

17076

**ANKARA ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**KÜTÜPHANECİLİK ANA BİLİM DALI**

**ÖZEL KÜTÜPHANELERDE**  
**KULLANICI ANALİZİ SORUNU**

**T. C.**  
**Yükseköğretim Kurulu**  
**Dokümantasyon Merkezi**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Danışman:**

**Prof. Dr. Berin U. Yurdadoğ**

**Hazırlayan:**

**Özlem Gökkurt**

**Ankara - 1991**

## ÖNSÖZ

Kütüphaneler her türlü hizmetlerini, kullanıcılarının gereksinim duydukları bilgi/belgeyi sağladıkları ve yararlanmalarına sundukları ölçüde gerçekleştirmiş sayılırlar. Verilen hizmetlerin değerlendirilmesi, yeni hizmetlerin plânlanması için kullanıcı gruplarının bilgi gereksinimlerinin bilinmesi gereklidir. Bu amaçla yürütülen **kullanıcı analizleri**, günümüzde her tür kütüphanenin, üzerinde önemle durması gereken bir konu olarak kabul edilmektedir. Söz konusu alanda bilimsel yöntemlerin uygulanacağı bu tür araştırmalara, bir ölçüde katkıda bulunmak amacıyla "**özel kütüphanelerde kullanıcı analizi sorunu**" adı altında bir çalışma yapılmıştır. Çalışmada T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi uygulama alanı olarak seçilmiştir.

T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi'nde yürütülen sistemde yeni hizmetlerin plânlanması bakımından, Banka Personelinin bilgi/belge gereksinimleri ile görüş ve önerilerinin bilinmesi büyük önem taşımaktadır. Bilgi gereksinimleri farklı kişi ve gruplara verilecek hizmetlerin en uygun biçimde belirlenmesi; ancak bu amaçla yürütülen kullanıcı analizi sonucunda elde edilecek veriler değerlendirilerek yapılabilecektir. Bu nedenle araştırmada T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi kullanıcıları örneklem grubu olarak alınmış; verilerin toplanmasında anket ve gözlem tekniklerinden yararlanılmıştır. Toplanan bulgular sonucunda bir özel kütüphanede gerçekleştirilecek sistem tasarımı kullanıcı analizinin önemi vurgulanmaya çalışılmıştır.

Dileğimiz, kullanıcı analizlerinin ülke düzeyinde ve her tür kütüphanede yaygınlaştırıldığını görmektir.

## İÇİNDEKİLER

|                                                                       | <u>Sayfa No.</u> |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------|
| ÖNSÖZ                                                                 |                  |
| İçindekiler                                                           | 1-2              |
| Kısaltmalar                                                           | 3                |
| Tablolar                                                              | 4-5              |
| Giriş                                                                 | 6-10             |
| Amaç                                                                  | 6                |
| Varsayım                                                              | 7                |
| Kapsam ve düzen                                                       | 7-9              |
| Yöntem                                                                | 9-10             |
| Kaynaklar                                                             | 9                |
| Terimler                                                              | 9-10             |
| I. BÖLÜM: ÖZEL KÜTÜPHANELERDE KULLANICI                               | 11-22            |
| I.1. -Özel Kütüphaneler                                               | 11-16            |
| Tanım                                                                 | 11-13            |
| Sistemin öğeleri                                                      | 13-16            |
| II.2. -Özel Kütüphanelerin Amaç ve İşlevleri                          | 16-20            |
| -I. Bölümün notları                                                   | 21-22            |
| II. BÖLÜM: KULLANICI ANALİZİ                                          | 23-42            |
| II.1. Tanım                                                           | 23               |
| II.2. Kullanıcının Tanımlanması                                       | 24               |
| II.3. Kullanıcı Analizinin Yapılmasını Gerektiren Nedenler            | 25-28            |
| II.4. Kullanıcı Analizine Yönelik Çalışmalar ve Uygulanılan Teknikler | 28-39            |
| II. Bölümün notları                                                   | 40-42            |

|                                                                      |                |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>III. BÖLÜM: T.C. MERKEZ BANKASI'NDA KULLANICI</b>                 | <b>43-51</b>   |
| III.1. T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi                               | 43-44          |
| III.2. Hizmetler                                                     | 44-50          |
| Teknik Hizmetler                                                     | 44-48          |
| Kullanıcı Hizmetleri                                                 | 48-50          |
| III. Bölümün notları                                                 | 51             |
| <b>IV.BÖLÜM: T.C. MERKEZ BANKASI'NDA YÜRÜTÜLEN KULLANICI ANALİZİ</b> | <b>54-110</b>  |
| IV.1. -Kullanıcı analizinde anket süreci                             | 54-99          |
| Evren                                                                | 52             |
| Örneklem                                                             | 52-53          |
| Örnekleme oluşturan grupların tanımlanması                           | 53-54          |
| Anketle ilgili verilerin toplanması                                  | 55-56          |
| Anket formunda yer alan bilgiler                                     | 56-58          |
| Sürenin belirlenmesi                                                 | 58             |
| Toplanan bilgilerin analiz yöntemi                                   | 58-60          |
| Anket sonucunda toplanan veriler                                     | 61-99          |
| Anket formunda yer alan "Kişisel Bilgiler"e ilişkin veriler          | 61-68          |
| Anket formunda yer alan "Görüş ve Öneriler"e ilişkin veriler         | 68-99          |
| IV.2.-Kullanıcı analizinde gözlemleme süreci                         | 99-110         |
| Üç aylık kitap dermesi erişim analizi                                | 100            |
| Kullanıcı-zaman ilişkisi                                             | 101-102        |
| Gözlemleme sonucunda toplanan veriler                                | 103-110        |
| IV.3.Bulgular ve Yorum                                               | 111-120        |
| <b>V. BÖLÜM: SONUÇ</b>                                               | <b>121-129</b> |
| Ek: Kullanıcı Analizi için geliştirilen Anket Formu                  | 130-139        |
| Kaynaklar                                                            | 140-144        |

## Kısaltmalar

II. ve IV. Bölümlerde yer alan şemalarda bazı ifadelerin kısaltılarak verilmesi durumunda kalınmıştır. Bunların kısaltmalarda belirtilen şekli, bilgisayarın kısıtlayıcı kullanımı nedeniyle alışlagelmişin dışında kalmaktadır. Elde olmayan sebeplere dayanan bu durum bizi de üzmektedir. Hoş görüleceğimizi umarız.

Kullanılan kısaltmaların karşılıkları aşağıda sıralanmaktadır:

### II. ŞEMA

|                |                                                     |
|----------------|-----------------------------------------------------|
| ARZU/BİL.SİS.: | Arzu edilen bilgi sistemi                           |
| ARZU/DİĞ.KAY.: | Arzu edilen diğer kaynaklar (Sistem dışı kaynaklar) |
| GEREK:         | Gereksinim                                          |

### IV. ŞEMA

|                |                                                                       |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------|
| ARA.BİL.:      | Aranılan bilgi kaynağı                                                |
| ERİŞ.VE ÖDÜNÇ: | Erişilen ve ödünç verilen bilgi kaynağı                               |
| KAT. + DŞ.KÜT: | Katalog ve danışma kütüphanecisinin yardımıyla erişilen bilgi kaynağı |
| RAF.ERİŞ.:     | Rafta erişilen bilgi kaynağı                                          |
| RAF. ERİŞİM.:  | Rafta erişilemeyen bilgi kaynağı                                      |

### V. ŞEMA

|                   |                                              |
|-------------------|----------------------------------------------|
| BAŞKA KULLAN.:    | Bilgi kaynağı başka kullanıcıda              |
| KAY./YAN.YERL.:   | Yanlış yerleşmiş bilgi kaynağı               |
| KÜTÜPH.KULLANIM.: | Kütüphanede kullanılmakta olan bilgi kaynağı |
| TOP. ERİŞİLEMEY.: | Erişilemeyen toplam bilgi kaynağı            |
| YERLEŞ. BEKLEN.:  | Yerleşmek üzere bekletilen bilgi kaynağı     |

## TABLÖLAR

|                                                                                           | <u>Sayfa No.</u> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Tablo A: Kütüphane kullanıcı grupları ve yıllık ortalama sayıları                         | 53               |
| Tablo B: Kullanıcı analizinde değerlendirilen formların örneklem gruplarına göre dağılımı | 60               |
| Tablo I: Örneklem grubunun cinsiyet dağılımı                                              | 61               |
| Tablo II: Örneklem grubunun medeni durum dağılımı                                         | 62               |
| Tablo III: Örneklem grubunun yaş dağılımı                                                 | 63               |
| Tablo IV: Örneklem grubunun öğrenim durumuna göre dağılımı                                | 64               |
| Tablo V: Örneklem grubunun yabancı dil bilgisi düzeyinin dağılımı                         | 66               |
| Tablo VI: Örneklem grubunun hizmet süresine göre dağılımı                                 | 67               |
| Tablo Ia: Örneklem grubunun kütüphaneyi kullanım sıklığına göre dağılımı                  | 68               |
| Tablo Ib: Örneklem gruplarına göre kütüphane kullanım sıklığı dağılımı                    | 69               |
| Tablo IIa: Örneklem grubunun bilgi kaynağını "ödünc alma" sıklığına göre dağılımı         | 71               |
| Tablo IIIa: Örneklem grubunun kütüphaneyi kullanım amaçlarına göre dağılımı               | 73               |
| Tablo IIIb: Örneklem gruplarına göre kütüphane kullanım amaçlarının dağılımı              | 74               |
| Tablo IV: Örneklem grubunun ödünc aldığı kaynakları kullandığı ortama göre dağılımı       | 75               |
| Tablo V: Örneklem grubunun kütüphane kataloğunu kullanımına göre dağılımı                 | 76               |
| Tablo VI: Örneklem grubunun kütüphane kataloğunu kullanmama                               |                  |

|                                                                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| nedenlerine göre dağılımı                                                                                                                     | 77 |
| Tablo VII: Örneklem grubunun kütüphane kaynaklarını kullanarak ilgi alanındaki gelişmeleri izleyebilmesine yönelik değerlendirme              | 78 |
| Tablo VIII: Örneklem grubunun kütüphaneye son gelişinde aradığı bilgi kaynağına ulaşma durumunun değerlendirilmesi                            | 79 |
| Tablo IX: Örneklem grubunun aradığı bilgi kaynağına ulaşamadığı durumlarda başvurduğu yöntemlerin değerlendirilmesi                           | 81 |
| Tablo X: Örneklem grubunun kütüphaneye bilgi kaynaklarının sağlanmasında görüşlerinin alınmasını istediği grupların değerlendirilmesi         | 82 |
| Tablo XI: Örneklem grubunun daha hızlı ve daha etkili hizmet politikası için öngördüğü değişikliklerin değerlendirilmesi                      | 83 |
| Tablo XII: Örneklem grubunun bilgi kaynaklarını kullanım sıklığına göre dağılımı                                                              | 85 |
| Tablo XIII: Örneklem grubunun kütüphane kaynaklarının yeterliliğini derecelendirmesine göre dağılımı                                          | 87 |
| Tablo XIV: Örneklem grubunun güncelliğini yitiren bilgi kaynaklarının hizmet dışı bırakılmasına yönelik görüşlerinin değerlendirilmesi        | 89 |
| Tablo XV: Örneklem grubunun kütüphanede bilgisayar ile yürütülebilecek hizmetlerle ilgili yaptığı sıralamanın önem derecelerine göre dağılımı | 90 |
| Tablo XVI: Örneklem grubunun bilgi kaynaklarına erişimde gereğinden fazla zaman harcadığını düşündüğü hizmetlerin dağılımı                    | 91 |
| Tablo XVII: Örneklem grubunun kütüphaneyi çeşitli yönleriyle değerlendirilmesi                                                                | 93 |

## GİRİŞ

### Amaç

Çağımızın ilerleyen teknolojisi ve giderek artan, çeşitlilik kazanan bilgi gereksinimi kütüphane kurumunu doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle günümüzde kütüphane hizmetlerinde bilgisayarlı sisteme geçilmesi, böylelikle bilgi akımının bilgisayarla sağlanması, veri tabanlarının kullanılması kütüphanelerin ileriye dönük amaç ve hedeflerine ulaşmak için üzerinde en çok durdukları konuları oluşturmaktadır. Ancak her tür kütüphanede yürütülen hizmet biçimlerinde gereksinim duyulan değişikliklerin ortak ve temel ögesini kullanıcı oluşturmaktadır. Bu nedenle sistem tasarımı çalışmalarında ve kütüphane hizmetlerinin plânlanmasında genel amaçlar belirlenmeden önce sistemi kullanan çevrenin tanımlanması kaçınılmazdır. Bilgi hizmeti üreten her kuruluştaki olduğu gibi özel kütüphanelerde de kullanıcının nicelik ve nitelik yönünden tanımlanması, ancak kullanıcı analizleri ile gerçekleştirilebilmektedir. Kullanıcı analizinin uygulanmasıyla kütüphanede nasıl bir hizmet politikasının benimseneceğine ve yapılacak değişikliklerin neler olduğuna karar verilmesini sağlayacak veriler toplanabilmektedir. Analiz çalışmaları kullanıcıların bilgi gereksinimlerini tanımlamak yanında kütüphanede yürütülen hizmetlerle ilgili görüş ve önerilerini de yansıtabilmektedir. O halde kullanıcı analizinin sadece kütüphanenin özdevinimli biçime dönüştürülmesi aşamasında gerekli olduğu düşünülmemelidir. Kullanıcı analizi, işletilen herhangi bir kütüphane sisteminde hizmet plânlaması için başvuru bir tekniktir. T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi'nde yapılan kullanıcı analizine de bu düşünceden hareket edilerek başlanmıştır. Yapılan çalışmanın amacı, Kütüphane'de yürütülen sistem tasarımı çalışmalarında temel öge olan kütüphane kullanıcılarının, sisteme ilişkin görüş ve önerileri alınarak farklı bilgi, istek ve gereksinimlerini tanımlayabilmektir.

### Varsayım

Sistem tasarımı çalışmaları yürütülürken kullanıcının bilgi arama davranışını etkileyen faktörlerin ortaya konulması gerekir. Bilgi kaynaklarının seçimi ve sunulan hizmetler konusunda kullanıcıların görüşleri saptanmalı; yeni gereksinimler ve yapılması gerekli değişiklikler belirlenmelidir. Ancak bunun sağlıklı bir biçimde başarılabilmesi için varsayımlara dayanan düşünceler bilimsel yöntemlerle doğrulanmalıdır.

Yaptığımız çalışma da T.C. Merkez Bankası kütüphanesi'nde yürütülen sistem tasarımı çalışmalarının bilimsel bir tabana oturtulması, nitelik ve nicelikleri farklı kullanıcı gruplarının analiz edilmesine bağlı olduğu varsayımına dayanmaktadır.

### Kapsam ve düzen

Kullanıcı analizinin önemi, her tür kütüphane için geçerlidir. Yapılan çalışma, "özel kütüphanelerde kullanıcı analizi"nin gerekliliğini ortaya koymak düşüncesi ile sınırlandırılmıştır. Bu amaçla T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi Kullanıcıları örneklem grubu olarak seçilmiştir. Araştırmada, T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi'nde hizmetlerin plânlanmasında kullanıcıların nicelik ve nitelikleri ile bilgi gereksinimlerinin belirlenmesi için yapılan kullanıcı analizinin sonuçlarının ortaya konulmasına çalışılmıştır. Çalışmada yer alan bölümleri ve kapsadıkları konuları şöyle sıralayabiliriz:

**I. Bölüm**'de literatürde yer alan özel kütüphane terimi için yapılan tanımlardan örnekler verilmektedir. Değişen özel kütüphane anlayışı üzerinde durulmuştur. Sistemin öğeleri, amaç ve işlevleri aynı bölümde ele alınmaktadır.

**II. Bölüm**'de kullanıcı analizinin tanımlanmasına çalışılarak kütüphanelerde kullanıcı analizinin yapılmasını gerektiren nedenler sıralanmaktadır. Konuya yönelik sürdürülen çalışmalar ve uygulanan teknikler konusunda bilgi verilmektedir.

**III. Bölüm**'de T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi'nin amaç ve işlevleri açıklanmaktadır. Belirtilen amacı gerçekleştirmek için başlatılan sistem tasarımı kapsamında yapılan değişiklikler üzerinde durulmaktadır. Farklı kullanıcı gruplarının bilgi gereksinimlerine yönelik hizmetlerin plânlanabilmesi için "kullanıcı analizi"nin gerekliliği vurgulanmaktadır.

**IV. Bölüm**'de T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi'nde yapılan kullanıcı analizine katılan örneklem gruplarının nicelik ve nitelikleri tanımlanmaktadır. Kullanıcı analizinde hangi yöntemlerin kullanıldığı açıklanmaktadır. Anket tekniği ile kullanıcıların "kişisel bilgilerinin", "görüş ve önerilerinin" alındığı veriler tablolar halinde sunulmaktadır. Anket tekniği ile veri toplanmasına yardımcı bir yöntem olarak seçilen gözlemlleme, uygulama aşamaları ile ele alınmaktadır. Kullanıcı analizi sonucunda elde edilen bulgular ve bulgulara ilişkin yorumlar da bu bölümde yer almaktadır.

**V. Bölüm**'de T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi'nde yapılan kullanıcı analizi sonucunda farklı kullanıcı gruplarının niceliği ve niteliği ile bilgi gereksinimlerinin tanımlanmasına çalışılmaktadır.

Sistem tasarımı çalışmalarının hangi doğrultuda sürdürüleceği konusunda kullanıcıların görüşleri alınarak bu bölümde bir senteze varılmaktadır.

Kullanıcı analizi için Merkez Bankası Personeline dağıtılan anket formunun bir kopyası çalışmanın sonuna eklenmiştir.

## Yöntem

Kütüphane’de sistem tasarımı çalışmalarına yönelik bir kullanıcı analizinin uygulanabilmesi için gözlem ve anket yöntemi kullanılmıştır.

Konuyla ilgili bilimsel bilgilerin toplanması için de literatür taraması yapılmıştır.

## Kaynaklar

Kullanıcı analizinin yapılmasında kullanıcı istatistikleri, ödünç verme kartları gibi kütüphane kayıtlarından da yararlanılmıştır.

Literatür taramasında kullanılan kaynaklar aşağıda verilmiştir:

Aslib Proceedings. London, Aslib, 1949-

Library and Information Science Abstracts. London, Library Association, 1969-

Library Literature. New york, Wilson Co., 1936-

Special Libraries. New york, Special Library Association, 1910-

Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni. Ankara, TKD, 1952-1986.

Türk Kütüphaneciliği. Ankara, TKD, 1987-

Türkiye Bibliyografyası. Ankara, Milli Kütüphane, 1935-

Türkiye Makaleler Bibliyografyası. Ankara, Milli Kütüphane, 1952-

## Terimler

Ülkemizde, terminolojide henüz bir uzlaşmaya varılamadığı için eldeki çalışmada bazı terimler, aşağıda belirtilen anlamlarında kullanılmıştır:

"**kullanıcı grupları**" terimi, yapılan çalışmanın örneklemini oluşturan ortak nitelik yapılarına göre sınıflandırılan kullanıcı grupları, daha özel bir söyleyişle T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi'nden yararlanan değişik nitelik ve nicelikteki kullanıcıları karşılamaktadır.

"**Materyal**" terimi, bilgi kaynağı karşılığında; "**sistem**" terimi ise T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi yerine kullanılmaktadır.

"**Sistem tasarımı**" terimiyle de T.C. Merkez Bankası kütüphanesi'nde alt sistemlerin birbiriyle ve üst sistemleriyle etkileşiminin incelenerek, buna göre hizmetlerin yeniden plânlanması anlatılmaktadır.

Çalışmada yer alan bazı tablolar ve grafikler de "**şema**" adı altında sunulmaktadır.

## I. BÖLÜM

### ÖZEL KÜTÜPHANELERDE KULLANICI

#### I.1. ÖZEL KÜTÜPHANELER

##### Tanım

Kütüphanecilik literatüründe yer alan özel kütüphane tanımlarında gerek kullanıcıları, gerekse hizmetleri ve bilgi kaynakları yönünden özel kütüphanelerin diğer kütüphane türlerine göre başkalığı temel ve ortak özellik olarak belirtilmektedir.

Kullanıcıyı temel alan bir tanım, J.H. Shera tarafından şu şekilde yapılmıştır:

"Özel kütüphane, bilgi kaynaklarının belirli bir kullanıcı grubunun gereksinimini karşılamak üzere toplandığı kütüphane türüdür."<sup>1</sup>

UNESCO tarafından yapılan tanımda ise özel kütüphaneler, "resmi bir araştırma, endüstri kurumları gibi resmi ya da özel kuruluşlara bağlı olarak çalışan kişilere hizmet veren kütüphaneler"<sup>2</sup> olarak tanımlanmıştır.

Buna karşılık D.J. Foskett amaç ögesinde temellendirdiği tanımda özel kütüphaneyi, "üretilen her bilgi kaynağının toplandığı bir yer olmaktan çok bağlı olduğu kuruluşun amaçları doğrultusunda işlerin daha verimli yürütülmesini sağlayan bilgi hizmetinin verildiği bir alt birim" olarak nitelendirmektedir.<sup>3</sup>

Özel kütüphanelerin sahip oldukları bilgi kaynaklarının tür ve niteliği yönünden çeşitliliğini vurgulayan tanımlar da yapılmaktadır. Bu tür tanımlara şu örneği verebiliriz:

"Özel kütüphaneler bankacılık, hukuk, ekonomi, sanat, fen bilimleri gibi sınırlı bir, ya da birkaç konuda kitap, rapor, süreli yayın, standart, patent, mikroform, harita, resim gibi farklı biçimlerde bilgi kaynaklarının derlendiği kütüphanelerdir."<sup>4</sup>

Günümüzde çok kısa aralıklarla ve devamlı olarak değişen, gelişen konu alanlarında çalışan her tür kuruluş kütüphanesi, bu değişim ve gelişimin gerisinde kalmama sorumluluğunu taşımaktadır. Çağın değişen bilgi gereksinim ve kullanım biçiminin özel kütüphanelerde belirlediği türde hizmet anlayışının temel alındığı bir tanım geliştirilebilir. O zaman tanım şu şekli alabilir:

Özel kütüphaneler, bağlı olduğu kuruluşun ilgilendiği, ya da etkinlik gösterdiği konu alanlarına, bu alanlardaki çalışmalara, kullanıcılarının istek ve gereksinimlerine yönelik bilgi kaynaklarının ve bilgi hizmetlerinin yararlanmaya sunulduğu kütüphanelerdir. Günümüzde özel kütüphanelerde verilen hizmetler, özellikle kullanıcıyı ön plâna çıkarmaktadır. Kullanıcı salt kendi kütüphanesinin sahip olduğu bilgi kaynaklarıyla yetinmemektedir. Bilgi erişim yollarında ise kolaylık, doğruluk ve çabukluk beklemektedir. Kütüphane içinde geleneksel hizmetleri hızlandırmak için ödünç verme, kataloglama gibi işlemlerde kullanılan bilgisayar, hizmetlerin özünde bir değişiklik oluşturmaktadır. Çünkü verilen hizmet sadece o kütüphane ile sınırlı kalmaktadır.<sup>5</sup> Bilgisayar ve telekomünikasyon teknolojisindeki gelişmelerin rasyonel kullanımı ise özel kütüphane kavramına yeni boyutlar kazandırmaktadır. Bilgi hizmetlerinde yeni tekniklerin kullanılması, gereksinim duyulan bilginin gereksinim duyulduğu anda kullanıcıya sunulmasını sağlamaktadır. Kullanıcıların ilgilendikleri konu alanlarında veriler toplanarak, analiz edilmekte, işlenmekte, depolanmakta ve erişim sağlanmaktadır.<sup>6</sup> Dermenin gittikçe artan oranda elektronik ortama aktarılması da daha bugünden **"elektronik kütüphane"**, **"duvarsız kütüphane"**, **"kitapsız kütüphane"**, **"deposuz kütüphane"** deyimlerinin kullanımına yol açmış bulunmaktadır. Dermenin tümüyle elektronik ortama geçmesi bugün için gereksiz görülse bile,

özellikle özel kütüphaneler söz konusu olduğunda bu durum göz ardı edilemeyecek kadar önemli sayılmaktadır.<sup>7</sup>

### Sistemin Öğeleri

Özel kütüphanelerde bilgi hizmetinin verilebilmesi ve bu amaca yönelik bir sistemin kurulabilmesi için beş temel ögenin varlığı gerekmektedir. Bu öğeleri şöyle inceleyebiliriz:

#### 1) Personel

Kütüphaneler, hizmet üreten kuruluşlardır. Bu hizmetlerin verimliliği ise yeterli sayıda ve nitelikte insan gücünün üretime katılımıyla ölçülür. Özel kütüphanelerde gereksinim duyulan insan gücünün nicelik ve niteliği, sunulan hizmetlerle orantılı olarak çeşitlilik gösterir. Modern teknoloji ve çağdaş yönetim anlayışı, profesyonel hizmetlerin geleneksel olarak bir kütüphaneci ile yürütüldüğü özel kütüphanelerde, istihdamda nicel artış yerine kullanıcıların gereksinimlerini karşılayabilecek nitelikte, sosyal yönü güçlü bir uzman kütüphanecinin çalıştırılması ilkesini getirmiştir.<sup>8</sup> Ancak büyük kütüphanelerde yeterli sayıda yardımcı elemanla birlikte görevlendirilecek kütüphanecilerin nitelik ve niceliği de gereksinimi karşılayacak düzeyde olmalıdır.

#### 2) Derme

Bir özel kütüphanede derme, basılı materyalin yanında gelişen teknolojik olanaklar doğrultusunda kitap dışı materyali de kapsamaktadır. Dermeyi iki ana grupta sınıflandırabiliriz:

##### **a. Kuruluş içi kaynaklar:**

- teknik raporlar, notlar,
- yıllık raporlar ve bilançolar,
- araştırma raporları, notları,

- kuruluşla ilgili konferans tutanakları, seminer notları,
- bildiriler,
- ticari literatür,
- arşiv materyali (evrak v.b. kayıtlar),
- fotoğraflar, resimler v.b.

**b. Kuruluş dışı kaynaklar:**

- kitaplar (monograflar, danışma kaynakları, ders kitapları v.b.),
- broşürler,
- periyodikler (gazeteler, magazinler, bilimsel dergiler),
- öz dergileri, indeksler, bibliyografyalar,
- raporlar (diğer kuruluşların teknik, ticari v.b. raporları),
- konferans tutanakları,
- standartlar,
- patentler,
- tezler,
- rehberler,
- kanun, yönetmelik v.b. hukuki materyal,
- istatistikler,
- ticari dokümanlar,
- görsel-işitsel materyal<sup>9</sup>.

Belli bir türde ya da bir çok türde materyal, bazı kütüphanelerin politikalarına göre, derme içinde ağırlığı oluşturabilir.

**Dermenin oluşturulmasını ve geliştirilmesini etkileyen başlıca öğeler:**

- kütüphanenin bütçesi,
- kütüphanenin yeri

- kuruluşun değişen gereksinimleri,
- diğer kütüphanelerle yürütölen işbirliği olarak sıralanabilir.

### 3) Kütüphanenin yeri

Çağdaş kütüphane plânlamasında aranan ön koşul, esnekliktir. Bu önemli koşul, kütüphanenin yerinin belirlenmesinde aranan diğer koşullar ve niteliklerle dengelenmelidir. Esnek bir plânda dikkate alınması gereken nitelikler şunlar olmalıdır:

- ulaşılabilirlik,
- genişletilebilirlik,
- ilgi çekicilik,
- organizasyon (materyale kolay ulaşım),
- rahatlık,
- aydınlatma, ısıtma, soğutma, havalandırma ve akustiğin standartlara uygun olması,
- güvenlik<sup>10</sup>

### 4) Bütçe

Bütçe, kütüphane yönetiminde, hizmetlerin plânlanmasında ve geliştirilmesinde çok önemli bir rol oynar. Kütüphane binasının, personelin ve dermenin sağlanmasına, teknolojik gelişmelerin izlenmesine kadar her türlü işin, tasarının başlatılıp sürdürölmesinde temel gereksinim parasal kaynaktır.

"Bir özel kütüphanenin bütçesi, bağlı olduğu kuruluşun genel gelir ve gider masrafları içinde yer alabildiği gibi, kütüphane başlı başına bir alt sistem kabul edilerek bütçesi önceden belirlenen bir fon içinde de tasarlanabilmektedir. Her iki yöntemde de kütüphane bir işletme gibi düşünölmelidir. Yönetici bu düşünce temelinde eldeki kaynaklarını, olanaklarını, şartlarını, hedeflerini, zaman faktörünü tek tek ve bütün

olarak birbiriyle ilişkilerini analiz ederek sistemin yıllık mali portesini tasarlamalıdır."<sup>11</sup>

##### 5) Kullanıcı

Özel kütüphanelerin kullanıcılarının çoğunluğu kuruluştaki çalışan elemanlardır. Bununla birlikte bazı özel kütüphaneler belli sınırlamalar koyarak kapılarını kuruluş dışı kullanıcılara açabilirler ya da kuruluşun özgün çalışmalarına diğer kütüphanelerde ulaşamayan araştırmacılar ve öğrenciler de ilgili kuruluşun kütüphanesinden yararlanabilirler.

##### 1.2. Özel Kütüphanelerin Amaç ve İşlevleri

Özel kütüphane ifadesinde geçen "özel" sözcüğü, "belirli bir tür kütüphane" kavramını nitelemektedir. Daha açık bir deyişle "özel" sözcüğü belirli bir kuruluşun çalışma alanına, elemanlarına yönelik kütüphane kavramını ve işlevlerini tanımlamaktadır. O halde özel kütüphanenin işlevleri bağlı olduğu kuruluşun çalışmalarını doğrudan destekleyecek bilgi hizmetinin sunulması amacına yönelik olmalıdır. Bunun için "kullanıcı ile hizmet arasında sağlıklı bir etkileşimin sağlanması ve sürdürülmesi kaçınılmazdır".<sup>12</sup>

Özel kütüphanelerde hizmetler, bilgi kullanımında üst düzeyde bir yararlılığın, kolaylığın, çabukluğun sağlanması ilkesinde anlam ve çeşitlilik kazanmaktadır. Hizmetleri şöyle sıralayabiliriz:

1) Danışma hizmeti, kullanıcıların basit ve karmaşık yapıları sorularına cevap vermek üzere yürütülen çalışmaları kapsar. Basit danışma soruları belirli bir danışma kaynağına başvurularak cevaplanabilmektedir. Bazı danışma sorularının cevaplanması ise kütüphanenin kendi kaynakları ile kütüphane dışı kaynakların kullanıldığı daha uzun ve geniş bir araştırma sürecini gerektirebilmektedir.

Kullanıcı, kütüphanedeki kaynakların düzeniyle, sıralanışıyla yakından ilgilenmeyebilir; ancak aradığı herhangi bir kaynak, ya da çalışma projesiyle ilgili bilgilerin sağlanması kullanıcıyı doğrudan ilgilendirir. Bu nedenle özellikle danışma işi, kullanıcının hizmetin veriliş biçimi ve kapsamı ile en sık ilgilendiği hizmet türü olmaktadır.

Kennet Whittaker, danışma hizmetini şöyle tanımlamaktadır:

"Danışma işi, bilgi kaynağındaki bilginin, bilgiye ihtiyaç duyan kişiye kesintisiz ulaştırılması işidir. Kaynağa kütüphaneciyle birlikte ulaşılmaması, ya da sorunla ilgili çözümün birlikte aranmaması durumunda bilginin akışı ya hiç olamamakta ya da yeterince sağlıklı olamamaktadır. Kaynaklar tanıtılır ve kullanım öğretilir, kullanıcı kendi araştırmasını kendi yapabilir."<sup>13</sup>

2) Ödünç verme hizmeti, materyalin kütüphane dışında da kullanımına izin verilmesidir. Ortalama ödünç verme süresi, ödünç verilecek materyalin türüne göre bir haftalık ya da bir aylık süre olarak belirlenebilir. Dergilerin son sayıları hariç, diğer sayılar genellikle bir hafta için, yeni gelen ve popüler bazı kitaplar, raporlar, bilimsel dergiler iki hafta için, diğer materyal ise bir ay için ödünç verilebilir. Danışma kaynakları ise ödünç verilmez; kütüphane içinde gereken bölümün fotokopisi çekilir.<sup>14</sup>

Ödünç verme işlevi, kütüphanelerarası işbirliği alanında da yürütülmektedir. Katılım, materyali ödünç isteyen kütüphane yönünden şu durumlara bağlı olarak gerçekleşebilir:

-Materyalin, dermenin derinlik kazandığı konuların dışında kalıyor olması ve çok seyrek ihtiyaç duyulması,

-Aranan materyalin satın alınamıyor olması,

-Aranan materyali satın almanın, formalite gereği alacağı zaman nedeniyle hemen kullanıma imkân vermediği için pratik bir çözüm olarak görülmemesi hali.

