İNKLÜZİV KİTABXANA XİDMƏTİNİN MARKETİNQ PLANI
(I məqalə)

Kəmalə Məmmədova
Azərbaycan Dövlət Mədəniyyət və İncəsənət Universitetinin Kulturologiya f-sinin Turizm və kitabxana-informasiya fəaliyyəti kafedrasının müəllimi
kamalamammad@gmail.com
(0000-0003-1144-5083)-ORCID

Xülasə: *Məqalədə əlil oxucuların informasiya tələbatının öyrənilməsi, xüsusi kitabxana fondlarının formalaşdırılması, əlil oxuculara stasionar və qeyri-stasionar şəraitdə inklüziv kitabxana xidmətinin təşkili və xidmət prosesində yeni informasiya texnologiyalarından istifadə kimi aktual problemlərə toxunulmuşdur.*
Açar sözlər: *informasiya, informasiya cəmiyyəti, informasiya mədəniyyəti, əlil, inkluziv kitabxana xidməti, kitabxana marketinqi.*

Giriş. Bu gün "İnformasiya cəmiyyəti" adlandırdığımız bir dövrdə İKT demək olar ki, cəmiyyətin sosial-iqtisadi sisteminin bütün sferalarına sirayət etmiş və gündəlik tələbata çevrilmişdir. İnformasiya cəmiyyəti yüksək templə inkişaf etdikcə və formalaşdıqca informasiya böhranı da aradan qalxır və müxtəlif fəaliyyət sahələrində İKT-dən istifadə kütləvi şəkil almağa başlayır. Beləliklə də, onun vasitəsilə hər kəsin informasiya resurslarından istifadə arzusu gerçəyə çevrilir. Lakin cəmiyyət informasiyalaşdırma prosesini nə qədər sürətləndirməyə çalışsa da təəssuf ki, bu prosesi ləngidən amillər də mövcuddur: məsələn, İKT sahəsində yüksək ixtisaslı mütəxəssislərin olmaması, İKT sahəsi üzrə məlumatlandırılma sisteminin zəif inkişaf etməsi, kompyuterləşdirmə prosesinin ləng getməsi və s.

İnformasiya cəmiyyətinə keçid informasiya mədəniyyəti deyilən bir faktorun yaranmasına və formalaşmasına gətirib çıxardır. Bəs "informasiya mədəniyyəti nədir? *"Rusiyada nəşr olunmuş "Kitabxana ensiklopediyası"nda "İnformasiya mədəniyyəti" termini bu cür izah olunur: "İnformasiya mədəniyyəti ümumi mədəniyyətin tərkib hissəsi olub, informasiya fəaliyyəti sahəsində yaradılmış və informasiya tələbatçısına informasiya məkanında (sahəsində) azad (sərbəst) istiqamətlənməyə (yönəlməyə), saxlanma yerindən asılı olmayaraq ona lazım olan məlumatları (sənədləri) tapmağa və onlardan istifadə etməyə imkan verən, özündə biliklərin, bacarıqların və qaydaların məcmusunu əhatə edən bir sahədir". (4, S.32-49.)*

Kitabxana-informasiya fəaliyyətinin marketinq planında informasiya mədəniyyətinin tərkibinə daxil olan prosesləri aşağıdakı kimi formalaşdırmaq olar:

- kitabxana istifadəçilərinin informasiya tələbatının müəyyənləşdirilməsi;

- kitabxana istifadəçilərin biblioqrafik informasiya axtarışının düzgün və məqsədyönlü şəkildə həyata keçirilməsi;
- kitabxanada ilkin və ikinci dərəcəli biblioqrafik informasiyanın aşkara çıxarılması və bir-birindən fərqləndirilməsi;
- informasiyanın mövcud mövzu göstəriciləri və təsnifat cədvəlləri əsasında sistemləşdirilməsi və yeni informasiyanın yaradılması;
- kitabxana-informasiya fəaliyyətində informasiya təhlükəsizliyi problemi və hüquqi normaların müəyyənləşdirilməsi. Kitabxanalarda informasiya etikası problemi.
- Kitabxana-informasiya fəaliyyətində İKT-nin tətbiqi və kitabxanaçı-biblioqrafların bu sahədə yeni bilik, vərdiş və bacarıqlara yiyələnməsinin təmin olunması.

