

T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME BÖLÜMÜ
YÖNETİM VE ORGANİZASYON ANABİLİM DALI

**KÜTÜPHANELERDE STRATEJİ FORMULASYONU
VE
ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ASUMAN ÇALIŞ

TEZ DANIŞMANI : Prof.Dr. Ömer DİNÇER

İstanbul, 1997

İÇİNDEKİLER

SAYFA NO

ÇİZELGE TABLOSU.....	V
ÖNSÖZ.....	VIII
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	5
KÜTÜPHANE TANIMI, TÜRLERİ VE ÖZELLİKLERİ	5
A. KÜTÜPHANELER.....	5
1. Kütüphanenin Tanımı ve Temel Amaçları.....	5
2. Kütüphanenin Görevleri ve İşlevleri	7
3. Kütüphane Türleri.....	8
a. Milli Kütüphaneler.....	10
b. Üniversite Kütüphaneleri.....	10
c. Halk Kütüphaneleri.....	10
d. Okul Kütüphaneleri	11
e. Özel Konu Kütüphaneleri	12
B. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİ.....	16
1. Üniversite Kütüphanelerinin Özellikleri ve Kapsamı.....	14
2. Üniversite Kütüphanelerinin Görev ve İşlevleri.....	16
3. Üniversite Kütüphanelerinin Tarihi Gelişimi.....	17
a. Dünyada Üniversite Kütüphanelerinin Tarihi	17
b. Türkiye`de Üniversite Kütüphanelerinin Tarihi.....	19
4. Üniversite Kütüphanelerinin Fonksiyonları	21
a. Teknik Hizmetler	21
b. Okuyucu Hizmetleri.....	25
İKİNCİ BÖLÜM	31
ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE STRATEJİ GELİŞTİRME SÜRECİ	31
A. KÜTÜPHANE DIŞ ÇEVRESİNİN ANALİZİ	31
1. Uluslararası Kütüphaneciliğin Gelişimi	31
a. Dünyada Üniversite Kütüphaneleri	31
b. Türkiye`de Üniversite Kütüphaneleri	33
c. Üniversite Kütüphanelerinin Geleceği	34
2. Teknolojinin Kütüphanelere Etkisi.....	36
a. Okuyucu Hizmetlerine Teknolojinin Etkisi.....	37
b. Teknik Hizmetlere Teknolojinin Etkisi.....	46
c. Kütüphanelerde Otomasyon ve Türkiye`deki Durum	48
d. Yayımcılık ve Dağıtımda Teknolojinin Etkisi	51
e. Akademik Öğretimde Teknolojinin Etkisi	55
f. Bibliyografik Hizmet Kurumları	56
g. Sanal Kütüphane	57

3. Kütüphaneciliği Etkileyen Ulusal Faktörler	57
a. Nüfus Artışı ve Nüfus Hareketleri	57
b. Üniversitelerde Eğitim ve Öğretimin Niteliği	58
c. Üniversitenin Araştırma Kapasitesi ve Kabiliyeti	62
d. Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Niteliği	65
e. Sosyal-Politik ve Ahlaki Çevre	67
f. Kütüphane Sektöründe İstihdam ve Ücret	67
g. Mali Kaynaklar	70
h. Yasal Açıdan Üniversite Kütüphaneleri	74
i. Telif Hakkı (Copyright) Kanunu	77
4. Kütüphanecilik Sektörü	78
a. Üniversite Kütüphanesi Pazarı	78
b. Yayımcılık, Yayınevleri ve Kitap Dağıtımçıları	80
c. Sendikalar ve Dernekler	82
5. Coğrafi Çevre	83
B. KÜTÜPHANE ANALİZİ	84
1. Üniversite Kütüphanelerinin Örgüt Yapısı	84
2. Üniversite Kütüphanelerinde Yönetim Süreçleri	87
3. Üniversite Kütüphanesi Binası	88
4. Üniversite Kütüphanesi Koleksiyonu	90
5. Üniversite Kütüphanelerinde Personel Yönetimi ve İnsan Gücü Planlaması	95
6. Bilgi ve Bilgi Kaynakları	97
7. Halkla İlişkiler	99
8. Kütüphaneler Arası İşbirliği	103
9. Örgüt Geliştirme	105
10. Sağlık	106
11. Güvenlik	106
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	107
ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE STRATEJİK ALTERNATİFLER	107
A. İŞLETME OLARAK KÜTÜPHANE	107
B. KÜTÜPHANELERDE STRATEJİK PLANLAMA	111
C. REKABET STRATEJİLERİ	118
a. Hizmet Çeşitlendirme	118
b. Yeni Hizmet Geliştirme	121
c. Maliyetleri Düşürme	122
D. GELİŞTİRME STRATEJİLERİ	123
a. Toplam Kalite Yönetimi	124
b. Kalite Çemberleri	130
c. Müşteri Yönlendirilmesi	132
d. Karşılıklı Planlama	133

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	135
TÜRKİYE'DEKİ ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE STRATEJİK PLANLAMA ÇALIŞMALARI KONUSUNDA BİR ARAŞTIRMA	135
A. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ	135
1. Araştırmanın Amacı.....	135
2. Araştırmanın Yeri	136
3. Araştırmanın Hipotezleri	136
4. Araştırmanın Yöntemi	137
a. Veri Toplama Yöntem ve Aracı	137
b. Analiz Yöntemi.....	143
c. Araştırmada Kullanılan İstatistikler Yöntemler	143
B. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	144
1. Türkiye'deki Üniversite Kütüphanelerinde Mevcut Durum.....	144
a. Üniversite Kütüphanesi Bütçesi	144
b. Üniversite Kütüphanelerinde Koleksiyon	146
c. Üniversite Kütüphanelerinde Personel	149
d. Kütüphanenin Kapladığı Alan (m ²) ve Kullanım Kapasitesi (Oturma).....	151
2. Üniversite Kütüphanelerinin Hizmet Faaliyetleri	152
a. Yararlandırma Durumu.....	153
b. Kütüphane Dışından Gelen Kullanıcıların Yararlandırma Durumu.....	157
c. Kullanıcıların, Materyaller Konusundaki İsteklerinin Karşılama Durumu	157
d. Üniversite Kütüphanesinin Teknolojiden Yararlanıp Yararlanmadığı Konusu	159
e. Kullanıcıya Verilen Hizmet Türü	160
f. Kütüphane ve Koleksiyon Tanıtım Çabaları.....	166
g. Kullanıcıya Verilen Hizmetin Memnuniyetinin Belirlenmesi	170
3. Stratejik Planlamaya İlişkin Değişkenleri	172
a. Teknolojinin Gerekliğinin Sebebi	172
b. Örgütün Birimleri ile Amaçlarının İlişkisi	173
c. Araştırma-Geliştirmenin Önemi	174
d. Pazarlama Faaliyetlerinin Tespiti	175
e. Karar Alma Yöntemi.....	177
f. Kütüphane ve Hizmetlerde İhtiyaç ve Sorun Ortaya Çıktıktan Sonra Karar Almada Yöntemler.....	178
g. Stratejik Planlama Yapılıp Yapılmadığının Tespiti	179
h. Liderin Kendini Geliştirme Sebebi.....	182
i. Uygulanabilecek Stratejiler	183
4. Rollerin Benimsenmesine İlişkin Değişkenler.....	185
5. Kişisel Özelliklere İlişkin Değişkenler.....	187
SONUÇLAR	189
KAYNAKLAR.....	197
EKLER	206
EK A: SORU FORMU	206

ÇİZELGE TABLOSU

Çizelge.4.1. Soru Formu ile Ölçülen Temel Değişkenler	140
Çizelge 4.2. Üniversite Kütüphanelerinin Bütçesi (Miktar ve Oran Olarak) (soru 1,2).....	146
Çizelge 4.3. Üniversite Kütüphanesi Koleksiyonu (soru 2).....	148
Çizelge 4.4. Üniversitenin Öğretim Elemanı, Öğrenci ve İdari Personel Sayısı (soru 6).....	149
Çizelge 4.5. Personel sayısı (soru 3).....	151
Çizelge 4.6. Bina (soru4, 5).....	152
Çizelge 4.7. Kütüphaneden Yararlandırma Durumu (soru 7,8).....	154
Çizelge 4.8. Ödünç Verilen Materyallerin Kullanıcı Sayısına Oranı (soru 10).....	155
Çizelge 4.9. Kütüphane Kullanıcısına Ödünç Verilen Kitap Sayısı ve Süreleri (soru 11).....	156
Çizelge 4.10. Kütüphane Dışındakilerin Yararlandırma Durumu (soru 12).....	157
Çizelge 4.11. Kullanıcı İhtiyaçlarının Karşılama Durumu (soru 13).....	158
Çizelge 4.12. Kullanıcı İhtiyaçlarının Yüzde Olarak Karşılama Durumu (soru 13).....	158
Çizelge 4.13. Teknolojinin Kütüphanede Kullanıp Kullanılmadığı (soru15).....	159
Çizelge 4.14 Teknolojinin Hangi Hizmetlerde Kullanıldığı (soru 15)	160
Çizelge 4.15 Kullanıcıya Verilen Hizmetler (soru 18).....	161
Çizelge.4.16. Pazar Payını Artırmak ve Rekabet Avantajı Sağlamak ve Kullanıcıya verilen Cd-Rom Hizmeti.....	162
Çizelge 4.17 Dünyadaki Globalleşme Akımı ve İnternet.....	163
Çizelge 4.18.Kütüphanenin Stratejik Planlama Yapılması ve İnternet.....	163
Çizelge 4.19. Kütüphane Personelini, Değişimleri Kabul Etmelerini Sağlamak ve İnternet İlişkisi.....	164
Çizelge.4.20. İnternetle Ürün ve Hizmetlerin Kalitesini Artırma İlişkisi	165
Çizelge 4.21. İnternet ile Bilgisayar Teknolojisinin Maliyetlerini Azaltabilmek İçin Kullanılması İlişkisi	166
Çizelge 4.22. Kütüphane Kullanımını Yaygınlaştırma ve Koleksiyon Tanıtım Çabaları (soru 19, 20).....	167