3) Sağlama hizmeti, önceden belirlenen ölçütlere göre seçilen materyalin siparişi, teslim alınması ve kayıtlarının tutulmasına ilişkin işlemlerin tümünü kapsar. Seçim yapılırken, materyalin öncelikle kurumun görevlerini yerine getirmesinde yarar sağlayacak nitelikte olması gözetilir. Gereksiz materyal, kütüphanenin düzenli ve hızlı örgütlenmesine engel olabileceği gibi, kullanıcılara da zamanında hizmet verilmesini önler.<sup>15</sup>

Sağlama hizmeti başlıca şu konularla ilgili çalışmaları kapsar:

- Sağlama politikasının saptanması,
- Finansal kaynağın analizi,
- Eldeki (mevcut) materyalin analizi,
- Kullanıcı ihtiyaçlarının tanımlanması,
- Seçim mekanizmasının kurulması ve yürütülmesi,
- Ayıklama (düşüm) ile ilgili ölçütlerin belirlenmesi.<sup>16</sup>

Seçim-sağlama işinde gözönünde bulundurulması gereken en önemli unsurlar şunlardır:

- Kütüphanenin parasal kaynağı
- Materyali çin ayrılan yer
- Kuruluşun değişen gereksinimleri,
- Kütüphanelerarası işbirliği sürecindeki etkinlikler.<sup>17</sup>

4) Kataloglama hizmetinin başlıca fonksiyonları herhangi bir yazarın belirlenmesi, herhangi bir eserin tanımlanması, konu başlıklarının ve sınıflandırma

numarasının verilmesidir. Konu başlıkları, okuyucuya belirli konulardaki ilgi kaynaklarının belirlenmesinde yardımcı olurlar. Sınıflandırma işi iki amaca hizmet eder:

-Raflarda aynı konudaki materyalin olanaklar içinde bir araya getirilmesi (sınıf numarası),

-Hem kullanıcı hem de kütüphane elemanlarının kolaylıkla bulabilmeleri için her materyale görelî bir fiziksel yer verilmesi.<sup>18</sup> Katalog ve sınıflandırma işlemlerinde gerek "bilgi kaynaklarına rafta erişilmesinde"<sup>19</sup>, gerek "aranılan bilginin hangi konu başlığı altında aranacağını bilmesinde"<sup>20</sup> rasyonel bir verimin sağlanması için seçilecek biçim ve ayrıntı düzeylerinin belirlenmesinde her kütüphanenin kendine özgü gereksinimlerinin tanımlanması özellikle önemlidir.

Özel kütüphanelerde kullanıcı hizmetleri, kuruluş elemanlarının gereksinimlerine göre çeşitlilik kazanmaktadır. Örneğin, kuruluş elemanları ilgi alanlarındaki ve üzerinde çalıştıkları konulardaki gelişmeleri güncel olarak izlemek istemektedir. Ayrıca kendi kuruluşu dışında diğer kuruluşlar hakkında da bilgi edinme ihtiyacı duyabilirler. Bu tür bilgilerin yer aldığı haftalık, aylık ve benzeri aralıklarla çıkan bilimsel, teknik, ticari yayınlar izlenerek kullanıcıların ilgi alanına giren konularda en yeni bilgilerden haberdar olmaları için de çeşitli hizmetler geliştirilmiştir. Örneğin, Meltzer'e göre "makale başlıklarının listelenerek belli aralıklarla kullanıcılara duyurulması şeklinde ifade edilen"<sup>21</sup>, buna karşın büyük bir çoğunluk tarafından, çıkacak dergilerin içindekiler sayfalarından oluştuğu kabul edilen güncel duyuru bültenleri hazırlanabilir. "Belirli konu ya da konularla ilgili güncel kaynak ve makalelerin bibliyografik tanıtımlarıyla birlikte içeriklerine yönelik analiz ve kritik bilgilerinin de duyurulması ise uzmanlığı ve kapsamlı bir çalışmayı gerektirmektedir."<sup>22</sup> Seçmeli bilgi yayımı denilen bu hizmette amaç, kullanıcıların ilgi alanlarına yönelik en yeni bilgilerden belli bir kapsam ve süre içinde bireysel olarak

haberdar olmalarını sağlamaktır. Ancak bu hizmet verilirken kullanıcıların ilgi alanları oldukça ayrıntılı olarak belirlenir. Buna **okuyucu profili** denilmektedir. Bu çalışma sonunda yeni bilgiler, belirlenen ilgi alanlarına göre sınıflandırılır ve hizmete sunulur. Bu hizmet sürecinde, bilimsel dergiler, araştırma raporları, konferans tutanakları, gazeteler, standard ve patentler ile indeks ve kritik dergilerinin tümünden yararlanılabilir.<sup>23</sup>



## I. BÖLÜMÜN NOTLARI

- <sup>1</sup> J.H.Shera, "special Librarianship and documentation." Library Trends, I: 2 (1952) 194.
- <sup>2</sup> "Needs of special libraries." Unesco Bulletin for libraries, 10: 11/12 (1958) 254.
- <sup>3</sup> D.J.Foskett, "special libraries" Preceedings of the Annual Conference (The Library Association, 1955) 70.
- <sup>4</sup> Reuben Musiker, Special libraries: A general survey (Metuchen, N.J. The Scarecrow Press, 1970)25.
- <sup>5</sup> Ahmet Çelik, "enformasyon teknolojisi ve kütüphanecilik." Türk Kütüphaneciliği, I: 3 (1987) 127.
- <sup>6</sup> Yurdadoğ, Berin U. "enformasyon toplumu kütüphanelerinde personel (insangücü) sorunu" Bildiriler. Türk Kütüphaneciler Derneği 40. Yol Kütüphanecilik Kurultayı (30 Kasım-1 Aralık 1989- ankara) (Yay. haz. Doğan Atılgan-Fahrettin Özdemirci; Ankara: TDK,1990)31.
- <sup>7</sup> Yurdadoğ, a.g.e. 30.
- <sup>8</sup> St. Clair-J.Williamson, Managing the one-person library ( London: Butterworth, 1986) 8.
- <sup>9</sup> Industrial and Commercial libraries: An introductory guide (The Library Association, 1986) 12.
- <sup>10</sup> F.Faulkner, "serbest plân ve esneklik." Kütüphanecilikle İlgili Seçme Metinler (haz. Aysel Vontar; İstanbul: TKD, 1989)83-84.
- <sup>11</sup> St. Clair, Managing....8

<sup>12</sup> C.W.Hanson, Introduction to science-information work (London: Aslib, 1971)51.

<sup>13</sup> Kennet Whittaker, "towards a theory for reference and information service."Journal of Librarianship, 9 (1977) 49.

<sup>14</sup> "St. Clair, Managing... 139-145.

<sup>15</sup> Morton F.Meltzer, The Information Center (American management Association, 1967) 45-46.

<sup>16</sup> St. Clair, Managing... 63.

<sup>17</sup> St. Clair, a.g.e... 68-69.

<sup>18</sup> Marty Bloomberg, Kütüphane Teknisyenleri İçin Teknik Hizmetlere Giriş (Çev. Nilüfer Tuncer; Ankara: TKD, 1989)5-6.

<sup>19</sup> A. Maltby, "sınıflandırma: mantığı, sınırları ve düzeyleri." Kütüphanecilikle İlgili Seçme Metinler (haz. Aysel Yontar; İstanbul: TKD, 1989) 68.

<sup>20</sup> Maltby, a.g.m. 68.

<sup>21</sup> Meltzer, The Information... 78.

<sup>22</sup> St. Clair, Managing... 143-144.

<sup>23</sup> St. Clair, a.g.e. 143-144.

## II. BÖLÜM

### KULLANICI ANALİZİ

#### II.1. Tanım

İnsanoğlunun varlığını sürdürme gereksinimi, "ilkel teknoloji"nin doğması ve ilk üretimin gerçekleşmesi için itici bir güç olmuştur. Günümüzde ise insan, yaşam düzeyini yükseltmek için her alanda hızlı bir üretime geçmiştir. Kütüphaneler de bu yaşamsal üretim sisteminin işlemesine, sahip olduğu bütün kaynakları ve hizmetleriyle aktif olarak katılmaktadır. Bu katılım, büyük üretici olan insan gruplarıyla onlara yönelik hizmet üretiminin etkileşimi ile doğar, gelişir ve anlam kazanır. İşte, günümüzde her alanda olduğu gibi kütüphanecilik alanında da insanın çevresiyle iletişim kurma faaliyeti onun temel fonksiyonu olarak öne çıkmaktadır. Giderek insanlar ve kurumlar başarılarının ya da başarısızlıklarının, büyük ölçüde birbirleriyle olan iletişimlerine bağlı olduğunu düşünmektedirler<sup>1</sup>. Bu yargının gerçekliği, kütüphanelerde kolaylıkla izlenebilir. Kütüphanelerde özellikle danışma hizmetinin yürütülebilmesi, kütüphaneci ile kullanıcı arasındaki iletişimin etkinlik düzeyine bağlıdır. Son yirmi yıldır bu konudaki çalışmalar davranış bilimi, organizasyon teorisi, uygulamalı psikoloji ve sosyoloji konularının içinde ele alınmaktadır.

Kullanıcı analizi, adı geçen alanların çalışma konuları ile birlikte ele alınmakta; kullanıcıların bilgi ile ilgili her türlü davranış ve düşüncelerine ilişkin verilerin sözle, yazıyla, davranışla ifade biçimlerinin bilimsel olarak incelenmesini kapsamaktadır. Bu çalışmaların yürütülmesi de kütüphaneci ile kullanıcı arasındaki etkileşimle doğrudan ilgilidir.

## II.2. Kullanıcının Tanımlanması

Bugüne kadar kütüphaneden yararlananlar "okuyucu" adı altında nitelendirilmiştir. Kütüphanelerde kitap türü basılı bilgi kaynağının yerini giderek değişen ve çeşitlilik kazanan kütüphane materyalinin alması, "okuyucu" kavramı yerine "kullanıcı" kavramının yerleşmesine neden olmuştur. Günümüzde niteliği ve niceliği de giderek değişen bilgi gereksinimlerini karşılamak üzere çok çeşitli kütüphane materyalinden yararlanmak amacıyla kütüphaneye gelen bu kullanıcı grubu "gerçek kullanıcı" adı altında sınıflandırılmaktadır. Gerçekte kütüphaneden yararlanması gerektiği düşünülen ve kendisinden beklenen, ancak bu yönde henüz eğilimin gözlenmediği bir kullanıcı grubunun varlığı da "potansiyel kullanıcı" grubunu belirlemektedir. O halde sistemin diğer öğeleriyle beraber kullanıcısı da nitelik ve nicelik yönünden ne denli değişirse ve gelişirse gelişsin bugün de bir kütüphanenin kullanıcı grubunu gerçek kullanıcı ve potansiyel kullanıcı olarak iki genel başlık altında sınıflandırmak yanlış olmayacaktır. Amerikan Kütüphaneciler Derneği'nin "kullanıcı grubu" için yaptığı tanımda da iki grup yer almaktadır: "Kullanıcı grubu, kütüphanenin hedef aldığı grubun ve kütüphanenin kaynaklarını hizmetlerini gerçekten kullanan grubun üyeleridir."<sup>3</sup> Bu tanımda geçen "kütüphanenin hedef aldığı grup", bir özel kütüphane için düşünüldüğünde, kütüphanenin bağlı olduğu kuruluşun bütün elemanlarının oluşturduğu potansiyel kullanıcı grubunu ifade etmektedir. Gerçek kullanıcı grubu ise tanımda oldukça açık belirtilmiştir.

Bir kütüphanede yukarıda belirtilen her iki grup altında nitelik ve nicelikleri farklı alt grupları oluşturan kullanıcıların çeşitli özellikleriyle tanımlanabilmeleri için de kullanıcı analizi çalışmasının yapılması gerekmektedir.

### II.3. Kullanıcı Analizinin Yapılmasını Gerektiren Nedenler

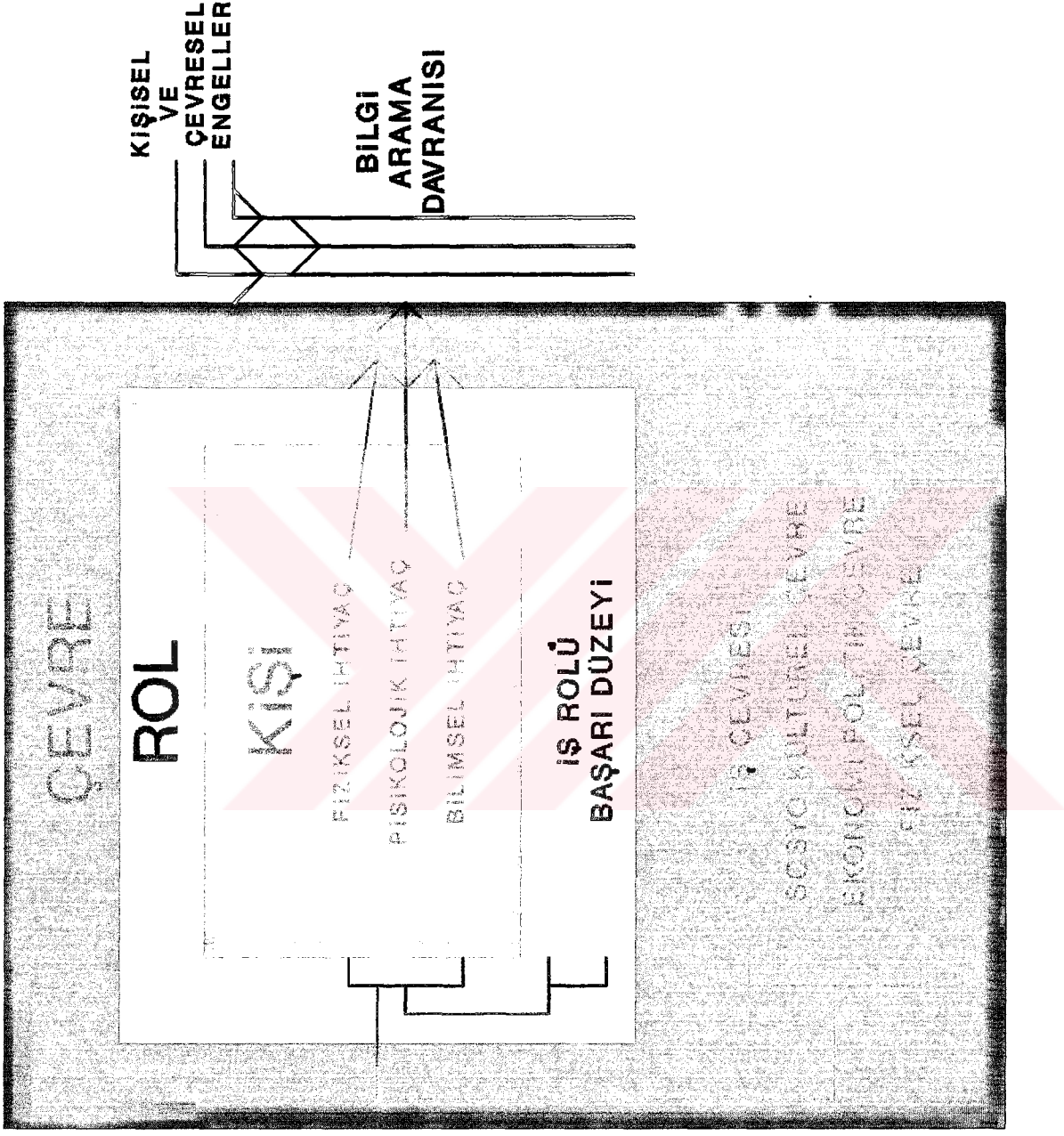
"Bilgi" ve "gereksinim" kavramları arasındaki ilginin kaynağı "insan"dır. Literatürümüzde geçen "bilgi gereksinimi" ile "insan gereksinimi" kavramsal yaklaşım açısından birbirine yakın terimlerdir. Psikologlar insan gereksinimini üç sınıfta toplarlar:

"1 Fizyolojik ihtiyaçlar (yeme, içme, korunma ihtiyacı gibi)

2. Psikolojik/duygusal gereksinim (başarma, üstün olma gereksinimi gibi)

3. Bilgi gereksinimi (bir beceriyi öğrenme, plân yapma, karar verme gibi bilgilenme gereksinimleri)"<sup>4</sup> (I. Şema)

Bütün gereksinimlerin karşılanabilmesi için, önce bilgilenme gereksiniminin karşılanması gerekir. "Bilgi gereksinimi" terimi, ihtiyaçların karşılanıp karşılanamaması doğrultusunda literatürümüze "bilgi arama", "bilgi isteme" terimlerini de beraberinde getirmiştir. Bilgi aramaya yönelik sorunların temelinde doğrudan doğruya psikolojik ve bilişsel gereksinimler (Bu terim psikolojide bilgi gereksinimini ifade etmektedir.) yer almamaktadır. Sağlanan bilginin doyurucu olup olmaması, bilgi erişimde karşılaşılan engeller, önyargılar, görüş ve düşünceler bu konuda önemli rol oynamaktadır. Bilgiyi kullanan insan topluluğu ile ilgili olarak bu türlü nitel ve nicel verilerin ortaya konulması aranan bilgiye uygun bir sistemin oluşturulması açısından kaçınılmazdır. Diğer yandan var olan sistemlerde de uygulanan politikaların başarıyla yürütülüp yürütülmediğinin, yada hâlâ geçerli olup olmadığının değerlendirilmesi de büyük ölçüde kullanıcının bilgi ile ilgili davranışlarının ayrıntılı olarak incelenmesine bağlı bulunmaktadır.



I. ŞEMA

Sistemin potansiyel ve gerçek kullanıcılarının, değişen koşullara bağlı olarak bilgi gereksinimlerinin belirlenebilmesi için, kullanıcı ile bilgi alış-verişine yönelerek onunla ilgili ayrıntılı tanımlamaların yapılması gereklidir.

Coover'in de belirttiği gibi "kullanıcı ihtiyaçları"nın tanımlanması bir bilgi merkezinde (sistemde) yönetimin fonksiyonları arasında yer almaktadır.<sup>5</sup> Kullanıcıların gereksinim duydukları bilgiyi gereksindikleri anda ve gereksindikleri kapsamda doğru, kolay ve çabuk olarak sağlayabilmeleri için "kullanıcı gereksinimleri" sürekli biçimde değerlendirilmelidir. Gerçekte sistemin başarısı, kullanıcı ihtiyaçlarının karşılanmasındaki başarı ile değerlendirilebilir. Bu nedenle kütüphane ve enformasyon alanında son yirmi yıldır önemle üzerinde durulan konulardan biri de "kullanıcı analizi" olmuştur. Bu eğilim, sistemlerin varlığını sürdürebilmesi için kullanıcıların "bilgi arama" davranış, istek ve görüşlerinin tanımlanabilmesi doğrultusunda onların değişen gereksinimlerine karşı bir duyarlılığın belirmesiyle biçimlenmiştir.

Denis Arnold, kullanıcı analizinin gerekliliğini yönetim açısından şöyle ifade etmektedir: "denetleme teknikleri, sistemde yürütülen işlerin aksamaması ya da yanlış giden bir takım durumların görülmesinin işlerin akışında, politikaların belirlenmesinde mutlaka standartlara uyulmadığı anlamına gelmediğini ortaya koymaktadır. Kullanıcı analizine karar verilmesi için sistemin herhangi bir parçasında belirli bir değişikliğe ihtiyaç duyulduğu varsayımı yeterli bir neden olabilir. Kullanıcıların yeni gereksinimleri doğrultusunda sistemin sunduğu hizmetlerde değişikliklerin gerekli olup olmadığının belirlenmesi için kullanıcı araştırması yapılması düşüncesi de bu yönde bir incelemeyi gerektiren önemli bir varsayımdır."<sup>6</sup>

Streatfield, Arnold'un ifadesinde belirttiği "kullanıcı araştırması" karar ve uygulamasına neden olan faktörleri şöyle sıralar:

1. Etkili bir bilimsel araştırma yürütülmesinde ya da bilgi erişim/paylaşımında duyulan hoşnutsuzluk,
2. Kullanıcı araştırma tasarısına temel olan varsayımları test etme, bilimsel bir sonuca ulaştırma isteği,
3. Tasarlanan hizmetlerin teoride en iyisi olduğuna inanılsa da sistemde kullanıcıların gereksinim duymadığı hizmetlerin verilmesini önleme, sistemin işlerliğine yönelik hizmetleri belirleme isteği,
4. Kullanıcılarla sistemde çalışanlar arasındaki iletişimi, işbirliğini geliştirme isteği.<sup>7</sup>

Gerek bir kurumda yer alan sistemde, gerekse ülke düzeyinde ele alındığında, kullanıcı incelemelerinin yapılmasını gerektiren nedenlerin temelini, kullanıcılardan alınan geri beslemelerin bilimsel olarak değerlendirilmesiyle, sistem tasarımlarına yönelme ilkeleri oluşturmaktadır.

#### II.4. Kullanıcı Analizine Yönelik Çalışmalar ve Uygulanan Teknikler

Kullanıcı analizine yönelik çalışmalar, başlangıçta, kütüphaneye giren, çıkan kişi sayısının günlük olarak tutulmasından ibaret bir takım istatistiksel verilere dayanırdı.<sup>8</sup> Sonraları bu istatistiklerin tutulması, kütüphaneler arasında yaygınlaşmış ve istatistiklerde daha ayrıntıya inilmiştir. Ancak sonuçta bu yöntem, istenilen amaca cevap vermekte yetersiz kalmıştır.<sup>9</sup>

Kullanıcı analizine yönelik çalışmalar 1930'lu yıllarda Amerika'da toplumbilimciler tarafından yürütülmekteydi. 1950 öncesi yıllarda özellikle halk kütüphanelerinde bu tür çalışmaların yapılması öngörülmüştür.<sup>10</sup> Bu dönemde yapılan çalışmalarda kullanıcıların çoğu kez gerçek bilgi arama/bulma davranışlarını kütüphanecilerden gizledikleri görülmüştür. Genellikle kullanıcı ile sohbet şeklinde

görüşmelerin yapılması ve ender olarak çok aşamalı bir araştırmada kullanıcıların davranışlarının izlenmesi gibi yöntemlerin kullanıldığı bu çalışmaların sonucunda kullanıcıya verilen önemin giderek artması ile kullanıcı incelemeleri nicelik ve nitelik yönünden çeşitlilik kazanmıştır. Çalışmalar iki geniş grupta ele alınabilir:

1. Kütüphaneye yönelik çalışmalar: Tek tek kütüphanelerde, ya da enformasyon merkezlerinde yürütülen araştırmaları kapsar.

2. Kullanıcıya yönelik çalışmalar: Belirli bir kullanıcı grubunun, ihtiyaç duyduğu bilgiye nasıl ulaştığını ortaya koyan araştırmaları kapsar.

Bilgiyi isteme, arama ve kullanma davranışları "bilgi arama davranışı" terimiyle ifade edilmektedir.<sup>11</sup> Mevcut enformasyon sistemi tarafından ihtiyaçların tanımlanması ve bunların karşılanması için yürütülen bütün faaliyetler ise "bilgi sağlama davranışı"<sup>12</sup> olarak adlandırılabilir. O halde "bilgi arama davranışı"nın, bilgi ihtiyaçlarının tanımlanmasında önemli bir girdi olduğunu söyleyebiliriz. Kullanıcıların davranışlarının, tercih biçimlerinin belirlenmesi, analiz edilmesi düşüncesiyle İngiliz Ulusal Kütüphanesi (British Library) bir Kullanıcı Araştırmaları Merkezi (Center of Research in User Studies) kurmuştur. "Kullanıcı çalışmalarının sistematize edilmesine, önerilerin getirilmesine ve bu konuda uygulanan araştırma yöntemlerinde standardlaşmaya gidilerek sürekli ve düzenli yürütülecek projelerin tasarlanmasına karar verildi."<sup>13</sup> "İngiliz Ulusal kütüphanesi, kullanıcı çalışmalarının sosyoloji, psikoloji, pazar araştırması, istatistik ve iletişim teknolojisi gibi pek çok disiplinle ilgili olduğunu ortaya koyuyordu."<sup>14</sup> Sheffield Üniversitesi Enformasyon Bölümü başkanı, Profesör T.D. Wilson, CRUS tarafından yürütülen kullanıcı çalışmaları ile bilgi arama davranışının bir "model"e bağlanmasının amaçlanmadığını belirtmektedir.<sup>15</sup> Wilson, "kullanıcının bilgi gereksinimini karşılamak için kullandığı ortamlar arasındaki ilişkileri II. Şemada göstermiştir.<sup>16</sup> Adı geçen şemada da gözlenebileceği gibi bilgi gereksiniminin karşılanması bazı durumlarda "başarısızlık"la sonuçlanmaktadır. Buna

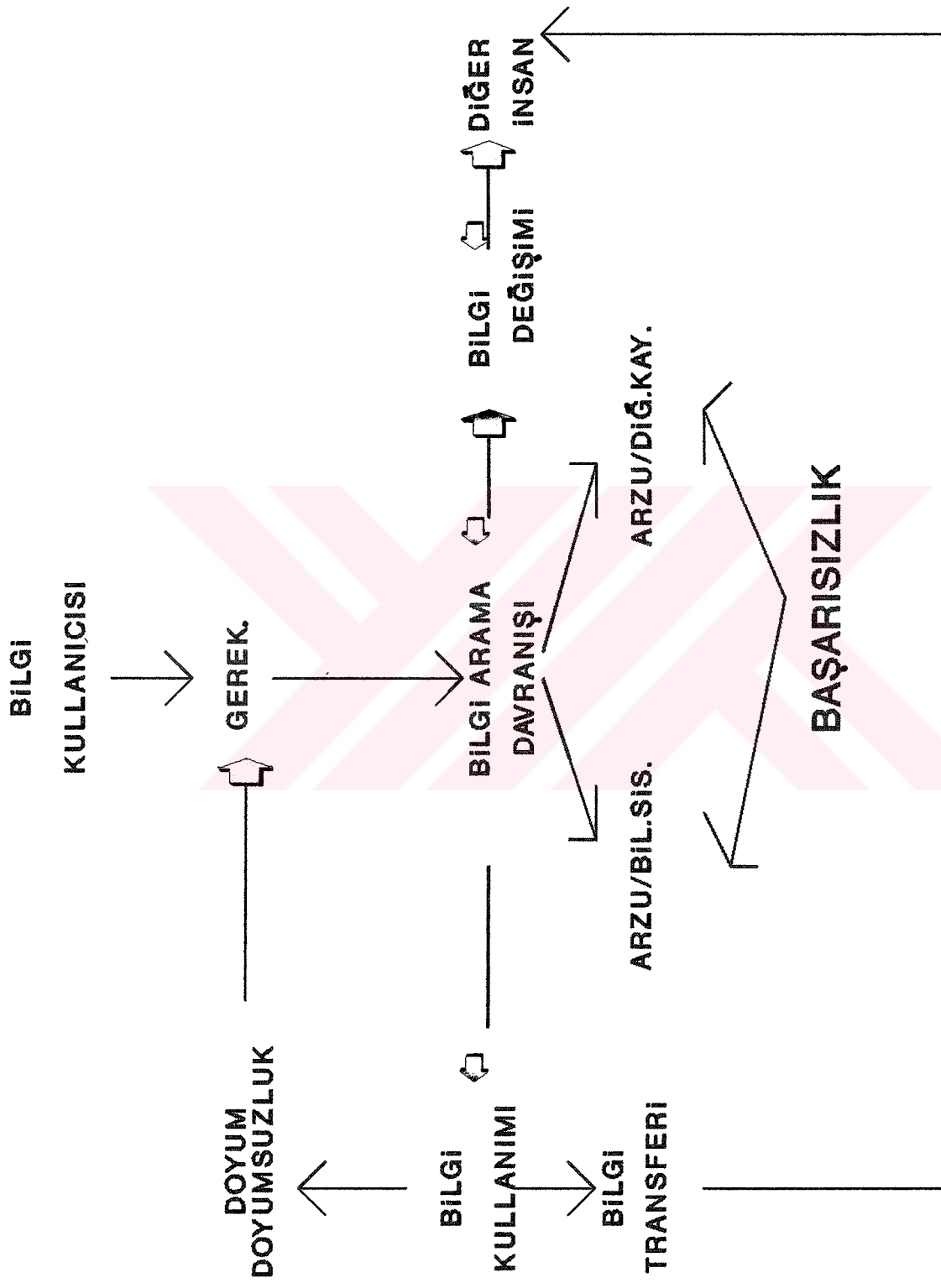


tedbir olarak "bilginin, bilgi kaynağının kullanılması" durumu kullanıcının gereksinimlerinin tanımlanmasına olanak sağlar. "Bilgi kullanımı" ile aynı bilgiye gereksinim duyan bir başka kişiye bilginin aktarılması (bilgi alışverişi) arasındaki etkileşimde "enformasyon sistemleri ile diğer benzeri sistemler", ortamda "ara kaynak" olarak yer alır.

III. Şemada bilgi arama yolları gösterilmiştir.<sup>17</sup> Wilson, bu şekilde verilen bilgi arama yollarını, birbirleriyle olan ilişkilerini dikkate alarak üç grupta sınıflandırmaktadır.

1. (A sınıfı) a,b,c,d yolları: Enformasyon sistemlerinden bağımsız bilgi arama yolları,
2. (B sınıfı) e,f yolları: Elle işleyen katalog ya da bir terminal v.b. enformasyon teknolojisinin kullanıldığı ve bir kütüphanecinin yardımının alındığı bilgi arama yolları,
3. (C sınıfı) g,h,i: Sadece kütüphanecilerin yardımının alındığı bilgi arama yolları,
4. (D sınıfı) j,k: Kullanıcı ya da kütüphaneci adına ileri teknolojinin kullanıldığı bilgi arama yolları. (Merkezi bilgisayarın bulunduğu bir bilgi ağından yararlanma buna örnek olabilir)

Yukarıda sınıflandırılan bilgi arama yollarından herhangi birisini incelemekle "kullanıcı gereksinimi"ni değil, "bilgi arama davranışı"nı araştırmış oluruz. Her sınıf için belirlenecek araştırma stratejileri fazla farklılık göstermeyecektir. Hepsi için de amaç, işletilmekte olan sistemin yeterli olup olmadığı ya da daha verimli işletilmesi için yetersiz olan birim ve hizmetlerin araştırılması düşüncesine dayanır. Örneğin, danışma sorularının daha hızlı yanıtlanması bilgilerin daha güncel olması, hatta sistemde verildiği gibi çok ileri düzeyde ve ayrıntılı bilgilere gerçekte gereksinim duyulmaması gibi değerlendirmelerin yapılmasıdır.



## II? Şema

"Bilgi arama davranışı"na yönelik bu tür araştırmalar sistem tsarımında, sistemin geliştirilmesinde uygulanabilir çözüm ve önerilere ulaşılmasını sağlar. "Bilgi arayıcısının (kullanıcısının) davranışlarının nedenlerini ya da dürtü(güdü)lerini araştırmak daha çok sosyoloji ve uygulamalı psikolojinin konusudur."<sup>18</sup>

Kullanıcı çalışmaları, kullanıcıyı tanımaya yani onun gereksinimlerini, alışkanlıklarını, sorunlarını bilmeye, nitelik ve nicelik özelliklerine göre anlamaya, tanımaya yönelik teknikleri içerir. Kullanıcının tanımlanabilmesi için uygulanacak tekniklerle aşağıdaki soruların cevaplarının da alınması gereklidir:

1. Sistemin yer aldığı kuruluşun yapısı ve amaçları tanımlanmış mıdır?
2. Sistemde sunulan hizmetlere gereksinimi olan gerçek ve potansiyel kullanıcının farklı ve benzer nitelikleri nelerdir?
3. Sözkonusu kullanıcı grubunun sayısal büyüklüğü nedir?
4. Gerçek ve potansiyel kullanıcı grubunun içinde gereksinimleri yönünden daha yüksek bir performans gösteren, önceliği olan alt gruplar var mıdır?
5. Farklı mesleki formasyona sahip alt grupların gereksinim farklılıkları tanımlanabilmekte midir?
6. Kullanıcı gereksinimleri değişken midir?
7. Kullanıcı grupları, gereksinimlerine yönelik hizmetleri tanımakta mıdır?
8. Kullanıcı grupları, hizmetlerden ne ölçüde yararlanabilmektedir?
9. Kişilik, iş deneyimi, sistem kurallarına uyum gösterme, kişisel davranışlar, eğitim-öğretim düzeyi, kapasite gibi kullanıcı grupları ile ilgili gözlenebilen,

tanımlanabilen nitelik farklılıkları sistemde gereksinim duyulan hizmet tiplerinin "uygunluk" ve "uygulanabilirliği"nin değerlendirilmesinde bilgi olarak kullanılabilmekte midir?