İnformasiya mədəniyyəti müasir cəmiyyətdə insanın sosial müdafiəsinin əsasını təşkil edir. İnsan müstəqil şəkildə yeni bilik əldə etmək, bu bilikləri öz fəaliyyətində tətbiq etmək, situasiyanı təhlil edərək düzgün qərar qəbul etmək, lazım gələrsə, yeni ixtisaslara yiyələnmək qabiliyyətinə malik olmalıdır. Bu isə insanın informasiya mədəniyyətindən və onun hansı səviyyədə olmasından asılıdır. Artıq informasiya mədəniyyəti həm fərdi, həm də peşəkarlıq baxımından insanı xarakterizə edən vacib keyfiyyətə çevrilir. (1, S. 3-12)

İnformasiya tələbatı formalaşmış hər bir kitabxana istifadəçisi eyni zamanda informasiyanı həm qəbul edən, həm yadda saxlayan, həm emal edən, həm də ötürən qismində iştirak edir. Lakin kitabxana xidmət və məhsullarından yararlanmaq istəyən elə istifadəçilər də vardır ki, onlar müəyyən səbəblərdən öz informasiya tələbatlarını ödəməkdə problemlərlə üzləşirlər. Bu insanlar fiziki məhdudiyyətli insanlardır. Onların hissiyyat və duyğu orqanlarındakı anadangəlmə və ya sonradan yaranmış problemlər lazımi informasiyanın qəbulu, ötürülməsi və emalı ilə bağlı daim müəyyən çətinliklər yaradır.

Fiziki məhdudiyyət insanların məişətdə və gündəlik həyatda digər insanlarla eyni hüquqlu iştirak imkanlarının itkisi və ya əskik olmasıdır. Bu gün biz əlilliyi daha çox orqanizmin hər hansı bir funksiyalarının nasazlığı ilə bağlı sağlamlığın pozulması nəticəsində yaranmış sosial çatışmazlıq kimi şərh edirik və daim bu insanların problemlərini həll etmək üçün müxtəlif vasitələr, yollar axtarırıq. İKT isə bu problemin həllində informasiya cəmiyyətinin bizə bəxş etdiyi ən səmərəli texnoloji alətlərdən biridir. O fiziki məhdudiyyətli insanların informasiya əldə etməsinə və cəmiyyətə inteqrasiyasına tam olaraq şərait yaradır və onun fəaliyyətini asanlaşdırır. Bu işdə əsas məsuliyyət isə kitabxanaların üzərinə düşür. Cunki, Kitabxana işi haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanununda göstərildiyi kimi: *"Kitabxana-elm, informasiya, mədəniyyət, təhsil və tərbiyə müəssisəsi kimi çap əsərlərini və digər informasiya daşıyıcılarını toplayıb mühafizə edən, onların sistemliictimai istifadəsini təşil edən, cəmiyyətin intellektual və mənəvi potensialının inkişafına xidmət göstərən sosial institut"* dur.*(3)*

Kitabxananın marketinq planında fiziki məhdudiyyətli oxucuların informasiya tələbatı və onun öyrənilməsi metodları.

Kitabxana-informasiya fəaliyyəti son nəticədə istifadəçilərin, o cümlədən də fiziki məhdudiyyətli şəxslərin informasiya tələbatlarının ödənilməsinə yönəldilmiş bir fəaliyyət növüdür. Digər oxucu kateqoriyaları kimi fiziki məhdudiyyətli şəxslərin informasiya tələbatı da onların gündəlik həyatı-təhsili, maraqları, yaşı, təhsili və s. bağlıdır. Fiziki məhdudiyyətli oxucunun informasiya tələbatı o zaman aktual olur ki, o öz mövcüd bilikləri ilə kifayətlənmir və nəticədə düşdüyü şəraitdə öz biliklərini genişləndirmək imkanına da malik olmur. Bu zaman onun informasiya tələbatının formalaşmasına təsir edən başqa amillər də yaranır. Fiziki məhdudiyyətli informasiya tələbatçısı isə öz peşə və ya maraq dairəsindəki fəaliyyətini müvəffəqiyyətlə həyata keçirmək üçün bu amillərin məcmusunda inkişaf edən şəraitə uyğun fəaliyyət modelini yaratmalı olur.

