katılımcı grubunun gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimleri saptanmaya çalışılmış ve yaşamlarında bilgiye olmazsa olmaz biçimde gereksinim duydukları alanlar kategorize edilip alt başlıklarda açıklanmıştır.

III.2.2.b.i. Sağlık

LGBTİQ bireyler gündelik yaşamlarında her bireyin gereksinim duyduğu kadar, belki de daha fazla sağlık bilgisine gereksinim duymaktadır. Bu bilgiler genel sağlık, psikolojik sağlık ve cinsel sağlık üzerine yoğunlaşmaktadır. Katılımcıların bu bilgi gereksinimi ve endişesi hakkında söyledikleri aşağıda sunulmuştur.

Bizim eğer cinsiyet dönemine geçecek [cinsiyet geçiş sürecinde olan] bir trans bireyse hangi hastaneye gitmesi gerekir, hangi hastanede hangi doktoru görmesi gerekir, hangi hastane bu konuda daha uzman? Bu konularda bence bilgi erişime işte ihtiyacımız var. (Kadriye)

Bir vatandaş olarak işte translık geçişimi nerede, hangi hastanede, nasıl bir koşulda yapacağım, bilmiyorum. Bu konuda devletin hiç yani en iyi-en iyiyim diyen bile halen çok ilkel çağ şeklinde! (Kadriye)

Hani bir de trans geçiş bilgisi. Mesela sağlık deyince biraz da bundan da bakmak lazım. Hani translar böyle geçiş süreçlerinde filan hani nelerle karşılaşacağını, ne bileceğini hani... Bu bilgi bence onlar için gerekli. (Yakup)

Sağlık konusunda bilgi gereksinimi ve endişe, Kadriye'yi, trans geçiş ameliyat birimlerinin tamamının tek bir bölümde olması gerekliliğini önermesine kadar götürmüştür. Kadriye, trans geçiş ameliyat birimlerinin hepsinin aynı katta olmasını önermektedir.

Biz mesela yani sağlıkla ilgili bilgi LGBTİ bireyler LGBTİ'ler, bireyler demiyorum [gülerek], LGBTİ'ler daha fazla şey duyuyor. Yani biz daha çok fazla ihtiyaç duyuyoruz bence. (Döndü)

Sağlık bilgisine. Özellikle bu aralar çok dikkat ediyorum. Yani böyle sağlıkla ilgili şeyler araştırmaya başladım hani. İşte ilaçlarla ilgili farmakoloji... (Yakup)

Yani HIV ile ilgili özellikle Türkiye'de, şimdi Amerika'da ya da Avrupa'da HIV aktivizmi çok büyük bir aktivizm zaten yani, yani en fazla Amerika'ya vurmuş bir hastalık bu; ama hani HIV aktivizmi orada 80'lerden beri yapılırken Türkiye'de yani HIV'e dair bir aktivizm yapılmıyor. İşte bunu son zamanlarda, son 5 senedir belki işte Kırmızı Şemsiye yapıyordur; ama onun öncesinde hani HIV denilen şey çok böyle irrelevant [ilgisiz] kaçan bir olaydı bizim için. Bu anlamda yani böyle bir bilgisizlik, bilgisizlik derken bu anlamda bir hani bilgiye erişim sorunu var. (Serkan)

Özellikle eşcinselliğin ya da cinsel yollarla bulaşan hastalıklar, eşcinsel olmakla alakası yok bunun, cinsel yollarla bulaşan hastalıklara dair şeyimiz yok, bir malumatımız yok. (Serkan)

Cinsel korunma açısından çok da böyle bilgi sahibi ol[un]duğunu düşünmüyorum. Ben de bilgi sahibi yeni olmaya başladım hatta, bir iki senedir biliyorum gerçekten ve bu da mesela çok geç öğrendiğim bir şey; çünkü hani iki sene önce falan çıkmıştı sanıyorum bunun kitapçığı, hani lezbiyen ilişkilerde... (Döndü)

Cinsel yolla bulaşan hastalıkların bilgisini mesela. Bu ara daha fazla araştırmaya başladım, hani nedir, ne değildir? İşte HPV'ye baktım. HIV, Hepatit B'ye falan baktım hani nedir ne değildir diye. (Yakup)

Görüldüğü üzere, katılımcılar hem psikolojik destek alma konusunda hem cinsel yolla bulaşan hastalıklar konusunda hem de translik geçiş süreci gibi yaşamlarının en kritik anlarında sağlık bilgisine gereksinim duymaktadır.

III.2.2.b.ii. Cinsellik

Katılımcıların kendilerini tanımlama sürecinden bir ilişkiyi devam ettirme sürecine kadar cinsellik bilgisine gereksinim duydukları ve buna dair edindikleri bilginin yetersizliğine işaret ettikleri saptanmıştır.

Yani ne tecavüzdür ne değildir biz bunu bilmiyoruz. İlla ki cinsel arzular üzerinden değil, tecavüz nedir bunu bilmiyoruz. Ya, bilmiyoruz derken çok şey de konuşmayayım. Bu lafta böyle şey oluyor! İşte bilgi bu bilgi konusunu bu yüzden sevmiyorum böyle çok... (Serkan)

İşte cinsellikle ilgili özellikle ya mesela. Ya bu konuda çok bilinçsiz olduğumuzu düşünüyorum ben. Ben de dahil buna! (Döndü)

Ama bilinçli olarak bir bilgiye ihtiyaç ya da bir bilgiye erişme şeyi ilk defa şeyde duydum, ilk defa şeyde duydum, ortaokulda cinsel eğitim dersi verilmeye başlandı bize... Cinsel eğitim dersinde ilk defa hayatımda mastürbasyon ne demek onu öğrendim. Her zaman 31 diye bildiğim şey mastürbasyonmuş meğersem diye öğrendim. Mastürbasyon kelimesini o kadar beğendim ki sürekli ortalıkta mastürbasyon ne anne, bugün mastürbasyonu öğrendim falan bir süre sonra annem beni susturuyordu falan insanların yanında böyle mastürbasyon [gülüşme]. Ondan sonra neyse bunları öğrendim falan, işte hatta bize gelen hoca bize böyle mastürbasyon nasıl yapılır falan onu gösterdi bilmem ne falan, böyle şeyler yaşadık... Ondan sonra nasıl orgazm olunur bilmem ne... Hani ilk onu hatırlıyorum şu anda yani onu, onu çok fazla okurdum, ederdim o zamanlar böyle sapık gibi otururdum okurdum yani böyle... (Serkan)

Eğer hani kendimi-kendini tanımlama sürecindeyse; çünkü o süreci ben de atlattığım için biliyorum, hani özellikle şey, eşcinsellik nedir, ne değildir, tarihi nedir, nasıl başlamıştır vs. bütün bu bilgilere ulaşmaya çalışıyorsun zaten en baştan. Yani şey, eşcinsellikle ilgili temel bilgilere sahip olmaya çalışıyorlar. (Leyla)

Ya mesela ben her zaman açar bakarım. İnterseksler hakkında çok fazla bir şey bildiğimi iddia edemem. Onun için her zaman mesela, ben benim yaşadığım sendromu biliyorum, arkadaşlarıminkini araştırıyorum. Onun haricinde farklı neler var, bu konuda sosyal ne

tür çalışmalar yapılmış, Türkiye de neler yapılmış falan diye araştırma yapıyorum tabii ki. (Bayram)

Romantik bilgiye ihtiyacımız var. Yani sevgililik nasıl olur, erkek erkeğe nasıl sevgili olursun? Yani düşünsene hani yani illaki hep çocukluğunda kırık olup efemine olup da sonradan eşcinsel olan insanlar değiliz ki... (Serkan)

Leyla ve Bayram'ın belirttiği üzere, kişiler cinsel kimliklerini anlamlandırmada cinsellik bilgisine gereksinim duymaktadır. Onun dışında Serkan'ın belirttiği üzere ergenlikle gelen cinselliği ve bedeni tanıma sürecinde insanlar cinsel bilgi ile daha fazla ilgilenmektedir. Cinselliğin bir de romantik yanı ve fantezileri olduğuna işaret eden Serkan, bu konudaki bilgisizliğe dikkat çeken LGBTİQ uygulamalarından deneyimleyerek bu bilgilerin edinildiğini belirtmektedir. Bütün belirtilenler, aslında bu konuda sağlıklı bir bilgi akışının olmadığını göstermektedir.

III.2.2.b.iii. Güvenlik (Safety) /Güvende Hissetme

Homofobik ve heteroseksist önyargılarla donatılmış bir toplumda dışlanmaya maruz kalan bireylerin en önemli sorunlarından ve endişelerinden birinin güvenlik alanında olması kaçınılmaz bir sonuçtur.

Mesela ben dedim ya biraz önce memurluk yapıyorlar. Ama en büyük tedirginlikleri[nden], bir tanesi o özlük dosyası ... Oradan oraya tayinini istediğinde o memurun eline geldiğinde memur defteri açtığında, pembe kimliği işte askerlik belgesinde neden muaf olduğu yazdığı kısmıdır. İfşa olması demektir. İfşa olursa o onun hakkında iffetsizlik duyurusunda bulunduğu takdirde ya da ona, o memura taktığı takdirde memurluk yapamaz. (Emre)

Psikolojikman [psikolojik açıdan] da sıkıntı yaşamayacağım. Hani evveliyatında bir kafeye girdiğim zaman kız mı erkek mi tarzında yaşamış olduğum sıkıntıların yanı sıra yaşamayacağım yerlere bakıyorum, bu sıkıntıyı. (Emre)

Barınma güvenlik demektir. Ben sokakta kalamam yani! (Kadriye)

Şimdi iş başvuruları yapıyoruz; ama hani, ben yapıyorum ama, hani işte onda bile seçici oluyorum. Mesela işte tırnak içinde böyle muhafazakar kuruluşlara başvuru yapmamaya çalışıyorum. Çünkü işte bir yerde ifşa olsan bir şey olsa hani burada işte ne bileyim, sorun yaşayacaksın iş yaşamında ciddi anlamda sorun yaşayacaksın. Hani ne bileyim ona bile dikkat ediyorsun. İşte diyorum ki illaki uluslararası olsun; çünkü orada daha hani böyle insanlar şey, ne derler open mind, tırnak içinde daha farklılar. Onlara da şey yapıyorsun.

Yani... daha açık fikirli insanların olabildiği şeylerde, kuruluşlarda çalışmak istiyorsun. (Döndü)

Güvenlik/güvende hissetme durumu işe girmekten işten atılma sürecine ve sosyalleşme alanlarına kadar LGBTİQ bireyleri endişelendiren bir konudur.

III.2.2.b.iv. İletişim

LGBTİQ bireyler heteroseksist toplumda ve heteroseksüellerin yoğun olduğu bir çevrede sağlıklı iletişime, onlara özgü sosyalleşebilecekleri alanların bilgisine gereksinim duymaktadır. Bu nedenle lezbiyenlere, geylere ya da hepsine hitap eden çeşitli uygulamalar ve sosyal ağlar ile birbirleriyle iletişim kurmaktadır.

Döndü iletişim amaçlı Wapa (lezbiyen flörtleşme uygulaması)'yı kullanmaktadır. Gözlemler ve görüşmelerden bireylerin Hornet (gey sosyal ağı) sitesini/uygulamasını da iletişim için kullandıkları belirlenmiştir.

Şeyi, Wapa'yı kullanıyorum; ama yeni kullanmaya başladım, lezbiyen, eşcinsel lezbiyen uygulaması Wapa. (Döndü)

Birbirimizle iletişime geçmek konusunda bence mesela eksikliğimiz var. Hani bir araya gelme noktalarımız var; ama bir iletişime süreklilik kazandırmak gibi bir şeyimiz yok, ilişkimiz yok... Bu sadece arkadaşlık üzerinden ya da sevgililik üzerinden gidiyor. Hani community [topluluk] olamıyoruz gibi. (Döndü)

Leyla ise *“Aslında İnternet bunun için doğru bir şey olabilir; çünkü dediğim gibi yani burada oturup burada pek çok insana ulaşamayacak insanlar var yani büyükşehirlerde... ulaşamayacak insanlar çok var ve bunun için de evet çok düzgün bir İnternet sitesi gerekiyor.”* diyerek iletişim alanındaki gereksinimlere değinerek böyle bir İnternet sitesinin varlığının gerekliliğini vurgulamaktadır. İletişim konusunda *“İnternet hani bu konuda hakikaten en çok insanın ulaşabileceği bir kaynak.”* diyerek iletişim kurma açısından onu önermektedir.

LGBTİ gettoların içinde çok değilim, olmadım. Bir dönem girmeye çalıştım ama bir türlü kendimi orada, oraya gerçekten hani hissedemedim; yani oradaki pratikler demeyeyim de yani ötekileştirmeyi de kullanmak istemiyorum hani, öteki de yaratmak istemiyorum; ama hani hani samimiyetle bir şeylerimi paylaşabildiğim hani cinsel kimliğimiz ya da cinsel yönelimimiz değil de bizi bir araya getiren ya da bu olsa bile üzerine ekstra bir şeyler katıp götürebildiğimiz bir şeyin, bir ortamın olduğunu ben

düşünmüyorum ve bunu da hani ortama girdiğimde fark ettim. Daha çok hani arkadaşlık ilişkilerimiz bile şey oluyor. İşte partnerinden ayrılıyor, işte diğer partnere gidiyor, işte başka biriyle aldatıyor, işte onunla sevişiyor, işte falan hani. Ya tamam hani heteroseksüel insanlar da böyle yapıyor; ama hani biz, nasıl desem, yani ne derler, bu yani kendimizi hem kabul etmek hem de toplum tarafından biraz daha görünür olabilmek için daha fazlasını ... yapma yani daha fazlasını derken daha mı bunu, yani bunlara ihtiyaç duymuyor muyuz yani? İhtiyacımız var bence. Bizim için çok daha elzem olduğunu düşünüyorum. Heteroseksüel bir insanın ilişkisini anlatırkenki durumun bizimle aynı olduğunu düşünmüyorum. (Döndü)

Döndü, ayrıca, iletişim konusunda LGBTİQ topluluğunun sorunlarına değinmekte ve iletişim sürecindeki olumsuzluklardan dem vurmaktadır. Daha sağlıklı bir iletişim için bu konuda başka çözümler oluşturulmasını arzulamaktadır.

Emre ise iletişim sürecinde “kadınları anlamamaktan” yakınmaktadır. Kadınlarla iletişim kurmada etkin yollar aramaktadır.

III.2.2.b.v. Barınma

Barınma insanlığın temel gereksinimlerinden biridir. Dışlanmaya maruz kalan bir topluluk için ise çok daha fazla önemli ve endişe duyulan bir alandır. Döndü, barınma konusundaki endişelerini şöyle dile getirmektedir.

Evimi şimdi boşaltıyorum ve ev aramaya çalışmıştım. Bir iki aydır da şey koymuştum. LGBT dostu kiralık diye bir Tumblr hesabı vardı sanırım. O kadar kullanışsız bir hesap ki yani ilanı atmak istedim; ama nasıl atacağımı da bilmiyorum. Sanırım biri şey yapıyor o hesabı yani birinin hesabı yani o hani sen ona mesaj atıyorsun o ilanı yayımlıyor gibi bir şey diye düşündüm. Bilmiyorum tam olarak Tumblr kullanmayı... O yüzden şey yapmadım; ama hani mesela bayağı işte ev arkadaşlığıyla ilgili ev arkadaşı bulmam gerekiyor ve işte ev arkadaşlığı sitelerine filan yazmıştım. Orada işte böyle işte insanların yazdığı dilden farklıydı işte ne bileyim homofobik olmaması, feminist olması gibi hani birçok insanın bile [gülümseyerek] belki de anlamayacağı ama üniversite öğrencisi olduğu için anlayacağını düşünüyorum ama... Gören ilanı filan yazdı bana ama hiç böyle çok ilginç kimse bana hani ben ne bileyim “Ben feministim” ve işte ya da işte "Homofobik değilim" gibi bir şeyden ziyade işte "Merhaba, evim şu kadar büyük, işte acil ev arkadaşı arıyorum, ilgilenirsen işte kiralar, işte masraf dâhil şu kadar. İlgiyorsen numaram bu” falan diye yazmıştı. Hani hâlbuki ben orada o bu iki özelliğe dikkat eden birini bulsaydım. Hani çok da belki de kontakt kurabilirdim. Çünkü hani gündelik yaşamda çok önemli bir şey ve hani ev, bir evde, herkesin bir evi var. (Döndü)

Bizim gibi translara ne tür destekler sunabiliyor? Ben sokakta kaldığım zaman şöyle sığınma evine gidebilecek miyim? (Kadriye)

Kadriye: E translar da keza aynı şekilde. Translar her yerde yaşayamaz! Yaşayabilir mi? Hayır! Hele ki çok erkeksi bir yapıdaysa mümkünatı yok! ... Ya çok zengin yerlerde yaşayacak ya da gidip de sıradan bir işte kenar mahallede, şurada, burada yaşayamaz yani. Barındırmazlar!

Araştırmacı: Yani, yaşayacağı yerleri aslında bilmesine gerek var. Bilgi gereksiniminden kastettiğim aslında bu!

Kadriye: Bilmesi, bilmesine gerek var, artı bilmiyorsa yönlendirilmesine gerek var. Yönlendirirken de bence sömürülmesini engellemek de gerekir. (Kadriye)

Kadriye barınma konusunda her semtte yaşanamayacağını vurgulamış ve sosyal dışlanma nedeniyle ekonomik olarak yoksunluk çekmenin yanı sıra, bu süreçte sömürüldüklerine de dikkat çekmiştir. Translara kira tutarlarının çok yüksek tutarda söylendiği, toplulukça bilinen bir gerçektir.

Döndü de benzer şekilde maddiyat konusuna değinmekte ve yaşayacağı kişilerin onun eşcinselliğine ya da feminist oluşuna uygun olmasına dikkat etmektedir. Çünkü bu durum, dışlanmadan ve güvenle yaşaması için olmazsa olmaz bir koşuldur.

III.2.2.b.vi. Boş Zaman ve Hobiler

Katılımcılar boş zaman etkinliklerinde de birtakım alanlarda bilgi ile etkileşime geçmektedir.

Bir de farklı diller öğrenmeyi ben çok seviyorum. Şey o zamanlar Almanca öğrenmek istiyordum; şu an çok istemiyorum ama, yine bir temelim var. Üstüne, şey, devam ettirmek istiyorum onu. İşte Yunanca öğrenmeye çalışırdım. Kuzenim seçmeli Rusça dersi alırdı, ondan Rusça [gülüşme] şey yapardım falan böyle. Bayağı bayağı her dil... Mesela şey almışımıdır, Japonca dersi aldım ben, şeyde seçmeli ders Japon Kültürü aldım iki dönem. İki dönem de Japonca dersi aldım falan. Böyle dil, dillere falan bayağı merakım vardır yani. Onlarla ilgili araştırmalar yapardım. İngilizce kitaplar seçmeye çalışırdım, İngilizce öğrenmek için. (Bayram)

Ya mesela bir filme gittiysem açıyorum, ne eleştiri yapmışlar mutlaka bakarım. Acaba benimle aynı yere takılmışlar, takılmamışlar mı? (Bayram)

Niğde gibi küçük bir yerde sosyal yaşamım çok fazla değil zaten. Yani arkadaşlarla dışarı çıkmadığım vakitlerde oturuyorsun film izliyorsun

falán. Hani onun haricinde bir Şey araŐtırdıđımı falán sŧyleyemem.
(Bayram)

Ya mesela ilk sevgilim acayip derecede ya edebiyat okuyordu benim ilk kızı arkadaşım ve ben hani işte ona çok gerçekten aŐıktım. Bazı Şeyleri vardı işte ŧzlemleri vardı işte. Nilgün Marmara'nın o dŧnem mesela baskısı yoktu biz birlikteyken... Sadece daktiloya çekilmiŐ Őiirleri vardı, bilirsin Nilgün'ü. Ama hani diğer kitapları yoktu. Ben gidip işte kütüphaneye-aramadığım yerler kalmıyordu falán. Sylvia Plath'ın mesela "Sıra Fanus" dışında kitabı yoktu. Gerçekten yoktu, ben bulamıyordum falán. Hiçbir yerde bulamıyordum. Mesela Milli Kütüphaneye'de eski Őeylerini falán buluyordum yani, Ariel Mariel bilmem ne... (Dŧndü)

Ama zaten ekŐi'ye de Őŧyle bakmıyorum, yani gündemle ilgili yorumlara falán bakmıyorum ekŐi'ye. Bir filmle ilgili, bir diziyile ilgili hani, neyse yoruma genelde oraya bakıyorum işte. (Yakup)

Gŧröldüđü üzere katılımcılar tarafından film izleme gibi etkinliklerin ŧncesinde ya da sonrasında film hakkında bilgilere gereksinim duyulmuŐ ve bunlara da genelde İnternet ortamından eriŐilmiŐtir. Edebiyatla ilgili bir yapıta eriŐilmek istenildiğinde kütüphanelere gidilerek o yapıtların bulunmaya çalıŐıldıđı belirlenmiştir. Dil ŧđrenmek için de benzer Şekilde bilgi gereksinimleri karŐılanmıŐtır. Yani bireyler boş zaman etkinlikleri için gereksinim duydukları bilgileri etkin bir biçimde karŐılamaya çalışmışlardır.

III.2.2.b.vii. Finans

İŞ bulma sŧrecinde, barınma vd. konularda ayrımcılığa maruz kalan bireyler için finans durumu da can alıcı bir ŧneme sahiptir.

Kadriye trans bir birey olarak finans konusunda Şu endişeleri taşımaktadır:

Ben bir işte Tŧrk vatandaŐı olarak hem trans kimliğim dolayısıyla param olmadığı zaman adalete erişim noktasında nasıl bir Şey sunar bana? Devletin o Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve birimleri ya da belediyelerin diğer o işte sosyal birimleri... Kadın bilmem ne Şeyleri... bizim gibi translara ne tŧr destekler sunabiliyor? (Kadriye)

Parasız kalıyorum mesela, param yok! Sosyal haklarım vardır muhakkak her vatandaş gibi hani nereden gıda yardımı alabilirim?... Hatta olmayınca kimliğimden dolayı bir Şeyle karŐılaŐabilir miyim? Şimdi mesela koskoca T.C. Devleti'nin translar için biliyorsun ki ... ŧzŧrlŧ kategorisinde translara maaş bađlıyorlarmıŐ [gŧlerek]! Ben bunu bilmıyordum mesela! ... Ama tabii bu bir hakaret, almam bŧyle

bir maaş. Ben özürli değilim yani! Bu bir hakaret, devletin kendisiyle çelişkisidir aynı zamanda. Bu raporunuz ne, özürliüler raporuyla mı ne veriyorlar! (Kadriye)

Ya benim yaşamım genelde hep sadece ben değil çoğu transın sorunu maddiyattır; çünkü transın geçiş dönemi çok pahalı bir süreç. E, şimdi kirani mı ödeyeceksin, faturanı mı ödeyeceksin? Meme estetiğini mi ödeyeceksin? Vajina estetiğini mi ödeyeceksin?... Sadece hormon tedavisi aylık 250-300 milyon [lira]... Tedavi masraflarını katmıyorum işin içine. Ameliyatları katmıyorum hiç! Sigortanız olsun veya olmasın! Zaten SGK karşılamıyor! Elinizde mahkeme kararı olsun veya olmasın zaten karşılamıyor. T.C. mahkemelerinin kararıyla gidiyorsun doktora. Sana diyor ki, e tamam vajina ameliyatı 40 bin lira ama mahkeme kararın varsa sana bir 15 bin inerim diyor. Hani normalde bedavaya yapması lazım; çünkü devlet eliyle çıkmış bir karara bile böyle bir emperyalist bakışla senden 30 bin lira alabiliyorlar. O yüzden, çok pahalı bir süreç olduğu için, bizim yani bilgi noktasında maddi yönde, hani nasıl kıssadan hisseye translığımızı en ucuz şekilde nerede yaptırabiliriz hani... (Kadriye)

Görüldüğü üzere Kadriye, finansla ilgili konulara değinmiştir. Dışlanmaya maruz kalmamak için lüks yaşama gereksinim duymaktadır. Ameliyat geçişi için de paraya ihtiyacı vardır. Emre de benzer şekilde ameliyat ücretlerinden yakınmış ve hem hormonların hem de ameliyatın karaborsaya düştüğünü belirtmiştir. Bireylerin bu konuda desteğe gereksinimi olduğu saptanmıştır.

III.2.2.b.viii. Sosyalleşme

Aslında sosyalleşme iletişim alanı ile yakından ilgilidir. Ancak LGTİQ bireylerin sosyalleşmesi ve kültürel vb. etkinliklere katılması biraz daha güvenlik gerektiren ve uygulamalar vb. ile gittikçe daralan bir alana ve kısıtlı mekânlara hapsolmuş durumdadır. Katılımcılar, belirli mekânlarda kendilerini güvende hissetmektedirler.

Mutlaka bir güvene alma olayı var, gerçekten burası trans dostu ya da LGBTİ+ dostu bir yer mi, onun şeyi, endişesi oluyor maalesef. Bir yere gittiğimde de kafede de “Beni tanımıyorlar, nasıl yaklaşacaklar?” falan diye endişelerim oluyor. Onun için bir yere alıştığımızda devamlı hep oraya gidiyoruz [gülme]! (Bayram)

Onun dışında sosyal aktiviteler açısından nerede gezebilirim, hangi parkta rahatça oturabilirim, hangi yerde alışveriş yapabileirim, hangi muhitte sosyal yaşayabilirim, nerede ayrımcılığa uğramam, hangi

muhit bana göre hitap eder? Bu konuda bilgiye ihtiyacımız var aslında. (Kadriye)

Sosyalleşebilecekleri alanları bence onun bilgisine ihtiyaç duyabiliyorlar ve bununla ilgili... Nerede sosyal etkinlik var, nerelerde buluşabiliriz falan diye. Şey yapalım diyorlar hani böyle bir şey... Bununla ilgili bilgiye ihtiyaç duyuyorlar, aynen. (Yakup)

Bir de [gülerek ve şakayla karışık] Ankara'da nerede en güzel koli kesebilecekleri [bireyin beğendiği kişiye bakması, onu kesmesi, süzmesi] barlar var onların bilgisi de aslında lazım onlara [LGBTİQ bireylere]... (Yakup)

Katılımcıların belirttiği üzere LGBTİQ bireyler, sosyalleşmek için Hornet gibi sosyal ağ uygulamalarını ve/ya diğer sosyal medya hesaplarını kullanmaktadır. Ayrıca, katılımcılara göre, LGBTİQ bireylerin sosyalleşebilecekleri mekânların bilinmesi ve LGBTİQ dostu olmaları, özellikle güvende olmaları açısından son derece önemlidir.

III.2.2.b.ix. Seyahat ve Ulaşım

Katılımcılar, seyahat ve ulaşım konularında hem araştırma amaçlı bilgiye hem de seyahatin güvenliği açısından bilgiye gereksinim duymaktadırlar.

Sonrasında mesela Danimarka'ya gideceğim ya mutlaka araştırma yaparım... Mutlaka, nereye gitmeliyim, en önceden belirlenmesi gerekir. (Bayram)

Arkadaşlardan. Diyorum ki siz nereye gittiniz? Nereyi istersiniz? Hani nereyi beğendiniz? Beğendikleri yerleri söylüyorlar. (Emre)

Yani telefonumdan sürekli şey kollamak durumunda oluyorum dışarı çıkarsam eğer. EGO, hangi otobüs nereden, ne zaman geçiyor, sürekli bir onu kollamak zorunda kalıyorum. Dışarı çıkmadan bir saat öncesinden başlıyor zaten bu süreç. Çünkü otobüs geçerse kaldık [gülüşme] durumundayım. O yüzden hani sürekli kovaladığım o oluyor. Evet ulaşım da sürekli telefonda ulaşmaya çalışıyorum, bir şeyleri halletmeye çalışıyorum. (Leyla)

III.2.2.b.x. Gündem

Yakup ve Serkan, gündem bilgisine gereksinim duyduklarını belirtmiştir. Ayrıca LGBTİQ konularıyla ilgili de çeşitli güncel bilgilere gereksinim duymaktadırlar. Aşağıda bu konuya ilişkin söyledikleri sunulmuştur:

Onun haricinde popüler kültür anlamında yeni yeni Türkiye’de artık böyle ibne popüler kültürü işte oluşuyor. İşte K.’ler şunlar, bunlar işte makyajlar işte kozmetik şeyler işte kıyafet, moda falan. E, onları şey yapıyoruz, yani o anlamda bir bilgi sirkülasyonu artıyor. Ve daha fazla yönelimliyor. Şu an işte en son çıkan şey var Türkiye’de makyaj bloggerı, vloggerı [video paylaşımı yapan] olan bir çocuk var mesela... O popüler kültür üzerinden belli bir bilgi birikimi oluşuyor ve buna erişimimiz var şu anda, ki buna olan bu popüler kültür alanına olan erişimimiz bizim hukuki ve sağlık alanına olan erişimimizden çok daha kolay ve çok daha fazla. (Serkan)

Yani böyle, hani ne olacak ne bitecek diye ülkenin gündemi. Bir de her gün LGBT ile ilgili bir şey yani böyle bakıyorum hani. Yani bir ne olmuş ne bitmiş hani. (Yakup)

III.2.2.b.xi. Eğitim

Katılımcılar, eğitim konusundaki bilgilere genelde okul yaşamında ve özellikle akademik olarak gereksinim duymaktadırlar. Döndü, eğitim yaşamına ilişkin bilgilerin paylaşımına gereksinim duyulduğunu önemle vurgulamıştır.

Hani ben çok homofobik bir üniversitede okudum; ama işte çok ilginç işte ben gökkuşağı cüzdanımla girebiliyor, giriyorum ya da ders aldığım hocalar eşcinsel olduğumu biliyorlar ve hani açıktan bir nefrete maruz kalmadım, nefret söylemine de maruz kalmadım. Yani bu anlamda sanırım hani birbirimizi teşvik edici bilgilere ihtiyacımız var daha çok hani olumsuz ya da işte "Şu üniversiteye gitmeyin orası çok homofobik!" demektense hani yaptığımız yapabildiğimiz, gerçekleştirebildiğimiz, kendimize gerçekleştirebildiğimiz çok hani müsait olmasa da ortamlar, hani kendimizi gerçekleştirebildiğimiz örnekleri edinebileceğimiz bilgi kanalları olsa ne hoş olur değil mi! (Döndü)

Okul sürecim devam ettiği için daha çok aslında, şey, temel akademik bilgiye ihtiyacım oluyor ve onlara yönelik araştırmalar yapıyorum. Bunun için İnternet’i kullanıyorum (Leyla)

III.2.2.b.xii. Politika

Katılımcılardan Serkan ve Yakup, politika konusunda da bilgiye gereksinimleri bulunduğunu şu sözlerle ifade etmişlerdir:

Siyaset var, yani devletin sana yönelttiği siyasi tutum var, senin bilginin yayılması konusunda. (Serkan)

Başka, siyasi bilgiye ihtiyaç duyuyorum. (Yakup)

III.2.2.b.xiii. Askerlik

Askerlikle ilgili sorunlar, görüşmelerin bazı yerlerinde dile getirilmiştir. Askerlik, özellikle zorunlu askerlik, kamu hizmeti olan ülkemizde translar, geyler ve interseks bireyler için büyük sorun oluşturmaktadır.

Bir de askerlik bilgisi bence. Rapor alırken hani. Gerçi sağlığın aslında toplam sağlık mesela hani, [LGBTİQ bireyler] rapor alırken nelerle karşılaşacaklar... (Yakup)

Yakup'un endişesini trans bireyler de taşımaktadır. Özellikle zorunlu hizmet olan askerlik ülkemizde trans ve gey bireyler için çalışma yaşamında olumsuz bir durum yaratmaktadır. Yakup, askerlikten muaf olma ve olmama arasında ikilemedir; çünkü kamu çalışanıdır. Emre ise iş yerinde pembe kimlikle çalışmanın zorluklarından söz etmiştir.

III.2.2.b.xiv. Beslenme

Beslenme konusuna aslında temel insan hakkı olarak değinilmiştir. Ancak dışlanma ya da ekonomik durum da doğal olarak beslenme konusunu (alışveriş yaparken maruz kalınan kötü davranışlar) etkilemektedir.

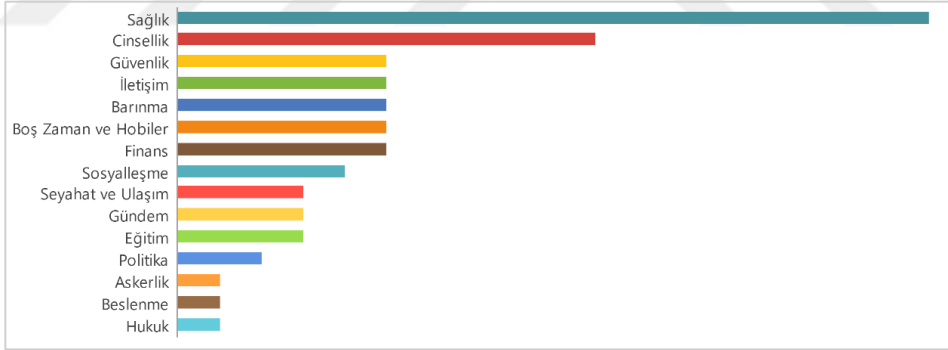
Aslında hayattaki temel gereksinimler yani yaşama hakkı noktasında, barınma, yiyip içme ve uyuma, güvenlik [gülerek]... (Kadriye)

III.2.2.b.xv. Hukuk

Hukuk bilgisi, özellikle katılımcıların yaşamlarına müdahale edildiğinde ve cinsiyet geçiş ameliyatlarında onlar için çok önemli olmaktadır. Serkan, hukuk bilgisi açısından bireylerin, derneklerin hukuki destekleri olsa da bu bilgiye erişim de zorlandıklarını belirtmiştir. Çünkü çoğu birey derneklere ulaşamamaktadır.

Yani bizim hukuki bilgimiz yok, hukuk yollarını çok fazla nasıl zorlarız bilmiyoruz. Ama tabii bu durum aşıldı. Yani 90'dan beri yapılan aktivizm artık hani şeyi aşmış durumda yani bugün artık hani her, bir sürü dernek var. Bu derneklerin hukuki destekleri, şeyleri var grupları var, avukatları var, şunları var, bunları var. Ama bu avukatların bilgisine erişmek nasıl o zaman sağlanacak? Yani ben taşradaki bir eşcinsel erkeğin ya da eşcinsel birisinin benim burada verdiğim hukuk hizmetine erişmesini nereden sağlayacağım, nasıl sağlayacağım, onun bilgisini nereden edinecek o insan? (Serkan)

Sonuç olarak katılımcılar çeşitli alanlarda bilgiye gereksinim duymuş ve bu süreçte de endişelerine dair bilgi arayışına girmişlerdir. Bu alanlar, görüşmelerde yer alış yoğunluklarına/sıklıklarına (bkz. Ek 11 ve Ek 12) göre sıralanarak Şekil 9'da sunulmuştur.



Şekil 9. LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamda bilgi gereksinimi duyduğu alanlar

Şekil 9'daki görselde sunulduğu üzere LGBTİQ bireylerin/katılımcıların gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerinin en fazla sağlık alanında olduğu, onu sırasıyla cinsellik, güvenlik (safety-güvende hissetme), iletişim, barınma, boş zaman etkinlikleri, finans, sosyalleşme, seyahat ve ulaşım, gündem, eğitim, politika, askerlik, beslenme ve hukuk alanlarının izlediği görülmektedir. Görüldüğü üzere bireyler sağlık, eğitim, güvenlik, barınma gibi temel hak konularında bilgiye gereksinim duymaktadır ve o alanlarda endişeleri bulunmaktadır. Ayrıca, onların, heteroseksist

düzende, sosyalleşebilecekleri alanlar kısıtlıdır ve buna dair bilgiye gereksinimleri vardır. Seyahat ve ulaşım konuları da yine homofobik ve heteroseksist olan bir toplumda bireylerin dikkat etmesi gereken diğer konulardandır. Katılımcılar, seyahat edecekleri yerler ve oralardaki mekânlar hakkında (LGBTİQ dostu olması konusunda) bilgiyi edinip gidecekleri yerlere bu doğrultuda karar vermektedirler. Askerlik, özellikle translar ve geysler açısından oldukça önemli ve bilgiye gereksinim duydukları bir konudur. Katılımcılarla gerçekleştirilen görüşmeler ve sahada yapılan gözlemlerde, askerlik konusunun gereksinim duyulan bilgi alanı olmasının yanı sıra, toplumsal dışlanma, taciz konularında ve istihdam konusunda bile önemli bir yere sahip olduğunu ortaya çıkarmıştır. Ülkede işe girme ve çalışma ortamında, erkeklerin askerlikten muafiyetinin nedeni merak konusudur. Katılımcıların hukuksal konularda da bilgi gereksinimleri bulunmaktadır. Gözlemler ve görüşmelerden, katılımcıların, hukuki bilgiye kimlik değişikliği, cinsiyet geçiş ameliyatı, istismar, şiddet ve askerlik gibi konularda gereksinim duydukları saptanmıştır.

III.2.2.c. Bilgi Edinme ve Hizmet Alma Süreçlerinde Karşılaşılan Engeller

Çalışma kapsamında yapılan görüşmelerde, katılımcıların bilgi edinme ve kütüphanelerden hizmet alma süreçlerinde karşılaştıkları engeller saptanmaya çalışılmış ve alt başlıklar halinde aşağıda sıralanmıştır.

III.2.2.c.i. Cinsel Yönelim- Cinsiyet Kimliği

Katılımcıların dışlanmaya maruz kalmalarına neden olan durumlar, onların aynı zamanda etkin biçimde bilgiye erişmelerinde de bir engel olarak kendini göstermektedir. Bayram, interseks birey oluşunun, sağlık hakkını etkin şekilde kullanmasında ve sağlığıyla ilgili bilgi edinmesinde önüne bariyer olarak getirildiğini şu sözlerle aktarmıştır:

Mesela ben en basiti, kolum ağrıyor, bir yerim ağrıyor, basit şeyler için doktora gittiğimde “Senin hastalığın var mı?”, “Hayır” diyorum, sonra diyorlar ki “Sen konjenital bilmem nesin...”. Diyorum ki “Bunun durumla ne alakası var?”. Mesela şey oluyor o, kolumla ilgili bir şey varken benim mutlaka interseks oluşum bir engel onlar için, mutlaka diğerleri ile beraber değerlendirilmesi gereken bir şey. Onun için sağlık hakkından ben mesela çok fazla yararlanamıyorum. Çünkü mutlaka, Niğde çünkü küçük bir yer, öyle üniversite hastanesinde

endokrinoloji bölümü yok yani. Beraber değerlendirebileceği bir alan yok. Direkt şey gözüyle bakıyorlar “Biz sana burada bakamayız, sen Adana’ya git, Kayseri’ye git” falan bakıyorlar. Ya kolum ağrıyor, ay bunda bir şey yok yani! Ya da böyle, nereden bileyim, saçım dökülüyor, yok o oluyor, bu oluyor neden kaynaklı, hep ona ilişkilendiriyorlar ve ben doğru düzgün... Mesela İzmir’den sonra işte Niğde’ye gittiğimden beri şey yapamadım. Doğru düzgün o sağlık durumundan yararlanamıyorum... Yani baksın hani... Şöyle diyeyim, interseks olmayan bir birey de gitse, diyelim hormon seviyeleri düşük. Bu hormon seviyelerine bakarlar, ederler; ama benim direkt interseks oluşum “Sen böylesin, senin işin çok karışık ya sen Adana’ya, Kayseri’ye git. Biz seninkini yapamayız, edemeyiz” diyorlar... Direkt, otomatik olarak yargılıyorlar, maalesef. (Bayram)

Bayram, ayrıca ses tonu dolayısıyla da bankacılık işlemleri gibi süreçlerde de sorun yaşadığını belirtmiştir. Çünkü ses tonu, nüfus cüzdanındaki cinsiyetle toplumsal cinsiyet normları bağlamında örtüşmemektedir.

Nasıl diyeyim; mesela ben telefonda hiçbir şeyi yapamıyorum. Telefonda hiçbir şeyi halledemiyorum, ne banka şifremi, kart şifremi alabiliyorum, en basiti Bimer’e şikâyet ettiğimde bir şeyi, geri dönüşü [gülme] bana doğru düzgün olamıyor. Hani çünkü bir kimliklendirme var ya yine. Hani sesimden dolayı [gülme] benim erkek olduğumu düşünmüyorlar. “Bayram beyle mi görüşüyorum, Bayram beyle mi görüşüyorum?”. Artık ben şey diyorum, “Siz Bayram deyin bir tek, he benimle görüşüyorsunuz falan ne demek istiyorsunuz...” şeyine getiriyorum ama telefonla hiçbir şeyimi halledemiyorum maalesef. Ay onun haricinde ne yaşıyorum... Aslında günlük olarak yaşadığım birçok sıkıntı olabiliyor bu karmaşadan dolayı. (Bayram)

Döndü, sağlık kuruluşuna gidildiğinde, heteroseksist algıyla hastaya bakılmasından oldukça şikâyetçidir ve bu durum onun ruhsal sağlığına kavuşmasında ya da destek almasında engel oluşturmuştur.

Heteroseksüel bir insanın ilişkisini anlatırkenki durumun bizimle aynı olduğunu düşünmüyorum. Ya da ben işte psikoloğa gittiğimde işte “Kız arkadaşından ayrıldım.” dediğimde psikolog bana “Arkadaşınla kavga mı ettin?” diyor. “. Hayır, kız arkadaşından ayrıldım”, diyorum.”, “Arkadaşınla küstün mü?” diyor. “Hayır, kız arkadaşından ayrıldım, sevgilimden ayrıldım!” diyorum... (Döndü)

Kadriye ise doktora gittiğinde ad polemiginden hizmet almada engelle karşılaşmıştır.

Evet, daha bu yok bizde! Daha ben bilgiye erişim noktasında, translığım noktasında, gittim doktora, niye adın Kadriye bile diyorlar!

Ay ne alaka yani! Adım Kadriye olamaz mı hani! Daha doktor bunu bilmiyor! Daha doktor verdiği ilacın SGK [Sosyal Güvenlik Kurumu] kapsamına girip girmediğini bilmiyor! Bilmiyorlar! Eskiden hitap etmeyi de bilmezlerdi. Şimdi biraz düzelmişler, hafif yani, çok değil, yine aynı. Türkiye çapında 81 ilde özellikle transların cinsel geçiş dönemiyle ilgili, bilinçli doktor sayısı beş parmağı geçmez! O kadar kötü ki, o kadar vasat ki! Daha aşılması gereken çok uzun bir yol var! Eğitim hakkım, e yurda gireceğim, efemine miyim? Erkek yurduna atıyorsun beni ama soruyor musun bana trans mısın değil misin diye?! Sormuyorsun! E, derdimi anlatmaya çalışıyorum kimse anlamıyor. (Kadriye)

Kadriye, ayrıca, belediye başkanı ile randevu ayarlarken bile trans kimliğinin bu randevuyu almasına engel oluşturduğunu belirtmiştir.

Belediyeye şey demiştim hani “Neden translara iş vermiyorsunuz? Üniversite mezunuyum ve ben işe girmek istiyorum, Belediye Başkanı ile görüşmek istiyorum.” demiştim. İzin vermediler belediye başkanı ile görüşmedim [görüşemedim] bir vatandaş olarak. Telefonla da aradım, randevu talep ettim... Hiçbir şekilde vermediler. Hele bir trans olduğumu söyleyince hiç [gülme], direkt yani otomatikman [otomatik olarak] siliyorlardı (Kadriye)

Görüldüğü üzere katılımcılar özellikle sağlık bilgisine erişmede ve sağlık hizmeti almada cinsel yönelim ve/ya cinsiyet kimlikleri dolayısıyla engellerle karşılaşmışlardır. Yani katılımcılar temel haklarından ve kamu hizmetlerinden mahrum bırakılmaktadır.