10. Kullanıcı gruplarının bilgi arama davranış biçimleri ve kullandıkları yöntemler nelerdir?

Kullanıcı incelemeleri üzerinde çalışan pek çok araştırmacı, çalışma modellerinin tasarlanmasında anket ve benzeri araştırma tekniklerinin benimsenerek uygulanmasında sık sık sorunlarla karşılaşmaktadır. Ancak uzmanlar sorunların çözümü konusunda belli bir merkezin danışma hizmeti sağlamasından çok; bu işte aktif olarak çalışan kişilerin birarada bulunarak araştırmaları yerinde gerçekleştirebileceği yerel/ulusal bir birimin kurulması görüşünde birleşmektedirler.<sup>19</sup> İngiliz Ulusal Kütüphanesi de kullanıcı araştırmalarının böyle bir merkezden yürütülmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Konuyla ilgili metodoloji sorunlarının çözülmesinde ve araştırma tekniklerinin seçilmesinde önemli olan, "kullanıcı tanımlama"larına en iyi olanak tanıyacak bütün bilgi toplama yöntemlerinin uygulanabilmesidir. Bu noktada sorun, konunun kuruluş bazında, ya da ulusal bazda ele alınması değil; metodoloji sorununun çözüme kavuşturulmasıdır. Çünkü kullanıcı incelemeleriyle ilgili her yöntem tek başına uygulandığında kendi uygulama alanı ile sınırlı kalmaktadır. Sonuçların doğruluğunun sağlanması ve yeterli verilerin toplanabilmesi için olabildiğince çok yöntemle sınamaların yapılması yerinde olacaktır. Salt anket çalışması, kullanıcı araştırmasının bütününe oluşturmaz. Anket çalışması sadece kullanıcıların sistem, ya da sistemde yaşanan bazı durumlar hakkındaki düşünce görüşlerinin alınmasına yardımcı olur. O halde kullanıcı çalışmalarının bir bütün olarak önceden plânlanması gerekmektedir. Çalışmalar her sistemde düzenli aralıklarla tekrarlanmalıdır. Araştırma, sistem içi elemanlarla yürütülebileceği gibi sistem dışından görevlendirilecek elemanlarla da yürütülebilir. Yönetim her iki aşamada da elemanlarından istatistiksel veriler

toplamlarını, raporlar hazırlamalarını, anket ve gözlem çalışmalarını yürütmelerini isteyebilir.<sup>20</sup>

UNESCO, kullanıcı ihtiyaçları ile ilgili bilgi toplama tekniklerini şöyle sıralamaktadır.<sup>21</sup>

1. Sistemin bağlı olduğu kuruluşun organizasyon yapısının incelenmesi,
2. Kuruluşun amaç ve fonksiyonlarının belirlenmesi,
3. Kuruluşun rapor ve benzeri yayınlarının incelenmesi,
4. Kullanıcı gereksinimlerinin tanımlanmasına yönelik anket çalışmasının yürütülmesi,
5. Kullanıcı gruplarıyla görüşmelerin yapılması: a. kullanıcılarla, b. kullanıcıların yöneticileriyle,
6. Kullanıcıların çalışmalarının (tez, kitap, rapor v.b.) incelenmesi,
7. Kullanıcı gruplarının katılımı ile seminer, kolloyum v.b. faaliyetlerin yürütülmesi,
8. Kullanıcıların iş ortamlarında gözlenmesi,
9. Kullanıcılarla kişisel/formal olmayan düzeyde iletişim kurulması,
10. Homojen kullanıcı grupları ile toplantıların yürütülmesi,
11. Kullanıcı gruplarının yönelttiği danışma sorularının ve ilgili gerekli notların tutulması,
12. Kullanıcı gruplarının bilgi ilgilerine ve gereksinimlerine yönelik önerilerin alınması,

13. Kullanıcılarla ilgili sistem kayıtlarının incelenmesi (istatistikler, sipariş formları, ödünç verme kartları v.b.)

14. Kullanıcılara yönelik rehberlik ve eğitim çalışmalarında kullanılan tekniklerin, alınan sonuçların incelenmesi,

15. Sunulan hizmetlerle ilgili kullanıcı geri beslemelerinin (feedback) alınması: Kullanıcıların mevcut sistemden tatmin olup olmadıklarını; tatmin oluyorsa tatminlik derecelerini belirlemek amacıyla kullanıcıya formlar dağıtılır. Bu formlar ödünç verilen materyalin içerisinde yer alabileceği gibi, sistematik olarak hizmet sırasında da sunulabilir. Ya da doğrudan personelin kullanıcıyla yüz yüze iletişimi sırasında doldurulur. Elde edilen cevaplar ileride uygulanacak projelerin plânlanmasında kullanıcıların isteklerinin veya sunulan hizmetler hakkındaki görüşlerinin belirlenmesinde yararlı olabilir.

Kullanıcı incelemelerinde en çok anket, görüşme, gözlem gibi sosyolojik araştırma yöntemleri kullanılmaktadır.

Anket uygulama yönteminde kullanıcılardan belirli amaçlarla önceden hazırlanmış soruları sözlü ya da yazılı olarak cevaplamaları istenir. Verilen cevaplar daha sonra istatistiksel verilere çevrilmiştir. Elde edilen veriler bilgi kullanımına yönelik faktörler arasındaki ilişkilerle ilgili varsayımı destekleyici ya da çürütücü şekilde yorumlanabilmektedir.<sup>22</sup>

INISS Projesi'nde anket tasarısının aşamaları şöyle sıralanmıştır:

- Ön tasarının (hazırlık çalışması) yapılması,
- Soruların kelimelerle ifade edilmesi, sıralanması,
- Fiziksel plânın oluşturulması,

-Uygulama,

-Yorumların yapılması,<sup>23</sup>

Bunlara elbette seçeneklerin sunulması ve değerlendirme de eklenebilir.

Anket tasarısında soruların yöneleceği konular şöyle sınıflandırılabilir:

1. Bilgi arama davranışları, yürütülen görevlere (iş sınıflarına) göre farklılık göstermektedir. Bu açıdan bilgi hizmetlerinden yararlanma amaçlarının tanımlanmasına ve sistemin kurum içinde fonksiyonelliğinin ölçülmesine yönelik sorular ilk sırayı alır.

Bundan sonra sırasıyla:

2. Bilgi kullanımına yönelik sorular,

3. Kişisel bilgi istek, gereksinim ve alışkanlıklarının tanımlanmasına yönelik sorular,

4. Bilgi gereksinimi ile bilginin sunulmuş biçimi (dergi, kitap, rapor, harita v.b.) arasındaki ilişkinin tanımlanmasına yönelik sorular,

5. Eğitim düzeyi ile yukarıda sözü edilen faktörler arasındaki ilişkinin tanımlanmasına yönelik sorular,

6. Çalışma şartları, yöneticilerin ve diğer çalışanların davranışları, iş ilişkileri, kurallar ve birimlerin organizasyonu kullanıcıların bilgi kullanımını ve ihtiyacını etkilemektedir. Bu konuya açıklık getirebilecek sorular,

7. Sistemin fiziksel yapısının ve diğer yönlerinin yeniden tasarlama çalışmalarının önerilere açık kapsamda değerlendirilmesine olanak tanıyan sorular.<sup>24</sup>

Anket uygulama yönteminin sakıncalarını da şöyle özetleyebiliriz:

-Bu yöntemde karşılık alma oranı düşüktür (formların cevaplanarak geri dönmesi olasılığı zayıftır),

-Kullanıcının ankete bakış açısını kestirmek zordur (sorunun ciddiye alınıp alınmadığının anlaşılması güçtür),

-Anketin uygulandığı kişiler tarafından soruların yeterince anlaşılıp anlaşılmadığının bilinmesi güçtür,

-Genellikle sorulan soruların hepsine birden cevap alınamamaktadır,

-Zaman darlığı ya da anket formundaki yer darlığı nedeniyle sorulara alınan cevaplar çoğunlukla yetersizdir,

-Sorulara doğru cevap verilip verilmediğinin anlaşılması güçtür.

Anket yoluyla elde edilen verilerin kontrolü için "görüşme" yöntemi yararlı olabilmektedir. Bu uygulama ile, anketin uygulandığı kişinin soruyu anlayıp anlamadığı, sorular karşısında takındığı tavır, davranış biçimini zaman geçirilmeden (anında) ve daha sağlıklı değerlendirmek olasıdır. Ancak görüşme bulguları zaman geçirilmeden rapor edilmeli, ya da kayda geçirilmelidir. Yüz yüze görüşmelerde soruları açıklığa kavuşturmak, yanlış anlamaları ortadan kaldırmak mümkün olabilmektedir.<sup>25</sup>

Günlük tutma yöntemi, kullanıcıların bilgi kaynaklarına erişimleri, davranış biçimleriyle ilgi gözlemlerin yapılması ve çeşitli kayıtların günlük olarak yazıya dökülmesidir.<sup>26</sup> Ancak olayların anında yazılması, sistemdeki iş akışı nedeniyle mümkün olmayabilir. Çalışma belirli bir zaman aralığında gerçekleştirildiği için hiç programlanmamış hatta istenilmeyen bir takım bilgilerin de kayda geçirilebileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Yine de izlenimler, anında bir çizelgeye geçirilmelidir.

İstek formlarının ve danışma soruları ile ilgili kayıtların incelenmesi kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını ve isteklerini açıklığa ulaştırmada yararlı olabilir.<sup>27</sup>

Ödünç verme kayıtları da bilgi kaynaklarının kullanımının analiz edilmesini sağlayacaktır.

Reserve kartlarının incelenmesi ile en çok istenen (rezerve edilen) materyalle reserve yaptıran kullanıcılar arasında bir ilişki kurulabilir.<sup>28</sup>

"Test etme" yöntemi, sistemde yeni bir girişimin tanıtılmasında, kontrol edilmesinde, yapılan herhangi bir değişikliğin değerlendirilmesinde yararlı olabilir.<sup>29</sup> Değişiklik ya da yeniliklerin tanıtılması, sergilenmesi, organizasyon yöntemlerinin belirlenmesinde ya da özel bir takım hizmetlerin (güncel duyuru hizmeti, seçmeli bilgi yayımı, öz çıkarma gibi) uygulanıp uygulanmamasına karar vermeye yardımcı olacaktır. Deneme süresinden önce ve sonra seçilecek bir "kontrol grubu" üzerinde inceleme yapılarak geri beslemeler belirlenmeli; etki/tepki oranı ölçülmelidir. Sistemin doğal iş akışı içinde homojen iki grubun uygulanmakta olan bir değişiklik ya da yenilikle ilgili ayrı ayrı görüşleri toplanarak yapılacak karşılaştırmanın bileşkesi alınabilmektedir.<sup>30</sup>

## II. BÖLÜMÜN NOTLARI

<sup>1</sup> Robert L. Burr "Librarians, libraries and librarianship a model." Libri 23:3 (1973) 181.

<sup>2</sup> Burr, a.g.m. 181.

<sup>3</sup> The ALA Glossary of Library and Information Science (Chicago: ALA, 1983) 237.

<sup>4</sup> T.D. Wilson, "on user studies and information needs." Journal of Documentation. 37:1 (1981)7.

<sup>5</sup> T.D. Wilson- K.Davis "The Center for Research on user studies: Aims and functions." Aslib Proceedings 28:2 (1977) 67.

<sup>6</sup> Denis V. Arnold. The management of the information department. (London: The Institute of Information Scientists, 1976)126.

<sup>7</sup> D.R. Streatfield "information innovations in social services, departments: A third report on project INISS." Journal of Documentation 38: 4 (1982)273.

<sup>8</sup> Lowell Martin "user studies and library planning." Library Trends (1976) 483.

<sup>9</sup> Martin, a.g.m. aynı yer

<sup>10</sup> Martin, a.g.m. 486.

<sup>11</sup> Degabert Soergel. Information storage and retrieval and introduction with a point of view; preliminary draft. (Maryland: University of Maryland, 1979.) 272

<sup>12</sup> Soergel, a.g.e. aynı yer

<sup>13</sup> T.D. Wilson-K.Davis " The Center for Research on user studies... 68.

- <sup>14</sup> Wilson, a.g.m. aynı yer.
- <sup>15</sup> T.D. Wilson, "on user studies and information needs" Journal of Documentation 37: 1(1981)4
- <sup>16</sup> Wilson, a.g.m. 4.
- <sup>17</sup> Wilson, a.g.m. 6.
- <sup>18</sup> Wilson, a.g.m. 7.
- <sup>19</sup> Wilson, "The Center for Research on user studies...68
- <sup>20</sup> Denis Arnold. The Management of the Information Department (The Institute of Information Scientists, 1976.) 129-130.
- <sup>21</sup> Handbook for information systems and services. (Paris: Unesco, 1980) 126-127.
- <sup>22</sup> Handbook for...124.
- <sup>23</sup> İngiltere'de kullanıcı çalışmalarını Araştırma Merkezi (CRUS)nin sosyal bilimlerle ilgili hizmetlerde çalışanların bilgi arama davranışının araştırılması için yürüttüğü bir projedir. Bkz: T.D. Wilson. "Questionnaire desing in the context of information research". Aslib Proceedings 39:10 (October 1987) 66.
- <sup>24</sup> Wilson, a.g.m. aynı yer.
- <sup>25</sup> Herman, Weisman. Information system, services and centers. (1972) 98.
- <sup>26</sup> Lowell Martin "user studies and library planning" Library Trends (1976) 493.
- <sup>27</sup> Herman Weisman. Information system, services and centers. (1972) 98.

<sup>28</sup> Martin, a.g.m. aynı yer

<sup>29</sup> Markit Massey "market analysis and audience research for libraries" Library Trends (1976) 480.

<sup>30</sup> Massey, a.g.m. aynı yer



### **III. BÖLÜM**

#### **T.C.MERKEZ BANKASI KÜTÜPHANESİ'NDE KULLANICI**

##### **III.1. T.C. MERKEZ BANKASI KÜTÜPHANESİ**

T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi, işlevlerini Banka'nın amaç ve hedefleri doğrultusunda gerçekleştirdiği ölçüde bir alt sistem olarak amacına ulaşacaktır. Bu nedenle kütüphanenin amacını açıklamadan önce T.C. Merkez Bankası hakkında bilgi vermek yararlı olacaktır. Banka'nın işlevleri şöyle sıralanabilir:<sup>1</sup>

1. Banknot ihraç etmek,
2. Para ve kredi politikasını, fiyat istikrarını sağlayacak şekilde yürütmek,
3. Ulusal paranın iç ve dış değerini korumak amacıyla gerekli önlemleri almak,
4. Ulusal paranın miktar ve dolaşımını düzenlemek,
5. Para arzını ve ekonominin likiditesini düzenlemek,
6. Bankalara kredi verme işlerini yürütmek,
7. Mevduat vadelerini belirlemek,
8. Altın ve döviz rezervlerini yönetmek,
9. Hükümete mali ve ekonomik danışmanlık yapmak.

Kütüphanenin amacı da, Bankanın sözü edilen işlevlerini gerçekleştirmek için çalışan personelin "çalışmalarında daha verimli olmalarını ve genel kültürlerini geliştirmelerini sağlamak üzere gereksinim duyduğu bilgi ve belgeleri en hızlı ve ekonomik yollardan karşılamak; etkin biçimde hizmete sunmaktır"<sup>2</sup>. Kütüphane, bu amaca uygun bir hizmet plânlaması yapabilmek için 1989 yılında sistem tasarımı

alışmalarına yönelmiştir. Bu çalışmaların, sistemin bütün ge ve hizmetlerinde radikal bir değişimi kapsaması düşünülmüştür. Değişim süreciyle birlikte aşağıda açıklanacak işlevlerin tümü kullanıcıların farklı niteliklerine göre bilgi istek ve gereksinimlerini karşılamak için gerçekleştirilmektedir.

### III.2. Hizmetler

Kütüphane'nin hizmetlerini, teknik hizmetler ve okuyucu hizmetleri adı altında iki genel başlıkta inceleyebiliriz:

#### Teknik hizmetler

Teknik hizmetlerin amacı, genel anlamda kullanıcının yararlanacağı materyali sağlamak ve kullanımına sunmak üzere düzenlemektir. Bu amacın gerçekleştirilmesi için yürütülen işlevler aşağıda açıklanmaktadır:

Sağlama: T.C. Merkez Bankası kütüphanesi'nin dermesini oluşturan kitap ve süreli yayınların büyük çoğunluğu yurt dışından sağlanmaktadır. OECD, IMF, Dünya Bankası gibi uluslararası kuruluşlarla ilişki kurularak kullanıcıların çalışma konularına yönelik bilgi kaynaklarının sağlanmasına çalışılmaktadır. Yurt içi ve yurt dışı kaynaklar, satın alma yanında bağış yoluyla da kütüphaneye sağlanmaktadır. Hizmet politikası çerçevesinde, değişim yönteminin uygulanması da düşünülmektedir.

Sağlama işlevleri kapsamında bibliyografik izlemelerin yapılması için yurt içi ve yurt dışından sağlanan kataloglar, indeksler, bibliyografyalar v.b. Çeşitli kaynaklardan yararlanılmaktadır.

İstatistik kayıtlarına göre 1987 yılında Kütüphane'ye satın alma yolu ile 20; 1988 yılında satın alma yolu ile 502, bağış yolu ile 9 adet kitap sağlanmıştır.

1990 yılında (Ocak-Ağustos Dönemi) ise satın alma yolu ile 627, bağış yolu ile 370 adet kitap sağlanmıştır.

1990 yılı kayıtlarına göre Kütüphane'nin abone olduğu süreli yayın sayısı, günlük ve haftalık gazete ve dergilerle birlikte 230'dur. Daha önceki yıllarda istatistik kayıtları sağlıklı tutulmadığı için bu yıllara ait bilgiler verilememektedir. 1991 yılından itibaren 222 adet daha süreli yayına abone olunacaktır. Böylelikle toplam süreli yayın sayısı 452'e ulaşacaktır.

Kütüphaneye gelen materyalin sağlama işlemleri ise bilgisayarla yürütölmeye başlanmıştır.

Sağlama işlevlerinde bilgisayarla gerçekleştirilen fonksiyonları şöyle sıralayabiliriz:

- Kütüphaneye gelen süreli yayınları izleme,
- Sipariş hazırlama,
- Aranan materyalin siparişte olup olmadığını, sağlamada hangi aşamada olduğunu ya da işlemde olup olmadığını belirleme,
- Aranan materyalin bibliyografik kimliğini belirleme,
- Sipariş edilen ya da sağlanan materyalle ilgili kayıtların kontrolü: Gelmesi gerektiği halde istenen zamanda sağlanamamış olan materyali, ya da herhangi bir sayısı veya cildi eksik sağlanmış materyali belirleme,
- Kütüphaneye sağlanan materyalin güncel dizinini tutarak dermede hangi konularda boşluklar oluştuğunu; dermenin hangi konularda geliştiğini belirleme,
- Fon hesaplaması (bütçe denetimi),

-Sağlayıcı firmaların performans düzeyini belirleme,

-İstatistik listeleri hazırlama v.b.

Görüldüğü gibi sağlama kütüphanecisinin zamanının büyük bir bölümünü alan ve çoğunlukla tekrar tekrar yapılması gereken rutin işlemler, bilgisayar aracılığı ile yürütülmektedir.

**Kataloglama:** Kütüphane'ye sağlanan materyalin kullanıma sunulabilmesi için yürütülen kataloglama işlevlerinin temel fonksiyonlarını da şöyle sıralayabiliriz:

-Sağlanan materyalin kataloglanması,

-Sınıflandırılması,

-Fiziksel olarak hazırlanması.

Kataloglama adı altında yürütülen işlemleri açıklamadan önce bugün, T.C. Merkez Bankası İdare Merkezi'nde bulunan Kütüphane'nin başlangıçta, Genel Kütüphane ile Araştırma Kütüphanesi'nin dermelerinin birleştirilmesiyle oluşturulduğunu belirtmek burada özellikle gerekli görülmüştür. Sözü edilen her iki kütüphanede de materyalin kataloglanmasında ve sınıflandırılmasında birbirinden farklı iki ayrı sistem uygulanmıştır. Daha önce kullanılan sistemlere yönelik yapılan çalışmalarda, kataloglama ve sınıflandırma işlevlerinde standart kurallara uyulmadığı ve ileride de açıklanacağı gibi dermede yer alan materyalin bibliyografik kayıtlarının sağlıklı tutulmadığı belirtilmiştir. Bu nedenle eski sisteme göre kataloglanan dermenin tekrar gözden geçirilerek standart kurallara göre oluşturulacak yeni sisteme uygun biçimde kataloglanması; konu başlıklarının verilmesi kararlaştırılmıştır.

Araştırma Kütüphanesi dermesi "Basma Eserler Alfabetik Kataloglama Kuralları"na göre kataloglanarak "Dewey Decimal Classification System" (DDC)'nin

19. basımına göre sınıflandırılmıştır. Genel Kütüphane dermesinin sınıflandırılmasında ise, evrensel bir sisteme uyulmadığı görülmüştür. Bu nedenle İdare Merkezi Binası'nda biraraya getirilen her iki kütüphane dermesinin kataloglanmasında ve sınıflandırılmasında standard kurallara uyulması ilkesi getirilmiştir. Böylelikle 1989 yılında, İdare Merkezi Kütüphanesi dermesinin "Anglo-American Cataloguing Rules 2" (AACR2)'e göre kataloglanmasına başlanmıştır. Sınıflandırma sisteminde ise "Dewey Decimal Classification System" (DDC)'nin 19. basımının kullanımına devam edilmiştir.

Eski sistemin sürdürülmesinin ve kataloglama işlemlerinde yeniden düzenlemeye geçilmesinin nedenlerini şöyle sıralayabiliriz:

-Kütüphanede aranan materyalin iki ayrı katalogdan kontrol edilmesi hem kullanıcı hem de kütüphaneciler için zaman kaybı yaratmaktadır.

-Aranan materyalin, iki ayrı sistemden birine göre kataloglanmış olması, materyale rafta erişilmesi açısından çok zaman kaybına neden olmaktadır. Hatta bir yazarın farklı kitaplarının, ya da aynı konudaki farklı kitapların aynı numaralar almış olması da karışıklık yaratarak zamanın ekonomik kullanımını engellemektedir.

-Raflarda aynı konudaki materyalin bir araya getirilemediği görülmektedir.

-Aranan ve kütüphanede var olan bazı materyalin bibliyografik kimliğinin katalogda hiç yer almadığı belirlenmiştir. Bazı materyalin de katalogda giriş ögesi olarak kitap aldı, yazar adı, konu başlığı yaklaşımlarından sadece birinin yer aldığı görülmektedir. Bu nedenlerle aranan materyale ya hiç erişilememekte, ya da zamanında, kolay ve doğru erişim sağlanamamaktadır.

-Özellikle konu başlıklarının seçiminde belirli kurallara uyulmaması, standard konu başlıkları listesinin bile bulunmayışı; hatta materyalin çoğunluğunun konu başlığı almadan kataloglanması aranan materyalin adının, yazarının bilinmeden erişimin

sağlanması; belirli bir konudaki materyalin ya da herhangi bir materyalin konusunun belirlenmesini büyük ölçüde engellemektedir.

Yukarıda sıralanan nedenlerle dermede bulunan materyalin tümünün karar verildiği gibi bir yıl içinde yeni sisteme göre kataloglanması, sınıflandırılması işlemleri tamamlanmış ve konudan erişimin sağlanması için Amerikan Kongre Kütüphanesi'nin konu başlıkları İngilizce olarak kullanılmaya başlanmıştır. Ancak yeniden düzenlenen katalog kartlarının çoğaltılması işlemleri tamamlanamadığı için dermedeki materyalin eski yer numaralarının halen erişimin sağlandığı tek yol olduğu düşünülerek sırt etiketleri değiştirilmemiştir. Yeni katalog kartlarının çoğaltılması ile oluşturulan katalog dizinine eklenen her katalog kartı ile birlikte, nitelenen materyalin sırt etiketi değiştirilmekte ve materyal, yeni yer numarası almaktadır.

#### Kullanıcı hizmetleri

Kullanıcı hizmetleri bu ad altında yürütülen işlemlerin tümünde kullanıcı ile kurulan iletişime bağlı olarak geliştirilen bir hizmet biçimidir.

T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi'nden bütün "Banka personeli ile sosyal bilimler alanında sistematik araştırma yapmakta oldukları belirlenen kimseler, Kütüphane Müdürlüğü'nce verilecek özel bir izinle yararlanabilmektedir."<sup>4</sup>

Ödünç verme: Ödünç verme işleviyle ilgili ilkeler, Kütüphane Yönetmeliği'nde şöyle belirlenmiştir.<sup>5</sup>

-Sürelî yayınların son sayıları ve danışma kaynakları ödünç verilmez.

-Bir kullanıcının üzerinde bulunduracağı ödünç belge sayısı onbeşi geçemez.

-Araştırma elemanlarına (Ekonomist, Ekonomist Yardımcısı, Araştırmacı, Eğitim Uzmanı, Eğitim Uzman Yardımcısı ve yarı zamanlı çalışan danışmanlar v.b.) bir ay; öteki birimlerdeki banka mensuplarına onbeş gün süre ile belge ödünç verilir.

-Banka dışından kullanıcılara belge ödünç verilmez.

-Ödünç alınan belge(ler) in süresi, başka isteyen yoksa onbeş gün uzatılabilir.

-Ödünç alınan belge(ler), başka bir kullanıcı tarafından istendiğinde (reserve edildiğinde), ödünç alanda kalma süresi bir haftayı geçmişse, en geç iki gün içinde Kütüphane'ye geri verilir.

-Kütüphane, enformasyon hizmetlerinin hızlı, etkin ve ekonomik olarak sunulmasını sağlamak amacıyla diğer kütüphane, dokümantasyon ve enformasyon merkezleriyle işbirliği yapar ve hizmet satın alabilir.

#### Duyuru hizmetleri

Kütüphaneye yeni gelen yayınların listesi "Yeni Yayınlar Duyuru Bülteni" ile kullanıcılara aylık olarak sunulmaktadır. Bilgi duyuru hizmetleri kapsamında ayrıca "Resmi Gazete İndeksi" ve "Makale Duyuru Bülteni" yer almaktadır. Makale Duyuru Bülteni'nde bankacılık-ekonomi-maliye konularında Kütüphaneye gelen Türkçe süreli yayınlarda yer alan makaleler ilgili konu başlıkları altında listelenmekte ve üç ayda bir kullanıcıya duyurulmaktadır.

T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi'nde teknik hizmetlerin olduğu kadar kullanıcı hizmetlerinin de daha sağlıklı ve istenilen düzeyde yürütülebilmesi için farklı kullanıcı gruplarının bilgi gereksinimlerinin tanımlanması gerekmektedir. Yukarıda belirtilen işlemlerde yapılan değişikliklerin kullanıcıların niteliklerine, görüş ve önerilerine uygun olup olmadığının belirlenmesi, plânlama çalışmalarında özellikle önem taşımaktadır. Sistem tasarımı çalışmalarının hangi doğrultuda sürdürüleceğinin ve

kullanıcıların hizmet beklentilerinin bilinmesi için de "kullanıcı analizi"nin yapılması kaçınılmazdır.



### III. BÖLÜMÜN NOTLARI

<sup>1</sup> Bu konuda geniş bilgi için bkz: T.C. Merkez Bankası Kanunu (Ankara: Mayıs 1990)

<sup>2</sup> T.C. Merkez Bankası Kütüphane Yönetmeliği (Ankara: Mayıs 1989)3.

<sup>3</sup> T.C. Merkez Bankası Kütüphane Raporu (Haz. Aynur Ertunç; Ocak 1989)2.

<sup>4</sup> T.C. Merkez Bankası Kütüphane yönetmeliği...5.

<sup>5</sup> T.C. Merkez Bankası...6.

## IV. BÖLÜM

### T.C.MERKEZ BANKASI KÜTÜPHANESİ'NDE YÜRÜTÜLEN KULLANICI ANALİZİ

#### IV.1 Kullanıcı analizinde anket süreci

##### Evren

Araştırmanın evrenini, T.C. Merkez Bankası'nda 1989 yılı başında belirlenen kayıtlara göre İdare Merkezi ve Ankara Şubesi'nde çalışan 2887 personel oluşturmaktadır.

T.C. Merkez Bankası, örgütlenme yapısına göre, Ankara'da bulunan İdare Merkezi'ne ek olarak Türkiye'nin değişik il merkezlerine dağılmış 25 şubeden oluşan bir kamu kuruluşudur. Ancak, Araştırmanın temelini oluşturan değerlendirme sistemi için öngörülen amaç doğrultusunda (bkz. amaç) bütüne genellenebilir bir sonuç alınmasında sorun çıkarabileceği düşünülerek bu şubelerde çalışan personel, belirlenen evrenin dışında tutulmuştur.

##### Örneklem

Araştırmanın amacı ve üzerinde çalışılacak Bankanın yapısı dikkate alınarak evreni oluşturan tüm personel yerine bir örneklem üzerinde çalışılması uygun görülmüştür. Yapılan incelemeler sonucunda örneklem seçiminde "kullanıcı grupları" dikkate alınmıştır. Kütüphane istatistik kayıtlarının da incelenerek sistem içinde

yapılan gözlemler sonucunda kullanıcıların 6 grupta sınıflandırıldığı bir model oluşturulmuştur. Bu gruplar ve her gruba ait sayısal veriler aşağıda sunulmuştur:

| ÖRNEKLEM<br>GRUPLARI | GRUPLARDAKİ<br>KULLANICI SAYISI |
|----------------------|---------------------------------|
| 1. Araştırmacı Grubu | 115                             |
| 2. Araştırmacı Grubu | 17                              |
| "Edebi Tür" Grubu    | 35                              |
| "Ödev" Grubu         | 30                              |
| "Gazete" Grubu       | 35                              |
| Ders Çalışan Grup    | 30                              |
| Toplam               | 262                             |

**Tablo A. Kütüphane Kullanıcı Grupları ve Yıllık Ortalama Sayıları**

Yıllık istatistiklerde kullanıcının kütüphaneye her gelişinde tekrar sayılması dikkate alınarak örneklem gruplarının belirlenmesinde sayısal artışa yer vermemek için aylık olarak kullanıcı listeleri hazırlanmıştır. (Bkz. Tablo A) Grupların belirlenmesinde, bu gruplarda yer alan kullanıcıların kütüphaneyi kullanma amaçlarındaki değişiklik dikkate alınmıştır (Bkz. Tablo A)

#### Örnekleme Oluşturan Grupların Tanımlanması

**1. Araştırmacı grubu:** Araştırma, Plânlama ve Eğitim Genel Müdürlüğü dışında Banka'nın diğer birimlerinde görevli, işiyle ilgili konularda bilgi isteğinde bulunan ünvanlı memurları nitelemektedir.

**2. Araştırmacı grubu:** Araştırma, Plânlama ve Eğitim Genel Müdürlüğü'nde görevli ekonomistler, ekonomist yardımcıları ve araştırmacıları, eğitim araştırmacıları ve uzmanlarını nitelemektedir.

Yukarıda tanımlanan her iki araştırmacı grubu farklı işlevleri yürütseler de kütüphaneyi kullanma amaçları, T.C. Merkez Bankası çalışma alanına giren konular ve kişisel akademik çalışmalarıyla ilgili konulardaki bilimsel kaynakları izlemektir.

**3. Edebi tür grubu:** Özellikle roman, şiir, inceleme-araştırma gibi kültürel konularda bilgi edinme amacıyla kütüphaneden yararlanan banka personelini nitelemektedir.

**4. Ödev grubu:** Çoğunlukla çocuklarının ve yakın çevrelerinin okul ödevlerine yardımcı olma amacıyla genellikle kütüphanede danışma kaynaklarından yararlanan kullanıcı grubunu oluşturmaktadır.

**5. Gazete grubu:** Çoğunlukla kütüphaneyi salt günlük gazete ve dergileri incelemek amacıyla kullanan banka personelini nitelemektedir.

**6. Ders çalışan grup:** Yılın belirli dönemlerinde sadece kendi ders notları ve kitaplarını kullanarak ders çalışmak amacıyla kütüphaneye gelen Banka'nın eğitim programlarına katılan kursiyerleri ve Açık Öğretim Fakültesi'ne devam eden Banka personelini nitelemektedir.

Yukarıda belirlenen kullanıcı gruplarının, kütüphaneden yararlanma amaçları ve bilgi kaynaklarını kullanma biçimleri birbirinden kesin sınırlarla ayrılamaz. Daha açık bir ifadeyle çoğunlukla bilimsel bilgi kaynaklarını kullanan bir personel aynı zamanda gazete ve dergi okuma ya da çocuğunun ödevlerine yardımcı olma amaçlarıyla da kütüphaneyi kullanmaktadır. Örneklem grubunun belirlenmesinde kullanıcıların kütüphaneden çoğunlukla yararlandıkları amaç ve sıklıkla kullandıkları bilgi kaynakları dikkate alınmıştır. Bununla birlikte kullanıcıların, doğal olarak, tanımlandıkları grubun dışında da etkinlik gösterdiği açıkça izlenebilmektedir.

### Anketle ilgili verilerin toplanması

1. Anketin uygulanacağı kitlenin nicelik ve nitelik yönünden belirlenmesine yardımcı olması amacıyla örnekleme giren personeli tanıtıcı bilgiler Personel Müdürlüğü Bilgi İşlem Merkezi'nin hazırladığı listelerden sağlanmıştır. Bu listelerde personelin adı soyadı, hizmet sınıfı, öğrenim durumu, yabancı dil bilgisi düzeyi yer almaktadır. Bu listelerden örneklem seçiminde de yararlanılmıştır.