Çizelge 4.23. Teknolojinin Kütüphanelere Etkisinin Artması ve Kullanıcı Eğitim Seminerlerinin Hazırlanması Arasındaki İlişki	168
Çizelge 4.24. Kullanıcı Eğitim Seminerlerinin Hazırlanması ile Bilgi Teknolojisinin Müşteriler Hakkında Daha Fazla Bilgi Sahibi Olabilmek İçin Kullanılması	169
Çizelge.4.25. Kütüphane Rehberinin Hazırlanması ile Bilgi Teknolojisinin Müşteri Hizmetlerini Geliştirmede Kullanılması Arasındaki İlişki.....	169
Çizelge 4.26. Kullanıcı Memnuniyetinde Anket Yöntemi (soru 21/1).....	170
Çizelge 4.27. Kullanıcı Memnuniyetinde Yüz yüze Görüşme (soru 21/2).....	170
Çizelge 4.28. Kullanıcı Memnuniyetinde kullanıcı İstatistikleri (soru 21/3).....	171
Çizelge 4.29. Kullanıcı Memnuniyetinde Şikayet ve İstek Kutusu (soru 21/4).....	171
Çizelge 4.30. Kullanıcı Memnuniyeti Çalışmaları Yapılmamaktadır.(soru 21/5).....	171
Çizelge .4.31. Daha İyi Teknoloji ve Sistemlerinin Gerekliklik Sebepleri (soru 14).....	172
Çizelge.4.33. Stratejik Planlamasını Yapmak ile Örgüt Üyelerinin İşbirliği İçinde Çalışmaları Arasındaki İlişki.....	173
Çizelge.4.34. Müşteri Hizmetlerini Geliştirmek ile Araştırma-Geliştirmenin Faaliyetleri Arasındaki İlişki	174
Çizelge.4.35. Müşteriler Hakkında Daha Fazla Bilgi Sahibi Olabilmek için Teknolojinin Kullanılması ile Araştırma Geliştirme Faaliyetlerinden İşletmenin Hangi Gruplamaya Girdiği İlişkisi.....	175
Çizelge 4.36. Pazarlama Faaliyetlerinden Araştırma (soru 22).....	176
Çizelge 4.37. Pazarlama Faaliyetlerinden Kullanıcı Portföyü (soru 22).....	176
Çizelge 4.38. Pazarlama Faaliyetlerinden Halkla İlişkiler (soru 22).....	176
Çizelge 4.39. Pazarlama Faaliyetlerinden Reklam (soru 22)	177
Çizelge 4.40. Pazarlama Faaliyetlerinden Hizmet Geliştirme (soru 22).....	177
Çizelge 4.41. Pazarlama Faaliyetlerinden Yapılmamaktadır. (soru 22)	177
Çizelge 4.42. Karar Alma Yöntemi. (soru 23).....	178
Çizelge 4.43. Önceden Tahmin Ederek Karar Alma Yöntemi. (soru 23).....	178
Çizelge 4.44. Sorun Ortaya Çıktıktan Sonra Karar Alma Yöntemi. (soru 23)	178
Çizelge 4.45. Önceden Tahmin Ederek Karar Alma Yöntemi. (soru 24).....	179
Çizelge 4.46. Stratejik Planlama Yapılıp Yapılmadığının Tespiti (soru 25).....	179

Eizelge 4.47. Stratejik Planlama Yapılırken Diğer Üniversitelerin Durumunun Takip Edilip Edilmediği (soru 26).....	181
Eizelge 4.48. Stratejik Planlama Yapılırken Diğer Üniversitelerin Durumunu telefonla Görüşerek Takip Etme (soru 26).....	181
Eizelge 4.49. Stratejik Planlama Yapılırken Diğer Üniversitelerin Durumunu Daire Başkanı Toplantılarına Katılarak Takip Etme (soru 26)	181
Eizelge 4.50. Stratejik Planlama Yapılırken Diğer Üniversitelerin Durumunu Araştırma Yapararak Takip Etme (soru 26).....	182
Eizelge 4.51. Stratejik Planlama Yapılırken Diğer Üniversitelerin Durumunu Takip Etmeyen Kütüphaneler(soru 26)	182
Eizelge 4.52. Stratejik Planlama Yapılırken Diğer Üniversitelerin Durumunu Diğer Yöntem Kullanan Kütüphaneler(soru 26)	182
Eizelge.4.53. Liderin Kendini Yenilemesi	183
Eizelge 4.54. Mevcut Hizmetleri Geliştirme.....	183
Eizelge 4.55. Hizmet Çeşitlendirme	183
Eizelge 4.56. Maliyetleri Düşürme.....	184
Eizelge 4.57. Strateji Uygulanmıyor.....	184
Eizelge 4.58. Geliştirme Stratejileri.....	184
Eizelge 4.59. Rollerle ilgili tutumlar	186
Eizelge 4.60. Ankete Katılanların Yaşla İlgili Özellikler (soru 33).....	187
Eizelge 4.61. Ankete Katılanların Eğitim Durumu (soru 34)	187
Eizelge 4.62. Ankete Katılanların Statüleri (soru 35).....	188
Eizelge 4.63. Ankete Katılanları İşletmeyi Tanıma Durumu (soru, 36).....	188

ÖNSÖZ

Kütüphane sektöründe, ekonomik, sosyal, teknolojik, yasal, pazar özellikleri ile dış çevre ve örgüt yapısı, bütçe, koleksiyon, bina gibi özellikleriyle, örgütün analizi yapılarak, Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinin mevcut durumu incelenerek, kütüphanelerde uygulanabilecek stratejiler hakkında önerilerek getirebilmek amacıyla hazırlanan bu çalışmanın her aşamasında ilgi ve desteğini gördüğüm danışmanım Prof.Dr.Ömer Dinçer'e, tezin hazırlanmasında bana her konuda yardımları olan ve destek veren Doç.Dr.Nurhan Yentürk'e, istatistiklerin hazırlanmasında katkıda bulunan Dr. Fatma Küskü'ye, anketlerin gönderilmesinde yardımları olan Safiye Güvendi'ye, tezin yazımına teknik yönden yardımcı olan K.İlter İnanç'a, anket cevaplarını kısa zamanda gönderen üniversite kütüphaneleri yöneticilerine ve tezim süresince sürekli moral veren Yasemin Kaynak'a teşekkür ederim.

Tezimin hazırlanması süresince, çalışma olanaklarını sağlayan ve manevi destekleriyle yanımda olan eşim Sezgin ve oğlum Samir Çalış'a teşekkürler.

İstanbul, 1997

Asuman Çalış

GİRİŞ

Günümüzün ekonomik, sosyal, teknolojik ve politik açıdan hareketli ve belirsiz ortamlarında faaliyet gösterme zorunluluğunda olan işletmeler değişimin bugünkü büyüyen yoğunluğunda verimliliklerini arttırabilmek için çeşitli yönetim şekillerini ve tekniklerini uygulamak zorundadırlar. Çünkü değişen çevre koşulları, yeniden şekillenen kullanıcı ihtiyaçları, ekonomik zorluklar, işletmeleri çeşitli fırsat ve tehlikelerle karşı karşıya getirir. İşletmenin sağlıklı bir biçimde gelişmesi, tehlikelerin en az kaynak tahsis ile atlatılabilmesi için, fırsat ve tehlikelerin önceden tahmin edilmesi, gerekli önlemlerin alınması, değişken koşulların belirlenmesi ve işletmenin şimdiki ve gelecekteki yerini görmesi gerekmektedir. İşletmelerin değişime uyum sağlayabilmeleri için uygulamaları gereken yönetim şekillerinden bugün artık en önemlisi stratejik yönetimdir.

Kar amacı gütmeyen bir hizmet işletmesi olarak kütüphanelerde, değişen bu çevre ortamından etkilenmektedirler. Bundan dolayı, kütüphaneler verimli hizmet verebilmek ve toplumda iyi bir imaj edinmek için çevreden gelen tehdit ve fırsatları kendi lehlerine çevirmeleri gerekmektedir. Stratejik planlamada etkin stratejiler geliştirilebilmesi amacıyla incelenen pazar ile çevresi arasındaki ilişkilerin analiz edilmesi, çevreden gelecek fırsat ve tehditler ile işletmenin kaynak ve kabiliyetlerin tespit edilebilmesi için müşteri davranışlarının da yakın bir şekilde takip edilmesi gerekmektedir. Ve değişen dış çevre koşulları karşısında, üniversite kütüphanelerinin pazardaki konumlarını koruyabilmeleri, üniversite eğitim ve öğretimin parçası olması için bu iç ve dış çevre faktörlerini yakından takip etmesi ve buna bağlı olarak kaliteli hizmet verebilmesi ancak etkin bir stratejik planlama ile mümkün olacaktır.

Bu açıdan, Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinin yetersizliğinin nedenlerinin saptanması ve kütüphanelere olan talebin artırılması gerekmektedir. Bu nedenle kütüphanelerin mevcut durumu, istek ve ihtiyaçları saptanarak ve müşterileri tatmin edecek hizmet verilmesi için çeşitli stratejilerin geliştirilmesi zorunluluğu ortaya çıkar. Bu amaçla; kütüphane sektöründe faaliyet gösteren üniversite kütüphanelerine ışık tutacak olan bu çalışmada üniversite kütüphaneleri stratejik planlama kapsamı içinde incelenmekte ve teknoloji, pazar ve müşteri

ihtiyaçları analizleri sonunda elde edilen veriler doğrultusunda niversite kütüphaneleri hizmet işletmesi olarak ele alınarak ve hizmet işletmesinin uygulayabileceği stratejiler önerilmektedir.

