

# ENGELLİ BİREYLERE ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE VERİLEN HİZMETLERDE TOPLAM KALİTE UYGULAMALARINA YÖNELİK NİTEL ARAŞTIRMA<sup>1</sup>



Kafkas Üniversitesi  
İktisadi ve İdari Bilimler  
Fakültesi  
KAÜİBFD  
Cilt, 11, Sayı, Ek Sayı 1,  
2020  
ISSN: 1309-4289  
E – ISSN: 2149-9136

Makale Gönderim Tarihi: 20.04.2020

Yayına Kabul Tarihi: 06.10.2020

Derya Fatma BİÇER  
Dr. Öğr. Üyesi  
Sivas Cumhuriyet Üniversitesi  
İktisadi ve İdari Bilimler  
Fakültesi  
Sivas, Türkiye  
dfbicer@cumhuriyet.edu.tr,  
**ORCID:** 0000-0002-3359-1236

İbrahim İŞCAN  
Öğr. Gör.  
Sivas Cumhuriyet Üniversitesi  
Hafik Kamer Örnek MYO  
Sivas, Türkiye  
iiscan@cumhuriyet.edu.tr,  
**ORCID:** 0000-0002-3557-806X

**ÖZ** Günümüz yükseköğretim sisteminde önemli bir yaklaşım olan “Engelsiz Üniversite” kavramı; gerek Yükseköğretim Kurulu tarafından yapılan çalışmalarla gerekse de üniversitelerin kendi bünyelerindeki gayretleriyle ciddi yol alınmasını sağlamıştır. Bu çabaların en temel amacı, engelli bireylerin hem eğitim hem de yaşam kalitesini artırarak toplumsal hayatta daha fazla yer alan ve fayda sağlayan aktörlere dönüşümlerinin tamamlanmasıdır. Araştırmanın amacı; üniversite kütüphanelerinde engelli bireylere verilen hizmetlerde toplam kalite uygulamalarını odak alan bir yaklaşım getirmektir. Toplam kalite ilkeleri çerçevesinde engellilerin kütüphane hizmetlerine yönelik beklentileri incelenerek kütüphanelerden daha fazla yararlanabilmeleri için yapılabilecek uygulamalar araştırılmıştır. Bu kapsamda özellikle üniversite yönetimlerinin üzerine düşen görevler ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışmada veri toplama yöntemi olarak mülakat tekniği kullanılmış, yarı yapılandırılmış sorulara Sivas Cumhuriyet Üniversitesi engelli personeli ve öğrencilerince verilen cevaplar neticesinde elde edilen bulgular ile engelli bireylerin aldıkları hizmetlerden memnuniyeti ve toplam kalite yönetimi anlayışı çerçevesinde beklentileri ortaya konulmaya çalışılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** : *Engelli Bireyler, Kütüphane, Toplam Kalite Yönetimi*

**JEL Kodları:** *I12, I29, M19*

**Alanı:** *Yönetim ve Organizasyon*

**Türü:** *Araştırma*

**DOI:** [10.36543/kauibfd.2020.Ek1.003](https://doi.org/10.36543/kauibfd.2020.Ek1.003)

**Atıfta bulunmak için:** Biçer, F. D., & İşcan, İ. (2020). Engelli bireylere üniversite kütüphanelerinde verilen hizmetlerde toplam kalite uygulamalarına yönelik nitel araştırma. *KAÜİBFD*, 11(Ek Sayı 1), 60-80.

<sup>1</sup> Bu çalışma 1. Ulusal Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Kongresinde bildiri olarak sunulmuştur.

# QUALITATIVE RESEARCH ON TOTAL QUALITY PRACTICES IN SERVICES PROVIDED TO DISABLED INDIVIDUALS IN UNIVERSITY LIBRARIES



Kafkas University  
Economics and Administrative  
Sciences Faculty  
KAUJEASF  
Vol. 11, Issue Suppl 1, 2020  
ISSN: 1309 – 4289  
E – ISSN: 2149-9136

Article Submission Date: 20.04.2020 Accepted Date: 06.10.2020

Derya Fatma BİÇER  
Assist.Prof., Sivas  
Cumhuriyet University  
Faculty of Economics and  
Administrative Sciences  
Business Administration  
Department,  
Sivas, Turkey,  
dfbicer@cumhuriyet.edu.tr,  
**ORCID:** 0000-0002-3359-  
1236

İbrahim İŞCAN  
Lecturer, Sivas Cumhuriyet  
University  
Hafik Kamer Ornek  
Vocational School,  
Sivas, Turkey,  
iiscan@cumhuriyet.edu.tr,  
**ORCID:** 0000-0002-3557-  
806X

**ABSTRACT** | The concept of “Barrier-Free University”, which is an important approach in today's higher education system; It has made serious progress both with the studies carried out by the Higher Education Council and the efforts of the universities within their own bodies. The main purpose of these efforts is to complete the transformation of persons with disabilities into actors who are more involved in social life and benefit more by increasing both education and life quality. The aim of the research is to bring an approach that focuses on Total Quality practices in services provided to individuals with disabilities in university libraries. In accordance with the principles of Total Quality, the expectations of people with disabilities for library services were examined and the applications that can be made to make more use of libraries were investigated. In this context, in particular, the duties of the university administrations were tried to be put forward. The study used the technique of interviewing as a data collection method, semi-structured questions responses to disabled staff and students in the Sivas Cumhuriyet University as a result of the findings individuals with disabilities within the framework of Total Quality Management expectations and satisfaction with the services they receive has been trying to put forward.

**Keywords:** *Individuals with Disabilities, Library, Total Quality Management.*

**JEL codes:** *I12, I29, M19*

**Scope:** *Management and Organization*

**Type:** *Research*

**Cite this Paper:** Biçer, F. D., & İşcan, İ. (2020). Qualitative research on total quality practices in services provided to disabled individuals in university libraries. KAUJEASF, 11(Suppl 1), 60-80.

## 1.GİRİŞ

Evensel bir hak olan eğitim hakkının engelli bireylere de eşit şekilde sağlanması hem hukuki hem de sosyal bir sorumluluktur. Devlet, üzerinde hissettiği bu sorumlulukla motive olarak eğitim kurumlarını dizayn etmekte ve eğitimde fırsat eşitliğini engelli bireylere de yaymaktadır. Nitekim Birleşmiş Milletler tarafından gerçekleştirilen ve üye ülkelerce imza altına alınan “Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme” çerçevesinde de devletlerin engellilere yönelik eğitim hakkı kapsamında pek çok uygulama esası ortaya konulmuştur.

Engelli bireylere yönelik özel öğretim kurumları olduğu gibi son dönemlerde temel ve örgün eğitim kurumları da engellilerin kullanıma olanak verecek şekilde dizayn edilmektedir. Birçok kamusal alanda onların hayatını kolaylaştıracak önlemler alındığı (işaretler, özel araçlar vs.) görülebilir. Yükseköğretim kurumları bu hususta, olanaklarının da verdiği avantajı kullanarak, önemli çalışmalar yapmaktadırlar. Bunların içerisinde en dikkat çeken çabalardan birisi de kütüphane hizmetlerindedir.