2. Ön çalışma: Araştırmanın konusuyla ilgili literatürün taranarak kullanıcı analizinde uygulanabilecek yöntemler belirlenmiş ve plânlaması yapılmıştır.

Kullanıcıların bilgi istekleri ve bilgi arama davranışlarıyla ilgili ön gözlem değerlendirmeleri yapılarak örneklem grubunun seçiminde kullanılabilecek listeler hazırlanmıştır.

3. Anket formunun düzenlenmesi: T.C. Merkez Bankası Kütüphane sisteminin yapısı, işlevleri dikkate alınarak kullanıcılar hakkında istenen bilgiler ve kullanıcı analizi ile ulaşılması düşünülen amaçlar belirlendikten sonra soruların yazımına geçilmiştir. Oluşturulan anket taslağı, T.C. Merkez Bankası Eğitim Müdürlüğü'nde görevli eğitim uzmanlarına gösterilmiş ve uzmanlardan soruları değerlendirmeleri istenmiştir.

Değerlendirme sonucunda anket formunda yer alan soruların kısa, açık ve anlaşılır biçimde yeniden düzenlenmesi öngörülmüştür.

Anket formunun yeniden düzenlenmesinde gözönünde bulundurulan ilkeler şunlardır:

- Soruların kullanıcı analizi amacına uygun olması,
- Soruların genelden özele doğru sıralanması,

- Birbiriyle ilgili soruların kümelenendirilmesi,
- Soruların kolay okunur-izlenir olması,
- Soruların kolay yanıtlanır olması; fazla zaman almaması,
- Soruların tüm kullanıcı grupları için uygun olması,
- Anket formunun gereğinden fazla uzun ya da kısa düzenlenmemesi,
- Soruların yanıtlanmasına ilişkin açıklamaların yer alması,
- Anket formunun değerlendirilmesinde kolaylık sağlamak için seçeneklerinin kodlanması.

Yukarıdaki ilkeler çerçevesinde anket formu iki bölüm halinde düzenlenmiştir. Birinci bölümde **kişisel bilgilere**, ikinci bölümde ise kullanıcıların **görüş ve önerilerine** ilişkin sorular yer almaktadır.

#### Anket formunda yer alan bilgiler

1. Kullanıcının cinsiyetini, medeni durumunu, yaşını, en son bitirdiği okul ve eğitim dalını, bildiği yabancı dili ve düzeyini, bankadaki hizmet süresini belirlemeye yönelik kişisel veriler,
2. Kullanıcının kütüphaneyi hangi sıklıkta kullandığını belirleyen veriler,
3. Kullanıcının herhangi bir bilgi kaynağını ödünç alma sıklığını belirleyen veriler,
4. Kullanıcının kütüphaneyi hangi amaçla kullandığını belirleyen veriler,
5. Kullanıcının ödünç aldığı kaynakları nerede kullandığını belirleyen veriler,
6. Kullanıcının kütüphane kataloğunu kullanıp kullanmadığını belirleyen veriler,

7. Kullanıcının kataloğu kullanmama nedenlerini belirleyen veriler,
8. Kullanıcının kütüphane kaynaklarını kullanarak ilgi alanındaki gelişmeleri ne ölçüde izleyebildiğini belirleyen veriler,
9. Kullanıcının aradığı bilgi kaynağına ne ölçüde ulaşabildiğini; ulaşamadığı durumlarda gösterdiği davranış biçimlerini belirleyen veriler,
10. Kütüphaneye bilgi kaynağı sağlanırken görüşlerinin alınmasını istedikleri kişileri ya da grubu belirleyen veriler,
11. Kullanıcı hizmetlerinin daha hızlı ve daha etkili yürütülebilmesi için kütüphane hizmetlerinde yapılabilecek değişiklikler konusundaki görüşleri belirleyen veriler,
12. Kütüphanede yer alan bilgi kaynaklarının hangi sıklıkta kullanıldığını belirleyen veriler,
13. Kütüphanede çeşitli konularda bulunan bilgi kaynaklarının yeterli olup olmadığı konusunda kullanıcıların görüşlerini belirleyen veriler,
14. Kütüphanede bulunan çeşitli bilgi kaynaklarının ne kadar süre hizmete sunulması konusunda kullanıcıların görüşlerini belirleyen veriler,
15. Kullanıcıların kütüphanede bilgisayarla yürütülebilecek hizmetlerle ilgili görüşlerini belirleyen veriler,
16. Kullanıcıların kütüphaneyi konumu, çalışma ortamı, bilgi kaynaklarının yerleşim düzeni gibi yönlerden değerlendirmesine ilişkin veriler,
17. Kullanıcıların kütüphanede gereğinden fazla zaman harcadıkları işlemleri belirlemeye yönelik veriler,

18. Kullanıcıların kütüphanede daha iyi hizmet verilebilmesine yönelik önerilerine ilişkin veriler

#### Sürenin belirlenmesi

Kullanıcı analizi çalışmalarının tümü yaklaşık bir yıl sonunda tamamlanmıştır. Anket çalışmasının uygulanması için ise üç aylık bir süre belirlenmiştir. Anket formlarının kullanıcılara dağıtılmasına Nisan 1990 tahmininde Kütüphane’de başlanmıştır. Formların dağıtımı ve geri alınması çalışmaları Haziran 1990’da tamamlanabilmektedir.

#### Toplanan Bilgilerin Analiz Yöntemi

Örneklem grubu tarafından cevaplandırılan ve geri alınan anket formlarının tümünü analizde kullanmak mümkün olmamıştır. Hatalı ya da eksik yanıtlanan 30 form analize alınmamıştır. Analiz dışı tutulan formların dağılımının, örneklemin yapısını ve yansızlığını zedeleyici nitelikte olmadığı yapılan incelemelerden anlaşılmıştır.

Cevaplandırılan anket formlarının değerlendirilmesi için şu işlemler yapılmıştır:

1. Kullanıcılar tarafından doldurulan ve geri alınan formların değerlendirmeye alınmasına uygun olup olmadığının belirlenmesi için ilk "genel kontrol" yapılmıştır. (Bkz. Tablo B)

2. Değerlendirmeye uygun olduğu belirlenen formlar, örnekleme yer alan altı grup içinde sınıflandırılmıştır.

Her form önceden belirlenen kodlama sistemine uygun olarak, ilgili istatistiksel analizlerde kullanılmak üzere kodlanmıştır. Buna göre örneklem grubu için uygulanan kodlama aşağıda gösterilmiştir:

| <u>ÖRNEKLEM GRUBU</u> | <u>KOD</u> |
|-----------------------|------------|
|-----------------------|------------|

|                      |   |
|----------------------|---|
| 1. Araştırmacı Grubu | 1 |
|----------------------|---|

|                      |   |
|----------------------|---|
| 2. Araştırmacı Grubu | 2 |
|----------------------|---|

|                   |   |
|-------------------|---|
| "Edebi Tür" Grubu | 3 |
|-------------------|---|

|              |   |
|--------------|---|
| "Ödev" Grubu | 4 |
|--------------|---|

|                |   |
|----------------|---|
| "Gazete" Grubu | 5 |
|----------------|---|

|                   |   |
|-------------------|---|
| Ders Çalışan Grup | 6 |
|-------------------|---|

3. Anket formlarında verilen bilgilerin her biri sayısal kodlanarak D-Base paket programının kullanıldığı bilgisayara yüklenmiştir.

4. Bilgisayara yüklenen bilgiler için "Advanced statistics SPSS/PC" paket programı kullanılarak istatistiksel analizler yapılmıştır.

Anket formlarında yer alan her maddenin karşısına "1"den başlamak üzere seçenek sayısı kadar kod verilmiştir. Cevapsız bırakılan maddeler "0" değeri altında, cevap verilen maddeler ise "1" değeri altında, belirtilen sayısal kodlama sistemine göre analiz edilmiştir. Her verinin yinelenme sayısını gösteren frekans dağılımı hazırlanmıştır.

5. 4. maddede anılan, örneklemde yer alan her grup için ayrı ayrı yapılmıştır. Her bir örneklem grubu için aritmetik ortalama (X), standart sapma (S), ranj (R) ve Medyan (M) hesaplanmıştır. Ortalamaların karşılaştırılmasında varyans analizi

teknikinden yararlanılmıştır. Formda farklı maddelerde yer alan verilerin birbirleriyle ilişkilerinin belirlenmesinde ise korelasyon hesaplaması kullanılmıştır.

| GRUPLAR                | GRUP İÇİ<br>TOPLAMLAR |          |
|------------------------|-----------------------|----------|
|                        | (A)<br>TOPLAM         | A/B<br>% |
| 1. GRUP                | 113                   | 46.1     |
| 2. GRUP                | 11                    | 4.4      |
| 3. GRUP                | 31                    | 12.6     |
| 4. GRUP                | 30                    | 12.2     |
| 5. GRUP                | 30                    | 12.2     |
| 6. GRUP                | 30                    | 12.2     |
| (B)<br>GENEL<br>TOPLAM | 245                   | 100      |

**Tablo B- Kullanıcı Analizinde Değerlendirilen  
Formların Örneklem Gruplarına Göre Dağılımı**

## ANKET FORMUNDA YER ALAN "KİŞİSEL BİLGİLER"E İLİŞKİN VERİLER

### I- ÖRNEKLEM GRUBUNUN CİNSİYET DAĞILIMI

**A:Kadın,**

**B:Erkek,**

| A - (Kadın) | B - (Erkek) |
|-------------|-------------|
| 140         | 105         |

**Tablo 1- Cinsiyet Dağılımı**

Araştırma sonuçlarına göre T.C.M.B. kütüphanesi'nden yararlanan 245 kullanıcının % 57'sini (140) bayanlar, % 42.9'unu (105) erkekler oluşturmaktadır.

1990 yılı Kasım ayı verilerine göre T.C.Merkez Bankası'nın İdare Merkezi ve Ankara Şubesi'nde çalışan toplam erkek eleman sayısı 1598, bayan eleman sayısı 1380'dir Araştırmanın evrenini oluşturan İdare merkezi ve Ankara Şubesi'nde çalışan personel açısından erkek eleman oranı bayan eleman oranına göre çoğunlukta olduğu halde tablo 1 de verilen bilgilere göre kütüphaneden yararlanan kullanıcıların çoğunluğunu bayanlar oluşturmaktadır.

## II- ÖRNEKLEM GRUBUNUN MEDENİ DURUM DAĞILIMI

**A:Evli / çocuklu,**

**B:Evli / çocuksuz,**

**C:Bekâr,**

**D:Bekâr / çocuksuz**

**E:Bekâr / çocuklu**

| A   | B  | C   | D | E |
|-----|----|-----|---|---|
| 104 | 29 | 103 | 4 | 5 |

**Tablo II- Medeni Durum Dağılımı**

Kullanıcıların 133'ü evli, 122'si bekârdır. 108 kullanıcı ise çocuk sahibidir. Tablo II'de yer alan bilgilerle kullanıcıların kütüphaneden yararlanma amaçlarının dağılımına ilişkin bilgiler (Tablo III a) karşılaştırıldığında yakın çevresinin bilgi ihtiyaçlarına yardımcı olmak için kütüphaneye gelen 50 kullanıcının 48'i çocuk sahibidir. Çocuk sahibi olduğunu belirten 108 kullanıcının hemen hemen yarısının kütüphaneden başka hiç bir şekilde yararlanmadığı düşünülse bile en azından çocuklarının bilgi ihtiyacını karşılamak için kütüphaneye geldikleri görülmektedir. Örneklem grubu içinde bu amaçla kütüphaneden yararlanan kullanıcı grubu, farklı amaçlarla kütüphaneye gelen diğer kullanıcı grupları ile karşılaştırıldığında gözardı edilemeyecek bir sayısal nitelik taşımaktadır (Tablo III a)

### III- ÖRNEKLEM GRUBUNUN YAŞ DAĞILIMI

| A - (20 - 30) | B - (31 - 40) | C - (41 ve üstü) |
|---------------|---------------|------------------|
| 122           | 95            | 28               |

**Tablo III- Yaş Dağılımı**

Tablo III’de verilen bilgilere göre kullanıcıların çoğunluğunu 20-30 yaş grubu oluşturmaktadır. Bu grupta yer alan kullanıcı sayısı 122, 31-40 yaş grubunda olan kullanıcı sayısı ise 95 dir. 41 ve daha yukarı yaşta olan kullanıcı sayısı ise 28 dir

**IV- ÖRNEKLEM GRUBUNUN ÖĞRENİM DURUMUNA GÖRE DAĞILIMI**

|                            | A  | B  | C   | D  | E |
|----------------------------|----|----|-----|----|---|
| A1                         | 4  | /  | /   | /  | / |
| A2                         | 9  | /  | /   | /  | / |
| A3                         | 22 | /  | /   | /  | / |
| A3.1                       | 4  | /  | /   | /  | / |
| A3.2                       | 4  | /  | /   | /  | / |
| A3.3                       | 7  | /  | /   | /  | / |
| A3.4                       | 7  | /  | /   | /  | / |
| B1                         | /  | 23 | /   | /  | / |
| B2                         | /  | 3  | /   | /  | / |
| B3                         | /  | 3  | /   | /  | / |
| B4                         | /  | 13 | /   |    | / |
| B5                         | /  | 2  | /   | /  | / |
| B6                         | /  | 1  | /   | /  | / |
| C1                         | /  | /  | 106 | /  | / |
| C2                         | /  | /  | 17  | /  | / |
| C3                         | /  | /  | 2   | /  | / |
| C4                         | /  | /  | 1   | /  | / |
| C5                         | /  | /  | 4   | /  | / |
| C6                         | /  | /  | 15  | /  | / |
| D1                         | /  | /  | /   | 11 | / |
| D2                         | /  | /  | /   | 1  | / |
| D3                         | /  | /  | /   | /  | / |
| D4                         | /  | /  | /   | /  | / |
| D5                         | /  | /  | /   | 2  | / |
| D6                         | /  | /  | /   | 2  | / |
| E1                         | /  | /  | /   | /  | 3 |
| E2                         | /  | /  | /   | /  | / |
| E3                         | /  | /  | /   | /  | / |
| E4                         | /  | /  | /   | /  | / |
| E5                         | /  | /  | /   | /  | / |
| E6                         | /  | /  | /   | /  | 1 |
| D2                         | /  | /  | /   | /  | / |
| (A,B,C,D,E)<br>T O P L A M | 35 | 44 | 144 | 16 | 4 |

**Tablo IV- Öğrenim Durumu Dağılımı**

|                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| A: İlk ve ortaöğretim            | B: Yüksekokul                    |
| A1: İlkokul                      | B1: Yüksekokul-iktisadi bilimler |
| A2: Ortaokul                     | B2: Yüksekokul-sosyal bilimler   |
| A3: lise                         | B3: Yüksekokul-dil ve tarih      |
| A3.1: Lise-teknik öğretmen       | B4: Yüksekokul-yabancı diller    |
| A3.2: Lise-meslek                | B5: Yüksekokul-eğitim            |
| A3.3: Lise-ticaret               | B6: Yüksekokul-fen bilimleri     |
| A3.4: Lise-diğer                 |                                  |
| C: Üniversite                    | D: Master                        |
| C1: Üniversite-iktisadi bilimler | D1: Master-iktisadi bilimler     |
| C2: Üniversite-sosyal bilimler   | D2: Master-sosyal bilimler       |
| C3: Üniversite-dil ve tarih      | D3: Master-dil ve tarih          |
| C4: Üniversite-yabancı diller    | D4: Master-yabancı diller        |
| C5: Üniversite-eğitim            | D5: Master-eğitim                |
| C6: Üniversite-fen bilimi        | D6: Master-fen bilimleri         |
| E: Doktora                       | E4: Doktora-yabancı diller       |
| E1: Doktora-iktisadi bilimler    | E5: Doktora-eğitim               |
| E2: Doktora-sosyal bilimler      | E6: Doktora-fen bilimleri        |
| E3: Doktora-dil ve tarih         |                                  |

Tablo IV de verilen bilgilere göre 4'ü ilkököl, 9'u ortaokul, 22'si lise ve dengi okul olmak üzere toplam 31 kullanıcı orta dereceli okul; 45 kullanıcı yüksekokul mezunudur. Kullanıcıların çoğunluğu ise üniversite mezunudur (144 kişi). Yüksekokul

ve üniversite mezunu olanların 129'u iktisadi bilimler, 19'u sosyal bilimler, 16'sı fen bilimleri, 14'ü yabancı diller, 6'sı eğitim bilimleri, 5'i dil ve tarih alanlarında öğrenim görmüşlerdir. Lisansüstü öğrenim görenlerin de çoğunluğu (master 11, doktora 3) iktisadi bilimler alanında öğrenimlerini tamamlamışlardır. Görüldüğü gibi kullanıcıların çoğunluğunu iktisadi bilimler alanında yükseköğrenim görenler oluşturmaktadır. Bu çoğunluğu, lisansüstü öğrenimini tamamlayan 13 kişiyle birlikte toplam 143 banka elemanı oluşturmaktadır.

#### V- ÖRNEKLEM GRUBUNUN YABANCI DİL BİLGİSİ DÜZEYİNİN DAĞILIMI

| YABANCI DİL | DERECELER    |          |           |         |
|-------------|--------------|----------|-----------|---------|
|             | A<br>ÇOK İYİ | B<br>İYİ | C<br>ORTA | E<br>AZ |
| İNGİLİZCE   | 53           | 86       | 39        | 26      |
| ALMANCA     | 1            | 3        | 2         | 0       |
| FRANSIZCA   | 3            | 3        | 7         | 8       |
| DİĞER       | 1            | 0        | 0         | 0       |

**Tablo V- Yabancı Dil Dağılımı**

Tablo V'de verilen bilgilere göre yabancı dil bilgisini "çok iyi" olarak nitelendiren kişi sayısı İngilizce için 53, Almanca için 1, Fransızca için 3'dür. İngilizce için dil bilgisi düzeyini 86, Almanca ve Fransızca için 3 er kişi "iyi" olarak nitelendirirken yine İngilizce için 39 kişi "orta", 26 kişi "az"; Almanca için 2 kişi "orta", Fransızca için 7 kişi "orta", 8 kişi "az" düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olduğunu belirtmektedir. Görüldüğü gibi kullanıcıların çoğunluğu yabancı dil bilgi düzeyini "iyi" olarak

nitelendirmektedir (Toplam 92 kişi). Toplam 52 kullanıcı yabancı dil bilgi düzeyini "çok iyi", 48 kullanıcı ise "orta", 34 kullanıcı da "az" olarak nitelendirmektedir. Konuyu kütüphaneden ödünç alınan kaynakların dili yönünden incelediğimizde şu sonucu varabiliriz:

1990 yılının Ocak-Kasım ayları arasındaki istatistiksel bilgilere göre kütüphanede kullanılan ve ödünç alınan toplam süreli yayın ve kitap sayısının aylık ortalaması yaklaşık 2500'dür. Bu toplam içinde kullanılan Türkçe kaynak sayısı 1700, yabancı dilde kaynak sayısı ise 800'dür. Ancak sadece bankacılık, ekonomi, maliye gibi konulardaki bilimsel içerikli kaynaklar dikkate alınırsa bu türde kullanılan Türkçe kaynak sayısı aylık ortalaması 397 iken, yabancı dilde kullanılan kaynak sayısı 472'dir. Bu bilgilere göre çoğunluğun yabancı dil bilgi düzeyinin "iyi" olduğunu ifade eden kullanıcılar, sadece bankacılık, ekonomi v.b. bilimsel konulardaki kaynakların yabancı dilde olanlarını tercih ettikleri halde günlük gazete ve dergilerle diğer konulardaki kaynakların Türkçe olanlarını kullanmaktadırlar. Ancak genel derme içinde yer alan ve her grupta yer alan kullanıcının yararlandığı romanların ve mevzuat kaynaklarının Türkçe olduğu gözardı edilmemelidir.

#### VI. ÖRNEKLEM GRUBUNUN HİZMET SÜRESİNE GÖRE DAĞILIMI

| A - (1 - 5 YIL) | B - (6 - 10 YIL) | C - (11 ve üstü) |
|-----------------|------------------|------------------|
| 121             | 49               | 75               |

**Tablo VI- Hizmet Süresi Dağılımı**

Kütüphaneyi kullanan banka elemanları arasında hizmet süresi "1-5 yıl" olan 121 kişi çoğunluktadır. Hizmet süresi "11 ve üstü" olan 75 kişi ikinci çoğunluğu oluşturmaktadır. Hizmet süresi "6-10 yıl" olan kullanıcı sayısı ise 49 dur.

Örneklem grubunun yaş dağılımı incelendiğinde (Tablo III) "20-30 yaş" grubunda yer alan kullanıcı grubunun çoğunluğunu oluşturan 122 kişi "1-5 yıl"dır, bankada çalışan eleman topluluğunu (121) oluşturmaktadır.

**ANKET FORMUNDA YER ALAN "GÖRÜŞ VE ÖNERİLER"E İLİŞKİN  
TOPLANAN VERİLER**

**G.Ö. Ia- ÖRNEKLEM GRUBUNUN KÜTÜPHANEYİ KULLANIM  
SIKLIĞINA GÖRE DAĞILIMI**

| A  | B  | C  | D  | E  |
|----|----|----|----|----|
| 18 | 53 | 25 | 25 | 95 |

**Tablo Ia- Kullanım Sıklığı**

A: Haftada bir defa

B: Haftada bir kaç defa

C: Ayda bir defa

D: Ayda birkaç defa

E: Yılda birkaç defa

Tablo Ia'da verilen bilgilere göre 18 kullanıcı kütüphaneyi "haftada bir defa", 53 kullanıcı "haftada birkaç defa" 50 kullanıcının yarısı "ayda bir defa", diğer yarısı ayda birkaç defa", 95 kullanıcı da "yılda birkaç defa" kullandığını belirtmektedir.

| KULLANIM SIKLIĞI |   |    |    |    |    |
|------------------|---|----|----|----|----|
| GRUPLAR          | A | B  | C  | D  | E  |
| 1. GRUP          | 7 | 23 | 10 | 24 | 47 |
| 2. GRUP          | 1 | 8  | /  | 2  | /  |
| 3. GRUP          | 4 | 4  | 6  | 10 | 7  |
| 4. GRUP          | 1 | 1  | 2  | 8  | 18 |
| 5. GRUP          | 1 | 9  | 6  | 6  | 8  |
| 6. GRUP          | 4 | 8  | 1  | 3  | 4  |

**Tablo Ib- Gruplara göre kullanım sıklığı**

Gruplara göre kullanım sıklığı (Tablo Ib) incelendiğinde ise 1, grupta yer alan "diğer birim araştırmacıları"nın 7'si kütüphaneyi "haftada bir defa", 23'ü "haftada birkaç defa", 10'u "ayda bir defa", 24'ü "ayda birkaç defa" 47'si de "yılda birkaç defa" kullandığını ifade etmektedir. Bu bilgilere göre 1. grup çoğunluk sırasına göre kütüphaneyi yılda bir kaç defa (47) "ayda birkaç defa (24), "haftada birkaç defa" (23) kullanmaktadır.

Kütüphaneyi "haftada birkaç defa" kullanan 53 kişinin (Tablo Ia) çoğunluğunu(23) "diğer birim araştırmacıları" oluşturmaktadır. Ancak 2. grubu oluşturan "araştırmacılar"ın hemen hepsi (8) kütüphaneyi "haftada bir kaç defa"

kullanmaktadır. Bu bilgilere göre kütüphaneyi en sık kullanan grubun "araştırmacı" grubu olduğunu söyleyebiliriz.

3. Grupta yer alan "edebi tür kullanıcıları"nın çoğunluğu (10) kütüphaneyi "ayda bir kaç defa" kullandığını belirtmektedir. Bu grupta yer alan 4 kişi "haftada bir defa", yine 4 kişi "haftada bir kaç defa", 7 kişi "yılda bir kaç defa" 6 kişi de "ayda bir defa" kütüphaneden yararlanmaktadır.

4. Grubu oluşturan "çocuklarının v.b. yakınlarının ödevlerine yardımcı olan" kullanıcıların çoğunluğu (18) kütüphaneyi "yılda bir kaç defa" kullandığını belirtmektedir. Aynı grubun diğer çoğunluğu (8) ise kütüphaneyi "ayda bir kaç defa" kullanmaktadır.

5. Grupta yer alan "gazete-dergi okuyucuları" için diğer gruplardan farklı olarak kütüphaneyi kullanım sıklığını ifade eden ve çeşitlilik gösteren seçeneklerden birisinde gösterdiği çoğunluğa göre genelleme yapabilmek güçtür. Bu grup, hemen her seçenek için eşit bir dağılım göstermektedir. Bu gruptan sadece 1 kişi kütüphaneyi "haftada bir defa" kullandığını belirtmektedir. (Tablo Ib)

"Ders çalışan" grubu oluşturan 6. grubun çoğunluğu (8) kütüphaneyi "haftada bir kaç defa" kullandığını belirtmektedir. Ancak yılın belli bir döneminde "haftada bir kaç defa" kütüphaneye ders çalışmak için gelen bu grubun kütüphane kullanım sıklığını "yılda bir kaç defa" olarak değerlendirmek daha doğru olacaktır.

**G.Ö.II- ÖRNEKLEM GRUBUNUN BİLGİ KAYNAĞINI "ÖDÜNC ALMA" SIKLIĞINA GÖRE DAĞILIMI**

| <b>ÖDÜNC ALMA SIKLIĞI</b> | <b>A<br/>(ÇOK)</b> | <b>B<br/>(ORTA)</b> | <b>C<br/>(AZ)</b> | <b>D<br/>(HİÇ)</b> |
|---------------------------|--------------------|---------------------|-------------------|--------------------|
| <b>HAFTADA</b>            | <b>4</b>           | <b>11</b>           | <b>27</b>         | <b>15</b>          |
| <b>AYDA</b>               | <b>2</b>           | <b>26</b>           | <b>39</b>         | <b>4</b>           |
| <b>YILDA</b>              | <b>30</b>          | <b>66</b>           | <b>21</b>         | <b>/</b>           |

**Tablo IIa- Ödünç alma sıklığı**

Tablo IIa'da verilen bilgilere göre kullanıcıların çoğunluğu kütüphaneden yıl içinde "orta" sıklıkta bilgi kaynağını ödünç aldığını belirtmektedir (66). 39 kişi "ayda az", 30 kişi "yıl da çok" 27 kişi "haftada az", 26 kişi "ayda orta", 21 kişi "yıl da az", 11 kişi "haftada orta" sıklıkta bilgi kaynağı ödünç almaktadır.

Kütüphaneden "haftada orta" sıklıkta bilgi kaynağı ödünç alan kullanıcı grubu 2. araştırmacı grubudur.(11)

"Haftada az" sıklıkta ödünç alan kullanıcıların çoğunluğunu sırasıyla 1. araştırmacı grubu olan "diğer birim araştırmacıları" (15) ile "edebi tür" kullanıcıları (12) oluşturmaktadır.

"Haftada çok" sıklıkta ödünç bilgi kaynağı alan kullanıcıların yarısını "1. araştırmacı" grubu, diğer yarısını da "2. araştırmacı" grubu oluşturmaktadır.

"2. Araştırmacı grubu"ndan 6 kişi, "1. araştırmacı grubu"ndan 21 kişi, "edebi tür" grubundan 12 kişi "ayda az" sıklıkta bilgi kaynağını ödünç almaktadır.

"Ayda orta" sıklıkta ödünç alanların çoğunluğunu "edebi tür" kullanıcıları (16), geri kalanını ise sırasıyla 1. (2) ve 2. (6) araştırmacı grupları ile günlük gazete kullanıcıları (4) oluşturmaktadır.

Yılda orta sıklıkta bilgi kaynağı ödünç alan kullanıcıların yarısından çoğu "araştırmacı grubu"nda yer almaktadır (42). Geri kalan 12 kişi "edebi tür kullanıcı grubu"nu, 8 kişi "günlük gazete kullanıcı grubu"nu, 4 kişi de "çocuklarının v.b. yakınlarının ödevlerine yardımcı olan grubu" oluşturmaktadır.

Yılda çok sıklıkta bilgi kaynağı ödünç alan kullanıcıların 10'u "2. grup araştırmacıları", 11'i "1. grup araştırmacıları" geri kalanı ise "edebi tür kullanıcıları"dır.

"Yılda az" sıklıkta ödünç alan kullanıcıların 6'sını "2. araştırmacı grubu", 8'ini "edebi tür kullanıcı grubu", 4'ünü "günlük gazete kullanıcıları", 3'ünü "yakınlarının bilgi ihtiyacına yardımcı olan grup" oluşturmaktadır.

Görüldüğü gibi "ders çalışan grup", kütüphaneden hiç bilgi kaynağı ödünç almamaktadır. Kütüphaneden bilgi kaynağı ödünç alan kullanıcı grupları arasında günlük gazete kullanıcıları ile "çocuklarının v.b. yakınlarının ödevlerine yardımcı olan kullanıcılar" azınlığı oluşturmaktadır.

Bütün "araştırmacılar" ile "edebi tür kullanıcıları" ise haftada, ayda ve yılda en sık bilgi kaynağı ödünç alan grupları oluşturmaktadırlar.

**G.Ö. IIIa. ÖRNEKLEM GRUBUNUN KÜTÜPHANEYİ KULLANIM  
AMAÇLARINA GÖRE DAĞILIMI**

| A   | B  | C  | D  | E  | F  |
|-----|----|----|----|----|----|
| 152 | 44 | 74 | 50 | 79 | 44 |

**Tablo IIIa- Kullanım amaçları**

A: İşle ilgili konularda araştırma yapma

B: Akademik çalışmalar için araştırma yapma

C: Roman, şiir, inceleme-araştırma gibi kültürel konularda bilgi edinme

D: Yakın çevrenin bilgi ihtiyaçlarına yardımcı olma (çocuklarının ödevleri v.b.)

E: Gazete ve dergi okuma

F: Ders çalışma

Tablo IIIa'da verilen bilgilere göre banka elemanlarının çoğunluğu kütüphaneyi "işleriyle ilgili konularda araştırma yapma" amacıyla kullanmaktadır (152). Bu amaçla kütüphaneye gelenlerin 103'nü "diğer birim araştırmacıları", 17'sini "gazete-dergi okuyanlar, 15'ini "edebi tür kullanıcıları", 8'ini "araştırmacılar" oluşturmaktadır. "Çocuklarının v.b. yakınlarının ödevlerine yardımcı olan" ve tekrarla yakınlarının bilgi ihtiyacına yardım amacıyla kütüphaneye gelen 30 kişinin (3. grup) sadece 4'ü ayrıca işiyle ilgili konularda da araştırma yapmak için kütüphaneden yararlanmaktadır. Yine kütüphaneye çoğunlukla "ders çalışma" (6. Grup) amacıyla gelen 29 kişinin sadece 5'i ayrıca işiyle ilgili konularda da araştırma yapmak için kütüphaneyi kullanmaktadır.(Tablo IIIb)

| KULLANIM AMAÇLARI |     |    |    |    |    |    |
|-------------------|-----|----|----|----|----|----|
| GRUPLAR           | A   | B  | C  | D  | E  | F  |
| 1. GRUP           | 103 | 27 | 27 | 7  | 24 | 8  |
| 2. GRUP           | 8   | 9  | 3  | 2  | 8  | /  |
| 3. GRUP           | 15  | 1  | 30 | 6  | 9  | 1  |
| 4. GRUP           | 4   | 2  | 6  | 30 | 5  | 3  |
| 5. GRUP           | 17  | 2  | 5  | 3  | 23 | 3  |
| 6. GRUP           | 5   | 2  | 3  | 2  | 8  | 29 |

**Tablo IIIb- Gruplara göre kullanım amaçları**

Banka elemanlarının ikinci çoğunluğu kütüphaneyi "gazete-dergi okuma" (79) ve "roman, şiir, inceleme-araştırma gibi kültürel konularda bilgi edinme" (74) amaçlarıyla kullanmaktadır.(Tablo IIIa)

"Yakın çevresinin bilgi ihtiyaçlarına yardımcı olma çocukların ödevleri v.b." amacıyla kütüphaneden yararlanan 50 kişinin 30'unu 4. grup oluşturmaktadır. Gerçekten de 4. grubu niteleyen fonksiyon, kullanıcılarının kütüphaneyi bu amaçla kullanıyor olmalarıdır.