Türkiye’deki niversite kütüphanelerinin bu bağlamda, stratejik planlama yapıp yapmadıkları; stratejik planlama yapan kütüphanelerin, yapmayan kütüphanelere göre etkin hizmet verip vermediklerini belirlemek için anket yöntemiyle bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu anket formları, Türkiye’de faaliyette bulunan niversite kütüphanesi sayısı az olduğundan tümü anket kapsamına alınmış ve 54 niversite kütüphanesine anket formu, e-mail, faks ve posta ile gönderilmiştir. Fakat anketlerin geri dönmesi uzun bir zamanı almış ve 28 niversite kütüphanesi anket formunu geri göndermiştir. Bu alışma sonunda elde edilen verilerin frekans dağılımları ve aritmetik ortalamaları yapılmış, χ^2 ve t testi ile ilişki analizi yapılmıştır. Tüm bu analizlerde SPSS istatistik programından yararlanılmıştır.

Kısaca, niversite kütüphanelerini etkileyen çeşitli unsurların neler olduğunu sorgulayan ve öneriler getirmeyi amaçlayan bu çalışma temel olarak “yazın taraması” ve “araştırma” olmak üzere iki kısımdan meydana gelmektedir. Yazın taraması kısmında niversite kütüphanelerini etkileyen iç ve dış evre faktörleri incelenmiş,. araştırma kısmında ise araştırmanın amaç ve yöntemi anlatılmış, uygulanan analizlere dayalı önemli bilgiler verilmiş, sonuç kısmında ise bu sonuçlar özetlenmiştir.

Bu çalışmanın birinci bölümünde, kavramsal açıklamalara yer verilerek; kütüphanenin tanımı, amaçları, görevleri işlevleri ve türleri tanıtılarak, kütüphane türlerinden biri olan ve çalışmanın asıl konusunu teşkil eden niversite kütüphaneleri tanıtılmış, tarihi gelişimi ve fonksiyonları hakkında bilgi verilmiştir.

Kütüphanelerin, fırsat ve tehlikeleri belirleyebilmesi için dış evre koşulları ile kütüphane sektörünün analiz edilmesi gerektiğinden; ikinci bölümde, niversite kütüphanesinin fırsat ve tehlikeleri belirleyebilmesi için, niversite kütüphanesinin dış çevresinin analizi yapılmış, uluslararası kütüphaneciliğin gelişiminden bahsedilerek, teknolojinin hizmet ve işlevsel açıdan kütüphanelere etkisi incelenmiş, teknolojik ürünler tanıtılmış ve

kütüphaneciliğe etkisi anlatılmıştır. Diğer yandan teknolojinin eğitim ve öğretime, yayıncılık ve dağıtım sektörüne etkileri de incelenmiştir. Özellikle üniversite kütüphanelerine etkisi yönünden Türkiye'deki eğitim ve öğretimin niteliğinden; üniversite kütüphanesinin, üniversitenin araştırma çalışmalarındaki yeri ve kütüphaneye etkisi üzerinde önemle durulmuştur.

Üniversite kütüphanelerinin ana hedefi kullanıcıyı memnun etmek ve kullanıcı üzerinde yoğunlaşmak; onların ihtiyaç, istek ve beklentilerini karşılamak olduğu için kütüphaneden yararlanan kullanıcıların nitelikleri de incelenmiştir. Diğer yandan nüfus artışı ile hareketlerinin ve sosyo-politik ahlaki çevrenin üniversiteleri ve dolayısıyla kütüphaneyi nasıl etkilediği açıklanmıştır.

Üniversite kütüphanelerinin iyi ve verimli hizmet verebilmesi için çeşitli unsurların yeterli ve uluslararası standartlara uygun olması gerekmektedir. Üniversite kütüphanesini oluşturan; bütçe, koleksiyon, personel, bina ve kullanıcı unsurları bu çalışmada ele alınarak incelenmiştir. Bu unsurlar birbirleriyle bütünleşen ve birbirlerinden ayrılamayan unsurlardır. Uluslararası kütüphanecilik literatüründe de bu unsurlar üzerinde durulmakta ve bu konularda standartlar tespit edilmektedir. Üniversite kütüphanesinin çevresi ve hizmetleri değerlendirirken bu beş unsurdan ve özelliklerinin üzerinde önemle durulmuştur.

Türkiye'de kütüphanelerinin gelişimini ve işlevini zorlayan konulardan biri olan yasal etkenler de incelenmiştir. Üniversite kütüphanesi pazarından ve kütüphane derneklerinden, personelin istihdam ve ücret politikalarından, kütüphanelerin örgüt yapısından da bahsedilmiştir. Ve en önemlisi kullanıcılara verilen en önemli hizmetlerden olan ve son yıllarda kullanıcı hizmetini etkileyen halkla ilişkiler ve kullanıcı eğitimi çalışmalarına yer verilmiştir.

Üniversite kütüphanesinin dış ve iç çevre faktörlerinin analizi yapıldıktan sonra, üçüncü bölümde kütüphane bir işletme olarak ele alınarak değerlendirilmiş ve doğrudan stratejik planlama kavramsal olarak ve kütüphanecilikte uygulaması anlatılmıştır. Böylece üniversite kütüphanesi için stratejik planlamanın yönetim açısından taşıdığı rol belirlenmeye çalışılmıştır. Ayrıca bu bölümde, yapılan analizler sonucu bir hizmet işletmesi olan ve

hizmet sunan kütüphanelere hizmet açısından üstünlük sağlayacak rekabet stratejilerden; hizmet çeşitlendirme, yeni hizmet geliştirme ve maliyetleri düşürme stratejileri ve geliştirme stratejilerinden toplam kalite yönetimi, kalite çemberleri, müşteri yönlendirilmesi ve karşılıklı planlama stratejileri, kütüphanelerin bu değişim sürecinde etkili hizmet verebilmesi ve üstünlük sağlaması için önerilmiştir.

Dördüncü bölümde ise önceki bölümlerde anlatılan kuramsal bilgilerin test edilmesine yönelik Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinde stratejik planlama yapılıp yapılmadığı, stratejik planlama yapan kütüphanelerin hizmet üstünlüğü sağlayıp sağlamadığını belirlemek için, hem yazın taramasından hem de yapılan araştırmadan yararlanarak bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmada, hızla bütünleşmeye doğru giden dünyada, Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinin bu ortamdaki mevcut durumu, hizmet faaliyetlerine ilişkin değişkenler, stratejik planlama ve kişisel değişkenler, yöneticilerin bu konudaki rol ve tutumlarını saptamaya yönelik sonuçlar anket sonuçlarından yararlanılarak açıklanmıştır.

Sonuçta ise konunun önemi bir kez daha vurgulanmış ,yazın taraması ve araştırma sonuçları kısaca özetlenerek öneriler getirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KÜTÜPHANE TANIMI, TÜRLERİ VE ÖZELLİKLERİ

A. KÜTÜPHANELER

1. Kütüphanenin Tanımı ve Temel Amaçları

Kütüphane konusunda çeşitli tanımlar verilmiştir. Baysal kütüphaneyi “belirli ve sınırlı bir çevrenin ya da herkesin yararlanması için; yazılı, basılı, görsel-işitsel ve çizgisel her türden yayınları toplayan, düzenleyen en elverişli yararlanma ortamını yaratacak araçları ve yöntemleri kullanarak çevresindekilere ulaştıran kuruluşlar”¹ olarak tanımlamıştır. UNESCO ise, 1968’de kütüphane için, adı ne olursa olsun, basılı kitap ve süreli yayınların ya da başka her türden çizgisel, görsel-işitsel yayının düzenli koleksiyonları ile, okurların bilgi, araştırma, eğitim, dinlenme araçları için bunların kullanılmalarını sağlayan ve kolaylaştıran elemanlar”² tanımını yapmıştır.

Görüldüğü gibi, UNESCO’nun tanımında, bir kütüphanenin toplayacağı yayınlar, içerikleri açısından, bilgi sağlayanlar, araştırmaya ve eğitime katkıda bulunan, dinlenme amaçlı olanlar olarak ve yayınların kullanılmasını kolaylaştıran elemanlar olarak belirlenmektedir. Bu tanımlarda da belirtildiği gibi kütüphaneciliğin birkaç boyutu vardır. Bunlar; belge ve bilgiyi sağlama, hizmetin verileceği kullanıcı kesiminin ihtiyacını karşılamak için bu belge ve bilgiyi düzenleme, bunları yararlandırmaya sunmak için çeşitli yöntemlerle en uygun biçimde, sürekli olarak düzenleme ve yararlandırmaya sunmaktır. Kütüphane sadece yayınları toplamakla değil yararlandırmakla yükümlüdür. Kütüphaneler kendilerini oluşturan toplumu

¹Baysal, Jale; *Kütüphanecilik Alanında Yeni Kavramlar, Araçlar, Yöntemler*, 2. bs, İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları, Rektörlük Yayın No: 2933, İstanbul, 1987, s.1

²Baysal, Jale; *Kitap ve Kütüphane Tarihine Giriş*, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları No: 10, İstanbul, 1991, s.7

yansıtırlar. Çağımızın ilerleyen teknolojisi ve giderek artan bilgi ihtiyacı doğal olarak kütüphane kurumunu da etkilemiştir. Artık değişen toplumla birlikte her açıdan değişiklik gösteren bir kütüphane kavramını ortaya çıkmıştır. Kütüphaneler, her tür kayıtların toplandığı, düzenlendiği, konulduğu ve okurlara sunulduğu organik (canlı) kurumlardır.

Uzun süre kütüphanenin temel amacı kültür değerlerine yönetme olarak görülmüştür. Dünya tarihinin ilk kütüphane örneklerinden bu yana kütüphaneler iki temel amaca yönelmişlerdir.