III.2.2.c.ii. Karşı Tarafın İsteksizliği/İstememesi

Karşı taraf, LGBTİQ bireylerin sorunlarını oldukça içinden çıkılmaz gördüğü ya da ilgilenmek istemediği için, onların bilgiye erişmesinde ve hizmet almasında engel oluşturmaktadır.

Kadriye, üniversitesinin Sağlık, Kültür ve Spor Dairesi Başkanlığı'na bağlı psikiyatri bölümüne gittiğinde böyle bir engelle karşılaştığını belirtmiştir.

Mediko'ya gittim işte, psikiyatriye ve psikiyatra durumu açıklamıştım. Bu konuda ondan destek ve bilgi istemiştim. Bu beni aşar demişti mesela! Bana bilgi vermemişti. (Kadriye)

Sonrasında Kadriye, adını değiştirdikten sonra eski kimliğinden kurtulmak ve gizliliğini korumak için diplomasındaki adı değiştirmek üzere ğrenci İşleri Daire Başkanlığına başvurduğunda da aynı umursamamazlık ile karşılaştığını ifade etmiştir.

Eski adım, erkek adım. Bu konuda bilgi almaya gittiğim zaman da H. niversitesinin işte ğrenci İşleri Daire Başkanlığından bana bir açıklama yapılmadı. Hatta zerine bana şu söylendi. Aman ne olacak işte, yeni kimlik, yeni adınla altına bir şerh düşeriz, olur biter demişlerdi, eski adım kalacak şekilde... (Kadriye)

Leyla ise LGBTİQ rgtnn ilgi göstermemesinin bile onun bilgi edinmesinde bir engel oluşturduğunu ifade etmiştir.

Biseksüel olmadan önce de çok yakın arkadaşlarımdan veya kendi alanımdan kaynaklı LGBT bireylerle zaten temas halindeydim. Hani benim böyle bir avantajım vardı. Hani kimseye gidip sorma durumum olmadı. Ama ben mesela KAOS GL'ye de daha önce çok gittim, geldim, işte etkinliklerine katıldım. Ama orada da bana bilgi verebilecek ya da beni yönlendirebilecek bir ilgiye rastlamadım açıkçası. (Leyla)

III.2.2.c.iii. nyargılar

Kimi zaman da katılımcıların, yaşadıkları dışlanma deneyimleri ya da kendi önyargıları dolayısıyla bilgiye erişememe durumları söz konusu olmuştur. Buna ilişkin katılımcı ifadeleri aşağıda sıralanmıştır.

Zamanında, evet, cinsel ynelimimle ilgili şeyi arayacaktım, hiç KAOS GL'yi falan. Çok ekinmiştim, böyle utanıyordum. Utanacak ne varsa artık [gülüşme]. Zaten her şeyi kabullenmiş, etmişim. İşte o zaman öyle bir şey yapmayı çok istiyordum; ama yapmamıştım. Ya bir de şöyle bir şey var. İnterseks artı gey olmak, gerçekten şey gibi geliyor, LGBT+'ın içinde de dışlanacak gibisin hissi veriyor insana; çünkü interseks bilinmiyor, yani çok edilmiyor. Çok fazla görünür insan yok. Hani ben LGBT+'ın içine dahil olursam onlar tarafından dışlanır korkusu da yaşadım mesela. O zamanlar hiç arayamamıştım; çünkü benim deneyimim sadece bana özel diye düşünüyordum. Onlar beni anlamaz, ben sadece gey değilim ki falan. Onlar bana nasıl yardımcı olabilir, bunun endişelerini de yaşayarak arayamamıştım mesela zamanında. Ama yani bende, öyle keşke olsaydı diyeceğim bir durum da değildi. (Bayram)

Yakup ise hobi olarak sürdürdüğü etkinlikleri, ortamın erilliği ve eşcinsellerin görmezden gelindiği önyargısı ile bırakmıştır.

Belli hani Marksizm kitaplarını falan okumak gerekiyor. Onun için mesela Komünist Parti... Nazım'ın Kültür Merkezine gittiğimde yani böyle bir kendimi iyi hissetmemiştim hani. Yani böyle nasıl diyeyim. Orada böyle çok baskılandığımı hissetmişim. Sonra bırakmışım mesela o Marksist Okumaları Atölyesini hani... Ya ne bileyim böyle ... çok eril bir ortamdı. Anladın mı? Hani böyle direkt cinsel oyunlarda kendimi şey hissettim ben dışlandığımı, ya dışlamadılar, şimdi şey yapmayayım ama hani dıştan kendim böyle dışlandığımı hissedip gitmedim ya iyi hissetmedim, rahat hissetmedim... O yüzden ben mesela, bu Marksist Okumalarını mesela bırakmışım hani, o şeyi. Aynı şekilde mesela Edebiyat Atölyesini de bırakmışım aynı orada. Hani, mesela öykü yazma kursları vardı oranın, yine ona da gitmişim ama... Mesela yine böyle tuhaf bir dışlanmışlık hissettim, anladın mı beni? Ya böyle tam yer aldığımı hissedemedim; ama bu cinsel yönelimimle alakalı mı değil mi bilemedim hani şu an. Sadece iyi hissetmedim ve gitmedim. Ya çünkü mesela hep konuşulan şeyler, mesela Edebiyat Atölyesinde hiç eşcinsel yazarlardan falan örnek verilmiyordu, anlatabiliyor muyum? Mesela ben hep şey James Baldwin falan diyordum. Onlar hiç mesela... Anladın mı? ... Hani böyle eşcinsel yazarlardan. Mesela Bilge Karasu...vardı, Bilge Karasu'nun eşcinselliği hiç konuşulmuyordu mesela falan. Tamam, konuşmak gerekmiyor zaten de hani o cinsel yönelimin edebiyata yansması falan mesela hiç konuşulmuyordu. O yüzden bırakmışım mesela Edebiyat Atölyesini. Marksist okumaları da bırakmışım. (Yakup)

III.2.2.c.iv. Çekinmek- Korkmak

Katılımcılar, ifşa olma korkusuyla ya da durumlarından çekinerek bilgiye erişimlerine kendileri ket vurmaktadır. Serkan, üniversite döneminde HIV hakkında bilgi eksikliği olmasına rağmen açılmadan önce gidip sormadığını belirtmiştir.

Ya şöyle, tabii gelip de kimseye rahat rahat HIV nedir, ne değildir diye sormadım, sormadım. Ne bileyim bir ara HIV'e çok takmışım ben ve hani bu açılmadan önceki yani 2008'ler falan, açılmadan önce ya gidip şey yapmamışım yani gidip de sormamışım HIV ne demek. Mesela bizim okulun şeyi vardı reviri vardı, revir dediğim de hastane gibi bir şeydi. Ondan sonra oraya gidip şey yapmamışım, HIV testi yaptıramamışım... Yaptıramamışım, yaptırırsam sorarlar bana neden şeydir diye, bilmem nedir diye. Ondan sonra böyle bir şeylik, tedirginlik yaşamışım ama hani kafamdaki herhangi bir bilgiye dair erişim aşamasında çok da fazla birisine ihtiyaç duyduğumuz bir dönemde değiliz artık. (Serkan)

Serkan, toplumsal cinsiyet normlarının bilgi gereksinimlerini tatmin etmede de bir çekince oluşturduğunu belirtmiştir. Yani toplumsal cinsiyetiniz erkek ise erkeklerle ilgili konularda bir şeyler sorulabileceğini ifade etmiştir.

Toplumsal cinsiyeti erkek olan birisi olarak [gülme] gidip yemek tarifi arıyorsam o tarife erişim daha güvenli yollardan olmak zorunda, rastgele olmuyor ya da erkekler için topuklu ayakkabı almak istiyorum, topuklu ayakkabıyı nerden alacağım(?)... Kimseye soramıyoruz, soramazsın ki şeyi, soramazsın ki 45 numara topuklu ayakkabın var mı diye ayakkabıcılara! (Serkan)

III.2.2.c.v. Örgütlere Ulaşamama

Araştırma kapsamında saptanan ilginç şeylerden biri de katılımcıların, kendi sorunları için kurulan örgütlere ulaşmada zorluk çekmeleridir. Araştırmacı da bu durumu bizzat yaşamıştır. Bazı derneklerle iletişim sürecinde titri olmayana değer vermeme durumu hissedilmiştir.

Leyla, eğer tanıdıkları olmasa idi derneklerin kapısının ona kapalı olacağını düşünmektedir. O, derneklerin ilgisizliğinden daha önce de yakınmıştır. Ancak, bu yalnızca bir önyargı değildir, araştırmacının gözlemlerinden ve görüşmelerinden de ortaya çıkmış bir yargıdır.

Şey hani o dernekler meselesi biraz öyleydi. Karşılaştım, ya bire bir benim karşılaştığım şeyler değil, aslında karşılaştım muhtemelen; çünkü eğer hiç tanıdığım olmasaydı ve ben biseksüel bir kadın olarak bir bilgiye ulaşmak isteseydim kesin karşılaşırdım zaten yani yüzüme kapılar kapanır falan diye korkuyorum [gülüşme]... Ama hani benim sadece şansım, yakın arkadaşlarımdan hani böyle bir bilgiyi bana ulaştırabilecek olmalarıydı. Yoksa, evet karşılaştım. (Leyla)

Yakup, KAOS GL'ye bir şey sorduğunda yanıt alamama durumu ile karşılaştığını ve bu nedenle de yapmak istediği araştırmalardan vazgeçtiğini belirtmiştir. Çünkü yanıt alamaması, istediği bilgiye erişememesine neden olmuştur.

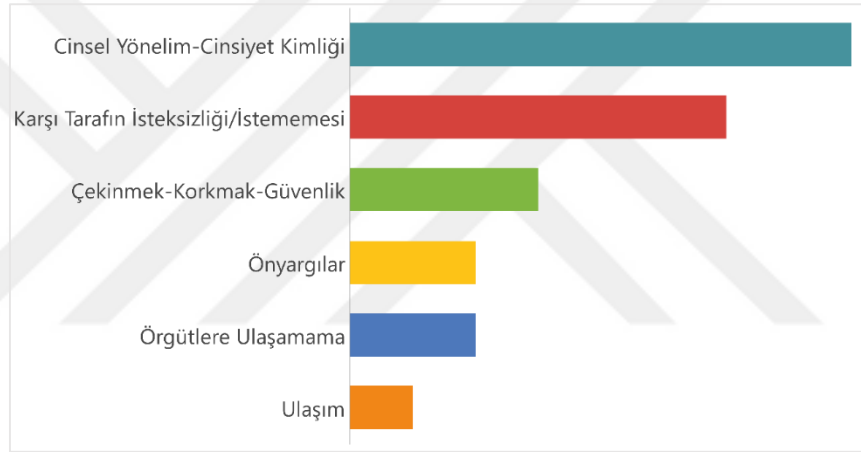
Ben çabuk vazgeçen bir insanım. Mesela KAOS GL'ye bir şey, soru sorduğumda falan cevap alamaz-alamıyorum genelde yoğunluktan dolayı, bırakıyorum mesela. (Yakup)

III.2.2.c.vi. Ulaşım

Katılımcıların bilgiye erişimlerini engelleyen bir diğer husus ise ulaşımdır. Yakup, kütüphaneye ulaşım yüzünden yani uzaklığından ötürü gidemediğini belirtmiştir.

Bir bilgiye erişimde en basitinden Milli Kütüphane'ye gidemiyorum, ulaşım [gülerek]. (Yakup)

Leyla ise evinin şehir merkezine uzaklığından ötürü bilgi arama ve bilgiye erişme durumunun bilgi davranışını şekillendirdiğini belirtmiştir. Katılımcıların bilgi edinme ve hizmet alma süreçlerinde karşılaştıkları engeller görselleştirilerek Şekil 10'da sunulmuştur.



Şekil 10. Katılımcıların bilgi edinme ve hizmet alma süreçlerinde karşılaştıkları engeller

Şekil 10'da görüldüğü üzere katılımcıların deneyimleri, onların bilgiye erişmelerinde ve/ya hizmet almalarında en büyük engelin cinsel yönelimleri/cinsiyet kimlikleri olduğunu göstermiştir. Bu engeli sırasıyla karşı tarafın istememesi, çekinmek-korkmak-güvenlik, önyargılar, örgütlere ulaşamama ve ulaşım engellerinin izlediği belirlenmiştir.

III.2.2.d. Bilgi Gereksinimlerinin Karşılandığı Bilgi ve/ya İletişim Kaynakları/Kanalları

Katılımcıların bilgi gereksinimlerini hangi kaynaklarla, hangi kanallarla nasıl karşıladığı saptanmaya çalışılmış ve onların bir konu hakkındaki bilgiyi almak üzere

en fazla arkadaşlarına ve yakın çevrelerine soru sordukları, sonrasında ise İnternet ortamından genellikle de arama motorlarından yararlandıkları ortaya çıkarılmıştır. Sosyal medyadan yararlanmanın bunları izlediği belirlenmiştir. Bireylerin bilgi gereksinimlerini kütüphaneden karşıladığı durumların, genellikle akademik ve eğitim-öğretim ile ilgili bilgi gerektiğinde ortaya çıktığı saptanmıştır.

III.2.2.d.i. Arkadaşlar ve Yakın Çevre

Katılımcılardan Döndü, gereksinim duyduğu bilgiyi Google'da araştırmadan önce tanıdıklarına sormayı yeğlediğini; çünkü Google'da anlamsız ya da bilinen şeylerin çıktığını belirtmiştir.

Bende açıkçası şöyle oluyor. Biraz böyle şey yani çok da böyle şuraya yapayım şu bulur falan gibi değil ya da insanların böyle direkt yaptığı gibi Google'a falan yazmıyorum bazı şeyleri... Çünkü oradan hep böyle saçma sapan bildiğimiz şeyler çıkıyor, biliyorum. O yüzden mesela şey yapıyorum işte. O alanla bilgisi olabilen arkadaşlarıma daha çok başvuruyorum ya da işte arkadaşlarımdan tanıdığı insanlar var mı o alanla ilgili, onlara mesela gidiyorum. (Döndü)

Emre, yaşanmışlığı olan arkadaşlarına danıştığını belirtmiştir. Emre ayrıca arkadaşlarının deneyimlerinden yararlanarak, sosyalleşebileceği ortamları onlara sorduğunu belirtmiştir.

Yaşanmış olayları hani arkadaşlarımla dolayısıyla sorduğumda... Mesela bir öğretmen arkadaşım var. Kendisi İğdir'da. Ona mesela danışıyorum. Hani benden bir yaş küçük olmasına rağmen gene yaşanmışlıkları var onun memurluk hayatıyla ilgili falan. Bana sakın olmamı öneriyor. Bir trans birey arkadaşım daha var, hastalıklarından dolayı sürecini [cinsiyet değiştirme operasyonu] başlatamıyor mesela. Kalp damarlarında tıkanıklık falan var. Hormon alması demek ölümü demek onun için. O öyle yaşamaya mahkûm oldu, kendi bünyesinde, kabuğunda. Genelde bir sıkıntıya düştüğüm zaman ona danışıyorum. (Emre)

Gidebileceğim yerlere dair bilgiler ediniyorum, psikolojikman da sıkıntı yaşamayacağım. Hani evveliyatında bir kafeye girdiğim zaman a kız mı erkek mi tarzında yaşamış olduğum sıkıntıların yanı sıra yaşamayacağım yerlere bakıyorum bu sıkıntıları... (Emre)

Kadriye de benzer şekilde, deneyim yaşayan tanıdıklarından bilgi almayı yeğleyenlerdendir.

İşte ne yapıyorsun, trans bireylerle görüşüyorsun, “Nerede yaptırdın, kaç yaptırdın?”. Şimdi şöyle bir şey var. Hani ucuz etin yahnisini iyi olmaz. Var! Çok düşük fiyat da var; ama kasap! Yani ölme riskin var, enfeksiyon kapma riskin var, ameliyatın kötü geçme riski var ki örneklerini gördük. Şimdi çok kötü de olmasın, e çok lüks çok pahalı yerlerde de olmaz, orta derece olsun. (Kadriye)

Leyla, benzer şekilde, İnternet’te araştırabileceği bir şey olsa da öncelikle arkadaşlarına sorduğunu ifade etmiştir. Arkadaşlarından özellikle popüler bilgileri elde ettiğini belirtmiştir.

Eşcinsellikle ilgili karşıma bir tanım çıktı ve bu şey akademik olmak zorunda değil... Mesela Tinder... Hani, bir tanışma sitesi, hiç bilmiyordum, ne olduğunu. Hiç bilmiyordum yani ve hani bu ne ki acaba, ne ola ki falan dedim yani, hani hiç İnternet’ten yazmak bile aklıma gelmedi direkt en yakın arkadaşımı arayıp "Ya bu nedir?" falan dedim. Çünkü kendi aralarında konuştuklarını daha önce duymuştum; ama merak etmemişim demek ki. Demek ki bir ihtiyaç oldu. Ondan sonra onlardan mesela direkt bilgi kaynağı oldu. Çünkü şey, popüler bilgi kaynaklarına ulaşmak birazcık zor oluyor benim için, direkt arkadaşlara yöneliyorum; çünkü onlar popüler bilgi kaynağını daha iyi biliyorlar benden. (Leyla)

Yakup da deneyim bilgisine ulaşmak için, tanıdıklarına ve o süreci tecrübe etmiş yakın çevresine danışmıştır.

O durumu yaşayan, mesela o aradığım şeyi yaşayan kişilerle de hani belki onu tecrübe etmiştir mesela aradığım bilgiyi. Mesela askerlikle ilgili, asker raporu verilmiş kişilere danışıyorum hani. Siz ne yaşadınız falan. O[nu] tecrübe etmiş kişilerle konuşuyorum. (Yakup)

Yakup, konuyla ilgili bilgi sahibi olan tanıdıklara, arkadaşlara sormanın bir süre sonra olumsuz dönüşle sonuçlandığını da vurgulamıştır.

Şöyle bir şeyim var, kötü bir şey bence, önce soruyorum. Yani bu konuyla ilgili kim bilgi sahibi olabilir deyip ona soruyorum... Telefon rehberinden falan hani. Sonra mesela onun böyle onun yönlendirmeleriyle ya da onun bir şey bilmiyorsa filan Google’a ... İşte, ama böyle genelde soruyorum insanlara ve sorduğum için de bazen insanlar... sıkılıyor hani benden. Yeter çok soru sordun filan diye hani. İşte git bir araştır kendin bul falan diyorlar. (Yakup)

III.2.2.d.ii. Arama Motorları

Görüşme bulgularından çıkan sonuca göre aslında kullanılan bilgi erişim kanalları/kaynaklarını olarak arama motoru, akıllı telefon, bilgisayar, sosyal medya (kısmen) denildiğinde hepsi de katılımcıların sanal ortamdaki bir şeylerin araştırdığını gösterir.

Bayram, seyahat etmeden önce İnternet'ten belirli sitelerden önerilere, bilgilere mutlaka baktığını belirtmiştir. Emre de Bayram gibi seyahat için araştırma yaparken sanal ortamı kullanmayı tercih ettiğini ifade etmiştir.

Bir anda geliyor böyle. Diyorum ki hani böyle ben, gitmem lazım, Ankara'yı terk etmem gerekiyor; çünkü Ankara beni kasıyor. Artık Ankara'da yaşayamayacak hale geliyorum. Ya İstanbul'a gideyim. İstanbul'da nereye giderim? Denize giderim... Yani onlara da bakıyorum, İnternet'ten bakıyorum. (Emre)

Döndü ve Bayram, akademik bilgi gereksinimi için akademik kaynaklara yönelmektedir. Bayram Google Scholar'ı kullandığını belirtmiş, Döndü ise İnternet sitesi bilgilerinden daha çok akademik bilgilere yöneldiğini belirtmiştir.

Bir şeyleri öğrenmeye çalışıyorum ya da tabii bu akademik bir gereksinimse eğitimimle ilgili bir gereksinimse onda şey yapıyorum hani tabii, önce Google'a yazıyorum, işte pdf'ler buluyorum. Makale olmasına özen gösteriyorum; çünkü İnternet sitesi bilgilerini sevmiyorum. İşte pdf'tir bu, işte akademik olabilecek şeyler... Onların üzerine göz gezdiriyorum. İlgili bir site varsa konuyla ilgili onun şeylerine bakıyorum. (Döndü)

Leyla, akademik bir bilgi gereksinimi için bile olsa öncelikle İnternet'e baktığını belirtmiştir. Oradan yönlenerken kütüphane gibi ulaşması gereken kurumları saptadığını ifade etmiştir.

Akademik bir şey okurken bile orada hani orada gördüğüm herhangi bir terim ya da başka bir kitap, yazar vs. onları araştırmak için de kullandığım ilk şey aslında yine İnternet oluyor. Oradan başka yerlere, kurumlara ulaşarak işte kütüphanelere, üniversitelere ulaşarak o kitabı veya işte terimin yazılı olduğu neyse, bir belgeye ulaşmaya çalışıyorum. (Leyla)

Leyla, benzer biçimde, iş arama sürecinde de İnternet'i kullandığını belirtmiştir.

Atanmaya çalışıyorum, belki sözleşmeli bir memur olmaya çalışıyorum falan, işte onların bilgisine yine İnternet üzerinden aslında ulaşıyorum ya da ne bileyim çeşitli iş arama merkezleri var, onlara başvuruyorum vs.... yine İnternet üzerinden. (Leyla)

Önemli husus olarak da Leyla, evinin konumunun İnternet'e yönelmesinde temel etken olduğunu ifade etmiştir.

Çünkü bulunduğum yer itibariyle bir yerlere ulaşmam hep İnternet üzerinden [gülerek] oluyor... Hobilerimle ilgili de hep İnternet, şeyle ilgili de, ne denir, diğer sağlık problemleriyle ilgili de baktığım ilk şey İnternet oluyor aslında. (Leyla)

Serkan, bir şeyi aramak istediğinde öncelikle İnternet'e baktığını sonrasında kütüphanelere yöneldiğini dile getirmiştir.

Ben bir şeyin bilgisine erişmek istiyorsam 1 [birincisi]: Kendim onu ilk başta bulmaya çalışıyorum, elimdeki imkânlarla, İnternet'le, kütüphanelerle ya da... (Serkan)

Gündelik hayatta işte yok bir film gelmiş onun bilmem nesine bakmak istiyorsun, yok hangi sinemaya gitsem, yok işte hangi şeyi yapsam, bu yemek nasıl yapılır? Evimdeyim, telefonum, İnternet şeyim var, İnternet'e bakıyorsun. Ya da daha işte başka problemler, dediğim gibi işte tez yazacaksın, kiminle görüşeceksin sorunu... (Serkan)

Katılımcıların kütüphaneyi akademik amaçlarla kullanması, araştırmacıyı akademi dışında kütüphane kullanma sorusuna yönlendirmiş ve Serkan, aslında çağ insanının genel durumunu "*Hayır, hayatta kullanmam [gülerek], İnternet'ten ararım. Onun için kütüphaneye mi gideceğim!*" yanıtıyla bir çırpıda özetlemiştir.

III.2.2.d.iii. Sosyal Medya

Sosyal medya, İnternet bağlantısı olmaksızın ulaşılamayan bir alan olsa da, hızla, bilgi erişim çalışmalarında yerini özelleştirmiştir.

Döndü, bilgi erişim sürecinde tanıdıklarına ve sosyal ağlara, arama motorlarından (İnternet) daha çok güvendiğini dile getirmiştir.

Sosyal medya üzerinden daha çok diyeyim hani, Google'dan falan taramaktan ziyade ya da işte sosyal medya üzerinden ya da işte bir tane İnternet sitesi var biliyoruz, oradan, hani biliyoruz oraya

düŖeceđini, oradan Ŗey yapıyorum. Çok hani bu anlamda Ŗey, farklı Ŗeyler kullanmıyorum, farklı Web sayfaları falan filan... (Döndü)

İŖ bulma sürecinde de Döndü, benzer Ŗekilde, sosyal medyayı tercih ettiğini ifade etmiŖtir.

İŖ bulma sürecinde Ŗey yapıyorum, iŖte onda da mesela Twitter uygulaması kullanıyorum. Twitter'dan iŖte bir sayfa var iŖte bizim alanla ilgili oradan mesela zaten direkt bana otomatik bildirim geliyor. "İŖte Ŗu Ŗu Ŗu derneğe, Ŗunu arıyor." falan filan. Oradan da iŖte süzüyorum, benim pozisyonum, yani bana, kabul edileceğim pozisyonları biliyorum. (Döndü)

Emre de, süreçle ilgili bilgi almak istediğinde sosyal medyaya yöneldiğini belirtmiŖtir.

Genelde bir sıkıntıya düŖtüđüm zaman ona danıŖıyorum. Süreçle ilgili bir bilgi almam gerektiğinde bizim sayfalarımız var, Facebook üzerinde gizli hesaplarımız var. Orada zaten ameliyat olanların hepsi paylaşıyor iŖte. Genelde... ortak sıkıntılar olduğu için onları paylaşıyorlar. Ben orada destek olabileceğim kısımda ben destek oluyorum. (Emre)

III.2.2.d.iv. Örgütler ve STK'ler

Bilgi edinmede başvuru kanallardan/kaynaklardan biri de örgütler ve STK'lerdir. Leyla, akademik olarak biseksüelliği bilse de bu konuda bilgi edinme, öğrenme ihtiyacı bağlamında örgütlere gereksinim duyduğunu ve onlara yöneldiğini söylemiŖtir.

Kişisel olarak biseksüelliği bilmiyorum aslında. Dediğin gibi mesela nereden, kiminle tanışılır? Hani belki de onların arasına girerek hani nasıl ben burada var olacağım, hani kendi varlığım var, ben onların arasında nasıl var olacağım, onu öğrenme ihtiyacı, örgütlenmeye beni yöneltmiŖ olabilir ki yine LGBT örgütlerde çok barınmadım, zaten çok istemedim. Yine feminist örgütlere kaydım yani. (Leyla)

Yakup ise bu süreçte destek aldığı iki örgüte iŖaret etmektedir: Sosyal Hizmet Uzmanları Derneği ve KAOS GL Derneği. Dernekler, aslında hukuki bilgi sağladıklarından ve alanlarıyla ilgili deneyime ve bilgiye sahip olduklarından, bireyler tarafından tercih edilen ve idealde de tercih edilmesi gereken bilgi kanallarındır.

III.2.2.d.v. Kütüphaneler

Katılımcıların, kütüphaneleri genellikle akademik amaçlı kullandığı saptanmıştır. Kütüphaneden kastedilen de bu nedenle genelde üniversite kütüphaneleridir. Leyla, aradığı bilgilere İnternet ile ulaşamadığı durumlarda kütüphanelere yöneldiğini belirtmiştir.

Yani öncelikle İnternet, ulaşamadığım anlarda, şey ne derler, kütüphaneler... (Leyla)

Serkan ise ödev yaparken kütüphaneyi kullandığını belirtmiştir.

Ödev yapıyorsun, kütüphaneyi kullanıyorsun... Erişme imkânlarım da dediğim gibi akademi içerisinde kütüphane... (Serkan)

III.2.2.d.vi. Kitapçılar

Katılımcıların akademik ve eğitim amaçlı durumlar dışında kütüphaneleri pek kullanmadıkları; bilgi gereksinimlerini, kitapçılarda kitapları inceleyerek ya da kitap satın alma yoluyla karşıladıkları saptanmıştır.

Emre, seyahat edebileceği yerleri araştırıp, gideceği yere vardıktan sonra oralarda yöreyi tanıtıcı kitaplar aldığını belirtmiştir.

Rehber kitapçıkları alıyorum gittiğim yerlerden. Gidebileceğim yerlere dair bilgiler ediniyorum. (Emre)

Leyla, kütüphanelerden daha çok (görüşme sırasında, bazı kütüphanelerde bulunan kapalı raf sisteminden hoşlanmadığını ve kütüphanelerin ona cezbedici gelmediğini belirtmiştir) kitap dükkânlarını ziyaret etmeyi sevdiğini ifade etmiştir.

Leyla: Bir de hani kitap şeyleri, kitap dükkânlarını da kurcalamayı çok severim herhangi bir şeyle ilgili...

Araştırmacı: İnternet'ten yine?

Leyla: Yo, İnternet'ten değil, onu direkt, yani her merkeze indiğimde muhakkak dolaşp bir şeyler bulmaya çalışırım yani enteresan... Kitapçuları gezmeyi çok severim... Onun haricinde kitapçılar, hani özellikle aradığım herhangi bir şeyler olsun. Ama hani mesela sahaflar için bile özellikle İnternet'e bakıyorum, hani aradığım eski bir kitap için bile özellikle İnternet'te, işte bir İnternet sitesi var, direkt orayı araştırıyorum, ondan sonra bulup sahafa gidiyorum yani... (Leyla)

III.2.2.d.vii. Gazeteler

Kadriye, İnternet ortamındaki gazeteleri, bilgi kaynağı olarak kullandığını belirtmiştir. Elektronik ortam, bilgiye erişimi oldukça kolaylaştırmıştır ve bireyler genellikle onu tercih etmektedir.

III.2.2.d.viii. Açılma Toplantıları

Emre, bilgi edinilen bir diğer kaynağın ise açılma toplantıları olduğunu dile getirmiştir. Derneklerin, bu toplantılarda katılımcıları bilgilendirdiğini ifade etmiştir.

Pembe Hayat'taki mesela arkadaşlar bilimsel anlamda Excel tutuyorlar. Bunlarla ilgili atölyeler düzenliyorlar. İşte geylele ilgili... atölyeleri oluyor. İşte, seks işçileri için ayrı atölyeleri oluyor, trans kadınlar için ayrı, trans erkekler için ayrı. Biseksüel, interler [interseks], queerler için ayrı... (Emre)

III.2.2.d.ix. Yabancılar

Döndü, bilgi edinme amacı gütmekzen bir yere gitmişken, oradaki bireylerin, tesadüfen bilgi sunarak, ona destek olduğunu belirtmiştir.

Çok saçma gelecek; ama mesela bir ortamda oturuyorum, böyle işte ne bileyim, işte oranın çalışanı falan, konu konuyu açıyor falan filan... Hani o edinmek istediğim bilgiyle ilgili bir şey çıkabiliyor, hani bağ kurabileceğim bir şey oluyor falan. Böyle çok doğaçlama gidiyor o sürecim benim. (Döndü)

Yabancılardan tesadüfi olarak destek alan Döndü, genelde özne olarak kişilere başvurduğunu, kurum ve kuruluşlara şikâyet dışında gitmediğini vurgulamıştır.

III.2.2.d.x. Telefon

Akıllı telefon, bilgisayarın da ötesine geçerek bireylerin ayrılmaz bir parçası olmuştur. Leyla, bilgiye erişmek için akıllı telefonun uygulamalarını da kullandığını belirtmiştir.

Dışarı çıkmadan bir saat öncesinden başlıyor zaten bu süreç. Çünkü otobüs geçerse kaldık [gülüşme] durumundayım. O yüzden hani sürekli kovaladığım o oluyor. Evet, ulaşımda da sürekli telefonda ulaşmaya çalışıyorum, bir şeyleri halletmeye çalışıyorum. (Leyla)

III.2.2.d.xi. Televizyon

Televizyon, her ne kadar pasif biçimde bilgi edinilen bir sistem olsa da katılımcıların geçmişine dair büyük izler barındırmaktadır. Özellikle, katılımcıların kimliklerini keşfetme süreçlerinde onlara büyük katkısı olmuştur.

Bayram, TV'nin toplumu yönlendirici özelliğine de değinerek, küçükken TV'de izlediği programlarda LGBTİQ konuları geçtiğinde ve ailesi onları izlediğinde mutlu olduğunu belirtmiştir.

Mesela küçükken, özellikle zaten interseks hakkında hiçbir şey bulamazdın, duyamazdın da. LGBT+ olmakla alakalı bir sürü kötü bir şeyler olurdu. Mesela onlar kötü etkilerdi. (Bayram)

Mesela şey olurdu, küçükken bizimkiler, şey böyle penguenlerin belgeselleri olur ya [gülme] işte eşcinsellerdir, bilmem nelerdir falan. Onlar böyle, onlar izlediklerinde mutlu olurum falan. Hani “Bak aslında ben böyleyim, korkuyorum söylemeye; ama bak hiçbir şey yokmuş gibi izliyorlar, aslında hiçbir şey olmaz ya ben niye söyleyemiyorum?” falan derdim mesela... (Bayram)

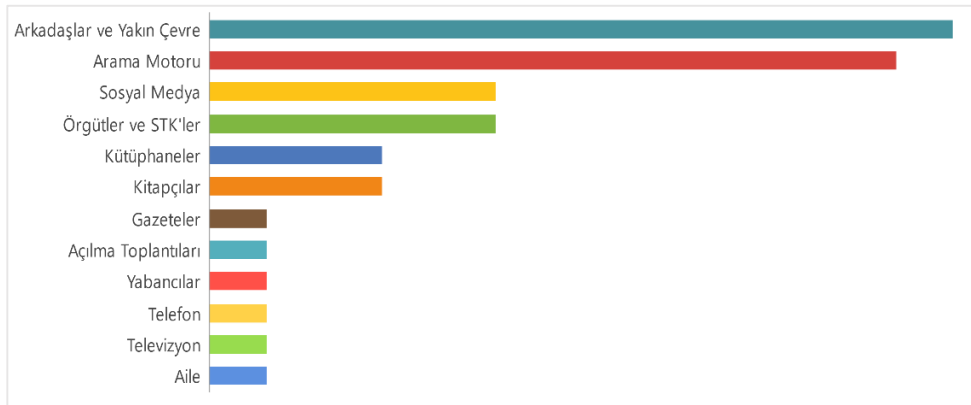
III.2.2.d.xii. Aile

İnsan yaşamındaki en küçük sosyal topluluk olan ailede mutluluk ve üzüntüler hep bir arada yaşanıp paylaşılırken, konu LGBTİQ birey olmak olduğunda, LGBTİQ bireyler aile içinde bile dışlanmaya maruz kalmaktadır. O nedenle aile, bilgi kanalı olarak, özellikle birey aile bireylerine açılmışsa, kendini göstermekte ya da gündelik yaşamdaki diğer şeyleri danıştığında bir bilgi kaynağı/kanalı niteliği taşımaktadır.

Serkan, bu bağlamda yemek tarifi sormak için genellikle annesini aradığını belirtmiştir.

Çünkü mesela bir yemeğin tarifini soracaksam ya da bir şeyi merak ediyorsam annemi ararım. Annemle konuşurum; ama bunu babam duyarsa “Yemek mi konuşuyorsun?” yapar, orada bir şey olur, homofobi yapar falan. Neyse şundan dolayı dedim bunu. Neyi aradığımla çok alakalı bir soru bu. (Serkan)

Bireylerin gündelik yaşamlarındaki bilgi gereksinimlerini karşıladığı kaynaklar/kanallar özetlenerek Şekil 11’de sunulmuştur.



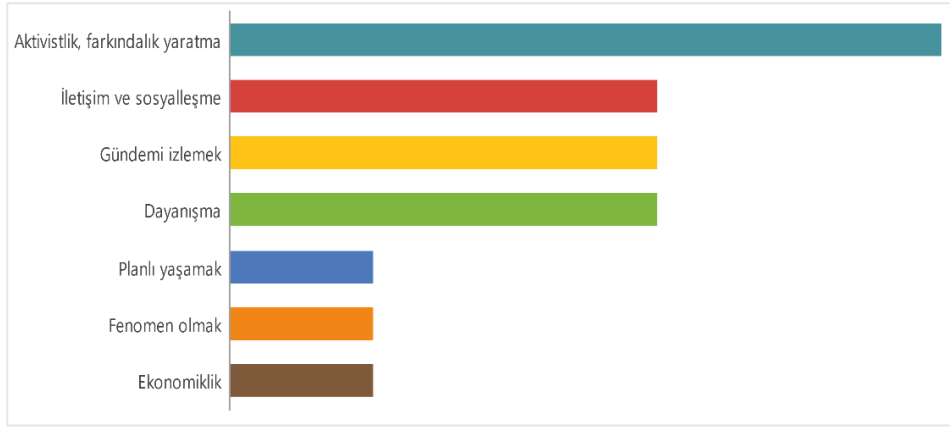
Şekil 11. Bilgi gereksinimlerinin karşılandığı kaynaklar/kanallar

Şekil 11’deki görselde görüldüğü üzere, katılımcıların bilgi kaynağı olarak en fazla arkadaşlarına ve yakın çevrelerine danıştığı, bunu arama motorunun izlediği görülmektedir. Bunlardan sonra ise sosyal medya çok yeni bir ortam olmasına rağmen ön sıralarda yerini almıştır. Sosyal medya, aslında arkadaş ve yakın çevrenin bir tür uzantısı sayılabilir. Örgütler ve STK’ler bir diğer bilgi kaynağı olarak dikkat çekmektedir. Kütüphaneler ise ne yazık ki eğitim hatta öğretim amaçlı kullanımdan çok fazla öteye geçemeyen kurumlar olarak gerilerde kalmıştır. Burada kütüphaneden kasıt genellikle üniversite kütüphaneleridir. Çalışmanın sonraki bölümlerinde katılımcıların hangi tür kütüphaneleri yoğunlukla kullandıkları bilgisi sunulmuştur.

Görüldüğü üzere katılımcılar genellikle sanal ve elektronik ortamdan yararlanmaktadır. Bu bağlamda katılımcıların gündelik yaşamlarında bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) yerini saptamak amacıyla onların kullandığı BİT’ler ve onları kullanma nedenleri vs. ortaya konulmaya çalışılmıştır.

III.2.2.e. BİT Kullanımı

Katılımcıların BİT olarak genellikle İnternet, akıllı telefon, bilgisayar ve sosyal medyayı kullandıkları belirlenmiştir. Aslında sosyal medya da İnternet üzerinden erişilen bir ortamdır. Akıllı telefon ve bilgisayardan da kastedilen genelde İnternet erişimidir. Ancak bilinen bir gerçek vardır ki o da telefonun bu açıdan bilgisayarın önünde geldiğidir. Bunları kullanma gerekçeleri ise aşağıda Şekil 12’de sunulmuştur.



Şekil 12. Katılımcıların BİT kullanma gerekçeleri

Şekil 12’deki görselde sunulduğu üzere, katılımcılar BİT’i gündelik yaşamlarında en yoğun olarak aktivistlik için kullanmaktadır. Emre, BİT’i aktivistlik için kullanımını şu şekilde ifade etmiştir:

Her gün İnternet üzerinden sayfalarımı kontrol ediyorum. Bir tanesinde zaten editörüm. Katılım yapmak isteyen insanlara sorular soruyorum. Gerçekten onların trans birey olup olmadığını keşfetmeye çalışıyorum. Ya burada da bir şey olarak şunu söyleyebilirim. Kendimce aslında o insanın doğru kişi olup olmadığını, kendisini sorgulamasını sağlıyorum. Daha sonrasında eğer ben kâfi dersem hani durumuna, evet sen böylesin, biraz daha bizimle takılabilirsin hani bizim sayfamıza üye olabilirsin diyorum. Merakından gelen lezbiyen arkadaşlar var. İşte aktif lezbiyen arkadaşlar var, birbirine öneren insanlar var. Gey olanlar var. (Emre)

İletişim ve sosyalleşme amaçlı kullanım ise gündemi izleme ve dayanışma amaçlı kullanımlarla eşit olmak üzere ikinci sırada yer almaktadır. Katılımcılardan Bayram, diğer aktivist arkadaşlarıyla iletişimde kalmak için BİT kullandığını belirtmiştir.

Telefondan konuşuyoruz. Sonra sosyal medya, şeyden, Messenger olsun, WhatsApp olsun onların üzerinden de konuşuyoruz. İşte bazen “Şunu mu yapsak, bunu mu yapsak, işte bu yıl şöyle bir etkinlik mi yapsak?” böyle şeyleri tartışıyoruz. Bazen kendi sorunlarımızdan bahsediyoruz, mesela “Doktora gittim, bugün bana bakmadı [gülüşme], hala şuram ağrıyor” falan diye sinirlendiğimde onlara yazıyorum [gülüşme], onlar da bana yazıyor... (Bayram)

Yakup ise gey uygulamalarını aktif olarak kullandığını dile getirmiştir. Döndü ise dayanışma amaçlı olarak da sosyal medyanın gücünü etkin biçimde kullanmıştır.

Hani orada işte bazen bana özelden yazan insanlar... oluyor, “Şu konuda seninle konuşmak istiyorum” diye işte. “Sen nasıl başa çıktın

bu deneyiminle ilgili?" falan diyorlar. Ben de onu örnek veriyorum mesela. O tarz hani daha böyle, nasıl desem, hani işte dayanışmacı bir şekilde kullanıyorum. Bir ihtiyacı olan arkadaşımız oluyor ya da .. Orayı da nasıl kullanıyorum, işte bir şeye ihtiyacım olduğunda evet orada işte, beni işte, şöyle şöyle işte "İnsanların time'ına düşürür müsünüz?", falan yazıyorum; ama hani genel olarak orayı kullanma sebebim herhalde, işte orada da tabii mecralar var hani işte, kendi içimizde şey oluyoruz, işte mesela feminist tayfa diye bir tayfa var Twitter'da... (Döndü)

Döndü, görüldüğü üzere sosyal medyanın gücünü kullanmaktadır. Katılımcılardan Bayram, yaşamını planlı yaşadığını ve bu nedenle her şeyi önceden planlayınca rahat ettiğini belirtmiştir. Bunu yaparken de BİT'ten yararlanmaktadır. Leyla ise gündemden haberdar olmak için özellikle Twitter'ı kullandığını belirtmiştir.

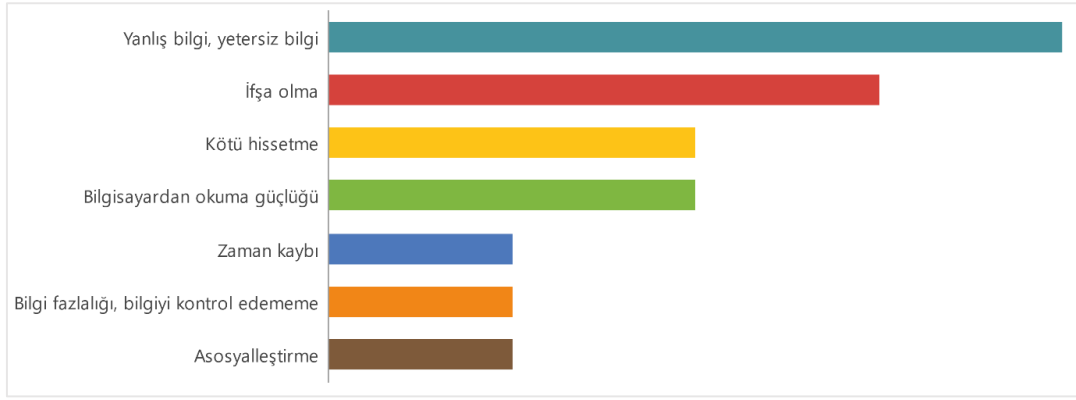
Gündemden haberdar olmak, yani siyasi gündemde de haberdar olmak. Özellikle Twitter'ı hani siyasi gündemli ilgili daha çok kullanıyorum (Leyla).

Yakup, fenomen olmak için Twitter kullandığını söylemiş, Serkan ise BİT'i ekonomik olması nedeniyle kullandığını ifade etmiştir.