Üniversitelerin en önemli eğitim merkezlerinden biri olan kütüphaneler; engelli bireylerin en fazla rağbet ettiği ve faydalandığı alanlardandır. Ancak kütüphanelerin fiziki ortamlarının engelliler için kullanılabilir duruma getirilmesi ve içindeki kaynakların onların kullanabileceği formatlara çevrilmesi gerekmektedir. Bunun gerçekleştirilmesi zor bir süreç olup, tüm birimlerin gayreti ile sonuca ulaşabilecektir.

Üniversitelerin kalite artırıcı uygulamaları engelli bireylerin eğitim hizmetlerine erişebilirliğini artırırken eğitim haklarının da tam anlamıyla yerine getirilebilmesi için önemli adımlardır. Özellikle fiziksel ortamın iyileştirilmesi ve bu bağlamda kütüphanelerin istenilen düzeye getirilmesi, engelli bireylerin eğitim hayatlarında daha büyük başarıya ulaşmasına neden olmaktadır.

Toplam kalite anlayışının hemen hemen her alanda yerleşmeye başladığı günümüz dünyasında üniversite kütüphanelerinin bu yaklaşımı benimsemeleri tüm paydaşlara yarar sağlayacağı gibi özellikle engelli paydaşlarına (personel ve öğrenci) faydası daha ciddi düzeyde görülebilir. Engellilik durumuna göre, toplam kalite yönetimi çerçevesinde faaliyetlerin gerçekleştirilmesiyle birlikte engelli bireyler kütüphane hizmetlerinden daha fazla istifade edebilir.

## 2.KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1.Engelli Kavramı ve Engelli Bireylerin Eğitim Hakkı

İkinci Dünya Savaşından sonra literatürde tanımlanmaya başlayan engellilik kavramı ilk olarak Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından 1973 yılında gündeme getirilmiştir. Bozukluk, özürlülük ve engellilik olarak üçlü bir sınıflamaya tabi tutulan engellilik kavramı; günümüzde fiziksel ve diğer engellere göre kategorileşmektedir (Burcu, 2011, s. 38).

1975 yılında yayınlanan Birleşmiş Milletler Engelli Kişilerin Hakları Üzerine Bildiri'nin 1. Maddesinde engellilik; fiziksel ya da zihinsel(mental) gücünde doğuştan veya sonradan meydana gelen bir yetersizlik nedeniyle, bireysel ya da toplumsal yaşamın gerekliliklerini kısmen veya tamamen yerine getirememek şeklinde tanımlanmaktadır (İstanbul Bilgi Üniversitesi). Dilimize sakatlık ve özürlülük şeklinde de çevrilen bu kavram, son yıllarda bürokratik çevre hariç genel anlamda engelli olarak adlandırılmaktadır.

Engelli bireyler için eğitim hakkının en önemli atıfta bulunduğu metin 2006 yılında Birleşmiş Milletler tarafından kabul edilen Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme'dir. Sözleşme 2008 yılında Millet Meclisimiz tarafından kabul edilmiş ve ülkemizde dahil olmuştur (Akşit, Kuşku, Oktay & Şaylıgil, 2018, s. 268). Bu sözleşmenin 24. Maddesi; engelli bireylerin eğitim haklarını içermekte ve devletlerin bu hususta üzerine düşen görevlerini ortaya koymaktadır.

Ülkemizde engelli bireylerin hakları konusundaki çalışmalar 90'lı yıllardan itibaren ivme kazanmış, 1993 yılında kabul edilen "Engelli Kişilerin Fırsat Eşitliği Konusunda Standart Kurallar" da yer alan ulusal mekanizma konusundaki tavsiyeler dikkate alınarak 571 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Başbakanlık bünyesinde Özürsüzlük İdaresi Başkanlığı kurulmuştur. Daha sonra çıkarılan kanunlar ve yönetmelikler engelli bireylerin haklarını daha ileriye taşımış ve Millet Meclisimizde engelli bireyler milletvekilliği görevlerini üstlenmişlerdir. Özürsüzlük İdaresi Başkanlığı; 2011 yılında Özürsüzlük Bakım Hizmetleri Dairesi Başkanlığı ve Yaşlı Bakım Hizmetleri Dairesi Başkanlığı ile birleşerek Özürsüzlük ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğüne, 2013 yılında ise adı değişerek Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü'ne dönüşmüştür (T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı).

Engelli bireylerin eğitim haklarıyla ilgili Anayasamızda ve kanunlarımızda birçok madde bulunmaktadır. Anayasamızın 42., 49., 50., ve 70. Maddeleri; 5378 Sayılı Engelliler Kanunu; Belediyeler Kanunu, Karayolları Trafik Kanunu vb. kanunlar, engelli bireylerin ihtiyaçlarına karşılık verecek

şekilde düzenlenmiştir. Örneğin; Anayasamızın 42. Maddesinde devlet, durumları nedeniyle özel eğitime ihtiyaç duyanları topluma tekrar kazandırabilmek için gerekli tedbirleri alır maddesi ile engellilerin eğitim hakkını güvence altına almıştır (Çağlar, 2009, s. 262-263).

Tüm bu kanun ve yönetmelikler çerçevesinde bakıldığında eğitimin herkes için erişilebilir olması gerçeği öne çıkmaktadır. Erişebilirlik kapsamında hiç kimseye ayrımcılık gözetmeden, uygun fiziki koşullarda, teknolojinin tüm imkanlarıyla ve maliyetinin herkesçe karşılanabildiği bir eğitim modeli tasarlanması, başta devletin olmak üzere toplumun tüm kesimlerinin görevi haline gelmiştir. Engel durumlarına göre özel eğitim gerektiği durumlarda ise öngörülen tüm tedbirler alınarak ve kaynaklar gereken ölçülerde kullanılarak engellilerin eğitimlerine azami ölçülerde önem verilmelidir ve bu bir ayrımcılık olarak kabul edilmemelidir (Şişman, 2014, s. 81). Engellilere verilecek eğitimin amaçlarında ise topluma hayatına uyum sağlama, gündelik hayattaki aktivitelerini yeteri düzeyde yerine getirme, sürekli öğrenme alışkanlığı edinme ve sosyal hayatta kendilerine yer edinebilme gibi kazanımların olması gerekir (Kösterelioğlu, 2013, s. 212).

Her ne kadar kanunlardan uygulamalara kadar birçok pozitif yaklaşım olmasına rağmen engellilerin eğitimlerinde karşılaşılan zorluklarda mevcuttur. Tekin'e göre (2019), engelli bireylerin eğitimlerinde karşılaştıkları sorunlar ulaşım, barınma, eğitim ortamında ihtiyaçların karşılanması, derslerin ve sınavların engel durumuna uygunluğu, sosyal çevre ve yetersiz danışmanlık hizmeti olarak sınıflandırılmıştır.