“1)Toplumsal uygulamalar, ekonomi, ticaret, eğitim, bilim, ,politika genellikle her tür uygulama alanları için gerekli belgeleri toplayıp saklamak, uygulamalara yardımcı olmak,

2)Her türden düşün, sanat, bilgi ürünlerini toplayıp saklamak, insanlar, toplumlar, coğrafya bölgeleri ve çağlar arasında sürekli paylaşılmasını, aktarılmasını sağlamak ve böylece de insanlığın vardığı en ileri ortak düzeyi, her konuda bütün bireyler ve toplumlar için ulaşılabilir kılmaktır.”³ En genel, en geniş ortak amaç, kütüphanenin ait olduğu toplumu yönlendiren, siyasi sınırların (devletin) içinde yaşayan herkesin duyduğu bilgi ihtiyacını karşılamaktır.

Kütüphanelerin amaçları türlerine göre ve bu türlerin kullanıcılarına göre de değişiklikler göstermektedir. Çünkü kütüphane türlerinin hizmet verdiği kullanıcı kesimi farklı olduğu için amaçları da değişik olacaktır. Kütüphaneler, ya sınırlı bir kullanıcı çevresine ya da toplumun her kesimine açıktır. Üniversite kütüphaneleri, öğrenci ve öğretim üyelerine açık olacak ve amacı, eğitim ve öğretimi desteklemek olarak belirlenecektir. Üniversite kütüphanesinin kullanıcıları halk kütüphanesine gelen kullanıcılardan çoğunlukla farklı bilgi ihtiyacı içindedirler. Bir halk kütüphanesi kütüphanenin bulunduğu yöredeki kullanıcıların tümünün bilgi ihtiyacını karşılamak üzere tasarlanır. Özel konu kütüphaneleri ise bir fabrikanın ya da işyerinin araştırmacılarının bilgi ihtiyacını karşılamaya çalışacaktır. Her kütüphane kullanıcısının istediği yayının ya kütüphane içinde ya da kütüphane dışında okunmak üzere seçme olanağına sahip olacak şekilde düzenler. Milli kütüphane ise bu türlerden farklı bir amaca yönelmiştir. Ülke içinde yayınlanan her tür malzemeyi topladığı gibi ülke dışında o ülke ile ilgili önemli yayınların hepsini sağlamaya çalışır.

³Baysal, Jale; **Kütüphanecilik Alanında Yeni Kavramlar, Araçlar, Yöntemler**, a.g.e., s.2

Görülüyor ki, ortak ve en genel amaç herhangi bir konuda, herhangi bir bilgiye ihtiyaç duyan her vatandaşı (çocuklarda dahil) aradığı bilgiyi bulmakla görevli kütüphaneler türlerine ve kullanıcılarına göre de özel amaçlara sahiptir.

2. Kütüphanenin Görevleri ve İşlevleri

Tarih boyunca kütüphanelerin ilgilendikleri materyallerin taşıyıcıları, çok çeşitli biçimlerde ortaya çıkmıştır. Bunlar kil tabletleri, papirüs tomarları, el yazması kitaplar, basılı kitaplar, süreli yayınlar, mikrofilm ve mikrofişler, fotoğraflar, görüntü camları ve filmleri, plaklar, ses bantları, haritalar, planlar, bilgisayar disketleri, CD-ROM, elektronik dergi, elektronik yayınlar gibi materyallerdir.

Kütüphanenin;genel olarak toplama (sağlama), düzenleme, yararlandırma olmak üzere 3 temel görevi vardır. Kütüphane topladığı materyalleri, arandığında kolayca bulunabilecek biçimde depolar, raflara yerleştirir ve çeşitli kataloglar hazırlayarak düzenleme görevini yerine getirir. Cilt katalogdan, kart kataloğa, günümüzde ise bilgisayar kayıtlarına (OPAC) geçilmiştir. Bir kütüphaneyi herhangi bir kitap topluluğundan ayıran başlıca özellik, düzenlenmiş olması, bazı düzenleme araçlarına ve yöntemlerine sahip olmasıdır. Çeşitli türdeki kütüphaneler neleri toplayıp saklaması gerektiğini kendi türüne göre belirler. Kütüphane topladıklarından kullanıcılarını yararlandırır, ödünç verir ya da okuma salonlarında okuma olanağı yaratır.

Kütüphaneler son yıllarda diğer yıllara göre çok büyük aşamalar kaydetmiştir. Dünya tarihinde ilk kütüphaneler hükümdarlar tarafından ve belli bir kesim çevresi için kuruluyorlardı. Kütüphanenin geniş çevrelere açılması tarihsel ve toplumsal gelişmeler sonucu ortaya çıkmıştır. Uzun bir süre, kütüphanenin işlevi, kitapları toplamak ve korumak olarak düşünüldü. 18.yüzyılda bile çok sayıda kütüphane, kütüphaneden çok müzeye benziyordu.

Günümüzün kütüphane anlayışı 19.yüzyıldan sonra oluşmaya başlamış, kullanıcının aradığı yayınlara ulaştırılmasını sağlamak ve geniş halk yığınlarını kitapdan yararlandırmak önemli görülmeye başlanmıştır. Yazılı, basılı, çizgisel, görsel-işitsel, elektronik her türden çok büyük bir yayın artışı vardır. Bilim ve teknoloji çok hızlı bir şekilde ilerlemektedir. Yaşadığımız çağ, "bilgi çağı" olarak adlandırılmaktadır. Özellikle bilgi ve teknoloji kütüphaneyi etkilemiştir, kütüphaneler artık kitap deposu olma özelliğinden çıkıp, bilginin arandığı, ve bulunduğu yer anlamında "kullanılan kütüphane" durumuna geçmiştir. Kullanılan kütüphane düşüncesinin doğuşu ile ekonomik, toplumsal, kültürel, bilimsel gelişmeler arasında sıkı bir bağ vardır. Kütüphaneler bu gelişmelerden dolayı devletler tarafından korunmalarına ve giderlerinin ise kamu bütçesinden karşılanmaya başlamasına yol açmıştır.

Sonuç olarak, kütüphanecilik ölüm-kalımla ilgili bir meslek değildir. Kütüphanecilik ölümden çok yaşamla ilgilenenlere hizmet sunan "destek" mesleğidir. Bilgi olmaksızın doktorların, hukukçuların, din adamlarının ve diğerlerinin eğitiminde standartları koruması ve bilgilerini aktarmaları güç olurdu. Kütüphane mesleğinin elemanları ölüm-kalımla ilgili durumlarda, örneğin çok kritik bir noktada bir doktora veya operatöre hizmet sunarlar.⁴ Bu da kütüphaneyi toplumun vazgeçilmez ve onsuz olunmaz bir kurum haline getirmiştir.

3. Kütüphane Türleri

Yaşanılan sosyal ve kültürel olaylar çeşitli kütüphane türlerinin doğmasında etkili olmuştur. Bir kütüphanenin koleksiyonun niteliği, bütçesinin kaynağı, hizmet verdiği bina ve yerin özellikleri, yararlanılanlar ve yararlandırma biçimi yanında görev veya amacı bir kütüphanenin türünü belirlemektedir. Fransız devrimi "millet" kavramını ortaya çıkarmış, bu fikrin gelişmesi sonucu "milli kütüphaneler" doğmuştur. Anglo-Amerikan demokrasi anlayışı "halk kütüphane"sinin kurulmasına yol açmıştır. "Kişiye tek ders kitabından, ezbercilikten ya da hocanın ders notlarından kurtarmak" diye özetlenen çağdaş eğitim görüşü, "okul kütüphanesi" dediğimiz türü yaratmıştır.

⁴ Bowden, Russell; "Kütüphanecilerin ve Bilgileşim Görevlilerinin Mesleki Sorumlulukları", Çev.Selma (Alpay) Aslan, *Türk Kütüphaneciliği*, Ankara, Cilt.7, Sayı 4, (1993), s.274

Çağımızda yaşanan geniş bir bilimsel araştırma ortamının oluşması ve bu ortamın gelişmesiyle birlikte tekniğin ilerlemesi ve bilim kollarındaki uzmanlaşma çok sayıda özel konulu kütüphanelerin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Böylece bugün kütüphane denildiğinde tam bir açıklama yapılamamaktadır. Çünkü kütüphaneleri çeşitli görüş açılarından, çeşitli türlere ayırmak, çok çeşitli adlar altında toplamak mümkündür. Temelde görev alanları, hizmet ilkeleri, çalışma yöntemleri belirlenmiş beş büyük kütüphane türü vardır.⁵

a. Milli Kütüphaneler

Milli kütüphaneler, bir ülkede yayınlanan yayınların, yurt dışında ülkesi üzerine ya da ülkesi ile ilgili yayınların olabildiği ölçüde hepsini toplamak⁶, milli bibliyografyayı yayınlamak, genel olarak ülkesindeki yayınlar üzerine bilgi veren ulusal bir merkez olmak, bu türden bilgiler veren ulusal ve uluslararası kurumlarla bağ sağlamak, çeşitli konularda bibliyografya çalışmaları yapan yurt içindeki kuruluşlar arasında işbirliğini geliştirmek gibi işlerle görevli kuruluşlardır. Genel olarak bir ülkenin milli kütüphanesinin o ülkedeki yazılı her şeyin gelecek nesiller için toplamak ve saklamakla görevli kurumlar olduğu söylenebilir. Fakat bu temel görevlere, koleksiyonların kuruluş ve zenginliklerine, hükümetin, kütüphanenin rolünü, anlayış tarzına, ülkenin genişliğine özel veya özel olmayan başka koleksiyonların bulunuşuna bağlı olarak diğer görevler eklenir.