Fiziki məhdudiyyətli şəxslərin informasiya tələbatı onların stasionar inklüziv kitabxana xidməti çərçivəsində informasiyaya olan ehtiyacının ödənilməsini tələb edən və bir qayda olaraq biblioqrafik sorğu şəklində ifadə olunan bir tələbatdır.

Ümumiyyətlə, "Əlillərə kitabxana xidməti kitabxanaşünaslıq və defektologiya biliklərini inteqrasiya edən kitabxana nəzəriyyə və praktikasının spesifik sahəsidir. Kitabxana işinin bir çox forma metodları, oxucuların öyrənilməsi əlillərə kitabxana xidməti prosesində özünəməxsus inkişaf şəkli alır. (6, C. 24-26)

Qeyd etdiyimiz kimi, hər bir fiziki məhdudiyyətli istifadəçinin informasiya tələbatının mövzusu birbaşa onun peşə və şəxsiyyət xarakteristikasından, o cümlədən də informasiya mədəniyyətindən asılıdır. Fiziki məhdudiyyətli istifadəçilərin informasiya tələbatı eyni zamanda, həm də fərdidir, yəni biri digərinə bənzəmir. Kitabxanaların bu sahədə fəaliyyətini dünya təcrübəsi əsasında təhlil etsək, kitabxana nəzəriyyə və praktikasında fiziki məhdudiyyətli istifadəçilərin informasiyaya və mütaliəyə olan maraqlarının müəyyənləşdirilməsi bu gün müxtəlif metodlarla həyata keçirilir. Bunların içərisində ən geniş yayılanları aşağıdakılardır:

Anket metodu daha çox kitabxana fəaliyyətinin ümumi iş istiqamətlərinə əsaslanır və konkret olaraq hər hansı bir mövzu ətrafında toplanmış təhlil obyektlərinin kəmiyyət və və keyfiyyət xarakteristikasının aşkara çıxarılmasına istiqamətlənmiş suallar sistemi kimi şərh edilir. Fiziki məhdudiyyətli istifadəçilərin informasiya tələbatının öyrənilməsində bu proses hər bir kitabxana tərəfindən fərdi şəkildə və fəaliyyət istiqamətləri nəzərə alınmaqla hazırlanmalıdır.

Test metodu kitabxana-informasiya xidmət və məhsullarına, eyni zamanda da onun reallaşma vasitələrinə fiziki məhdudiyyətli informasiya tələbatçılarının münasibətinin öyrənilməsini nəzərdə tutur. Bu zaman onların müsbət cavabı məcmu halda bal qiymətləndirməsi əsasında təyin edilir.

Müşahidə metodu kitabxana fəaliyyətinə situasiyalı yanaşma növüdür. O, informasiya bazarındakı hər hansı bir situasiya zamanı fiziki məhdudiyyətli informasiya tələbatçısının özünü necə aparmasının öyrənilməsi üçün nəzərdə tutulub.

Eksperiment metoduna bir növ test metodunun əksidir. Eksperiment metodu ilə bütün fiziki məhdudiyyətl informasiya tələbatçılarının bir parametrə olan münasibəti, cavabı araşdırılır.

Tarixi yanaşma metodu da kitabxana fəaliyyətinə situasiyalı yanaşmaların bir növü olub, məlumatların keçmişdəki situasiyalarla müqayisəsini nəzərdə tutur. Bu metod kitabxananın fiziki məhdudiyyətli şəxslərə xidmət prosesində daha üstün hesab edilir.

Fiziki məhdudiyyətli oxucuların istifadəsi üçün nəzərdə tutulmuş xüsusi kitabxana fondları komplektləşdirilməsi kitabxananın marketinq planında.