Teknolojik, elindeki teknolojik araçlar bir, daha ekonomik şeydir yani teknoloji üzerinden bir şeye erişmek çok daha ekonomik yani ... Ekonomik derken şöyle bir şey, bana göre ekonomik! Yani benim için ucuz. Hani kalkıp da gidip kitabı alabilirim. Ama oradan tercih ediyorum. Ama oraya girmek için de İnternet parası vermem gerekiyor ya da bilgisayarın olması... (Serkan)

Serkan, burada tam metin kitap indirilen sitelerin ekonomikliğinden bahsetmektedir. Özellikle İngilizce kitapların son derece pahalı olduğu düşünüldüğünde yalnızca İnternet ve bilgisayara sahip olup kitapları herhangi bir ücret ödemeksizin indirebilmek onun için çok değerlidir.

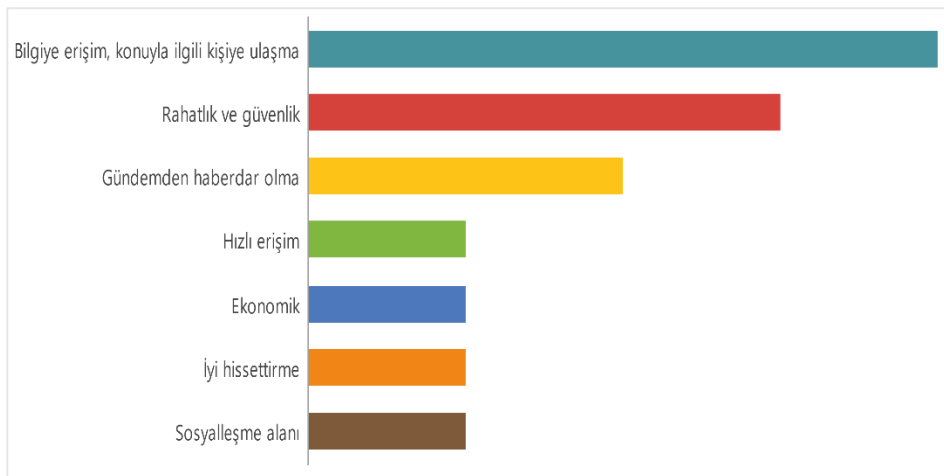
Görüldüğü üzere, katılımcıların çoğunun TV izlemekten çok, ağlardan yararlandıkları belirlenmiştir. Katılımcılara BİT kullanmanın onlar için avantaj ve dezavantajlarının neler olduğu sorulmuş ve yanıtları Şekil 13'te görselleştirilerek özetlenmiştir.



Şekil 13. BİT'in dezavantajları

Şekil 13'te görüldüğü üzere katılımcılar, BİT'te *yanlış ve yetersiz bilginin* sunulduğunu belirtmelerine rağmen (Kadriye, Leyla, Yakup) onları aktif biçimde kullandıklarını ifade etmiştir. Özellikle iki katılımcı, Yakup ve Emre, *ifşa olma* durumunu da çok önemli saymakta ve bunu BİT'in dezavantajı olarak görmekte; yine de bu riski göze almaktadırlar. Çünkü BİT artık gündelik yaşamın vazgeçilmez bir parçasıdır. Ayrıca *bilgisayardan okuma güçlüğü*, Yakup ve Serkan için bir diğer önemli dezavantajdır. Leyla ve Yakup, BİT'in kendilerini *kötü hissettirdiğini* belirtmiştir. Bayram ise BİT'in bireyi *asosyalleştirdiğini* savunmuştur. Leyla, güzel yönleri olsa da, bazen sosyal medyada fazla takılmanın *zaman kaybı* olduğunu dile getirmiştir. Döndü ise BİT'in dezavantajı olarak, elektronik ortamın barındırdığı, *bilginin fazlalığı ve bu nedenle bilginin kontrol edilememesi* durumunu belirtmiştir.

BİT, böyle dezavantajları beraberinde getirmesine rağmen, katılımcılar tarafından ağırlıklı kullanılıyorsa bu, avantajlarının dezavantajlarından çok olduğunu gösterebilir. Katılımcıların belirttiği avantajlar Şekil 14'teki görselde listelenmiştir.



Şekil 14. BİT'in avantajları

Şekil 14'te görüldüğü üzere katılımcılar BİT ile *bilgiye ve konuda uzman kişilere ulaşmayı* bir avantaj olarak görmekte ve onu bu nedenle tercih etmektedir. Bilindiği üzere sosyal medya ile kişilere ulaşmak günümüzde çok kolaylaşmıştır.

Döndü, Twitter'dan bir kişiye ulaşmanın kolaylığı hakkında şunları söylemiştir:

Avantajları bence şöyle bir şey, konuyla ilgili insana Twitter üzerinden daha rahat ulaşabiliyoruz... Evet, yani mesela ben oradan işte sivil toplumla ilgili iş arama sürecindeyim ve STGM'ye mesela "direct message [direkt mesaj]" attığımda Sivil Toplum Geliştirme Merkezine, oradan biri mesela bana diyor ki "Ben, burası kurumsal mesaj kurumsal bir sayfa, sana kendi kişisel sayfamdan cevap vereyim." diyor; çünkü benim işte orada aradığım şey işte "Hani beni neden uzun süredir başvuru yapıyorum ve kabul etmiyorlar?" falan gibi ya da "Hiç çağırıyorlar" gibi falan. O da ona cevap veriyor falan, kendi bilgilerini paylaşıyor. Aslında bu anlamda da sosyal medyayı biraz hani insanlara ulaşmak gibi de kullanıyorum yani... (Döndü)

Katılımcılar, BİT'in bir diğer avantajının ise *rahatlık verme ve güvenlik/güvende hissettirme* olduğunu belirtmişlerdir. Gündelik yaşamının her anında dışlanmaya maruz kalma olasılığı yüksek olan Bayram, İnternet ortamında kendini güvende hissettiğini vurgulamıştır.

İnternet hani benim için en güvenli yer. Her şeyi sorabileceğim bir yer. İnsana her şeyi soramayabilirsin o açıdan daha rahat hissediyorsun İnternet'te. (Bayram)

Kadriye ise utangaç, çekingen ve bir yere gidemeyen herhangi birinin İnternet'ten istediği konuda rahatlıkla bilgi edinebileceğini belirtmiştir.

Çok utangaç bir bireysen "Ay Kırmızı Şemsiye'ye gideceğim, ay nasıl gireceğim, çok utanırım!" diyen insan, bunların bir avantajı var bir kere. Utanmıyorsun! Çok rahat şöyle elinde çayını koy, dinle. Yaz yaz dinle. En büyük avantajı bu. Utanmıyorsun, bir özgüvenin var... Yani translığın üzerinden konuşuyorum ben. Hastaneye gittiğinde derdini anlatamıyorsun! Şurana yapışıyor, utanıyorsun [gülerek]!... Bir kere en büyük avantajı bu. (Kadriye)

Gündemden haberdar olma ise hızlı erişimi gerektirdiğinden bu amaçla kullanım için de BİT katılımcılar tarafından tercih edilmektedir. Yakup ve Leyla, gündemden haberdar olmak için BİT'i kullandığını belirtmişlerdir.

Twitter işte, gündemden haberdar olmak için iyi bir araç ya da kendini ifade edebilmek için iyi bir araç. (Leyla)

Avantajları da dediğim gibi gündemden haberdar oluyorsun. Yani gündemden haberdar olmak demek güzel bir şey zaten. Hemen yorum yapabiliyorsun. Bilgili olmak işte güç, güçlü oluyorsun yani. (Yakup).

Yakup, bilgili olmanın bireye güç kattığını yeniden vurgulamıştır. Serkan, BİT'in avantajının *hızlı erişim* sağlaması olduğunu belirtmiştir. Bu, BİT'in en önemli avantajıdır. Serkan, bunun yanı sıra onu kullanmanın *ekonomik* olduğunu da savunmuştur. BİT kullanma gerekçelerinde de vurgulandığı üzere, kitapların pahalı oluşunu da belirten bir açıklamada bulunmuştur.

Daha ekonomik erişim. Hele ki bizim alanımızda yani bir kitaba para vermeyi hayatta içim elvermiyor yani. (Serkan)

Serkan, tam metin kitap indirebildiği İnternet siteleri bağlamında bu yorumu yapmıştır. Her ne kadar sosyal medyanın aşırı kullanımı vs. insanı bazen kötü hissettirse de Yakup güzel bir gelişmeyi okuduğunda onun kendisini *iyi hissettirdiğini* belirtmiştir.

Kendini iyi hissediyorsun. Yani bir haber falan güzel bir yazı okuyunca kendini, yani ben iyi hissediyorum. (Yakup)

Yakup, buna ek olarak sosyal medyanın *sosyalleştirdiğini* de belirtmektedir. Bu da Bayram'ın belirttiği, BİT'in asosyalleştirmesi dezavantajının tersi durumdur.

III.2.3. Katılımcıların Kütüphaneleri Kullanma ve Kütüphanelerin Bilgi Hizmetlerinden Yararlanma Durumu

BİT'i bu kadar yaygın kullanan bireyler için bilgi gereksinimini karşılamada üst noktada yer almayan kütüphanelerin ne anlam ifade ettiğini ve onların hangi hizmetlerinden yararlandıklarını ya da onlardan neden etkin biçimde yararlanmadıklarını saptamak için katılımcılara görüşmelerde belirli sorular yöneltilmiştir. Bu bölümde o soruların yanıtları analiz edilerek sunulmuştur.

III.2.3.a. Kütüphanelerin Birey İçin Anlamı

Kütüphane deyince katılımcıların aklına ne geldiği sorusuna katılımcılar tarafından çeşitli yanıtlar verilmiştir. Kargo şirketi çalışanı olan Emre, kütüphanenin yalnızca iş için gidip geldiği bir yer olduğunu belirtmiştir.

G. Üniversitesi'nin kütüphanesine girdim; o da kargo teslimatı vermek için girdim [gülme]! Genelde oraya kargo vermek için giriyordum [gülüşme]. Hani orada okudum; ama kütüphane, bilmiyorum hiç kitap bakasım gelmedi hani. (Emre)

Ancak bir yandan da başka bir bilgi eklemiştir.

Aslında oraya devamlı teslimat isteyişimin nedenlerinden bir tanesi mesela odur. Orada kitap kokusu, okumasam da, sanki oradaki bilgileri ya da oradaki kitapları böyle bir solukta okumuşum gibi geliyordu bana. (Emre)

Bayram ise kütüphanenin teşvik edici ortamına ilişkin şunları söylemiştir.

Kütüphanenin çok farklı bir ortamı oluyor. İnsanı böyle okumaya, çalışmaya... Hani çok değişik bir ortam, bir teşvik edici ortamı var. Özlüyorum, üniversitedeki ortamı hatırlıyorum. (Bayram)

Üniversitede çok fazla giderdim kütüphaneye. Benim için orası ders çalışılacak en güzel mekândı. (Bayram)

Bayram, kütüphanenin üniversite döneminde sıklıkla gittiği bir yer olduğu söylemiş ve bu durumu özlediğini belirtmiştir. Döndü ise kütüphanelerden genel olarak hoşlandığını, kütüphanelerin onu izole eden yerler olduğunu; ancak onun başarısızlık dönemini simgeleyen bir yanı olduğunu da belirtmiştir. Çünkü o, mezuniyetten sonraki sınavlara bir kütüphanede çalışmış, kendisine kısa sürede çok yüklenmiş ve istediği başarıyı elde edememiştir.

Kütüphaneler bir kere hardwork gibi geliyor bana, kütüphanelerde çok iyi ders çalıştığımı düşünüyorum. Bir de çok izole ediyor beni, hani işte dikkat dağıtan şeylerden falan bayağı ayırıyor. O anlamda böyle hani... kütüphaneden falan çıktığımda kendimi çok şey hissediyorum böyle. "Bugün kendim için iyi bir şey yaptım" falan diyorum mesela. Bir sürü bilginin olduğu yer, biraz karmaşık bir yer [gülme]... (Döndü)

Genel olarak kütüphanelerden hoşlanıyorum; ama başarısızlık dönemimi de biraz simgeleyen bir şey kütüphane benim. Ben mezun olduktan sonra çok kendime yüklenmişim. Bir şeyleri iyi yapmak için, işte ALES, YDS falan filan. İkisiyle aynı dönem uğraşmaya çalışmışım ve o yüzden kendimi Milli Kütüphane'ye hapsetmişim... (Döndü)

Serkan da benzer şekilde kütüphanenin hem odaklanabildiği hem de kendini dağıtabildiği bir alan olduğunu söylemiştir.

Hani kendimi dağıtabildiğim bir alandı; ama aynı zamanda kendimi odaklayabildiğim de bir yerdi. O yüzden kütüphaneleri seviyorum. Öyle bir nostaljik bakışım var kütüphanelere karşı. (Serkan)

Ayrıca Serkan, kütüphaneyi sadece bilgiye eriştiği bir yer değil, aynı zamanda bilgiyi de ürettiği bir yer olarak da betimlemiştir. Çünkü orada ödevlerini yapmış, tezini yazmıştır.

Kütüphane benim için şey değildi, sadece bilgiye erişim değil bilginin kendisini ürettiğim de bir yerdi yani. (Serkan)

Leyla ise kütüphanelere karşı olumsuz bir düşünceye sahiptir.

Kütüphanelerde ben çok zorlanıyorum [gülme]... Gerçekten çok zorlanıyorum. Kütüphaneleri çok sevdiğimi söyleyemem açıkçası. Ben çünkü sessiz ortamlarda çalışmaktan hiç hoşlanmam. Olabildiğince gürültülü yerlerde ders çalışırım. Bir kere benim için hiçbir avantajı yok [gülme], o yüzden sessiz olmalarının. Keşke daha sesli olsalar! (Leyla)

Aslında Leyla, bir yandan da sesli çalışma mekânlarının olmasını istemektedir. Ülke gerçeklerinde bu olanak her kütüphanede mümkün olamasa da, yaygınlaştırılabilir. Kadriye ise kütüphanelere değer veren birisi olarak kütüphanelerin onun için olumsuz düşünce yarattığını belirtmiştir.

Şu an kütüphane, benim için bir mezarlık... Eskiden kütüphane gerçekten de insanoğlunun hazinesi. Yani kütüphane, insanın sosyalleştiği, kültürel etkileşimin olduğu, bilgi erişim noktasında canlı bilgisayarlar... Yani kütüphane, insanın sosyalleştiği, kültürel etkileşimin olduğu, bilgi erişim noktasında canlı bilgisayarlar. (Kadriye)

Kadriye, ayrıca üniversite zamanlarını anımsamış, o dönemlerde kütüphanenin çalıştığı, çalışmaya motive olduğu, heveslendiği yer olduğunu belirtmiştir. “*Kütüphane sosyalleştiğim yerdi. Güç aldığım, enerji aldığım, kendimi entelektüel hissettiğim bir yerdi kütüphane.*” diyerek onun için geçmişteki değerini ortaya koymuştur. Ayrıca “*Kütüphane benim için yaşamın tüm gizli bilgilerinin saklandığı, bilgi erişim noktasında elini atabildiğin, hissettiğin, şeyleri yaşayabildiğin bir yer. Bir şey okurken onu unutuyorsun...*” demiştir. Ancak Kadriye, kütüphanelerin şimdiki durumundan hoşnut değildir. Kütüphanelerin artık, sessizce, saygılı biçimde çalışılan yerlerden gürültülü ve bilgisayarla dolu yerler haline dönüştüğünü ve bu durumdan hoşlanmadığını belirtmiştir.

Yakup ise kütüphane denilince aklına sessizlik ve dinginlik gelen bir katılımcıdır ve onun için kütüphaneler, özellikle çocukluk yaşantısında, özel bir yere sahiptir.

Dinginlik, sessizlik, böyle çocukluğum aslında ya [heyecanla]! Kütüphane deyince aklıma çocukluğum geliyor direkt! Ya o yıllarım geliyor aslında falan. Mesela ben buraya geldiğimde gitmişim, sonra böyle buralar çok büyük tamam mı, hani biz mesela, bizim mesela halk ilçe halk kütüphanesi çok küçüktü. Böyle yani o, saf samimiyet değildi! Şimdi böyle... şey yapmayayım yani, samimiyet, çay falan demeyeyim hani. Bu, burası sonuçta daha modern, daha güzel! Ama mesela oradaki şeyi, sıcaklığı bulamadım! Niye bulamadım, bilmiyorum. (Yakup)

III.2.3.b. Kütüphanelerden Yararlanma ve Yararlanmama Durumu

Katılımcıların kütüphaneleri bazı nedenlerle kullandıkları ve bazı hizmetlerinden yararlandıkları saptanmıştır. Bunlar, kütüphaneden yararlanma kategorisi/teması altında bir arada irdelenmiştir. Katılımcıların, kütüphaneleri kullanmama nedenleri ise ayrı bir başlık altında sınıflandırılarak, yararlanma durumlarından sonraki bölümde sunulmuştur.

III.2.3.b.i. Yararlanma Durumu

Katılımcıların, kütüphanelerin hangi hizmet ve olanaklarından yararlandığı aşağıda listelenerek sunulmuştur.

III.2.3.b.i.1. Ders Çalışma Salonları, Kareller, Kitap Okuma Salonları

Katılımcıların, Emre hariç, özellikle üniversite eğitimleri boyunca çoğunlukla kütüphaneye gittikleri belirlenmiştir. Katılımcıların, kütüphaneleri yoğun olarak, ders çalışmak, ödev yapmak gibi amaçlarla bir mekân olarak kullandıkları saptanmıştır.

Bayram, üniversitede iken kütüphaneye hem ders çalışmak hem de ilgili kitaplara bakmak vb. için gittiğini ifade etmiştir.

Üniversitede çok fazla giderdim kütüphaneye. Benim için orası ders çalışılacak en güzel mekândı. Farklı alanlardan dergiler olurdu, onları okurdum. Kitap okumaktan ziyade dergiler [dergileri okurdum], [onlarda] daha kısa yazılar olurdu [gülme]. Daha anlaşılır, daha zahmetsiz olduğu için dergi okumayı daha çok tercih ederdim. Bizim alanla ilgili farklı kitaplara bakardım. (Bayram)

Döndü, kütüphanede ders çalışmaya odaklanabildiğini belirtmiştir.

Mesela yetiştirmem gereken ya da hızlı bir şekilde çalışmam gereken bir durum varsa özellikle kütüphanede çalışmayı tercih ediyorum; çünkü şey oluyor, hani dikkatim dağılmıyor. Yani dışarıda dikkat çok dağılıyor. Götürüyorsun eve, onbeş gün kalıyor kitap orada falan. Hani orada çalışıyorum ki hani hem kaynak yanımda hem daha fazla kaynak da bulabilirim bununla ilgili. (Döndü)

Emre, ilk başta kütüphanelere yalnızca iş için gittiğini söylese de deneyimlerini görüşme sonuna doğru hatırlamaya başlamış ve sınava hazırlanırken kütüphane kullandığını söylemiştir.

Sınava hazırlanıyordum. Yani iş çıkışı yaptığım için biraz ilk zamanlar zorlandım. Uyuya falan kaldım [uyuyakaldım] ders çalışırken ama. O sessizlik ortamı[nın], ciddi anlamda iyi geldiğini varsaydım. Hani ders çalıştım, kitap okudum orada. O sükûnet, hani insanların bir arada bir şeyler yapabilmemiş olması sessizlikle [sessiz biçimde], çok iyi geldi bana. İlaç gibi geldi. (Emre)

Kadriye'nin ise kütüphaneyi kış ortamında çalışılacak güzel bir mekân olarak gördüğü saptanmıştır.

Sabahlardım. E kış tabii, öğrenci evi soğuk olurdu, orası sıcak! Mis gibi çalış! Valla çok güzel! Aşağı in çayını iç, yukarı çık, arkadaşlarınla dışarı çık, sıkıldığında dertleş. E bilgiyle ilgili sıkıntın olmuyor. Mesela iki üç arkadaşınla çıkıyorsun, mesela beraber o anda bilgiyi tartışabiliyorsun. (Kadriye)

Leyla, üniversite eğitime devam ettiği dönemde, kütüphaneye ders çalışmak için gittiğini belirtmiştir.

Ders çalışmak için gitmişim, daha çok gittim. Çünkü özellikle lisans döneminde bana da çok yakındı. Hani okuluma da çok yakındı. O yüzden orada[n] yararlandım. Hani birkaç arkadaşla beraber gidip oralarda ders çalıştığımız zamanlar oldu. (Leyla)

Katılımcıların hepsi ders çalışmak için ya da ödev yapmak için yaşamlarında bir kez de olsa kütüphanelere gitmiştir.

III.2.3.b.i.2. Elektronik Katalog Taraması

Bazı katılımcılar, kütüphanelerin çevrimiçi kataloglarından kütüphanelerde ve/ya kütüphanelerin dışında (uzaktan) yararlanmıştır.

Katalog taramalarını... B.'de de vardı evet. B.'deki bayağı iyiydi. Çok daha user friendly [kullanıcı dostu] bir şeydi... S.'deki o kadar user friendly değildi; ama orada da yine vardı. (Serkan)

Yakup, tez yazarken kütüphanenin elektronik kataloğunu, Emre ise Milli Kütüphane'nin çevrimiçi kataloğunu kullandığını belirtmiştir.

III.2.3.b.i.3. Basılı Dermeyi Kullanma

Katılımcıların tamamı kütüphaneye gittiklerinde basılı dermeyi de kullanmışlardır. Yakup ve Kadriye, hocaların derslerinde kullandığı/önerdiği ya da ödev yapmak için gereken bazı kitapların üniversitenin kütüphanesinde olmadığını belirtmişlerdir. Emre ise okul kütüphanesinde ilgisini çeken kaynaklara baktığını belirtmiştir.

O zaman kütüphane elimin altında olduğu için genelde şeyi okuyordum, dinazorların falan böyle şeyi hoşuma gidiyordu, ansiklopedik tarzda oluyordu ya. Hani evrim, TÜBİTAK'ın yapmış olduğu dergide, evrimle ilgili dergisi vardı. Sayısı falandı herhalde, net hatırlamıyorum ama. Onda mesela evrimin nasıl olduğu, nasıl başladığı, işte insansal döngüler... Bir de oraya [orada] şeye baktıydım, işte cinsellikle ilgili olan kısma, erkek--kadın ayrımı, hormonal dengesi tarzında biyolojik ve fizyolojik yapıları neden

birbirlerinden ayrılır tarzında bir, çocuklara ait böyle bir, şey yapmışlar orada kitapçık, dergi... (Emre)

III.2.3.b.i.4. İnternet Kullanımı (WiFi vb.)

Katılımcıların bir bölümü kullandıkları kütüphanelerin İnternet hizmetinden yararlandıklarını belirtmişlerdir.

Kendi üniversitemin şeyinde, fakültesinde de kütüphanesinde de [İnternet olanağından] yararlanıyordum. (Yakup)

Serkan ise bu hizmeti bildiğini; ama, özellikle halk kütüphanelerinde, kullanmayı tercih etmediğini belirtmiştir.

Özellikle de halk kütüphanelerinde tercih etmem; çünkü birçok yere erişimin engelleniyor, girmen engelleniyor. Yani İnternet kullanımın kısıtlı. (Serkan)

Bayram ise özellikle öğrencilik yıllarında İnternet'in kotalı olması nedeniyle sık sık üniversite kütüphanesinin WiFi'ından yararlandığını belirtmiştir.

Sırf o İnternet'i kullanabilmek için eskiden şey olurdu, İnternet daha pahalı olurdu. Daha çabuk biterdi, işte kotası vardı falan, şeyi vardı diye giderdim kütüphaneden şey yapardım [gülme]... Mesela bazen işte bir kitap indireceğim, boyutu çok yüksek. İşte bilmem 500 MB, megabyte diye yok gigabyte olması, megabyte işte her neyse... Çok yüksek. İnternet'im de az. Çünkü 4 gigabyte falan oluyordu İnternet. Nerede, bitiyordu!... Ben de gidiyordum, şeyden yapıyordum [gülme]!

III.2.3.b.i.5. Ödünç Alma/Dolaşım

Katılımcılar, kütüphaneleri kaynak ödünç almak için de kullanmıştır.

Ben şimdi tezimi yazarken bütün bibliyografyayı verdim şeye, kütüphaneye. Bana bunların hepsini getirtin diye. Çat diye getirttiler hepsini böyle. Ortalık öyleydi yani... Kaynakları getirtme hizmetini kullandım... (Serkan)

Yakup, genelde kütüphanelere kitap ödünç almak için gittiğini belirtmiştir. Döndü de kaynakları önce sistemden bulup sonra onları ödünç aldığını ifade etmiştir.

Kütüphaneden, bilgisayardan böyle girip oradan böyle kod şeyler alıp tasnifleri alıp onları gittim, aldım. Ödünç aldım yani. (Döndü)

III.2.3.b.i.6. Hobilerle İlgili Kullanım

Hobiler açısından ya da boş zaman etkinliği olarak kütüphanenin katılımcılar tarafından çok sık kullanıldığı söylenemez. Kütüphane kullanımları, genellikle edebi ve/ya akademik kitap/kaynak ödünç alıp vermeden öteye pek fazla gitmemiştir. Bayram, bir şeyi merak ettiğinde kütüphanede ona ilişkin kitaplara baktığını söylemiştir.

Şeye çok merak sarmıştım, o zamanlar bir de, mitolojik karakterlerin olduğu romanları severdim... İşte Mısır, Eski Mısır döneminde olan bir tane seri vardı onu böyle delicesine okurdum, bitirmiştım. Onun gibi kitap arıyordum falan. (Bayram)

III.2.3.b.i.7. Literatür Taraması

Katılımcılardan Serkan, yüksek lisans eğitimini tamamladığı üniversitenin kütüphanesinde kütüphanecilerin, anahtar sözcükle kullanıcı için literatür taraması yaptığını; Döndü ise literatür taramasını kendisinin yaptığını belirtmiştir.

Literatür taraması yaptığımda hani faydalanıyorum. (Döndü)

III.2.3.b.i.8. Fotokopi Çektirme ve Çıktı Alma

Döndü, Emre, Leyla ve Serkan, kütüphanelerin çıktı ya da fotokopi hizmetinden yararlandıklarını söylemişlerdir. Serkan, kütüphanelerin pratik hizmetlerini kullandığını söyleyerek “*Pratik hizmetleri kullandım. İşte fotokopi çektirmedir, çıktı almadır, onları kullanıyorsun [kullanıyorum]*” demiştir. Döndü de Milli Kütüphane’de bu hizmeti kullandığını belirtmiştir.

Oradan [Milli Kütüphane] bayağı kitap aldım. Kitap aldım derken kitap vermiyorlar da fotokopi falan bayağı çektim. (Döndü)

III.2.3.b.i.9. Uzaktan Erişim ve Veritabanları Kullanımı

Katılımcıların birçoğu, genellikle ve doğal olarak üniversitelerinin kütüphanelerine uzaktan erişerek onların veritabanlarından yararlanmıştır. Bunları, kampüs içinden kullananlar da vardır. Leyla, uzaktan kütüphaneye erişme olanağını değerli bulduğunu ifade etmiştir.

Üniversite kütüphanesinden de direkt şey ulaşabildiğim e-kitapları indirme şeklinde kullanıyorum... Proxy ayarıyla... Veritabanlarını kullanıyorum. (Leyla)

III.2.3.b.i.10. LGBTİQ Temalı Kaynaklara ve Bilgiye Erişim

Bayram, ara sıra kütüphanede hermafroditin ne olduğuna gizlice baktığını dile getirmiştir.

Gizlice şey yapardım [gülme] endokrinoloji kitapları olurdu arasında hermafroditin ne olduğuna bakardım falan. (Bayram)

Döndü de bazen 'lezbiyen' yazıp kütüphanede tarama yaptığını belirtmiştir.

Kütüphaneden bazen şey yapmıştım, açılma sürecinde değil ama, lezbiyen falan yazıyordum bazen. (Döndü)

Kadriye ise kütüphanede cinsiyet değişikliği ile ilgili bilgi aradığını ifade etmiştir.

Bir monitör var, monitörden bakmıştım, cinsiyet değişikliği mesela... Sonra birkaç bilgi buldum ama şey değil, daha çok tıp şeyini kapsıyor onlar. Hani rehber niteliğinde şu hastalık ... şuradan izin alır öyle bir şey yoktu, öyle bir bilgi yoktu. Bir de bir kişiye sormuştum... (Kadriye)

III.2.3.b.i.11. Elektronik Hizmet

Döndü, üniversite kütüphanesinde 'kütüphaneciye sor' hizmetini kullandığını şu sözlerle belirtmiştir:

H.'de kullandım ama, ne dedi adam hatırlamıyorum, kullandım. Böyle çevrimdışı görünüyordu. (Döndü)

Emre ise pembe kimliğiyle (nüfus cüzdanında cinsiyetinin kadın yazması) ilgili sorun yaşamamak için Milli Kütüphane'ye aboneliğini onun elektronik hizmetinden yararlanarak yaptığını belirtmiştir.

Elektronik olarak kaydımı yapmıştım mesela... Oraya gidip yapmaktansa sadece kartımı aldım. (Emre)

Serkan da kareli ayırtma işlemini kütüphanenin sayfasındaki hizmeti kullanarak gerçekleştirdiğini belirtmiştir.

Yani kütüphanenin o özel odalarını kendime ayırıp bütün gün orada film izledim [gülme]. (Serkan)

III.2.3.b.i.12. Danışma Hizmeti (Kütüphaneciye Soru Sorma)

Katılımcıların, ödünç alma işlemi dışında genelde kütüphanecilerle pek bir ilişkilerinin olduğu söylenemez. Ancak Serkan, literatür taraması için danışma hizmeti almıştır.

Yüksek lisansta sadece keyword veriyordun ve o sana şey yapıyorlardı, doküman çıkarıyorlardı... İşte senin verdiğin o anahtar sözcüklerle ilgili bunlar var kütüphanemizde mesela deyip... (Serkan).

Serkan, ayrıca, bilmediği bir kaynak varsa kütüphanecilerin onu da önerebildiklerini belirtmiştir. Kadriye de bulamadığı bir bilgiyi kütüphaneciye danışmıştır; ancak bilgiye erişememiştir.

Bir kadın [kütüphaneci] vardı, ondan sonra kadın şey demişti, “Böyle bir bilgi olduğunu zannetmiyorum.” demişti. (Kadriye)

III.2.3.b.i.13. Multimedya Bölümünden Yararlanma

Bayram, kütüphanedeki multimedya bölümünü de kullandığını belirtmiştir. Onu kullanırken kütüphanecilere sorular yönelttiğini de sözlerine eklemiştir.

Mesela bizim İ.'deki kütüphanede film bölümü de vardı. “Hangi filmi alayım?”... Ya da şey sorardım: “En çok hangisi alınıyor sistemden, bir bakar mısınız?” diye. (Bayram)

III.2.3.b.i.14. Kitap İsteme, Sipariş

Bayram, gereksinim duyduğu ve dermede olmayan bir kitabı kütüphaneden isteme olanağı bulunduğunu ve bu olanaktan yararlandığını belirtmiştir.

Ben şey yapardım hep, istediğim kitapların hepsini böyle yazardım.
Her ay dört beş tane yazardım ve getirirlerdi [gülerek ve heyecanla]!
(Bayram)

Bazı katılımcılar, kütüphaneleri ve onların hizmetlerini ucuz oldukları, yakın ve sosyalleşme ortamı sağladıkları, uyumak, motive olmak ve kaynaklara ücretsiz erişim sundukları için kullandıklarını belirtmiştir.

III.2.3.b.i.15. Uyuma

Serkan, kütüphanede bazı zamanlar uyuduğunu itiraf etmiş, Kadriye ise üniversitesinin kütüphanesinde yatmak, uyumak için uygun ekipmanın bulunduğunu belirtmiştir.

Çok güzel uyuyordum. (Serkan)

III.2.3.b.i.16. Ücretsiz Bilgiye Erişim

Kütüphanelerin en önemli özelliklerinden biri aslında bireyi ücretsiz biçimde bilgiye eriştirmesidir. Serkan, bu durumu, kütüphaneden yararlanma nedeni olarak belirtmiş ve şöyle ifade etmiştir:

Para vermeden kitap kullanıyorsun sonuçta, kütüphanenin olayı o değil midir?! Yani para vermeden kitap kullanırsın. Hele üniversite öğrencisi olmanın kaymağı da o yani! Para vermeden bilgiye erişiyorsun bir yerde. (Serkan)

III.2.3.b.i.17. Ucuzluk

Serkan, kütüphanelerden çıktı ve fotokopi almasının nedenini şöyle açıklamıştır:

Gidip bir yerden, kırtasiyenden [kırtasiyenden], şundan bundan çıktı almaktansa kütüphaneler her zaman daha ucuz oluyor, okul [üniversite] kütüphaneleri. (Serkan)

III.2.3.b.i.18. Yakınlık

Elektronik ortamda bilgi sunumunun yaygınlaşmasıyla birlikte çoğu birey uzakta olan bir kütüphaneye bilgi gereksinimi tatmin etmek için gitmeye sıcak bakmamaktadır. Bu nedenle kütüphanenin fiziksel kullanımında onun kullanıcıya yakınlığı da önemlidir.

Özellikle lisans döneminde bana da çok yakındı. Hani okuluma da çok yakındı. O yüzden orada[n] yararlandım. (Leyla)

III.2.3.b.i.19. Sosyalleşme Ortamı

Kütüphaneler, ülkemizde her ne kadar genellikle sessiz çalışılan mekânlar olsa da, sınav dönemlerinde ve grup çalışmalarında insanları kaynaştıran ve sosyalleştiren özelliğe de sahip kurumlardır.

Diyorum ya sosyalleşme mekânlarımız bizim yani. Hem gidiyorsun, çalışıyorsun, sana bir çalışma imkânı yaratılmış orada mesela. (Kadriye)

III.2.3.b.i.20. Motive Olma

Ayrıca bazı katılımcılar, kütüphane ortamının onların odaklanmasında vs. katkı sağladığını belirtmiştir. Bazı kullanıcılar sırf bu nedenle kütüphanede çalışmayı yeğlemektedir. Bayram da sırf motive olmak için kütüphaneye gittiğini şöyle açıklamıştır:

Mesela orada daha çok motive oluyordum. Orada kullanacağım hiçbir şey işime yaramasa dahi gider sırf orada çalışmak için... (Bayram)

Araştırma bulgularında görüldüğü üzere katılımcıların kütüphanelerden yararlanma nedenleri ile kullandıkları hizmetleri birbirinden ayırmak pek olası değildir. O nedenle hepsi bir arada ele alınmıştır. Çünkü kütüphaneler hizmetleriyle kullanıcılara kütüphaneyi kullandırmayı amaçlar. Ders çalışmak için gelmek ile çalışma salonlarını kullanmak birbirinden ayrılamaz. Sonuç olarak genel hatları ile

katılımcıların yararlandıkları hizmetlere ve kullanımına bakılacak olursa buna ilişkin veriler, sıklıklarına göre, görselleştirilerek Şekil 15’te sunulmuştur.



Şekil 15. Katılımcıların yararlandığı kütüphane hizmetleri/olanakları

Şekil 15’teki bilgiler özetlenecek olursa katılımcıların sırasıyla ders çalışma, elektronik katalog taraması yapma, basılı dermeyi kullanma, İnternet kullanma, dolaşım, hobilerle ilgili kullanma, literatür taraması yapma, fotokopi çekirme ve çıktı alma, uzaktan erişim ve veritabanları kullanımı, LGBTİQ temalı kaynaklara ve bilgiye erişim, diğer elektronik hizmetleri kullanma, danışma hizmeti alma, uyuma, ücretsiz bilgiye erişim, ucuzluk, yakınlık, sosyalleşme, motive olma, kitap sipariş etme, multimedya bölümünden yararlanma gibi amaçlarla kütüphane hizmet ve olanaklarından yararlandıkları saptanmıştır. Sonuç olarak katılımcıların, kütüphaneleri, gündelik yaşamlarında çoğunlukla eğitim amaçlı kullandıklarını görülmüştür. Onların kütüphane deneyimleri; genellikle ders çalışma, sınava hazırlanma vb. için kütüphaneyi kullanma üzerine odaklıdır. Ücretsiz İnternet erişimi gibi hizmetlerle kütüphanelerin ancak gündelik yaşam gereksinimleri için kullanıldığı ortaya çıkmıştır. Görüldüğü üzere, katılımcıların, dezavantajlı gruplardan olsalar da kütüphanelerin sunduğu ve çoğu kullanıcının yararlandığı hizmetlerin ve olanakların yanı sıra, LGBTİQ temalı bilgi erişim gibi özel bazı durumlar için de kütüphanelerden yararlandıkları belirlenmiştir.

III.2.3.b.ii. Yararlanmama Durumu

Katılımcılar, kütüphanelerden yararlanmama nedenleri için çoğunlukla genel geçer gerekçeler sunmuştur. Aslında kütüphanelere gitmeden de bilgi gereksinimlerini karşılayabilmeleri, onların kütüphanelerden yararlanmama nedenlerinden biridir. Katılımcıların bir bölümü yoğunlukları, üşengeçlikleri, kütüphaneleri cezbedici bulmamaları, kitap okumamaları gibi kendilerinden kaynaklanan nedenlerle kütüphaneleri kullanmadıklarını belirtmiştir. Ancak bunların yanı sıra kaynak ödünç alamama, kütüphanelerin uzak olması, kötü davranışa maruz kalma, kapalı raf sistemi kullanımı gibi bir dizi nedenin ise kütüphanelerden kaynaklandığı ortaya çıkmıştır.

III.2.3.b.ii.1. Yoğunluk

Kadriye, Emre ve Yakup, iş yoğunlukları nedeniyle kütüphaneyi kullanmadıklarını belirtmişlerdir. Aslında, katılımcıların, üniversiteden mezun olduktan sonra kütüphane kullanımlarının da azaldığı saptanmıştır. Çünkü onlar, okul döneminde üniversitelerinin kütüphanelerini yaygınlıkla akademik ve eğitim amaçlı olarak kullanmıştır. Emre, yoğunluk durumu şöyle açıklamaktadır:

Fırsatım olmadı desem, hani çok çalıştığım için. Mesela bir zaman, belli bir zaman iki işte birden çalışıyordum ben. Sabah saat dokuzda mesai yapıp altıda işten çıkıp yedide garsonluğa gidiyordum. Sabaha kadar çalışıyordum. Yaklaşık böyle altı aya yakın falan çalıştım. Borçlarım olduğu için onları temizlemeye çalıştım, onları bitirmeye çalıştım. Ya onlar bitince de zaten ben de iflas etmiş durumdaydım. Yani kendi kütüphanem haricinde gidebileceğim bir kütüphanem olduğu düşünmedim yani [gülme]! (Emre)

Kadriye de benzer şekilde iş temposundan yakınmıştır:

Şimdi kullanmıyorum. Birincisi niye, çok yoğun bir iş tempom var. O kadar yoğun ki inan kendi kadınlığıma bile vakit ayıramıyorum! Ya bir oje bile süremiyorum düşün! Hiç abartmıyorum. (Kadriye)

III.2.3.b.ii.2. Kitap Okumamak

Bayram ve Kadriye, kitap okumadıkları için kütüphaneye gitmediklerini belirtmişlerdir. Ayrıca Bayram, bilimsel çalışmalarında kalan çoğu zamanını ve bütün çabasını interseks aktivistliği üzerine harcamakta olduğunu, kendisi ve hobileri

vb. için kitap okumayı ihmal ettiğini ifade etmiştir. Kadriye ise artık okumaktan yorulduğunu, iş dışında okumak istemediğini belirterek yoğunluktan şikâyetçi olmuştur.

III.2.3.b.ii.3. Üşengeçlik

Katılımcıların kütüphaneyi kullanmama nedenlerinden biri de üşengeçliktir. Yakup, kütüphaneye gitmeme nedenini şöyle açıklamıştır:

Bir de sanki bana şöyle gibi geliyor biliyor musun, bak bunun da etkili olduğunu bilemedim. Yani bir tık ya hani mesela Google falan bir tık hemen tık tık yazıyorsun, daha kolay gibi geliyor. Bu kütüphane falan bilmem üniversitenin kütüphanesi, şuraya üye ol, buraya bunu yap, bunu ığ [bir sürü şey isteniyor diye bıkkınlıkla o sesi çıkarıyor] falan! Böyle bir sürü o, sanki böyle hani bankadan kredi çeker gibi 9'a basınız, 10'a basınız falan diye. Sanki o siteler de bana öyle gibi geliyor, o yüzden çok uğraşmıyorum. Mesela YÖK Tez Arama öyleydi sanki. O yüzden çok uğraşmadım hani çok. Yani anlatabiliyor muyum, o kütüphaneye. Hani çok işlem istiyorlar gibi hissettim. O yüzden o da etkili olabiliyor. Üşengeçliğim de oluyor... (Yakup)

III.2.3.b.ii.4. Kaynak Ödünç Alamama

Katılımcılardan Yakup, bazı kütüphanelere (Milli Kütüphane'ye) gitmemesini de *"Ben de hani ödünç alınabilir diye düşündüm ve her kitap bulunur diye söylemişlerdi bana. Hani ödünç alınamayacağını öğrenince [bir daha] gitmedim."* diyerek temellendirmiştir.

III.2.3.b.ii.5. Uzak olması

Leyla ise kütüphaneden yararlanmamaya fiziksel uzaklığın neden olduğunu belirtmiştir. Kütüphaneleri elektronik olarak kullanan Leyla, şöyle düşünmektedir:

Evet, yani şey mesela ben şu an okuduğum üniversitenin İnternet sitesinden giriyorum şeyine, kütüphanesine, direkt oraya gitmektense. Bir de hani benim bulunduğum yer itibariyle [Leyla'nın evi şehir merkezine uzak bir konumda] kütüphaneler bana çok uzak. (Leyla)

III.2.3.b.ii.6. Cezbedici Gelmemesi

Leyla, kütüphanelerin onun için “cezbedici yerler” olmadığını da sözlerine eklemiştir. Ayrıca, kitaplara dokunmayı sevdiğini ve bu nedenle kapalı raf sistemini sevmediğini; çünkü bir kaynağı ararken yeni kaynaklar keşfetmekten hoşlandığını belirtmiş ve bu nedenle kitapçıları gezmeyi kütüphaneleri fiziksel olarak ziyaret etmeye yeğlediğini belirtmiştir.

III.2.3.b.ii.7. Kötü Davranışa Maruz Kalma

Döndü ise, çocukluk döneminde, bir halk kütüphanesinde kötü davranışa maruz kaldığı için bir daha halk kütüphanelerine gitmemiştir. Görüşme sonrasında ise en yakın zamanda halk kütüphanesine gidip bu durumu çözümleyeceğini belirtmiştir.

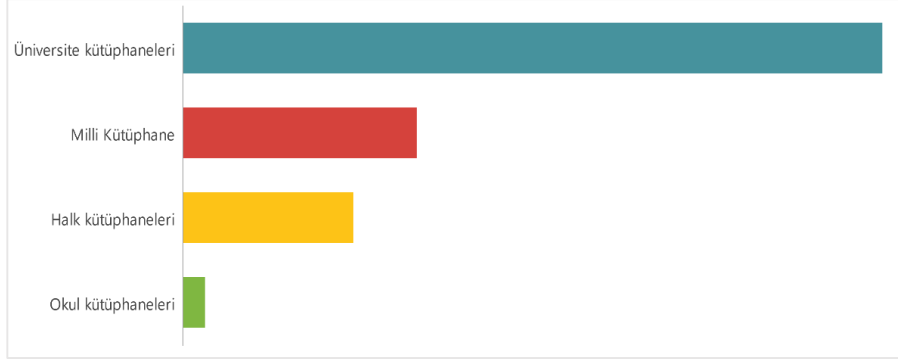
III.2.3.b.ii.8. Kapalı Raf Sistemi

Katılımcılardan Leyla, daha önce de belirtildiği üzere bazı kütüphanelerde kapalı raf sistemi olduğunu ve bunun onun kütüphanelere gitmeyi sevmemesine neden olduğunu belirtmiştir. Çünkü o, kitaplara dokunmayı ve raflarda yeni kitaplar keşfetmeyi seven birisidir.