Bir ülkenin milli kütüphanesi, o ülkenin yayın ve kültür hayatını yansıttığı için çok önemlidir ve kütüphanede bulunan koleksiyon ne kadar çoksa ve o kütüphane ne kadar gelişmişse o ülkenin gelişmişliği hakkında da fikir edinebilir. Gelişmemiş ve az gelişmiş ülkelerde milli kütüphanede gelişmemiştir.

⁵ Baysal, Jale; *Kitap ve Kütüphane Tarihine Giriş*, a.g.e., s.12-13

⁶ A.e., s.13

b. Üniversite Kütüphaneleri

Üniversite kütüphaneleri, “hizmet verdiği üniversitenin amaç ve işlevlerini gerçekleştirebilmesi için gereksinim duyulan bilgi kaynaklarını toplayan, bunları belli kurallara uygun olarak organize eden ve çağdaş yöntemlerle hizmete sunan, bu işlemlerin gerçekleşmesi için gerekli yer, bütçe ve personeli sağlamakla yükümlü bilgi merkezlerdir”⁷ ve üniversitenin öğretim, araştırma, ve bilgi yayma çalışmalarını destekleyen sürekli olarak gelişip ilerleyen ve yeni yayınlarla zenginleşen bilimin son verilerini izlemeye çalışan ve yararlandırmaya sunmakla görevli kütüphanelerdir.

Üniversite kütüphaneleri, kendi alanları ile ilgili kütüphane kaynaklarını toplayarak hizmete sunmalarından başka gerektiği zaman yurtiçi ve yurtdışı kaynaklardan da yararlanılarak öğretim üyelerinin, öğrencilerin ve diğer araştırmacıların ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmaktadırlar. Bir ülkenin toplumsal, kültürel, teknik vb. alanlarda gelişebilmesi, çağdaş yaşam koşullarının gereği olan davranışları gösterebilmesi ancak bilimin ve bilimin toplumsal yaşamın her alanına uygulanmasıyla gerçekleştirilebilir. Bu da üniversite kütüphaneleri aracılığıyla olabilmektedir.

c. Halk Kütüphaneleri

Milletlerin eğitim ve kültür alanında ilerlemesinde halk kütüphanelerinin rolü büyüktür ve ülkenin ekonomik, sosyal ve kültürel kalkınmasına katkıda bulunan halk kütüphaneleri içinde bulunduğumuz 20.yüzyılda çok büyük önem kazanamamıştır. Halk kütüphaneleri, “bir toplumda yaşayan kişiler arasında hiç bir ayırım gözetmeden, onların eğitim, kültür ve bilgi gereksinimlerini karşılıksız olarak yerine getirmeyi ve boş zamanlarını değerlendirmeyi amaçlayan kurumlardır”⁸ Diğer bir tanımla halk kütüphanesi, yaşam boyu eğitime katkıda

⁷Toplu, Mehmet; “Türk Üniversitelerinde Araştırma-Geliştirme Çalışmaları ve Üniversite Kütüphane Etkileşimi”, **Türk Kütüphaneciler Derneği 40.Yıl Kütüphanecilik Kurultayı, 20 Kasım-Aralık 1989, Bildiriler**, Ankara:

Türk Kütüphaneciler Derneği, 1990, s.69

⁸Keseroğlu, Hasan; **Halk Kütüphanesi Politikası ve Türkiye Cumhuriyet’inde Durum**, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları, 4, İstanbul, 1989, s.30

bulunan bütün bilgi ve belgeleri özgürce herkesin hizmetine sunan, dinlenmek ve eğlenmek için basılı ve diğer iletişim araçlarının hizmete sunulması ile insan moralini canlandıran ve öğrencilere yardımcı olan kütüphanelerdir.

Halk kütüphanesi düşüncesinin özünde, çalışmaları ile toplumdaki üretime katkıda bulunan, toplumun yarattığı çeşitli kültür verilerinden pay almak, bunlardan yararlanmak isteyen, fakat bunları tek başına edinecek parası, neleri edinebileceği konusunda bilgisi olmayan insana yardım etme amacı yatmaktadır. Herkese açık olan halk kütüphaneleri, bilgi ve kültürün paylaşılması ve halka ulaştırılması konusunda toplumların ellerinde bulunan en yaygın, en sürekli ve temel araçlar olma değerini kazanmışlardır. Ayrıca, halk kütüphanelerinin çokluğu ve gelişmişliği halkın kütüphanelerden yararlandığının ve bir ülkenin gelişmişliğinin göstergesidir. Bu nedenle, halk kütüphaneleri halkın kolayca ulaşabildiği mekanlarda ve halkın ihtiyaçlarına yönelik kendini geliştirerek, sansürden uzak ve her yaşta insana hitap etmesi gereklidir.

d. Okul Kütüphaneleri

Okul kütüphaneleri, “okullardaki öğretim ve eğitim çalışmalarını desteklemek, ders programlarının gerçekleştirilmesine ve her türden yayınlarla öğrencilerin bilgi, eğitim ve kültür düzeyini yükseltmeye yardımcı olmakla görevli” kütüphanelerdir.⁹ Diğer bir tanımla; okul kütüphaneleri, ilk ve orta dereceli okullarda bulunan, eğitim ve öğretimi destekleyici, öğrencilerin bireysel ilgilerine yanıt verebilecek, öğrencilerin gelişimine katkıda bulunan bu kütüphanelerde, aynı zamanda öğretmenlere de hizmet veren ve her kütüphane türü gibi bütün unsurların bulunması gerekli (bina, bütçe, koleksiyon, kullanıcı, personel) kurumlardır.

Okul kütüphaneleri ilkokuldan başlayarak tüm öğrenim yılları boyunca öğrenciyi ezbercilikten kurtarmayı hedef edinen bir öğretimi desteklemek için yayınları toplayan kütüphanelerdir, bu nedenle burada kazanılan deneyim ve beceriler eğitimin temelini

⁹Baysal, Jale; *Kitap ve Kütüphane Tarihine Giriş*, a.g.e., s.14

oluşturmaktadır. “Kütüphaneyle eğitimin ilk evrelerinde karşılaşan birey, burada kazanacağı bilgiye erişim yolları, bilgiyi özümseme, analiz etme, düşünme ve senteze varma becerilerini eğitimin diğer evrelerinde de sürdürebilecektir.”¹⁰

Ayrıca, “eğitim sadece okul içinde verilmez. İnsan yaşamının ilk yıllarından başlayarak öğretim çağı içinde ve hayat boyunca devam eder. Çeşitli eğitim ve iletişim araçlarından yararlanarak devletçe düzenlenen programlar çerçevesinde yapılan eğitim ve kütüphane birbirinin tamamlayıcılarıdır. Eğitimin her kademesinde kütüphane etkili rol oynar.”¹¹ Modern eğitim anlayışı artık öğrencileri ezberlemesi yerine onları araştırıp öğrenmeye ve yorum yapmaya yöneltmektedir. Bu şekilde bir eğitiminde kütüphaneler olmadan gerçekleşmesi mümkün olmayacaktır.

Okul kütüphaneleri, eğitimin amaçlarını gerçekleştirmede öğrencileri düşünme ve araştırma kudretine sahip yüksek karakterde insanlar olarak yetiştirmede de rolü çok büyüktür. Öğrenciyi araştırmaya yöneltmek, ders kitaplarına bağımlılıktan kurtararak onları çeşitli kaynaklardan öğrenmeye alıştırmak, öğrencilerin araştırma ve bilgi edinme ihtiyacını karşılama yanında boş zamanlarını okuyarak değerlendirme alışkanlığını da kazandırdığından okul kütüphanelerinin önemi gitgide artmaktadır.

e. Özel Konu Kütüphaneleri

Özel konu kütüphaneleri (İhtisas kütüphaneleri) “sınırlı bir bilim alanının ya da sınırlı bir çalışma konusu ile ilgili meslek ve uygulama alanlarının yöneticilerin endüstri kuruluşlarının, ticaret kuruluşlarının, fabrikaların vb. çok ayrıntılı yayın ve bilgi gereksinimlerini karşılamak üzere kurulan kütüphanelerdir.”¹² Görüldüğü gibi, özel konu kütüphanelerinin en belirli yanı belli bir kurumun, iş yerinin veya endüstri dalının ilgililerine

¹⁰Özdemirci, Fahrettin; “Okul Yaptırma Kampanyası, Okul Kütüphaneleri ve Öğretmenler”, **Türk Kütüphaneciliği**,

Ankara, Cilt.5, Sayı.2, (1991), s.73

¹¹Atılğan, Doğan; “Eğitim ve Kütüphane”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.5, Sayı.2, (1991), s.71

¹²Baysal, Jale; **Kitap ve Kütüphane Tarihine Giriş**, a.g.e., s.14

bilgi vermekle görevli bir bölüm veya ünite olmalarıdır. Bağlı olduğu kuruluşun belirli bir konu ile sınırlı olmasına ve topladığı yayınların genellikle bir konu ile sınırlı olmasını gerektirir. Son yıllarda araştırma ve geliştirmenin arttığı ve bilginin önem kazanmasıyla birlikte özel konu kütüphaneleri daha fazla gelişme göstermeye başlamış ve sayısı da gün geçtikçe çoğalmıştır.

B. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİ

1. Üniversite Kütüphanelerinin Özellikleri ve Kapsamı

Yirminci yüzyılın ikinci yarısından bu yana iletişim sürecindeki baş döndürücü gelişmeler kütüphaneleri etkilemiş, özellikle bilimsel ve teknik iletişim sürecinin önemli bir halkasını oluşturan üniversite kütüphanelerinde köklü değişiklikler yaratmıştır ve bu baş döndürücü gelişmeler iyice gözlenmemişse, üniversite kütüphanelerinin üniversite içindeki yerini yeterince değerlendirmeyebiliriz. Bilimsel araştırmaları gerçekleştirecek önemli koşullardan biri de üniversitelerdir. Üniversitenin çağlar içinde evrim geçirmeleri üniversite kütüphanelerinde de benzer aşamalar geçirmesine neden olmuştur.