Eğitim hakkının yerine getirilmesinde ise engelli bireylere kolaylık sağlayacak bazı güncel uygulamalar söz konusudur. Bunlar;

- Engelli eğitiminde mekân ve donanım gereksinimlerini eksiksiz gidermek,
- Üniversitelerde engelli bireylerin eğitimlerinde görev alacak öğretmenlerin yetiştirilebilmesi için bölümler açmak ve bu bölümlerin niteliğini arttırmak,
- Uluslararası boyutta engelli eğitim sistemleri ile ilgili gelişmeleri takip ederek bunlardan uygun bulunanları yerelde uygulamak,
- Engelli öğrencilere yönelik rehberlik hizmetlerini arttırmak ve daha etkin yönlendirmek,
- Yetkili kurumların koordinatörlüğünde tüm paydaşların katılımı ile engellilerin eğitim hakları ile ilgili eğitimlerin

gerçekleştirilmesi ve daha bilinçli bir sistemin oluşturulması (Çetin, 2020, s. 1120)

Engelli bireylerin eğitim hakkını kullanabilmeleri için normal eğitim süreçlerinden çıkarak iki farklı türde eğitim modeli uygulanmasında yarar vardır. Bunlardan ilki; bireylerin bedensel ve zihinsel engellerini dikkate alarak onlara yaşamlarını tek başlarına idame ettirmeyi sağlayacak eğitim hizmetlerinin bütünü yani “özel eğitim” dir. Özel eğitim, özel öğretim kurumlarında engellileri engel durumuna göre ayırarak ihtiyaç duydukları eğitimlerin verilmesidir. Bu eğitim türünde beklenti ortalama bir eğitim alınmasından ziyade bireylerin toplum içerisinde yer alabilecek seviyeye getirilmesidir. Diğer eğitim modeli ise “kapsayıcı eğitim” dir. Kapsayıcı eğitimde bireylerin engelli olup olmadığına bakılmaksızın eğitim kurumları her bireyin ihtiyacına göre dizayn edilmesidir. Başka bir deyişle özel öğretimde okullar bireyler özür durumuna göre özellikli eğitim kurumlarına yönlendirilirken kapsayıcı eğitimde okullar her bireye özel olarak dönüştürülmektedir. Bu dönüşümde okulun fiziksel özellikleri, coğrafi özellikler, kütüphane ve kaynaklar en fazla etkilenen parametrelerdir (Demirtaş, 2019, s. 52-53).

Engelli bireylerin eğitim süreçlerinde kütüphanelere ayrı bir başlık açmak gerekir. Kütüphanelerin engelliler tarafından kullanılabilir hale getirilmesi özel ve tamamlayıcı eğitimde ciddi bir destek noktasıdır. Ulusal ve uluslararası kanun ve yönetmeliklerde engelli bireylerin kütüphaneleri kullanabilmelerine yönelik düzenlemelere rastlanmaktadır. Kütüphane binalarının engellilere göre tasarlanması, bina içerisindeki bölümler arasında eşgüdüm sağlanarak engellilerin ihtiyaçlarının karşılanması ve engellilerin bilgiye kolayca ulaşabilmesi bu yönetmeliklerin gereği olarak ortaya çıkan sonuçlardır. Zira bir kütüphanenin engelli kullanıcısı olmasa da gelecekte hiç olmayacağı anlamına gelmemektedir (Bezirci & Özyürek, 2019, s. 36; Küçükcan, 2012, s. 166)

## **2.2.Toplam Kalite Yönetimi Kavramı**

Kalite, ilk çağlardan bu yana insanlığın üzerinde durduğu ve sürekli gelişim kaydettiği bir kavramdır. Kaliteye önem veren ve yaşantılarına uyarlayan toplumlar diğer topluluklara karşı üstünlük sağlamış ve tarih sahnesinde kendilerine yer bulmuşlardır. Öyle ki; kalite uygulamalarında kendini kanıtlamış toplumlar, “kalitesi” ifadesine önad olmaktadır. (Alman kalitesi, Japon kalitesi vs.)

Bir mal veya hizmetin beklentileri karşılayabilme yeteneği olarak adlandırılan kalite kavramının (Kesim, 2011, s. 4) tarihsel süreçte sadece mal ya da hizmetle sınırlanmayacağı, daha birçok etkenin kalite serüveninde etken

olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durum toplam kalite yönetimi sisteminin ele alınmasını gerekli kılmıştır.

Toplam Kalite Yönetimi; bir kuruluş içerisinde kaliteyi merkez alan, tüm kurum elemanlarının katılımını sağlayan, uzun vadede müşteri memnuniyetini amaçlayan ve hem kuruma hem de topluma fayda sağlayan bir yönetim yaklaşımıdır (Yılmaz, 2004, s. 204).

Günümüz rekabet ortamında bu yönetim anlayışı ile hareket eden kuruluşlar hem rekabet yönlü üstünlüğü elde tutar hem de paydaşlarının (müşteri ve çalışan) memnuniyet ve motivasyonunu üst seviyelere çıkarabilir. Bir örgüt kültürüne dönüşen toplam kalite yönetimi ile değişimlere ayak uydurabilen esnek bir yapıya da ulaşılabilir.

### **2.3.Kütüphane Hizmetlerinin Toplam Kalite Yönetimi İlkelerine Uyumu**

Üniversitelerin bilgi hazinesi konumundaki kütüphaneler, son yıllarda bilişim teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte yazılı, işitsel, görsel ve uygulamalı kaynaklar ile uzaktan erişime olanak sağlayan veritabanları ile bilgiye ulaşmada sınırları kaldırmış durumdadır. Eğitim-öğretim hizmetlerinde önemli bir noktada olan kütüphanelerin kalitesinin artırılması günümüz rekabet ortamında üniversitelerin mecburi görevi haline gelmiştir. Toplam kalite yönetimi sisteminin kütüphanelerde uygulanması için ilkelerinin kütüphane literatüründe bulacağı karşılığı iyi tespit etmek ve uygulamak gereklidir.

#### **2.3.1.Müşteri odaklılık**

Üretilen mal ve hizmetleri kullanan kişiler müşteri olarak adlandırılmaktadır. Toplam kalite yönetiminde müşteri memnuniyetinin sağlanmasında müşterinin faaliyetin temeline alınması ve üretimin müşteri için yapılması varsayımları üzerinde durulması gerekir. Bu bağlamda müşterileri iç ve dış müşteri olarak sınıflandırarak kaliteyi kurum içi ve dışında genişletmek amaçlanmıştır (Sezer, 2008, s. 151).

Her ne kadar ticari bir işletme olmasa da kütüphaneler, verilen hizmetlerden dolayı bir hedef kitleye hitap etmekte, üniversite kütüphanesinden yararlanan öğrenciler ve personeller dolaylı olarak müşteri konumuna gelmektedir. Kütüphane çalışanları ve yöneticiler iç müşteri, kütüphane olanaklarından yararlanan personel ve öğrenciler ise dış müşteri olarak nitelenir.