Bu gün kitabxanaların, kitab və mütaliənin televiziya və internet kimi "amansız" rəqiblərlə mübarizə apardığı bir dövrdə fiziki məhdudiyyətli şəxslərin informasiya təminatı mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Bu səbəbdən də universal kitabxana fondlarına malik kitabxanaların fəaliyyəti fiziki məhdudiyyətli oxucuların informasiya tələbatının ödənilməsində və onların sosial reabilitasiyasında ön plana keçir. Məlumdur ki, əlçatan formatda təqdim edilən hər bir kitab fiziki məhdudiyyətli şəxsə öz hisslərini və hadisələri qavramağa kömək edir. Fiziki məhdudiyyətli istifadəçilərin informasiya tələbatının operativ şəkildə ödənilməsi məqsədilə xüsusi növ nəşrlərlə təchiz edilmiş kitabxana fondların formalaşdırılması bu gün kitabxanaların marketinq fəaliyyətinin qarşısında dayanan əsas problemlərdən biridir. Buna görə də növündən asılı olmayaraq istənilən hər hansı bir kitabxana fondu təşkil edilərkən görmə məhdudiyyətli oxucuların istifadəsi üçün audio kitablara, Brayl şrifti ilə çap olunmuş nəşrlərə, iri şriftli nəşrlərə, eləcə də eşitmə məhdudiyyətli oxucuların istifadəsi üçün subtitrli elektron sənədlərin komplektləşdirilməsinə daha çox diqqət ayrılmalıdır.

Fiziki qüsurlu oxucuların informasiya tələbatı aşağıdakı kitab formatları vasitəsilə ödənilir:

1. Brayl kitabları

Brayl əlifbası 1821-ci ildə Luis Brayl tərəfindən görmə problemi olan insanların mütaliəyə olan tələbatını asanlaşdırmaq üçün tərtib yaradılmışdır. Bu əlifbanın əsasını xüsusi xanalar təşkil edir və o görmə məhdudiyyətli insanlar üçün olduqca əlverişli bir sistemdir.

2. İrişriftli kitablar

İrişriftli kitablar 18-20 keql ölşü ilə çap olunur və zəif görən insanlar üçün nəzərdə tutulmuşdur. Belə kitablar bir qayda olaraq kontrast və parlaq şriftlə, sözlər və sətirlər arasında interval dəqiq gözlənilməklə və tiflopedaqoqların metodiki tövsiyələrinə uyğun şəkildə nəşr olunur. İrişriftli kitablar müxtəli yaş kateqoriyaları və mövzular üzrə nəşr olunur.

3. Audikitablar (Səsli kitablar)

Audikitablar peşəkar səsləndiricilər tərəfindən səsləndirilmiş və səsli informasiya daşıyıcısına – qramplastinkalara, CD-diskə, kompakt-kassetlər, sərt disklərə və ya audiofaylara köçürülmüş sənəddir. Bu kitablar bir qayda olaraq əyləncə, maarifləndirici və tədris xarakterli olur. Audiokitabların hazırlanması

ilə xüsusi nəşriyyatlar, gözdən əlillər kitabxanası, milli kitabxanalar, qeyri-kommersiya ictimai təşkilatlar və ayrı-ayrı şəxslər məşğul ola bilər.

4. Elektron kitab

Elektron kitab hər hansı mövzuda yazılmış bir kitabın elektron formada təqdim olunmasıdır. Bu kitablar fiziki məhdudiyyətli istifadəçinin diqqətini xüsusilə cəlb edir. Nəfəs yolları xəstəliklərindən əziyyətə çəkən fiziki məhdudiyyətli istifadəçilər üçün bu kitablar daha məqsədəuyğun hesab edilir. Onlar bu kitabları internet vasitəsilə yükləməklə hətta daşınma xərclərinə belə qənaət edə bilirlər. Bu kitabların bir üstünlüyüdə odur ki, müəllif istədiyi zaman öz kitabının yeni versiyanı yükləmək imkanına malikdir. Buna baxmayaraq, heç zaman unutmamalıyıq ki, nəinki e-kitab, heç bir texnoloji yenilik kitabın nə əvəz edə, nə də onun yerini doldura bilməz.

Kitabxanalarda fiziki məhdudiyyətli istifadəçilərə stasionar inklüziv kitabxana xidmətinin təşkili.