2. Grubu oluşturan "araştırmacılar"ın hemen hepsi akademik çalışmaları için araştırma yapma amacıyla kütüphaneyi kullanmaktadır. (9) Bu amaçla kütüphaneden yararlanan diğer bir çoğunluk ise 1. grupta yer alan "diğer birim araştırmacıları"dır.(27) "Ders çalışan grup" olarak nitelendirilen 6. grubun çoğunluğu gerçekten "ders çalışma" amacıyla kütüphaneyi kullanmaktadır (29)

Tablo IIIb'den de anlaşılacağı gibi 1. grubu oluşturan "diğer birim araştırmacıları" kütüphaneyi çok amaçlı kullanmaktadır. Bu grupta yer alan kullanıcılar işle ilgili konularda araştırma yapma (103) yanında kütüphaneyi "akademik çalışmaları için araştırma yapma" (27), "roman, şiir, inceleme-araştırma gibi kültürel konularda bilgi edinme" (27), "gazete ve dergi okuma" (24), "ders çalışma" (8), "yakın çevresinin bilgi ihtiyacına yardımcı olma" (7) amaçlarıyla kütüphaneyi aktif olarak kullanmaktadır.

Tablo IIIb'de verilen bilgilere göre çoğunluğunun "gazete ve dergi" okuma amacıyla kütüphaneden yararlandığı 5. grup (23) yanında diğer bütün gruplar da azımsanamayacak çoğunlukla gazete ve dergi okuma amacıyla kütüphaneyi kullandığını belirtmektedir.

#### **G.Ö. IV- ÖRNEKLEM GRUBUNUN ÖDÜNC ALDIĞI KAYNAKLARI KULLANDIĞI ORTAMA GÖRE DAĞILIMI**

| <b>A - (EVDE)</b> | <b>B - (İŞ YERİNDE)</b> | <b>C - (DİĞER)</b> |
|-------------------|-------------------------|--------------------|
| <b>144</b>        | <b>158</b>              | <b>8</b>           |

**Tablo IV- Kaynakların kullanıldığı ortamlar**

Tablo IV de verilen bilgilere göre kullanıcıların çoğunluğu ödünç aldıkları kaynakları iş yerinde kullandığını belirtmektedir. (158) Bu durum, banka elemanlarının çoğunlukla işleriyle ilgili konularda bilgi edinmek üzere ödünç kaynak almaları ve kaynakları genellikle işlerini yaparken kullanmalarının bir sonucu olarak yorumlanabilir.

**GÖ.V. VII- ÖRNEKLEM GRUBUNUN KÜTÜPHANE KATALOĞUNU  
KULLANIMINA GÖRE DAĞILIMI**

| <b>A</b><br><b>SIK SIK</b> | <b>B</b><br><b>ARA SIRA</b> | <b>C</b><br><b>Hiç</b> |
|----------------------------|-----------------------------|------------------------|
| <b>24</b>                  | <b>110</b>                  | <b>108</b>             |

**Tablo V- Katalog Kullanımı**

Tablo V’de verilen bilgilere göre kullanıcıların çoğunluğu kütüphane katalogunu ya ara sıra kullanmaktadır (110) ya da hiç kullanmamaktadır (108). Katalogu kullanan kullanıcı sayısı sadece 24’tür.

Bütün gruplar "doğrudan kütüphaneciye danışmayı" (116) ya da "doğrudan rafa gitmeyi" (98) tercih ettikleri için katalogu "ara sıra" kullandıklarını ya da "hiç" kullanmadıklarını belirtmektedirler. (Tablo VI) Toplam 22 kullanıcı "katalogun iyi düzenlenmediğini" 6 kullanıcı da "katalogu kullanmakta güçlük çektiğini" ifade etmektedir.(Tablo VI)

| <b>K A T O L O Ğ U<br/>K U L L A N M A M A N E D E N L E R İ</b> |           |          |           |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|
| <b>GRUPLAR</b>                                                   | <b>A</b>  | <b>B</b> | <b>C</b>  | <b>D</b>  |
| <b>1. GRUP</b>                                                   | <b>12</b> | <b>2</b> | <b>49</b> | <b>52</b> |
| <b>2. GRUP</b>                                                   | <b>2</b>  | <b>1</b> | <b>3</b>  | <b>5</b>  |
| <b>3. GRUP</b>                                                   | <b>3</b>  | <b>1</b> | <b>16</b> | <b>15</b> |
| <b>4. GRUP</b>                                                   | <b>1</b>  | <b>2</b> | <b>21</b> | <b>5</b>  |
| <b>5. GRUP</b>                                                   | <b>3</b>  | <b>/</b> | <b>12</b> | <b>11</b> |
| <b>6. GRUP</b>                                                   | <b>/</b>  | <b>/</b> | <b>15</b> | <b>10</b> |

**Tablo VI- Kataloğu kullanmama nedenleri**

A: Katalog iyi düzenlenmemiş

B: Kataloğu kullanmakta güçlük çekiyorum

C: Doğrudan kütüphaneciye danışıyorum

D: Doğrudan rafa gidiyorum

**G.Ö. VII. ÖRNEKLEM GRUBUNUN KÜTÜPHANE KAYNAKLARINI  
KULLANARAK İLGİ ALANINDAKİ GELİŞMELERİ  
İZLEYEBİLMESİNE YÖNELİK DEĞERLENDİRME**

|                   | A   | B  | C  |
|-------------------|-----|----|----|
| A1                | 31  | /  | /  |
| A2                | 86  | /  | /  |
| A3                | 53  | /  | /  |
| B                 | /   | 59 | /  |
| C1                | /   | /  | 6  |
| C2                | /   | /  | 7  |
| (A,B,C)<br>TOPLAM | 139 | 59 | 13 |

**Tablo VII- Kütüphane kaynaklarını kullanarak ilgi alanındaki gelişmeleri  
izleyebilmesine yönelik değerlendirme**

A: Evet

B: Hayır

C: Diğer

A1: Evet, her zaman

C1: Diğer: Başka kütüphanelerden

A2: Evet, ara sıra

C2: Diğer: Kendi olanaklarımla

A3: Evet, çok seyrek

Kütüphaneden yararlanan banka elemanlarının çoğunluğu ilgi alanındaki gelişmeleri kütüphane kaynaklarını kullanarak "izleyebildiğini" (139); ikinci çoğunluğu ise "izleyemediğini" belirtmektedir (59). (Tablo VII)

İlgi alanındaki gelişmeleri, kütüphane kaynaklarını kullanarak izleyebilenlerin çoğunluğu, bunu "ara sıra" gerçekleştirebilmekteyken "her zaman" gerçekleştirebilen kullanıcı sayısı azınlıktadır(31). 53 Kullanıcı da kütüphane kaynaklarını kullanarak ilgi alanındaki gelişmeleri "çok seyrek" izleyebildiğini belirtmektedir.

Kütüphane kaynaklarını kullanarak ilgi alanındaki gelişmeleri izleyemeyen kullanıcı sayısı dikkate alınır, bunu "diğer olanakları", kullanarak gerçekleştiren kullanıcı sayısının azınlığı oluşturduğu görülmektedir (13). Bu grubun 6'sı başka kütüphanelerden yararlanırken 7'si de kendi olanaklarıyla ilgi alanında gelişmeleri izleyebilmektedir (Tablo VII). Diğer kullanıcıların ise bu amaca yönelik herhangi bir girişimde bulunmadığı/bulunamadığı anlaşılmaktadır (59). (Tablo VII)

#### **VIII- ÖRNEKLEM GRUBUNUN KÜTÜPHANEYE SON GELİŞİNDE ARADIĞI BİLGİ KAYNAĞINA ULAŞMA DURUMUNUN DEĞERLENDİRİLMESİ**

| A   | B  | C  | D  | E |
|-----|----|----|----|---|
| 116 | 46 | 12 | 59 | 8 |

**Tablo VIII- Aranılan bilgi kaynağına ulaşma**

A: Evet

B: Hayır

C: Hayır, ama daha nitelikli bir bilgi kaynağına ulaştım

D: Hayır, ama benzer nitelikli bir bilgi kaynağına ulaştım

E: Diğer

Kullanıcılara aradıkları bilgi kaynağına kütüphanede genellikle ulaşım ulaşamadıklarını değerlendirmeleri istenebilirdi; ancak geriye dönük bir değerlendirmenin yanıltıcı olabileceği düşünüldü. Bu nedenle kullanıcıların sadece son gelişlerinde aradıkları bilgi kaynağına ulaşım ulaşamadıkları soruldu. Bu durumun konuyla ilgili kesin bir değerlendirmenin yapılabilmesi için yeterli olmamakla birlikte bellekleri de fazla zorlamayacağı düşünüldü.

Değerlendirmeye ilgili edinilen bilgilere göre kullanıcıların çoğunluğu son gelişinde aradığı bilgi kaynağına ulaşırken (116), diğer bir çoğunluğu da benzer nitelikli bir bilgi kaynağına ulaşmıştır (59). 8 Kullanıcı da aradığı bilgi kaynağını kütüphanede belirlediğini, ancak çeşitli nedenlerle (başka bir kullanıcıda olması, rafta bulunamaması) ulaşamadığını belirtmektedir. 12 Kullanıcı da son gelişinde aradığı kaynaktan daha nitelikli bir bilgi kaynağına ulaşmıştır. (Tablo VIII)

**G.Ö. IX- ÖRNEKLEM GRUBUNUN ARADIĞI BİLGİ KAYNAĞINA  
ULAŞAMADIĞI DURUMLARDA BAŞVURDUĞU YÖNTEMLERİN  
DEĞERLENDİRİLMESİ**

|           | A   | B  | C  | D  |
|-----------|-----|----|----|----|
| A1        | 47  | /  | /  | /  |
| A2        | 56  | /  | /  | /  |
| B         | /   | 90 | /  | /  |
| C         | /   | /  | 84 | /  |
| D         | /   | /  | /  | 20 |
| (A,B,C,D) |     |    |    |    |
| TOPLAM    | 103 | 90 | 84 | 20 |

**Tablo IX- Bilgi kaynağına ulaşılmayan durumlarda başvuru yöntemleri**

A: Kütüphaneciden yardım istiyorum:

A1: Kütüphaneciden yardım istiyorum: Bilginin başka kütüphanelerden sağlanması için.

A2: Kütüphaneciden yardım istiyorum: Bilgi kaynağının satın alınması için.

B: Konuyla ilgili kişi/kurumlarla iletişim kurmayı tercih ediyorum.

C: Başka kütüphanelere giderek araştırmamı sürdürüyorum.

D: Araştırmaktan vazgeçiyorum.

Aradığı bilgi kaynağına kütüphanede ulaşamayan ve bu nedenle araştırmayı sürdürmekten vazgeçen 20 kullanıcı dışında kalan kullanıcı grubu, amacına ulaşmak için çeşitli yöntemlere başvurmaktadır.(Tablo IX) Bu guruba giren kullanıcıların çoğunluğu "aradığı bilginin başka kütüphanelerden sağlanması" (47) ya da "kütüphaneye satın alınması" (56) için "kütüphaneciden yardım istediğini" belirtmektedir.(103)

Aradığı bilgi kaynağına kütüphanede ulaşamayan 90 kullanıcı "konuyla ilgili kişi/kurumlarla iletişim kurmayı; 84 kullanıcı da "başka kütüphanelere giderek araştırmayı sürdürmeyi" tercih etmektedir. (TabloIX)

**G.Ö. X- ÖRNEKLEM GRUBUNUN KÜTÜPHANEYE BİLGİ KAYNAKLARININ SAĞLANMASINDA GÖRÜŞLERİNİN ALINMASINI İSTEDİĞİ GRUPLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ**

| A  | B  | C  | D   |
|----|----|----|-----|
| 44 | 70 | 88 | 180 |

**Tablo X- Kütüphaneye bilgi kaynağının sağlanmasında görüşlerinin alınması istenilen gruplar**

A: Yayın Seçme Komisyonu

B: Kütüphaneciler

C: Bütün araştırmacılar

D: Bütün kullanıcılar

Tablo X'da verilen bilgilere göre kullanıcıların çoğunluğu, kütüphaneye bilgi kaynağının sağlanmasında "bütün kullanıcılar"ın görüşünün alınmasını istemektedir (180). 88 kullanıcı ise "bütün araştırmacılar"ın, 70 kullanıcı "kütüphaneciler"in, 44 kullanıcı da "Yayın Seçme Komisyonu"nın görüşünün alınabileceğini belirtmektedir.

**G.Ö. XI- ÖRNEKLEM GRUBUNUN DAHA HIZLI VE DAHA ETKİLİ HİZMET POLİTİKASI İÇİN ÖNGÖRDÜĞÜ DEĞİŞİKLİKLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

| A  | B  | C   | D  | E   | F  |
|----|----|-----|----|-----|----|
| 93 | 70 | 104 | 91 | 126 | 52 |

**Tablo XI- Daha hızlı ve daha etkili hizmet politikası için  
öngörülen değişiklikler**

A: Kütüphaneye gelen süreli yayınların içinde yer alan makaleleri duyuran güncel listeler hazırlanmalı

B: Kütüphaneye gelen süreli yayınların "içindekiler" sayfası güncel olarak duyurulmalı

C: Kütüphane kataloğu "yazar adı", "kitap adı", "konu" v.b. yaklaşımlardan ulaşımı sağlayacak şekilde düzenlenmeli

D: Kütüphanenin bilgi kaynakları yenilenmeli

E: Kütüphanede hizmetler bilgisayar ile yürütülmeli

F: Kütüphanecilere bankacılık ve ekonomi formasyonu kazandırılmalı

Kullanıcıların çoğunluğu kütüphanede daha hızlı ve daha etkili hizmet politikasının gerçekleştirilmesi için "hizmetlerin bilgisayar ile yürütülmesi" gerektiğini düşünmektedir (126). Kütüphane kataloğunun "yazar adı", "kitap adı", "konu" v.b. yaklaşımlardan ulaşımı sağlayacak şekilde düzenlenmesini isteyenler ise ikinci çoğunluğu oluşturmaktadır (104). "Kütüphaneye gelen süreli yayınların içinde yer alan makaleleri duyuran güncel listeler hazırlanması"nı isteyenlerin sayısı 93; "bilgi kaynaklarının yenilenmesi"ni isteyenlerin sayısı ise 91 kişidir. 70 kullanıcı "kütüphaneye gelen süreli yayınların içindekiler sayfasının güncel olarak duyurulması"nı, 52 kullanıcı da "kütüphanecilere bankacılık ve ekonomi formasyonu kazandırılması"nı istemektedir. (Tablo XI)



**G.Ö. XII- ÖRNEKLEM GRUBUNUN BİLGİ KAYNAKLARINI  
KULLANIM SIKLIĞINA GÖRE DAĞILIMI**

| <b>BİLGİ<br/>KAYNAKLARI</b>                                      | <b>A<br/>HER ZAMAN</b> | <b>B<br/>ARA SIRA</b> | <b>C<br/>HİÇ</b> |
|------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------|------------------|
| <b>Günlük Gazeteler</b>                                          | <b>109</b>             | <b>60</b>             | <b>69</b>        |
| <b>Tempo, Nokta, vb. dergiler</b>                                | <b>39</b>              | <b>140</b>            | <b>58</b>        |
| <b>Bankacılık, Ekonomi vb.<br/>konulardaki bilimsel dergiler</b> | <b>52</b>              | <b>115</b>            | <b>71</b>        |
| <b>Sözlük ve ansiklopediler</b>                                  | <b>30</b>              | <b>118</b>            | <b>87</b>        |
| <b>Bankacılık, Ekonomi, vb.<br/>konulardaki kitaplar</b>         | <b>50</b>              | <b>107</b>            | <b>77</b>        |
| <b>Roman, Deneme, vb.<br/>kültürel kitaplar</b>                  | <b>42</b>              | <b>86</b>             | <b>102</b>       |
| <b>T.C. Merkez Bankası<br/>yayınları</b>                         | <b>32</b>              | <b>109</b>            | <b>92</b>        |
| <b>Yabancı ülkelerin Merkez<br/>Bankalarının raporları</b>       | <b>13</b>              | <b>73</b>             | <b>147</b>       |
| <b>Ülkemiz bankalarının raporları</b>                            | <b>9</b>               | <b>71</b>             | <b>149</b>       |
| <b>İstatistikler</b>                                             | <b>23</b>              | <b>67</b>             | <b>140</b>       |
| <b>Kanun, Yönetmelik, vb.<br/>Mevzuat kaynakları</b>             | <b>38</b>              | <b>66</b>             | <b>130</b>       |

**Tablo XII- Bilgi kaynaklarının kullanım sıklığı**

Tablo XII’de verilen bilgilere kullanıcıların çoğunluğu ülkemiz bankalarının raporlarını (149), yabancı ülkelerin Merkez Bankaları’nın raporlarını (147), istatistikleri (140), kanun-yönetmelik v.b. mevzuat kaynaklarını (130), roman-deneme-inceleme v.b. kültürel kitapları "hiç" kullanmamaktadır. Yine kullanıcıların çoğunluğu Tempo, Nokta v.b. dergileri (140), sözlük ve ansiklopedileri (118), bankacılık-ekonomi v.b. konularda bilimsel dergileri (115), T.C. Merkez Bankası yayınlarını (109), bankacılık-ekonomi v.b. konularda kitapları (107) "ara sıra", günlük gazeteleri ise "her zaman" (109) kullanmaktadır.

86 Kullanıcı roman-deneme v.b. kültürel kitapları, 73 kullanıcı yabancı ülkelerin Merkez Bankaları’nın raporlarını, 71 kullanıcı ülkemiz bankalarının raporlarını, 67 kullanıcı istatistikleri, 66 kullanıcı kanun-yönetmelik v.b. mevzuat kaynaklarını "ara-sıra" kullandığını belirtmektedir.

Bankacılık-ekonomi v.b. konulardaki bilimsel materyalin sıklıkla kullanılması, banka elemanlarının çoğunluğunun "işiyile ilgili konularda araştırma yapma" amacıyla kütüphaneye gelmeleriyle doğru orantılıdır (Tablo III a)

**G.Ö. XIII- ÖRNEKLEM GRUBUNUN KÜTÜPHANE KAYNAKLARININ  
YETERLİLİĞİNİ DERECELENDİRMESİNE GÖRE DAĞILIMI**

| <b>BİLGİ<br/>KAYNAKLARI</b>            | <b>A<br/>YETERLİ</b> | <b>B<br/>YETERSİZ</b> | <b>C<br/>BİLMİYOR</b> | <b>D<br/>BİLGİ<br/>KAYNAĞI<br/>YOK</b> |
|----------------------------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------------|
| <b>Bankacılık</b>                      | <b>69</b>            | <b>62</b>             | <b>106</b>            | <b>0</b>                               |
| <b>Ekonomi</b>                         | <b>81</b>            | <b>54</b>             | <b>102</b>            | <b>0</b>                               |
| <b>Maliye</b>                          | <b>44</b>            | <b>45</b>             | <b>146</b>            | <b>0</b>                               |
| <b>Sanat</b>                           | <b>13</b>            | <b>63</b>             | <b>148</b>            | <b>13</b>                              |
| <b>Magazin</b>                         | <b>61</b>            | <b>38</b>             | <b>133</b>            | <b>6</b>                               |
| <b>Bilgisayar</b>                      | <b>10</b>            | <b>63</b>             | <b>151</b>            | <b>14</b>                              |
| <b>Eğitim</b>                          | <b>15</b>            | <b>39</b>             | <b>179</b>            | <b>4</b>                               |
| <b>İnceleme-Araştırma</b>              | <b>25</b>            | <b>69</b>             | <b>141</b>            | <b>2</b>                               |
| <b>Roman</b>                           | <b>19</b>            | <b>84</b>             | <b>131</b>            | <b>3</b>                               |
| <b>Şiir</b>                            | <b>10</b>            | <b>57</b>             | <b>157</b>            | <b>9</b>                               |
| <b>Yabancı dil eğitimi</b>             | <b>13</b>            | <b>58</b>             | <b>159</b>            | <b>6</b>                               |
| <b>Sözlük</b>                          | <b>58</b>            | <b>38</b>             | <b>139</b>            | <b>1</b>                               |
| <b>Ansiklopedi</b>                     | <b>53</b>            | <b>28</b>             | <b>153</b>            | <b>1</b>                               |
| <b>Kanun-Yönetmelik<br/>vb.mevzuat</b> | <b>67</b>            | <b>21</b>             | <b>148</b>            | <b>0</b>                               |

**Tablo XIII- Kütüphane kaynaklarının yeterliliğinin derecelendirilmesi**

Tablo XIII’de verilen bilgiler incelendiğinde kütüphaneyi kullanan banka elemanlarının, kütüphanedeki her türlü bilgi kaynağının yeterli olup olmadığı konusunda fikir yürütemediği anlaşılmaktadır. Kullanıcıların çoğunluğu bilgi kaynaklarının yeterlilik derecelerinin değerlendirilmesi istendiğinde "bilmiyorum" seçeneğini işaretlemiştir.

"Maliye" konusundaki bilgi kaynakları için 44 kullanıcı "yeterli", 45 kullanıcı da "yetersiz" ifadesini kullanmıştır. Diğer konulardaki bilgi kaynaklarının derecelendirilmesinde ise kullanıcıların belirli görüşlerde birleştiği söylenebilir. Bilgisayar, eğitim, inceleme-araştırma, roman, şiir, yabancı dil eğitimi konularındaki bilgi kaynağının "yeterli" olduğunu belirten kullanıcı sayısı azınlıktadır. (Tablo XIII)

Kullanıcıların çoğunluğu sözlük, ansiklopedi ve mevzuat kaynaklarının "yeterli" olduğunu düşünmektedir. Bankacılık konusundaki bilgi kaynakları 69 kullanıcı için "yeterli", 62 kullanıcı için "yetersiz" olarak derecelendirilmektedir. Ekonomi konusundaki kaynaklar da çoğunluk tarafından "yeterli" bulunmakla birlikte 54 kullanıcı tarafından "yetersiz" olarak derecelendirilmektedir.

**G.Ö. XIV- ÖRNEKLEM GRUBUNUN GÜNCELLİĞİNİ YİTİREN BİLGİ  
KAYNAKLARININ HİZMET DIŞI BIRAKILMASINA YÖNELİK  
GÖRÜŞLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

| <b>BİLGİ<br/>KAYNAKLARI</b>                                       | <b>A<br/>SUR-<br/>REK.</b> | <b>B<br/>1<br/>AY</b> | <b>C<br/>1<br/>YIL</b> | <b>D<br/>5<br/>YIL</b> | <b>E<br/>10<br/>YIL</b> | <b>F<br/>BİL<br/>MIYR</b> |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|---------------------------|
| <b>Günlük gazeteler</b>                                           | <b>41</b>                  | <b>98</b>             | <b>51</b>              | <b>16</b>              | <b>8</b>                | <b>28</b>                 |
| <b>Nokta, Tempo gibi<br/>haftalık dergiler</b>                    | <b>34</b>                  | <b>58</b>             | <b>98</b>              | <b>16</b>              | <b>9</b>                | <b>26</b>                 |
| <b>OECD, IMF gibi<br/>uluslararası kuruluşların<br/>raporları</b> | <b>83</b>                  | <b>2</b>              | <b>42</b>              | <b>53</b>              | <b>24</b>               | <b>37</b>                 |
| <b>Yıllıkları</b>                                                 | <b>91</b>                  | <b>0</b>              | <b>30</b>              | <b>49</b>              | <b>26</b>               | <b>45</b>                 |
| <b>İstatistikler</b>                                              | <b>117</b>                 | <b>0</b>              | <b>26</b>              | <b>38</b>              | <b>23</b>               | <b>39</b>                 |
| <b>Yabancı ülkeler Merkez<br/>Bankaları'nın raporları</b>         | <b>86</b>                  | <b>0</b>              | <b>28</b>              | <b>45</b>              | <b>35</b>               | <b>47</b>                 |
| <b>Yabancı ülkelerin Ban-<br/>kaları'nın raporları</b>            | <b>73</b>                  | <b>1</b>              | <b>30</b>              | <b>51</b>              | <b>38</b>               | <b>48</b>                 |
| <b>Ülkemiz Bankaları'nın<br/>raporları</b>                        | <b>87</b>                  | <b>0</b>              | <b>28</b>              | <b>41</b>              | <b>41</b>               | <b>44</b>                 |

**Tablo XIV- Güncelliğini yitiren bilgi kaynaklarının hizmet dışı  
bırakılmasına yönelik görüşler**

Kullanıcıların çoğunluğu, OECD, IMF gibi Uluslararası Kuruluşların raporlarının, yıllıklarının, yabancı ülkelerin Merkez Bankaları'nın, ülkemiz bankalarının raporlarının, istatistiksel kaynakların "sürekli" olarak kütüphanemizde tutulmasını istemektedir (Tablo XIV). Bankacılıkla ilgili mali ve istatistiksel veri kapsayan bu tür materyalin "5 yıl" hizmete sunulması görüşünde birleşen kullanıcılar da ikinci çoğunluğu oluşturmaktadır. Günlük gazetelerin "1 ay" tutulmasını isteyenlerin sayısı 98, "1 yıl" tutulmasını isteyenlerin sayısı ise 51'dir. 98 Kullanıcı, Nokta, Tempo gibi haftalık dergilerin "1 yıl", 58 kullanıcı da "1 ay" hizmete sunulması istemektedir. 41 kullanıcı ülkemiz bankalarının raporlarının "10 yıl" kütüphanede tutulmasını isterken yine eşit çoğunluk bu kaynakların "5 yıl" hizmete sunulmasını yeterli görmektedir.

**G.Ö. XV- ÖRNEKLEM GRUBUNUN KÜTÜPHANEDE BİLGİSAYAR İLE YÜRÜTÜLEBİLECEK HİZMETLERLE İLGİLİ YAPTIĞI SIRALAMANIN ÖNEM DERECELERİNE GÖRE DAĞILIMI**

| BİLGİSAYARLI HİZMETLER           | A   | B  | C  | D   | E  |
|----------------------------------|-----|----|----|-----|----|
| Genel bilgi taraması             | 104 | 78 | 30 | 5   | 1  |
| Online (çevrimiçi) bilgi erişimi | 31  | 50 | 90 | 30  | /  |
| Ödünç verme                      | 15  | 13 | 26 | 145 | 7  |
| Kaynaklara konudan yaklaşım      | 81  | 70 | 51 | 9   | /  |
| Dış kaynaklardan tarama          | 1   | 1  | 1  | 6   | 29 |

**Tablo XV- Bilgisayarlarla yürütülebilecek hizmetlerin önem derecelerine göre dağılımı**

A:1. Derecede önemli

B:2. Derecede önemli

C:3. Derecede önemli

D:4. Derecede önemli

E:5. Derecede önemli

Tablo XV’de verilen bilgilere göre bilgisayarla yürütülebilecek hizmetler sıralamasında "bilgi taraması"nın 1.derecede önemli olduğunu düşünen kullanıcı sayısı 104’dür. 78 Kullanıcı "bilgi taraması"nı 2.sırada, 30 kullanıcı da 3. sırada derecelendirmektedir.

81 Kullanıcı "kaynaklara konudan yaklaşım"ı, 31 kullanıcı "online bilgi erişimi", 15 kullanıcı da "ödünç verme"yi 1.sırada bilgisayarla yürütülmesini istemektedir (Tablo XV). Kullanıcıların çoğunluğu, bilgisayarla yürütülebilecek hizmetleri önem derecelerine göre sıralarken "bilgi taraması"nı, "kaynaklara konudan yaklaşım"ı "online (çevrimiçi) bilgi erişimi"ni ilk sıralarda gösterirken, "ödünç verme"yi 4. sırada derecelendirmede görüş birliğine varmıştır.

**G.Ö. XVI- ÖRNEKLEM GRUBUNUN BİLGİ KAYNAKLARINA  
ERİŞİMDE GEREĞİNDEN FAZLA ZAMAN HARCADIĞINI  
DÜŞÜNDÜĞÜ HİZMETLERİN DAĞILIMI**

| A  | B   | C  | D  |
|----|-----|----|----|
| 83 | 116 | 26 | 42 |

**Tablo XVI- Bilgi kaynaklarına erişimde kullanıcının gereğinden fazla zaman harcadığını düşündüğü hizmetler**

**A: Kataloğu kullanırken**

**B: Kaynağın raftaki yerini araştırırken**

**C: Ödünç alırken**

**D: İlgilendiğim konu ve kapsamı hakkında kütüphaneciye bilgi verirken**

Tablo XVI'da verilen bilgilere göre 116 kullanıcı "kaynağın raftaki yerini araştırırken", 83 kullanıcı "kataloğu kullanırken", 42 kullanıcı ise "ilgilendiği konu ve kapsamı hakkında kütüphaneciye bilgi verirken" gereğinden fazla zaman harcadığını düşünmektedir. Sadece 26 kullanıcı "ödünç alırken gereğinden fazla zaman harcamaktadır. Görüldüğu gibi kullanıcıların çoğunluğu "kataloğu kullanırken" ve "kaynağın raftaki yerini araştırırken" fazla zaman harcadıkları görüşünde birleşmektedir (Tablo XVI).

**G.Ö. XVII- ÖRNEKLEM GRUBUNUN KÜTÜPHANEYİ ÇEŞİTLİ  
YÖNLERİYLE DEĞERLENDİRMESİ**

|           | <b>Çok iyi</b> | <b>İyi</b> | <b>Orta</b> | <b>Kötü</b> |
|-----------|----------------|------------|-------------|-------------|
| <b>A</b>  | <b>9</b>       | <b>54</b>  | <b>91</b>   | <b>68</b>   |
| <b>B</b>  | <b>20</b>      | <b>125</b> | <b>47</b>   | <b>29</b>   |
| <b>C</b>  | <b>6</b>       | <b>86</b>  | <b>80</b>   | <b>23</b>   |
| <b>D</b>  | <b>32</b>      | <b>130</b> | <b>31</b>   | <b>20</b>   |
| <b>E</b>  |                |            |             |             |
| <b>E1</b> | <b>7</b>       | <b>95</b>  | <b>73</b>   | <b>30</b>   |
| <b>E2</b> | <b>9</b>       | <b>90</b>  | <b>73</b>   | <b>34</b>   |
| <b>E3</b> | <b>11</b>      | <b>128</b> | <b>51</b>   | <b>14</b>   |
| <b>E4</b> | <b>24</b>      | <b>142</b> | <b>34</b>   | <b>5</b>    |
| <b>E5</b> | <b>37</b>      | <b>97</b>  | <b>50</b>   | <b>28</b>   |
| <b>F</b>  | <b>26</b>      | <b>131</b> | <b>50</b>   | <b>15</b>   |
| <b>G</b>  | <b>76</b>      | <b>107</b> | <b>34</b>   | <b>7</b>    |

**Tablo XVII- Kütüphanenin çeşitli yönleriyle  
değerlendirilmesi**

A: Kütüphane ve hizmetlerin tanıtımının yeterlilik derecesi

B: Kütüphanenin açık olduğu saatlerin uygunluk derecesi

C: Bilgi kaynaklarının yerleşim düzeninin yeterlilik derecesi

**D: Kütüphanenin konumunun, iki ayrı salonda hizmet vermesinin uygunluk derecesi**

**E: Çalışma ortamının aşağıdaki yönlerden uygunluk derecesi**

**E1: Masaların sayısal durumu**

**E2: Sandalyelerin sayısal durumu**

**E3: Sandalyelerin niteliği**

**E4: Aydınlanma durumu**

**E5: Ortamın sakin ve sezsiz oluşu**

**F: Bilgi kaynaklarının ödünç verilme süresinin yeterlilik derecesi**

**G: Kullanıcı-kütüphaneci arasındaki iletişimin sağlanma derecesi**

**ÖRNEKLEM GRUBUNUN KÜTÜPHANEDEN YARARLANMA  
AMAÇLARIYLA İLGİLİ BİLGİLERİN CİNSİYET DAĞILIMINA GÖRE  
KARŞILAŞTIRILMASI**

Kullanıcıların kütüphaneyi kullanma amaçları, cinsiyet dağılımına göre incelendiğinde şu sonuçlar ortaya çıkmaktadır:

Bayan kullanıcıların 82'si, erkek kullanıcıların 70'i "işiyile ilgili konularda araştırma yapma" amacıyla kütüphaneye gelmektedir.

20 Bayan, 24 erkek kullanıcı, kütüphaneden "akademik çalışmaları için araştırma yapma" amacıyla yararlanmaktadır.

"Roman, şiir, inceleme-araştırma gibi kültürel konularda bilgi edinme" amacıyla kütüphaneye gelen kullanıcıların 49'u bayan, 25'i erkektir.

26 Bayan, 24 erkek kullanıcı ise "yakın çevresinin bilgi ihtiyaçlarına yardımcı olma (çocukların ödevleri v.b.)" amacıyla kütüphaneye gelmektedir.

"Gazete ve dergi okumak" için kütüphaneye gelen kullanıcıların 44'ü bayan, 34'ü erkektir.

Kütüphaneye "ders çalışmak" için gelen kullanıcıların 34'ü bayan, 10'u erkektir.

Görüldüğü gibi kullanıcıların "kütüphaneyi kullanma amaçları" cinsiyet dağılımına göre karşılaştırıldığında aynı amaçlar için her iki cins de hemen hemen birbirine yakın oranlarla kütüphaneden yararlanmaktadır. Ancak "ders çalışmak için kütüphaneye gelen, kullanıcıların büyük bir kısmını bayanlar oluşturmakta; erkekler azınlıkta kalmaktadır. Yine "roman, şiir, inceleme-araştırma gibi kültürel konularda bilgi edinme" amacıyla kütüphaneye gelen kullanıcıların da çoğunluğu bayandır.