- Kütüphanelerde müşteri odaklılık çerçevesinde;
- Kütüphanelerin fiziksel ortamının iyileştirilmesi,
  - Kütüphanelerin kaynak sayısı ve çeşitliliğinin artırılması,
  - Kütüphaneden yararlananların dilek ve şikâyetlerini yapabilecekleri ortamların oluşturulması,
  - Kütüphaneden yararlanılabilecek saatlerin artırılması,
  - Yönlendiren ve çeşitli hizmetlerde görevli personellere çabuk ulaşımın sağlanması,
  - Hızlı katalog taramasına imkân veren sistemlerin kurulması,
- gibi uygulamalar yapılabilmektedir.

### 2.3.2.Sürekli iyileştirme

Öztürk (2009), kaizen olarak da isimlendirilen sürekli iyileştirme kavramını, sürekli iyiye gitmeyi isteyen ve sonunda sıfır hataya ulaşmayı hedefleyen bir örgüt yapısı olarak tasvir etmektedir. Ancak sadece hata düzeltilir ve problemin kaynakları göz ardı edilirse süreç tekrarlanacak ve yeniden sıfır hataya ulaşmak daha büyük zorluklarla gerçekleştirilebilecektir. Bu nedenle problemin nedenlerini tanımak, yorumlamak ve örgüt içerisinde bu problemlerin yok olmasını sağlamak, sürekli iyileştirmede başarının formülü niteliğindedir.

Kütüphane hizmetlerinde sürekli iyileştirme yapmak isteyen örgütler, farklı kütüphane hizmetleri arasında koordinasyonu sürekli üst düzeyde sağlama, çalışanlarının niteliklerini artırma ve paydaşlarının talepleri doğrultusunda elindeki yayınları sürekli güncelleme ve fiziksel yenilenme gibi faaliyetler gerçekleştirebilirler.

### 2.3.3.Çalışanların katılımı

Çetin'e göre (2010), bir organizasyonda çalışanların en yüksek verime ulaşmasında kritik eşik, onlara işleri ile ilgili her fırsatın verilmesi ve sürece dahil edilmesidir. Bu nedenle çalışanların işin nerede ne zaman ve nasıl yapılacağını hususunda inisiyatif alabilmeleri için özgür bir çalışma ortamının sağlanması şarttır. Personel güçlendirme, yetki devri yapma, organizasyonda prensiplerin oluşturulması ve takım çalışmasına yatkınlığın artırılması gibi uygulamalar, çalışanların istekli ve özgüvenli bir şekilde sürece katılmalarına yol açacaktır.

Kütüphane çalışanlarının tamamının verilen hizmetlerde rolünün olması



ve tam katılımın sağlanması, daha hızlı ve ihtiyaca tam olarak cevap verebilen bir örgüt yapısına ulaşmada etkin bir yere sahiptir. Kütüphane hizmetlerinin önemli bir bölümünün elektronik ortama taşınmasına rağmen araştırmacıların daha hızlı aradığını bulabilme güdüsü, çalışanlarla muhatap olma arzularını arttırmaktadır. Çalışanların ise sürekli eğitimden geçirilerek taleplere karşılık verebilecek yeterliliğe ulaşması önemli bir kazanım olacaktır.

#### **2.3.4.Liderlik**

Bir lider toplam kalite yönetimi sistemi esaslarını kullanmaya karar verdiğinde sürece bizzat katılmalı, kuruluşun temel özelliklerini tanımalı ve kurumsallaşma noktasında bu esasları kullanmada çekinmemelidir (George&Weimerskirch, 1998, s. 18). Kütüphane yöneticileri de kütüphane hizmetlerinde toplam kalite uygulamalarına katılmalı ve sürecin bir parçası olmalıdır. Kütüphane yöneticilerinin verilen hizmeti koordinesi ve kütüphanelerden olan beklentileri takip etmesi, kullanıcıların memnuniyetini artırıcı bir etki yapmaktadır. Ayrıca çalışanların motivasyonunu artırıcı faaliyetler daha verimli bir hizmet sunulmasını da sağlayacaktır.

#### **2.3.5.Süreç yaklaşımı**

Süreç, belli bir sonucu almayı amaçlayan faaliyetler dizisi olarak adlandırılmaktadır. Bu faaliyetlerin planlanması, uygulanması ve sonuçlarının analizi kuruluşların önemli ödevleridir (Ersoy & Ersoy, 2011, s. 116). Çünkü kaynakların doğru kullanılması ve en verimli sonuçların elde edilebilmesi için süreçlerin iyi yönetilmesi gerekir. Nihayetinde her çıktısı bir sonraki aşamanın girdisi olacaktır. Hizmet üreten bir sürecin tasarımının ürün üreten bir sürece göre farklılıkları var olduğu düşünülerek, müşteri memnuniyeti de düşünülerek, kütüphaneler gibi hizmete dönük kuruluşların sürece dönük stratejilerini bu durumu dikkate alarak oluşturmaları yararlı olacaktır (Ersoy & Ersoy, 2011, s. 133). Bu bağlamda kütüphane hizmetlerinin çıktıları iyi takip edilmeli, paydaşların gereksinimleri iyi tespit edilmeli ve karşılanmalıdır. En önemli çıktı olan bilgiye ulaşmada tüm aşamalar dikkate alınarak kişinin binaya girişinden kaynağı teslim ederek çıkışına kadarki tüm süreçleri analiz edilmelidir.

#### **2.4.Engellilere Yönelik Kütüphane Hizmetlerinde Toplam Kalite Yaklaşımı**

Kütüphanelerin kullanıcı memnuniyetini artırıcı uygulamalarda toplam kalite yönetimi anlayışını benimsemeleri sonuca daha net ulaşmalarını sağlamaktadır. Müşteri odaklılık anlayışı çerçevesinde sürekli anketler uygulanması ve şikâyet/dilek kutuları bulundurulması, bilgi teknolojileri ile sürekli iyileştirme sağlanması, kullanıcı taleplerini dikkate alarak yayın niteliğinin geliştirilmesi ve personelin eğitilmesi gibi faaliyetler kütüphanelerin amacına ulaşmasında yardımcı toplam kalite unsurlarıdır (Ram, 2018, s. 30)

Akademik kalbi olarak görülen kütüphanelerin günümüz yükseköğretim rekabetinde diğer kütüphanelere göre daha ön plana çıkmasını sağlayan toplam kalite kavramı, modern kütüphanelerin yaratılmasında da bir araç konumundadır. Küresel boyutta daralan kamusal bütçelere rağmen toplam kalite anlayışı, zorlukların aşılması kullanıcı memnuniyetini üst noktaya taşımada ve kütüphanelerin sürekli gelişmesinde rol oynar. Toplam kalite yönetiminin uygulanması ve düzenli olarak benimsenmesi sonucunda, kütüphaneler sürekli iyileştirme kültürü oluşturabilmiş ve kaliteli ürün ve hizmetler sunmaya başlamıştır. Kütüphaneler ayrıca, gerekli araç ve teknikleri kullanarak toplam kalite yönetimi ilkelerinde öngörülen kalite standartlarını ve uygunluklarını koruyarak performanslarında üstünlük sağlayabilir (Sivakumar & Dominic, 2013, s. 193-196). Bu üstünlüğü tüm bireylerin memnuniyetini sağlayacak şekilde göz önüne aldığımızda, engelli bireylere yönelik hizmetlerde toplam kalite anlayışı son dönemlerde ciddi şekilde ön plana çıkmaktadır.