III.2.3.c. Katılımcıların Yaşamları Boyunca Kullandıkları / Yararlandıkları Kütüphaneler

Katılımcıların gündelik yaşamda bilgi gereksinimlerini sorgulayan bu araştırmada onların bilgi gereksinimlerini tatmin etmek üzere hangi kütüphanelerden yararlandıklarını anlamak amacıyla yaşamları boyunca yararlandıkları kütüphaneler görüşmelerde sorulmuş ve yanıtları analiz edilmiştir. Bu bağlamda katılımcıların en fazla üniversite kütüphanelerini kullandığı, ikinci derecede Milli Kütüphane’yi kullandıkları saptanmıştır. Ayrıca onların, çocukluk döneminde ve öğrencilik yıllarında halk kütüphanelerini kullandıkları, okul kütüphanelerini ise pek kullanmadıkları (Emre, okul kütüphanesinde görevliymiş ve böylelikle kütüphaneyi de kullanmış) ortaya çıkarılmıştır. Ayrıca Bayram, Sakarya’da yaşadığı dönemde bir kırtasiyenin, belirli bir üyelik ücreti alarak halk kütüphaneleri gibi kitap ödünç

verdiğini belirtmiştir. Yakup ise bir dernek kütüphanesini kullanmak istediğini; ancak o derneğin kütüphanesini kullanmadığını, kitap ödünç vermediğini belirtmiştir. Görüşme verileri görselleştirilerek Şekil 16’da sunulmuştur.



Şekil 16. Katılımcıların yaşamları boyunca kullandıkları/yararlandıkları kütüphaneler

Şekil 16’daki verilerin görüşmelerden elde edilmesinin ardından, katılımcıların özel yaşamına inip gündelik yaşamlarındaki bilgi gereksinimlerine dair ek bilgiler toplanmaya çalışılmıştır. Bayram’ın hobileriyle ilgili olarak kütüphane dermesinden yararlandığı, örneğin; Türk milliyetçiliği hakkında okuduğu belirlenmiştir. Bayram, ayrıca arada sırada dermedeki interseks konulu endokronoloji kitaplarına baktığını, zaman zaman da cinsel romanları okuduğunu belirtmiştir. Kadriye ise, daha önceki bölümlerde belirtildiği üzere cinsiyet geçişi ile ilgili bilgi için kütüphaneyi kullanmış, bulamayınca kütüphaneciye danışmış; ancak o da o bilgiyi orada bulamayacağını belirtmiştir. Dolayısıyla onun bilgi gereksinimi karşılanmamıştır.

III.2.3.d. Kütüphanelerin Katılımcıların Bilgi Gereksinimlerini Karşılama ve/ya Sundukları Hizmetlerden Tatmin Olma Durumu

Katılımcılara, bir konudaki bilgilerini güncel tutma veya bilgi gereksinimlerini tatmin etmede kütüphanelerin yeterli olup olamayacağına yönelik bir soru yöneltilmiştir. Katılımcıların bir kısmı onların yeterli, bir kısmı ise yetersiz olacağını düşündüğünü belirtmiştir. Kadriye ise hem yeterli hem yetersiz olacağı anlamında bir görüş dile getirmiştir.

Bayram “*Aynen. Düşünüyorum. Zaten sundukları veritabanları sayesinde bizler yeni bilgilere ulaşabiliyoruz.*” diyerek akademik bilgilere ulaşmasında kütüphanelerin yeterli olduğunu; Döndü “*Tabii ki. Ben yazılı yayınların yani açıkçası hala yani şu anda çok sosyal medyada çok elektronik, dijital ortam bilgi bilmem neye hemen ulaşıyoruz ama bunun çok, açıkçası şey olduğunu düşünüyorum yanılıcı bir durum olduğunu da düşünüyorum... Doğru bilgiye çok erişemiyoruz ve yazılı basımlar da hani bunlar daha şey oluyor, daha etkili oluyor ve yani ben öleceğini düşünmüyorum yazılı basının şu an için en azından.*” diyerek yine basılı bilimsel materyalin onun için yeterli olduğunu ve doğru bilgi içerdiğini; Emre “*Tabii ki de bulunur. Güncel bilgi zaten.... Diyelim ki benim aklımda bir sıkıntı var ve ben orada bir makale buldum. Bu makale üzerinde, diyelim ki bu makale 2011 yılında yayımlandı ve aynı kişinin 2017 yılında da bir makalesi var. Onları karşılaştırmamda ya da düşünsel olarak bir değişikliğe uğrayıp uğramadığı konusunda....*” diyerek kütüphanelerin yeterli olduğunu belirtmişlerdir. Kadriye ise “*Tabii ki de katkı da sağlar; katkı sağlamaz mı!*” dedikten sonra “*Yeterli olduklarını söyleyemem; çünkü her çağa, [gün] geçtikçe bilgi artıyor...*” diyerek kütüphanelerin kendilerini sürekli olarak güncel tutmaları gerektiğini dile getirmiştir. Leyla, ne aradığına bağlı olarak sorunun yanıtının değişeceğini belirtmiştir:

Ne aradığına bağlı olarak biraz değişiyor. Benim aradığım şeylerle ilgili çok yararlı olduğunu düşünmüyorum... Kaynaklara ulaşmakta zorlanıyorum. Çünkü o kütüphanelere onlar gerekli bilgi kaynağı olarak görülmediklerinden büyük ihtimalle alınmıyorlar... Özellikle mesela üniversite kütüphaneleri onları akademik bilgi olarak kabul etmiyor zaten. Sadece bu dergiler için geçerli değil, yani LGBT bireylerle ilgili işte böyle belirli kaynaklar... çok insanın okuyacağı bir şeyler değil falan gibi kütüphaneye alınmıyorlar. (Leyla)

Serkan ise, bu soruyu halk kütüphaneleri bağlamında ele alarak “*Halk kütüphanesi dediğimiz yerde her şeyi bulamıyorsun. Daha devletin desteklediği ve onayladığı şeyleri bulabiliyorsun.*” demiştir. Öte yandan ise şu açıklamalarda bulunmuştur:

Araştırmacı: Peki, kütüphanelere gidip hizmet aldığında ya da alacağında bu durumun sorununun çözümlenmesine ya da ilgi duyduğun bir alandaki bilgini güncel tutmada katkıda bulunacağını ve bilgi gereksinimini karşılamada kütüphanelerin yeterli olduğunu ya da olacağını düşünüyor musun?

Serkan: Olmayacak tabii ki de! Ya şöyle olmayacak, kütüphaneler tamamıyla multimedya bir kütüphane olmadığı sürece olmayacak! ...

Bilgisayar laboratuvarlarının olduğu... elektronik kaynaklara erişimlerinin olduğu ama aynı zamanda kitap kaynaklarına da yani materyal kaynaklarının da içinde var olduğu, işte toplantı odalarının olduğu, ders çalışma salonlarının olduğu yani böyle bir kütüphane her yerde olmayacağı için... Ya öyle bir kütüphane herkesin erişimine açık olmayacağı için...

Araştırmacı: Herkesin evet, normal halkı kastediyorsun...

Serkan: Yani, aynen, evet. Sokaktan geçen insan o kütüphaneye giremeyeceği için o durum yok yani... Ama şöyle bir durum var yani... Ya öğrenci değilsen giremezsin ki!... Hiçbir şeyden yararlanamıyorsun! Okuyamıyorsun, edemiyorsun! Yani her şey çok belli kesimlere açık. Halk kütüphanesi dediğimiz yerde her şeyi bulamıyorsun. Daha devletin desteklediği ve onayladığı şeyleri bulabiliyorsun. E okul kütüphanesi desen öğrenci değilsen giremiyorsun. E öğrenciyisen, akademisyen değilsen, istediğini alamıyorsun. Akademisyensen çok daha farklı hizmetlere erişebiliyorsun. İşte doktoraysan farklı hizmetler, dediğim gibi işte bize özel bir alan vardı orada... Lisans öğrencileri o özel çalışma odalarını kullanamıyordu! Bireysel çalışma odalarını. Hani böyle böyle katman katman katman katman katman bir sürü sorun var aslında bilgiye erişimde onu düşündüğün zaman. (Serkan)

Yakup da kütüphanelerin sunduğu hizmetleri yetersiz bulmaktadır ve konuyu başka bir açıdan ele almıştır:

Dediğim gibi düşünmüyorum; çünkü hani LGBT ile ilgili bir şey bulamıyorum kütüphanelerde. Hani soramıyorum bile bazen hani böyle şey. Ya onu bırak kitabevine bile gidip soramıyorsun ki! Yani mesela Dost Kitabevi'ne filan, mesela ben hiç LGBT ile ilgili falan, kendim gidip buluyorum falan. Böyle soramıyorsun. Ya şey değil belki ayrımcı değildir hani... (Yakup)

Görüldüğü üzere akademik/eğitim-öğretimle ilgili konular üzerine yoğunlaşıldığında bireyler kütüphaneleri yeterli bulduğu; ancak eğitim-öğretim konusu dışında ise onların sunduğu hizmetleri yeterli bulmadığı bulgulanmıştır.

III.2.3.e. Kütüphanelerin Sunduğu Hizmetleri Yeterli Bulma Durumu

Kütüphanelerin çeşitli hizmetlerinden yararlanan katılımcıların bazıları kütüphane hizmetlerini yeterli bulduklarını, bazıları biraz yeterli biraz yetersiz bulduklarını, bazıları ise yetersiz bulduklarını belirtmişlerdir. Katılımcılar, genellikle üniversite kütüphanelerini kullandıklarından, görüşleri de bu kütüphanelerle ilişkilidir.

Bayram, kütüphanelerin hizmetlerini yeterli bulduğunu; ancak onları bir konuda yetersiz bulduğunu ifade etmiştir.

Sadece şu anlamda biraz yetersiz buluyorum. Veritabanları satın alınıyor ya online erişim için... Onlarda bazı kütüphaneler çok yetersiz kalıyorlar. Mesela e-kitaplar falan olsun, e-dergiler olsun. Mesela o bakımdan bayağı yetersiz kalabiliyorlar. Ama genel olarak hani böyle nasıl diyeyim, kitap bazında falan tatmin edici, dergiler de. (Bayram)

Döndü, yararlandığı bir üniversite kütüphanesini yetersiz bulurken, bir diğerini yeterli bulmuştur. Kütüphaneleri dermeleri açısından, özellikle LGBTİQ temalı derme, karşılaştırmıştır. Emre ise yeterli bulduğunu belirtse de kütüphanelerde LGBTİQ temalı kaynakların daha çok olması gerekliliğine işaret etmiş ve şunları söylemiştir:

Ama biraz daha, nasıl söyleyeyim, LGBTİQ tarzındaki kitapların, tamam hani toplumsal bir baskı vardır eyvallah ama, bu kütüphanede geçerli değildir ya! (Emre).

Kadriye, kütüphanelerin yetersizliğine ilişkin olarak sitemkâr bir şekilde “Hayır! Yok, yok. Hiçbir zaman yeterli olamamıştır kütüphane!” demiştir. Hatta, o, öğrencilik döneminde Sanat Tarihi dermesini yetersiz bulup, yöneticisi ile görüşerek bu konuyu dile getirmiştir. Leyla, kütüphaneyi hem hizmetleri hem personeli bakımından yeterli görmediğini belirtmiştir.

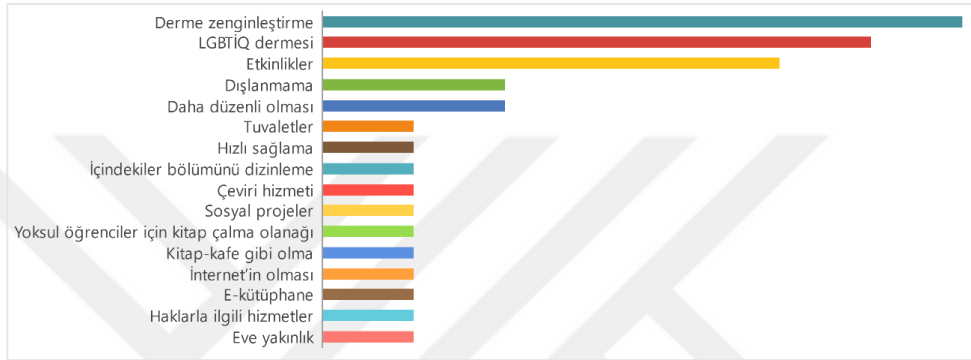
Aslında pek değil. Yani şey daha demin de söylediğim gibi, hani o İnternet sistemi [uzaktan erişim/kampüs dışı erişim] gayet yararlı. Onun haricinde çok böyle beni cezbedecek bir şey göremiyorum. Yani yararlı da görmüyorum açıkçası belki orada gerçekten ilgilenen başka elemanlar da olması, yani sadece onlar işini yapıyorlar. Sen işte şu formu doldur bunu ver. İşte ben de onu sana getireyim, ne yapıyorsan yap modunda davranıyorlar ve o benim hoşuma gitmiyor, yani özellikle kitaplarla ilgili böyle davranılması [gülümseme]. Çünkü sen orada başka bir bilgiye de erişmek istiyor olabilirsin yani. (Leyla)

Serkan ise iki farklı üniversite kütüphanesini karşılaştırarak basılı dermesi az olan ve çok steril bir ortam gibi tasarımı olan kütüphaneyi eleştirmiş; ama hizmetlerinin iyi olduğunu belirtmiştir. Diğer kütüphanede ise kitapların değeri vb. nedenlerle onları kütüphane dışına çıkaramadığından yakınmıştır. Yakup ise

memnuniyetsiz bir ses tonu ile “Hayır, hiç!” diyerek yetersiz bulunduğunu şiddetli biçimde vurgulamıştır.

III.2.3.f. Kütüphanelerde Sunulabilecek Hizmetler ve İstekler

Katılımcılardan, kütüphanelerde onlar için sunulabilecek hizmetleri önermeleri istendiğinde önerilerini dile getirmişlerdir. Şekil 17’de, görüşmelerde değinilen ve önerilen hizmetler ve istekler, kodlama sıklığına göre sıralanmıştır.



Şekil 17. Katılımcıların kütüphaneler için önerdikleri hizmetler ve istekleri

Şekil 17’de görüldüğü üzere katılımcılar kütüphaneler için sırasıyla, derme zenginleştirme, LGBTİQ dermesi oluşturma/zenginleştirme, etkinlikler düzenleme ya da etkinliklere ev sahipliği yapma, daha düzenli olma, sosyal projeler üretme, yoksul öğrenciler için kitap çalma olanağı sağlama, kitap-kafe gibi bir ortam sağlama, çeviri hizmeti sunulması, içindekiler bölümlerinin dizinlenmesi, dışlanmamayı sağlamak için homofobik olmayan kütüphanecilerin çalıştırılması gibi değişik hizmetler/istekler önermişler ve isteklerde bulunmuşlardır.

III.2.3.f.i. Derme Zenginleştirme

Katılımcılardan Bayram, Döndü, Emre, Kadriye ve Leyla kütüphanelerin dermesinin zenginleştirilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Bayram, ayrıca, filmlerin de dermede olması gerektiğini dile getirmiş ve geniş bir derme ile aradığı her şeye ulaşabilmeyi istemiştir. Döndü ise süreli yayınlar dermesinin zenginleştirilmesinden yanadır.

III.2.3.f.ii. LGBTİQ Dermesi Oluşturma/Zenginleştirme

Çoğu katılımcı (Döndü, Emre, Kadriye, Leyla, Yakup) ise kütüphanelerin LGBTİQ dermesinin oluşturulmasını/zenginleştirilmesini istemiştir. Kadriye STK'lerin vs. ürettiği kaynakların kütüphaneye sağlanması gerektiğini ve LGBTİQ temalı yayınlar/kaynaklar için özel bir bölüm ayrılması gerekliliğini vurgulamıştır. Leyla, başka bölümde eğitim gören/okuyan birisine yönelik kütüphane bulunan kaynakları ile LGBTİQ konusuyla ilgilenen ve o konuda eğitim görenlere yönelik dermeyi karşılaştırmış ve LGBTİQ temalı dermenin yetersizliğini dile getirmiştir.

III.2.3.f.iii. LGBTİQ Etkinlikleri

Bayram, Emre ve Kadriye kütüphanelerde etkinliklerin yapılmasını, özellikle LGBTİQ etkinliklerinin düzenlenmesini ya da kütüphanelerin bu etkinliklere ev sahipliği yapmasını istemişlerdir. Kadriye bu isteğini şu sözlerle ifade etmiştir:

LGBTİ dostu kütüphaneye kim gelmek istemez! Herkes gelir, niye çünkü bu şu demektir, o kütüphanenin bütün personeli bizim farkımızda. Beni dışlamazlar, bana gülmezler, benimle alay etmezler, anlatabildim mi? Onur Haftası kutlanıyor, bir LGBTİ bayrağı açılabilir. Trans haftaları var, bir trans bayrağı açılabilir. Ya da ne bileyim kütüphane olarak senenin bir günü translık, LGBTİ üzerine işte yayınların kütüphaneye özel bir etkinlik gibi bir şey yapabilir. (Kadriye)

Kadriye, ayrıca kütüphanelerle LGBTİQ temalı sergilerin de düzenlenebileceğini belirtmiştir.

III.2.3.f.iv. Dışlanmaya Maruz Kalmadan Hizmet Alma

Yakup ve Emre, kütüphanelerde, çalışan veya kütüphaneci tarafından dışlamacı ya da homofobik bir tutuma maruz kalmak istemediklerini belirtmişlerdir. Kütüphanelerden istedikleri şey budur. Yakup, *“Kütüphane çalışanları biraz homofobik gibi geliyor biraz bana. O yüzden her kitabı soramıyorsun. Yani atıyorum, böyle hani biraz hani şey geri çekiliyorsun. Böyle biraz geri çekilmek zorunda kalıyorsun. Her kitabı soramıyorsun yani.”* diyerek durumun önemini vurgulamıştır. Emre ise *“Rahatsızlığa girdiği takdirde orada LGBTİQ bireyin değil de ona o rahatsızlığı veren insanın oradan çıkarılması gerekiyor!”* demiş, diğer mekanlarda yaşanan durumları baz alarak bunu söylemiştir. Maalesef LGBTİQ bireyler bazı

mekânlardan kimi zaman diğer müşterileri kaybetmemek ya da diğer homo/bi/transfobik* nedenlerle zorla çıkartılmaktadır.

III.2.3.f.v. Daha Düzenli Olması

Bayram ve Kadriye, dermenin açık raflardaki sunumunun daha düzenli olması gerekliliği üzerine vurgu yapmışlardır. Kadriye, kitaplara erişme (raftaki sıralama) düzeninin sağlanmasının yanı sıra, kütüphanelerin sürekli kendini ve malzemelerini yenilemesi gerektiğini de sözlerine eklemiştir.

A dersin, B dersin oradan çıkar; ama ben AB'ye bakmadan, hani bir şey koysunlar mesela, ben orada ne kitapların bulunacağını, çok spesifik olsun ama. Hani burada ders kitapları, şurada şu kitaplar değil mesela. Daha mesela, burada mühendislik kitapları olsun, burada... (Bayram)

III.2.3.f.vi. LGBTİQ Tuvaleti

Kadriye, kendisi bu durumu pek desteklemese de, kütüphanelerde LGBTİQ tuvaleti yapılabilme fikrine odaklanmıştır. Ama bunun ayrımcılığa girebileceğini de eklemiştir. Onun bu öneriye ilişkin sözleri, LGBTİQ bireylerin tuvaletlere girerken bile duyduğu endişe ve rahatsızlığı gözler önüne sermiştir.

Tuvalet olarak translara veya LGBTİ'lere bir tuvalet yapılabilir. Ne yazar? LGBT tuvaleti ya da trans tuvaleti diyebilir, gerçi bu ayrımcılığa girer ama ... (Kadriye)

III.2.3.f.vii. Hızlı Sağlama

Katılımcılardan Bayram, kütüphanelerden istediği bir materyalin hemen getirilmesini istemiş; aksi takdirde neyi istediğini unutabileceğini belirtmiştir. Yani bilgiye hızlı biçimde ulaşmak onun için önemlidir.

* Homofobik, eşcinsellerden nefret eden kimseleri nitelemek için kullanılan bir terimdir ("homophobia", t.y.). Bifobik, biseksüellerden, transfobik ise translardan nefret eden kimseleri nitelemek için kullanılan terimlerdir.

III.2.3.f.viii. İçindekiler Bölümünü Dizinleme

Döndü, kütüphanelerde bir bilgi aranırken bu bilginin içindekiler sayfalarındaki bilgileri de kapsar biçimde aranabilmesini istemiştir. Aslında burada kitap içi bölümlere de erişilebilmesi için bunun yapılması gerekliliğine işaret etmiştir.

III.2.3.f.ix. Çeviri Hizmeti

Katılımcılardan Kadriye, “*Bence kütüphaneler cinsiyet geçiş dönemi, cinsiyet kimlikleri üzerine yazılmış yayınları eğer yabancıysa Türkçeye evirmeli, Türkiye’de bu konuda yazılmış tezleri, bilimsel çalışmaları, akademik çalışmaları...*” diyerek kütüphanelerin eviri hizmeti vermesini önermiştir.

III.2.3.f.x. Sosyal Projeler

Yakup, kütüphanelerin, köy kütüphanesi kurma gibi sosyal projeler düzenlemesini/üretmesini istemiştir.

III.2.3.f.xi. Yoksul ğrenciler İçin Kitap alma Olanadı

Yakup, kütüphanelerde yoksul öğrenciler için kitap çalma kotası oluşturmasını önermiştir. Aslında burada bilginin maliyetinin bilgiye erişimdeki engeline dikkat çekilmek istenmiş olabilir.

III.2.3.f.xii. Kitap-Kafe Gibi Olması

Ayrıca kütüphanelerin tasarımlarının da değişmesi gerektiğini, kitap-kafe gibi olmalarını öneren Yakup, eğer kütüphaneler böyle tasarlanırsa “*Daha sosyalleşmeye, etkin bir Şey yapılanmaya gidilse belki daha çok kullanılabilir bence...*” diye bir görüş getirmiştir.

III.2.3.f.xiii. İnternet'in Olması

Günümüz kütüphanelerinin olmasa olmazı olsa da Yakup, kütüphanelerde İnternet erişiminin olmasının önemine dikkat çekmiştir.

III.2.3.f.xiv. E-Kütüphane

Emre, belki kütüphanelerdeki e-kitapların varlığından haberdar olmadığından, kendisinin kullandığı başka bir sistem gibi e-kütüphane sistemi olması gerektiğini vurgulamıştır. Gerçi bu önerisi halk kütüphanelerinin ülkemizde yeni yeni e-kitap uygulamalarına geçmesi ve bu dermenin azlığından kaynaklanıyor da olabilir. Belki de kütüphanelerin bu hizmetlerinin daha fazla tanıtılmasına gereksinim vardır.

III.2.3.f.xv. Haklarla İlgili Hizmetler

Kadriye çok önemli bir konuya daha işaret etmektedir: *“Adalete erişim hizmeti, erişim, sağlığa erişim, hak ve hukukları, insan hakları... Hepsiyle ilgili... sunulmalı, ilgimi de çeker yani. Yasal haklarım nedir, yasal güvencelerim nedir, devlet bana ne hakları vermiş, sosyal haklarım nedir, belediye ne yapar, benim sorgulama noktam nedir? Ya siyasi alan, sosyal alan her şeyi bence bir kütüphaneden bu konuda hizmet sunmalı yani! Daha insanlar yasal haklarını bilmiyor! Kuzu modunda çoğu!”* diyerek haklar konusunda kütüphanelerin derme bulundurması ve hizmet sunması gerektiğini vurgulamıştır. STK'ler bu konularda hizmet sunuyor olsalar da herkesin oralara gidip hizmetlere ulaşamayacağını belirtmiştir.

III.2.3.f.xvi. Eve Yakınlık

Yakup, kütüphanelerin kullanımı konusunda bir noktaya işaret etmiştir: *“Ulaşımı kolay bir kütüphane olması bence çok etkili; çünkü C. Halk Kütüphanesi yurduma yakındı, o yüzden gidiyorduk hani yani yoksa hani yoksa giderdim yine de üşenirdim açıkçası. Hani mesela Kızılay'a hiç gelmedim kütüphane için.”* Leyla da kütüphanelerin evine uzak olduğunu belirtmiştir; ancak evine yakın olması gibi bir isteği olmamıştır.

Bunlara ek olarak çalışmada istenilen hizmetler bölümünde önerilmese de, Emre tarafından çalışmanın son bölümlerinde yaşayan kütüphane etkinliklerinin yapılması önerilmiştir. Bilgi kaynaklarının insan olduğu bu kütüphane etkinliğinde ayrımcılıklar ve önyargıların azaltılması amaçlandığından bu konuyu önemli bulmaktadır.

Yukarıda sunulan istek ve öneriler dikkate alınarak kütüphaneler yeni hizmetler tasarlayabilir; ancak görüldüğü üzere yoksullara kitap çalma olanağı gibi bazı önerilerin gerçekleşme olanağı yoktur ya da çeviri hizmeti sunma gibi hizmetler ise oldukça külfetlidir ve ancak LGBTİQ derneklerinin işbirliğiyle sunulma şansı yakalayabilir.

III.2.3.g. Kütüphanelerden Alınan Eğitim

Katılımcılara daha etkin bir hizmet modeli tasarlayabilmek için ve onların bilgi gereksinimlerini karşılarken ne kadar donanımlı olduklarını belirleyebilmek adına *“Kütüphanelerde, bilgi ve/veya kitap, makale vb. bilgi kaynaklarına erişebilmeniz için, anlık, yol gösterici nitelikte rehberlik desteği aldınız mı? Buna ek olarak kütüphanecilerden bilgi erişim konusunda önceden programlanmış bir eğitim aldınız mı?”* sorusu yöneltilmiştir. Katılımcılardan yalnızca Döndü, buna benzer bir eğitimi çevrimiçi bir seminer dersinde aldığını ve tez yazılma sürecinde literatür taramasının vs. nasıl yapılacağına ilişkin bilgileri bir derste öğrendiğini belirtmiştir. Yakup, lisans eğitimi yıllarında kütüphanede [yarı zamanlı] çalıştığı için oradaki kütüphanecinin ona destek olduğunu belirtmiş; Bayram, *“Yok, almadık. Ama kütüphanede böyle şeyler vardı, bilgilendirici panolar vardı... Onları okudukça aslında kütüphanede nasıl davranmamız gerektiğini, nasıl diyeyim, nasıl araştırma yapmamız gerektiğini, nelere nasıl bakabileceğimizi anlatan böyle küçük bilgilendirici şeyler vardı.”* diyerek o panolardaki bilgilerden yararlandığını, Serkan ise *“Eğitim almadım şimdiye kadar. Çoğu kütüphanenin en azından benim kullandıklarımın oldukça kullanıcı dostu elektronik veritabanlarını kullandım.”* diyerek eğitim almadığını belirtmiştir. Kadriye ve Emre de böyle bir eğitim almadıklarını belirtmişler, ayrıca Emre avukat sevgilisinin kütüphane konusunda iyi olduğunu ve onu bu konularda yönlendirdiğini belirtmiştir.

III.2.3.h. Türkiye’de ve Kütüphanelerde LGBTİQ Temalı Kaynaklara Yönelik Sansür

Dermenin yetersizliği ve derme geliştirme önerileri bağlamında kullanıcılara hem ülkede hem kütüphanelerde LGBTİQ temalı kaynaklara yönelik sansür uygulanıp uygulanmadığı sorulmuştur. Bayram, hem kütüphanelerde hem ülkede genel anlamda sansür uygulandığını düşünenlerdendir ve bu durumu şöyle açıklamıştır:

Düşünüyorum... En basiti, bugün dergi aradım, yok! Neden yok? Belki bu son zamanlardaki LGBTİ+ olayların yasaklanmasıyla ilgili mi? (Bayram)

Döndü, emin olmamakla birlikte “*Sansür... Herhalde uygulanıyor sanırım ya. Mesela, mesela LGBT bir kitap yeni çıksa bile hiçbir zaman yeni kitabevlerinin önüne konmuyor.*” demiştir. Ancak, kütüphanelerde böyle bir sansür uygulandığını düşünmediğini belirtmiş, kitapların çıktıktan en erken altı ay sonra kütüphanelere gelebileceğinden söz etmiştir. Emre ise kinayeli bir biçimde “*Evet... Toplumsal olarak hazır olmadıklarını düşünüyorum [gülme]!*” demiş ve kütüphanelerde de sansür uygulandığını belirtmiştir. Leyla ise kesin bir dille sansürün olduğunu söylemiş, filmlere zaten uygulandığını ve kütüphanelere de bu konular akademik görülmediği için zaten kaynakların getirilmediğini, bu bağlamda sansür de uygulandığını belirtmiştir. Kadriye ise ülkede sansür uygulandığını düşünse de kütüphanelerde uygulanmadığını düşünmektedir. “*Evet. Uygulandı, daha geçen sene KAOS’un bilmem ne bir etkinliği olacaktı ya İzmir’de müstehcen bulundu da yapılmadı ya! Dergisinin bilmem neydi, bir kapak şeyi miydi tam hatırlamıyorum olayı da...*” diyerek etkinliğe yönelik sansürü de buna somut delil olarak göstermiştir; belki küçük illerdeki kütüphanelerde sansürle karşılaşılabilceğini; ama büyükşehirlerdeki kütüphanelerde bunun olmayacağını vurgulamıştır.

Yakup ise kinayeli bir yanıt vererek “*Evet... Bir kere sansür aslında sansür neye uygulanıyor biliyor musun, görünür olan bir şeye uygulanıyor. Bence LGBT’lere sansür uygulanmıyor; çünkü zaten hiç yok!... Var olan kaynaklar da böyle uyduruk kubidik kaynaklar olup hani toplumun istediği şey oluyor.*” diyerek bu konuda yanlış algı oluşturmaya yönelik bir çabanın olduğunu ifade etmiştir.

Serkan ise alaycı bir dille “*Anlamadıkları için sansürü nereye uygulayacaklarını bilmiyorlar. Çünkü niye biliyor musun? Mesela şimdi şey var Sel Yayıncılık’tan çıkan “Queer Düşün Serisi” var. Yani çok teorik. Çok teorik. Çok işte*

böyle biraz daha üst bir dil kullandığı için böyle çok da fazla anlaşılıyor... ” demiş; ancak bu sansür olayını akademik durum dışında ele aldığını belirtmiştir. Serkan, politik bir bakış açısıyla kütüphanelerdeki sansürü “*Tabii! Almıyor bak. Dedim ya halk kütüphanesinde yoktu... Tabii ki de bilinçli bir sansür yani. Kütüphaneye koymak istemiyor. Yani halkın o bilgiye erişimini engellemek politiktir. O nedenle halk kütüphaneleri gibi yerlerde bulamazsın. E mesela şeye gidiyorsun ama aynı şekilde sadece kütüphane üzerinden değil de mesela bugün bir D. Kitabevi bile bir kütüphane aslında birçok insan için...*” diyerek kitabevlerindeki kaynakların azlığına dikkat çekmiştir. Ayrıca Yakup ile benzer şekilde “*Türkiye’de bunun üzerine yazılmış bir literatür olsa dahi bu genelde, homofobik ve bunu hastalık olarak gören bir literatür olduğu için ama zaten ona da erişemediğin için...*” diyerek Türkiye’deki LGBTİQ algısına değinmiştir. Bunun yanı sıra, “*Hangi koleksiyon?*” diyerek öyle bir derme mi var da sansür uygulanabilsin diye kütüphanelerin bu konudaki dermesini eleştirmiştir.

III.2.3.i. Kütüphanelerden–Halk Kütüphanelerinden Rahatlıkla Yararlanabilme

Katılımcılara gizlilik ve özel yaşamlarının korunduğu kamusal yerlerden olan kütüphanelerden, özellikle halk kütüphanelerinden, rahatlıkla, yararlanıp yararlanamadıkları sorulmuştur. Bayram, Emre ve Kadriye yararlanamadıklarını, yararlanamayacaklarını belirtmişlerdir. Serkan ise kullanacağını “*Trans olsam falan, ay bu ibne zaten der, bilmem ne yapar. Yani bu sefer olay tersine dönüyor.*” ifadesiyle vurgulamıştır. Bu durum saptaması da Bayram, Emre ve Kadriye’nin trans ve interseks birey olmaları nedeniyle güvenlik ve dışlanma ile karşı karşıya kalabileceklerini göstermektedir. Emre, bu durumu “*Şimdi olaya siyasi olarak baktığımızda ülkücüsü de gidiyor işte solcusu da gidiyor... Hani her türlü, hani en çağdaş denilen insanın bile bir anda homofobikliği tutabiliyor orada.*” sözleriyle ifade etmiştir.

Kadriye’ye üniversite kütüphanesinden rahatlıkla yararlandığı hatırlatıldığında ise “*Üniversite konsepti bellidir, hani kozmopolittir. İnsanlar kolay kolay şey yapamaz. Halk kütüphaneleri öyle değildir. Değil yani. Her kesimden... Mesela şimdi G. Üniversitesinin bir öğrencisinin şeyiyle atıyorum B. ile O. ’nun öğrencisinin şeyi bir olmaz. Öyle bir şey de var üniversiteler arasında.*” diyerek durumun toplumdaki kaynaklandığını göstermektedir. Bayram da “*Ben almasına alırım; ama karşıdaki*

insan böyle... gülümsüyor ya da dalga geçer bir tavır sergileyebiliyor yani.” diyerek durumun dışlanma boyutunu gözler önüne sermiştir.

Katılımcılar bu konuda kütüphanelerdeki personelden ve gelen kullanıcı kitlesinden dolayı endişe taşımaktadırlar. Yakup ve Leyla ise bu konuda endişeli değillerdir. Yakup edebi konularda halk kütüphanelerini rahatlıkla kullandığını belirtmiştir.

III.2.3.j. Kütüphanelerin Kötü Davranışa Maruz Kalınan Ortamlar Oluşu/Olmayışı

Katılımcıların bir bölümü kütüphanelerde ciddi anlamda kötü davranışa maruz kalmışlardır ki bunların çoğu da kütüphane personelinden (kütüphaneci ve diğer çalışanlar) kaynaklanmıştır. Leyla, kötü davranışa maruz kalmadığını, sadece kütüphanecilerin yardımcı olmadığı kötü bir deneyimi olduğunu belirtmiştir. Döndü, olayı tam hatırlamasa da, İskenderun’da kütüphanedeki personelin kendisine kötü davrandığını ve bu nedenle bir daha o halk kütüphanesine gitmediğini dile getirmiştir. Kadriye ise translık geçiş sürecinden önceki dönemde yaşadığı olumsuz bir olayı şöyle aktarmıştır:

O cinsiyet dönemlerinde trans olarak gidiyordum şeye, kütüphaneye. Ya kimlikten dolayı bir sıkıntı yaşadım, o zamanki eski ismimden dolayı. Güvenlik görevlisi böyle aptalca aptalca “Sen neden erkek kimliğini kullanıyorsun? Bu işte erkek kimliği değil mi, çağır şunu?” diye böyle şey yapmıştı aptalca böyle bağırarak ve herkese ve çok onurum kırılmıştı, çok böyle üzülmişim! Sarsılmışım, lütfen sesinizi yükseltmeyin dedim, ben size durumumu izah edeceğim dedim. Ondan sonra ne izah edeceksin dedi, utanmadan dedi, erkek kimliğiyle tıp fakültesine giriyorsun dedi. Bunu dedi, alın dedi sorguya çekin, ne yapmaya çalışıyor bu?” dedi, yemin ediyorum! İnsanlar toplandı mı bir de girişte! Çok utandım. Sonra böyle döndüm, cesaret geldi ya, “Sen ne... bir adamsın!” dedim ya. “O kimliğin sahibi benim, ben bir trans kadınıym.” dedim... “Anlaşılmayabilirim.”, dedim yani. “Ben bir transım.” dedim. “Açıp göstereyim istersen!” dedim. Yemin ederim. (Kadriye)

Yaşadığı bu deneyime rağmen Kadriye, üniversite kütüphanelerinin güvenli olduğunu, herkesin kurallar gereği orada sessiz olduğunu ve oradaki kullanıcıların LGBTİQ bireye saldırganlık göstermediğini belirtmiştir. Çünkü kütüphaneye gelen insanların amacının “çalışmak ve bilgi erişim” olduğunu vurgulamıştır. “Çünkü oraya gelen insanın amacı zaten belli: çalışmak, bilgiye erişmek. Yani oraya gelip de olta

atmak, karı ayarlamak, sigara içmek, bira içmek, çay içmek için gelinmiyor.” diyerek durumu özetlemiştir.

Serkan ise, üniversite ortamında kütüphaneye uğradığında personelin kötü davranışını komikleştirerek şöyle ifade etmiştir:

Ama mesela gidip de işte, bunu çok yaşadım ben şeyde B.’deyken, işte güya hani şey bir yer ya böyle nedir onun adı, B. böyle liberal bir okul, daha özgürlükçü daha bilmem neci falan, Amerikan okulu falan... Yani en h. insanlar oradaydı yani... Hani kütüphaneye giderdim. İşte şey alırdım. Bir tane bir paper yazıyordum. İşte ne bu? Medyada cinsellik temalı cinsellik temsilleri üzerine, eşcinseller üzerine yazıyordum. 70’ler 80’ler dönemleri üzerine bir ödev yapıyordum. Gittim böyle şey topladım, işte sinemada cinsellik, sinemada pornografi falan gibisinden böyle koca koca resimli resimli böyle şeyler vardı, kitaplar vardı, onları topladım... İşte medyada eşcinsellik, medyada işte şu temsili, bu temsili, işte Zeki Müren’le ilgili kitaplar, Bülent Ersoy’la ilgili kitaplar falan topladım böyle hepsini koca bir şey yaptım, arabada götürdüm, [gülme] ben bunları... Adam böyle bir kendinden geçti yani hani “Yav sen neler okuyorsun ya [gülme], bunlara mı bahacan, sen git işte porno izle.” hani böyle muamelelere maruz kalıyorsun tabii ki yani [gülme]... Hani yani böyle şeylere maruz kalıyorsun. Çünkü yani aldığın hani her ne kadar sen ben alıktırmıyorum [belli etmiyorum] desen de... Gidip seçtiğin kitapları görünce böyle bir durumu... (Serkan)

Yakup ise çocukluk döneminde belki de en travmatik kütüphane deneyimini yaşamıştır. Yaşanmışlıkların ardından da intihar gelmiştir. O, kötü zamanlarını şöyle aktarmıştır:

Kütüphaneci beni birkaç defa taciz etmişti yani [gülerek]!... Bayağı... bir adamdı. Böyle birkaç defa p.sini tutturmuştu hani... Bayağı böyle kütüphane görevlisi filan. Ya bilmiyorum belki ben de o an tutmak istiyor olabilirim, şu an taciz mi bilmiyorum da! Ama bayağı p.sini tutturup... çektiriyordu. Ya çekmiyordum ama tutturuyordu yani. Böyle zaten çünkü benim gittiğim dönemde kimse olmuyordu kütüphanede hafta içlerinde falan, öyle... Bence çocuk tacizi oluyor şu an, o, evet... Ben o ara ama bilmiyorum ben kendim de istiyor olabilirim şu an da nasıl bir psikolojide olduğumu bilmiyorum. Bir şey söyleyeyim mi? Tacize uğradığımda bazen tacize uğradığımı fark edemiyorum, biliyor musun? Bunun kendisi de cinsel şiddette var aslında. Yani hani şiddete uğradığının farkında olmama hali. Bazen, mesela o an fark edememişim mesela ben yani. Bilemedim... (Yakup)

Yakup, kütüphane çalışanının oradaki diğer çocuklara da tacizde bulunduğu dair söylentiler olduğunu da belirtmiştir. Ancak ne gariptir ki “*Kendim de istiyor*

olabilirim...” diyerek, çocuk istismarını bile kabullenir bir tutum sergilemiştir. Ülkedeki LGBTİQ bireylere biçilmiş kaftan budur aslında, bu tohumlar herkesin bilincine yerleştirilmiştir. Ancak öte yandan aynı personelin ona çok güzel kitaplar önerdiğini de vurgulamadan edememiştir.

Bayram ise iğneli bir dille “*İnsanlar olmasa evet!*” diyerek kütüphanelerin ayrımcılığa maruz kalmayacağı yerler olmayabileceğini belirtmiştir. Bayram, üniversite kütüphanesinde bir çalışanın, değişik kitaplar aldığı için, ilgisini çektiğini ve oraya her gidişinde onun başka bir çalışana, güya kısık sesle ama Bayram’ın duyacağı bir şiddette, “*Yine geldi.*” gibi şeyler söylediğini dile getirmiştir.

III.2.3.k. Kütüphanelerin Eşit Biçimde, Ayrım Gözetmeksizin Hizmet Sunması

Katılımcıların çoğu, kütüphanelerde, her ne kadar kötü davranışa maruz kalsalar da, diğer kullanıcılarla eşit biçimde kendilerine hizmet sunulduğunu belirtmiştir. Ancak Emre ve Yakup, diğer katılımcılarla aynı görüşte değildir. Emre, kütüphanelerde ambargo uygulandığını söylediğinin altını çizmiş ve “*Eşitlikten bahsetmedim!*” diyerek ayrımcılığın olduğunu, Yakup ise kaynakların dermeye getirilmemesinin zaten bir ayrımcılık olduğunu belirtmiş; ayrıca görünür şekilde ayrımcılığa maruz kalmamasının kendisinin LGBTİQ temalı kitapları sormama gibi vb. önlemler alması sayesinde olduğunu düşündüğünü ifade etmiştir. Bayram “*Bunda yalan söyleyemem. Sunuluyor, evet. Yeri geldiğinde gülündü, şey yapıldı; ama ben sana bunu vermeyeceğim ya da bana böyle sert davranma falan olmadı.*” demiştir. Serkan, eşit hizmet sunulsa da başka davranışlara maruz kaldığını ve gizli ayrımcılığın olduğunu “*Çünkü bu sefer ne oluyor biliyor musun? Kalkıp herhangi bir şekilde bir olay çıktığı zaman, bir vaka olduğu zaman, bir ayrımcılık olduğu zaman ‘A sen bana ayrımcılık yaptın!’ dediğin zaman karşındaki diyor ki ‘Yo, kitap alabiliyor musun, alabiliyorsun. O zaman ayrımcılık yapılmıyor sana!’ diyor.*” sözleriyle ifade etmiş ve çelişik durumu oldukça iyi bir biçimde gözler önüne sermiştir. Leyla, derme sorunu dışında eşit hizmet sunulduğunu belirtmiştir. Döndü ise kendisine bu tür ayrımcılık yapılmadığını; ancak trans bir birey kütüphaneye giderse laf işitebileceğini ve bu durumun da o trans bireyin kütüphaneye gitmemesiyle sonuçlanabileceğini söylemiştir. Bu durum yine cinsel yönelimin/cinsiyet kimliğinin fiziksel görünüşten anlaşılabilirliği ve heteroseksist normlara uymayışıyla ilgilidir denilebilir.

III.2.3.1. Kütüphane Personeli

Katılımcıların, kütüphane personelinin hangi yeterliliklere sahip olabileceğine dair görüşleri aşağıda sunulmuştur.