Kitabxanaların fiziki məhdudiyyətli istifadəçilərin asudə vaxtlarının düzgün təşkilində, eləcə də onların müəyyən faydalı işlərlə məşğul olmasında rolu əvəzsizdir. Fiziki məhdudiyyətli istifadəçilərin kitabxanalardan mütəmadi şəkildə istifadə etmələri üçün kitabxanaçı-biblioqraflar həm məktəbəqədər təhsil müəssisələri, həm reabilitasiya mərkəzləri, həm qocalar evi və sığınacaqlar, həm də xəstəxanalarla mütəmadi olaraq iş aparmalıdırlar. Bu məqsədlə onlar aktual mövzulara həsr olunmuş kitab müzakirələri, müxtəlif əlillik dərəcəsi olan oxucular üçün aktual mövzulara həsr olunmuş kitab müzakirələri, oxucu konfransları, mütaliə saatları, eyni zamanda da dəyirmi masalar, rəngarəng sərgilər, maraqlı ekskursiyalar və müsabiqələr təşkil edə bilərlər.

Kitabxanalarda fiziki məhdudiyyətli istifadəçilər üçün virtual ekskursiyaların təşkili böyük əhəmiyyət kəsb edir. *Kitabxanalarda fiziki imkanları məhdud olan uşaq və yeniyetmələr üçün virtual ekskursiyaların təşkili hazırda çox aktualdır. Virtual ekskursiyalar ya video fayllar, çarxlar, ya da slayd təqdimatlar vasitəsilə nümayiş etdirilir. (2, S.9)*

Bununla yanaşı, müsabiqələr də xüsusi əhəmiyyət kəsb edir. *Müsabiqələr rəsm, mahnı, bədii qiraət və s. nominasiyalar üzrə "Azərbaycan gözəlliklər diyarıdır", "Qarabağ uşaqların gözü ilə", "Ən yaxşı bədii qiraətçı", "Mənim sehrli ilmələrim", "Ən sevdiyim idman növü" və s. adlarda müsabiqələr keçirilə bilər.(2, S.9)*

Kitabxanalar həmçinin fiziki məhdudiyyətli istifadəçilərin əl işlərindən ibarət sərgilər də təşkil edə blər. *Sərginin mövzusu fiziki qüsurlu uşaq və yeniyetmələr tərəfindən hazırlanmış bəzək əşyaları, müəyyən mövzuları əhatə edən dekorativ əl işləri, xalçaçılıq nümunələri, rəsm əsərləri, kiçik ölçülü maketlərin hazırlanması və s. ola bilər. Sərginin təşkil olunması üçün kitabxana bir ay öncədən elan verməlidir. (2, S.9)*

Bununla yanaşı, kitabxanalarda müxtəlif istiqamətli dərnəklərin, kompyuter kurslarının və seminarların təşkili də məqsədəuyğun hesab edilir.

Kitabxanalarda fiziki məhdudiyyətli istifadəçilərə qeyri-stasionar inklüziv kitabxana xidmətinin təşkili.

Fiziki məhdudiyyətli istifadəçilərə qeyri-stasionar kitabxana xidməti-kitabxana məntəqələri, səyyar kitabxanalar, xüsusi qiyabi abonement və ya briqada abonementi vasitəsilə oxucuların iş yerinə, təhsil yerinə, yaşayış yerinə çatdırılmasını nəzərdə tutan və təmin edən kitabxana xidmətidir. Bu xidmətin əsas vəzifəsi fiziki məhdudiyyətli istifadəçilərin informasiyaya olan əlyetərliyini təmin etmək, onların kitabxana fondlarının tərkibi barədə müfəssəl məlumat almasına yardımçı olmaq, eyni zamanda da fiziki məhdudiyyətli istifadəçiləri mütaliəyə cəlb etmək və hər bir yaşayış məntəqəsində yaşayan fiziki - məhdudiyyətli istifadəçiyə kitabxana xidmətini əlçatan etməkdır. Əlbəttə ki, bu zaman onların informasiya tələbatının daimi olaraq nəzarətdə saxlanılması vacib məsələlərdən biridir.

Fiziki məhdudiyyətli şəxslər üçün nəzərdə tutulmuş ənənəvi qeyri-stasionar kitabxana xidmətinə əsasən aşağıdakı xidmət növləri aiddir:

– səyyar kitabxanalar (müxtəlif növ nəqliyyat vasitələrindən-aviatexnikadan, velo və motovasitələrdən, eləcə də ucqar ərazilərdə heyvan qoşqu nəqliyyat vasitələrindən istifadə etməklə xidmətin göstərilməsi); bibliobuslar, bibliomobillər, şəhər, su və dəmiryol nəqliyyat vasitələrində səyyar kitabxana xidmətinin təşkili və s.;
– kitabxana məntəqələri;
– səyyar oxu zalları;
– kollektiv abonement;
– kitab daşıma xidməti.