2012 yılında yayınlanan Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği'nin 11. Maddesinin (e) bendinde "Kütüphane binaları, engelli kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden tam olarak yararlanmalarını sağlayacak şekilde tasarlanı" ifadesi yer almaktadır (<https://www.mevzuat.gov.tr>). Buna istinaden tüm kurum ve kuruluşlar tarafından kurulacak kütüphanelerin engelli bireylerce kullanabilmesi için gerekli önlemleri alması gerekmektedir.

Kütüphane dışında karşılaşılan engellerin çözümünde yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları vb. örgüt dışı aktörler etkiliyken, kütüphane içindeki sorunlar ilgili kuruluş tarafından düzeltilecektir. Engellilere yönelik kütüphane hizmetlerinde en çok rol oynayan kurumlar Milli Kütüphaneler ve üniversite kütüphaneleridir. Milli Kütüphane Konuşan Kitaplık Birimi ile gerçekleştirilen proje kapsamında sesli kitapların web ortamına taşınması, Boğaziçi Üniversitesi bünyesinde kurulan Görme Engelliler Teknoloji ve Eğitim Merkezi(GETEM) tarafından kitap, dergi ve gazete gibi yayınların internet ortamına taşınarak hem

sesli hem de görsel olarak engellilerin ulaşımına olanak sağlanması ve Gazi Üniversitesi kütüphanesinde Braille alfabesi ile yazılmış kaynaklara yer verilmesi gibi uygulamalar kurumsal boyutta engellilere yönelik kütüphane hizmetlerine örnek olarak gösterilebilir (Kazak, 2008, s. 218-219). Kütüphaneye ulaşım, giriş alanlarının düzenlenmesi ve bina çevresi ile ilgili tüm uyum süreci kurum dışı faktörlerle aşılabilirken binanın iç mekân tasarımı, sesli ve görsel uyarıcılar veya engellilere yönelik yayınların tedariki örgüt içi faktörlerle yerine getirilebilecektir.

### 3.YÖNTEM

Nitel araştırma; bir problemin çözümüne ilişkin gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerini kullanarak daha önceden bilinen veya fark edilmemiş problemlerin algılanmasına, probleme ilişkin doğal olguların gerçekçi bir şekilde ele alınmasına yönelik yorumlayıcı bir süreci ifade etmektedir (Baltacı, 2019, s. 369). Bu bağlamda çalışmada, engelli bireylere yönelik üniversite kütüphanelerinde gerçekleştirilebilecek toplam kalite uygulamaları üzerine nitel bir yaklaşım geliştirilmek istenmektedir.

Araştırmanın öncelikli amacı, engelli bireylerin kütüphane hizmetlerinden beklentilerinin incelenerek toplam kalite yönetimi anlayışı çerçevesinde değerlendirilmesi ve mevcut uygulamalarla karşılaştırma yapılarak gerçekleştirilebilecek iyileştirmelerin belirlenmesidir. Bununla beraber üniversite yönetimlerinin engellilere yönelik kütüphane hizmetlerinde verebilecekleri idari ve mali boyutta destekler ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Araştırmada nitel araştırma yöntemi çeşitlerinden olan Fenomenoloji kullanılarak dikkat çekilmek istenmiş, veri toplama yöntemi olarak da mülakat tekniğine başvurulmuş ve yarı yapılandırılmış sorular hazırlanarak Sivas Cumhuriyet Üniversitesi bünyesinde yer alan engelli personel ve öğrencilerine uygulanmıştır. Fenomenoloji yaklaşımının temelini kişisel tecrübeler oluşturmaktadır. Fenomenoloji yaklaşımında araştırmacı katılımcının kişisel (öznel) tecrübeleri ile bireyin algılamaları ve olaylara yükledikleri anlamlarla ilgilenmektedir. Bu yaklaşımda genelleme yapmak değil, olguları tanımlamak önemlidir (Köklükaya & Güven Yıldırım, 2016, s. 157).

Mülakata katılan 13 bireyin özel durumları dikkate alınarak oldukça hassas davranılmış ve samimi bir ortamda derinlemesine mülakat gerçekleştirilerek mümkün olduğunca veri toplanmaya çalışılmıştır. Katılımcılar E1'den E13'e kadar numaralandırılmış ve verdikleri cevaplar bu kodlarla eşleştirilerek sunulmuştur. Araştırma neticesinde engelli bireylere verilecek kütüphane hizmetlerinde toplam kalite uygulamalarına dönük önermelerde

bulunulmak istenmektedir.

### 3.1. Araştırmanın etik izinleri

Yapılan araştırma için ve etik kurul kararı gerektiren insan katılımcılardan veri elde etmeyi gerektiren araştırmalar (anket çalışmaları, laboratuvar deneyleri, alan deneyleri, mülakat, inceleme vb) olmadığı için etik kurul onayı alınmamıştır.

Yapılan bu çalışmada “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” kapsamında uyulması belirtilen tüm kurallara uyulmuştur. Yönergenin ikinci bölümü olan “Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler” başlığı altında belirtilen eylemlerden hiçbiri gerçekleştirilmemiştir.

### Etik kurul izin bilgileri

Etik değerlendirmeyi yapan kurul adı =Sivas Cumhuriyet Üniversitesi

Etik değerlendirme kararının tarihi= 23/01/2020

Etik değerlendirme belgesi sayı numarası= 30182376-044-E.35759

Başkalarına ait ölçek, anket, fotoğraflar kullanıldı ise sahiplerinden izin alınmış ve bu durum makale içinde belirtilmiş olmalıdır.

## 4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

### 4.1.Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan engelli birey sayısı 13'tür. Tablo 4.1'de görüldüğü gibi katılımcıların 5'i bayan, 8'i erkek; 2'si görme engelli, 7'si bedensel engelli, 1'i ruhsal-zihinsel engelli ve 3'ü de kronik rahatsızlıklardan kaynaklı engellidir. İşitme engelli grubundaki bireyler katılımcı olmak istemedikleri veya ulaşamadıkları için veri sağlanamamıştır. Katılımcıların 8'i 20-29 yaş grubu arasında, 3'ü 30-39 yaş grubu arasında ve 2'si de 40 yaş üstüdür. Araştırmaya katılan bireylerin daha çok gençlerden oluştuğu görülmektedir. Bu durum; üniversite kütüphanelerinin kullanım sıklığını daha çok genç bireylerin oluşturduğu dikkate alındığında, araştırmadan elde edilen sonuçları daha anlamlı kılacağını işaret etmektedir.