**ÖRNEKLEM GRUBUNUN "HER ZAMAN" KULLANDIĞI BİLGİ  
KAYNAKLARI İLE İLGİ ALANLARINDAKİ GELİŞMELERİ NE DÜZEYDE  
İZLEYEBİLDİĞİNE İLİŞKİN BİLGİLERİN KARŞILAŞTIRILMASI**

Tablo VII ve Tablo XII'de verilen bilgilerin karşılaştırılmasıyla kullanıcıların "her zaman" kullandıkları bilgi kaynakları ile ilgili alanlarındaki gelişmeleri izleyebilme düzeyleri aşağıda sıralanmıştır:

1. Günlük gazeteler
2. Kanun, yönetmelik v.b. mevzuat kaynakları
3. Bankacılık, ekonomi v.b. konularda kitaplar
4. Bankacılık, ekonomi v.b. konularda bilimsel dergiler
5. Roman, deneme, inceleme v.b. kültürel kitaplar
6. Tempo, nokta v.b. dergiler
7. T.C. Merkez Bankası yayınları
8. Sözlük ve ansiklopediler
9. İstatistikler
10. Yabancı ülkelerin Merkez Bankaları'nın raporları
11. Ülkemiz bankalarının raporları

Bu sıralamadan da anlaşılacağı gibi belirtilen bilgi kaynaklarını "her zaman" kullanan kullanıcıların çoğunluğu ilgi alanlarındaki gelişmeleri en az ülkemiz bankalarının raporlarını, en fazla ise günlük gazeteleri ve sırasıyla kanun, yönetmelik v.b. mevzuat kaynakları ile bankacılık, ekonomi v.b. konularda kitapları ve bilimsel dergileri kullanarak izleyebilmektedir.

**ÖRNEKLEM GRUBUNUN "ARA SIRA" KULLANDIĞI BİLGİ KAYNAKLARI  
İLE İLGİ ALANLARINDAKİ GELİŞMELERİ NE DÜZEYDE İZLEYEBİLDİĞİNE  
İLİŞKİN BİLGİLERİN KARŞILAŞTIRILMASI**

Tablo VII ve tablo XII’de verilen bilgilerin karşılaştırılmasıyla kullanıcıların "ara sıra" kullandıkları bilgi kaynakları ilgi alanlarındaki gelişmeleri izleyebilme düzeylerine göre aşağıda sıralanmıştır:

1. Kanun, yönetmelik v.b. mevzuat kaynakları
2. Tempo, nokta v.b. dergiler
3. Roman, deneme, inceleme v.b. kültürel kitaplar
4. Bankacılık, ekonomi v.b. konularda bilimsel dergiler
5. Sözlük ve ansiklopediler
6. T.C. Merkez Bankası yayınları
7. Bankacılık, ekonomi v.b. konularda kitaplar
8. Ülkemiz bankalarının raporları
9. Yabancı ülkelerin Merkez Bankaları’nın raporları
10. İstatistikler
11. Günlük gazeteler

Bu sıralamadan da anlaşılacağı gibi belirtilen bilgi kaynaklarını "ara sıra" kullanan kullanıcıların çoğunluğu ilgi alanlarındaki gelişmeleri en az günlük gazeteleri, en fazla ise kanun, yönetmelik v.b. mevzuat kaynaklarını ve sırasıyla Tempo, Nokta gibi dergileri, roman, deneme v.b. kültürel kitaplar ile bankacılık, ekonomi v.b. konularda bilimsel dergileri kullanarak izleyebilmektedir.

## **G Ö. XVIII- ÖRNEKLEM GRUBUNUN KÜTÜPHANEDE DAHA İYİ HİZMET VERİLEBİLMESİNE YÖNELİK ÖNERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

Anket formunun son maddesinde kullanıcılardan, kütüphanede daha iyi hizmet verilebilmesi için öneride bulunmaları istenmiştir. Formların değerlendirilmesi aşamasında, önerilerin formda yer alan "görüş ve öneriler" bölümü aracılığı ile toplanan bilgilere paralel geliştiği belirlenmiştir.

**Kullanıcı önerileri, şu noktalarda ağırlık kazanmaktadır:**

-Kütüphanede hizmetlerin bilgisayarla yürütülmesine yönelik öneriler,

-Bankacılık ve mali konulardaki kaynakların yenilenmesine yönelik öneriler,

Kütüphanenin sadece bankacılık-ekonomi konularındaki kaynakların derlendiği tek amaçlı bir birim olmamasına yönelik önerileri ise şöyle sınıflandırabiliriz:

-Roman, şiir gibi edebi türde kaynakların derlenmesi,

-Yabancı dil eğitimi ile ilgili kaynakların derlenmesi,

-Sanat konularıyla ilgili kaynakların derlenmesi,

-Kütüphaneye yeni gelen kaynakların duyurulması ya da sergilenmesine yönelik öneriler,

-Bilgi kaynaklarının raflarda konularına göre yerleştirilmesiyle ilgili öneriler,

-Raf aralarında, yerleşim düzeni hakkında bilgi veren işaret ya da duyuruların yer almasıyla ilgili öneriler,

-Bilgi kaynaklarının daha uzun süreyle ödünç verilmesine yönelik öneriler,

-Kütüphanenin açık olduğu saatlerin mesai saatlerinin dışına sarkıtılması için öneriler,

-Kütüphane’de daha sessiz ve rahat bir çalışma ortamının sağlanmasına yönelik öneriler,

-Kütüphane’de görsel-işitsel materyalin bulunmasına yönelik öneriler,

Kütüphaneye bir fotokopi makinasının sağlanması önerisi.

#### IV.2. Kullanıcı Analizinde Gözlemleme Süreci

Gözlemleme, T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi kullanıcıları hakkında anket yolu ile bilgi toplanmasına yardımcı bir yöntem olarak kullanılmıştır. Anket bulgularıyla varılabilecek yanıltıcı sonuçlar için önlem niteliğini taşıması da düşünülmüştür.

Kullanıcıların bilgi arama davranışları yaklaşık 1 yıl süre (Aralık 1989 - Kasım 1990) ile gözlenmiştir. Gözlemin her aşamasında çalışmanın niteliğine göre ayrıntılı notların alındığı ya da daha sonra açıklanacak sayısal verilere kaynak oluşturabilecek belirli işaretlerin kullanıldığı bir günlük tutulmuştur. Günlükte kullanıcıların benimsedikleri bilgi arama davranışları ile belirli durumlar karşısında gösterdikleri tepki biçimlerinin izlenmesi, analiz edilmesi yanında kütüphanede işleyen sistemin çeşitli yönlerden değerlendirilmesiyle ilgili çalışma, gözlem ve görüşme notları yer almaktadır.

### Üç Aylık Kitap Dermesi Erişim Analizi

Kullanıcıların kitap dermesine erişim durumları üç ay süre ile gözlenmiştir. Belirlenen süre sonunda değerlendirmeye ilgili bulgular, IV. ve V. şemalarda gösterilmiştir. IV. şemada aranan belgelerin rafta erişilmeme durumları, 5. şemada da aranan bilgiye rafta erişilememesinin nedenlerine ilişkin oranlar gösterilmiştir.

Rafta erişilen ve ödünç verilen bilgi kaynaklarının çoğunluğuna katalog ve danışma kütüphanecisi aracılığı ile erişildiği belirlenmiştir. (IV. şema) Bu durum anket bulgularından alınan sonuçları doğrulamaktadır. Yine 1. tablodaki oranlar, rafta erişilen bilgi kaynaklarının ancak yarıya yakın bir kısmının ödünç alındığını göstermektedir.

Aranılan bilgiye rafta erişilememesinin nedenleri şöyle belirlenmiştir (V. şema):

- bilgi kaynağı başka kullanıcıda,
- yerleşmesi bekleniyor,
- yanlış yerleşmiş,
- kütüphanede kullanılıyor,
- kütüphanede yok.

Yukarıda belirtilen bütün durumlarda, bilgiye erişim istenildiği anda gerçekleştirilememektedir.

Bilgi kaynağının kütüphanede bulunmadığını tanımlayan "kütüphanede yok" ifadesi dışındaki durumlarda aranan bilgiye kolay, çabuk ya da doğru erişim sağlanamamaktadır. Aranan ve rafta erişilemeyen bilgi kaynaklarının çoğunluğuna daha önce başka kullanıcılar ödünç aldığı için erişilememektedir. (5. Şema)

### Kullanıcı-Zaman İlişkisi:

#### Bilgi Kullanımı (Kitap)

Kullanıcıların kitap dermesine yönelik bilgi kullanımı için genellikle günün hangi saatlerinde kütüphaneye geldiklerini belirlemek üzere Şubat, Mart, Ağustos ve Kasım aylarını kapsayan gözlem çalışması yapılmıştır. Gözlem bulguları VII. şemada gösterilmiştir.

Şubat ayı içinde bilgi ereksininin en düşük düzeyde kaldığı saatler, şekilde 1 ve 2 numaralı renklerle, biraz daha arttığı saatler 3, 7 ve 8 numaralı renklerle, en yüksek düzeye ulaştığı saatler ise 4 ve 6 numaralı renklerle ifade edilmiştir.

Mart ayı içinde bilgi kullanımının en düşük düzeyde kaldığı saatler, şekilde 1 numaralı renkle, biraz daha arttığı saatler 2, 3, 4, 5 ve 8 numaralı renklerle en yüksek düzeye ulaştığı saatler de 6 ve 7 numaralı renklerle gösterilmiştir.

Ağustos ayı içinde bilgi kullanımının en düşük düzeyde kaldığı saatler şekilde 1 ve 5 numaralı renklerle, artmaya başladığı saatler 2 ve 3 numaralı renklerle, biraz daha arttığı saatler 4 numaralı renkle, en yüksek düzeye ulaştığı saatler 6 ve 8 numaralı renklerle gösterilmiştir.

Kasım ayı içinde bilgi kullanımının, gözlemin yapıldığı diğer aylardaki zaman dilimlerine göre sistematik olarak arttığı görülmektedir. Bununla birlikte tek başına değerlendirildiğinde bu ay içinde bilgi kullanımının en düşük düzeyde kaldığı saatler şekilde 1 ve 2 numaralı renklerle, artmaya başladığı saatler 6 numaralı renkle, biraz daha arttığı saatler 4 ve 5 numaralı renklerle, en yüksek düzeye ulaştığı saatler ise 3 ve 8 numaralı renklerle ifade edilmektedir.

VII. şemada gösterilen veriler, genel olarak değerlendirildiğinde şubat, Mart ve Ağustos ayları içinde 8.30-11.30 saatleri arasında bilgi kullanımının düşük düzeyde kaldığı, 11.30-12.30 saatleri arasında arttığı; Mart ayı içinde 13.30-14.30 arasında bu artışı koruduğu; şubat ve Ağustos ayları içinde ise yeniden düştüğü görülmektedir. Kasım ayı içinde de diğer aylarda olduğu gibi bilgi kullanımı, 8.30-9.30 saatleri arasında düşük düzeyde kalmaktaysa da diğer aylara göre bu saatler arasındaki bilgi kullanımında belirli bir artış olduğu gözlenmektedir. Günün ilerleyen saatlerinde bu artış düzeyinin giderek yükseldiği görülmektedir.

14.30-16.30 saatleri arasında şubat, Mart ve Ağustos ayları içinde sabah saatlerine göre bilgi kullanımlarında hareketlenme başlamakta ve hatta günün belirtilen zaman dilimleri içinde bu hareketin en yüksek düzeye ulaştığı, 16.30'dan sonra ise düşmeye başladığı gözlenmektedir. Kasım ayı içinde ise 14.30-16.30 arasındaki azalma dışında bilgi kullanımı 10.30 da artmaya başlayarak çalışma saatinin bitimine kadar belirli bir düzeye yükselmiş ve bu düzeyi korumuştur.

Kullanıcıların kitap dermesine yönelik bilgi kullanımı için genellikle günün hangi saatlerinde kütüphaneye geldiklerini belirlemek üzere yürütülen gözlem çalışmasından iki yönlü sonuç elde edilmiştir. Kullanıcıların bilgi gereksinimi ve kullanımı şubat, Mart ve Ağustos aylarında belirli bir düzeyin üzerine çıkmamakta; ancak Kasım ayında farkedilir biçimde artmaktadır. Diğer yandan kullanıcılar bilgi gereksinimlerini karşlamak üzere iş gününün ilk çalışma saatlerinden çok, genellikle 10.30 dan sonra kütüphaneden yararlanmayı tercih etmektedirler. şubat, Mart ve Ağustos aylarında 15.30 dan sonra kullanıcıların bilgi kullanımlarında tekrar bir gerileme görülmekte; ancak Kasım ayında 10.30-14.30 saatleri arasında gözlenen artış 15.30'dan sonra da gözlenmektedir.

### Gözlemleme Sonucunda Toplanan Veriler

Kullanıcıların büyük çoğunluğu

-doğrudan rafa yönelme;

-rafta aradığını bulamadığında kütüphaneciye danışma biçiminde davranmaktadır.

Kullanıcıların küçük bir bölümü ise yeni yayınların yer numarasını "Aylık Duyuru Bültenleri"nden saptamaktadır. Yine bu kesim yanlışya düştüğünde kataloga başvurmakta ya da kütüphaneciye danışmaktadır. Birlikte yürütülen çalışmalarda kullanıcıların genellikle belli bir konudaki bütün bilgi kaynaklarını inceleme eğiliminde oldukları gözlenmektedir. Kütüphaneye ilk kez gelen kullanıcılar gibi, ara sıra gelenler de, kütüphaneci doğrudan kendisi ile iletişim kurmadığı ya da yönlendirmediği sürece çekingen davranmaktadır. Bu davranış biçimi özellikle kitap dermesinin yer aldığı salonda gözlenebilmektedir. Süreli yayın dermesinin bulunduğu salonda ise kullanıcı genellikle önceden belirlediği bir bilgi kaynağına ulaşmak istemektedir. Bazen de kitap dermesinin bulunduğu salondan yönlendirilmektedir. Bu durum, kullanıcı-kütüphaneci arasında iki yönlü iletişimin görece olarak daha kolay kurulmasını sağlamaktadır.

Kütüphaneciyle kurulan iletişimde kullanıcıların danışma sorularını yeterince doğru, açık, anlaşılır ifade edememelerinin, gözlenebilen çeşitli nedenleri şöyle sıralanabilir:

-Kullanıcının istediği bilgi, gerçek bilgi gereksinimi değildir.

-Kullanıcı, kütüphanede sorusuna/konusuna yönelik literatürün derinlik ve kapsamı hakkında bilgi sahibi değildir.

-Bilgi isteğinde bulunurken teknik ifadeler kullanmaktadır.

-Kütüphaneciye ne kadar ön bilgi vermesi gerektiğini düşünmemektedir.

Yukarıda belirtilen nedenler, kullanıcının danışma sorusunu tanımlamasına engel olmaktadır.

Kütüphane’de danışma sorularının sıklıkla yöneltildiği bilgi arama durumlarını şöyle sıralayabiliriz:

-Ekonomik, mali, istatistiksel bilgileri içiren ulusal ve uluslararası kuruluşların raporları, istatistikleri, seminer, konferans tutanakları ile diğer kitap ve süreli yayınlara yönelik, belirli kullanıcı gruplarının bilimsel/teknik bilgi gereksinimi,

-Genellikle akademik çalışmalar nedeniyle kuramsal bilgi edinme amacı,

-Referanslar aracılığı ile ilgi alanına yönelik bilgi kaynaklarına erişme,

-Daha önce kullanılan bir bilgiyi yeniden hatırlama gereksinimi,

-Belirli kullanıcı gruplarının ilgilendikleri konulardaki gelişmelerden ve yeni bilgi kaynaklarından sürekli haberli olma gereksinimi,

-Farklı kullanıcı gruplarının işlerini yürütürken çalıştıkları konuların, sık sık değişmesi nedeniyle hukuksal yönünden haberdar olma gereksinimi,

Kullanıcıların bilgi ereksinimleri, Banka’da değişen, gelişen politika ve teknikler doğrultusunda hızla değişim göstermektedir.

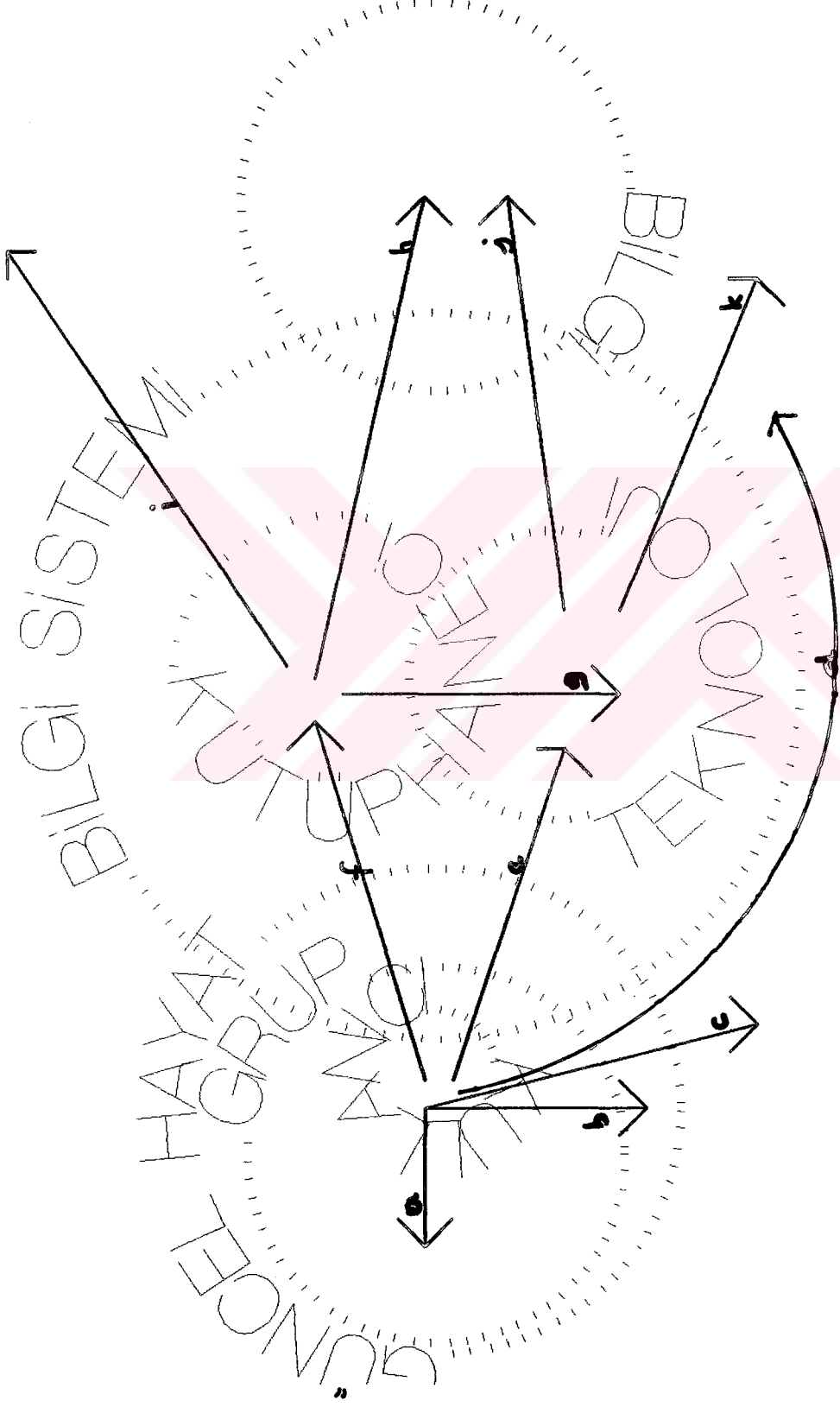
Kullanıcıların bilgi gereksinimlerinin hangi yollarla ve ne düzeyde karşılanabildiği gözlemlene sırasında belirlenmiştir. Gözlem bulguları VI. şemada gösterilmiştir. Ancak çocuklarının v.b. yakın çevresinin bilgi gereksinimini karşılamak üzere kütüphaneye gelen kullanıcıların danışma soruları kayıt edilmemiştir. Bu sorulara genellikle ansiplopedi türü kaynaklarla verilen cevaplar yeterli görülmektedir.

VI. Şema'daki bulgulara göre kullanıcıların danışma sorularının büyük bir bölümü sistem içi bilgi kaynakları kullanılarak karşılanmıştır. Sistem içinde erişilemeyen, erişilen ancak yeterli görülmeyen bilgiye en kısa zamanda ve kolay yoldan erişilebilmesi için sistem dışından bilgi kaynağının ödünç alınması ya da makale fotokopisinin sağlanması yoluna gidilmiştir. Bu yolla sağlanamayan bilgiye, ilgili konudaki kaynakların satın alınması yoluyla erişilmiştir.

Karşılanamayan bilgi gereksinimi ve ilgili konuda bilgi kaynağının bulunmadığını ifade etmek yanında istenilen anda sağlanamadığı için kullanılamayan bilgiye yönelik danışma sorularını da içermektedir (bkz. IV. şema).

IV. Şema'dan da anlaşılacağı gibi kullanıcıların sistem içi bilgi kaynakları kullanılarak yeterli düzeyde karşılanamayan bilgi isteklerinin büyük çoğunluğu sistem dışından sağlanabilmektedir.

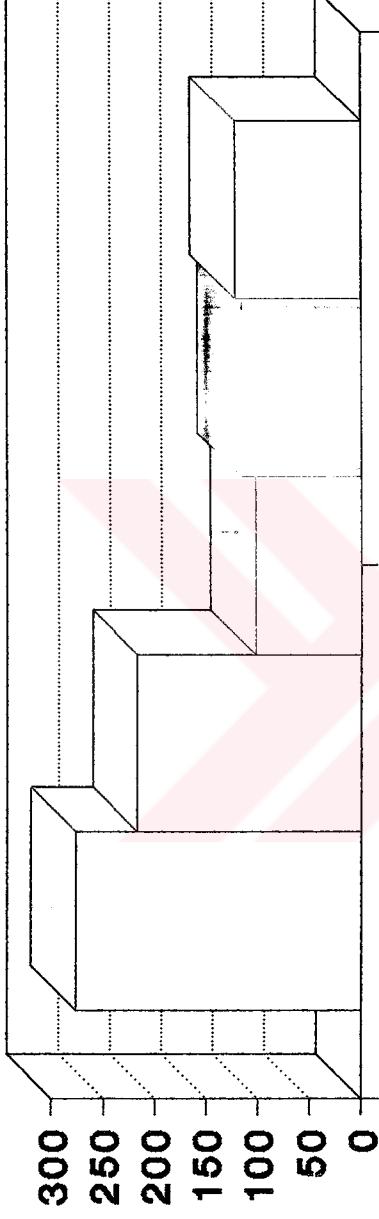
# EVRENSEL BİLGİ



## BİLGİ ARAMA YOLLARI

III:ŞEMA

# ÜÇ AYLIK KİTAP DERMESİ ERİSİM ANALİZİ

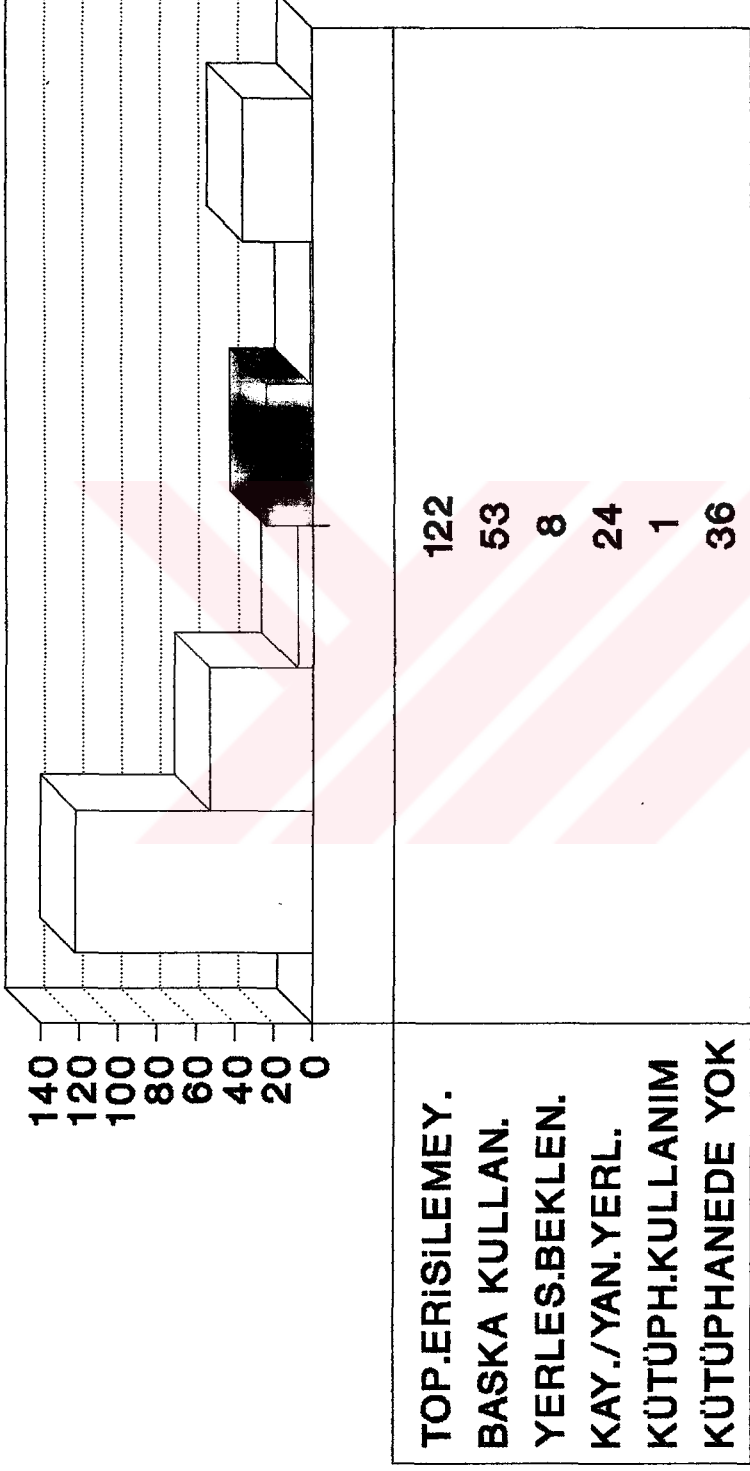


|                |     |
|----------------|-----|
| ARA.BİL        | 277 |
| RAF.ERİŞ       | 217 |
| ERİS.VE ÖDÜNÇ. | 102 |
| KAT+DŞ.KÜT.    | 115 |
| RAF.ERİŞM.     | 122 |

☐ ARA.BİL ☐ RAF.ERİŞ ☐ ERİŞ.VE ÖDÜNÇ.

☐ KAT+DŞ.KÜT. ☐ RAF.ERİŞM.

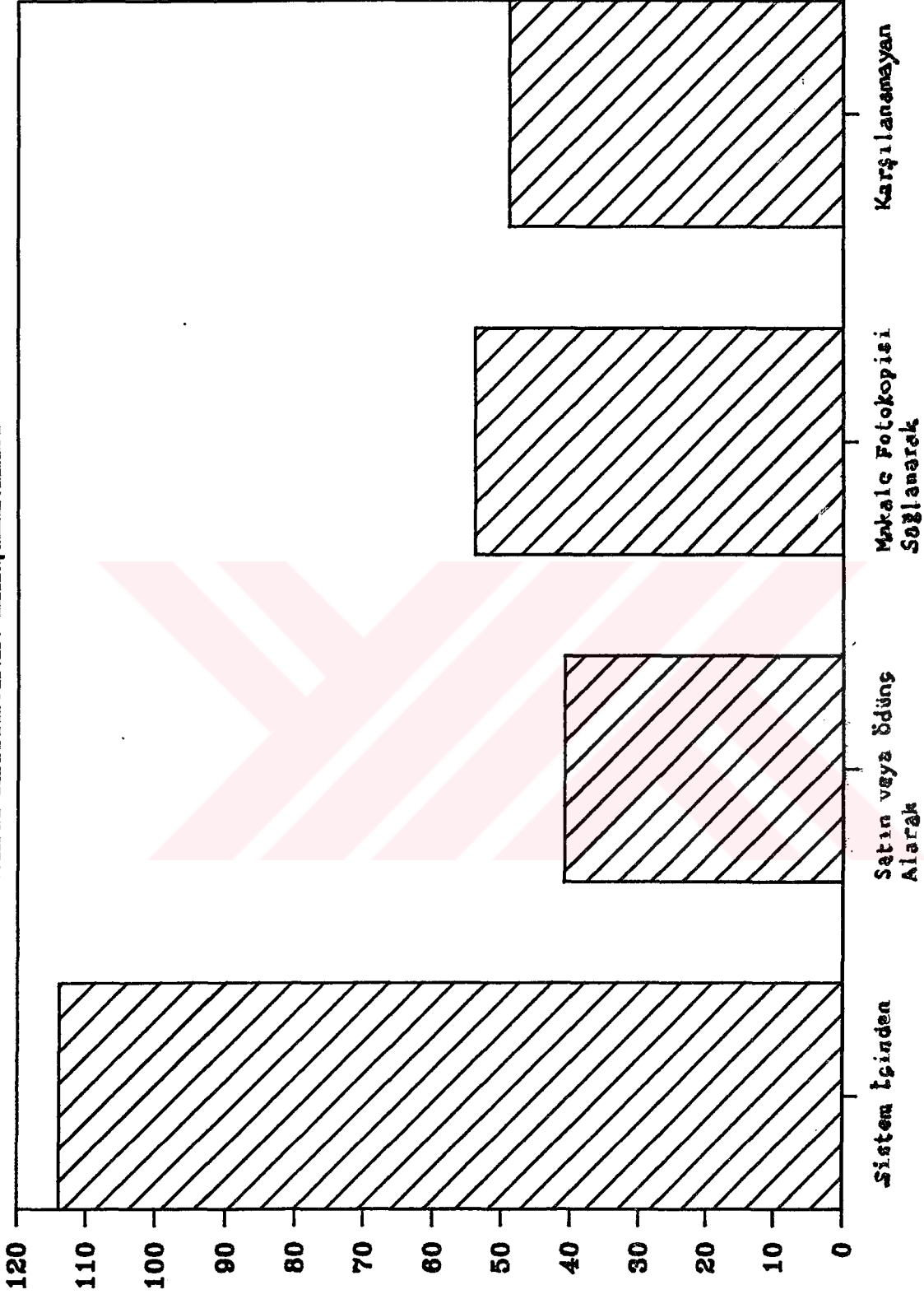
# ERİSİLMEME NEDENLERİ



☐ TOP.ERİSİLEM ☐ BAŞKA KULLA ☐ YERLEŞ.BEKL. ☐ KAY./YAN.YER ☐ KÜTÜPH.KULL ☐ KÜTÜPHANEDE YOK

V. ŞEMA

# BİLGİ İHTİYACININ KARŞILANMASI



VI. ŞEMA

# KULLANICI-SAAT İLİSKİSİ

## BİLGİ KULLANIMI (KİTAP)



1- 8.30-9.30 2- 9.30-10.30 3- 10.30-11.30 4- 11.30-12.30 5- 13.30-14.30  
BİLGİ GEREKSİNİMİ [KİTAP] GENEL 6- 14.30-15.30 7- 15.30-16.30 8- 16.30-17.30

### IV.3. BULGULAR VE YORUM

T.C. Merkez Bankası İdare Merkezi Kütüphanesi'nde bir yıl süre ile yürütülen "kullanıcı analizi" için toplanan ve değerlendirilen veri türleri şöyle sıralanabilir:

-Kullanıcının nicelik ve nitelik yönünden tanımlanmasına yönelik veriler,

-Kütüphanede işletilen sistemin,

a) hizmetler yönünden,

b) derme yönünden,

c) konumu, yerleşim düzeni, çalışma ortamı, kütüphaneci-kullanıcı iletişimi yönünden değerlendirilmesini sağlayan veriler,

-Kullanıcının kütüphaneyi kullanma amacının ve çeşitliliğinin belirlenmesiyle ilgili veriler,

-Kullanıcının kütüphaneyi kullanma sıklığını belirleyen,

-Kullanıcının kütüphanenin kaynak ve hizmetlerinden ne ölçüde haberdar olduğunu belirleyen veriler,

-Kullanıcının bilgi kaynağına erişimde gösterdiği davranış biçimleri ile başvurduğu yöntemleri belirlemeye yönelik veriler,

-Kullanıcı gruplarının bilgi istek ve gereksinimlerini belirlemeye yönelik veriler,

-Kullanıcının bilgi istek ve gereksinimini, hangi bilgi kaynaklarını hangi sıklıkta kullanarak ne ölçüde karşılayabildiğine yönelik veriler,

-Kütüphane hizmet politikasının belirlenmesinde kullanıcı katılımını tanımlamaya yönelik veriler,

-Kullanıcının kütüphanede işletilen sistemin kaynak ve hizmetleri yönünden istek/beklentilerinin neler olduğunu belirlemeye yönelik veriler.