III.2.3.1.i. Kütüphaneciden/Çalışandan Beklenenler

Özellikle kütüphane personelinin (kütüphaneci ve çalışan) kötü davranışına maruz kalan katılımcılar, kütüphane personelinin işini yapmasını (Serkan, Bayram), yardımcı olmasını (Döndü, Bayram), kullanıcıların dışlanmadan kütüphaneyi kullanması için ortam hazırlamasını (Emre), güler yüzlü olmasını (Emre), nötr olabilmesini (Bayram), uzaydan gelmiş sorular sorulmuş gibi davranmamasını (Leyla), daha donanımlı olmasını (Yakup), açık bilgi vermesini (Kadriye) ve kitaba meraklı ve daha yönlendirici (Yakup) olmasını umduklarını belirtmişlerdir. Serkan ise bunlara ek olarak kütüphanecinin onunla ilgilenmemesini istemiştir; çünkü hizmet sektöründe, çalışanın onunla ilgilenmesinden hoşlanmamaktadır: Mağazaya gittiğinde satış elemanının gelip sorması gibi. Böyle durumlarda rahat olamadığını belirtmiştir.

III.2.3.1.ii. Kütüphanecinin/Çalışanın Güncel LGBTİQ Bilgisine Sahip Olması ve Bu Konuda Kütüphane Personeline Eğitim Verilmesi

Katılımcılara, kütüphane personeliyle ilgili sorun yaşadıklarından ötürü, kütüphanecilerin/çalışanların LGBTİQ bilgisine sahip olup olmamaları hususunda ve LGBTİQ konularıyla ilgili eğitimin gerekliliğine dair sorular yöneltilmiştir. Serkan dışında bütün katılımcılar kütüphanecilerin güncel LGBTİQ bilgisine sahip olmasının ve eğitim almasının gerekli olduğunun altını çizmişlerdir. Hatta yalnızca LGBTİQ bireylere yönelik olarak değil bütün sosyal dışlanmış/dezavantajlı gruplara (Bayram) ya da toplumsal cinsiyete (Yakup) yönelik olarak LGBTİQ temalı bilgileri edinmeleri gerektiğini söylemişlerdir. Serkan ise daha üst bir bakış açısı ile *“Olmak zorunda değil... Okul [Üniversite] üzerinden örnek verirse okulun kütüphanelerini zenginleştirmek ya da okulun kütüphanelerine atıyorum erişimi açık, daha fazla daha geniş bilgi alanına erişim sağlanabilecek bir yer haline getirmek kütüphanecinin işi değil! Okulun kendi işi, okulun siyasetinin işi, okulun kendi bakış açısı ...”* diyerek

aslında çözümün üst kademe de olduğunu vurgulamıştır. Serkan'ın da belirttiği üzere personelin bilgilendirilmesi gibi konular üst yönetimin desteklemesi gereken bir husustur.

III.2.3.m. Kütüphaneler ve LGBTİQ Dernekleri Arasında İşbirliği

Katılımcıların çoğu, büyük olasılıkla aktivist olmaları nedeniyle, hem derneklerden hem de onların sunduğu çoğu hizmetten haberdardır. Ancak LGBTİQ topluluğunun özellikle kırsalda ve küçük şehirlerde yaşayan kesiminin derneklere ve hizmetlerine ulaşamayacağı kaygısını da taşıdıklarına yukarıdaki bölümlerde değinilmiştir. Bilindiği üzere katılımcılar, hizmetler ve dermeleri açısından kütüphaneleri yetersiz bulmuştur. Bu bağlamda katılımcılar LGBTİQ dernekleriyle kütüphanelerin işbirliğine çok sıcak bakmaktadır. Bayram, bu noktada bütün dezavantajlı gruplara yönelik bir işbirliğinin gerektiğini vurgulamış ve derneklerin kütüphanelerle (özelde hastane kütüphaneleri ile) işbirliğine girerek, hazırlanacak bazı bilgilendirici broşürlerin vs. ilgili kütüphanelerin dermesine eklenmesini önermiştir. Döndü, derneklerin LGBTİQ temalı güncel kaynaklar hakkında daha donanımlı olduğunu ve kütüphanelerin onlardan bu konuda destek alabileceğini; Kadriye de Bayram gibi farklı alanlardan STK'lerle işbirliği içinde olunması gerektiğini ve derneklerin tüm yayınlarının kütüphanelerin dermelerine katılabileceğini; derneklerin broşürlerinin, afişlerinin bu konuda araştırma yapmak isteyen öğrenciler için kütüphanelerde bulundurulabileceğini ve yapılacak etkinliklerle ilgili rapor tutulabileceğini belirtmiştir. Leyla da derneklerin yayınlarını kütüphanelere bağışlayabileceklerini dile getirmiştir. Ancak Kadriye'nin belirttiği üzere bir dernek bunu denemiş ve kütüphane tarafından isteği ve önerisi reddedilmiştir. Serkan, kütüphane kaynaklarını çoğaltma bağlamında dernek yayınlarını sağlamanın önemine değinmiş, hatta kendisi bir üniversitede öğrenci iken bu işin sorumluluğunu alarak dernek yayınlarının kütüphane dermesine kazandırılmasını sağlamıştır; kütüphane çalışanları, kendisinden yayınları getirmesini istemiş, getirdiğinde de onları dermeye katmışlardır. Yakup ise kütüphanelerin yalnızca LGBTİQ dernekleriyle değil mülteciler, çocuklar gibi diğer dezavantajlı grupların dernekleriyle de işbirliği içinde olması gerektiğini belirtmiş; ayrıca STK'lerin etkinliklerde gelip kendilerini tanıtıcı broşürler dağıtmasının sağlanabileceğini dile getirmiştir. Burada dikkat çeken nokta, katılımcıların belki aktivist olmaları belki de dezavantajlı gruplar içinde yer almaları

nedeniyle, yalnızca kendileri için değil, diğer sosyal dışlanmış gruplara karşı da sorumluluk taşıyor oluşlarının bulgulanmasıdır.

III.2.4. Katılımcıların Geleceğe Dair Özlemleri ve Beklentileri

Araştırmada katılımcılarla etkileşimli görüşmeler yapılmış, geleceğe dair özlem ve beklentilerinin ne olduğu saptanmış, bu bağlamda kütüphanelerin daha etkin hizmetler sunabilmeleri amacıyla da katılımcılara birtakım sorular yöneltilmiştir. Alınan yanıtlar doğrultusunda bulgular özetlenerek sunulmuştur.

III.2.4.a. Yaşama Dair Özlemleri ve Beklentiler

Katılımcıların yaşama dair genel özlem ve beklentileri genellikle cinsiyet kimlikleri ve cinsel yönelimleriyle ilgilidir. Bayram, interseks bireylerin cinsiyetine karar verilmesi sürecinin farklı bir mekanizma ile yürütülmesi gerektiğine inanmaktadır ve böyle bir beklenti içindedir. Döndü ise işe girme beklentisindedir. Kadriye, aktivizm derneklerinin devletin üst kademesinde kuruluşlarca toplantılara çağrılmasını istemekte; Leyla, cinsiyet algısının tamamen yok edilmesini arzulamaktadır. Serkan ise ona cinsel yöneliminden ötürü herhangi bir hassaslık gösterilmemesi beklentisi içerisindedir; bir başka deyişle herhangi bir şey istemediğini belirtmiştir. Çünkü ona göre kimse onun eşcinselliğini bilmek zorunda değildir. Yakup ise LGBT dernekleri açmak istediğini dile getirmiştir.

Yaşamdaki bilgi gereksinimlerine dair ise Bayram, cinsiyet komiteleri oluşturulmasını istemiştir. Döndü, bu noktada bir beklenti içinde değildir, yalnızca ona “merak” verilmesini istemiştir. Emre, insanların yaşama bakış açılarıyla ilgili olarak bilgilendirilmelerini istemiştir; böylelikle LGBTİQ bireylere yönelik önyargıların da azalacağı görüşündedir. Bu bağlamda *Yaşayan Kütüphane etkinliği ile LGBTİQ bireylere yönelik önyargının azalacağını*, kütüphanelerde de böyle etkinliklerin düzenlenmesinin gerektiğini (Pilot görüşmedeki katılımcı da benzer şekilde Yaşayan Kütüphane etkinliğini önermiştir) vurgulamıştır. Kadriye, adalet, sağlık, translık geçiş dönemiyle ilgili bilgilendirmeler yapılmasını istemiş ve bunlara yönelik bilgilendirme etkinlikleri yapılabileceğini belirtmiştir. Leyla ise bilgiye erişimin zahmetli olduğunu belirtip bilgiye sınırsızca, yani ücretsiz ve kolayca erişilmesini istemiştir. Serkan, kütüphane personelinin bir şeyleri bilmesi ve onu bildikleriyle yönlendirebilmesi

beklentisindedir. Yakup ise her yerde kütüphane olması ve Vikipedi'nin sansürlenmemesi isteğinde olup; her yeri gezerek oralar hakkında bilgi edinmek arzusundadır.

Görüldüğü üzere katılımcılar yaşama dair beklentilerinde, kimileri özel olsa da, genellikle LGBTİQ birey olmakla ilgili endişeler barınmakta ve bunlara dair güzel beklentiler içerisine girdikleri saptanmıştır.

III.2.4.b. Geleceğe Dair Beklentiler ve Umutlar

Katılımcılardan Bayram, gelecekte “*endişe duymadan yaşamak*” istediğini; Döndü, toplumun genel katmanına yayılacak çalışmalar yapmak istediğini, bunun ona umut verdiğini; Emre, kendi kafesini açmak arzusunda olduğunu; Kadriye, herkes gibi “*yaşama hakkı*” istediğini; Leyla, LGBTİQ ve kadın konularında daha örgütlü olunmasını; Serkan, kültürel, siyasal dönüşümü; Yakup, askerlikten kurtulmayı, yüksek lisansını tamamlamayı, yazar olmayı ve dil öğrenmek istediğini belirtmiştir.

Bilgi gereksinimlerini karşılama bağlamında ise katılımcılardan Emre, yurtdışına gitmek, lisans eğitimini tamamlamak; Bayram, sorunları konuşmaya hiç gerek kalmamasını; Döndü, ülkedeki LGBTİQ konulu bilgiyi çoğaltmayı; Serkan, akademideki her şeyin ucuz ya da parasız olmasını; Leyla, işe girmeyi; Kadriye, daha pratik bilgilere ulaşmayı; Yakup, kültür merkezleri gibi kültür merkezleri gibi sosyalleştirici alanlar olmasını (Ülkedekileri bilmemekte ya da niteliğinden hoşnut değildir. Mamak Kültür Merkezi'nin kütüphanesinin olmayışını görüşmede eleştirmiştir) ve sansür olayının olmamasını (Yine, Vikipedi sansürünü vurgulamaktadır.), TV'de bilgiye yönelik daha nitelikli bilgilendirici programlar yapılmasını istemiştir. Görüldüğü üzere katılımcılar, gelecekte bilgi gereksinimleri bağlamında bireysel gelişimleri ve kimliklerini tanımlamaya ilişkin beklenti içindedir.

III.2.5. Katılımcıların Görüşmeye İlişkin Geribildirim

Bayram, Döndü ve Emre, görüşme sonrası mutlu olduklarını; Kadriye, görüşmenin kendisini geçmiş günlere döndürüp kütüphane kültürünü tekrar yaşattığını, anılarını canlandırıp güzel hissettirdiğini; Leyla, gündelik yaşamında yaptığı ama fark etmediği çoğu şeyi görüşme sonrasında fark ettiğini; Serkan, görüşme öncesi formalite işini ve takma isim seçme prosedürünü sevmediğini ama bunların

katılımcıyı korumak için yapıldığını bildiğini, yine de bu durumun onu gerdiğini; Yakup ise görüşmede kendini iyi hissettiğini ve geçmişe gittiğini belirtmiştir.

Katılımcılardan Bayram, araştırmacıya intersekslerden ne zaman haberdar olduğuna dair bir soru yöneltmiştir. Döndü, görüşmenin araştırmacı için nasıl geçtiğini; Kadriye, neden kendisi ile görüşüldüğünü; Serkan, araştırmacının tezini ne zaman yazacağını ve ne yazacağını merak ettiğini; Yakup ise kütüphaneye gereksinim olup olmadığını sormuştur.

Ayrıca katılımcılardan Kadriye, seks işçilerine yönelik bir çalışma yapılmasını; Döndü, genel beklentiler vb. bölümünde bazı soruların açıklanmasını, örneklendirilmesini (Ancak bu konuda sonrasında hemfikir olundu); Serkan, kendisine “siz” diye hitap edilmemesini belirtmiştir.

Bütün katılımcıların soruları, araştırmacı tarafından yanıtlanmış ve böylelikle görüşmelerde etkileşim sağlanmıştır.

III.3. Değerlendirme ve Analiz

Bu bölümde nitel çalışmanın bulguları, literatür verileri ışığında değerlendirilip analiz edilmiş, LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamlarında bilgi gereksinimleri ve bilgi davranış örüntüleri belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmada, nitel araştırmanın doğasına uygun biçimde katılımcılar hakkında genel bilgiler açık ve detaylı biçimde sunulmuş; bilgi ve kütüphane kavramlarının onlar için neler ifade ettiği sorgulanmıştır. Katılımcıların bilgi edinme süreçlerini iyi tanımlayabilmek için öncelikle gündelik yaşamlarının bir parçası olan açılma süreçlerine odaklanılmış, ardından gündelik yaşamlarında yararlandıkları bilgi/iletişim kaynakları/kanalları belirlenmiştir. Ayrıca, bilgi arama süreçlerinde bilgiye etkin biçimde erişmelerindeki engeller saptanmıştır. Çalışma bulguları, katılımcıların görüşmeye ilişkin geribildirimleri ile tamamlanmıştır.

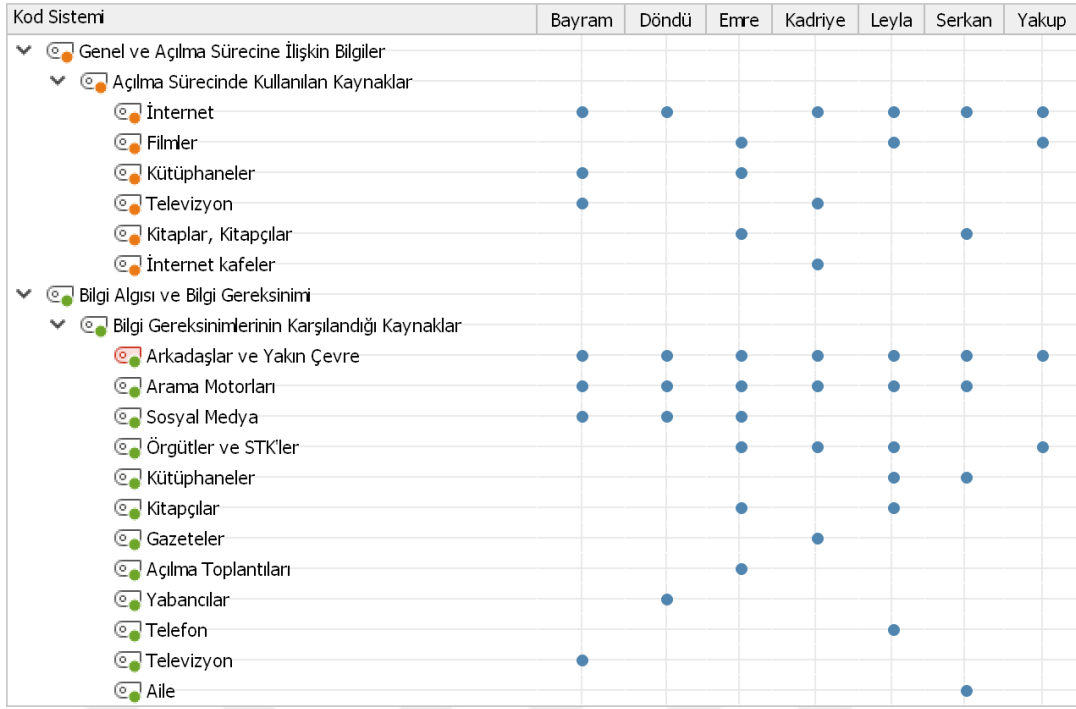
Araştırma bulgularından görüldüğü üzere katılımcıların tamamı üniversite mezunu, çoğu eğitim yaşamına devam eden ve cinsiyet kimlikleri ya da cinsel yönelimlerine yönelik aktivistlik üstlenen 26-30 yaş aralığındaki bireylerdir. Katılımcılar, bir katılımcı hariç, Ankara’da yaşamlarını sürdürmektedir. Ankara’da yaşamını sürdürmeyen katılımcı ise resmi işlemler için ara ara Ankara’ya gelmektedir; katılımcının Ankara’da olduğu bir zamanda onunla görüşme gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, katılımcılar, yalnızca şu anda yaşadıkları kente ilişkin değil, aynı zamanda

geçmişte yaşamlarını sürdürdükleri kentlere ilişkin deneyimlerini de sunmuşlardır (Ankara, İstanbul, Sakarya, Hatay, Adana, İzmir, Niğde gibi). Özellikle çalışmadaki kütüphane kullanımı ile ilgili bulgularda, bu durum, çalışmayı zengin kılmıştır. Katılımcılardan yalnızca ikisi görüşme sürecinde herhangi bir işte çalışmamakta ve iş arama sürecinde idi; diğerleri ise kamuda ve özel sektörde çalışmaktadır. Katılımcıların hepsi cinsel yönelimleri/cinsiyet kimlikleri dolayısıyla sözlü tacizden tecavüz ve öldürme girişimlerine varıncaya değin cinsel şiddete maruz kalmışlar ya da tanıklık etmişlerdir. Bunun yanı sıra katılımcıların bir bölümünün, cinsel kimliklerini/cinsel yönelimlerini inşa etme ve kabullenme sürecinde ya da yaşamlarının zor zamanlarında intihar girişiminde buldukları bulgulanmıştır. Bulguların doğrultusunda, LGTİQ bireylerin gündelik yaşamlarının oldukça zorlu geçtiği (kadın-erkek tuvalet ayrımı, ailenin geleneği-göreneği, toplumun önyargıları, şiddete maruz kalma, barınma sorunları, eğitim yaşamı zorlukları, zorunlu askerlik durumu gibi) söylenebilir.

Araştırmamızda, bilginin ve kütüphanenin katılımcılar için iki değerli kavram olduğu ortaya çıkmıştır. Bulgularda görüldüğü üzere, katılımcılar, bilgiye “kılavuzluk, güç, paha biçilemeyen bir şey” gibi değerli kavramlar atfetmişlerdir. Bunun yanı sıra bilginin, katılımcı zihinlerinde kitaplar ve kütüphaneler ile özdeşleştirildiği de görülmüştür.

Açılma sürecinde, katılımcıların yakınlık duydukları ve kendilerini güvende hissettikleri kişilere ve örgütlere açıldıkları saptanmıştır. Katılımcılar öncelikle arkadaşlar ve yakın çevrelerine; psikolog, psikiyatrist, rehber öğretmenlerine; hoşlandıkları kişilere ya da aile ve akrabalarına açıldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların açılma sürecinde ailelerinin bilgi kaynağı/kanalı olarak bulunmayışı dikkat çekici bir bulgudur. Katılımcıların yalnızca bir bölümü, akrabalarına ya da öğretmenine açılmada sorun yaşadıkdan sonra sağlık kuruluşlarına giderek açılma ve cinsiyet kimliğini inşa etme sürecinde ilgili kurumlardan destek almak istemişlerdir.

Çalışmada, katılımcıların, açılma süreçlerindeki ve gündelik yaşamlarındaki bilgi gereksinimlerini tatmin etmek üzere çeşitli bilgi/iletişim kaynaklarına/kanallarına yöneldiği belirlenmiştir. Katılımcıların açılma sürecinde ve gündelik yaşamlarındaki bilgi gereksinimlerini sağladıkları kaynaklar/kanallar Şekil 18’de sunulmuştur.



Şekil 18. Katılımcıların açılma sürecinde yararlandıkları kaynaklar/kanallar ile gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerini karşıladıkları kaynaklar/kanallar

Şekil 18’de görüldüğü üzere açılma sürecinde katılımcılar, arama motorları, İnternet siteleri ve İnternet kafeler ile en fazla İnternet ortamını kullanmıştır. Onu, porno ve LGBTİQ temalı filmler izlemiştir. Kütüphane dermesini kullanma ve TV onlardan sonra gelmektedir. Kitaplar ve kitapçılar ise bu süreçte kullanılan diğer kaynaklar/kanallardır. Katılımcıların gündelik yaşamlarının diğer alanlarında ise bilgi kaynağı/kanalı olarak en fazla arkadaşlarına ve yakın çevrelerine danıştığı, bunu arama motorlarının izlediği görülmüş; sosyal medya ise çok yeni bir ortam olmasına rağmen listede yerini almıştır. Aslında sosyal medya, arkadaş ve yakın çevrenin bir tür uzantısı sayılabilir. Örgütler ve STK’ler katılımcıların yararlandıkları bir diğer bilgi kaynağı/kanalı olarak dikkat çekmektedir. Kütüphaneler ise ne yazık ki eğitim hatta öğretim amaçlı kullanımdan çok fazla öteye geçemeyen kurumlar olarak gerilerde kalmıştır.

Katılımcıların, BİT olarak genellikle İnternet, akıllı telefon, bilgisayar ve sosyal medyayı kullandıkları belirlenmiştir. Aslında sosyal medya, akıllı telefon ve bilgisayar kullanımından kastedilen ise genelde İnternet erişimidir. Geçmiş zamanda yapılan bilgi çalışmalarında sıklıkla kullanıldığı belirtilen TV ve özellikle radyonun çalışmalarda yerini İnternet ve sosyal medyaya bıraktığı söylenebilir. Çalışmamızda da katılımcıların çoğunun TV izlemekten çok, ağlardan yararlandıkları belirlenmiştir.

Çalışmadaki katılımcıların genellikle TV'den ve filmlerden, kimliklerini inşa etme sürecinde tesadüfi bilgi kaynağı/kanalı olarak yararlandıkları bulgulanmıştır. Gündelik yaşamda bilgi arama modellerinde de genel olarak (McKenzie, 2003; Williamson, 1997) pasif bilgi arama gibi hususların dikkate alındığı görülmüştür. Katılımcıların bir bölümü, BİT'te yanlış ve yetersiz bilginin sunulduğunu belirtmelerine rağmen onları aktif biçimde kullandıklarını; BİT ile bilgiye hızlı biçimde ve uzman kişilere ulaşmayı bir avantaj olarak görüp onları bu nedenle tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Bilindiği üzere uzman kişilere ulaşmak günümüzde sosyal medya ile çok kolaylaşmıştır.

Araştırma bulgularından görüldüğü üzere katılımcıların açılma süreçlerinde arkadaşlar ve yakın çevre, sosyal medya (o dönemde sosyal medyanın yaygın olmayışı ya da olmayışından ötürü), örgütler, gazeteler, açılma toplantıları (henüz açılmadığı için), yabancılar, telefon ve aile gibi bilgi kaynak/kanallarından yararlanmadıkları görülmüştür. Ancak, katılımcıların İnternet (arama motorları, İnternet siteleri vb.)'e, ifşa olma endişeleri olsa da anonim olarak kullanabildiklerinden hem açılma sürecinde hem gündelik yaşamlarının diğer alanlarında başvurdukları saptanmıştır. Kütüphane kullanımı da benzer şekilde her iki bilgi edinme sürecinde de görülmüştür. Ancak örneğin; bir katılımcı eğer kimliğini inşa etme döneminde İnternet daha yaygın olsaydı belki kütüphaneyi değil de İnternet'i kullanmayı yeğleyebileceğini ifade etmiştir. Ayrıca, açılma süreçlerinde STK'lerin bilgi kanalı olarak yer almaması da bireylerin açılma sürecindeki endişeleri ve korkularına dair bir ipucu sunabilir. Çalışmamızda da literatürdekine (Markwei, 2013) paralel biçimde kişilerin bilgi edinirken sosyal ağlarına (sanal, fiziksel) güvendikleri ortaya konulmuştur. LGBTİQ bireylerin bilgi gereksinimleri ve davranışını saptamayı amaçlayan çalışmaların çoğunda İnternet, arkadaşlar, kütüphaneler, kitapçılar, filmler, destek grupları gibi bilgi /kaynak kanalları yer almaktadır. Gündelik yaşamdaki bilgi arama çalışmalarında (Soylu, 2016), aile temel bilgi kaynak/kanallarından biri olarak karşımıza çıkmakta ve "arkadaşlar" ile birlikte ele alınabilirken LGBTİQ bireylere yönelik çalışmalarda (Creelman & Harris, 1990) ve çalışmamızda görüldüğü üzere aile, LGBTİQ bireylerin kullandıkları/yöneldikleri bilgi kaynağı/kanalı olarak son sıralarda yer almıştır.

Çalışma kapsamında görüşülen LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerinin en fazla sağlık alanında olduğu, onu sırasıyla cinsellik, güvenlik (safety-güvende hissetme), iletişim, barınma, boş zaman etkinlikleri, finans, sosyalleşme, seyahat ve ulaşım, gündem, eğitim, politika, askerlik, beslenme ve hukuk

alanlarının izlediği görülmektedir. Bulgularda görüldüğü üzere katılımcılar, sağlık, eğitim, güvenlik, barınma gibi temel hak konularında bilgiye gereksinim duymaktadırlar ve o alanlarda endişeleri bulunmaktadır. Onların, heteroseksist düzende, doğal olarak, sosyalleşebilecekleri alanlar kısıtlıdır ve buna dair bilgiye gereksinimleri vardır. Seyahat ve ulaşım konuları da yine homofobik ve heteroseksist olan bir toplumda bireylerin dikkat etmesi gereken diğer hususlardandır. Katılımcılar, seyahat edecekleri yerler ve oralardaki mekânlar hakkında (LGBTİQ dostu olması konusunda) bilgiyi edininip gidecekleri yerlere bu doğrultuda karar vermektedirler. Askerlik konusu, translar ve geysler açısından oldukça önemli ve bilgiye gereksinim duydukları bir konudur. Katılımcılarla gerçekleştirilen görüşmeler, askerlik konusunun gereksinim duyulan bilgi alanı olmasının yanı sıra, toplumsal dışlanma, taciz konularında ve istihdam konusunda bile önemli bir yere sahip olduğunu ortaya çıkarmıştır. Görüşmelerden, katılımcıların, hukuki, kimlik değişikliği, cinsiyet geçiş ameliyatı, istismar, şiddet ve askerlik gibi konularda özel bilgiye gereksinim duydukları saptanmıştır. Literatürde (Hersberger, 2001; Markwei, 2013; Walsh, 2014; Wicks, 2001) de dezavantajlı grupların (evsizler, yaşlılar, LGBTİQ bireyler vb.), bilgi gereksinimlerinin temel haklara ilişkin alanlarda olduğu saptanmıştır. Elbette kullanıcı gruplarına göre bilgiye gereksinim duyulan alanların özelleşmesi kaçınılmazdır.

Katılımcıların deneyimleri, onların bilgiye erişmelerinde ve/ya hizmet almalarında en büyük engelin cinsel yönelimleri/cinsiyet kimlikleri dolayısıyla olduğunu göstermiştir. Bu engeli sırasıyla karşı tarafın istememesi, çekinmek-korkmak-güvenlik, önyargılar, örgütlere ulaşamama ve ulaşım engellerinin izlediği belirlenmiştir. Literatürdeki dezavantajlılar ve LGBTİQ bireylere yönelik olarak yapılan çalışmalarda (Hamer, 2003; Hanson-Baldauf, 2013; Jardine, 2013; Markwei, 2013; Pohjanen & Kortelainen, 2016; Thompson, 2012; Walker, 2013) toplulukların bilgi erişim sürecinde karşılarına birtakım engellerin çıktığı ve bunların çalışma bulguları ile benzerlik gösterdiği saptanmıştır. Bilgi erişim sürecinde engellerinin bulunması, kullanıcı grubunun gereksinimlerinin ve dışlanmışlığının evrenselliğini göstermiştir. Araştırmadaki katılımcıların bilgiye erişmesinde bir engel olarak örgütlerin ilgisizliğini belirtmesi, oldukça dikkat çekicidir. Katılımcılar açılma sürecinde özellikle derneklere gitmeye çekinmekte, bu süreçten sonra derneklere gidebilmektedirler; ancak bu süreçte de çoğunluğu onların ilgisizliğinden yakınmıştır.

Araştırma bulgularında görüldüğü üzere katılımcıların kütüphane hizmet ve olanaklarından sırasıyla ders çalışma, elektronik katalog taraması yapma, basılı dermeyi kullanma, İnternet kullanma, dolaşım, hobilerle ilgili kullanma, literatür taraması yapma, fotokopi çekirme ve çıktı alma, uzaktan erişim ve veritabanları kullanımı, LGBTİQ temalı kaynaklara ve bilgiye erişim, diğer elektronik hizmetleri kullanma, danışma hizmeti alma, uyuma, ücretsiz bilgiye erişim, ucuzluk, yakınlık, sosyalleşme, motive olma, kitap sipariş etme, multimedya bölümünden yararlanma gibi amaçlarla yararlandıkları saptanmıştır. Onların, kütüphaneleri, gündelik yaşamlarında çoğunlukla eğitim ve edebi amaçlı kullandıklarını görülmüş; kütüphane deneyimlerinin genellikle ders çalışma, sınava hazırlanma vb. için kütüphaneyi kullanma üzerine odaklandığı belirlenmiştir. Bunlara ek olarak ise katılımcıların kütüphaneleri, özellikle öğrencilik yıllarında, ücretsiz İnternet erişimi gibi hizmetlerden yararlanmak için kullandığı ortaya çıkmıştır. Bulgulardan da görüleceği üzere katılımcılar, kütüphanelerin sunduğu ve çoğu kullanıcının yararlandığı hizmetler ve olanakların yanı sıra, LGBTİQ temalı bilgiye erişim gibi özel bazı durumlar için de kütüphanelerden yararlanmışlardır.

Katılımcılar, kütüphanelerden yararlanmama nedenleri olarak ise çoğunlukla kendilerinden kaynaklı yoğunluk, üşengeçlik, kitap okumama gibi genel geçer nedenler ve kütüphanelerin cezbedişi olmayışı, kötü davranışa maruz kalma, kapalı raf sistemi gibi kütüphaneden kaynaklı nedenler sunmuşlardır. Kütüphanelere gitmemelerinin altında yatan asıl neden, kütüphanelere gitmeden de bilgi gereksinimlerini karşılayabilmeleri ve lisans/önlisans eğitimlerini tamamlamaları olabilir. Ayrıca, akademik/eğitim-öğretimle ilgili konular üzerine yoğunlaşıldığında bireyler kütüphaneleri çoğunlukla yeterli bulmuş; ancak eğitim-öğretim konusu dışında ise onların sunduğu hizmetleri yeterli bulmamışlardır.

Katılımcılar, kütüphaneler için sırasıyla, derme zenginleştirme, LGBTİQ dermesi oluşturma/zenginleştirme, etkinlikler düzenleme ya da etkinliklere ev sahipliği yapma, daha düzenli olma, sosyal projeler üretme, yoksul öğrenciler için kitap çalma olanağı sağlama, kitap-kafe gibi bir ortam sağlama, çeviri hizmeti sunulması, içindekiler bölümlerinin dizinlenmesi, dışlanmamayı sağlamak için homofobik olmayan kütüphanecilerin çalıştırılması gibi değişik hizmetler önermişler ve isteklerde bulunmuşlardır. Ancak bilinen bir gerçek vardır ki önerilen her istek karşılanamaz ve “kitap çalma olanağı” gibi istekler ise gerçekçi öneriler değildir. Katılımcılar tarafından istenen, önerilen bazı hizmetlerin, literatürde de LGBTİQ

bireylere sunulabilecek hizmetler bağlamında vurgulandığı ya da önerildiği görülmüştür (Ciszek, 2012, 2014; Kitzie, 2017; H. J. Martin & Murdock, 2007). Ayrıca LGBTİQ topluluklarının gereksinimlerinin ve bilgi pratiklerinin de küresel ölçekte benzerlik gösterdiği görülmektedir. Örneğin; çalışmamızdaki katılımcılardan Emre, kütüphanelerin sunabileceği hizmetler ve olanaklar bağlamında yaşayan kütüphane etkinliğini önermiştir. Aynı öneri, Kitzie (2017)'nin ABD'de yürütülen tezinde de bir katılımcı tarafından da sunulmuştur. Ayrıca yine literatürdeki çalışmalara (Chapman, 2015; Garnar, 2000; Gough & Greenblatt, 1992; Greenblatt, 2001; Joyce & Schrader, 1997; O'Leary, 2005; Stenback & Schrader, 1999; Thompson, 2012; M. Yılmaz, 2014) paralel biçimde çalışmamızdaki katılımcılar da kütüphanelerde sansür, derme eksikliği, konu başlıklarının eksikliği, kötü davranışa maruz kalma gibi hususlara değinmişler; kütüphane ve kitapçılarda daha açık ve detaylı yönlendirmenin yapılması ve istenilen kaynakların görünür kılınması gereği üzerine durmuşlardır. Bilindiği üzere KBB alanında konu başlıkları ve kataloglama, bilgiye erişimde en önemli unsurlardandır. Nitelikli ya da nötr biçimde kataloglanmamış ve nitelikli konu başlığı verilmemiş kaynaklara katılımcıların erişimi doğal olarak olası olmayacaktır ya da sansür nedeniyle kütüphanelerde yer bulamayan kaynaklardan kullanıcılar yararlanamayacaklardır.

Kütüphaneciler ve kütüphane çalışanları, toplumun bireyleri olarak heteroseksüel normlara göre yetişmişlerdir, istemeden de olsa davranışları bu normlara göre kodlanmıştır. Ancak kütüphanecilik/BBY eğitimi ve kütüphanelerin yönetimi heteroseksist bakış açısından arındığında kütüphaneler de yavaş yavaş dönüşeceklerdir. Bu bağlamda kütüphanelerin LGBTİQ kullanıcı grubuna hizmet vermesinin yanı sıra LGBTİQ personeli istihdam etmesi de önemli bir konudur. Katılımcılar, kütüphanelerde çocukluk döneminde tacize varıncaya değin çeşitli kötü davranışa maruz kaldıklarını belirtmiştir. Kütüphanecinin ya da kütüphane çalışanının bilgi ile kullanıcı arasında etkin kanallardan biri olduğu düşünüldüğünde de kötü davranışa maruz kalan kullanıcının kütüphaneye gelmek istememesi ya da personel ile iletişime geçmesini gerektiren bilgi hizmetlerinden yararlanmak istememesi doğal sonuçlar olarak ortaya çıkacaktır. Katılımcıların, personelden güncel LGBTİQ bilgisine sahip olması ya da en azından LGBTİQ kullanıcıları tanınması ve ona göre davranması ya da onlara ayırım gözetmeksizin diğer kullanıcılar gibi davranması, bir kaynak alırken gülmemesi gibi vb. gibi beklentilerde oldukları saptanmıştır. Katılımcılar, görünüşlerinin heteroseksist düzene uygun olduğunda yani cinsel

yönelimlerini ve/ya cinsiyet kimliklerini belli eden bir şey olmadığında kütüphanelerden rahatlıkla yararlanabileceklerini belirtmiş; ancak LGBTİQ temalı kaynaklara erişme sürecinde çeşitli çekincelere sahip olduklarından onları rahatlıkla kullanamadıklarını, kullandıklarında ise personel tarafından çeşitli değişik davranışlara maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların üniversite ve halk kütüphanesi bağlamında bir ayrıma gitmesi de kütüphanenin kullanıcı kitlesinin de onların dışlanıp dışlanmalarına ilişkin önemli bir etken olduğunu; ayrıca dermelerinin yeterliliği üzerine de fark bulunduğunu gözler önüne sermiştir. Ayrıca katılımcılar, bilinçli ya da bilinçsiz bir LGBTİQ kaynak sansürü olabileceğini belirtmişlerdir. Kütüphanelerin derme geliştirme politikalarında sansür ve LGBTİQ temalı dermenin zenginleştirilmesi konularını ön planda tutmaları gerekmektedir. Bütün katılımcılar LGBTİQ dernekleri ile kütüphanelerin işbirliğine sıcak bakmış ve en fazla derme geliştirme noktasında bu işbirliğinin gerekliliğine inandıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca, bireylerin geleceğe ve yaşamlarını daha nitelikli kılmaya dair bilgi isteklerinin olduğu saptanmıştır (bilgiye ücretsiz erişim vb. gibi).

Tez kapsamında yürütülen araştırma süresince derneklerin etkinlikleri vs. izlenmiş ve LGBTİQ bireyler ve dernekler arasında aktif bir bilgi alışverişi olduğu varsayılmıştır; ancak görülmüştür ki LGBTİQ bireyler de araştırmacı gibi belirli derneklere ulaşmada ya da genel bilgi gereksinimlerini onlara danışmada sorun yaşamaktadır. Bu bağlamda katılımcıların temsil ettiği grup bilgiye ulaşırken yalnızca derneklere mecbur bırakılmamalı, asıl işlevini yani onlara bilgi sağlama işlevini yerine getirmesi gereken kütüphanelere de yöneltilmelidir. Kütüphanelere ve kütüphanecilere, LGBTİQ bireylerin bilgi erişim süreçlerinde büyük sorumluluk düşmektedir. Bu bağlamda kütüphanelerin daha çok kullanıcı çalışması yaparak, kullanıcılarının gereksinimlerine yönelik bilgi hizmetleri tasarlamaları gerekmektedir.

IV. BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmada bulgularan veriler özetlenerek sunulmuş, verilere ve literatüre bağlı kalınarak bir gereksinim tabanlı bilgi hizmetleri modeli önerilmiştir.

IV.1. Sonuç

Bireylerin bilgi gereksinimini karşılamak üzere hizmet sunan kütüphanelerin, hizmet sundukları/sunamadıkları kitleyi tanımaları ve onların bilgi arama davranışlarını ve bilgi gereksinimlerini saptamaları gerekmektedir. Kütüphaneler, ancak bireylerin bilgi gereksinimleri saptandığında, daha nitelikli bir bilgi hizmeti sunabilir ve hizmetlerine yönelik istek (talep) yaratabilir. Bu nedenle kullanıcıların gereksinimlerini karşılayan bilgi hizmetleri sunmak için kapsamlı kullanıcı çalışmaları yapılması gerekir.

Kütüphaneler, özellikle halk kütüphaneleri hedef kitlesindeki bütün kullanıcı gruplarına hizmet sunma yükümlülüğündedir. İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nin 21. maddesinin 2. bendi uyarınca herkesin ülkesinin kamu hizmetlerinden eşit olarak yararlanma hakkı vardır. Ancak ekonomik, toplumsal, fiziksel, zihinsel vb. nedenlerle bazı bireyler/topluluklar toplumdan dışlanmakta ve bilgiye erişmede engellerle karşılaşmakta, öyle ki eğitim, sağlık, çalışma, bilgi edinme gibi temel hak ve özgürlüklerinden yararlanamamaktadır. LGBTİQ bireyler de sosyal dışlanmış gruplar arasında cinsel azınlık olarak karşımıza çıkmaktadır.

Araştırmada, dezavantajlı/sosyal dışlanmış kullanıcı gruplarının içinde yer alan LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışları saptanarak analiz edilmesi ve buna bağlı olarak onların bilgi gereksinimlerini karşılamada kütüphanelerin daha etkin rol oynayacağı bilgi hizmetlerinin planlanması/tasarımı ve uygulanması için bir bilgi hizmetleri modeli oluşturmak amaçlanmıştır. Bu bağlamda hem kuramsal düzenleme hem pratik düzlemde araştırmalar gerçekleştirilmiştir.

Sosyal dışlanmış gruplar, gündelik yaşamlarını dışlanmışlıkları nedeniyle nitelikli biçimde sürdüremediklerinden araştırmamızda onların gündelik yaşamda bilgi gereksinimleri üzerine yoğunlaşmıştır. Çalışmanın kuramsal altyapısında ulusal literatürde az değinilmiş ve önemli bir konu olan gündelik yaşamda bilgi aramaya

ilişkin teorik çerçeve, gündelik yaşamda bilgi arama modelleri ve gündelik yaşamda bilgi arama çalışmaları ele alınmıştır. Kuramsal çerçevenin kazandırdığı altyapı sonrasında da “LGBTİQ Bireylerin Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri ve Bilgi Arama Davranışlarına İlişkin Kullanıcı Araştırması” gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada, betimleme yönteminden yararlanılmıştır. Tezde pratik düzlemde bireylerin durumları derinlemesine inceleneceğinden nitel araştırma yönteminde karar kılınmıştır. Araştırmamızda amaca yönelik örnekleme türlerinden maksimum çeşitlilik örnekleme ve kartopu örnekleme teknikleri kombine edilerek çalışma örnekleme oluşturulmuştur. Bu bağlamda araştırmada, yetişkin lezbiyen, gey, biseksüel, trans ve interseks bireylerle Ankara’da görüşülmüştür. LGBTİQ kullanıcı grubuna, maksimum çeşitlilik örnekleme ve kartopu örnekleme prosedürü çerçevesinde ulaşılarak onlarla derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın kısıtları ve katılımcıların iletişim kurdukları bireylerin olumsuz dönüşü ve/ya dönmeyişi vb. sebeplerle ve kartopu örneklemeyle ilgili olarak katılımcılarla 4 Mayıs 2017’de başlayan görüşmeler 15 Ocak 2018’de tamamlanabilmiştir. Bu bağlamda 1 pilot gey ve 7 asıl katılımcı ile (2 gey, 1 lezbiyen, 1 biseksüel, 1 trans erkek, 1 trans kadın, 1 interseks) görüşmeler tamamlanmıştır. Görüşmelerde, ses kaydı tutulmuş ve sonrasında bu kayıtlar deşifre edilmiştir. Ses kaydı alınan ve toplamda yaklaşık 16 saat süren görüşmelerin (en kısa süren görüşme yaklaşık 80 dakika; en uzun süren görüşme ise yaklaşık 190 dakika sürmüştür) deşifreleri 556 sayfa olup Ağustos 2017-Nisan 2018 zaman aralığında tamamlanmıştır. Görüşme sorularından toplanan verilerin analizi için nitel içerik analizi yeğlenmiştir. Kullanıcı araştırması verilerinin/bulguların içerik analizinde ise MaxQDA yazılımından yararlanılmıştır.