**Tablo 4.1:** Katılımcıların Demografik Özellikleri

<b>GÖRÜŞME FORMUNA YANIT VEREN ENGELLİ BİREYLERİN DEMOGRAFİK DAĞILIMLARI</b>		
<b>CİNSİYET</b>	<b>Bayan</b>	5
	<b>Erkek</b>	8
<b>MEDENİ HAL</b>	<b>Eveli</b>	5
	<b>Bekar</b>	8
<b>YAŞ</b>	<b>20-29 Arası</b>	8
	<b>30-39 Arası</b>	3
	<b>40 Yaş ve Üstü</b>	2
<b>MESLEK</b>	<b>Akademisyen</b>	2
	<b>Memur</b>	5
	<b>Öğrenci</b>	6
<b>ENGEL DURUMU</b>	<b>Görme</b>	2
	<b>Bedensel</b>	7
	<b>Zihinsel</b>	1
	<b>Diğer (Kronik) Engeller</b>	3

#### **4.2.Kütüphaneye Olan İlgi Düzeyi**

Araştırmadaki katılımcıların kütüphaneye olan ilgi düzeylerine bakılarak verdikleri cevapların tutarlılığı yönünde fikir edinilmeye çalışılmıştır. Tablo 4.2'ye göre araştırmaya katılanların kütüphaneye gidiş sıklığı; 6'sı çok sık (haftada en az 1-2 kez), 4'ü sıklıkla (ayda en az 1-2 kez), 1'er birey ise ara sıradiren ya da hiç gitmemiş şeklinde gözükmektedir. Bu kullanım sıklığı oranı, araştırmaya katılan bireylerin kütüphane hizmetlerindeki yeterliliklerin ve eksikliklerin farkındalığı düzeylerinin yüksek olduğu izlenimini vermektedir. Ayrıca katılımcıların 9 tanesi kütüphaneye gitmediklerinde huzursuz olacakları cevabını vererek kütüphaneye karşı olan yoğun ilgi düzeylerini ortaya koymuşlardır.

**Tablo 4.2:** Katılımcıların Kütüphaneye Karşı İlgi Düzeyleri

<b>KATILIMCILARIN KÜTÜPHANEYİ KULLANMA SIKLIĞI</b>				
<b>Hiç</b>	<b>Çok Sık</b>	<b>Sıklıkla</b>	<b>Ara Sıra</b>	<b>Nadiren</b>
	<b>(Haftada 1-2)</b>	<b>(Ayda 1-2)</b>	<b>(3-6 Ayda Bir)</b>	<b>(Yılda 1-2)</b>
1	6	4	1	1
<b>ALIŞTIĞINIZ SIKLIKTA KÜTÜPHANEYE GİTMEK SİZİ HUZURSUZ EDER Mİ?</b>				
<b>Evet</b>			<b>Hayır</b>	
9			4	

#### 4.3. Kütüphaneyi Kullanım Amaçları

Katılımcılar kütüphaneye gidiş amacı olarak en çok ders çalışmayı göstermiş (6 birey), diğer gidiş sebepleri olarak da kaynak bulmak (5), araştırma yapmak (5), kitap okumak (4), ödev yapmak (4) ve diğer nedenler (2) (ödünç alma, zaman geçirme vb.) olarak sıralamışlardır. Katılımcıların bu amaçları dikkate alındığında kütüphane hizmetlerinden en büyük beklentilerinin uygun çalışma ortamı ve yeterli basılı ya da interaktif kaynak olduğu düşünülebilir.

**Tablo 4.3:** Katılımcıların Kütüphaneye Gidiş Nedenleri

<b>HANGİ AMAÇLA KÜTÜPHANEYE GİDERSİNİZ SORUSUNA VERİLEN CEVAPLARIN DAĞILIMI*</b>					
<b>Kaynak Bulmak</b>	<b>Ders Çalışmak</b>	<b>Kitap Okumak</b>	<b>Araştırma Yapmak</b>	<b>Ödev Yapmak</b>	<b>Diğer Nedenler</b>
5	6	4	5	4	2

\*Katılımcılardan bazıları birden fazla amaç belirtmiştir.

#### 4.4.Engelli Bireylere Özel Hizmetler

Katılımcıların “Kütüphaneye geldiğinizde size özel olduğunu düşündüğünüz uygulamalar nelerdir?” sorusuna verdikleri cevaplar şu şekildedir:

- E1; görme engelliler için özel tasarlanan bilgisayar ve Braille alfabesi ile yazılan kaynaklar şeklinde yanıt vermiştir.

- E2; engelli bireylere özel çalışma odası şeklinde yanıtlamıştır.
- E8 ve E11; çalışanların tarafıma yaklaşımı şeklinde cevap vermiştir.
- E9, E10 ve E12; engelli rampaları şeklinde yanıtlamıştır.
- E13; engelli giriş kartı diye yanıt vermiştir.

#### 4.5.Kütüphanenin İç ve Dış Çevresindeki Eksiklikler

Tablo 4.4'e göre katılımcılar tarafından kütüphanenin iç yapısı ile ilgili görülen en büyük eksiklik %38,46 ile çalışma odalarının azlığıdır. Bununla beraber sesli ve görsel işaretlerin yetersizliği, asansörlerin genel anlamda yetersizliği ve lavaboların durumu, iç yapı ile ilgili hoşnutsuzluklar olarak ortaya konulmuştur.

Kütüphanenin dış çevresine yönelik en önemli eksiklik %69,23'lük büyük bir oranla merkezi yönde bulunmaması olarak gösterilmiştir. Özellikle devamında belirtilen bir diğer eksiklik olan ring servislerinin bulunmaması da bu yargıyı desteklemiş ve ulaşım zorluğu nedeniyle engelli bireyler kütüphanenin konumundan memnun değildir. Ayrıca bahçedeki çamur ve yeşil alan yetersizliği de diğer dış çevre eksikleri olarak söylenmektedir.

**Tablo 4.4:** Katılımcıların Kütüphanenin İç ve Dış Çevresinde Gördüğü Eksiklikler

<b>KÜTÜPHANENİN İÇ YAPISINDA GÖRÜLEN EKSİKLİKLER</b>			
<b>VERİLEN CEVAP</b>	<b>n</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Çalışma Odalarının Azlığı	13	5	38,46
İşaret ve Levhaların Azlığı (Sesli ve Görsel)	13	3	23,08
Asansörlerin Yetersizliği	13	2	15,38
Lavaboların Temizliği ve Yeterliliği	13	2	15,38
<b>KÜTÜPHANENİN DIŞ ÇEVRESİNDE GÖRÜLEN EKSİKLİKLER</b>			
<b>VERİLEN CEVAP</b>	<b>n</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Merkezi Yerde Olmaması	13	9	69,23
Bahçesinin Çamurlu Olması	13	4	30,77
Ring Servis Olmaması	13	3	23,08
Yeşil Alan Yetersizliği	13	1	7,69