Kullanıcı analizinde yazılı anket tekniği kullanılmıştır. Anket formunun cevaplardırma ve değerlendirilmesinde kolaylık sağlanması için sorular "kapalı uçlu" hazırlanmıştır.

Kütüphaneden yararlandığı belirlenen kullanıcı sayısı Nisan 1990-Ekim 1990 döneminde toplanan bilgilere göre 300'ü bulmaktadır. Bu nedenle kullanıcılara 300 form dağıtılmıştır. Geri dönen ve değerlendirmeye alınan form sayısı 245'dir.

Anket formunda birinci bölümde yer alan kişisel bilgilere ilişkin bulguları şöyle açıklayabiliriz:

Cinsiyet yönünden karşılaştırma yapıldığında 1990 Kasım ayı verilerine göre T.C. Merkez Bankası'nın İdare Merkezi ve Ankara Şubesi'nde çalışan toplam erkek eleman sayısı 1598, kadın eleman sayısı 1380'dir. Görüldüğü gibi araştırmanın evrenini oluşturan İdare Merkezi ve Ankara Şubesi'nde çalışan erkek eleman oranı, kadın eleman oranına göre çoğunluktadır. Ancak, kullandığını ortaya çıkarmaktadır. Kütüphaneyi kullanım amaçlarına bakıldığında her iki cinsin de sayısal olarak eşit sonuç verdiği görülmektedir. Bununla beraber ders çalışmak için kütüphaneye gelen kullanıcıların büyük bir kısmını kadınlar oluşturmakta; erkekler azınlıkta kalmaktadır. Roman, şiir, inceleme-araştırma gibi kültürel konularda bilgi edinme amacıyla kütüphaneye gelen kullanıcıların da çoğunluğu kadındır.

Sosyal statü yönünden incelendiğinde ise kullanıcıların çoğunluğunun evli, çocuk sahibi olduğu belirlenmektedir. Ortaya konulan bir başka gerçek, çocuklarının v.b. yakın çevrenin bilgi gereksinimini karşılamak amacıyla kütüphaneden yararlanan kullanıcı grubunun sistem tasarımında gözardı edilemeyecek bir nicelikte olduğudur.

Kullanıcıların kütüphaneyi kullanım amaçları ile eğitim durumları karşılaştırıldığında şu sonuca varılmaktadır: Kullanıcıların çoğunluğunu iktisadi bilimler alanında yükseköğrenim görenler oluşturmaktadır. Bu çoğunluk aşağıdaki amaçları gerçekleştirmek için kütüphaneyi kullanmaktadır.

- İşile ilgili konularda araştırma yapma,
- akademik çalışmaları için araştırma yapma,
- roman, şiir, inceleme-araştırma gibi kültürel konularda bilgi edinme,
- yakın çevresinin bilgi ihtiyaçlarına yardımcı olma (çocukların ödevleri v.b.)
- gazete ve dergi okuma,
- ders çalışma.

Kütüphaneden çoğunlukta yararlanan kullanıcı grupları, tümü iktisadi bilimler alanında yükseköğrenim görmüş "1 araştırmacı grubu" (113) ile yine tümü iktisadi bilimler alanında yüksek lisans yapmış "2. araştırmacı grubu"dur (11). O halde her iki grup da yukarıda belirtilen amaçların tümünü gerçekleştirmek için kütüphaneyi çok yönlü kullanmaktadır.

İşile ilgili konularda araştırma yapmak için kütüphaneye gelen ikinci çoğunluk orta ve lise düzeyinde öğrenim gören kullanıcılardır (9). Yine roman, şiir, inceleme-araştırma gibi kültürel konularda bilgi edinme (7), çocukların ödevleri gibi yakın çevresinin bilgi ihtiyaçlarına yardımcı olma (13), gazete ve dergi okuma (8), ders çalışma (11) amaçlarıyla kütüphaneden yararlananların oluşturduğu çoğunluk orta ve lise düzeyinde öğrenim görenlerdir. Bu grup, kütüphaneden genellikle çocuklarının v.b. yakın çevresinin ödevlerine yardımcı olmak için yararlanmaktadır.

İlkokul mezunu kullanıcılar ise sadece yakın çevresinin bilgi ihtiyacını karşılamak için kütüphaneye gelmektedir (4).

Kullanıcıların sadece 34'ü yabancı dil bilgi düzeyinin "az", 48'i "orta", 58'i "çok iyi", 92'si "iyi" olduğunu belirtmektedir. Buna göre kullanıcıların çoğunluğu yabancı dil bilgi düzeyini "iyi" olarak değerlendirmektedir. Kütüphane kullanıcı istatistiklerinin yıllık ortalamaları incelendiğinde konuyla ilgili şu sonuçlar belirlenmektedir:

Bankacılık-ekonomi-maliye konularında ödünç alınan Türkçe kitap sayısı 1035, yabancı dil kitap sayısı 931'dir. Diğer konularda 946 Türkçe, 258 yabancı dilde kitap ödünç alınmıştır. Bankacılık-ekonomi-maliye konularında ödünç alınan Türkçe süreli yayın sayısı 1081, yabancı dilde süreli yayın sayısı ise 1319'dur. Bu sayılar, kullanıcıların yabancı dil bilgileri doğrultusunda bilimsel konulardaki Türkçe bilgi kaynaklarını olduğu kadar, yabancı dilde bilgi kaynaklarını da ödünç aldıklarını göstermektedir.

Kütüphaneden aktif olarak yararlanan kullanıcıların hizmet süreleri en az 1, en çok 5 yıldır. Bu durum, 20-30 yaş grubunu oluşturan genç yetişkin kitlenin eğitim ortamında edindiği kütüphane kullanma alışkanlığını iş ortamında sürdürdüğünü göstermektedir ki bu özellikle ülkemiz için çok önemli bir bulgudur. Diğer bir düşünce ise Bankaya yeni kazandırılan genç elemanların uyum sağlayabilmesi amacıyla düzenlenen çeşitli seminer, kurs v.b. hizmet içi eğitim ya da bireysel çalışmalarını sürdürmeleri sırasında kütüphanenin eğitime destek olma işlevi yüklenmesini zorlamaktadır.

Anket çalışmasının sonuçları, kütüphaneyi en sık kullanan kitlenin 2. grupta yer alan "araştırmacı"lar olduğunu göstermektedir. Ancak kütüphanede yapılan gözleme göre 1. grupta yer alan bilimsel kaynaklardan yararlanan "diğer birim araştırmacıları" da kütüphaneden sistematik olarak artan bir sıklıkta yararlanmaktadır. Bu grupların kütüphane kullanım sıklığı "haftada bir defa" ile "ayda bir kaç defa" ve "yılda bir kaç defa" süreçlerinde belirginlik kazanmaktadır. "Ders çalışmak" ya da "yakın çevresinin bilgi gereksinimine yardımcı olmak" amaçlarıyla kütüphaneden yararlanan grup yılın

belirli dönemlerinde bu tür gereksinimleri sıklaştığı için kullanma sıklığı da "yılda bir kaç defa" süreciyle tanımlanabilir.

Kütüphanede yürütülen kullanıcı analizi sonucunda banka elemanlarının kütüphaneyi çok amaçlı kullandıkları belirlenmiştir. Çalışmanın başında gereksinimleri ve kütüphane kullanım amaçları varsayımlarla nitelenebilen kullanıcı grupları oluşturulmuştur. Araştırmaya temel oluşturan bu grupların bilimsel yöntemler kullanılarak analiz edilmesi sonucunda kullanıcılar çeşitli yönleriyle tanımlanabilmiştir.

Kullanıcı gruplarını, inceleme aşamasında nitelendirildikleri fonksiyonları esas alınarak gerçekte her birini tek yönlü bilgi gereksinimi ya da kullanım amacı çerçevesinde sınırlamak, sistemin hem kaynakları, hem de hizmetleri yönünden çeşitlilik kazanmasını engeller. Onu tek yönlü bir yapılanma ile koşullandırır. Her ne kadar gerçek ve potansiyel kullanıcıların çoğunluğu kütüphaneyi "işleriyle ilgili konularda araştırma yapmak" amacıyla kullansalar da aynı grup asıl amaçlarına ek olarak zaman zaman farklı bilgi istek ve gereksinimlerine de yanıt aramaktadır. Nitekim, anket bulgularına göre işiyle ilgili araştırma yapan kullanıcıların yarısı gazete ve dergi okumak yanında roman, şiir, inceleme-araştırma v.b. edebi bilgi kaynaklarını kullanmak amacıyla da kütüphaneden yararlanmaktadır. Öte yandan kütüphaneyi salt "ders çalışma" ortamı olarak yılın belirli döneminde kullanan bir grubun "potansiyel kullanıcı" olarak tanımlanması tartışılabilir.

Kullanıcı gruplarının hemen hepsi asıl amaçları yanında aynı zamanda gazete ve aktüel dergi okumak amacıyla da kütüphaneyi kullanmaktadır. Bu açıdan bakıldığında gazete ve dergi kullanıcılarının en büyük kullanıcı grubunu oluşturduğu söylenebilir. "İşleriyle ilgili konularda araştırma yapmak" amacıyla kütüphaneye gelenler ise ikinci büyük çoğunluğu oluşturmaktadır. Bu iki grup Banka elemanlarının "genel-ortak amaçlı kütüphane kullanımını" başka bir deyişle yaygın kütüphane kullanım amaçları'nı

tanımlamaktadır. Bilgi kaynaklarının kullanım sıklığı bulguları da bu yargıyı doğrulamaktadır. Günlük gazeteler kullanıcıların çoğunluğu tarafından "her zaman", Tempo, Nokta v.b. aktüel dergiler ile bankacılık-ekonomi maliye konularındaki bilimsel materyal, istatistikler, kanun-yönetmelik v.b. mevzuat kaynakları da yine çoğunluk tarafından "ara sıra" kullanılmaktadır.

Yürütülen gözlem ve anket çalışmaları kullanıcıların, kütüphane kataloğunu kullanmaktan kaçındıklarını; çoğunluğunun varlığından habersiz olduğunu ortaya koymaktadır. Kullanıcıların çoğunluğu için "katalogun iyi düzenlenmemiş olması" ya da "kullanımında ki zorluk" katalog kullanımını son çare haline getirmektedir. Bu nedenle kütüphaneye ilk kez gelen kullanıcı çoğunlukla bilinçsizce raflara yönelmektedir. Aradığı bilgi kaynağını bulabilmesi için yönlendirici bir bilgiye ve önceden kazanılmış kullanım deneyimine sahip olmadığı için bu türden bir davranış göstermektedir. Sonuç olarak kullanıcılar genellikle bilgi arama yolları içinde katalog kullanma yerine doğrudan rafa yönelmeyi ve kütüphaneci ile iletişim kurmayı tercih etmektedir. Bir yıldır sürdürülen sistem tasarımı çalışmaları içinde uluslararası standartlara uyularak kütüphane kataloğu yeniden oluşturulmaktadır. Kütüphanecilerin yönlendirmesiyle kullanıcıların yeni düzenlenen kataloğu kullanma eğilimi içine girdikleri gözlenmektedir. Başlangıçta kütüphaneci ile iletişim kurarak kataloğu kullanmayı öğrenen kullanıcılar, bu bilgi arama tekniğini giderek bir davranış biçimi olarak benimsemektedirler. Bununla birlikte gözlenen bu değişimin analiz edilerek yeni katalogun kullanımına yönelik "doyum" ve "doyumsuzluğun" belirlenmesi gerekmektedir. Alınan geribeslemeler ışığında gerekli düzenlemeler yapılmalıdır.

Kullanıcı hizmetlerinin yürütülmesinde yapılan gözlemlerde kullanıcıların bilgi gereksinimlerini her zaman "istek" (talep) haline dönüştürerek "danışma sorusu" ile yapılandıramadıkları; hatta ifade edemedikleri gözlenmiştir. Kullanıcı belirli bir yazarın belirli bir kitabına, belirli bir kuruluşun belirli bir yayınına, belirli bir süreli

yayının belirli bir sayısına ya da belirli bir konu ile ilgili kütüphanedeki bütün kaynaklara veya belirli bir kanun maddesine ulaşmak istiyorsa bu tip bir bilgi gereksiniminin daha açık ifadeyle belli bir kaynağının kütüphanede varlığının belirlenmesi gereksiniminin, isteğe dönüşmesinde genellikle engel çıkmamaktadır. "Araştırmacı" grubu bu yöndeki bilgi ihtiyaçlarını doğrudan kataloğa ya da bilinçli olarak doğrudan rafa yönelerek karşılamayı tercih etmektedir. Roman-inceleme v.b. kültürel konularda bilgi edinme amacıyla kütüphaneye gelen kullanıcılar da doğrudan aradıkları kaynakların raftaki yerini belirlemeye yönelik danışma soruları ile gereksinim ve isteklerini belirtmektedir. Çocuklarının veya diğer yakın çevresinin bilgi gereksinimine yardımcı olma ihtiyacı ile kütüphaneye gelen kullanıcı da danışma sorusuna çoğunlukla sözlük, ansiklopedi v.b. danışma kaynakları aracılığıyla cevap bulabilmektedir. Bu tür bilgi ihtiyaçlarının ifade edilmesinde bir güçlük doğmadığı gibi bilgi isteğinin karşılanmasında da çoğunlukla kullanıcı tarafından bir doyumsuzluk yaşanmamaktadır. Ancak kullanıcıların bütün istek biçimleri her zaman gerçek gereksinimlerini tanımlayamamaktadır. Kullanıcı problemini çözmek için kendisine yardımcı olabilecek bilginin niteliğinden habersiz olmayabilmektedir. Hatta hiç bir ön bilgisi yoktur, ya da "kulaktan dolma bilgi"lerle kütüphaneciye başvurduğu için kendi düzeyine, bilgi birikimine ve asıl kendi bilgi ihtiyacına yönelik bilginin ne olduğunu da tanımlamakta güçlük çekebilmektedir. Bu gibi durumlarda kullanıcının işiyle ya da akademik çalışmasıyla ilgili araştırma konusuna yönelik mevcut bütün bilgi kaynakları sunularak ve kendisine bir takım sorular yöneltilerek asıl bilgi probleminin ayırt edilmesi, ön bilgilerin sağlanması yoluna gidilebilmektedir. Sonraki aşamalarda gereken ayrıntı düzeyine göre araştırma sürdürülmektedir.

Bankada yürütülen işlerle ilgili olarak belli bir gün içinde, ya da dönemde farklı kullanıcıların bilgi ihtiyaçları aynı olabilmektedir. Bu türde yaygın (çok sık istenen) bilgi ihtiyacının da anında ve çok ayrıntıya inilmeden karşılanması önem taşımaktadır.

Bazı kullanıcılar sistem içinde katalog ve raf araştırmasıyla ulaşabildikleri bir konuyla ilgili bütün bilgi kaynaklarını kullanmak yanında, o konudaki bütün gelişmelerden sürekli haberli olma ihtiyacını duymaktadırlar. Bu tür bilgi gereksinimi, kullanıcının ilgilendiği konuya yönelik yeni/güncel bilgi kaynaklarından sürekli haberli olması için kütüphaneyle de arasında sıkı bir iletişim mekanizmasının kurulmasını gerektirmektedir. Önceleri "araştırmacı grubu" ile başlatılan bu mekanizma giderek diğer birimlerde çalışan elemanlarla iletişimin geliştirilmesiyle yaygınlık kazanmıştır.

Bir kısım "araştırmacı grubu" çeşitli ülkelerin Merkez Bankası raporlarından daha farklı nitelikleri olan ve tamamen çok dar (spesifik) bir konuyla ilgili bilimsel & teknik bilgi ihtiyacını karşılamaya yönelik uygulama raporlarına ihtiyaç duymaktadır. Araştırmacıların çoğunluğu bu tür bilgi kaynaklarının tümünü birarada görmeyi tercih etmektedir.

Bütün kullanıcı grupları siyasi, ekonomik ve sosyal alanardaki güncel konulardan haberdar olmayı istemektedir. Bu türlü bilgi gereksinimlerinin karşılanması için günlük gazeteler yanında Nokta, Tempo, Ekonomik Panorama, Kapital, Para gibi dergiler ve borsa bültenleri ile Time, Der Spiegel, International Businessweek gibi benzeri yabancı dilde dergiler yaygın olarak kullanılmaktadır.

Roman, şiir, inceleme-araştırma gibi kültürel konularda bilgi edinme amacı ile belirli bir kullanıcı grubu da edebi türde kitapları, Time, Newsweek, National Geographic, Epoca, Readers Digest gibi dergileri kullanmakta ve bu türden dermenin geliştirilmesi için sık sık öneride bulunmaktadır.

Anket bulgularına göre kullanıcıların çoğunluğu, ilgi alanlarındaki gelişmeleri kütüphane içinde günlük gazeteleler, bankacılık-ekonomi konularındaki kitap ve süreli yayınlar aracılığı ile "ara sıra" izleyebilmektedir. Kütüphanede aradıkları kaynakları bulamadıkları zaman başka olanakları kullanmaktadırlar. "Araştırmacı grubu" gibi

bankada işlerini yürütürken sürekli üstleriyle ve dış çevre ile iletişim halinde bulunan diğer elemanlar da üzerinde çalıştıkları konu ile ilgili kişi/kurumlardan oluşan ülke içi ve dışı canlı kaynaklardan da yararlanarak kısa zamanda kolaylıkla en yeni bilgiye ulaşmayı tercih etmektedir. Bu tür bilgi ihtiyacı olan kullanıcılar için bilgi arama yolları arasında öncelik sırasında yer almamakla birlikte uzun vadeli çalışmalarında yeninin yakalanabilmesinde kütüphane, iş programlarından ayrı düşünülmemekte, sistemin dinamik bir parçası olarak görülmektedir. Nitekim kullanıcıların çoğunluğu ihtiyaç duydukları bilgi kaynağının satın alınması ya da başka kütüphanelerden ödünç olarak getirilmesi için kütüphaneci ile iletişim kurduğunu belirtmiştir. Anket bulgularına göre kütüphaneye bilgi kaynağının sağlanmasında "bütün kullanıcıların görüşünün alınması" düşüncesi, uygulamada da kütüphaneye bilgi kaynağının sağlanması politikasına kullanıcıların gösterdiği katılımla doğrulanmaktadır. ancak her türlü bilgi kaynağının sağlanması aşamasında tek tek bütün kullanıcıların görüşünün alınması zaman ve işgücü kaybına neden olabileceği gibi değerlendirme yönünden de bilgisel yetkinlik bazında yeni sorunlar getirecektir. bu açıdan sağlama politikasının işletilmesinde bütün kullanıcı grupları ile sıkı iletişim mekanizması içinde bulunacak kütüphanecilerin de doğrudan her kullanıcının bilgi isteğini değerlendirme sistemine aktarmasında bir tıkanıklık doğmayacaktır. Ancak kullanıcılar bu yönde tıkanıklıkların olabileceğini düşünerek, çoğunlukla kütüphaneye bilgi kaynağı sağlanırken doğrudan kendi görüşlerinin alınmasını istemekte ve diğer görüş alma/değerlendirme mekanizmaları (Yayın Seçme Komisyonu, kütüphaneciler, bütün araştırmacılar)nı pek tercih etmemektedirler. Bununla birlikte kullanıcıların çoğunluğu kütüphanede bulunan bilgi kaynaklarının özellikle bankacılık-maliye-ekonomi konularında yeterlilik derecelerinin değerlendirilmesinde uzlaşmamaktadırlar. Hatta genellikle kullanıcılar, kütüphanedeki her türlü bilgi kaynağının yeterli olup olmadığı konusunda görüş bildirememektedir. Bu sonuç kullanıcıların çoğunluğunun kütüphanede çalışma

konusuna/sorununa/ ilgi alanına yönelik literatürün derinliği ve kapsamı (nicelik & nitelik) hakkında yeterli görüŖe sahip olmadığını göstermektedir.

Kullanıcı grupları, bilgi gereksinimlerinin hızlı ve etkin bir Ŗekilde gerçekteŖmesi için öncelikle bilgi taraması ve kaynaklara konudan yaklaŖımın sağlanması öncelikle iŖlemlerinin bilgisayara geçirilmesini istemektedir.

Güncelliğini yitiren günlük gazetelerin 1 ay, Nokta, Tempo gibi aktüal dergilerin ise 1 yıl sonunda hizmet dıŖı bırakılmasında bir sakınca görmeyen kullanıcılar, bilimsel nitelikteki süreli yayınların (yıllıklar, uluslararası kuruluş raporları, istatistikler, v.d.) ise sürekli olarak kütüphanede tutulmasını istemektedirler. Alınan görüŖler kütüphanenin bu konuda belirlemiŖ olduğu ilkelerin, kullanıcıların düşünceleriyle uygunluk gösterdiğini kanıtlamaktadır.

## V. BÖLÜM

### SONUÇ

T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi'nde sistem tasarımı ve plânlaması çalışmalarını yönlendirmek amacıyla yürütülen kullanıcı analizi sonucunda bu yönde belirlenen varsayımların doğruluğu kanıtlanmıştır. Çalışmalara kaynak oluşturan bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışları, farklı kullanıcı gruplarının varlığını ortaya koymuştur.

Kullanıcı analizi çalışmalarında toplanan bulgular, kullanıcıların yürütülmekte olan sistem tasarımı çalışmalarının bütününde ya da belirli bir bölümünde herhangi bir değişikliğin yapılmasını istemediklerini ortaya koymaktadır. Sistemde bilgi sağlama, arama yollarında/araçlarında yapılan değişikliklerle getirilen yeniliklerin, kullanıcıların mevcut sistemde bilgiye ulaşmada karşılaştıkları engelleri ve doyumsuzlukları ortadan kaldırmaya yönelik olarak geliştiği doğrulanmıştır.

Yapılan çalışma ile kütüphane kullanıcılarının işleyen sistem hakkında görüş ve önerilerinin alınması yanında, farklı bilgi istek ve gereksinimleri de tanımlanmıştır.

Bulguların toplanmasında kütüphane kayıtları ile gözlem ve anket tekniği kullanılmıştır. Çalışmanın tümü yaklaşık bir yılda tamamlanmıştır.

Yapılan incelemeler sonucunda, örneklem seçiminde de belirlendiği gibi, farklı bilgi istekleri olan kullanıcı grupları şöyle tanımlanmıştır :

I. 1. **Araştırmacı grubu:** Araştırma, Plânlama ve Eğitim Genel Müdürlüğü dışında Banka'nın diğer birimlerinde görevli, işiyle ilgili konularda bilgi isteğinde bulunan ünvanlı memurları nitelemektedir. Bu grupta yer alan kullanıcıların yıllık ortalama sayıları 115 olarak belirlenmiştir. Anket formları değerlendirmeye alınan

kullanıcı sayısı ise 113 dır. Bu sayı, bütün kullanıcı gruplarının %46,1'ini; diğeri bir deyişle en geniş kullanıcı grubunu oluşturmaktadır.

**II. 2. Araştırmacı grubu:** Araştırma, Plânlama ve Eğitim Genel Müdürlüğü'nde görevli ekonomistleri, ekonomist yardımcılarını, araştırmacılarını, eğitim araştırmacılarını ve uzmanlarını nitelemektedir. Kütüphanenin istatistik kayıtlarına göre yıllık ortalama sayıları 17 dir. Bu gruptan geri dönen ve değerlendirmeye alınan anket formu ise 11 dir.

Her iki araştırmacı grubu farklı işlevleri yürütseler de T.C. Merkez Bankası'nı ilgilendiren konularla kişisel akademik çalışmalarıyla ilgili gerekleri araştırmaları yapmak için bilimsel bilgiye gereksinim duymaktadır. Bu amaçla konularıyla ilgili bilimsel bilgilere çok yönlü erişmek istemektedir. Bilimsel nitelikte ve çoğunlukla yabancı dilde olan bilgi kaynakları bu grup tarafından sıklıkla kullanılmaktadır. Araştırmacılar, kütüphaneden en çok yararlanan ve yıl boyu en sık bilgi kaynağı ödünç alan grubu oluşturmaktadır. Sistem içinde erişilemeyen bilgi istekleri, sistem dışı kaynaklardan sağlanmaktadır.

**III. "Edebi tür" grubu:** Özellikle roman, şiir, inceleme-araştırma gibi kültürel konularda bilgi edinme amacıyla kütüphaneden yararlanan banka personelini nitelemektedir.

Kütüphanede roman, şiir, inceleme-araştırma, sanat gibi kültürel konularda kitap ve süreli yayın dermesinin geliştirilmesinde özellikle bu kullanıcı grubunun istekleri dikkate alınmaktadır.

Edebi tür grubundaki kullanıcıların yıllık ortalama sayıları 35 olarak belirlenmiştir. Geri dönen ve değerlendirmeye alınan form sayısı ise 31 dir. Böylelikle "edebi tür" kullanıcıları, kütüphaneden sıklıkla yararlanan üçüncü grubu oluşturmaktadır. Bu grup, yıl boyunca en sık ödünç kaynak alan ikinci gruptur.

IV. "**Ödev**" **grubu**: Çoğunlukla çocuklarının ve yakın çevrelerinin bilgi ihtiyacına yardımcı olmak amacıyla genellikle kütüphanedeki danışma kaynaklarından yararlanan kullanıcı grubudur. Yıllık ortalama sayılarına ve değerlendirilen anket formlarına göre sayıları 30 olarak belirlenmiştir.

V. "**Gazete**" **grubu**: Kütüphaneyi genellikle gazete ve dergileri incelemek amacıyla kullanan banka personelini nitelemektedir. Bu grup kütüphaneyi haftada en sık kullanan, ancak ödev grubuyla birlikte en az ödünç kaynak alan kullanıcı grubunu oluşturmaktadır. Yıllık ortalama sayıları 35 olarak belirlenmiştir. Dağıtılan 35 formun tümü geri alınmıştır. Değerlendirme sonucunda bu grupta yer alan kullanıcı sayısının 35 olduğu doğrulanmaktadır.

VI. "**Ders çalışan** **grup**": Kütüphaneye yılın belirli dönemlerinde sadece kendi ders notları ve kitaplarını kullanarak ders çalışmak amacıyla gelen Banka'nın eğitim programlarına katılan kursiyerleri, Açık Öğretim Fakültesi'ne devam eden Banka personelini nitelemektedir.

Yıllık ortalama sayılarına göre "ders çalışan" 30 kullanıcıya anket formu dağıtılmıştır. Formların tümü geri dönmüştür. Değerlendirme sonuçları da bu grupta yer alan kullanıcı sayısının 30 olduğunu göstermektedir.

"Ders çalışan grup", yıl içinde kütüphaneyi en az kullanan ve hiç ödünç kaynak almayan kullanıcılardan oluşmaktadır.

Yukarıda belirlenen kullanıcı gruplarının yöneldikleri bilgi alanları ve kullandıkları bilgi kaynakları yönünden birbirlerinden kesin sınırlarla ayrılamamakla beraber, kullanıcıların seyrek olarak içinde tanımlandıkları grubun dışında da etkinlik gösterdiği izlenebilmektedir. Özellikle araştırmacı gruplarının günlük gazete ve dergilerden sıklıkla, kültürel konulu kaynaklardan da seyrek olarak yararlandıkları dikkati çekmektedir.

Kullanıcıların sürekli, çok sık, ara sıra ya da ilk kez gereksinim duydukları bilgilerin; hatta henüz istek haline dönüştürülmemiş gereksinimlerin tanımlanarak, erişim için benimsenen bilgi arama davranışlarının gözlenmesi ile sistem tasarımı çalışmalarına bu doğrultuda yön verilmiştir.

Daha önce tanımlanan farklı kullanıcı gruplarının farklı gereksinimleri şöyle tanımlanabilir :

- belirli bir bilgi kaynağına erişim,
- belirli bir konuya yönelik ön bilgi toplama,
- belli başlı güncel konularda aktüel bilgi edinme,
- basılı bilgi kaynağına henüz girmemiş bilgi gereksinimi,
- dar bir konuda ayrıntılı (geniş) bilgi gereksinimi,
- genel konularda ya da roman, şiir v.b. edebi türde kültürel bilgi gereksinimi,
- belirli bir konuya yönelik bilimsel ve teknik gelişmelerden ve yeni bilgi kaynaklarından haberli olma isteğine yönelik güncel bilgi gereksinimi,

Anket bulgularına göre kullanıcı grupları iktisadi bilimler alanında yüksek öğrenim gören ve yabancı dil bilgisi düzeyini "iyi" olarak nitelendiren kullanıcılardan oluşmaktadır. Bilgi kaynaklarının kullanım sıklığıyla ilgili bulgular incelendiğinde bankacılık-ekonomi v.b. konulardaki bilimsel kaynakların mevzuat kaynaklarının sıklıkla kullanılması, kullanıcıların belirlenen çoğunluğunun "işiyile ilgili konularda araştırma yapma" amacıyla kütphaneden yararlanmalarıyla doğru orantılıdır. Bununla birlikte günlük gazetelerin de "her zaman" kullanılıyor olması aktüel bilgi gereksiniminin de sürekli olduğu sonucunu desteklemektedir. Ancak ilgi alanındaki gelişmeleri kütüphane kaynaklarını kullanarak "her zaman" izleyebilen kullanıcı sayısı azınlıktadır. Çoğunluk bu gereksinimi "ara sıra" gerçekleştirebilmektedir.

Yine kullanıcıların çoğunluğunun kütüphaneyi kullanım amaçları doğrultusunda bankacılık, ekonomi, maliye gibi belirli konulardaki her türlü ayrıntı düzeyindeki bilgi istekleri, genellikle sisteme yönelik yaygın bilgi ihtiyaçları olarak tanımlanabilir. Sistem tasarılarını çalışmaları yürütülürken bu ihtiyaçların büyük çoğunluğuna, ya sistem içinden ve dışından çeşitli bilgi kaynaklarının ödünç alınması, ya da fotokopilerinin çekilmesi yoluyla doğrudan sistem dışından yanıt aranmıştır. Böylelikle kullanıcıların istediği bilgiye yeterli düzeyde erişememe nedeninin sistemdeki kaynakların güncel olmamasından kaynaklandığı düşüncesinin kalıcılığı da giderek silinmektedir. Hatta bu engelin ortadan kaldırılması için kaynak sağlama politikalarında ve güncelliğini yitiren bilgi kaynaklarının hizmet dışı bırakılmasında geniş kullanıcı katılımının sağlanması ilkesi benimsenmiştir.

Bu nedenle, sistem tasarımı çalışmaları başlayınca grupların isteklerini karşılama doğrultusunda bir yol izlenmesi, üzerinde özellikle durulması gereken bir nokta olarak kabul edildi.

Anket ve gözlem bulgularına göre sistem tasarım çalışmalarının başlangıç döneminde roman, şiir, inceleme-araştırma gibi kültürel konularda kullanıcıların çoğunluğunun bilgi isteği gereksinimi tam olarak karşılanamamakta idi. Bu nedenle kültürel konulardaki bilgi kaynaklarının geliştirilmesinde "edebi tür grubu"nun istek ve gereksinimleri özellikle dikkate alınmıştır.

Kullanıcıların bilgi arama yöntemleri arasında kütüphane kataloğu ve kütüphanenin güncel duyuru listeleri ile bazı bilgi kaynaklarının ve kişilerin referansları seyrek olarak kullanılmamakta; buna karşın doğrudan kütüphaneciye danışma daha çok yeğlenen bir davranış biçimi olarak gözlenmektedir.

Kullanıcıların çoğunluğu sistemde aradıkları bilgi kaynağına, ya da benzer nitelikte bir başka kaynağa erişebildiklerini belirtmektedir. Ancak bu erişim bazan kısa

zamanda gerçekleşmemektedir. Aranılan bilgiye istenenden çok daha sonra erişilebilmesinin nedenlerinin başında, istenen kaynağın başka bir kullanıcı tarafından ödünç alınmış ve/veya sürenin aşılmış olmasına rağmen iade edilmemiş olması yer almaktadır. Bunun önlenmesi için sistem tasarımı çalışmalarında kullanıcıların ödünç alma süreleriyle ilgili kurallara uymalarını sağlamak için gerekli tedbirlerin alınması konusu üzerinde önemle durulmuştur. Rafta erişilen bilgi kaynaklarının ise ancak yarıya yakın kısmının bilgi arayan kullanıcı tarafından ödünç alındığı belirlenmiştir. Ancak aranılan bilgiye erişilememesinin ya da istenildiği zamanda kolay ve sağlıklı olarak erişilememesinin nedenleri salt sistem içindeki nedenlerden kaynaklanmamaktadır. Kullanıcının danışma sorularını sağlıklı, açık, anlaşılır bir dille kütüphaneciye iletememesi ya da gerçek bilgi gereksinimini bilmemesi ve istediği ile eriştiği bilgi arasında bir bağ kuramaları da, kullanıcının bilgi yönünden doyurulmasını engellemektedir.