Üniversiteler, bir ülkenin bilimsel yaşamına yön veren, yönetim, üretim, öğretim ve araştırma alanlarında gereksinme duyulan üst düzey insan gücünü yetiştiren, öğretim ve araştırma kuruluşlarıdır, bu kurumlar, temel işlevlerini yerine getirirken, eğitim sisteminin bir parçası olarak, toplumun ekonomik ve sosyal sistem ile etkileşim halindedir. Üniversitelerin bilimsel çalışmalarda etkinlik kazanabilmesinin temel koşulu ise gerekli alt yapı koşullarının sağlanmasının yanında dünya bilgi birikiminin etkin bir şekilde yararlanabilmesiyle gerçekleştirilebilir. Bunu da sağlayacak birim ise üniversitelerin merkezi organı olan kütüphanelerdir. Bir üniversitenin niteliği ve yeterliliği bu üniversitenin merkez birimi olan kütüphaneye yaklaşımı ile ölçülebilir. Kütüphane üniversitenin kalbidir, hatta beynidir diyebiliriz.

Günümüzde Amerika ve Avrupa ülkelerinin çoğunda yeni kurulacak bir üniversitede önce kütüphane kurulmakta, kütüphane işler hale geldikten ve üniversiteye hizmet edebilecek kadar yayın topladıktan sonra öğrenime açılmaktadır. Kütüphane üniversitenin hayatının devamı için gerekli olan önemli bir parçasıdır. En son yeniliklerden haberdar olmayan bir bilim adamının kendi alanına yapacağı hizmet sadece tekrarlamalardan ibaret olacaktır. Belirli alanlara ait bilimsel sonuçlardan ve yeniliklerden, zamanımızda ancak kütüphaneler aracılığıyla haberdar olunmaktadır.

Üniversitenin, araştırmalar yapmak ve yeni bilgiler üreterek yaymak, mevcut bilgileri öğretmek, öğrenciyi insan ve vatandaş olarak eğitmek gibi amaçları vardır. Üniversitenin amacı üniversite kütüphanelerinin fonksiyonlarını da belirlemiştir. Üniversitelerin iki temel amacından biri eğitim-öğretim diğeri ise araştırmadır. İşte bu amaçlara bağlı olarak üniversite kütüphanesinin de amaçları ortaya çıkmaktadır. Bu amaçlar, araştırma kaynağı olarak hizmet vermek ve eğitim-öğretim programlarını desteklemektir.

Üniversite kütüphaneleri için tanımlanabilecek çeşitli amaçlar aşağıda maddeler halinde verilmiştir. Her üniversite kütüphanesi kendi kütüphanesinin özelliklerine göre bu amaçları belirler.

- 1) Akademik toplumun ihtiyaçlarının karşılanması için gerekli kütüphane kaynaklarını belirlemek,
- 2) Bütün eğitici programların planlanmasında ilgili olmak ve eğitici programların karşılanması için gelişen koleksiyon politikasında, öğretilen personelin üyeleriyle işbirliği yapmak,
- 3) Etkili bir çalışma çevresi sağlamak için istenen fiziksel çevreyi belirlemek,
- 4) Üniversitenin eğitici amaçlarına hizmet için malzeme kazandırmak,
- 5) Üniversite tarafından düzenlenen bütün kurslar için gerekli görülen temel malzemeyi ve özel araştırma kaynakların ölçülü, fakat sınırlı koleksiyonu sağlamak,
- 6) Kütüphane kullanımında rehberlik etmek,
- 7) Bütün yeni öğrenciler ve öğretim üyeleri için tanıtım programları düzenlemek, öğrenciye rehberlik etmek,
- 8) Üniversite politika, yöntem ve yasal isteklerle, kütüphane hizmetini yönetmek,
- 9) Kütüphane hizmetlerinde ve sistemlerde geleceğin gelişme planını yapmak, en etkili geçerli kaynakları kullanmak,

10) Maddi kaynakların en etkili ve verimli olarak kütüphane hizmetinde uygulandığını garantilemek,

11) Bütün kütüphane personelinin hizmette maksimum yardımı sağladığını ispatlamaktır.

12) Yararlandırılan malzemenin “telif hakkı” kanuna göre kütüphanenin çalıştığını ispatlamak gibi ¹³ amaçlar çoğaltılabilir.

2. Üniversite Kütüphanelerinin Görev ve İşlevleri

Üniversitelerin amaç ve işlevlerini gerçekleştirebilmesi, ancak gerekli olan altyapı koşullarının sağlanmasıyla mümkündür. Bu alt yapı koşulları, eğitim öğretim için de araç-gereçleri, deney için laboratuvarlar, eğitim öğretim ve araştırma için gerekli öğretim üyesi, her türlü bilgi taşıyıcısını sağlayan kütüphanelerdir. Bu altyapı koşullarından biri olan üniversite kütüphaneleri bu çalışmanın temelini teşkil etmektedir. Üniversitelerin değişen koşullara göre, yeniden örgütlenmesi ve araştırma çalışmalarının üniversitelerde yer almaya başlamasıyla birlikte kütüphanelere duyulan gereksinim artmıştır.¹⁴

Bir üniversite de araştırma yapılabilmesi ve eğitimin üst düzeyde tutulabilmesi çok iyi bir kütüphane hizmetinin varlığını gerektirir. Üniversite kütüphaneleri uygulamada, kullanıcının gereksinim duyduğu ve duyacağı bilgi kaynaklarını izlemek ve kaynaklardan haberdar ve bu bilgi kaynaklarını kullanıcıya sunmak için rehberlik etmek, bu bilgiye hızla ve kolayca erişmesini sağlamak için gerekli araç, gereç ile yöntemleri belirlemek ve bu amaçla gerekli düzenlemeleri yapmakla görevlidir.

Bilgi kaynaklarının sağlanması, bunların arandığında en kısa zamanda ve kolay bulunabilecek şekilde organize etmesi, bunların yapılmasını sağlayacak mali desteğin sağlanması, hizmetlerin rahatça yapılabilmesine imkan verecek bina ve donanımın elde edilmesi, bütün bu işleri yapacak personele sahip olması ve kütüphanenin takip etmesi gereken politikayı,

¹³Johnson, Heather; “Strategic Planning for Modern Libraries“, *Library Management*, Vol.15, No.1, (1994), s.15-16

¹⁴Toplu, Mehmet; “Türk Üniversitelerinde Araştırma-Geliştirme Çalışmaları ve Üniversite Kütüphane Etkileşimi“, a.g.m., s.69,

üniversitenin tayin ve tespit etmiş olduğu idare ve eğitim politikası ile bağdaştırmak üniversite kütüphanelerinin görevlerindendir.¹⁵

Üniversite kütüphanelerinin, geçmişteki bilgileri ve kültür ürünlerini korumak, kullanıcının bilgi ve kültür ürünlerini gerektiği zaman okuyucuya sunmak, eğitim ve öğretimde kullanılacak materyali toplamak, üniversitede yapılan araştırmalara yardımcı olmak, bu amaçla öğretim üyeleri ile öğrenciler ve ihtisas yapan öğrencilerin yayın ihtiyacını karşılamak, öğrencilerin okuma alışkanlığını kazandırmak, yapılan araştırmalara daha geniş bir imkan hazırlamak için kütüphaneler arası işbirliğini sağlamak ve gerek araştırmalar gerekse kütüphane kaynaklarını geliştirmek için sağladığı materyalleri organize ederek hizmete sunmak gibi işlevleri vardır.

3. Üniversite Kütüphanelerinin Tarihi Gelişimi

a. Dünyada Üniversite Kütüphanelerinin Tarihi

Üniversite kütüphanelerinin evrimini izleyebilmek için bu kütüphanelerin içinde yer aldığı kurumun (üniversitelerin) tarihsel süreçteki gelişmelerine bakmak gereklidir. Çünkü üniversitelerin gelişme süreci, üniversite sistemi içinde yer alan kütüphaneyi dolaylı ve dolaysız olarak etkilemiş ve etkilemeye de devam etmektedir.

Batı dünyasının ilk üniversitesi İtalya'nın Bologna şehrinde Bologna Hukukçular Üniversitesi adıyla 12.yüzyılın başlarında kurulmuştur. Fakat bu üniversite de araştırma yapılmıyor, mevcut bilgiler yani medeni ve kilise hukuku öğretiliyordu. Üniversitenin “stationarii” (Durağan) denilen bölümünde orijinal eserler bulunmaktaydı. Bu eserler para karşılığı çoğaltılıyor ve metinlerin kontrolü “petiarli” denilen öğretmenlerden oluşan bir komisyon yapıyordu. Bu eserler, bugünkü üniversite kütüphanelerinde toplanan koleksiyona benzemiyordu, çünkü koleksiyon tek alana aitti. Avrupa'da ortaçağ üniversitesi içinde dikkati çeken bir üniversite 1180'de Robert Sorbonne tarafından kurulan Paris kolejidir. Kütüphanedeki koleksiyon “Libraria Magna” ve “Libraria Parva” olarak ayrılmıştır.

¹⁵Kayan, Yusuf; “Üniversite Kütüphanelerinde Bütçe ve Bütçenin Rasyonel Kullanımı”, *Türk Kütüphaneciliği*, Ankara,

Cilt.6, Sayı.4, (1992), s195

Libraria Magna” büyük kütüphane anlamına geliyordu ve ödünç verilmeyen müracaat serileri olarak kullanılan yazmaları kapsıyordu. Bugün bu kütüphanede bulunan kitap sayısı milyonu aşmış, 400 süreli yayın izlenmekte, günde 2000 okur başvurmakta ve 5000 cilt ödünç verilmektedir.