Bu bağlamda araştırmamızda kuramsal ve pratik düzlemde, LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamlarını devam ettirirken ne tür bilgilere gereksinim duydukları ve gereksinim duydukları bilgiyi elde ederken nasıl bir bilgi arama davranışı içine girdikleri; bilgi davranışında bulunmaları sürecinde hangi bilgi/iletişim kaynaklarından/kanallarından ve/ya bilgi erişim sistemlerinden yararlandıkları, doğrudan ve/ya dolaylı olarak kütüphanelerin onların gündelik yaşamındaki yerleri saptanmaya çalışılmıştır. Sonrasında bu çalışmanın sonuçlarından yararlanılarak bu bireylerin gündelik yaşamlarındaki bilgi gereksinimlerini nitelikli biçimde giderebilmeleri için kütüphanelerin sunabileceği gereksinim tabanlı bir bilgi hizmetleri model önerisi geliştirilmiştir. Ayrıca, Türkiye’de LGBTİQ bireylerin bilgi gereksinimlerine yönelik alanda bir çalışma yapılmadığından bu tarz çalışmalarda

genelde göz ardı edildiği düşünülmediğinden böyle bir nitel keşfedici çalışma gerçekleştirilmiştir. Katılımcılarla yapılan görüşmeler ve incelenen literatür ışığında tezde belirlenen araştırma sorularının yanıtları bulunmuştur. Yanıtlar, altı araştırma sorusu altında sistematize edilerek aşağıda sıralanmıştır:

- ***LGBTİQ kullanıcı grubunun gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimleri nelerdir?***

LGBTİQ bireyler, her birey gibi gündelik yaşamlarını devam ettirirken belirli alanlarda nitelikli ve güvenilir bilgiye gereksinim duymaktadırlar. Buna ek olarak, onların cinsel yönelimlerini keşfetme ve cinsiyet kimliklerini tanımlama aşamalarında bilgi ile aktif etkileşime geçtikleri belirlenmiştir. Katılımcıların, yoğunlukla sağlık ve cinsellik konularında bilgi gereksinimleri olduğu bulgulanmıştır. Bu alanları sırasıyla güvenlik, iletişim, barınma, boş zaman ve hobiler, finans, sosyalleşme, seyahat ve ulaşım, gündem, eğitim, politika, askerlik, beslenme ve hukuk konularındaki bilgi gereksinimlerinin izlediği saptanmıştır. Katılımcıların, gereksinim duyduklarını bilgi alanlarındaki onlara özgü olan dikkat çekici bilgi gereksinimlerinin ise cinsiyet geçişi ameliyatı, hormonların hangi eczanelerde bulunduğu, askerlikten muaf olma, askerlikten muaf olduktan sonra kendilerini gündelik ve iş yaşamlarında nelerin beklediği, ev tutma sürecinde homo/bi/transfobik olmayan ev arkadaşına ulaşma ve güvenli barınma, yine güvenlik açısından hangi mekânlarda zaman geçirebilecekleri, cinsel yönelim/cinsiyet kimliği ayrımcılığı yapmayan sağlık çalışanlarına tedavi olma gibi konularda olduğu bulgulanmıştır. Katılımcıların, insanlığın temel haklarından olan sağlık, eğitim, barınma, beslenme gibi konularda endişeleri bulunduğu ve bilgiye kritik biçimde gereksinim duydukları belirlenmiştir. Literatürde de dezavantajlı toplulukların ve özelde LGBTİQ bireylerin bilgi gereksinimlerinin başında sağlık, barınma, eğitim, istihdam gibi temel haklara ilişkin konular geldiği saptanmıştır.

- ***LGBTİQ kullanıcı grubu, gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerini hangi bilgi kaynakları ve/ya kanalları ile tatmin etmektedir?***

Çalışma kapsamında yürütülen nitel araştırmada, katılımcıların gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimleri ve açılma süreçlerinde çeşitli bilgi kaynaklarını/kanallarını kullandıkları bulgulanmıştır. Onların, açılma süreçlerindeki bilgi gereksinimlerini; İnternet, filmler, kütüphaneler, televizyon, İnternet kafeler, kitaplar-kitapçılardan karşıladıkları; gündelik yaşamlarındaki genel bilgi gereksinimlerini ise arkadaşlar ve yakın çevre, arama motorları, sosyal medya, örgütler

ve STK'ler, kütüphaneler, kitapçılar, gazeteler, açılma toplantıları, yabancılar, telefon (akıllı telefon uygulamaları), televizyon ve aile gibi bilgi kaynaklarından/kanallarından karşıladıkları belirlenmiştir.

Literatürdeki çalışmalarda, LGBTİQ topluluğu hariç diğer dezavantajlı toplulukların aile, yakın çevre gibi kişilerarası kanallara ve en kolay ulaşılabilir diğer kaynaklara/kanallara yönelmeleri söz konusu edilmişken, çalışmamızda ve LGBTİQ bireylere ilişkin bilgi davranışı çalışmalarında farklı bir sosyal dışlanmaya maruz kalan bu topluluktaki katılımcıların açılma süreçlerinde ailelerini bilgi edinme kaynağı/kanalı olarak saymamaları ya da bulgularda gündelik yaşamda en az başvurulan kaynak/kanal olarak en alt sırada yer alması dikkat çekicidir. Ayrıca katılımcıların açılma süreçlerinde ilgili derneklerin bilgi kaynağı/kanalı olarak yer almaması da şaşırtıcı olup kayda değer bir başka bulgudur. Örneğin; kimi katılımcı, bu süreçte derneklere gitmekten çekindiğini, dışlanacağını düşündüğünü kimi katılımcı ise ilgili derneklerden ilgi görmediğini belirtmiştir.

Katılımcıların açılma süreçlerinde, özellikle cinselliklerine (cinsel yönelim ve cinsiyet kimliğine) ilişkin keşif süreçlerinde, pasif olarak bilgi edindikleri kaynakların/kanalların (TV, filmler gibi) da etkili olduğu görülmüştür. Gündelik yaşamda bilgi arama çalışmalarında bilgi/iletişim kanalı olarak belirtilen radyonun, katılımcılarımız tarafından kullanılan bir bilgi/iletişim kanalı olmaması da dikkat çekici bir bulgudur. Buna karşın katılımcıların, açılma süreci dışındaki gündelik yaşamlarında genellikle aktif bilgi arama sürecine girdikleri saptanmıştır. Bu süreçte de yoğunlukla elektronik ortamı yeğlemekte oldukları bulgulanmıştır. İnternet'in ve onunla gelen diğer teknolojilerin (sosyal medya, arama motorları vb.) çağımız bireylerinin gündelik yaşamına girmesi, bireylerin gündelik ve iş yaşamlarındaki bilgi davranışlarını derinden etkilediği bir gerçektir.

- ***LGBTİQ kullanıcı grubu, gündelik yaşamındaki bilgi gereksinimini sağlamada hangi zorluklarla karşılaşmaktadır?***

Katılımcıların gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerini tatmin etmek üzere bilgi edinme sürecine girdiklerinde birtakım zorluklarla karşılaştıkları saptanmıştır. Katılımcılar, cinsel yönelimleri ve/ya cinsiyet kimlikleri, karşı tarafın bilgi verme konusundaki isteksizliği, kendilerinin önyargıları, bu süreçte bilgi sormaktan çekinmeleri ve bu durumdan korkmaları, ilgili örgütlere ulaşamamaları gibi nedenlerle gereksinim duydukları bilgilere erişmede sorun yaşadıkları belirtmişlerdir. Bu engellerden ilkinin cinsel yönelimlerden ve/ya cinsiyet kimliklerden kaynaklanıyor

oluşu, sosyal dışlanmanın boyutunu gözler önüne sermiştir. Katılımcılar, özellikle kütüphane personelinin davranışlarından hoşnut olmadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca, kütüphaneler ve kitapçılarda LGBTİQ temalı bilgi erişim uçlarının yetersiz olduğunu vurgulamışlardır. Katılımcıların karşılaştıkları bu engellerin yanı sıra ülkemizde LGBTİQ temalı bilgi kaynaklarına/kanallarına yönelik sansür uygulanması da katılımcıların bilgi erişim sürecinde dolaylı olarak bir engel oluşturmaktadır. Literatürde de benzer engellere değinildiği belirlenmiştir.

- ***LGBTİQ kullanıcı grubunun gündelik yaşamdaki bilgi arama davranış örüntüsü nasıldır?***

Araştırmamızda incelenen LGBTİQ kullanıcı grubunun bilgi pratiklerinde öncelikle güven duydukları, anonimleşebildikleri (gerçek kimlikleri bilinmeksizin sanal ortamda rahatça bilgi edinmeleri) ve hızlıca bilgiye erişebildikleri (İnternet/arama motoru, arkadaşlar ve yakın çevre gibi) kaynakları/kanalları tercih ettikleri, sonrasında kütüphane, kitapçı vb. gibi kaynaklara/kanallara yöneldikleri bulgulanmıştır. Katılımcıların bilgi gereksinimlerine göre, bilgi kaynaklarını/kanallarını belirledikleri de ortaya çıkmıştır. Amaçlı olarak bir bilgiye erişmek istedikleri zaman, açılma toplantıları gibi bilgi çevrelerinde buldukları saptanmıştır. Literatürde de LGBTİQ bireylerin bilgi davranış örüntüsü çalışma bulgularımızla benzerlik göstermektedir. Çalışmamızın bulguları ve literatür verileri bağlamında LGBTİQ topluluğunun evrensel bir bilgi davranış örüntüsüne sahip olduğunu söylenebilir.

- ***LGBTİQ kullanıcı grubuna bilgi sağlayan bir kuruluş ya da kuruluşlar var mıdır?***

Katılımcıların deneyimlerinden, bu gruba aktif biçimde bilgi sağlayan KAOS GL Derneği, Pembe Hayat Derneği, Kırmızı Şemsiye Cinsel Sağlık ve İnsan Hakları Derneği gibi derneklerin olduğu saptanmıştır. Ancak katılımcılar, herkesin derneklerin sağladığı hizmetlere erişiminin mümkün olmayacağından ya da derneklerin bu konudaki ilgisizliğinden yakınmışlardır. Katılımcılardan bazılarının, özellikle açılma süreçlerinde ilgili derneklerle iletişime geçmekte endişe duydukları saptanmıştır. Ayrıca dernekler, hukuki ve diğer alanlarda hizmetler sunsalar da bireylerin o hizmetlerden yararlanamamaları durumu da vurgulanmıştır. Bilindiği üzere dernekler genellikle büyükşehirlerde örgütlenmiş ve kırsalda yaşayan bireylerin onlara erişimi pek olası değildir. Bu bağlamda katılımcılar, LGBTİQ bireylere ulaşmak için 'youtuber'lık gibi etkin aktivistlik görevleri üstlendikleri de belirlenmiştir. Böylelikle

İnternet'in bilgiye erişimde sınırları ve sınırlılıkları kaldırabilme gücü de bulgularla bir kez daha vurgulanmıştır.

- ***LGBTİQ kullanıcı grubunun bilgi gereksinimlerine yönelik olarak kütüphanelerden daha iyi bir biçimde yararlanması nasıl sağlanabilir?***

Çalışma bulgularında, katılımcıların gündelik yaşam bilgi gereksinimlerinin karşılandığı kanallardan/bilgi erişim sistemlerinden biri olan kütüphaneleri daha çok edebi eserleri sağlamak amacıyla ve akademik/eğitim amaçlı kullandıkları belirlenmiştir. Çalışmada, kütüphaneleri farklı amaçlarla (cinsiyet geçiş ameliyatı bilgisi) kullanan katılımcıların ise, bu tip bilgiyi danışmalar da, o bilginin orada bulunamayacağı yanıtıyla karşılaştıkları vurgulanmıştır. Ayrıca, halk kütüphanelerinin yediden yetmişe herkese eşit hizmet sunma felsefesi, toplumun bütünü kapsaması açısından katılımcılarda ayrımcılığa uğrayacakları endişesi yaratmaktadır; çünkü halkın çoğunluğu heteroseksist, homofobik ve transfobiktir ve bu hususta katılımcılar epey kötü yaşamışlıklara/deneyimlere sahiptir. Özellikle fiziksel görünüm değişikçe ya da toplumsal cinsiyet dışı tavırlar sergilenip giysiler giyildikçe, katılımcılar için bu baskının artacağını da öngörmek kaçınılmaz olacaktır. Dış görünüşünden cinsiyet kimliği ve yönelimi belli olmayan LGBTİQ bireyler bu konuda toplumun şanslı kesimindedirler. Dış görünüşü tipik ikili cinsiyet sistemine uymayabilecek interseks, gey ve trans bireyler ise bu dışlanmayı günün her anında ve her kamusal ortamda acı bir biçimde deneyimlemektedir. Bunun yanı sıra katılımcıların halk kütüphanelerinin cinsellik ve LGBTİQ temalı dermelerinin yetersiz olduğunu ve kaynaklara sansür uygulandığını düşündükleri belirlenmiştir. Ayrıca, daha önce vurgulandığı üzere çalışma bulgularında katılımcıların kütüphanelerde dışlandıkları ve kötü davranışa maruz kaldıkları tespit edilmiş; BİT'i kütüphanelerden daha yoğun biçimde bilgiye erişimde kullandıkları saptanmıştır. BİT, artık, kişilerin yaşamının vazgeçilmez bir parçası olmuştur. Kütüphaneler hala bu konuma gelememiştir. Bu da gereksinimlerin tatmin edilip edilmemesi ile ilgilidir. Ya da kütüphaneler de BİT'i aktif biçimde kullandığında kullanıcıların kütüphanelerden yararlanması olanaklı olabilecektir.

Çalışmamızda katılımcılar, kütüphaneler ve onların sunabilecekleri hizmetler bağlamında birtakım önerilerde bulunmuşlardır. Bunlardan uygulanabilir olanları (derme zenginleştirme, LGBTİQ dermesi oluşturma ve zenginleştirme, LGBTİQ etkinlikleri düzenleme ve bunlara ev sahipliği yapma, yaşayan kütüphane etkinliğini hayata geçirme, tuvaletlerin düzenlenmesi, kitap-kafe düzeni, haklarla ilgili hizmetler gibi) dikkate alınarak çeşitli hizmetler sunulabilir. Literatürde de kütüphaneler

tarafından benzer hizmetlerin zaten verildiği ya da verilmesi için önerildiği görülmektedir. Ayrıca LGBTİQ topluluklarının gereksinimlerinin ve bilgi pratiklerinin de küresel ölçekte benzerlik gösterdiğini yeniden vurgulayarak bunun uluslararası düzlemde içermeci politikalar geliştirmede önemli bir bulgu olduğuna işaret etmek gerekmektedir.

Ayrıca katılımcılar tarafından kütüphanelerin yalnızca fiziksel alanından yararlanılması da gözden geçirilmesi gereken bir husustur. Kütüphaneler, derme ve hizmetlerinin etkin şekilde kullanılacağı biçimde hizmetlerini gözden geçirmelidir. Kütüphanelerin neden kullanılmadığına, bireylerin hangi konularda hangi bilgilere gereksinim duyduklarına ilişkin olarak daha çok kullanıcı çalışmalarının yapılması yerinde olacaktır. “One size fits all. (Bir beden herkese uyar.)” devrinin kütüphanecilikte sona erdiğini alanyazında çoğu meslektaş ve bilim insanı belirtmiştir. Eğer, her kullanıcı grubunun bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranış örüntüleri sağlıklı biçimde belirlenir ve bunlar dikkate alınarak kütüphane hizmetleri özellikle bilgi hizmetleri tasarlanırsa, hem kütüphanelerle toplum bireyleri arasında organik bir bağ kurulmuş hem de kütüphaneler varoluş nedenleri olan bilgi ile insanı buluşturma işlevini hakkıyla yerine getirmiş olacaktır.

Sonuç olarak, katılımcıların gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerini karşılamak üzere aktif biçimde kütüphanelerden yararlanmadıkları, kütüphaneleri çoğunlukla eğitim amaçlı ve edebi eserleri sağlamak için kullandıkları belirlenmiştir. Bunun yanı sıra dermenin ve özellikle LGBTİQ temalı dermenin zenginleştirilmesi önerisi üzerinde duran katılımcılar, ülkede LGBTİQ temalı kaynaklara dolaylı ya da direkt sansür uygulandığını belirtmişlerdir. Yalnızca dermenin zenginleştirilmesinin çözüm olamayacağı; çünkü kütüphane personelinden ve yönetiminden de hizmetler ve hizmetlerin sunumuna ilişkin beklentiler içinde oldukları da bulgulanmıştır. Katılımcılar, gündelik yaşamlarında kütüphaneleri aktif olarak kullanmadıklarından ve çağın koşullarından dolayı BİT’in dezavantajlarını bilseler de hem kütüphanelerin toplumla organik bağ kuramamasından hem de onlara kütüphaneden daha kolay erişebilir olmalarından ve ifşa olma riski bulunsa da kendilerini daha güvenli hissettikleri için arama motorları ve sosyal medya gibi kanalları tercih etmişlerdir. Bazı katılımcılar, kütüphanelerde kötü davranışa maruz kaldıklarını belirtmiştir. Ancak kütüphaneler, özellikle halk kütüphaneleri, toplumun her kesimini bilgiye eriştirerek sosyal dışlanmanın önüne geçebilecek en önemli kurumlardan biridir. Özellikle son zamanlarda sosyal dışlanmış/dezavantajlı gruplara yönelik hizmetler hakkındaki bilgi

ve uygulamalar alanyazında gittikçe fazla yer almaktadır. Ülkemizde de yeni yaratıcı hizmetler konusunda düşünme ve projeler geliştirme çabaları ve çalışmaları son yıllarda hızlanarak kendini göstermeye başlamıştır. Ancak söz konusu projeler de heteroseksist sistemin öngördüğü dezavantajlı gruplara önem vermektedir (engellilerle, yaşlılarla ilgili olanlar gibi).

Araştırmamızda bu bağlamda LGBTİQ kullanıcılar ile kütüphaneler arasındaki organik bağı kurmak ve kütüphanelerin varoluş işlevlerini etkin biçimde yerine getirebilmeleri için kütüphanelerin yapmaları gerekenleri, sunmaları gereken hizmetleri ve onları nasıl sunacaklarını belirlemek üzere, katılımcılarla yapılan görüşmeler ve ilgili literatür bağlamında, LGBTİQ bireylere yönelik gereksinim tabanlı bir bilgi hizmetleri modeli önerilmiştir.

IV.2. Öneriler: LGBTİQ Bireylerin Gündelik Bilgi Gereksinimlerini Karşulamaya Yönelik Gereksinim Tabanlı Bilgi Hizmetleri Modeli

Araştırma kapsamında, LGBTİQ bireylere ne tür özel bilgi hizmetleri sunulduğunu belirlemek üzere, ülkemizdeki üniversite kütüphaneleri, LGBTİQ örgütleri, Herkes İçin Kütüphane Projesi yürütücüleri ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü ile iletişime geçilmiştir. Böylelikle paydaşlarla birlikte LGBTİQ bireylere yönelik etkin bir model oluşturmak amaçlanmıştır. Ancak bazı kuruluşlar bu konu hakkında bilgilendirmede bulunmamışlar; geribildirimde bulunan kütüphaneler herkese eşit biçimde hizmet sunduklarını belirterek, LGBTİQ grubu için özel bilgi hizmetleri tasarlamadıklarını belirtmişlerdir. Bu bağlamda ilgili literatüre dayalı biçimde, katılımcıların bilgi pratikleri ve ilgili kuruluşlardan alınan bilgiler doğrultusunda gereksinim tabanlı bir bilgi hizmetleri modeli tasarlanmıştır. Araştırmada önerilen LGBTİQ bireylere yönelik gereksinim tabanlı bilgi hizmetleri modeli, Şekil 19'da sunulmuştur.

Şekil 19’da sunulan modelde, kütüphane sistemi ağaç ile sembolize edilmiştir. Modeli tanımlayan sistem, LGBTİQ kullanıcı grubu, kütüphanenin derme, bütçe, bina, personel unsurları ile enformasyon teknolojileri ve BİT ile bilgi hizmetleri bileşenlerinden ve/ya alt sistemlerinden oluşmaktadır. Kütüphane, bir ağaçtır; modelde 5 temel kütüphane unsuru (kullanıcı, derme, personel, bina ve bütçe), bilgi hizmetleri ve bilgi hizmetlerinin hazırlandığı ve sunulduğu teknolojik altyapı unsurları ağacın dallarını oluşturmaktadır. Modelin gövde bölümünde ise bilgi hizmetlerinin sunulabilmesi için gerekli olan bilgi hizmeti altyapı unsurları bulunmaktadır.

LGBTİQ kullanıcı grubuna bilgi hizmetlerinin etkin biçimde sunulabilmesi için bir kütüphanenin varlığı şarttır. Bilindiği üzere kütüphanelerde işlevlerini yerine getirmek üzere kullanıcı hizmetleri ve teknik ve idari hizmetler birimleri bulunmaktadır. Bu birimlerden kullanıcı hizmetleri birimindeki olmazsa olmaz olan danışma hizmetleri birimi, bu kullanıcı grubuna etkin hizmet sunmak için sorumluluğu üstüne almalıdır. Kütüphanede böyle bir birim yoksa, ki mutlaka her kütüphanede ilgili bir birimin olması beklenir, kütüphanenin ilgili başka bir birimi de bu hizmeti sunabilir. Yeni bilgi hizmetlerinin tasarlanabilmesi ve var olan bilgi hizmetlerinin etkin biçimde sunulabilmesi için kütüphanelerin sürekli olarak bilgi hizmetlerini değerlendirmeleri gerekmektedir. Bunun için kütüphanedeki danışma bölümünün öncelikle hizmet sunacağı kitleyi tanıyabilmesi için kullanıcı araştırmaları yapmaları gerekmektedir; çünkü kütüphaneler her kullanıcı grubunu talep beklemezsizin önceden tanımalıdır. Kullanıcı araştırmaları ile hem popülasyona ulaşılmış olacak hem de topluluğun gereksinim duyduğu bilgi gereksinimleri saptanmış olacaktır. Ancak, LGBTİQ kullanıcı grubu nüfusunun tam olarak belirlenmesi, dezavantajlı ve sosyal dışlanmış bir grup olduklarından olası değildir; bu bağlamda kullanıcı çalışmaları ve onların nitelikleri çok büyük önem taşımaktadır. Kütüphaneler kullanıcılarını, hizmet verdiği kitleyi tanımak için kullanıcı çalışmaları yapmak zorundadır. Bilgi gereksinimleri ve bilgi davranış örüntüleri saptandıktan sonra bu kullanıcı grubuna yönelik hizmetlerin tasarlanmasından sunumuna kadar kılavuzluk edecek hizmet ilke ve standartlarına uygun işleyiş biçimi gerekmektedir. IFLA’nın hizmetlerle ilgili standartları, kılavuzları, dijital danışma ilkeleri ve CILIP’in çalışmaları dikkate alınmalıdır. Bilindiği üzere ALA’ya bağlı Danışma ve Kullanıcı Hizmetleri Derneği (Reference and User Services Association-RUSA), derme geliştirme, elektronik hizmetler, enformasyon okuryazarlığı, kütüphanelerarası ödünç verme, danışma/bilgi hizmetleri, kullanıcı gruplarına göre hizmet sunma hakkında ilkeler oluşturmakta ve

sürekli gözden geçirmektedir. Ayrıca derme oluşturma ve bütçe konularında da standartlar ve ilkeler dikkate alınmalıdır. Bunların yanı sıra kütüphane hakları ve hizmetlerin sunumu bağlamında ALA, CILIP gibi örgütlerin yorumlamaları dikkate alınmalıdır. ALA (2004)'in 1993 yılında kabul edilen Kütüphane Hakları Bildirgesi "Cinsiyet, Cinsiyet Kimliği veya Cinsel Yönelimden bağımsız olarak Kütüphane Kaynaklarına ve Hizmetlerine Erişim (Access to Library Resources and Services Regardless of Sex, Gender Identity, or Sexual Orientation: An Interpretation of the Library Bill of Rights)" adlı dokümanında kütüphane haklarının kullanıcıların cinsel yönelim ve cinsiyet kimliği ayırt edilmeksizin nasıl olacağı belirtilmiş ve CILIP tarafından düzenlenen "Sexual Orientation in Libraries-Kütüphanelerde Cinsel Yönelim)" brifinginde eşcinsel erkekler, biseksüeller ve transseksüel insanlar için fırsat eşitliğini kolaylaştırmayı amaçlamıştır. Eğer gerçekten bu kullanıcı grubuna eşit hizmet veriliyor idiyse ALA'in neden bu dokümanı yayımlamış olabileceği ya da CILIP'in neden bu brifingi verme gereği duyduğu soruları üzerine nesnel bir şekilde düşünülmesi gerekmektedir. Hizmetler, ilkeler bağlamında planlanıp hizmet politikası oluşturulduktan sonra etkin bir biçimde kullanıcılara sunulmalıdır. Sonrasında ise sunulan hizmetlerin, kullanıcı geribildirim (survey, günce, gözlem, görüşme yoluyla) ve istatistikler vb. yardımıyla etkin şekilde değerlendirilmesi maliyeti yüksek olsa da en azından yılda bir yapılmalı ve döngü böyle devam etmelidir. Bu süreç kütüphanelerin bütün kullanıcı grupları için de benzer biçimde işlemelidir. Modelde özel bir kullanıcı grubu ele alındığından, bilgi hizmetleri ve onların sunumu da bu doğrultuda özel kullanıcı grubuna göre özelleştirilmiştir. LGBTİQ kullanıcı grubu hem ifşa olmamak hem de dışlanmanın getirdiği diğer gerekçelerle elektronik ortamı daha fazla tercih etmektedir. Bu bağlamda sunulacak bilgi hizmetleri tasarlanırken hizmetlerin, büyük ölçüde elektronik ortamda olmasına özen gösterilmelidir.

Modeldeki en önemli unsur, kullanıcı grubunun bilgi gereksinimleridir; LGBTİQ kullanıcı grubunun, nitel araştırma bulguları bağlamında sırasıyla **sağlık, cinsellik, güvenlik, iletişim, barınma, boş zaman ve hobiler, finans, sosyalleşme, seyahat ve ulaşım, gündem, eğitim, politika, askerlik, beslenme ve hukuk** konularında bilgiye gereksinim duyduğu bulgulanmıştır. Gereksinim duydukları bilgileri edindikleri bilgi/iletişim kaynak/kanallarının ise **arkadaşlar ve yakın çevre, arama motoru/İnternet, sosyal medya, örgütler ve STK'ler, kütüphaneler, kitapçılar, gazeteler, açılma toplantıları, yabancılar, telefon (akıllı telefon uygulamaları), televizyon ve aile** olduğu saptanmıştır. Ayrıca, katılımcıların kütüphane türlerinden en

fazla araştırma kütüphanelerini kullandıkları, halk kütüphaneleri ile gündelik yaşamlarındaki bilgi gereksinimlerine yönelik organik bir bağlarının olmadığı belirlenmiştir. Bu bağlamda eğer kütüphaneler, LGBTİQ kullanıcı grubunun gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerini bilir ve bilgi arama davranış örüntülerini keşfederlerse, onların bu grupta organik bir bağ kurabilecekleri varsayılmıştır. Model, gereksinim tabanlı bilgi hizmetleri sunma ilkesine göre tasarlandığından, kullanıcıların belirlenen bilgi gereksinimleri modelde sunulmuştur. Sistemin en önemli unsuru olan kullanıcıya etkin hizmet verilecekse sistemdeki bütün alt unsurların bu görev için birlikte çalışması ve gerekirse dönüşmesi gerekmektedir. Bu bağlamda bilgi hizmetlerinin çoğunlukla web-tabanlı ve gereksinim tabanlı olması planlanmıştır. LGBTİQ kullanıcı grubuna sunulabilecek bilgi ve/ya danışma hizmetlerinin, ilgili literatür ve katılımcıların beklentileri/önerileri bağlamında, temel olarak şu hizmetlerden oluşması öngörülmüştür: ***Dermeye erişim, kullanıcı rehberliği, güncel duyuru, yöneltme, kullanıcı eğitimi, enformasyon okuryazarlığı programı, veri dosyası hazırlama, referans/kütüphane kılavuzları (libguides), literatür taraması, ödünç verme, çoğaltma, basında çıkan haberler (press review), yaşayan kütüphane, sergiler ve etkinlikler, tanıtım.***

Kütüphanenin bir diğer unsuru olan derme, LGBTİQ kullanıcı grubuna hizmet vermede önemli bir role sahiptir. Bulgulardan, katılımcıların yararlandığı kütüphanelerin LGBTİQ dermelerinin zengin olmadığı saptanmış; katılımcılar dermenin zenginleşmesini istemişlerdir. Bu bağlamda LGBTİQ dermesi zenginleştirilmeli, görünür kılınmalı ve literatürde belirtildiği üzere gerekirse farklı renk etiketlerle dikkat çekici hale getirilmelidir. Kullanıcı grubu, dermeyi rahatlıkla kullanabilmelidir. Elektronik dermeye erişim ise zengin erişim uçları ile sağlanmalıdır. Ayrıca, dermeye derneklerin ürettiği yayınlar eklenmelidir. Bu da etkin işbirliği ile gerçekleşebilir. ***Dermeye erişim hizmeti***, LGBTİQ kullanıcı grubunun aktif biçimde elektronik kataloğu (OPAC) etkin biçimde kullanabilmesinin yanı sıra, onların ilgilendikleri alanlarla ilgili ve özellikle LGBTİQ temalı kaynaklara erişimde detaylı konu başlıkları ve erişim uçlarının verilmesi ile ilgili çabayı gerektirmektedir. Ayrıca kullanıcı grubu, erişmek istedikleri bilgi kaynakları sansür ile kısıtlanan bir gruptur ve bu bağlamda kütüphanelerin sansüre karşı önlem almaları gerekir, buldukları coğrafyada sansüre karşı mücadelede liderlik etmelidirler. Bunun yanı sıra kullanıcıların fiziksel kütüphaneyi kullanım durumları da olacağından, LGBTİQ temalı kaynakların, katalogda, onlar kütüphaneciye sormadan görünür kılınması da

şarttır. Böylelikle LGBTİQ bireyler, herhangi bir rahatsızlık hissetmeden kaynaklara rahatlıkla erişebilirler. Daha önce belirtildiği üzere, LGBTİQ kullanıcı grubu bireylerle/örgütlerle iletişime geçme sürecinden çekinmekte ve dışlanacaklarını düşünmektedirler. Onlara ilişkin kaynaklar görünür kılınırsa kullanıcıların bu önyargıları azaltılabilir ve kütüphaneye rahatlıkla gelmeleri sağlanabilir. **Kullanıcı rehberliği**, dışlanan ve özel bilgiye gereksinim duyan kullanıcı grupları için çok büyük öneme sahiptir. Kullanıcılar, genellikle kütüphanecinin rehberliğine gereksinim duyarlar. Ayrıca kullanıcılar **güncel duyuru hizmeti** ile, ilgilendikleri LGBTİQ temalı kaynaklar ve kütüphaneye eklenen yeni yayınlar ve etkinlikler hakkında bilgilendirilebilir. **Yönelme hizmeti**, dışlanan kullanıcı grubu için son derece önemlidir. Çünkü onlar yalnızca güvende hissettikleri yerlere gitmekte ve oradaki bireylerle etkileşim kurmaktadır. Kütüphaneler de onlardan biri olmak zorundadır. Sistem içi ve sistem dışında gereksinim duyulan bilgi kaynakları ve/ya bilginin nerede bulunabileceğini kullanıcıya gösteren yönelme bilgi hizmetinin etkin şekilde verilmesi ise hem yetkin kütüphaneciyle hem de hazırlanan kütüphane kılavuzları (**libguides**) ile gerçekleştirilebilir. Kütüphaneler, bu kullanıcı grubuna özel olarak kütüphane kılavuzları hazırlamalıdır. Bu kılavuzlarda cinsellik hakkında genel bilgiler, trans cinsiyet geçiş ameliyatları, ilgili derneklerin Web adresleri, sosyalleşebilecekleri ağlar ve birey olarak sahip oldukları haklar vb. temel bilgilere yönlendirmeler yapılmalıdır. LGBTİQ kullanıcı grubu sanal ortamı kullanmayı tercih ettiğinden ya da toplumsal dışlanma dolayısıyla onu kullanmaya mecbur bırakıldığından, kütüphanenin teknolojik alt yapı unsurları da bu durum için etkin şekilde kullanılmalıdır. Bilindiği üzere gelişmiş ülkelerde özellikle akademik kütüphaneler LGBTİQ kütüphane kılavuzları hazırlamaktadır. Örneğin; Yale Üniversitesi Kütüphanesi'nin "LGBTQI: Research Guide" (Snow, 2018) başlıklı kütüphane kılavuzunda LGBTİQ temalı kaynaklardan konu başlıklarına değin kullanıcılar için detaylı bilgiler sunulmaktadır.

Hizmetlerden etkin biçimde yararlanmada kullanıcıya da sorumluluk düşmektedir. Bunun için de **kullanıcı eğitim programları** düzenlenmeli ve kullanıcının bilgi erişme becerisinin artırılması için **enformasyon okuryazarlığı programları** hazırlanmalı ve kullanıcıların bu eğitim ve programlara etkin katılımı için sosyal medyada, Web sayfasında ve çeşitli alanlarda **tanıtımlar** yapılmalıdır. Ayrıca kütüphane kılavuzlarında temel yönlendirmeler yapılsa da kullanıcıların cinsiyet değiştirme ameliyatı, askerlik gibi hukuki ve sağlıkla ilgili çeşitli konularda detaylı

bilgiye gereksinimi vardır. Bu bağlamda *veri dosyalarının* (fiziksel ya da elektronik) hazırlanması ya da örgütlerce hazırlanan ilgili dokümanların sağlanması yoluna gidilmelidir. Ayrıca kullanıcıların gereksinim duyduğu spesifik alanlarda onlar için *literatür taramaları* da yapılabilir. Kullanıcı grubu gündemi izleyen bir gruptur ve onlar için LGBTİQ temalı olumlu-olumsuz haberlerin hangi ortamda sunulduğu bilgisi de önemlidir. Bu bağlamda basında çıkan haberleri sunan *basın takibi* (press review) hizmeti sunulabilir. Böylelikle LGBTİQ kullanıcı grubu yaşamdaki/basındaki güncel gelişmelerden haberdar olabilir. Önemli bir husus ise kütüphanenin bu özel kullanıcı grubuna hizmet vermesinin yanı sıra, kütüphanelerin, LGBTİQ bireylere yönelik önyargılara sahip topluluğu dönüştürme çabası içinde olması gerekliliğidir. Bu bağlamda kütüphanelerde toplum bireylerinin önyargılarını kırmak, LGBTİQ bireyler, toplum ve kütüphaneler arasında etkin iletişim kurmak ya da en azından ilgi çekmek ve farkındalık yaratmak için *yaşayan kütüphane* etkinlikleri düzenlenmelidir. Yaşayan kütüphanelerde her bir kitap canlı birer insan olduğundan, diğer bireyler o insanlarla (yani gey kitap, lezbiyen kitap, seks işçisi kitap gibi...) yüz yüze iletişim kurarak doğru bilgi sunumu ile önyargılarından arınabilirler. Bunun yanı sıra, kütüphanelerde hem LGBTİQ kullanıcı grubu için hem de yine toplumda farkındalık oluşturmak için LGBTİQ bireylerle ilgili *etkinlikler ve sergiler* düzenlenebilir. Örneğin; Onur Haftası boyunca LGBTİQ ünlüler, LGBTİQ tarihi vb. ile bilgi kaynakları ön plana çıkarılarak sergiler ve etkinlikler (film gösterimi vb.) gerçekleştirilebilir. Bunların yanı sıra *ödünç verme ve çoğaltma hizmetleri* de kullanıcıların kütüphaneyi aktif biçimde kullanmasında rol oynamaktadır. Bu bağlamda bu hizmetleri sunan personelin eğitimi ve hizmetlerin sunulmuş biçimi son derece önemlidir. Özellikle kimliklerini inşa sürecinde kullanıcılar, ilgili kitapları personelden istemeye utanabilirler. Bilgiye erişimdeki bu engeli ortadan kaldırabilmek için “self-check in (otomatik dolaşım makinesi ile ödünç alma/verme) makineleri”, tarayıcılar ve yazıcılar vb. kütüphanelere alınabilir. Kütüphanelerin bilgi hizmetlerinin *tanıtımı*, bilgi hizmetlerinin kullanılabilirliğini ve etkisini artırmak açısından son derece önemlidir. Bu bağlamda sosyal medya aktif biçimde kullanılabilir. Kütüphaneler bütün bilgi hizmetlerini kullanıcı ile *insan-insan, insan-nesne, insan-makine* etkileşiminde bulunarak sunabilir.

Kütüphanelerde bütün bilgi hizmetlerin etkin biçimde sunulabilmesi için temel hususlardan biri yetkin kütüphane personelidir. Bilindiği ve literatürde vurgulandığı üzere gereksinim tabanlı hizmet sunarken personelden en etkin biçimde yararlanılır.

Araştırma bulgularında görüldüğü üzere, katılımcıların ve temsil ettikleri kullanıcı grubunun bilgi erişim süreçlerindeki en büyük engeller insan temellidir. **Personel-kütüphaneci**, hizmet sunduğu kullanıcı grubunu iyi tanımalı ve çeşitli konularda bilgi sahibi olmalıdır. Modelde belirtilen personel, toplumsal cinsiyet konusunda bilgili, homofobik olmayan, mesleki etik ilkelerine uygun davranan ve ilgili literatürde değinilen kültürel yeterliliklere sahip bir profildedir. Dolayısıyla kütüphanelerde kullanıcıları incitecek hal ve tavırdan kaçınan çalışanlar olmalıdırlar. Ayrıca kütüphanecinin taşıması gereken yeterlilikler ilgili alan dernekleri tarafından sürekli güncellenmektedir. Kütüphaneciler de bu bağlamda sürekli olarak alan ve temel becerileri geliştirmek zorundadır. Örneğin; Özel Kütüphaneler Derneği (Special Libraries Association [SLA]) (2016), 2016 yılında yeterlik listesini güncellemiştir. Bu listeye göre bilgi uzmanının taşıması gereken temel yeterlilikler “Enformasyon ve Bilgi Hizmetleri; Enformasyon ve Bilgi Sistemleri ve Teknolojisi; Enformasyon ve Bilgi Kaynakları; Enformasyon ve Veri Erişimi ve Analizi; Verinin, Enformasyonun ve Bilgi Setlerinin Düzenlenmesi; Bilgi Etiği” konularında olmalıdır. Bunlara ek olarak ise kütüphanecilerin “niteliksel ve nicel akıl yürütmeyi içeren eleştirel düşünme; girişim, uyum, esneklik, yaratıcılık, yenilikçilik ve problem çözme; etkili sözlü ve yazılı iletişim; ilişki kurma, ağ oluşturma ve işbirliği; pazarlama; liderlik, yönetim ve proje yönetimi; yaşam boyu öğrenme; öğretim tasarımı ve geliştirme, öğretim ve rehberlik ve iş/ticaret etiği” gibi -diğer mesleklerdeki uzmanların da sahip olması gereken-diğer temel yeterliliklere de sahip olmaları gerekmektedir. Kütüphaneciler, bütün bu becerilere sahip olduğunda ve kültürel yeterlilikleri kazandığında kullanıcı ile etkin iletişime geçebilecek ve yenilikçi ve içermeci bilgi hizmetleri sunabileceklerdir.

Bina unsuru, kütüphane hizmeti sunmak ya da sunulan hizmetlere ev sahipliği yapmak açısından oldukça değerlidir. Kütüphaneler, bu bağlamda LGBTİQ kullanıcı grubuna yönelik etkinliklerde fiziksel destek sunabilirler. Kütüphane binalarında özellikle Onur Haftası’nda sergiler düzenlenebilir, film gösterimleri yapılabilir; Onur Yürüyüşü’ne katkıda bulunulabilir. **Bütçe** unsuru, yeni bilgi hizmetlerinin oluşturulması ve hizmetlerin pazarlanması ve tanıtımı açısından önem taşımaktadır. Her ne kadar genellikle üniversite ve halk kütüphanelerinin bütçeleri kamudan sağlanıyorsa da derneklerin kütüphaneleri ya da yapılacak etkinlikler için çeşitli bütçe desteklerinden yararlanılabilir. Örneğin; yaşayan kütüphane etkinliği, LGBTİQ tuvaleti ya da karma tuvalet vb. için bu fon oluşturulup kullanılabilir. Bunların yanı

sıra dolaşımında gizlilik gerekçesiyle bireyler kütüphaneciden kaynak almak istemeyebilirler. Bu bağlamda kitap “self-check in” makinesi de ek bütçe ile sağlanabilir. Kullanıcılar, kütüphanelere gelmeden de bilgiye erişebilmelidir. Kütüphanelere gelmeden de elektronik ortamda bilgi hizmetleri alabilecekleri bilgisinin de kütüphanelerin aktif sosyal medya hesaplarından ve web sitelerinden kullanıcılara sunulması yerinde olacaktır. Aslında bütün kullanıcılar gibi LGBTİQ kullanıcıların, hem bireysel gelişimleri hem de sosyalleşme açısından kütüphanelere gelmeleri ve onlardan etkin biçimde yararlanmaları gerekir; ancak bu bağlamda toplumun dönüşmesi yıllar alacak bir süreçtir. Bütün bu süreç, heteroseksist bakış açısından uzak, içermeci ve insanların bilgiye erişim hakkının önündeki engelleri ve sosyal dışlanmayı ortadan kaldırmaya yönelik biçimde ilerlemelidir. Hatta bu süreç kütüphanecinin yetiştirildiği lisans eğitiminde başlatılabilir.

Modeldeki kütüphane kurumu, halk kütüphanesi, üniversite kütüphanesi ya da ilgili LGBTİQ derneklerinin kütüphaneleri olarak düşünülmüştür. Ülke gerçeğinde okul kütüphaneleri kapsam dışı tutulmuştur. Modelde ayrı bir merkez ve kütüphane kurulması önerisi bulunmamaktadır. Yurtdışında, özellikle ABD, Kanada, Birleşik Krallık gibi ülkelerde LGBTİQ bireyler için özel kütüphaneler ve arşivler oluşturulmuştur. Ancak, Türkiye’de LGBTİQ örgütlerinin kitaplıkları dışında gerçek bir kütüphaneye sahip olmadıkları bilinmektedir. Bu duruma çözüm bulunması gerekmektedir. Bu bağlamda LGBTİQ örgütleri ve onların kütüphanelerinin, halk ve üniversite kütüphaneleri ile işbirliği içinde olması, modelin altyapısını oluşturan zorunlu iletişim ve ilişki ağını oluşturmaktadır. LGBTİQ bireylerle aktif ilişki içerisinde olan LGBTİQ örgütleri ile kütüphanelerinin hatta LGBTİQ örgütleri ile kütüphanecilik derneklerinin bu süreçte iletişim kurması kaçınılmazdır.

Elbette kütüphanelerin her dezavantajlı/sosyal dışlanmış grup için özel hizmetler tasarlaması oldukça yorucudur; dolayısıyla bu konuda ilgili derneklerle işbirliği kurulması kaçınılmaz olmalıdır. Bireyler sunulan bilginin en azından varlığından haberdar edilmelidir. En azından kütüphaneler, onların kendilerini güvende hissedecekleri mekânlar olmalıdır. Bilgi uçurumuna neden olacak sosyal dışlanma ancak kütüphaneler gibi bilgi kurumları ile aşılabılır.

Bütün bu hizmetler LGBTİQ örgütleri ile etkin iletişim, işbirliği ile sosyal medyanın, elektronik ortamın etkin şekilde kullanılması yoluyla sağlanabilir. Tanıtımlar vb. yapılarak dışlanan gruplara ulaşmak mümkün olabilir. Onların, kütüphanecilerden bir şeyler talep etmesi beklenmeden kütüphaneciler olarak bizler

onlara ulaşmalıyız. Bu durum yalnızca bu grup için değil, bütün dezavantajlı hatta bütün kullanıcı grupları için geçerlidir. Ayrıca LGBİTQ bireyler için bilginin değeri yaşam pahasındadır. Ancak unutulmamalıdır ki dezavantajlı grupların bilgiye erişiminde kütüphanelere daha fazla sorumluluk düşmektedir. Araştırmamız, bu bağlamda LGBİTQ bireylerin gündelik yaşamda bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışlarını araştırarak ve onlara sunulacak hizmetlere ilişkin bir model önerisi sunarak toplumda ve alanda bir farkındalık yaratmayı amaçlamıştır.

Türkiye’de gelecekte yapılacak çalışmalarda dezavantajlı gruplar ve gündelik yaşamda bilgi arama konularına daha fazla önem verilmesi gerekmektedir. Böylelikle kütüphanelerin aktif biçimde kullanımını sağlanabilecek ve kütüphaneler sosyal dışlanmanın önlenmesinde etkin rol oynayabileceklerdir. Bunların yanı sıra, kütüphaneler içermeci bir biçimde gereksinim tabanlı bilgi hizmetleri sunmaya çalışırsa, sürekli olarak yaratıcı/yenilikçi hizmetler verme ve literatürde sunulan kesişimsellik ilkesi bağlamında kendilerini güncellerlerse âtil konuma düşmekten de kurtulacaklardır. Bütün bunlar göz önüne alındığında araştırma kapsamında yürütülen kullanıcı çalışmasının ve bilgi hizmet modelinin, gereksinim tabanlı bilgi hizmetlerinin tasarlanması ve dezavantajlı kullanıcı gruplarına bilgi hizmetleri sunarken dikkat edilecekler hususları ortaya koyarak farkındalık yaratmayı amaçladığından bütün kütüphanelere ve kütüphanecilere kılavuzluk etmesi umulmaktadır.