Bilgi kullanımı, kütüphane kullanım sıklığı yönünden incelendiğinde araştırmacıların kütüphaneyi "haftada bir kaç defa" ve en sık kullanan grup olması, bu kullanıcıların bilgi istek ve gereksinimlerinin diğer gruplara göre daha yoğun olduğu görüşünü desteklemektedir. "Edebi tür kullanıcıları" kütüphaneyi "ayda bir kaç defa", çocuklarının v.b. yakınlarının bilgi gereksinimlerine yardımcı olan "ödev grubu" ise "yılda bir kaç defa" kullanılmaktadırlar. Ders çalışan grubun kütüphane kaynaklarına yönelik bilgi kullanımı hiç olmamakta ya da çok seyrek olmaktadır. Günlük gazete kullanıcıları kütüphane kullanım sıklığı yönünden incelendiğinde hemen her kullanıcı grubunun en az haftada bir kaç defa bu yönde bir bilgi kullanım davranışını gösterdiği belirlenmektedir.

Kullanıcıların kitap dermesine yönelik bilgi kullanım sıklığı günün çalışma saatlerine göre değerlendirildiğinde, sistem tasarımı çalışmaları ile birlikte sürdürülen

gözlem çalışmasının yazıldığı Şubat, Mart, Ağustos aylarında, bilgi kullanımının 8.30-11.30 saatleri arasında düşük düzeyde kaldığı, 11.30 dan sonra artmaya başladığı ve öğleden sonra sabah saatlerine göre bilgi kullanımının daha hareketli olduğu gözlenmiştir. Sistem tasarımı çalışmalarının sürdürüldüğü birinci yıl sonunda, Kasım ayı içinde ise bilgi kullanımının en düşük düzeyde kaldığı sabah saatlerinde bile diğer aylara göre belirli bir artış olduğu belirlenmiştir. Bilgi kullanımının sıklığındaki bu artış, yıl içinde gözlemin sürdürüldüğü Şubat, Mart, Ağustos, Kasım aylarının yer aldığı dört aylık dönemde en yüksek düzeye ulaşmıştır. Çalışma saatinin bitimine kadar bu hareketliliğini genellikle korumuştur. Gözlem bulguları, sisteme yönelik bilgi kullanımının giderek arttığını ve artışın günün hemen her saatinde gerçekleştiğini ortaya koymaktadır. Kullanıcı gruplarının ve ihtiyaçlarının tanımlanması öneri ve görüşlerinin değerlendirilmesi sonucunda sistemde tasarım çalışmalarının uygulama ve plânlama aşamalarında öncelikle sonuçlandırılması gerekli görülen işlevleri şöyle sıralayabiliriz :

-Genel katalog, sistem içinde bilgi arama yolları arasında önemli bir bilgi erişim aracıdır. Bu nedenle kullanıcıların kolay, doğru ve çabuk sonuç almak için kullanabilecekleri biçimde yeniden organizasyonu ile ilgili çalışmaların kısa zamanda tamamlanması, büyük önem taşımaktadır. Böylelikle iki ayrı yerleşim düzeninin yarattığı sorunları da ortadan kaldıracaktır. Bunun gerçekleşmesi için katalog kartlarının daktilo ile çoğaltılması işlemi kısa zamanda tamamlanarak bilgi erişimde yeni genel kataloğun kullanımına geçilmesi gerekmektedir. Bu işlemler tamamlandıktan sonra nicelik olarak artan ve nitelik olarak çeşitlilik kazanan kullanıcı kitlesinin katalog kullanımı ve rafta bilgiye erişim konusunda eğitilmesi yararlı olacaktır.

-Süreli yayınlar salonunda bilgi kaynaklarının son sayılarına erişiminde kolaylık sağlanabildiği halde yayınların geriye dönük yıllara ait ciltleri de aynı alfabetik düzen

içinde yerleştirilmesine rağmen yeterli sayıda raf olmaması nedeniyle sıkışık yerleşim düzeninde bulundurulmaktadır. Bu durumda kullanıcıların hemen tümünün yönlendirme ve yardım olmaksızın aradıkları yayına erişmelerini engellemektedir. Bu sorun çözümlenmeden bilgi kaynaklarının yerleşim düzeni hakkında bilgi vermek amacıyla raf aralarına konulacak uyarı yazıları pratik bir anlam kazanmayacak; kullanıcıların doğrudan rafa yönelememeleri bilgiye çabuk ve kolay erişime set çekecektir.

-Kullanıcı analizi ile "araştırmacı" grubu dışında kalan potansiyel ve gerçek kullanıcı gruplarının çoğunluğu, kütüphanenin işlevleri ve kuralları hakkında yeterli bilgiye sahip değildir. Bu sorunun çözümü için daha önce öngörülen tanıtıcı bir broşürün kısa zamanda hazırlanması yararlı olacaktır.

-Kullanıcılar öncelikle sistem içi bilgi kaynaklarına konudan erişim ve bilgi taraması yapabilmek için sistemin bilgisayara geçirilmesini istemektedir. Kütüphanede sağlama işlemleri bilgisayarla yürütülmektedir. Ancak kullanıcıların istek ve ihtiyaçlarının maksimum verimlilikle, kolay ve çabuk sağlanabilmesi; henüz uygulanamayan indeksleme gibi doğrudan kullanıcıya yönelik hizmetlerin gerçekleştirilmesinde bilgisayarlı sisteme geçilmesi için plânlama çalışmalarında öngörüldüğü gibi sistem tasarımı kapsamında yürütülen ve genel katalogla ilgili kart çoğaltma işlemlerinin öncelikle tamamlanması gerekmektedir.

Bütün kullanıcı gruplarının dermenin bankacılık, maliye ve bilgisayarla ilgili bilimsel konularla birlikte kültürel konularda da geliştirilmesi yönündeki ihtiyaçları, dayanışma ve sağlama hizmetlerinin her aşamasında temel hedef olarak dikkate alınmaktadır. Gerek kullanıcıdan gelen istek formlarının değerlendirilmesi ve gerekse sağlama ile ilgili kaynak duyurularının, ticari katalogların dolaştırılması yanında önerilerde bulunmaları için kullanıcılar sürekli olarak yönlendirilmektedir.

-Araştırmacı grupları çalışma konularına yönelik yeni bilgi ve tekniklerden hemen haberdar olmak istemektedir. Bu amaçla özellikle iş dünyasında belli aralıklarla sürdürülen seminer, sempozyum, konferans v.b. etkinliklerin sonuçlarının basılı materyal halinde ve güncelliğini yitirmeden sağlanabilmesi yanında çeşitli kuruluşlar bünyesinde hazırlanan teknik raporların, uzmanlık tezlerinin, araştırma sonuçlarının bibliyografik denetiminin yapılabilmesi için gerekli iletişim mekanizmalarının kurulabilmesi, geliştirilerek sürdürülmesi büyük önem taşımaktadır. Aynı amaçla sistemde sürdürülen güncel duyuru işlevleri yanında süreli yayınların taranarak araştırmacıların önceden belirlenen ilgi alanlarına göre makalelerin sınıflandırılması ve duyurulması da bireysel olarak güncel bilgilerden haberdar olmalarını sağlayacaktır.

-Kütüphane dışına çıkarılmayan danışma kaynakları ile süreli yayınlardan yararlanan kullanıcılara anında hizmet verebilmek için en kısa zamanda kütüphaneye bir fotokopi makinasının sağlanması gerekmektedir.

T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi'nde sürdürülen kullanıcı analizi çalışması, yukarıda açıklanan işlevlerin de sonuçlandırılması ile tanımlanacak sistem tasarımı uygulamalarının, Kütüphane'nin farklı nitelikteki gerçek ve potansiyel kullanıcı gruplarının farklı bilgi gereksinimlerini karşılamaya yönelik olarak geliştiğini ortaya koymaktadır.

Gelecekte de kullanıcıların değişen bilgi gereksinimlerinin tanımlanabilmesi ve bu yönde yeni hizmet politikalarının plânlanabilmesi, ya da hangi hizmetlerin kaldırılacağına belirlenebilmesi için kullanıcı analizi çalışmalarının yinelenmesi kaçınılmazdır.

## **SAYIN BANKA PERSONELİ**

T.C. Merkez Bankası Kütüphanesi, uluslararası standartlara göre yeniden düzenlenmektedir. Yeni hizmetlerin planlanmasında, sizlerin bilgi/belge gereksinimleri, görüş ve önerilerinizin bilinmesi büyük önem taşımaktadır. Bilgi gereksinimleri farklı kişi ve gruplara verilecek hizmetlerin en uygun biçimde belirlenmesi; ancak bu amaçla yürütülen "kullanıcı araştırması" sonucunda elde edilecek veriler değerlendirilerek yapılabilir.

Araştırmanın yürütülebilmesi için geliştirilen "kullanıcı analizi formu" ekte sunulmuştur. Form "I. KİŞİSEL BİLGİLER" ve "II. GÖRÜŞ VE ÖNERİLER" olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. I. Bölümde sizden, kişisel durumunuza en uygun seçenekleri, II. bölümde ise kütüphanede mevcut sistemi gözönünde tutarak görüş ve önerilerinize uygun seçenekleri işaretlemeniz istenmektedir.

**Formda yer alan her bir soru için durumunuza uygun olan birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz. Formun herhangi bir yerine ad ve soyadınızı yazmanız istenmemektedir.**

Formdaki soruları atlamadan, her birini gerçeğe uygun ve tarafsız cevaplandırdığınız ölçüde araştırma amacına ulaşacaktır.

Değerli zamanınızı, ilgi ve katkılarınızı esirgemediğiniz için teşekkür ederiz.

Kütüphane Müdürlüğü

**I. BÖLÜM**  
**KİŞİSEL BİLGİLER**

Bu bölümdeki maddeleri cevaplandırırken durumunuza uygun seçeneğin önüne (X) işareti koyunuz.

**1. Cinsiyetiniz**

( ) a. kadın

( ) b. erkek

**2. Medeni durumunuz**

( ) a. evli/çocuklu

( ) b. evli/çocuksuz

( ) c. bekâr

( ) d. bekâr/çocuklu

( ) e. bekâr/çocuksuz

**3. Yaşınız**

( ) a. 20-30

( ) b. 31-40

( ) c. 41 ve üstü

**4. En son bitirdiğiniz okul ve eğitim dalınız**

İlkokul

Ortaokul

Lise  
( ) teknik öğretmen  
( ) meslek  
( ) ticaret  
( ) diğer

|            | İKTİSADİ VE SOSYAL BİL. |             | DİL VE | YABANCI | EĞİTİM |
|------------|-------------------------|-------------|--------|---------|--------|
|            | İktisadi Bil.           | Sosyal Bil. | TARİH  | DİLLER  |        |
| Yüksekokul | ( )                     | ( )         | ( )    | ( )     | ( )    |
| Üniversite | ( )                     | ( )         | ( )    | ( )     | ( )    |
| Master     | ( )                     | ( )         | ( )    | ( )     | ( )    |
| Doktora    | ( )                     | ( )         | ( )    | ( )     | ( )    |

**5. Bildiğiniz yabancı dil ve düzeyi**

|                          | Çok iyi | İyi | Orta | Az  |
|--------------------------|---------|-----|------|-----|
| İngilizce                | ( )     | ( ) | ( )  | ( ) |
| Almanca                  | ( )     | ( ) | ( )  | ( ) |
| Fransızca                | ( )     | ( ) | ( )  | ( ) |
| Diğer( Lütfen belirtiniz | ( )     | ( ) | ( )  | ( ) |

**6. Bankadaki hizmet süreniz**

- ( ) a. 1-5 yıl  
( ) b. 6-10 yıl  
( ) c. 11 ve üstü

## II. BÖLÜM

### GÖRÜŞLER VE ÖNERİLER

Bu bölümdeki maddeleri cevaplarken durumunuza uygun bulduğunuz bir/birden fazla seçeneği (X) ile işaretleyiniz.

#### 1. Kütüphaneyi hangi sıklıkta kullanıyorsunuz?

- ( ) a. Haftada bir defa  
( ) b. Haftada bir kaç defa  
( ) c. Ayda bir defa  
( ) d. Ayda bir kaç defa  
( ) e. Yılda bir kaç defa

#### 2. Kütüphanede herhangi bir bilgi kaynağını ödünç alma sıklığınız nedir?

|            | Hiç | Az  | Orta | Çok |
|------------|-----|-----|------|-----|
| a. Haftada | ( ) | ( ) | ( )  | ( ) |
| b. Ayda    | ( ) |     | ( )  | ( ) |
| c. Yılda   | ( ) |     | ( )  | ( ) |

#### 3. Kütüphaneye hangi amaçla geliyorsunuz?

- ( ) a. İşimle ilgili konularda araştırma yapma  
( ) b. Akademik çalışmalarım için araştırma yapma  
( ) c. Roman, şiir, inceleme-araştırma gibi kültürel konularda bilgi edinme  
( ) d. Yakın çevremın bilgi ihtiyaçlarına yardımcı olma (çocukların ödevleri v.b.)  
( ) e. Gazete ve dergi okuma  
( ) f. Ders çalışma

4. Kütüphaneden ödünç aldığınız kaynakları nerede kullanıyorsunuz.

- ☐ a. Evde
- ☐ b. İşyerinde
- ☐ c. Diğer (lütfen belirtiniz)

5. Kütüphane kataloğunu kullanıyor musunuz?

- ☐ a. Sık sık
- ☐ b. Arada sırada
- ☐ c. Hiç

6. Cevabınız "b" ya da "c" ise nedenleri nelerdir?

- ☐ a. Katalog iyi düzenlenmemiş
- ☐ b. Katalogu kullanmakta güçlük çekiyorum.
- ☐ c. Doğrudan kütüphaneciye danışıyorum.
- ☐ d. Doğrudan rafa gidiyorum.

7. İlgi alanınızdaki gelişmeleri kütüphanemizin kaynaklarını kullanarak izleyebiliyor musunuz?

- ☐ a. Evet, her zaman
- ☐ b. Evet, arada sırada
- ☐ c. Evet, çok seyrek
- ☐ d. Hayır
- ☐ e. Diğer
- ☐ Başka kütüphanelerden ☐ kendi olanaklarımla

8. Kütüphaneye son gelişinizde aradığınız bilgi kaynağını buldunuz mu?

- ☐ a. Evet
- ☐ b. Hayır
- ☐ c. Hayır; ama daha nitelikli başka bir bilgi kaynağına ulaştım
- ☐ d. Hayır, ama benzer nitelikte bir bilgi kaynağına ulaştım
- ☐ e. Diğer (lütfen belirtiniz)

9. Aradığınız bilgi kaynağına kütüphanede ulaşamadığınız durumlarda ne yapıyorsunuz?

a. Kütüphaneciden yardım istiyorum:

- ☐ bilginin başka kütüphanelerden sağlanması için
- ☐ bilgi kaynağının kütüphaneye satın alınması için
- ☐ b. Konuyla ilgili kurum ve kişilerle iletişim kurmayı tercih ediyorum.
- ☐ c. Başka kütüphanelere giderek araştırmamı sürdürüyorum
- ☐ d. Araştırmaktan vazgeçiyorum

10. Kütüphanemize bilgi kaynakları sağlanırken kimlerin görüşleri alınmalıdır?

- ☐ a. Yayın Seçme Komisyonu'nun
- ☐ b. Kütüphanecilerin
- ☐ c. Bütün araştırmacıların
- ☐ d. Bütün kullanıcıların

11. Kullanıcı hizmetlerinin daha hızlı ve daha etkili yürütülebilmesi için sizce kütüphane hizmetlerinde ne tür değişiklikler yapılmalıdır?

- ( ) a. Kütüphaneye gelen süreli yayınların içinde yer alan makaleleri duyuran güncel listeler hazırlanmalı
- ( ) b. Kütüphaneye gelen süreli yayınların "içindekiler" sayfası güncel olarak duyurulmalı
- ( ) c. Kütüphane kataloğu "yazar adı", "kitap adı", "konu" v.b. yaklaşımlardan ulaşımı sağlayacak şekilde düzenlenmeli
- ( ) d. Kütüphanenin bilgi kaynakları yenilenmeli
- ( ) e. Kütüphanede hizmetler bilgisayar ile yürütülmeli
- ( ) f. Kütüphanecilere bankacılık ve ekonomi formasyonu kazandırılmalı

12. Aşağıdaki bilgi kaynaklarını hangi sıklıkla kullanıyorsunuz?

|                                                         | Hiç | Ara sıra | Her zaman |
|---------------------------------------------------------|-----|----------|-----------|
| a. Günlük Gazeteler                                     | ( ) | ( )      | ( )       |
| b. Tempo, Nokta v.b. Dergiler                           | ( ) | ( )      | ( )       |
| c. Bankacılık, Ekonomi v.b. konularda bilimsel dergiler | ( ) | ( )      | ( )       |
| d. Sözlük ve ansiklopediler                             | ( ) | ( )      | ( )       |
| e. Bankacılık, Ekonomi v.b. konularda kitaplar          | ( ) | ( )      | ( )       |
| f. Roman, deneme, inceleme v.b. kültürel kitaplar       | ( ) | ( )      | ( )       |
| g. T.C. Merkez Bankası yayınları                        | ( ) | ( )      | ( )       |
| h. Yabancı ülkelerin Merkez Bankaları'nın Raporları     | ( ) | ( )      | ( )       |
| ı. Ülkemiz bankalarının raporları                       | ( ) | ( )      | ( )       |
| j. İstatistikler                                        | ( ) | ( )      | ( )       |
| k. Kanun, Yönetmelik v.b. mevzuat kaynakları            | ( ) | ( )      | ( )       |

13. Aşağıda belirtilen konularda kütüphanede yeterli kaynak bulunuyor mu?

|                                      | Bilmiyorum | Yeterli | Yetersiz | Bilgi Kaynağı<br>Yok |
|--------------------------------------|------------|---------|----------|----------------------|
| a. Bankacılık                        | ( )        | ( )     | ( )      | ( )                  |
| b. Ekonomi                           | ( )        | ( )     | ( )      | ( )                  |
| c. Maliye                            | ( )        | ( )     | ( )      | ( )                  |
| d. Sanat                             | ( )        | ( )     | ( )      | ( )                  |
| e. Magazin                           | ( )        | ( )     | ( )      | ( )                  |
| f. Bilgisayar                        | ( )        | ( )     | ( )      | ( )                  |
| g. Eğitim                            | ( )        | ( )     | ( )      | ( )                  |
| h. İnceleme-Araştırma                | ( )        | ( )     | ( )      | ( )                  |
| ı. Roman                             | ( )        | ( )     | ( )      | ( )                  |
| j. Şiir                              | ( )        | ( )     | ( )      | ( )                  |
| k. Yabancı dil eğitimi               | ( )        | ( )     | ( )      | ( )                  |
| l. Sözlük                            | ( )        | ( )     | ( )      | ( )                  |
| m. Ansiklopedi                       | ( )        | ( )     | ( )      | ( )                  |
| n. Kanun, Yönetmelik v.b.<br>Mevzuat | ( )        | ( )     | ( )      | ( )                  |

14. Bazı bilgi kaynakları güncelliğini yitirince hizmet dışı bırakılmaktadır. Aşağıda belirtilen kaynaklar sizce kütüphanede ne kadar süre hizmete sunulmalıdır?

|                                                       | Bilmiyorum | 1 Ay | 1 Yıl | 5 Yıl | 10 Yıl | Sürekli |
|-------------------------------------------------------|------------|------|-------|-------|--------|---------|
| a. Günlük gazeteler                                   | ( )        | ( )  | ( )   | ( )   | ( )    | ( )     |
| b. Nokta, Tempo gibi haftalık dergiler                | ( )        | ( )  | ( )   | ( )   | ( )    | ( )     |
| c. OECD, IMF gibi uluslararası kuruluşların raporları | ( )        | ( )  | ( )   | ( )   | ( )    | ( )     |
| d. Yıllıkları                                         | ( )        | ( )  | ( )   | ( )   | ( )    | ( )     |
| e. İstatistikler                                      | ( )        | ( )  | ( )   | ( )   | ( )    | ( )     |
| f. Yabancı ülkelerin Merkez Bankaları'nın raporları   | ( )        | ( )  | ( )   | ( )   | ( )    | ( )     |
| g. Yabancı ülkelerin bankalarının raporları           | ( )        | ( )  | ( )   | ( )   | ( )    | ( )     |
| h. Ülkemiz bankalarının raporları                     | ( )        | ( )  | ( )   | ( )   | ( )    | ( )     |

15. Kütüphanede bilgisayar ile yürütülebilecek hizmetleri sizce önem derecelerine göre "1"den başlayarak 5'e kadar sıralayınız.

- ☐ a. Bilgi taraması
- ☐ b. Kaynaklara konudan yaklaşım
- ☐ c. Online (çevrimiçi) bilgi erişimi
- ☐ d. Ödünç verme
- ☐ e. Diğer (lütfen belirtiniz)

16. Kütüphanede bilgi kaynaklarına erişirken/ödünç alırken zamanınızı hangi işlemlerle gereğinden fazla harcadığınızı düşünüyorsunuz?

- ☐ a. Kataloğu kullanırken
- ☐ b. Kaynağın raftaki yerini araştırırken
- ☐ c. Ödünç alırken
- ☐ d. İlgilendiğim konu ve kapsamı hakkında kütüphaneciye bilgi verirken
- ☐ e. Diğer (lütfen belirtiniz)

17. Kütüphanemizi aşağıda belirtilen yönlerden değerlendiriniz. Gerekli gördüğünüz yerlerde açıklama yapınız.

|                                                                                 | Çok iyi | İyi | Orta | Kötü | Açıklama |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|------|------|----------|
| a. Kütüphane ve hizmetlerin tanıtımının yeterlilik derecesi                     | ( )     | ( ) | ( )  | ( )  |          |
| b. Kütüphanenin açık olduğu saatlerin uygunluk derecesi                         | ( )     | ( ) | ( )  | ( )  |          |
| c. Bilgi kaynaklarının yerleşim düzeninin yeterlilik derecesi                   | ( )     | ( ) | ( )  | ( )  |          |
| d. Kütüphanenin konumunun, iki ayrı salonda hizmet vermesinin uygunluk derecesi | ( )     | ( ) | ( )  | ( )  |          |
| e. Çalışma ortamının aşağıdaki yönlerden uygunluk derecesi                      | ( )     | ( ) | ( )  | ( )  |          |
| 1. Masaların sayısal durumu                                                     | ( )     | ( ) | ( )  | ( )  |          |
| 2. Sandalyelerin sayısal durumu                                                 | ( )     | ( ) | ( )  | ( )  |          |
| 3. Sandalyelerin niteliği                                                       | ( )     | ( ) | ( )  | ( )  |          |
| 4. Aydınlanma durumu                                                            | ( )     | ( ) | ( )  | ( )  |          |
| 5. Ortamın sakin ve sessiz oluşu                                                | ( )     | ( ) | ( )  | ( )  |          |
| f. Bilgi kaynaklarının ödünç verilme süresinin yeterlilik derecesi              | ( )     | ( ) | ( )  | ( )  |          |
| g. Kullanıcı-Kütüphaneci arasındaki iletişimin sağlanma derecesi                | ( )     | ( ) | ( )  | ( )  |          |

18. Kütüphanede daha iyi hizmet verilebilmesi için önerileriniz nelerdir?

## KAYNAKLAR

The ALA Glossary of library and information science (Chicago: ALA, 1983)

ALA World encyclopedia of library and information services (Chicago: ALA, 1980)

Annual review of information science and technology (ed. by Carlos Cuadra; New York: American Documentation Institute, 1967)

Arnold, Denis V. The Management of the information department (London: The Institute of Information Scientists, 1976)

Ashworth, W. Special librarianship (London: Bingley, 1979)

Bare, Carole "conducting user requirement studies in special libraries." Special libraries 49 (1958) 205-209.

Belkin, N "Information concepts for information science." Journal of Documentation 34 (1978) 55-85.

Bernal, J.D. "Scientific information and its users." Aslib Proceedings 12 (1960) 432-438

Bloomberg, Marty. Kütüphane teknisyenleri için teknik hizmetlere giriş (Çev. Nilüfer Tuncer; Ankara: TKD, 1989)

Brember, V.L-P. Leggate. "Linking a medical user survey to management for library effectiveness I." Journal of Documentation, 41 (1985) 1-14.

\_\_\_\_\_. Linking a medical...II. 59-74.

Burr, Robert L. "Librarians, libraries and librarianship a model." Libri, 23:3 (1973) 181-209.

Chirgwin, John-Phyliss Oldfield. The Library assistant's manual. (London: Bingley, 1988)

Cochrane, Frank. Statistics and market research resources: use and acquisition (ed by Malcolm J.Campbell; London: Linnet Books, 1975)

"Current Library use: instruction." Library Trends 29:1 (1980) 3-172.

Çapar, Bengü "Kullanıcı incelemeleri." Bildiriler. Türk Kütüphaneciliği Derneği. 40. Yıl Kütüphanecilik Kurultayı. 30 Kasım-1 Aralık 1989-Ankara (Yay. Haz. Doğan Atılğan-Fahrettin Özdemirci; Ankara: TKD 1990)

Çelik, Ahmet. "Enformasyon teknolojisi ve kütüphanecilik,"Türk Kütüphaneciliği, 1:3 (1987) 125-131.

Decsey, Ernst. "Determining users needs for trade information," International Trade Forum, 26:1 (1990) 24-27.

Evans, A.J. Education and training of users of scientific and technical information (Paris:Unesco, 1977)

Ferguson, Elizabeth-Emily Mobley. Special library at work. (Connecticut:Library Proffessional Publications, 1984)

Ford, G. User studies: an introductory guide and select bibliography (Shaffield: Centre for Research on User Studies, 1977)

Gallimore, Alec. "Marketing a public sector business library: developing a strategy." Journal of Librarianship, 20:4 (1988) 235-255.

Guincaht, Claine- Michael Menou. General introduction to the techniques of information and documentation work (Paris: Unesco, 1983)

Handbook for information systems and services (Paris: Unesco, 1977)

Handbook of special librarianship and information work (ed. by L.J. Antohny; Aslib, 1983)

Hanson, C.W. Introduction to science-information work (London: Aslib, 1971)

Harris, Keith "User education" Libri 32:4 (1982) 327-335.

Industrial and commercial libraries: an introductory guide (The Library Association, 1986)

Kaptan, Saim. Bilimsel araştırma teknikleri (Ankara: Rehber Yayınevi, 1972)

Karasar, Niyazi. Araştırmalarda rapor hazırlama (Ankara, 1984)

\_\_\_\_\_. Bilimsel araştırma yöntemi. (Ankara, Hacettepe-Taş Kitapçılık, 1984)

Kütüphanecilikle ilgili seçme metinler (Haz. Ayşe Vantar, İstanbul: TKD, 1989)

Lancaster, F.W. If you want to evaluate your library... (Illinois: University of Illinois, 1988)

Lewis, D.A-J. Martyn. "An appraisal of national information policy in the UK." Aslib Proceedings, 38:1 (1986) 25-34

Line, M.B. "Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses." Aslib Proceedings, 26 (1974): 1-87

\_\_\_\_\_. "The information uses and needs of Social scientists: An overview of INFROSS." Aslib Proceedings, 23:8 (1971) 412-435

Lowell, Martin. "User studies and library planning." Library Trends, 1 (1976) 483-495

Massey, Morris E. "market analysis and audience research for librarian." Library Trends 1 (1976) 473-481.

Meltzer, Morton F. The Information Center (New York: American Management Association, 1967)

Musiker, Reuben, Special libraries: a general survey. (Metuchen: The Scarecrow Press, 1970)

"Needs, demand, habits and preferences of users." Introduction to science-information work (C.W Hanson; Aslib, 1971) 50-63.

"Needs of special libraries." Unesco Bulletin for Libraries, 10:11/12 (1958) 252-262.

Olson, E.E. "Organizational factors affecting information flow in industry." Aslib Proceedings, 29 (1977) 124-129.

Parker, Stephen. Aspects of library development planning. (New York: Mansell Publ., 1983)

Pundsack, Fred L. "What the user expects from a library." Special Libraris, 46 (1955) 163-166.

Randall, G.E. "Special library standards, statistics, and performance evaluation. " Special Libraries, 59 (1965) 379-386.

Randall, G.E. "Who uses a technical library" Special Libraries, 47 (1956) 195-199.

Roberts, N-T.D. Wilson "The development of user studies at Sheffield University 1963-1988." Journal of Librarianship, 20: 4 (1988) 271-289

\_\_\_\_\_. "Draft definitions, information and library needs, wants, demands and uses: a comment." Aslib Proceedings, 27 (1975) 308-313.

\_\_\_\_\_. "Public sector business libraries: are the needed ? CRUS News, 29 (1987) 1-4.

\_\_\_\_\_. "Uses and users of public sector business libraries: a study based on Birmingham, Manchester and Nottingham libraries." Journal of librarianship, 19:4 (1987) 221-243

Shera, J.H. "Special librarianship and documantation." Library Trends, 1:2 (1952) 194-201.

Schutze, Gertrude, Information library science source book. (London: The Scarecrow Press, 1972)

Sencer, Muzaffer-Y. Sencer. Toplumsal araştırmalarda yöntembilim (Ankara: TODAİE, 1978).

Slater, Margaret. "Types of use and user in industrial libraries; some impressions." Journal of Documentation, 19 (1963) 12-18.

Soergel, Degabert. Information storage and retrieval and introduction with a point of view; preliminary draft. (Maryland: University of Maryland, 1979)

St.Clair, Guy-Joan Williamson. Managing the one- person library (London: Butterworth, 1986)

Streatfield, D.R.-Pritchard, J.H.-T.D. Wilson. "Assessment of an illuminative evaluation programme for information services." Aslib Proceedings, 33 (1981) 67-70.

\_\_\_\_\_. "Information innovations in social services, departments: A third report on project INISS." Journal of Documentation, 38:4 (1982) 273-281.

\_\_\_\_\_.-T.D. Wilson "We have ways of making you... read? " Library Association Record, 80 (1978) 62-64.

T.C.Merkez Bankası Kanunu (Ankara: Mayıs, 1990)

T.C. Merkez Bankası Kütüphane Raporu (Haz. Aynur Ertunç., Ocak 1989)

T.C Merkez Bankası Kütüphane Yönetmeliği: (Anakara: Mayıs 1989)

Webb, Sylvia P. Creating an information service (London: Aslib, 1983)

Wentz, Walter B, Marketing research: management and methods. (New York: Harper and Row, 1972)

Whitehall, T. "Time to think-use of the systems approach to the problems "one-man" information unit." Aslib Proceedings, 19:2 (1967) 406-415.

Whittaker, Kennet. "Towards a theory for reference and information service." Journal of Librarianship, 9 (1977) 49-52.

Wilson, Tom D.-D.R. Streatfield. Action reserach and users needs (Papers presented to Fourth International Research forum on Information Science Sep. 1981)

\_\_\_\_\_.-K.Davis "The Center for Research on user studies: aims and functions." Aslib Proceedings, 28:2 (1977) 67-76.

\_\_\_\_\_. "Information for business: the business information." Aslib Proceedings 39:10 (1987) 275-279.

\_\_\_\_\_.-Streatfield D.R. "Information needs in local authority social services departments: an interim report on project INISS." Journal of Documentation, 33 (1977) 277-293.

\_\_\_\_\_.-D.R. Streatfield. "Information needs in local authority social services departments: a second report on Project INISS." Journal of Documentation, 35 (1979) 120-136.

Yurdadoğ, Berin U. "Enformasyon toplumu kütüphanelerinde personel (insangücü) sorunu." Bildiriler...28-32.



## **ABSTRACT**

In every institution where information service is given, it is essential to have users in order to be able to establish a system for its purpose. Eventually, it requires knowing the user's needs which change according to the individual and environmental circumstances and the factor which affect information seeking behaviour. On the other hand, knowing the quantity and the quality of the library's users directly affect the services which are designed to be given in the system.

Defining the environment quantitatively and qualitatively where any library gives service, is realized through the study under the heading of "the user analysis". In order to implement the service policies which will meet the needs of users, it is required to define their quantities and qualities as well as their changing and increasing informational needs and their opinions and suggestions on the services. The user analysis carried out with this purposes has the priority with respect to the studies on designing and planning a system in private libraries as well as in every kinds of libraries.

In this study which examines the user analysis in private libraries, the Library of the Central Bank of the Republic of Turkey (CBRT) has been selected as the field of study.

Since the information needs of the user were not met, it was decided to make radical changes in the system of the library of the CBRT. Therefore, a user analysis has been made in order to describe various information desires and needs of users by determining their quantity and the quality. Consequently, this approach is the core of the system design. The observation and survey methods by using the Library registries were used for gathering data. The research field determined for the user analysis was

limited with the CBRT personnel by whom the Library is utilized. The whole studies were finished in a year.

As soon as the user analysis was completed, Library users of the CBRT were classified according to types of their information needs, and each group was described in terms of its quantity and quality.

The results showed that the system designed by the changes and innovations has begun to meet the user's needs. The study also provided us with the user's opinions and suggestions on the whole system.

It was also tried to give an emphasize on that the user analysis implemented at the Library of the CBRT has played a leading role on the usage of the user analysis on the system design.

Key words: User Analysis

User Analysis in spacial libraries

**T. C.**  
**Yükseköğretim Kurulu**  
**Dokümantasyon Merkezi**