#### 4.6. Kütüphane Hizmet Kalitesinin Arttırılmasına Yönelik Beklenti ve Öneriler

Engelli bireylerin kütüphane hizmet kalitesini arttırmaya yönelik en önemli önerisi kaynak sayısının arttırılmasıdır. %90'ın üzerinde olan bu beklentiye yine sesli ve özel alfabeli kaynakların arttırılması ile veri tabanının arttırılmasının istenmesi de daha pekiştirmiş ve en önemli talep haline getirmiştir. Kütüphane çalışanlarının ilgisinin arttırılması diğer önemli bir beklenti olup %76,92'lik bir orana sahiptir. Tüm engel gruplarında kütüphane personelinin ciddi yardımı olmaktadır. Bu nedenle personel sayısının arttırılması hizmet kalitesine de bir artış getirecektir. Araştırmaya katılan bireylerin talepleri genel olarak dikkate alındığında kütüphaneyi kullanırken karşılaştıkları zorlukları aşmaya yönelik öneriler olduğu görülmektedir. Tüm engel gruplarının farklı zorluk faktörleri var olsa da kütüphanelerin genel kullanım amaçları dikkate alındığında normal bireylerin beklentileriyle örtüştüğü dikkate alınmalıdır.

**Tablo 4.5:** Katılımcıların Kütüphanenin İç ve Dış Çevresinde Gördüğü Eksiklikler

<b>KÜTÜPHANE HİZMET KALİTESİNİN ARTTIRILMASINA YÖNELİK BEKLENTİ VE ÖNERİLER</b>			
<b>VERİLEN CEVAP</b>	<b>n</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Kaynakların Arttırılması	13	12	92,31
Çalışanların Daha Fazla İlgisi	13	10	76,92
Engellilere Özel Danışma Kurulması	13	6	46,15
Masa, Sandalye ve Rafların Engellilerin Kullanımına Özel Konumlandırılması	13	5	38,46
Sesli ve Özel Alfabeli Kaynakların Arttırılması	13	3	23,08
Veri Tabanı Sayısının Arttırılması	13	3	23,08
Engellilere Özel Ödünç Alma Sisteminin Kurulması	13	2	15,38
Engellilere Özel Dilek-İstek, Şikâyet Ofisi	13	1	7,69
Engellilere Özel Giriş Kapısı	13	1	7,69
Engellilere Özel Kütüphane Uygulama Yönergesi	13	1	7,69



## 5.SONUÇ VE ÖNERİLER

Engelli bireylere yönelik kütüphane hizmetleri ile genel literatür incelendiğinde; yeterli akademik çalışma olmamakla beraber özellikle engellilerin kütüphanelerden yararlanmasına engel teşkil eden sorunlar ele alınarak çözüm önerileri getirilmeye çalışıldığı görülmektedir. Karşılaşılan sorunlar ele alındığında daha çok kütüphane binaları ile ilgili fiziksel sorunlar, ulaşım sorunu, yayınların engellilerin kullanımına uygun olmaması ve yetersizliği gibi kategoriler öne çıkmaktadır.

Engelli bireylere yönelik kütüphane binalarındaki fiziki yetersizliklerin giderilmesine ilişkin; engellilerin kullandığı medikal cihazların (tekerlekli sandalye, koltuk değneği, işitme cihazı vb.) geçişine kolaylık sağlayacak uygunlukta girişlerin yapılması (Küçükcan, 2010, s. 58), asansör ve merdivenlere sesli ve kabartmalı yönlendiricilerin konulması, bireylerin ilerlemesine mâni olabilecek engellerin kaldırılması (çöp kovası, saksı vb.), koruyucu korkulukların uygun yükseklikte ve konumda olması (Küçükcan, 2012, s. 165) giriş ve merdiven başlarına rampaların konulması (Kiavar, 2013, s. 79) gibi tespitlerde bulunmaktadır. Araştırmada ise katılımcılardan E1, E2, E5, E8, E11 ve E13; engellilere özel danışma kurulmasını, E2, E3, E7, E10 ve E13 ise kütüphanedeki masa, sandalye ve rafların engellilerin kullanımına özel konumlandırılması gerektiğini belirtmiştir. Bu sayede engelli bireylerin kütüphane hizmetlerinden yararlanması kolaylaşacaktır. Toplam kalite yönetimi anlayışı kapsamında sürekli geliştirme uygulamalarından olan ve süreci iyileştirme ve standartlaştırmada 'Planla-Uygula-Kontrol Et-Önlem Al' döngüsünde kütüphane yönetiminin belirtilen iyileştirme taleplerini planlayarak yerine getirmesi ve kontrolünü sağlayarak eksiklerini gidermesi, engelli bireylerin kütüphane hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerini arttıracaktır.

Engelli bireylere yönelik kütüphanedeki yayınların yeterliliğiyle ilgili olarak; kütüphane web sitelerinde engelli erişiminin bulunması gerektiği ve engellilerin eserlere internet üzerinden ulaşabilir olması gerektiği (Green, 2009, s. 42), pahalı ve emek isteyen unsurlar olmasına rağmen Braille alfabesi ile çevrilmiş kaynaklar, ses tanıma yazılımları vb. yayın altyapılarının oluşturularak engellilerin kütüphane hizmetlerinden daha fazla istifade etmesine imkân sağlandığı (Pinder, 2005, s. 465), kütüphanedeki basılı kaynakların bilgisayar ortamına aktarılarak Windows Eyes, PDF Reader gibi programların yüklendiği cihazlarda erişebilirliğin artırılması (Lazar ve Briggs, 2015, s. 182-183) seçenekler ortaya konmuştur. Araştırmada ise katılımcılardan E1, E2, E3, E4, E6,

E7, E8, E9, E10, E11, E12 ve E13; kütüphanedeki basılı, süreli ve online kaynakların artırılması gerektiğini belirtmiştir. Literatürle uyumlu şekilde bilgiye ulaşma daha kolay hale gelerek kütüphaneden istenilen hizmetin sağlanması söz konusu olacaktır. Kütüphane yöneticilerinin önderliğinde tüm çalışanların katılımıyla gerçekleştirilecek sürekli iyileştirme uygulamaları ile toplam kalite anlayışında önemli bir adım atılarak kütüphane kaynaklarının ve hizmet kalitesinin artırılması sağlanabilecektir.

Kurumlar ve bağlı kütüphanelerin yasal düzenlemeleri de dikkate alarak oluşturacağı yönetmelikler, engelli bireylerin kütüphaneleri kullanımını kolaylaştıracak önemli bir unsur olacaktır (Zencir, Kutlutürk & Subaşıoğlu, 2017, s. 735). Araştırmada katılımcılardan E6; engelli bireylere yönelik kütüphane hizmetleri uygulama yönergesi çıkarılması gerektiğini belirtmiştir. Bu yönerge ile engellilere yönelik kütüphane hizmet standardının sağlanacağı ve engelli bireylerin sahip olduğu haklara ilişkin daha fazla bilgi sahibi olunacağı düşünülebilir. Toplam kalite anlayışında süreç yönetimi ilkesinin varlığı dikkate alındığında çıkarılacak bu yönerge ile engellilere yönelik tüm kütüphane faaliyetleri sistematik bir sürece bürünecektir. Bu sayede süreçler daha iyi ilerleyecek, çalışanların sürece hangi aşamada dahil olacağı belirlenerek uygulamalarda sıkıntı yaşanmayacaktır.