Avrupa'da ortaçağda dikkatleri üzerine çeken diğer üniversiteler İngiltere'deki 1168'de Oxford'da 1209'da Cambridge 'de kurulan üniversitelerdir. Fakat bu üniversitelerin kütüphaneleri ancak 100-150 yıl sonra kurulmuştur. Almanya ve çevresindeki diğer ülkelerde ise ilk üniversitelerin 14.yüzyılın ortalarından itibaren kurulmaya başladığını görüyoruz. 1348'de Prag'da, 1365'de Viyana'da, 1386'da Heidelberg'de ve 1388'de Köln'de üniversiteler kurulmuştur.

Amerikan üniversiteleri ise daha sonraki zamanlarında kurulmuştur. 1700 yılından önce sadece Harvard Collage, William and Mary College vardı, 1721'de Yale Collage kurulmuştur. Öğretim ve araştırma için kurulan ilk kütüphane 1737'de Göttingen üniversitesi ile birlikte kurulan kütüphanesidir. Göttingen Üniversitesi daha önce yapılan eğitimden farklı bir biçimde dersleri araştırmaların ışığında yapmaya başlamıştı. 18.yüzyıl bilimsel kütüphanelerin Almanya'dan sonra Avrupa'ya da yayıldığı bir dönemdir. 1810'da kurulan Berlin Üniversitesi yeni bazı öğretim esasları getirmiştir. O zamana kadar üniversitelerde yalnızca ders anlatılmaktadır, Berlin Üniversitesi, sınıfların yanında, seminer kütüphaneleri kurmuş, bilimsel araştırma ve öğretim, doğrudan doğruya kitaplar üzerinde öğrenciyle birlikte çalışarak yürütülmüştür. Öğretim kütüphanenin yardımı ile yapılmıştır. Bu anlayış ile birlikte artan koleksiyon kataloglama, sınıflama ve depolama sorunlarını da beraberinde getirmiştir. Üniversitelerin belli bilgilerin öğretilmesi yanında araştırmalara da yönelmesi ve daha fazla yayın toplamasını gerekli kılmıştır.

19.yüzyılın ikinci yarısında bilimde görülen uzmanlaşma eğilimi seminer ve enstitü kütüphanelerindeki koleksiyonun uzmanlaşmasına yol açmıştır. Bu kütüphaneler evlere kitap ödünç vermiyordu. Günümüz şartlarında, enstitü kütüphaneleri ortadan kalkma eğilimindedir. Çünkü idari sorunlar, yakın konuların çoğalması ve birden fazla konusu olan

kitapların her seminer kütüphanesine alınmasının zorluğu yeni bir seminer kütüphanesi kurulması için harcanacak paranın büyük miktarlara ulaşması merkez kütüphane fikrinin doğmasına sebep olmuş ve yaygınlaşmıştır.¹⁶

Endüstrileşme, refahın artması ve eğitim olanaklarının geniş çevrelere yayılması, bilimsel bilginin hızla artmasına, araştırmaların yaygınlaşmasına ve yayın üretiminin bugüne kadar hayal bile edilemeyecek biçimde çoğalmasına yol açmıştır. Bu olaylar üniversite kütüphanesini çok daha önemli bir kuruluş haline getirmiştir.

b. Türkiye`de Üniversite Kütüphanelerinin Tarihi

İslam dünyasının ilk yüksek öğretim kurumları olarak medreseler kabul edilmektedir. Medreselerin kütüphaneleri üniversite kütüphanelerinin ilk örnekleri olduğu söylenebilir. Medrese Arapça da “ders okunacak yer” ve “öğrencinin içinde oturup ders okuduğu bina anlamına” gelir. Sadece fıkıh öğrenimi yapılan ve medreselerin çekirdeği niteliğinde olan ilk öğrenim kurumu 10.yüzyılda Taberan, sonra da Bağdat'da açıldı. Bağımsız ilk medrese fıkıh bilgini Saigan-Nişaburi adına Selçukluların merkezi Nişabur'da açıldı. Nişabur şehrinde kurulan medreselerin en önemlilerinden biri Selçuklu veziri Nizamülmülk tarafından kurulan Nizamiye medresesidir. Nizamülmülk'ün Bağdat'da 2.Nizamiye medresesini kurması Türk ve İslam dünyası için son derece önemli bir olay oldu, çünkü öğrenciyi barındıran yedirip içiren, maddi yardımda bulunan bugünkü okul tipini ortaya koymaktaydı ve medrese için yeni bir devrin başlangıcı oldu.

Eyyübiler ve Memluklar devrinde de medreselerin sayıları artmıştır. Anadolu'da, Sivas'ta Biruciye, Konya'da Altunoba, Karatay, Sırçalı, Kayseri'de Çifte medrese ile Sivas'ta Gök medrese örnek gösterebilir. Anadolu Selçuklulukları gibi Danişmendliler, Artukoğulları, İlhanlılar ve Karamanlılarda medreseler kurmuştur. İlk Osmanlı medresesi Orhan Gazi tarafından 1331'de kurulan ve İznik Orhaniye'si diye anılan medresedir. İznik'ten sonra Amasya, Bursa, Edirne, Konya, Kayseri ve Tokat gibi şehirlerde de medreseler kurulmuştur. Osmanlılarda medreselerin ve kütüphanelerin gelişmesi Fatih devrine rastlar, 1470'de tamamlanan Fatih külliyesinde sekiz medrese bulunmaktadır. Bunun için Medanis-i

¹⁶Pakin, Erol; “Araştırma Kütüphaneleri”, Ders Notu, İstanbul Üniversitesi Kütüphanecilik Bölümü, 1987

Semaniye diye adlandırılmaktadır. Ayrıca tetimme (hazırlayıcı) denilen sekiz medrese daha bulunmaktadır. Diğer önemli medrese Eyüp medresesidir. Ayrıca Kanuni devrinde Mimar Sinan tarafından yapılan Süleymaniye medresesi kurulmuştur. 18.yüzyılda ise medreseler gerilemeye başlamıştır.¹⁷

Osmanlı döneminde yukarıda özetlenen "ikili öğretim" yani bir yanda dinsel eğitime ağırlık veren medrese eğitimi, diğer yandan pozitif bilimler eğitimi Cumhuriyet döneminde öncelikle ele alınan konu olmuştur. 3 Mart 1924 tarih ve 430 sayılı Tevhid-i Tedrisat Kanunu ile ülkedeki bütün eğitim kuruluşları, bu arada Şer'iye ve Evkaf Vekalet ve özel vakıflar tarafından yönetilen bütün medrese ve okullar Maarif Vekaletine bağlanmıştır. Aynı dönemde TBMM 1 Nisan 1924'te kabul ettiği 493 sayılı yasa ile Darülfünuna bilimsel ve idari özerklik tanımıştır.¹⁸

1933'te Darülfünun feshedilerek yerine İstanbul Üniversitesi kuruldu. Bu dönemde üniversite kütüphanelerini örgütleyecek kütüphaneciler yoktur. 1 Haziran 1946 tarih ve 4936 sayılı yasa ile Ankara Üniversitesi, 1944'te de İTÜ'sü kuruldu. Üniversitelere bilimsel özerklik ve tüzel kişilik sağlanmış ancak idari özerklik kısmen verilmişti ve Milli Eğitim Bakanı üniversitelerin başı ve hükümet adına onları denetlemeye yetkiliydi. Üniversite kütüphaneleri ise plansız geliyordu, çünkü üniversite merkez kütüphanesinin yanında bağımsız olarak gelişen fakülte, bölüm, seminer, kürsü kütüphaneleri vardı. 27 Mayıs 1960 sonrasında çıkarılan 27 Ekim 1960 tarih ve 115 sayılı yasanın bazı maddeleri değiştirilerek Milli Eğitim Bakanlığı'nın üniversiteler üzerindeki denetim kaldırılarak üniversitelere bilimsel ve idari özerklik sağlanmıştır. 1960'lı yıllar Türkiye'de kütüphanecilik mesleğinin tanınmaya başladığı dönemdir. 1954-55 yılında Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesi Kütüphanecilik Enstitüsü mezun vermiştir. Birinci beş yıllık kalkınma planı ile birlikte "kütüphanecilik" konusu ilk kez planlama içinde yer almıştır.¹⁹

¹⁷Pakin, Erol; "Araştırma Kütüphaneleri", Ders Notu, İstanbul Üniversitesi Kütüphanecilik Bölümü, 1987

¹⁸Çelik, Ahmet; "Türkiye'deki Üniversite Kütüphanelerinin Tarihsel Gelişimi", Prof. Dr. İlhan Kum Armağan, Ankara:

Türk Kütüphaneciler Derneği Genel Merkezi, 1994, s.31

¹⁹A.g.m., s.34

1973 ve 1981’li dönemde Türkiye’deki üniversite kütüphanelerinde Merkez kütüphanelerin dışında fakülte, seminer, enstitü gibi irili ufaklı kütüphaneler ve materyal, personel gibi alanlarda da savurganlık bulunmaktaydı. 1981’den sonra Türkiye’deki üniversite kütüphaneleri dağınık yapıdan kurtulup merkezi bir yapıya kavuşma çabasına girmiştir. Türkiye’deki üniversite kütüphaneleri genel olarak çağdaş ölçütlerin çok gerisinde bir gelişme göstermişler ve kendilerinden beklenen hizmeti verememişlerdir. Türkiye’deki üniversite kütüphaneleri fakülte, enstitü ve bölüm kütüphaneleri şeklinde örgütlenmiştir. ODTÜ ve Hacettepe gibi belli bir kampus içerisinde kurulan üniversitelerle birlikte merkez kütüphane anlayışı doğarak gelişmiş ve 1982 yılında üniversite kütüphaneleri merkezileşmiştir.