Xəstəxanalarda və uzunmüddətli müalicə müəssisələrində fiziki məhdudiyyətli şəxslərə, xəstələrə və qocalara xidmət göstərən kitabxanalar və onların fəaliyyətinin təşkili.

Məlumdur ki, kitab və mütaliə ilə fiziki məhdudiyyətli insanların, xəstələrin və qocaların reabilitasiyasına kömək etmək cəmiyyətin kitabxanaların qarşısında qoyduğu əsas missiyalarından biridir. Əgər hər hansı bir xəstəxana kitabxanası bu qəbildən olan insanları müntəzəm olaraq kitabxana xidməti və ya materialları ilə təmin edə bilmirsə onda onlar həmin ərazidə mövcud olan hər hansı bir kütləvi kitabxana ilə razılaşma əldə edə bilər. Hətta bəzi ölkələrdə bu missiyanı regional və ya Milli Kitabxanalar üzərinə götürür. Bu mümkün olmadıqda problemlə bağlı bir layihə işləmək və könüllü qrupların köməyindən istifadə etmək də olar.

Xəstəxana kitabxanaları bütün istifadəçilərin rahat istifadəsini təmin etmək üçün xəstəxananın mərkəzində yerləşdirilməlidir. Bu ərazi xəstənin yuxarı və ya aşağı mərtəbələrdən, ambulatordan, ziyarətçi holundan gediş-gəlişini asanlaşdıran bir ərazi olmalıdır. Ümumiyyətlə, xəstəxanada kitabxananın mövcudluğunu və yerini göstərən çoxlu sayda istiqamət nişanlarının olması da arzuedilləndir.

Kitabxananın girişində yüksək maneələr və ya pilləkənlər olmamalıdır. Onlar yaxın olmalı və eyni zamanda xəstə mərtəbələrinə asan çıxışı təmin etməlidir. Kitabxanaya gəliş gediş xərəklərin və əlil arabalarının keçməsinə imkan verməlidir. (5, *S.21)*

Kitabxanada ofis ləvazimatlarının, kitabların və kitabxana avadanlıqların saxlanması üçün əlavə təhlükəsiz ərazi yaradılmalıdır. Fiziki məhdudiyyətli insanların, xəstələrin və qocaların kitabxanadan istifadəsini asanlaşdırmaq məqsədilə qapılar şüşədən hazırlanmalıdır, lakin görmə problemləri olan isifadəçilərin təhlükəsizliyi üçün xüsusi göstəricilərlə işarələnməlidir. Giriş qapıları asan açılan, yəni "itələyin" düyməli, "sürüşən" və ya "avtomatik" olmalıdır: Xüsusi düymə lazım olduqda və ya icazə verildikdə onu açıq saxlamağa imkan verməlidir. Kitabxananın səmimi və mehriban mühiti əks etdirdiyini hiss etdirməsi üçün bitkilər, çiçəklər, çərçivəli şəkillər və afişalar, fırlanan eksponatlar, mövsümi bəzəklər və s. də maraq kəsb edə bilər.

Əgər hər hansı bir xəstəxana kitabxanasının fiziki məhdudiyyətli insanların, xəstələrin və qocaların ailə üzvləri, ambulator xəstələr və ictimaiyyət tərəfindən istifadə edilməsi də gözlənilirsə, bu zaman məkan tələbi daha yüksək əhəmiyyət kəsb edir. Beləliklə də, hər kəsin təhlükəsiz və rahat istifadə edə biləcəyi bir obyekt formalaşdırmaq lazım gəlir.

Fiziki məhdudiyyətli oxuculara təklif olunan uyğunlaşdırılmış texnologiyalar.

Kitabxanalarda fiziki məhdudiyyətli şəxslərin informasiyaya əlyetərliyini təmin etmək üçün nəzərdə tutulmuş texnologiyalar adətən üç sinfə ayrılır:

– yardımcı texnologiyalar;

– fiziki məhdudiyyətli bir insanın funksional qabiliyyətlərini inkişaf etdirmək məqsədilə xüsusi hazırlanmış texnologiyalar;

– xəbərdaredici texnologiyalar; fiziki məhdudiyyətli şəxslərin normal halda əlləri çatmayan texnologiyaları istifadə etməsinə icazə verən mexanizmlər;

– əlyetər texnologiya; çox geniş tətbiq sahəsinə sahib olan, fiziki məhdudiyyətli şəxslər üçün maneələri aradan qaldırmağa yardım edən texnologiyalar.