KAYNAKÇA

- Adams, S. S., & Peirce, K. (2006). Is there a transgender canon?: Information seeking and use in the transgender community. *Proceedings of the Annual Conference of CAIS/Actes du congrès annuel de l'ACSI*, 1–7. Erişim adresi: <https://journals.library.ualberta.ca/ojs.cais-acsi.ca/index.php/cais-ascii/article/download/161/123>
- Adeyemi, J. A., Awojobi, E. A., Osisanwo, T. A., Appah, H. D., Ezeudu, B. O., & Aghama, E.-O. (2014). Information seeking behaviour of orphans in Ijamido Childrens Home Orphanage, Ado-Odo Ota Local Government, Ogun State. *Arabian Journal of Business and Management Review (Oman Chapter)*, 3(8), 8–16. Erişim adresi: http://www.arabianjbm.com/pdfs/OM_VOL_3_%28%29/2.pdf
- Alexander, L. B., & Miselis, S. D. (2007). Barriers to GLBTQ collection development and strategies for overcoming them. *Young Adult Library Services*, 5(3), 43–49.
- Alpay, M. (1973). *Kütüphanecilik terimleri*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi.
- American Library Association-ALA. (2004, Haziran 30). Access to library resources and services regardless of sex, gender identity, or sexual orientation: An interpretation of the Library Bill of Rights. Erişim adresi: <http://www.ala.org/Template.cfm?Section=interpretations&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=31878>
- American Psychological Association-APA. (2008). Answers to your questions: For a better understanding of sexual orientation and homosexuality. Washington, DC: APA. Erişim adresi: <http://www.apa.org/topics/lgbt/orientation.pdf>
- American Psychological Association-APA. (2010). *Publication manual of the American Psychological Association. Book* (6. Edisyon). doi: 10.5354/0716-8772.2006.28322
- American Psychological Association-APA. (2011). *Answers to your questions about transgender people, gender identity, and gender expression* (3. basım). Washington, DC: APA. Erişim adresi: <http://www.apa.org/topics/lgbt/transgender.pdf>
- Andreassen, S., Randers, I., Näslund, E., Stockeld, D., & Mattiasson, A. C. (2005). Family members' experiences, information needs and information seeking in relation to living with a patient with oesophageal cancer. *European Journal of*

- Cancer Care*, 14(5), 426–434. doi: 10.1111/j.1365-2354.2005.00602.x
- Andrés-Vázquez, T., & González-Teruel, A. (2015). Information behaviour of lesbians, gays, bisexuals and transsexuals (LGBT). *LGBTQI Empowering Realities. Challenging homophobia & transphobia, Torino (Italy), February, 2015*'te sunulan bildiri. Erişim adresi: <http://hdl.handle.net/10760/24616>
- Armstrong, L. (2006). *Do personal and institutional anxieties within Sheffield Central Library and Norwich Millennium Library affect the promotion of particular genres,(Black British/Asian and gay/lesbian fiction)?* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). University of Sheffield, Sheffield. Erişim adresi: http://dagda.shef.ac.uk/dispub/dissertations/2005-06/External/Armstrong_Laura_MALib.pdf
- Baldwin, N. S., & Rice, R. E. (1997). Information-seeking behavior of securities analysts: Individual and institutional influences, information sources and channels and outcomes. *Journal of the American Society for Information Science*, 48(8), 674–693. Erişim adresi: [https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199708\)48:8%3C674::AID-ASI2%3E3.0.CO;2-P](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/(SICI)1097-4571(199708)48:8%3C674::AID-ASI2%3E3.0.CO;2-P)
- Bates, M. J. (2009). Information behavior. *Encyclopedia of library and information sciences* içinde (3. ed., C. 3, ss. 2381–2391). New York: Taylor and Francis. doi: 10.1081/E-ELIS3-120043263
- Biçmen, Z., & Bekiroğulları, Z. (2014). Social problems of LGBT people in Turkey. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 113, 224–233. Erişim adresi: https://ac.els-cdn.com/S1877042814000305/1-s2.0-S1877042814000305-main.pdf?_tid=0c2cf555-1f02-457e-abfb-1eadfd5fc577&acdnat=1539046596_4c7fe95e2e421e150bea101cb72c654b
- Birinci, H. G. (2007). Tarihçilerin bilgi arama davranışları. *Türk Kütüphaneciliği*, 21(1), 29–44. Erişim adresi: <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/11/11>
- Bisexuality. (2018). *Encyclopædia Britannica* içinde. Erişim adresi: <https://academic.eb.com/levels/collegiate/article/bisexuality/15403>
- Bond, B. J., Hefner, V., & Drogos, K. L. (2009). Information-seeking practices during the sexual development of lesbian, gay, and bisexual individuals: The influence and effects of coming out in a mediated environment. *Sexuality and Culture*, 13(1), 32–50. doi: 10.1007/s12119-008-9041-y
- Bosman, E. (2016). The availability of gay and lesbian materials in Protestant college

- libraries. *Collection Management*, 41(2), 94–106. doi: 10.1080/01462679.2016.1169963
- Bridge, S. (2010). *No place on the shelves? Are Northern Ireland's school libraries addressing the information needs of their lesbian, gay, bisexual and transgendered students?* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Aberystwyth University, Aberystwyth. Erişim adresi: <http://cadair.aber.ac.uk/dspace/bitstream/handle/2160/5714/Thesis.doc?...>
- Brophy, P. (2001). *The library in the twenty-first century, new services for the information age*. London: Library Association Publishing.
- Burnett, G., Besant, M., & Chatman, E. A. (2001). Small Worlds: Normative behavior in virtual communities and feminist bookselling. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 52(7), 536–547. Erişim adresi: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/asi.1102>
- Carlsson, M. E. (2000). Cancer patients seeking information from sources outside the health care system. *Supportive Care in Cancer: Official Journal of the Multinational Association of Supportive Care in Cancer*, 8, 453–457. doi: 10.1007/s005200000166
- Case, D. O. (2007). *Looking for information: A survey of research on information seeking, needs, and behavior*. Boston: Elsevier/Academic Press.
- Casey, G. M. (1974). Services to the disadvantaged. *Library Trends*, 23(2), 271–285. Erişim adresi: https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/6786/librarytrendsv23i2i_opt.pdf?sequence=1
- Chapman, E. L. (2015). *Provision of LGBT-related fiction to children and young people in English public libraries: a mixed-methods study* (Yayımlanmamış doktora tezi). University of Sheffield, Sheffield. Erişim adresi: [http://etheses.whiterose.ac.uk/11802/1/PhD Elizabeth Chapman final with amendments.pdf](http://etheses.whiterose.ac.uk/11802/1/PhD%20Elizabeth%20Chapman%20final%20with%20amendments.pdf)
- Chartered Institute of Library and Information Professionals-CILIP. *Sexual orientation in libraries*. (2005). Erişim adresi: <https://www.unison.org.uk/motions/2005/lgbt-members/sexual-orientation-in-libraries/>
- Chatman, E. A. (1991). Life in a Small World: Applicability of Gratification Theory to information-seeking behavior. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(6), 438–449. Erişim adresi: <https://scholar.google.com.tr/scholar?output=instlink&q=info:NA6PDCEioxcJ:scholar.google.com/&hl=en&>

as_sdt=0,5&scillfp=18138335461037983182&oi=lle

- Chatman, E. A. (1992). *The information world of retired women*. Westport, Connecticut: Greenwood Press.
- Chatman, E. A. (1996). The impoverished life - World of outsiders. *Journal of The American Society for Information Science*, 47(3), 193–206. doi: 10.1002/(SICI)1097-4571(199603)47:3<193::AID-ASI3>3.3.CO;2-M
- Chatman, E. A. (1999). A theory of life in the round. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(3), 207–217. doi: 10.1002/(SICI)1097-4571(1999)50:3<207::AID-ASI3>3.3.CO;2-#
- Chatman, E. A. (2000). Framing social life in theory and research. *The New Review of Information Behaviour Research*, 1, 3-17.
- Chowdhury, G. G., & Chowdhury, S. (2011). *Information users and usability in the digital age*. London: Facet Publishing.
- Ciszek, M. P. (2012). Diversifying diversity: Library services for underrepresented groups. *College & Research Libraries News*, 73(9), 547–549. Erişim adresi: <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/8834/9456>
- Ciszek, M. P. (2014). The rainbow connection: Reference services for the LGBT community in academic libraries. C. Forbes & J. Bowers (Ed.), *Rethinking Reference for Academic Libraries: Innovative Developments and Future Trends* içinde (ss. 35–50). Lanham, Maryland: Rowman & Littlefield.
- Clemens, R. G., & Cushing, A. L. (2010). Beyond everyday life: Information seeking behavior in deeply meaningful and profoundly personal contexts. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 47(1), 1–10. doi: 10.1002/meet.14504701226
- Colman, A. M. (Ed.). (2009). *A dictionary of psychology*. New York: Oxford University Press.
- Cooke, N. A. (2017). *Information services to diverse populations: Developing culturally competent library professionals*. Santa Barbara, California ; Denver, Colorado: Libraries Unlimited, an imprint of ABC-CLIO, LLC.
- Creelman, J. A. E., & Harris, R. M. (1990). Coming out: The information needs of lesbians. *Collection Building*, 10(3/4), 37–41. doi: 10.1108/eb023281
- Cross, T. L., Bazron, B. J., Dennis, K. W., & Isaacs, M. R. (1989). *Towards a culturally competent system of care: A monograph on effective services for minority children who Are severely emotionally disturbed*. *Child and Adolescent*

- Service System Program*. Washington, DC. Erişim adresi: <https://spu.edu/~media/academics/school-of-education/CulturalDiversity/Towards a Culturally Competent System of Care Abridged.ashx>
- Curry, A. (2005). If I ask, will they answer? Evaluating public library reference service to gay and lesbian youth. *Reference & User Services Quarterly*, 45(2), 65–75. Erişim adresi: <https://www.jstor.org/stable/pdf/20864443.pdf>
- Çakır Turgut, E. (2010). *Online health information seeking habits of middle aged and older people: A case study* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara. Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=veR1mHu9yoWjwcVUjCEoPKrh3ZkGitRiYFwu-Hru0cH38uqds0gANrFyxnnLQIBG>
- Dalia Research. (2016, Ekim 18). *Counting the LGBT population: 6% of Europeans identify as LGBT*. Erişim adresi: <https://daliaresearch.com/counting-the-lgbt-population-6-of-europeans-identify-as-lgbt/>
- Dervin, B. (1976). The everyday information needs of the average citizen: A taxonomy for analysis. M. Kochen & J. C. Donohue (Ed.), *Information for the Community* içinde (ss. 19–38). Chicago: American Library Association.
- Dervin, B. (1983). An overview of sense-making research: Concepts, methods, and results. *International Communication Association Annual Meeting, Dallas, Texas, USA, May 1983* içinde (ss. 1–77). Erişim adresi: <http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/art/artabsdervin83smoverview.html>
- Dervin, B., & Nilan, M. (1986). Information needs and uses. M. E. Williams (Ed.), *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)* içinde (C. 21, ss. 3–33). Erişim adresi: http://www2.hawaii.edu/~donnab/lis670/dervin_nilan.pdf
- Dictionary of information and library management*. (2006) (2. baskı). London: A. & C. Black.
- Dolanjski, P., & Bekić, I. (2018). Uncertain interventions: LGBTIQ users in public libraries as an example of collaboration between critical librarianship and contemporary art. *Libraries in the Digital Age (LIDA) 2018, University of Zadar, Croatia, 13 - 15 June 2018*'de sunulan bildiri. Erişim adresi: http://ozk.unizd.hr/lida/datoteke/presentations_2018/LIDA_2018_Bekic_Dolanjski.pptx
- Dutta, R. (2009). Information needs and information-seeking behavior in developing

- countries: A review of the research. *The International Information & Library Review*, 41(1), 44–51. doi: 10.1016/j.iilr.2008.12.001
- Ellis, D. (1996). Information-seeking behaviour. J. Feather & P. Sturges (Ed.), *International encyclopedia of information and library science* içinde (ss. 216–217). New York: Routledge.
- Elly, T., & Silayo, E. E. (2013). Agricultural information needs and sources of the rural farmers in Tanzania: A case of Iringa rural district. *Library Review*, 62(8), 547–566. doi: 10.1108/LR-01-2013-0009
- Fenerci, T. (2003). Toplumsal bütünleşme ve halk kütüphaneleri. B. Yılmaz (Ed.), *Bilgi toplumuna doğru halk kütüphaneleri: Pulman-XT Türkiye Ulusal Toplantısı, 16-19 Kasım 2002, Milli Kütüphane, Ankara* içinde (ss. 26–31). Ankara: ANKOS, TKD.
- Fikar, C. R., & Keith, L. (2004). Information needs of gay, lesbian, bisexual, and transgendered health care professionals: results of an Internet survey. *Journal of the Medical Library Association*, 92(1), 56–65. Erişim adresi: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC314103/>
- Fisher, K. E., Baker, L. M., & Brown, C. (2003). Information behavior in everyday life: Research on street-level sex workers, new immigrants, and hair stylists. Sponsored by SIG USE. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 40(1), 464–464. doi: 10.1002/meet.1450400174
- Fisher, K. E., Durrance, J. C., & Hinton, M. B. (2004). Information grounds and the use of need-based services by immigrants in queens, New York: A context-based, outcome evaluation approach. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(8), 754–766. doi: 10.1002/asi.20019
- Fisher, K. E., & Naumer, C. M. (2006). Information grounds: Theoretical basis and empirical findings on information flow in social settings. A. Spink & C. Cole (Ed.), *New directions in human information behavior* içinde (ss. 93–111). Springer. Erişim adresi: https://ibec.ischool.uw.edu/static/pubs/2006_spinkcole_chapter6.pdf
- Fisher, K. E., Naumer, C., Durrance, J., Stromski, L., & Christiansen, T. (2005). Something old, something new: Preliminary findings from an exploratory study about people's information habits and information grounds. *Information Research*, 10(2). Erişim adresi: <http://www.informationr.net/ir/10-2/paper223.html>

- Gainor, R. (2008). *Leisure information behaviours in hobby quilting sites* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). University of Alberta Leisure, Edmonton, Alberta.
- Garnar, M. (2000-2001). Changing times: Information destinations of the lesbian, gay, bisexual, and transgender community in Denver, Colorado. *Information for Social Change*, 12. Erişim adresi: <http://www.libr.org/isc/articles/12-Garnar.html>
- Gates, G. J. (2011). How many people are lesbian , gay , bisexual , and transgender ? *The Williams Institute*, (April), 1–8. Erişim adresi: <https://williamsinstitute.law.ucla.edu/wp-content/uploads/Gates-How-Many-People-LGBT-Apr-2011.pdf>
- Geçim, H. (2009). *A brief history of the LGBT movement in Turkey*. Erişim adresi: <https://ilga.org/a-brief-history-of-the-lgbt-movement-in-turkey>
- Gender identity. (2018). *Encyclopædia Britannica* içinde. Erişim adresi: <https://academic.eb.com/levels/collegiate/article/gender-identity/36351>
- Gough, C., & Greenblatt, E. (Ed.). (1990). *Gay and lesbian library service*. Jefferson, N.C.: McFarland.
- Gough, C., & Greenblatt, E. (1992). Services to gay and lesbian patrons: Examining the myths. *Library Journal*, 117(1), 59–63. Erişim adresi: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=c5b0872f-4f23-4732-b7c2-03992ffc0e4d%40sessionmgr4010>
- Göregenli, M. (2011). *LGBT bireylerin gündelik yaşamda karşılaştıkları ayrımcılık*. [Ankara]: KAOS GL. Erişim adresi: http://www.kaosgldernegi.org/resim/yayin/dl/lgbt_bireylerin_gunluk_yasamindasorunlar.pdf
- Greenblatt, E. (2000-2001). Barriers to GLBT library service in the electronic age. *Information for Social Change*, 12. Erişim adresi: <http://www.libr.org/isc/articles/12-Greenblatt.html>
- Greenblatt, E. (2011). *Serving LGBTIQ library and archives users : Essays on outreach, service, collections and access*. Jefferson: McFarland & Company, Inc., Publishers.
- GSA Network. (2018, Eylül 14). What is a GSA. Erişim adresi: <https://gsanetwork.org/what-is-a-gsa/>
- Gürdal Tamdoğan, O. (2009). Enformasyon zincirinde bilgi erişim sistemleri, bilgi erişim sürecinde kütüphane kurumu ve diğer bilgi merkezleri. *Türk*

- Kütüphaneciliği*, 23(1), 151–168. Erişim adresi: tk.org.tr/index.php/TK/article/download/463/454
- Hamer, J. S. (2003). Coming-out: Gay males' information seeking. *School Libraries Worldwide*, 9(2), 73–89. Erişim adresi: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.508.4534&rep=rep1&type=pdf>
- Hanson-Baldauf, D. (2013). *Exploring the everyday life information needs, practices, and challenges of emerging adults with intellectual disabilities* (Yayımlanmamış doktora tezi). The University of North Carolina at Chapel Hill, Chapel Hill, NC. Erişim adresi: <https://cdr.lib.unc.edu/indexablecontent/uuid:8d6d0921-9912-474b-979d-7c7e10c7a7cb>
- Harrod, L. M. (1959). *The librarians' glossary; terms used in librarianship and the book crafts*. London: Grafton.
- Harrod, L. M. (1971). *The librarians' glossary*. London: A. Deutsch.
- Harrod, L. M. (1977). *The librarians' glossary of terms used in librarianship, documentation and the book crafts, and reference book*. London: A. Deutsch.
- Hayter, S. (2005). *The information worlds of a disadvantaged community* (Yayımlanmamış doktora tezi). Northumbria University, Newcastle. Erişim adresi: http://nrl.northumbria.ac.uk/3416/1/hayter.susan_phd.pdf
- Heisig, P., Caldwell, N. H. M., Grebici, K., & Clarkson, P. J. (2010). Exploring knowledge and information needs in engineering from the past and for the future – results from a survey. *Design Studies*, 31(5), 499–532. doi: 10.1016/j.dstud.2010.05.001
- Herkes İçin Kütüphane. (t.y.). *Herkes için kütüphane programı*. Erişim adresi: <http://www.herkesicinkutuphane.org/proje-hakkinda/>
- Hersberger, J. (2001). Everyday information needs and information sources of homeless parents. *New Review of Information Behaviour Research*, 2, 119–134.
- Heterosexism. (2017, Aralık 8). *Comprehensive* List of LGBTQ+ Vocabulary Definitions - It's Pronounced Metrosexual* içinde. Erişim adresi: <http://itspronouncedmetrosexual.com/2013/01/a-comprehensive-list-of-lgbtq-term-definitions/>
- Heterosexuality. (2018, Mayıs 2). *LGBTQIA Resource Center glossary* içinde. Erişim adresi: <https://lgbtqia.ucdavis.edu/educated/glossary.html>
- Homophobia. (t.y.). *Cambridge Dictionary* içinde. Erişim adresi: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/turkish/homophobia?q=homophobic>

- Homosexuality. (2018). *Encyclopædia Britannica* içinde. Erişim adresi: <https://academic.eb.com/levels/collegiate/article/homosexuality/384281>
- The Human Library Organization. (t.y.). Erişim adresi: <http://humanlibrary.org/>
- Intersectionality. (2018). *Merriam-Webster* içinde. Erişim adresi: <https://www.merriam-webster.com/words-at-play/intersectionality-meaning>
- Jardine, F. M. (2013). Inclusive information for trans* persons. *Public Library Quarterly*, 32(3), 240–262. doi: 10.1080/01616846.2013.818856
- Johnson, M. (2010). Transgender subject access: History and current practice. *Cataloging and Classification Quarterly*, 48(8), 661–683. doi: 10.1080/01639370903534398
- Joyce, S. L. P. (2003). *The discursive construction of lesbian, gay, and bisexual identity: How symbolic violence and information capital mediate the coming out process* (Yayımlanmamış doktora tezi). The University of Western Ontario, Ontario.
- Joyce, S. L. P., & Schrader, A. M. (1997). Hidden perceptions: Edmonton gay males and the Edmonton public Library. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 22(1), 19–37.
- Kahramanoğlu, K. (2009, Eylül 28). *Türkiye’de yaklaşık 7 milyon gey var/Raportör: Nagehan Alçı*. Erişim adresi: <http://kaosgl.org/sayfa.php?id=3464>
- Kaptan, S. (1998). *Bilimsel araştırma teknikleri ve istatistik teknikleri*. Ankara: yayl. y..
- Katz, W. A. (2002). *Introduction to reference work* (C. II). Boston: McGraw-Hill.
- Keenan, S., & Johnston, C. (2000). *Concise dictionary of library and information science*. London: New Jersey: Bowker-Saur.
- Keilty, P. M. (2007). *Queer students’ information seeking at UCLA* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). UCLA, Los Angeles, California.
- Keilty, P. M. (2009). Lesbian, gay, bisexual, and transgender information needs. *Encyclopedia of Library and Information Sciences* içinde (ss. 3275–3280). New York: Taylor and Francis. doi: 10.1081/E-ELIS3-120044121
- Keten, B. (2011). *Kadın girişimcilerin bilgiye yaklaşımı* (Yayımlanmamış doktora tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara. Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=EEdeQgIdFRxX5NbvVau-Aip97inpGhW8vKuxQ8AmWXzDwBdn3Qg3pj6sMjnERwRg>
- Kitzie, V. L. (2017). *Beyond behaviors, needs, and seeking: a qualitative investigation*

- of information practices among individuals with LGBTQ+ identities.* (Yayımlanmamış doktora tezi). Rutgers, The State University of New Jersey. Erişim adresi: <https://rucore.libraries.rutgers.edu/rutgers-lib/53647/PDF/1/play/>
- Kök, N. H. (1987). *Sosyo-demografik değişkenlere göre resmi kararlar hakkında bilgi arama davranışı* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ege Üniversitesi, İzmir.
- Köse, E. (2011). *Tıp akademisyenlerinin kanıta dayalı bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışları: Hacettepe Üniversitesi örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara. Erişim adresi: https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=EEdeQgIdFRxX5NbvVau-AtUt54vnPVHCbrY WNsAA1r_JZZl8jwjqSMUA4WwsAyZ
- Kuhlthau, C. C. (1993). *Seeking meaning: A process approach to library and information services*. Norwood: Ablex.
- Lakshminarayanan, B. (2010). *Towards developing an integrated model of information behaviour* (Yayımlanmamış doktora tezi). Queensland University of Technology, Brisbane. Erişim adresi: https://eprints.qut.edu.au/33252/1/Bhuvaneshwari_Lakshminarayanan_Thesis.pdf
- Landau, T. (Ed.). (1968). *Encyclopaedia of librarianship*. New York: Hafner Publishing Company.
- Lesbianism. (2018). *Encyclopædia Britannica* içinde. Erişim adresi: <https://academic.eb.com/levels/collegiate/article/transsexuality/73222>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverl Hills; London; New Delhi: Sage Publications.
- Lubans, J. J. (1975). Library user studies. A. Kent, H. Lancour, J. E. Daily, & W. Z. Nasri (Ed.), *Encyclopedia of library and information science: C. 16* içinde (ss. 147–160). New York: Marcel Dekker.
- Markwei, E. D. (2013). *Everyday life information seeking behaviour of urban homeless youth* (Yayımlanmamış doktora tezi). The University of British Columbia, Vancouver. Erişim adresi: https://circle.ubc.ca/bitstream/handle/2429/44049/ubc_2013_spring_markwei_evelyn.pdf?sequence=1
- Martin, E. W. (1983). Information needs of top MIS managers. *Mis Quarterly*, 7(3), 1–11. doi: 10.2307/249052
- Martin, H. J., & Murdock, J. R. (2007). *Serving lesbian, gay, bisexual, transgender, and questioning teens : A how-to-do-it manual for librarians*. New York: Neal-Schuman Publishers.

- Matthews, J. R. (2007). *The evaluation of measurement of library services*. Santa Barbara, CA: Libraries Unlimited.
- McKenzie, P. J. (2001). *Negotiating authoritative knowledge: Information practices across a life transition* (Yayımlanmamış doktora tezi). The University of Western Ontario, London, Ontario.
- McKenzie, P. J. (2003). A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*, 59(1), 19–40. doi: 10.1108/00220410310457993
- Mnubi-Mchombu, C., Mostert, J., & Ocholla, D. (2009). Information needs and information-seeking behaviour of orphans and vulnerable children and their caregivers in Okahandja, Namibia. *African Journal of Library, Archives and Information science*, 19(1), 39–52. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/profile/Janneke_Mostert/publication/292648782_Information_Needs_and_Information-seeking_Behaviour_of_Orphans_and_Vulnerable_Children_and_their_Caregivers_in_Okahandja_Namibia/links/56dd80fb08ae628f2d249c7c.pdf
- Montague, R.-A., & McKeever, L. (Ed.) (2017). *Queer library alliance: Global reflections and imaginings*. Sacramento, CA: Library Juice Press.
- Najjari, T. (2010). *Tebriz'deki üniversitelerin öğretim üyelerinin bilgi arama davranışları: Bir model önerisi* (Yayımlanmamış doktora tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara. Erişim adresi: https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=veR1mHu9yoWjwcVUjCEoPP01s2taE1O_R6J9amzM2QKatXV3Y9N1XJIXWSKTqlku
- Naumer, C. M., & Fisher, K. E. (2009). Information needs. *Encyclopedia of Library and Information Sciences* içinde (ss. 2452–2458). New York: Taylor and Francis. doi: 10.1081/E-ELIS3-120043243
- Nectoux, T. M. (2011). *Out behind the desk : Workplace issues for LGBTQ librarians*. Duluth, Minn: Litwin Books.
- Neuman, W. L. (2007). *Toplumsal araştırma yöntemleri: Nitel ve nicel yaklaşımlar: Cilt 1*. (S. Özge, Çev.). İstanbul: Yayın Odası.
- Njoku, I. F. (2004). The information needs and information-seeking behaviour of fishermen in Lagos State, Nigeria. *International Information and Library Review*, 36(4), 297–307. doi: 10.1016/j.iilr.2003.10.013
- Norman, M. (1999). OUT on loan: A survey of the use and information needs of users

- of the lesbian, gay and bisexual collection of Brighton and Hove libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 31(4), 188–196. Erişim adresi: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/096100069903100402>
- O’Leary, M. (2005). *Pink perceptions: Pink Perceptions: the information needs of lesbian, gay, bisexual and transgender library users as perceived by public librarians and by the LGBT communities within Sheffield UK and Denver CO, USA. Notes* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). The University of Sheffield, Sheffield. Erişim adresi: http://dagda.shef.ac.uk/dispub/dissertations/2004-05/External/Oleary_Meagan_MALib.pdf
- Owen, J. M., & Lambert, F. C. (1998). Evaluation and the information needs of organizational leaders. *American Journal of Evaluation*, 19(3), 355–365. doi: 10.1177/109821409801900307
- Önal, İ. (2008). Türkiye’de gazetecilerin bilgi gereksinimlerinin ve arama davranışlarının değerlendirilmesi. *Bilgi Dünyası*, 9(2), 286–314. Erişim adresi: <http://bd.org.tr/index.php/bd/article/view/325/330>
- Özen, E. (2010). Turkey. C. Stewart (Ed.), *The Greenwood Encyclopedia of LGBT Issues Worldwide* içinde (C. 2, ss. 427–437). Santa Barbara, Calif.: Greenwood Press.
- Özenç Uçak, N., & Şenyurt Topçu, Ö. (2012). Günlük yaşamda bilgi gereksinimi ve halk kütüphaneleri. 2. *Halk kütüphaneciliği sempozyumu: Değişen dünyada halk kütüphaneleri 9-12 Mayıs 2012, Bodrum: Bildiriler, posterler ve çalıştay raporları içinde* (120–134). Erişim adresi: [http://www.bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar/dosyalar/Ucak ve Topcu.pdf](http://www.bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar/dosyalar/Ucak%20ve%20Topcu.pdf)
- Pantry, S., & Griffiths, P. (2002). *Creating a successful e-information service*. London: Facet Pub.
- Pao, M. L. (1989). *Concepts of information retrieval*. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.
- Parker, E. B., & Paisley, W. J. (1966). *Patterns of adult information seeking*. California: ERIC. Erişim adresi: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED010294.pdf>
- Pateman, J. (2007/2008). Developing a needs based library service. *Information for Social Change*, (26), 8–28. Erişim adresi: [http://www.libr.org/isc/issues/ISC26/articles/26 Developing a Needs Based Library Service.pdf](http://www.libr.org/isc/issues/ISC26/articles/26%20Developing%20a%20Needs%20Based%20Library%20Service.pdf)
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (3. baskı). California: Sage Publications.

- Pendleton, V. E. M., & Chatman, E. A. (1998). Small world lives: Implications for the public library. *Library Trends*, 46(4), 732–752. Erişim adresi: http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8179/librarytrendsv46i4j_opt.pdf?sequence=1
- Pettigrew, K. E. (1997). *The role of community health nurses in providing information and referral to the elderly: A study based on social network theory* (Yayımlanmamış doktora tezi). The University of Western Ontario, London.
- Pettigrew, K. E. (1999). Waiting for chiropody: Contextual results from an ethnographic study of the information behaviour among attendees at community clinics. *Information Processing & Management*, 35, 801–817. Erişim adresi: https://ac.els-cdn.com/S0306457399000278/1-s2.0-S0306457399000278-main.pdf?_tid=0bbf1612-7958-4d97-a54f-92acfc282f8f&acdnat=1539045195_cfe73b50f8b4eb220162561d40d7adbd
- Pohjanen, A. M., & Kortelainen, T. A. M. (2016). Transgender information behaviour. *Journal of Documentation*, 72(1), 172–190. doi: 10.1108/JD-04-2015-0043
- Powell, R. R. (1996). User studies. J. Feather & P. Sturges (Ed.), *International Encyclopedia of Information and Library Science* içinde (ss. 455–457). New York: Routledge.
- Prosecuting hate crimes: A practical guide*. (2014). Warsaw: OSCE/ODIHR . Erişim adresi: <http://www.empleo.gob.es/oberaxe/ficheros/documentos/ProsecutingHateCrimes.pdf>
- Prytherch, R. J. (Ed.). (1995). *Harrod's librarians' glossary: 9,000 terms used in information management, library science, publishing, the book trades, and archive management* (8. ed.). Aldershot, Hants., England; Brookfield, Vt., USA: Gower ; Ashgate Pub. Co.
- Prytherch, R. J. (2000). *Harrod's librarians' glossary and reference book : a directory of over 9,600 terms, organizations, projects, and acronyms in the areas of information management, library science, publishing, and archive management*. Aldershot, Hants., England; Brookfield, Vt.: Gower.
- Prytherch, R. J. (Ed.). (2005). *Harrod's librarians' glossary and reference book: A directory of over 10,200 terms, organizations, projects and acronyms in the areas of information management, library science, publishing and archive management* (10. ed.). Aldershot, Hants, England; Burlington, VT: Ashgate.
- Qayyum, M. A., Williamson, K., Ying-Hsang, L., & Hider, P. (2010). Investigating

- the news seeking behavior of young adults. *Australian Academic & Research Libraries*, 41(3), 178–191. doi: 10.1080/00048623.2010.10721462
- Rawat, P. P., & Kumar, T. (2002). *Encyclopedic dictionary of library science and information technology*. New Delhi: Crest Publishing House.
- Reed, B., & Tanner, D. R. (2001). Information needs and library services for the Fine Arts faculty. *Journal of Academic Librarianship*, 27(3), 229–233. doi: 10.1016/S0099-1333(01)00184-7
- Reitz, J. M. (Ed.) (2004). *ODLIS: Online dictionary for library and information science*. ABC-CLIO. Erişim adresi: https://abc-clio.com/ODLIS/odlis_about.a.spx
- Roberto, K. R. (2011). Inflexible bodies: Metadata for transgender identities. *Journal of Information Ethics*, 20(2), 56–64. doi: 10.3172/JIE.20.2.56
- Robinson, T. (2016). Overcoming social exclusion in public library services to LGBTQ and gender variant youth. *Public Library Quarterly*, 35(3), 161–174. doi: 10.1080/01616846.2016.1210439
- Rothbauer, P. (2007). Locating the library as place among lesbian, gay, bisexual, and queer patrons. J. Buschman & G. J. Leckie (Ed.), *The library as place : History, community, and culture* içinde (ss. 101–115). Westport, Conn.: Libraries Unlimited.
- Rozic-Hristovsk, A., Hristovski, D., & Todorovski, L. (2002). Users' information-seeking behavior on a medical library Website. *Journal of the Medical Library Association : JMLA*, 90(2), 210–217. Erişim adresi: <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=100766&tool=pmcentrez&rendertype=abstract>
- The Safe Zone Project. (t.y.). *LGBTQ+ vocabulary glossary of terms*. Erişim adresi: <https://thesafezoneproject.com/resources/vocabulary/>
- Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of “Way of Life”. *Library & Information Science Research*, 17(3), 259–294. doi: 10.1016/0740-8188(95)90048-9
- Savolainen, R. (2007). Information behavior and information practice: Reviewing the umbrella concepts of information seeking studies. *The Library Quarterly: Information, Community, Policy*, 77(2), 109–132. doi: 10.1086/517840
- Savolainen, R. (2009). Everyday life information seeking. *Encyclopedia of Library and Information Sciences* içinde (ss. 1780–1789). New York: Taylor and Francis. doi: 10.1081/E-ELIS3-120043920

- Snow, J. (2018, 20 Ağustos). *LGBTQI: Research guide*. Yale University Library.
Erişim adresi: <https://guides.library.yale.edu/LGBTQI>
- Social exclusion. (2018). *COBUILD Advanced English Dictionary* içinde. Erişim adresi: <https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/social-exclusion>
- Song, H., Cramer, E. M., McRoy, S., & May, A. (2013). Information needs, seeking behaviors, and support among low-income expectant women. *Women & Health*, 53(8), 824–842. doi: 10.1080/03630242.2013.831019
- Soylu, D. (2016). *Günlük bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışları üzerine bir çalışma: Ankara Adnan Ötügen İl Halk Kütüphanesi örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara. Erişim adresi: https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=cbOXH84ZayrLjc0tI-QXKmtTOgFaUfZ_mSH9hUOeIEZ_dwAKQci7AOIN_4Ly4kdp
- Special Libraries Association. (2016). Competencies for information professionals.
Erişim adresi: <https://www.sla.org/about-sla/competencies/>
- Stenback, T. L., & Schrader, A. M. (1999). Venturing from the closet: A qualitative study of the information needs of lesbians. *Public Library Quarterly*, 17(3), 37–50. doi: 10.1300/J118v17n03_04
- Stilwell, C. (2002). The case for informationally based social inclusion for sex workers: A South African exploratory study. *Libri*, 52, 67–77. Erişim adresi: https://scholar.google.com.tr/scholar?output=instlink&q=info:2Xgas4uRNeAJ:scholar.google.com/&hl=en&as_sdt=0,5&scillfp=11798274511769784994&oi=1le
- Stone, S. (1982). Humanities scholars: Information needs and uses. *Journal of Documentation*, 38(4), 292–313. doi: 10.1108/eb026734
- Suraj, V. K. (2005). *Encyclopaedic dictionary of library and information science*. Delhi: Isha Books.
- T.C. Ankara Valiliği. (2017, Kasım 19). *Yasaklama kararına ilişkin basın duyurusu*.
Erişim adresi: <http://www.ankara.gov.tr/yasaklama-kararina-iliskin-basin-duyurusu-19112017>
- T.C. İçişleri Bakanlığı, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü, Nüfus İstatistikleri Daire Başkanlığı. (2016). *Nüfus kütüklerine kayıtlı en çok kullanılan 50 kadın ve erkek adı*. Erişim adresi: https://www.nvi.gov.tr/PublishingImages/Lists/PageContents/Edi_tForm /En_Cok_Kullanilan_Ad_Istatistiği.pdf

- Tanrikulu, B. (2006). *Akademisyen mühendislerin bilgi arama davranışlarına bilgi teknolojilerinin etkisi: Bilkent Üniversitesi örneği*. Hacettepe Üniversitesi, Ankara. Erişim adresi: https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=biL2P3cCsPgUNjVdV2BsGMpt7JmxXqODgMt6W-N_klhi4LLR6J3L2Qzswdgw--h6
- Teke Gençtürk, N. (2004). *Meme kanserli kadınların, birinci derece akrabalarının bilgi arama davranışlarının değerlendirilmesi ve bilgi gereksinimlerinin giderilmesinde eğitimin etkinliği (Yayımlanmamış doktora tezi)*. İstanbul Üniversitesi, İstanbul. Erişim adresi: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/TezGoster?key=ERzfJLahXz4lHWyByonS6XS3Ot2B6boJ5HxQIZVtR5oewIrsmqDtNtmxnhV82A3O>
- Thompson, K. (2012). Where's the "T"?: Improving library service to community members who are transgender-identified. *B Sides: U of I SLIS Journal, Summer*, 1–17. Erişim adresi: <https://ir.uiowa.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1032&context=bsides>
- Transsexuality. (2018). *Encyclopædia Britannica* içinde. Erişim adresi: <https://academic.eb.com/levels/collegiate/article/transsexuality/73222>
- Türkçe bilim terimleri sözlüğü: Sosyal bilimler*. (2011). Ankara: Türkiye Bilimler Akademisi.
- Uçak, N. (1997). *Bilim adamlarının bilgi arama davranışları ve bunları etkileyen nedenler (Yayımlanmamış doktora tezi)*. Hacettepe Üniversitesi, Ankara. Erişim adresi: <http://www.bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar/dosyalar/42.pdf>
- Unegbu, V. E. (2012). Expansion and redefinition of disadvantaged user groups in librarianship. *Global Journal of Management and Business Research*, 12(19), 96–100. Erişim adresi: https://globaljournals.org/GJMBR_Volume12/10-Expansion-and-Redefinition-of-Disadvantaged.Pdf
- United Nations. (1948). *Universal declaration of human rights*. Erişim adresi: http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/eng.pdf
- VERBI Software. (2017). *MaxQDA 2018*. Berlin: VERBI Software. Erişim adresi: <https://www.maxqda.com>
- VERBI Software. (2018). *What is MAXQDA?* Erişim adresi: <https://www.maxqda.com/what-is-maxqda>
- Vincent, J. (2007/2008). "He didn't have to say he was gay": Attitudes to lesbians, gay men, bisexuals and transgendered people. *Information for Social Change*, 26, 29–

51. Erişim adresi: [http://www.libr.org/isc/issues/ISC26/ISC 26 full issue.pdf](http://www.libr.org/isc/issues/ISC26/ISC%2026%20full%20issue.pdf)
- Vincent, J. (2014). *LGBT People and the UK Cultural Sector*. Farnham: Ashgate.
- Visconti, G. (2015). *Queer Muslim users: Intersectional spaces in libraries*. Erişim adresi: <http://community.cla.ca/2015/09/2015-student-article-winner-gianmarco-visconti/>
- Walker, J. (2013). *Secondary school library services for lesbian, gay, bisexual and trans (LGBT) students* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). University of Sheffield, Sheffield. Erişim adresi: https://dagda.shef.ac.uk/dispub/dissertations/2012-13/External/Walker_J_Y83.pdf
- Walsh, B. (2014). *Information out in the cold: Exploring the information practice of homeless queer, trans, and two-spirit youth in Toronto* (Yayımlanmamış doktora tezi). University of Toronto, Toronto. Erişim adresi: <http://hdl.handle.net/1807/68014>
- Warner, E. S., Murray, A. D., & Palmour, V. E. (1973). *Information needs of urban residents. Final report*. Erişim adresi: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED088464.pdf>
- Wexelbaum, R. (2014). *Queers online: LGBT digital practices in libraries, archives, and museums*. Sacramento, CA: LitWin Books.
- Whittaker, K. A. (1996). Information service. J. Feather & P. Sturges (Ed.), *International encyclopedia of library science* içinde (ss. 217–218). New York: Routledge.
- Wiberley, S. E., & Jones, W. G. (1989). Patterns of information seeking in the humanities. *College & Research Libraries*, 50(6), 638–645. doi: 10.5860/crl_50_06_638
- Wicks, D. A. (2001). “Go with the flow”: Independent older adults and their information-seeking. *Proceedings of the Annual Conference of CAIS/ Actes du congrès annuel de l’ACSI* içinde (ss. 149–164). Erişim adresi: <http://www.cais-acsi.ca/ojs/index.php/cais/article/view/111/248>
- Williamson, K. (1995). *Older adults: Information, communication and telecommunications* (Yayımlanmamış doktora tezi). Royal Melbourne Institute of Technology, Melbourne.
- Williamson, K. (1997). The information needs and information-seeking behaviour of older adults: An Australian study. P. Vakkari, R. Savolainen, & B. Dervin (Ed.), *Information seeking in context. Proceedings of an international conference on*

- Information Seeking in Context, Tampere, Finland 1996* içinde (ss. 337–350).
London: Taylor Graham Publishing. Erişim adresi:
http://informationr.net:80/istic/ISIC1996/96_Williamson.pdf
- Williamson, K. (1998). Discovered by chance: The role of incidental information acquisition in an ecological model of information use. *Library & Information Science Research*, 20(1), 23–40. doi: 10.1016/S0740-8188(98)90004-4
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249–270. doi: 10.1108/EUM00000000007145
- Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49–55.
Erişim adresi: <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>
- Wilson, T. D. (2006). 60 years of the best in information research: On user studies and information needs. *The Journal of Documentation*, 62(6), 658–670. Erişim adresi:
<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContainer.do?containerType=JOURNAL&containerId=1298>
- Winkelstein, J. A. (2012). *Public libraries and homeless LGBTQ youth: Creating safe spaces through cultural competence* (Yayımlanmamış doktora tezi). University of Tennessee, Tennessee. Erişim adresi: http://trace.tennessee.edu/utk_graddiss/1594
- World Association for Sexual Health. (2014). *Cinsel haklar bildirgesi*. (I. Dedecan, Çev.). Erişim adresi: <http://www.worldsexology.org/wp-content/uploads/2014/10/DSR-Turkish.pdf>
- Yang, C.-C. (2000). The use of the Internet among academic gay communities in Taiwan: An exploratory study. *Information, Communication & Society*, 3(2), 153–172. doi: 10.1080/13691180050123686
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, B. (2008). Türkiye’de halk kütüphaneleri bölge seminerleri: “İyi uygulama örneği” olarak bir deneyimin değerlendirilmesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 22(1), 107–128. Erişim adresi: <http://tk.org.tr/index.php/TK/article/view/403/395>
- Yılmaz, M. (2011). Cinsel eğitimde kütüphanelerin rolü. *Türk Kütüphaneciliği*, 25(1), 8–34. Erişim adresi: <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/download/570/565>
- Yılmaz, M. (2014). Gay, lesbian, and bisexual themed materials in the public libraries in Turkey. *Libri*, 64(1), 11–27. doi: 10.1515/libri-2014-0002

Yurdadoğ, B. U. (1974). *Kitaplık bilim terimleri sözlüğü*. [Ankara]: Türk Dil Kurumu.



EKLER



Ek 1. Etik Kurul İzni



GİZLİ
T.C
ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik Kurulu Başkanlığı

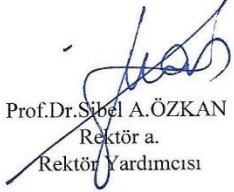
Sayı : 85434274-050.04.04 / 76854
Konu : Etik Kurul Kararı Hakkında

07 Aralık 2016

Sayın Neslihan ER-KOÇOĞLU
Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

İlgi: 11/11/2016 tarihli başvurunuz.