Katılımcıların verdikleri diğer cevaplar genel anlamda kaynakların artırılması ve yeni sistem ve birimlerin kurulmasına yönelik önerilerdir. Bu ortak paydadan da anlaşılacağı gibi sürekli iyileştirme uygulamaları ile engelli bireylerin beklediği nihai hizmet memnuniyeti sağlanabilecektir. Tüm bu önermelerle birlikte kütüphane yönetiminin liderliğinde toplam kaliteye yönelik atılacak adımlar, engelli bireylerimizin toplum hayatına adaptasyonunda önemli faydalar sağlayacaktır. Onların istekleri, memnuniyetleri ve şikayetleri bu uygulamaların planlamasında ve gerçekleştirilmesinde rehber olarak bizlere yön verecektir.

## **6. ÇIKAR ÇATIŞMASI BEYANI**

Yazarlar arasında çıkar çatışması bulunmamaktadır.

## **7. MADDİ DESTEK**

Bu çalışmada herhangi bir fon veya destekten yararlanılmamıştır.

## **8. ETİK KURUL BEYANI VE FİKRİ MÜLKİYET TELİF HAKLARI**

Çalışmada etik kurul ilkelerine uyulmuştur ve ilgili kurum ve kuruluşlardan gerekli izinler alınmıştır.

## 9. KAYNAKÇA

- Akşit, M.A., Kuşku, M., Oktay, G., & Şaylıgil, Ö. (2018). Engellilerin haklarına ilişkin sözleşmenin sorgulanması. *Türk Dünyası Uygulama ve Araştırma Merkezi Yenidoğan Dergisi*, 2018/2, 261-302.
- Baltacı, A. (2019). Nitel araştırma süreci: Nitel bir araştırma nasıl yapılır?. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (AEÜSBED)*, 2 (5), 368-388.
- Bezirci, P., & Özyürek, M. (2019). Bilgiye erişimde engellilere yönelik kütüphane uygulamaları (Editör: Dr. Pervin Bezirci), İstanbul: Hiperlin Yayınları.
- Burcu, E. (2011). Türkiye'deki engelli bireylere ilişkin kültürel tanımlamalar: Ankara örneği. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 28 (1), 37-54.
- Çağlar, S. (2009). Uluslararası hukuk ve Türk hukuk sisteminde engellilerin eğitim hakkı ve devlet yükümlülükleri. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Çetin, C. (2010). *Toplam kalite yönetimi*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Çetin, E. (2020). Türkiye'de engelli bireylerin ulusal ve uluslararası sözleşmeler bağlamında eğitim hakkına erişimi. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 7(53), 1111-1122.
- Demirtaş, Z. (2019). Uluslararası antlaşmalar çerçevesinde engellilerin eğitim hakkı. *Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Akademik Dergisi*, Sayı:2, 39-59.
- Ersoy, A., & Ersoy Saat, M. (2011). *Kalite yönetimi: Toplam kalite yönetimi ve kalite denetimi*. Ankara: İmaj Yayınevi.
- George, S., & Weimerskirch A. (1998). *Total quality management: Strategies and techniques proven at today's most successful companies*. New York: John Wiley.
- Green, R. A. (2009). Assistive technology and academic libraries: Legal issues and problem resolution. *Journal of Access Services*, 6(1-2), 36-47.
- Kazak, M. (2008). Görme engellilere yönelik kütüphanecilik hizmetlerinde Türkiye'deki son gelişmeler: Gazi Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Görme Engelliler Bölümü örneği. *Türk Kütüphaneciliği*, 22 (2), 216-221.

- Kesim, Ş. (2011). Üniversite kütüphanelerinde sürekli iyileştirme felsefesinin uygulanması: Sakarya Üniversitesi Kütüphanesi örneği (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü.
- Kiavar, B. (2013). Kütüphane mimarisinde engellilere yönelik çalışmalar ve Milli Kütüphane (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Köklükaya, A. N., & Güven Yıldırım, E. (2016). Öğretmen adaylarının ozon tabakasındaki incleme ve asit yağmurlarına yönelik görüşleri. Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt 5, Sayı 1, 154-168.
- Kösterelioğlu, İ. (2013). Engelli bireylerin eğitime yönelik tutum ölçeğinin geliştirilmesi. Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD), 14 (3), 211-226.
- Küçükcan, B. (2012). Engelli kullanıcılar açısından kütüphane binaları ve karşılaşılan sorunlar. 3. Uluslararası Değişen Dünyada Bilgi Yönetimi Sempozyumu). Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, 161-168.
- Küçükcan, B. (2010). Bilgiyi toplama mekânı: Kütüphane binaları. Mimar.İst: Mimarlık Kültürü Dergisi, 37, 55-59.
- Lazar, J., & Briggs, I. (2015). Improving services for patrons with print disabilities at public libraries. The Library Quarterly, 85(2), 172-184.
- Öztürk, A. (2009). Kalite yönetimi ve planlaması. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Pinder, C. (2005). Customers with disabilities: the academic library response. Library Review, 54(8), 464-471.
- Ram, M. (2018). Application of total quality management in university libraries. International Journal of Research in Humanities and Social Studies, V:5, I:10, 25-31.
- Sezer, Ö. (2008). Kamu hizmetlerinde müşteri (vatandaş) odaklılık: Türkiye’de kamu hizmeti anlayışı açısından bir değerlendirme. Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 4 (8), 147-171.
- Sivakumar, B., & Dominic, J. (2013). Application of total quality management in

academic libraries. International Journal of Information Dissemination and Technology, 3(3), 192-197.

Şişman, Y. (2014). Engelliler açısından eşitlik, ayrımcılık ve eğitim hakkı. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, Sayı 32, 57-85.

Tekin, H. H. (2019). Engelli üniversite öğrencilerinin eğitim yaşamındaki sorunları: Konya örneği. Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8 (2), 1531-1548.

Yılmaz, E. (2004). Üniversite kütüphanelerinde toplam kalite yönetimi ve kullanıcı memnuniyeti. Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, 21 (1), 203-218.

Zencir, M. B., Kutlutürk, L. & Subaşıoğlu, F. (2017). Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinde engellilere yönelik hizmetler: Web sayfaları bağlamında bir inceleme. DTCF Dergisi, 57 (1), 720-739.

İstanbul Bilgi Üniversitesi,  
<https://humanrightscenter.bilgi.edu.tr/media/uploads/2015/08/01/EngellilerinHaklarinaDairBildirge.pdf>. (10.09.2019).

<https://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.15780&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=>), (11.11.2019).

T.C. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı,  
<https://www.ailevecalisma.gov.tr/eyhgm/kurumsal/kurum-hakkinda/>