Görmə qüsurlu oxucular üçün nəzərdə tutulmuş texnologiyalar aşağıdakılardır:

1. *Ekran Böyüdücülər;*
2. *Ekran Oxuyan Proqramlar;*
3. *Brayl Giriş-Çıxış Aparatı;*

Eşitmə qüsurlu oxucular üçün nəzərdə tutulmuş texnologiyalar aşağıdakılardır:

1. *Eşitmə Əlilliyi olanlar üçün Ünsiyyət Cihazı (TDD-Telekommunikasiya Karlar üçün cihaz);*
2. *Audio və nitq tərcüməçiləri;*
3. *Səs gücləndiriciləri;*
4. *Tezlik tünerləri;*
5. *Siqnal sistemləri;*

Fiziki əlillər üçün texnologiyalar aşağıdakılardır:

1. *Alternativ işarələmə vasitələri;*
2. *Ekran klaviaturalar;*
3. *Səs-mətn çeviriciləri;*
4. *Ağıllı lüğətlər;*
5. *Təkmilləşdirilmiş klaviatura xüsusiyyətləri;*
6. *Siçan düymələri;*
7. *RepeatKeys;*
8. *Yavaş düymələr;*

Əqli qüsurlu insanlar üçün texnologiyalar:

Əqli qüsurlu insanlar zəif görmə qabiliyyəti olan və fiziki məhdudiyyətli istifadəçilərlə demək olar ki, eyni xüsusiyyətlərə malik olduqları üçün bir çox eyni texnologiyadan həm də əqli qüsurlu insanlar da istifadə edə bilər. Bu növ əlilliyi olan şəxslər üçün sadə yaddaş, qavrayış və əlaqə üçün yardımçı vasitələrdən də istifadə edilir.

Nəticə. İndi "informasiya cəmiyyəti" adlı elə bir zaman kəsiyində yaşayırıq ki, bütün qanunlar, dəyişikliklər artıq bu stereotipləri pozmağa yönəlir. Çünki fiziki məhdudiyyətli şəxsləri cəmiyyətə yenidən inteqrasiya etmək üçün ilk növbədə onların məhdudiyyətli olduqları fikrini dağıdıb cəmiyyətin digər üzvləri ilə bərabər hüquqlara sahib olduqları fikrini qəbul etmək lazımdır. Qərb ölkələrində fiziki məhdudiyyət anlayışı tarixi, dini, tibbi və nəhayət insan haqlarına əsaslanan modellər kimi inkişaf etmişdir. Bu əlillik modelləri və ya quruluşları insanların əlillərə qarşı məsuliyyət parametrlərini formalaşdırır. Zaman keçdikcə bu modellərin daha da təkmilləşməsinə baxmayaraq hər zaman təməlindəki quruluşu qoruyub saxlamışdır.

İKT hər hansı bir fiziki məhdudiyyəti olan şəxslərin cəmiyyətdə tam hüquqlu iştirakına mane olan bütün ənənəvi ünsiyyət və qarşılıqlı əlaqə maneələrini dəf etməyə imkan verir. Əgər sağlam insan üçün texnologiya fəaliyyəti asanlaşdırırsa, fiziki məhdudiyyətli şəxs üçün texnologiya əlçatmazı mümkün edir. Cunki, hər hansı bir məhdudiyyəti olan insan üçün çap, kompüter və rəqəmsal əsaslı məlumatların yayılması müsbət bir irəliləyişdir.

Bununla belə, istehsalçılar çox vaxt fiziki məhdudiyyətli şəxslərin rəqəmsal texnologiyalardan istifadəsini nəzərə almadan texnoloji yeniliklər istehsal edirlər və bu texnologiyaların alıcıları da bu mövzuda israr etmir və nəticədə bəzi amillər fiziki məhdudiyyəti olan şəxslərin rəqəmsal məlumat, elektron aparat və proqramlardan istifadə etməsinə mane olur. Kitabxanalarda rəqəmsal məlumatlara əlyetərliyin önündəki maneələr, əslində texnologiyanın özünə deyil, texnoloji inkişaf prosesindəki diqqətsizliyin nəticəsidir. Lakin, son zamanlarda kitabxana şəraitində rəqəmsal texnologiyaların tətbiq edilməsi demək olar ki, bir çox maneələrin ortadan qaldırmışdır.