“LGBTİQ Bireylerin Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri ve Bilgi Arama Davranışları” başlıklı doktora tez çalışması ile ilgili olarak Ankara Üniversitesi Etik Kurulunun 05/12/2016 tarihli toplantısında alınan 26/334 sayılı kararın bir örneği ilişikte gönderilmektedir. Bilgilerinizi saygılarımla rica ederim.


Prof.Dr.Sibel A.ÖZKAN
Rektör a.
Rektör Yardımcısı

EKLER:
Karar Örneği (1 sayfa)

GİZLİ

ANKARA ÜNİVERSİTESİ
ETİK KURULU
KARAR ÖRNEĞİ

Karar Tarihi : 05/12/2016

Toplantı Sayısı : 26

Karar Sayısı : 334

334-Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı doktora öğrencilerinden **Neslihan Er-Koçoğlu**'nun "LGBTİQ Bireylerin Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri ve Bilgi Arama Davranışları" başlıklı doktora tez çalışması ile ilgili 09/11/2016 tarihli "İnsan Üzerinde Yapılan Klinik Dışı Araştırmalar Başvuru Formu" Etik Kurulumuzca incelenmiştir.

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı doktora öğrencilerinden **Neslihan Er-Koçoğlu**'nun "LGBTİQ Bireylerin Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri ve Bilgi Arama Davranışları" başlıklı doktora tez çalışması ile ilgili Araştırmanın, araştırma protokolüne uyulması ve etik onay tarihinden itibaren geçerli olması koşuluyla uygulanmasının etik açıdan uygun olduğuna oy birliği ile karar verildi.

ASLININ AYNIDIR
05/12/2016


Prof. Dr. Muharrem ÖZEN
Ankara Üniversitesi
Etik Kurulu Başkanı

Ek 2. Bilgilendirilmiş Onam Formu

T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
ETİK KURULU
BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU

Çalışmanın Adı: LGBTİQ Bireylerin Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri ve Bilgi Arama Davranışları

Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı doktora programı öğrencisi Neslihan Er-Koçoğlu tarafından ve Prof. Dr. Oya Gürdal Tamdoğan danışmanlığında yürütülen bu araştırmaya katılımınız rica edilmektedir. Çalışmanın sonuçları doktora tezinde ve bilimsel amaçlı diğer çalışmalarda yer alacaktır. Paylaşılmasını istemediğiniz kişisel bilgileriniz çalışmada kesinlikle kullanılmayacaktır.

Çalışmanın Konusu ve Amacı

Bu çalışmanın konusunu LGBTİQ (Lezbiyen, Gey, Biseksüel, Trans/Transgender, İnterseks, Queer/Questioning/Kuir) bireylerin gündelik yaşamlarında karşılaştıkları sorunlara ve ilgilendikleri alanlara ilişkin duydukları bilgi gereksinimleri ile bilgi gereksinimlerini karşılarken örüntüledikleri bilgi arama davranışları oluşturmaktadır. Çalışma, Ankara’da yaşayan LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerini ve bilgi arama davranışlarını ortaya koyup özel hizmete gereksinim duyan bir kullanıcı grubu olan LGBTİQ bireylere daha etkin ve zengin bilgi hizmetleri sunmak için bir model oluşturmayı amaçlamaktadır.

Çalışma İşlemleri/Süreci

Bu çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul ederseniz sizlerden aşağıda sunulan durumlar için desteğiniz rica edilecektir:

- Sizinle 110-160 dakika sürecek olan bir görüşme gerçekleştirilecektir.
- Görüşmeler kayıt altına (ses kaydı) alınacaktır.
- Kendinizi tanıttıktan sonra gündelik yaşamınızda karşılaştığınız sorunlar ve bu sorunları nasıl çözdüğünüz hakkında bilgi vermeniz istenecektir.
- Yaşamınızı daha nitelikli hale getirmek için gereksinim duyduğunuz bilgiler, bilgileri nasıl karşıladığınız ve daha etkili biçimde nasıl karşılayabileceğiniz ortaya konmaya çalışılacaktır.
- Gündelik yaşamınızda kütüphanelerin yeri saptanmaya çalışılacaktır.

Çalışmaya Katılmanın Olası Yararları ve Riskleri Nelerdir?

Çalışmada her ne kadar gizli bilgileriniz bizimle paylaşılacak olsa da çalışma sizin açınızdan herhangi bir risk içermemektedir. Ayrıca çalışma sonunda LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışları ortaya çıkarılacağından ve bu sonuçlar doğrultusunda bir hizmet modeli oluşturulacağından dolayı çalışma, sizler ve toplum açısından bu bağlamda oldukça yarar sağlayacaktır.

Ödül/Hizmet Karşılığı

Görüşme sırasında sizlere yiyecek, içecek ikram edilecektir.

Kişisel Bilgilerim Nasıl Kullanılacak? /Gizlilik

Bu çalışmaya katılmak istediğinizde, bu formu imzalayarak çalışmaya katılma isteğinizi onaylamış olacaksınız. Görüşme sırasında söylediğiniz her şey özeldir. Sizlerin kişisel kimlik bilgileri çalışmada kullanılmayacaktır. Sizlerden çalışmada kullanılmak üzere bir takma ad seçmeniz istenecek ve görüşmede size bu ad ile hitap edilecektir/seslenilecektir. Bu takma ad ile görüşmelerden elde edilen bilgiler çalışmada sunulacaktır. Görüşmede neler söylediğinizden emin olmak için sonrasında kaydı dinleyebilirsiniz.

Katılım ve Geri Çekilme

Çalışmaya gönüllü olarak katılmanız esastır. Çalışmadan istediğiniz zaman ayrılma hakkına sahipsiniz. Çalışmaya katılmaya onay vermeniz, size, çalışmayı tamamlama gibi bir zorunluluk getirmemektedir. Bunun yanı sıra görüşme sırasında size yöneltilen soruları yanıtlamayı reddedebilirsiniz ve ses kaydının yok edilmesini isteyebilirsiniz.

Soru ve Problemler için Başvurulacak Kişiler

Araştırmacı, sizler tarafından yöneltilen her türlü soruyu yanıtlayacaktır. Eğer çalışma hakkında daha ayrıntılı bilgiye sahip olmak isterseniz danışmanım Prof. Dr. Oya Gürdal Tamdoğan (oya.gurdal@ankara.edu.tr) ile iletişime geçebilirsiniz.

Katılımcının İmzası

“LGBTİQ Bireylerin Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri ve Bilgi Arama Davranışları” başlıklı çalışmaya yönelik sunulan bilgileri okudum ve anladım. Sorularıma aldığım yanıtlar tatmin edici idi ve bu çalışmaya katılmaya karar verdim. Bu formun araştırmacı ve kendim tarafından imzalanan bir kopyası tarafıma verilmiştir.

Gönüllü Bilgileri	
İmza:	
Gönüllünün Takma Adı:	
İletişim Bilgileri: (İsteğe Bağlı)	
Tarih:	

Araştırmacı Bilgileri	
İmza:	
Araştırmacının Adı Soyadı:	Neslihan ER-KOÇOĞLU
İletişim Bilgileri:	Ankara Üniversitesi, Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Kütüphane Binası Zemin Kat KZ04 Numaralı Ofis, Sıhhiye-Çankaya/ANKARA er.nslhn@gmail.com
Tarih:	

Not: Bu form iki nüsha olarak düzenlenir. Nüshalardan birisi imza karşılığında katılımcıya/gönüllüye verilir; diğeri saklanmak üzere araştırmacıda kalır.

Ek 3. Standartlaştırılmış/Yarı Yapılandırılmış Görüşme Soruları

A. Kişisel Bilgiler

1. Araştırmada kullanılmak üzere kendinize listeden bir ad seçin, lütfen.
2. Kendinizi tanıtabilir misiniz?
 - a. Yaş,
 - b. Cinsiyet kimliği/cinsel kimlik,
 - c. Eğitim düzeyi,
 - d. Ankara'da/kentte yaşam süresi,
 - e. Çalışma durumu,
 - f. Aile ve ilişki durumu.
3. Cinsel yöneliminiz nedir? Cinsel yöneliminizi ne zaman fark ettiniz? Cinsel yöneliminizi/cinsiyet kimliğinizi ne zaman kabullendiniz? Cinsel yöneliminize/cinsiyet kimliğinize ilişkin olarak ne zaman ve kime açıldınız? Bu süreç nasıldı? Açılma sürecinde tavsiye için kime/nereye gitmişsiniz? İlk kez açılacak birisi için neler önerirsiniz?
4. Cinsellikle ilgili
 - a. Kendinizin deneyimlediği,
 - b. Tanıklık ettiğiniz zor anlar/durumlar oldu mu, paylaşmak ister misiniz?
5. Sizce LGBTİQ birey olma ile ilgili zorluklar nelerdir?

B. Bilgi Algısı ve Bilgi Gereksinimi, Bilgi Gereksinimini Karşılama Durumu (Kanallar)

6. Bilgi sizin için ne anlam ifade etmektedir?
7. Gündelik yaşamınızdaki genel bilgi gereksinimlerinize ve endişelerinize dair düşünceleriniz nelerdir? Genel anlamda, LGBTİQ bireylerin bilgi gereksinimlerine ve endişelerine dair düşünceniz nedir?
8. Bugüne değin herhangi bir konuda bilgi edinmek ve buna ilişkin destek almak istediğinizde herhangi bir engelle karşılaştınız mı?
9. Gündelik yaşamınızda çözmeniz gereken bir sorunla karşılaştığınızda buna ilişkin gereksinim duyduğunuz ve elde etmek istediğiniz bilgiyi ararken nasıl bir yol izlersiniz? Bunun için nereye ve/veya kime gidersiniz? Bu bağlamda size destek olan bir kuruluş/örgüt/organizasyon var mıdır? Örneğin; iş bulma sürecinde nasıl bir yol izlersiniz; bu bağlamda hangi kanalları kullanırsınız?
10. Genel olarak bir hafta içerisindeki bilgi ve iletişim teknolojileri (BİT) kullanımınız hakkında bilgi verebilir misiniz? Teknolojik araçları kullanma nedenleriniz nelerdir? Bilgi gereksinimlerinizi karşılamada BİT'i kullanmanın avantaj ve dezavantajları nelerdir?

C. Kütüphaneleri Kullanma ve Kütüphanelerin Bilgi Hizmetlerinden Yararlanma Durumu

11. Kütüphaneler sizin için ne anlam ifade etmektedir?
12. Yaşamınız boyunca herhangi bir kütüphaneye gittiniz mi? Bildiğiniz ve gittiğiniz kütüphaneleri belirtebilir misiniz? Kütüphanelere gitme/gitmeme, hizmetlerinden yararlanma/yararlanmama nedenlerinizi belirtebilir misiniz?
13. Bilgi gereksiniminizi karşılamak için kütüphane hizmetlerinden yararlandınız mı? Kütüphanelerde, bilgi ve/veya kitap, makale vb. bilgi kaynaklarına erişebileniz için, anlık, yol gösterici nitelikte rehberlik desteği aldınız mı? Buna

- ek olarak kütüphanecilerden bilgi erişim konusunda önceden programlanmış bir eğitim aldınız mı? Genel anlamda kütüphanelerin sunduğu hizmetleri yeterli buluyor musunuz? Kütüphanelerde size özel ne tür hizmetler sunulsun istersiniz? Hangi kütüphane hizmetleri gündelik yaşamınızdaki bilgi gereksiniminizi karşılamada size destek sağlar?
14. Kütüphanelere gidip hizmet aldığınızda/alacağınızda bu durumun sorununuzun çözümlenmesine ya da ilgi duyduğunuz bir alandaki bilginizi güncel tutmanıza katkıda bulunacağını ve bilgi gereksiniminizi karşılamada kütüphanelerin yeterli olduğunu/olacağını düşünüyor musunuz?
 15. Aradığınız bir bilgi olduğunda İnternet'ten kütüphanelerin Web sayfalarına girip elektronik katalog taraması, elektronik hizmet kullanma vb. gerçekleştirdiniz mi?
 16. Gereksinim duyduğunuzda kütüphanelerdeki ücretsiz İnternet erişiminden yararlanabileceğinizi biliyor muydunuz, bugüne dek yararlandınız mı? Bu bağlamda hizmet aldığınız kütüphanelerin ad(lar)ını belirtebilir misiniz?
 17. Cinsel kimliğinizi ve yöneliminizi açılma sürecinizde herhangi bir bilgi erişim kanalından (kütüphaneler, tarama motorları, televizyon, radyo vb.) yararlandınız mı? Kütüphanelere bu amaçla başvurduunuz mu? Yanıtınız evet ise kütüphanelerin, bu alanda/konuda bilgi kaynaklarının (dermesinin) yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?
 18. Türkiye'de LGBTİQ temalı kaynaklara yönelik sansür uygulandığını düşünüyor musunuz? Kütüphanelerde bu kaynaklara ilişkin sansür uygulandığını düşünüyor musunuz?
 19. Gizliliğinizin ve özel yaşamınızın korunduğu kamusal yerlerden olan kütüphanelerden, özellikle halk kütüphanelerinden, rahatlıkla, gidip yararlanabileceğinizi düşünüyor musunuz?
 20. Kütüphaneler, her durumda (bilgi edinirken, destek alırken vb.) güvenebileceğiniz, korku duymadığınız, kötü davranışa maruz kalmadığınız toplumsal ortamlar mıdır?
 21. Ülkemizdeki kütüphanelerde size ayırım gözetmeksizin (diğer kullanıcılarla eşit biçimde) hizmet sunulduğunu düşünüyor musunuz?
 22. Kütüphanelere gittiğinizde sizinle ilgilenen kütüphaneciden neler beklersiniz? Bu bağlamda kütüphaneci, güncel LGBTİQ bilgisine sahip olmalı mıdır? Kütüphane personelinin sizlere daha nitelikli hizmet sunabilmesi için onlara bu konuda eğitim verilmesi gerektiğini düşünüyor musunuz?
 23. Kütüphanelerin derneklerinizle (LGBTİQ bireylerle ilgili dernekler) işbirliği içinde olmasını ister misiniz? Bu işbirliği hangi konularda/hususlarda olabilir?

D. Özlem/Beklentiler

24. Yetkili birisi ya da yetkili bir kuruluş size destek vermek istese onlardan sizin için ne yapmalarını isterdiniz?
 - a. Genel anlamda,
 - b. Bilgi gereksinimlerini karşılama konusunda.
25. Yaşamınızı daha nitelikli hale getirmek için geleceğe dair beklentileriniz/umutlarınız nelerdir?
 - a. Genel anlamda,
 - b. Bilgi gereksinimlerini karşılama konusunda.

E. Geribildirim

26. Görüşmeye ilişkin hissettikleriniz nelerdir?

27. Bana sormak istediğiniz bir Şey var mıdır?
28. Eklemek ya da önermek istediğiniz hususlar var mıdır?



Ek 4. Takma Ad Listesi

TAKMA AD LİSTESİ*

Abdullah	Esmâ	Kadriye	Rukiye
Adem	Esra	Kemal	Salih
Ahmet	Fadime	Keziban	Selma
Ali	Fatih	Kübra	Serkan
Arif	Fatma	Leyla	Sevgi
Asiye	Filiz	Mahmut	Sevim
Aynur	Furkan	Mehmet	Sibel
Aysel	Gökhan	Mehmet Ali	Songül
Ayşe	Gülüm	Melek	Sultan
Ayşegül	Hacer	Merve	Süleyman
Ayten	Hakan	Meryem	Şaban
Bayram	Halil	Metin	Şerife
Bekir	Halil İbrahim	Muhammed	Şükrü
Burak	Halime	Muhammet	Tuğba
Büşra	Hanife	Murat	Uğur
Cemal	Hasan	Musa	Yakup
Cemile	Hatice	Mustafa	Yasemin
Derya	Hava	Onur	Yasin
Dilek	Havva	Orhan	Yaşar
Döndü	Hayriye	Osman	Yılmaz
Ebru	Hülya	Ömer	Yunus
Elif	Hüseyin	Özlem	Yusuf
Emine	İbrahim	Rabia	Zehra
Emre	İsmail	Ramazan	Zeliha
Enes	Kadir	Recep	Zeynep

*Ad listesi, Nüfus İstatistikleri Daire Başkanlığının hazırlamış olduğu dokümandan derlenmiştir. bk. Nüfus İstatistikleri Daire Başkanlığı. (2016). *Nüfus kütüklerine kayıtlı en çok kullanılan 50 kadın ve erkek adı*. 9 Kasım 2016 tarihinde <https://www.nvi.gov.tr/PublishingImages/Lists/PageContents/EditForm/1En%20%C3%87ok%20Kullan%C4%B1lan%20Ad%20%C4%B0statisti%C4%9Fi.pdf> adresinden erişildi.

Ek 5. Görüşme Deşifrelerinin İçerik Analizine İlişkin Tema-Kategori Listesi

Genel ve Açılma Sürecine İlişkin Bilgiler
Kişisel Bilgiler
Yaş
Cinsel Yönelim
Cinsiyet kimliği
Eğitim düzeyi
Kentteki yaşam süresi
Çalışma durumu
Aile ve ilişki durumu
Açılma süreci
Arkadaşlar ve yakın çevre
Psikolog, psikiyatr ve rehberlik öğretmeni
Partner/Hoşlanılan kişi
Aile ve akraba
Açılma süreci öneriler
Açılma sürecinde danışılan kurum
Cinsel Yönelimi/Cinsiyet Kimliğini Açılma Sürecinde Kullanılan Kaynaklar
İnternet
Filmler
Kütüphaneler
Televizyon
Kitaplar, Kitapçılar
İnternet kafeler
Açılma Sürecinde Kütüphane Dermesinin Yeterliliği
Cinsellikle İlgili Zor Durumlar
Deneyimlenen Cinsel Şiddet
Tanımlık Edilen Cinsel Şiddet
LGBTİQ Birey Olma Zorlukları
Bilgi Algısı ve Bilgi Gereksinimi
Bilginin Birey için Anlamı
Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri

Sağlık
Genel sağlık
Psikolojik
Cinsel sağlık
Cinsellik
Güvenlik
İletişim
Barınma
Boş Zaman ve Hobiler
Finans
Sosyalleşme
Seyahat ve Ulaşım
Gündem
Eğitim
Politika
Askerlik
Beslenme
Hukuk
Bilgi Edinme Sürecinde Karşılaşılan Engeller
Cinsel Yönelim-Cinsiyet Kimliği
Karşı Tarafın İsteksizliği/İstememesi
Önyargılar
Çekinmek-Korkmak-Güvenlik
Örgütlere Ulaşamama
Ulaşım
Bilgi Gereksinimlerinin Karşılandığı Kaynaklar
Arkadaşlar ve Yakın Çevre
Arama Motoru
Sosyal Medya
Örgütler ve STK'ler
Kütüphaneler
Kitapçılar
Gazeteler
Açılma Toplantıları

Yabancılar
Telefon
Televizyon
Aile
BİT
BİT Kullanmanın Avantaj ve Dezavantajları
BİT Avantajları
Bilgiye erişim, konuyla ilgili kişiye ulaşma
Rahatlık ve güvenlik
Gündemden haberdar olma
Hızlı erişim
Ekonomik
İyi hissettirme
Sosyalleşme alanı
BİT Dezavantajları
Yanlış bilgi, yetersiz bilgi
İfşa olma
Kötü hissetme
Bilgisayardan okuma güçlüğü
Zaman kaybı
Bilgi fazlalığı, bilgiyi kontrol edememe
Asosyalleştirme
BİT Kullanma Gerekçeleri
Aktivistlik, farkındalık yaratma
İletişim ve sosyalleşme
Gündemi izlemek
Dayanışma
Planlı yaşamak
Fenomen olmak
Ekonomiklik
Kullanılan BİT
İnternet
Telefon
Bilgisayar

Kütüphane Algısı ve Kütüphaneleri Kullanma

Kütüphanelerin Birey için Anlamı

Kütüphanelerden Yararlanma Durumu

Yararlanma

Ders çalışma salonları, kareller, kitap okuma salonları

Elektronik katalog taraması

Basılı dermeyi kullanma

İnternet kullanımı (WiFi vb.)

Ödünç alma/Dolaşım

Hobilerle ilgili kullanım

Literatür taraması

Fotokopi çekirme ve çıktı alma

Uzaktan erişim ve veritabanları kullanımı

LGBTIQ temalı kaynaklara ve bilgiye erişim

Elektronik hizmet

Danışma hizmeti (Kütüphaneciye soru sorma)

Uyuma

Ücretsiz bilgiye erişim

Ucuzluk

Yakınlık

Sosyalleşme ortamı

Motive olma

Kitap isteme, sipariş

Multimedya bölümünden yararlanma

Yararlanmama

Yoğunluk

Kitap okumamak

Üşengeçlik

Kaynak ödünç alamama

Uzak olması

Cezbedici gelmemesi

Kötü davranışa maruz kalma

Kapalı raf sistemi

Kütüphanelerin Sunduğu Hizmetleri Yeterli Bulma Durumu
Bilgi Gereksinimlerini Karşılamanın Kütüphane Hizmetleri
Kütüphanelerin Bilgi Gereksinimlerini Tatmin Etme Durumu
Yararlanılan Kütüphaneler
Üniversite kütüphaneleri
Milli Kütüphane
Halk kütüphaneleri
Okul kütüphaneleri
Kütüphanelerde Sunulabilecek Hizmetler
Derme zenginleştirme
LGBTİQ dermesi
Etkinlikler
Dışlanmama
Daha düzenli olması
Tuvaletler
Hızlı sağlama
İçindekiler bölümünü dinleme
Çeviri hizmeti
Sosyal projeler
Yoksul öğrenciler için kitap çalma olanağı
Kitap-kafe gibi olma
İnternet'in olması
E-kütüphane
Haklarla ilgili hizmetler
Eve yakınlık
Kütüphanelerden Alınan Eğitim
Türkiye'de LGBTİQ Temalı Kaynaklara Yönelik Sansür
Kütüphanelerde LGBTİQ Temalı Kaynaklara Yönelik Sansür
Kütüphanelerden-Halk Kütüphanelerinden Yararlanma
Kütüphanelerin Kötü Davranışa Maruz Kalınmayan Ortamlar Oluşu
Kütüphanelerin Eşit Biçimde, Ayrımcılıksız Hizmet Sunması
Kütüphane Personeli
Kütüphane Personeli Eğitimi
Kütüphanecinin Güncel LGBTİQ Bilgisine Sahip Olması

Kütüphaneciden Beklenenler

Kütüphaneler-Dernekler İş Birliği

Özlem ve Beklentiler

Yaşama Dair Özlem ve Beklentiler

Genel Anlamda Özlem ve Beklentiler

Bilgi Gereksinimlerini Karşılama Konusunda Özlem ve Beklentiler

Geleceğe Dair Beklentiler ve Umutlar

Genel Anlamda Beklentiler ve Umutlar

Bilgi Gereksinimi Bağlamında Beklentiler ve Umutlar

Geribildirim

Ekleme ya da Önermek İstenilen Şey

Sormak İstenilen Şey

Görüşmeye İlişkin Duygular-Hissedilenler

Ek 6. Üniversite Kütüphanelerine Atılan E-posta

Sayın Yetkili,

Doktora araştırmasında bilgi hizmeti modeli tasarlamak için üniversitenize bağlı kütüphane(ler)de *lezbiyen, gey, biseksüel, trans, interseks ve queer (LGBTİQ)* bireylere/kullanıcı grubuna yönelik olarak, tasarlanmış ya da planlanmış herhangi bir özel bilgi hizmeti sunulup sunulmadığına; sunuluyorsa bunların neler olduğuna dair bilgiye gereksinim duymaktayım.

İlgili bilgilerin tarafıma 05.08.2018 tarihine kadar iletilebilmesi için gereğini izinlerinize saygılarımla arz ederim.

Desteğiniz için şimdiden çok teşekkür ederim.

Saygılarımla,

Neslihan ER-KOÇOĞLU

ern@ankara.edu.tr

Ankara Üniversitesi

Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi

Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

Ek 7. T.C. Kùltür ve Turizm Bakanlığı Kùtùphaneler ve Yayimler Genel Mùdùrlùđüne Gùnderilen Dilekçe

T.C.
KùLTÜR VE TURİZM BAKANLIğI
KùTÙPHANELER VE YAYIMLAR GENEL MùDÙRLÙđÜNE
ANKARA

Doktora araştırmasında bilgi hizmeti modeli tasarlamak için Genel Mùdùrlùđünüze bağlı kùtùphanelerde (halk kùtùphanelerinde) *lezbiyen, gey, biseksüel, trans, interseks ve queer* (LGBTİQ) bireylere/kullanıcı grubuna yönelik olarak, tasarlanmış ya da planlanmış herhangi bir özel bilgi hizmeti sunulup sunulmadığına; sunuluyorsa bunların neler olduğuna dair bilgiye gereksinim duymaktayım.

İlgili bilgilerin tarafıma 20.07.2018 tarihine kadar iletilebilmesi için gereğini izinlerinize saygılarımla arz ederim. 06.07.2018

Neslihan ER-KOÇOğLU
Ankara Üniversitesi
Dil ve Tarih-Coğrafya Fakùltesi
Bilgi ve Belge Yönetimi
Bölümü
Sıhhiye-Altındağ/ANKARA

İletişim

E-posta:

Tel:

Ek 8. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü Tarafından, Gönderilen Dilekçeye, Verilen Yanıt



**T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIğI
Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü**

Sayı : 84872991-155.01-E.673035

10.08.2018

Konu : Bilgi Talebi


Sayın Neslihan ER KOçOğLU
(er.nslhn@gmail.com)

İlgi : 09.07.2018 tarihli başvurunuz.

Genel Müdürlüğümüze bağlı kütüphanelerde lezbiyen, gay, biseksüel, trans, interseks ve queer (LGBTIQ) kullanıcı grubuna yönelik olarak planlanmış bilgi hizmetleri konu alan başvurunuz incelenmiştir.

Halk kütüphaneleri; cinsiyet, yaş, ırk, milliyet, din, dil, eğitim, kültür, sosyo-ekonomik düzey ve politik görüş farkı gözetmeden, her vatandaşın ihtiyaç duyduğu her türlü bilgiye erişim araçlarına ve kültür ürünlerine ulaşmasını sağlayarak toplumun ekonomik, sosyal, teknik ve kültürel gelişimine yardımcı olan, sağlıklı kamuoyu oluşmasını destekleyen, amaç, hedef ve işlevlerini içinde buldukları toplumsal koşulların biçimlendirdiği, bireylerin eğitim, kültür ve bilgi gereksinimlerini karşılıksız yerine getiren, vatandaşların topluma entegrasyonlarını sağlayan, bireysel başarıyı ve dolayısıyla toplumsal kalkınmayı destekleyen demokratik kurumlardır. Bu kapsamda; Genel Müdürlüğümüze bağlı halk kütüphanelerde sunulan bilgi hizmetleri toplumun her kesimine yönelik planlanmakta, bahse konu hizmetler fırsat eşitliği çerçevesinde sunulmaktadır.

Bilgilerinizi rica ederim.

 e-imzalıdır
Hamdi TURşUCU
Bakan a.
Genel Müdür

Not: 5070 sayılı Elektronik İmza kanunu gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.

Anahtarlar Mah. Cumhuriyet Bulvarı No:4 B Blok
Telefon No:(0312) 470 80 00 Faks No:(0312) 309 89 96
e-Posta: kygm@kltr.gov.tr İnternet Adresi :www.kygm.gov.tr

Bilgi için: Özür ZER
Kütüphaneci



Ek 9. Herkes İçin Kütüphane Projesine Atılan E-posta

Değerli Hocam,

Doktora araştırmasında kullanılmak üzere projeniz kapsamında (Herkes İçin Kütüphane ve bir önceki Kütüphan-e Türkiye projesi bağlamında) ve işbirliğinde bulunduğunuz kütüphanelerde lezbiyen, *gey*, *biseksüel*, *trans*, *interseks* ve *queer* (LGBTİQ) bireylerin bilgi gereksinimlerine yönelik ne tür hizmetler planlanıp sunulduğuna dair bilgiye gereksinim duymaktayım. Bu konuda yardımcı olabilirsiniz çok sevinirim.

Desteğiniz için şimdiden çok teşekkür ederim.

Saygılarımla,

Neslihan ER-KOçOğLU

ern@ankara.edu.tr

Ankara Üniversitesi

Dil ve Tarih-Coğrafya Fakóltesi

Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

Ek 10. LGBTİQ Örgütlerine Atılan E-posta

Sayın Yetkili,

Doktora araştırmasında kullanılmak üzere örgütünüzde lezbiyen, *gey*, *biseksüel*, *trans*, *interseks* ve *queer* (LGBTİQ) bireylerin bilgi gereksinimlerine yönelik ne tür hizmetler sunulduğuna ve varsa kütüphanelerinize dair bilgiye gereksinim duymaktayım.

İlgili bilgilerin tarafıma tarihine kadar iletilebilmesi için gereğini izinlerinize saygılarımla arz ederim.

Neslihan ER-KOÇOĞLU

er.nslhn@gmail.com

Ankara Üniversitesi

Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

Ek 11. MaxQDA Yazılımında Kodlama İşlemi

C:\Users\Nes\Desktop\Maxqda Verileri Eylül 18\LGBTIQ tez.mx18 - MAXQDA 2018 (Release 18.1.0)

Giriş Sayfası | **İçe aktar** | **Kodlar** | **Değişkenler** | **Analiz** | **Karma Yöntemler** | **Görsel Araçlar** | **Raporlar**

Yeni Proje | Projeye Ekle | Belge Sistemi | Kod Sistemi | Belge Tarayıcısı | Geri Çağrılan Bölümler | Günlük | Kullanıcı Yönetimi | Projeyi Farklı Kaydet | Projeyi Kaydet ve Anonimleştir | Etkinleştirilmiş Belgelerden Proje | Projeleri Birleştir | Değiş Tokuş Dosyasını Aç | Değiş Tokuş Dosyasını Dışa Aktar | Harici Dosyalar

Belge Sistemi

Belgeler	748
Bayram	110
Döndü	106
Emre	92
Kadriye	118
Leyla	88
Serkan	112
Yakup	122
Kümeler	0

Kod Sistemi

Kod Sistemi	748
Genel ve Açılma Sürecine İlişkin Bilgiler	0
Kişisel Bilgiler	0
Yaş	7
Cinsel Yönelim	7
Cinsiyet kimliği	7
Eğitim düzeyi	7
Kentteki yaşam süresi	7
Çalışma durumu	7
Aile ve ilişkiler durumu	7
Açılma süreci	11
Açılma süreci öneriler	14
Açılma sürecinde danışılan kurum	7
Cinsel Yönelimi Açılma Sürecinde Kull...	0
İnternet	9
Filmler	3
Kütüphaneler	2
Televizyon	2

Belge Tarayıcısı: Leyla

Genel ve Açılma Sürecine İlişkin Bilgiler | Çalışma durumu

16 N: Evet.

17 L: Yoksaa?

18 N: Kaç yaşındasın?

19 L: 29 yaşındayım.

20 N: Eee, eğitim düzeyin?

21 L: Eğitim düzeyim şu an yüksek lisans yapıyorum.

22 N: Evet, Ankara'da yaşama süren?

23 L: Ankara'daaa on (duraklayıp düşünür hesaplamak için) bir sene oldu, on bir senedir Ankara'dayım. Üniversite dolayısıyla Ankara'ya geldim. O zamandan beri buradayım.

24 N: Hi hi. Çalışma durumunu öğrenebilir miyim?

25 L: İmm, daha önce ufak tefek işler yaptım ama aslında çok uzun süreli işlerde çalışmadım hiç.

26 N: Hi hi, şu an çalışmıyorsun?

27 L: Şu an da çalışmıyorum hala. Okuyorum.

28 N: Öğrencisin?

29 L: Hi hi...

30 N: Aile ve ilişkiler durumunu öğrenebilir miyim?

31 L: Eee, ailemle birlikte yaşıyorum. Babam da annem de emekli memur. Kardeşim yok. Eeee, hiç onlardan ayrılmadım. Onlarla birlikte üniversiteyi kazan-kazanıp geldim. Onlarla birlikte yaşamaya devam ediyorum. (gülümseyerek).

Tek Kodlama Sorgusu (VEYA kodların kombinasyonu)

Ek 12. MaxQDA Yazılımında Kod Sıklığına Göre Verileri Görselleştirme Süreci

The screenshot shows the MaxQDA software interface. The 'Belge Sistemi' (Document System) pane on the left displays a list of documents with their respective counts:

Belge	748
Bayram	110
Döndü	106
Emre	92
Kadriye	118
Leyla	88
Serkan	112
Yakup	122
Kümelere	0

The 'Kod Sistemi' (Code System) pane on the left shows a hierarchical list of codes:

- Çalışma durumu: 7
- Aile ve ilişki durumu: 7
- Açılma süreci: 11
- Açılma süreci öneriler: 14
- Açılma sürecinde danışılan kurum: 7
- Cinsel Yönelimi Açılma Sürecinde Kull...: 0
 - Internet: 9
 - Filmler: 3
 - Kütüphaneler: 2
 - Televizyon: 2
 - Kitaplar, Kitapçılar: 2
 - Internet kafeler: 1
 - CVAS Kütüphane Dermesinin Veterliliği: 5
- Cinsellikle ilgili Zor Durumlar: 0
 - Deneyimlenen Cinsel Şiddet: 27
 - Tanıklık Edilen Cinsel Şiddet: 7
 - LGBTIQ Birey Olma Zorlukları: 17
- Bilgi Algısı ve Bilgi Gerekisini: 0

The main window displays a table of codes with columns for 'Yorum', 'Belge grubu', 'Belge adı', 'Kod', 'Başla', and 'Sonlandır'. The table lists codes for 'Genel ve Açılma Sürecine İlişkin Bilgiler/Cinsel Yönelimi Açılma Sürecinde Kullanılan Kaynaklar/Filmler' with counts for 'Emre', 'Leyla', and 'Yakup':

Yorum	Belge grubu	Belge adı	Kod	Başla	Sonlandır
		Emre	Genel ve Açılma ...	1525	1529
		Leyla	Genel ve Açılma ...	874	876
		Yakup	Genel ve Açılma ...	779	779

Red text annotations on the right side of the screenshot indicate: 'dayım. Üniversite' and 'iç onlardan ayrıldım. gülmüseyerek)'.

ÖZET

Bireyler, yaşamlarını devam ettirirken sürekli olarak bilgi arama davranışında bulunur. Ancak gündelik yaşamındaki bilgi gereksinimini karşılama sürecinde maalesef her birey aynı koşullara sahip değildir. Bazı bireyler (LGBTİQ bireyler gibi) toplumun dezavantajlı bölümünde yer almakta ve çoğu kamu hizmetinden mahrum kalmaktadır. Sosyal dışlanma, bu bireylerin gündelik yaşamlarındaki bilgi gereksinimlerini etkin bir şekilde karşılayabilmelerini olumsuz yönde etkileyebilir; çünkü gereksinim duydukları bilgilere ulaşmalarını zorlaştırır. Kütüphaneler gibi, özellikle halk kütüphaneleri, sosyal kurumlar, bu bireylerin bilgi gereksinimlerini karşılamak için önemli bilgileri az ya da çok erişilebilir kılmada önemli bir rol oynamaktadır. Kütüphanecilik ve Bilgi Bilimi literatüründe LGBTİQ bireylere yönelik çalışmalar artmakta iken, ulusal alanyazında LGBTİQ bireylerin bilgi gereksinimlerini ve bilgi arama davranışlarını tanımlamaya yönelik keşfedici bir çalışma olmadığı saptanmış ve bu araştırmayı yapma gereği duyulmuştur. Bu bağlamda sosyal dışlanmış topluluklar içinde yer alan LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamda bilgi arama gereksinimleri ve bilgi arama davranışları tezin konusunu oluşturmaktadır.

Araştırmada aşağıda sunulan sorulara yanıt bulunması amaçlanmıştır:

- LGBTİQ kullanıcı grubunun gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimleri nelerdir?
- LGBTİQ kullanıcı grubu, gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimlerini hangi bilgi kaynakları ve/ya kanalları ile tatmin etmektedir?
- LGBTİQ kullanıcı grubu, gündelik yaşamındaki bilgi gereksinimini sağlamada hangi zorluklarla karşılaşmaktadır?
- LGBTİQ kullanıcı grubunun gündelik yaşamdaki bilgi arama davranış örüntüsü nasıldır?
- LGBTİQ kullanıcı grubuna bilgi sağlayan bir kuruluş ya da kuruluşlar var mıdır?
- LGBTİQ kullanıcı grubunun bilgi gereksinimlerine yönelik olarak kütüphanelerden daha iyi bir biçimde yararlanması nasıl sağlanabilir?

Bu bağlamda, amaçlı örnekleme türlerinden maksimum çeşitlilik ve kartopu örnekleme prosedürleri çerçevesinde katılımcılara (7 yetişkin LGBTİQ birey) ulaşılarak derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiştir. 27 Nisan 2017’de pilot görüşme gerçekleştirilmiştir. Sonrasında sorularda küçük değişiklikler yapılarak 4

Mayıs 2017-15 Ocak 2018 zaman diliminde Ankara’da bütün görüşmeler (2 gey, 1 lezbiyen, 2 trans, 1 biseksüel, 1 panseksüel genderqueer/interseks birey) tamamlanmıştır. Görüşmeler 80-195 dakika arasında değişkenlik göstermiştir.

Ardından, görüşmeler deşifre edilerek nitel içerik analizi gerçekleştirilmiştir. Keşfedici nitel araştırmanın her aşamasında (veri toplamaktan görselleştirmeye kadar), MaxQDA yazılımından yararlanılmıştır. Araştırma sorularına kullanıcı çalışmasının bulguları ve literatür aracılığıyla yanıt bulunmuş ve LGBTİQ kullanıcı grubunun bilgi gereksinimleri, örüntüleri, bilgi aramada karşılaştıkları problemler ve kütüphane ve diğer örgütlerin bilgi gereksinimlerini karşılamadaki rolü saptanmıştır. Bulguların analizi sonucunda çıkarımlarda bulunularak LGBTİQ kullanıcı grubunun gündelik yaşamdaki bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışı ortaya çıkarılmıştır.

Bu bağlamda, katılımcıların gündelik yaşamlarında sırasıyla sağlık, cinsellik, güvenlik, iletişim, barınma, boş zaman ve hobiler, finans, sosyalleşme, seyahat ve ulaşım, gündem, eğitim, politika, askerlik, beslenme ve hukuk konularında bilgiye gereksinim duyduğu bulgulanmıştır. Gereksinim duydukları bilgileri edindikleri bilgi/iletişim kaynak/kanallarının ise arkadaşlar ve yakın çevre, arama motorları, sosyal medya, örgütler ve STK’ler, kütüphaneler, kitapçılar, gazeteler, açılma toplantıları, yabancılar, telefon (akıllı telefon uygulamaları), televizyon ve aile olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, katılımcıların kütüphane türlerinden en fazla araştırma kütüphanelerini kullandıkları, halk kütüphaneleri ile gündelik yaşamlarındaki bilgi gereksinimlerine dair organik bir bağlarının olmadığı saptanmıştır.

Ayrıca, katılımcıların, bilgi erişim ve/ya hizmet alma süreçlerinde cinsel yönelimleri ve cinsiyet kimliklerinin yanı sıra karşı tarafın bilgi verme konusundaki isteksizliği, kendilerinin önyargıları, bilgi sormaktan çekinmeleri, ilgili örgütlere ulaşamamaları gibi engellerle karşılaştığı saptanmıştır. Bulgular analiz edildikten sonra daha etkin bilgi hizmeti sunulması için bu sonuçlara dayalı olarak LGBTİQ kullanıcı grubuna özel gereksinim tabanlı bir bilgi hizmetleri modeli tasarlanmıştır.

Bu araştırma, Türkiye’de LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamda bilgi gereksinimlerini saptamaya çalışması açısından ulusal alanyazında özgündür. Buna ek olarak, çalışma LGBTİQ bireylerin gündelik yaşamlarındaki sorunlara çözüm bulmaya ve kütüphaneler, özellikle halk kütüphaneleri, ve LGBTİQ bireyler arasında organik bir bağ olup olmadığını saptamaya çalışmıştır.

SUMMARY

Individuals are constantly seeking information as they continue their lives. However, in the process of meeting the need for information in everyday life, unfortunately, each individual does not have the same conditions. Some individuals (such as LGBTIQ individuals) are in the disadvantaged part of society and they are deprived of most public services. Social exclusion can negatively affect the ability of these individuals to meet their everyday life information needs effectively because it makes accessing the information they need difficult. Social institutions such as libraries (in particular, public libraries) play an important role in meeting the information needs of these individuals by making important information more or less accessible. The need for this study arose when it was recognized that despite the increasing number of studies on this subject, there is no exploratory research in the national LIS literature that identifies the information needs of LGBTIQ individuals. In this context, everyday life information needs and information seeking behavior of LGBTIQ individuals in social excluded communities is the subject of dissertation.

Thus, with this study it is aimed to answer the following questions:

- What are the everyday life information needs of the LGBTIQ people?
- Which resources do the LGBTIQ people use to meet their everyday life information needs?
- What difficulties do the LGBTIQ people encounter in meeting their everyday life information needs?
- What is the pattern of the everyday life information behavior of the LGBTIQ people?
- Is there any organization providing them information?
- How can the libraries be better utilized in order to meet everyday life information behavior of the LGBTIQ people?

In this context, deep interviews with 7 adult LGBTIQ individuals were conducted within the framework of maximum diversity and snowball sampling methods. A pilot meeting was held on April 27, 2017. Then, minor changes were made to the questions of the interview and all interviews (2 gay men, 1 lesbian, 2 trans people, 1 bisexual woman, 1 pansexual genderqueer/intersex individual) were completed during the period of May 4, 2017-January 15, 2018 in Ankara, Turkey. Interviews vary between 80-195 minutes.

Subsequently, interviews were deciphered/transcribed and qualitative data analysis was carried out the interviews were deciphered and qualitative content analysis was carried out. MaxQDA software was used at every stage of the exploratory qualitative research (from data collection to visualization). Finding the answers to the research questions by means of the findings of user study and literature and the LGBTIQ user group has determined the information needs, the problems they encountered in the information seeking process, and the role of the library and other organizations in meeting the information needs. As a result of the analysis of the findings, inferences were made to find out the information needs and information seeking behavior of the LGBTIQ user group in everyday life.

In this context, it was found that the participants needed information about health, sexuality, safety, communication, accommodation, leisure and hobbies, finance, socialization, travel and transportation, agenda, education, politics, military service, nutrition and law respectively in their everyday lives. The information/communication resources/channels they acquire the information they need are friends and associates, search engines, social media, organizations and NGOs, libraries, bookstores, newspapers, coming-out meetings, strangers/foreigners, telephone (smartphone applications), television and family has emerged. In addition, it was found that the participants used the most research libraries from the library types and they did not have an organic connection with the public libraries and their everyday life information needs.

In addition, it was found that the participants faced obstacles such as sexual orientation and gender identities as well as reluctance of the other party to provide information, their prejudices, their inability to ask for information, and their inability to reach the relevant organizations in the process of information access/retrieval and/or using the public/library services. In order to provide more efficient information services after analyzing the findings, a special need-based information services model is designed for the LGBTIQ user group based on these results.

This study is unique in terms of literature determining the information needs of the LGBTIQ individuals in Turkey. In addition, the study attempted to find solution to the problems of everyday life and determine the organic link -if any- between libraries, especially the public libraries, and LGBTIQ people.