Kitabxana xidmətində İKT-nin hərtərəfli inkişaf üçün uyğunlaşdırılması, istifadəsi və tətbiqi, ekosistemdəki digər amillərlə də bağlıdır. Mövcud dəlillər, Fiziki məhdudiyyəti olan şəxslərin cəmiyyətə adaptasiyasının İKT-dən is-

tifadə bacarığı, qanunvericilik və s . ilə bağlı olduğunu göstərir. Kitabxanalarda İKT dən istifadə əlçatan olmayınca əlil və əlil olmayan insanlar arasında fərqlər də artmağa məhkumdur. Fiziki məhdudiyyəti olan şəxslər üçün informasiyaya əlyetərlik hələ bir kitabxana kitabxana binasını istifadə etmək deməkdir. Bu proses sistem halında işlənilməlidir. Fiziki məhdudiyyəti olan şəxslər üçün informasiyaya əlyetərlik informasiya sistemlərinə tətbiq edildikdə isə kitabxanalarda iondan istifadə də asan olacaqdır.

İstifadə olunmuş ədəbiyyatın siyahısı:

1. Fərdlərin informasiya mədəniyyəti indikatorlarının işlənməsi / R.M.Əliquliyev, R.Ş.Mahmudova // İnformasiya cəmiyyəti problemləri. – 2013. – №2 (8). – S.3-12. https://jpis.az/uploads/article/az/PROCESSING_OF_THE_INFORMATION_CULTURE_INDICATORS_OF_INDIVIDUALS__azerb._.pdf
2. Fiziki qüsurlu şəxslərə kitabxana xidmətinin təşkili: metodik tövsiyələr / tərt. ed. L.Əhmədova; ixtisas red. və bur. məsul K.Tahirov; M.F.Axundov adına Azərbaycan Milli Kitabxanası. – 2016. http://anl.az/down/fiziki-qusurlu.pdf
3. "Kitabxana işi haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu; https://e-qanun.az/framework/5041
4. Müasir cəmiyyətdə informasiya mədəniyyəti / K.Aslan // Kitabxanaşünaslıq və informasiya. – 2013. – № 3 (12). – S.32-49.
5. Hastanelerdeki hastalara ve uzun süreli bakım tesislerindeki yaşlılar ile engellilere hizmet sunan kütüphaneler için kilavuz / Çev. Güler Demir // Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kurumları Federasyonu İFLA Mesleki Raporlar. – Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kurumları Federasyonu, 2000. – №.61. –S.21. https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/485/1/IFLA-Professional-Report-Nr-61-tr.pdf
6. Особенности методов сбора информации в исследованиях чтения и библиотечного обслуживания инвалтдов / А.Е.Шапошников // Библиосфера. – 2008. – № 2. – С.24-26. Особенности методов сбора информации в исследованиях чтения и библиотечного обслуживания инвалидов / А.Е.Шапошников // Библиосфера. – 2008. – №2. – С. 24-26.

К.Маммадова

Маркетинговый план инклюзивного библиотечного обслуживание

Резюме: *В статье рассмотрены вопросы изучения информационных потребностей читателей-инвалидов, формирования специальных библиотечных фондов, организация инклюзивного библиотечного обслуживания читателей-инвалидов в стационарных и нестационарных условиях, использования новых информационных технологий в процессе обслуживания.*

Ключевые слова: *информация, информационное общество, информационная культура, инвалиды, инклюзивное библиотечное обслуживание, библиотечный маркетинг*

K.Mammadova

Marketing plan for inclusive library services

Abstract: *The article deals with the issues of studying the information needs of disabled readers, the formation of special library funds, the organization of inclusive library services for disabled readers in stationary and non-stationary conditions, the use of new information technologies in the service process.*

Key words: *information, information society, information culture, disabled people, inclusive library services, library marketing*

Rəyçi: *p.ü.f.dok., dos.* ***S.İsmayılova***