4. Üniversite Kütüphanelerinin Fonksiyonları

Kütüphane hizmetleri genelde, okuyucu ve teknik hizmetler adı altında iki büyük kategoride ele alınır. Kütüphane okuyucusu ile doğrudan ilişki kurmayı gerektiren her işlem, okuyucu hizmeti sayılır; diğer bütün işlemler ise teknik hizmetlerdir.

a. Teknik Hizmetler

Kütüphanecilik uygulama ve hizmetler açısından bir standartlar mesleğidir. Kütüphanecilik hizmetlerinin daha etkin kılınmasında, işbirliği koşullarının yaratılmasında ve kaynak paylaşımının sağlanmasında teknik hizmetlerde uygulanacak kuralların büyük önemi vardır. Bundan dolayı da standartlaşma teknik hizmetlerin temelini oluşturmaktadır. Teknik hizmet işlemlerinin amacı, okuyucu kullanımı için materyal sağlamak ve hazır hale getirmektir.

Teknik hizmet faaliyetleri üç temel fonksiyon çerçevesinde döner;

- 1) Kütüphane materyalinin satın alınması - sağlama bölümü;
- 2) Okuyucuların kullanabilmesi için materyallerin düzenlenmesi ve işlenmesi-katalog bölümü; ve

3) Koleksiyonu ve kütüphane koleksiyonuna erişimi sağlayan kayıtları tutmak (yani okuyucu kataloğu ve yer dizin)-ciltleme ve katalog bölümleri.²⁰ Bazı teknik hizmet bölümleri bu üç fonksiyonu birleştirirken, bazıları bir veya ikisini yapar, bu işlemler kütüphanenin büyüklüğüne göre değişmektedir.

Sağlama Bölümü

Her gün hızla değişen ve gelişen bilim dünyasındaki etkinlikleri araştırmacılara duyuran çeşitli biçimdeki bilgi kaynaklarında büyük artış meydana gelmektedir. Bu kaynakların sağlanması sınırlı maddi olanaklar göz önüne alındığında, bu işle görevli kişiler "kitap seçimi" sorunuyla karşı karşıya kalmaktadır. Bir kütüphanenin temel amacı, okuyucularına hizmettir. Üniversite kütüphanelerinde koleksiyon geliştirmenin amacı, ders programını, akademik ve bilimsel çalışmaları desteklemek için gerekli kütüphane materyallerini seçmektir.

Sağlama Bölümünün günümüzdeki önemli bir işlevi, koleksiyonu geliştirmenin yanı sıra, koleksiyona katılacak kaynakların bilinçli bir kontrolden geçmesidir. Kütüphane yönetimi, üniversite eğitimini ve yapılan araştırmaları destekleyecek bir koleksiyonu geliştirerek, öğrenci, öğretim üyesi ve tüm araştırmacıların bilgi ihtiyacını karşılayacak materyalleri seçmek ve sağlamakla yükümlü olması ve bütün öğretim üyelerinin kütüphane koleksiyonu için gerekli materyali seçme hakkına da sahip olması oldukça önemlidir. Kitap seçiminde kalan boşlukları doldurmak ve koleksiyonun dengesini sağlamak sağlama kütüphanecisinin görevidir. Bu işlerlik için yerli ve yabancı tüm kuruluşlarla ilişki kurularak ya da bağış ve değişim yolu ile de günümüzde koleksiyonu geliştirmek kaçınılmazdır. Bilgi kaynaklarının istenilen tür ve biçimde olması gerekmektedir. Bunlar bir üniversite kütüphanesinde sağlama politikası saptanırken de göz önünde bulundurulması gereken hususlardır.

Özetlersek; sağlama işleminde birinci iş, eserin varlığının doğrulanması, fiyatının saptanması ve yayıncı veya sağlanılacak yerin belirlenmesidir. Daha sonra sağlayıcıya (Yayıncı, toptancı, kitapçı veya diğerleri) bir sipariş yapılır. Sağlama bölümünün diğer önemli görevi kütüphanenin mali kayıtlarını, kütüphane bütçesini güncel tutmaktır. Sağlama bölümünün

²⁰Bloomberg, Marty ve G.Edward Evans; **Kütüphane Teknisyenleri İçin Teknik Hizmetlere Giriş**, Çev. Nilufer

Tuncer, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1989, s.3

son işi de materyali kütüphaneye sokmaktır.²¹ Diğer bir husus materyal seçiminde kimin yetkisi ve kimin sorumluluğu olduğu belirtilmesi, kütüphanenin hedef ve amaçların açıklanması, fonların dağıtılmasıyla ilgili ve materyal seçiminde kullanılacak ölçütlerin ana hatlarının da belirtilmesidir.

Kataloglama Bölümü

Kataloglama, bir eser için bibliyografik kayıt hazırlama ve yer numarası verme işlemidir. Kataloglamanın amacı, kütüphane kullanıcılarına, kütüphanenin mevcudu ve her eserin yerini bildirmekte yardımcı olmaktır. Bu yüzden okuyucu kataloğu genellikle "tanımlayıcı kataloglama" ve "konu kataloglaması" diye bilinen işlemlerle sağlanan materyalin tanımlanması ve yerinin tespiti için gerekli olan bilgiyi içermelidir. Tanımlayıcı kataloglama, bir eserin kimliğinin tanımlama yoluyla sağlar; "temel girişi" tespit eder ve bazı "ek girişleri" ilave eder. Konu kataloglaması, "konu başlıkları" ve "tek yer numarası" vermekle yapılır.²² Üniversite kütüphanesi araştırma niteliği taşıyan ve bunu sürdürmekle görevli bir kurum olduğundan, konuları derinlemesine ve her yönüyle sınıflandırmak zorundadır. Üniversite kütüphanelerinde, bilim ve teknoloji dünyasının hızla ilerlemesi ile ortaya çıkan yeni konulara en kısa zamanda ve kolaylıkla yer verebilen Kongre Kütüphanesi Sınıflandırma Sistemi ve konu başlıklarının kullanılması, kitapların ise açık raf sistemine göre düzenlenmesi uygun olacaktır. Ayrıca kataloglama kurallarında standartlaşmayı sağlamak için AAKK2'ye göre kitapların kataloglanması, MARC'a göre veri tabanının oluşturulması gerekmektedir.

Kataloglama Bölümünün üç temel işlevi vardır:

- 1)Kataloglama ve sınıflandırma, bu yazarın saptanmasını eserin tanımlanmasını, konu başlıklarının ve sınıflandırma numarasının verilmesini içerir,
- 2)Materyalin kullanımı için fiziksel olarak hazırlanması, bu işlerden biri etiketleri hazırlamak ve yer numarası yazmak, kütüphaneden çıkarılan bir esere kitap cebi ve içine iade tarihi kartının yerleştirilmesidir,

²¹Bloomberg, Marty; a.g.e., s.8

²² Bloomberg, Marty; a.g.e., s.151

3)Kataloglama bölümünün üçüncü temel fonksiyonu kütüphanenin katalog kayıtlarının bakımındır. Bir kataloğun bakımı , fişlerin düzeltilmesini ve kayıp veya eksik eserlere ait fişlerin çıkarılmasını içerir.²³

Kataloglama işleminin en önemli ürünü olan okuyucu kataloğu bir kütüphanenin en önemli müracaat gerecidir. Kataloğu olmadan kütüphaneyi kullanmak mümkün değildir. Kitabın yazarını, eserini, konusunu ve serisinden birini bilen kişiye okuyucu kataloğu eserin yerini bildirebilmelidir. Okuyucu kataloğu kart kataloğu ya da bilgisayarın kütüphaneye girmesiyle OPAC (Çevrimiçi erişim kataloğu) şeklinde de olabilir.²⁴

Muhasebe Bölümü

Muhasebe, “kullanıcıların bilinçli sonuç ve kararlara varabilmeleri için ekonomi bilgisinin tanımlanması, ölçülmesi ve iletilmesi işlemidir”.²⁵ Kütüphaneler kendilerine ayrılan bütçe oranında kitap satın alırlar, seçim yaparlar. Kütüphanenin ne kadar para harcayacağını bilmesi gerektiğinden kütüphanenin bütçesini kontrol etmesi ve tutması gerekir. Sağlama bölümünün şefi, bu bilgiye salonunun içini planlayabilmek, kütüphane yöneticisi ise kütüphanenin işletilmesini kontrol edebilmek için bu bilgiye gereksinim duyar ve kütüphanenin muhasebe bölümünün fonların uygun olarak kullanıldığını emin olabilmesi için bu bilgiye sahip olması gerekmektedir.

Muhasebe bölümü genelde kütüphanenin bütün hesap işini (maaş kayıtları, borç-alacak hesapları, satın alma, envanter kontrolü ve bazı masrafların hesapları) yapar. Genelde bu faaliyetler, kütüphaneci olmayan kişilerce yürütülmektedir. Bu bölümün özellikle sağlama bölümüyle çok yakın çalışması gerekmektedir.²⁶ Kütüphane genelde mali kayıtların tutulması (yani genel muhasebe) mali kayıt doğruluğunun denetlenmesi ve devlet birimleri için mali kayıtların tutulması (devlet muhasebesi) işlemleriyle ilgilenir.²⁷ Kütüphane kayıtlarının bilgisayara geçirilmesinin çok önem taşıdığı alanlardan biri de muhasebe

²³Bloomberg, Marty; a.g.e., s.6

²⁴A.e., s.155

²⁵s.503

²⁶s.103

²⁷s.104

bilgilerinin otomasyonlaştırılmasıdır. Çünkü bütçe büyüdükçe ve fon sayısı arttıkça, bütün her şeyi izlemek çok zorlaşır, büyük kütüphanelerde bilgisayar bunu çabuk ve doğru olarak yapabilir. Bilgisayar bütün istatistiksel ve mali raporları, aylık ve yıllık hesap uzlaşmaları da dahil olmak üzere üretebilir. Gelmemiş olan siparişler konusunda personeli uyarabilir, ayrıca fonların dağılımını sağlayabilir, böylece hata oranı azalacak sorunlar için daha az zaman harcanacak demektir.²⁸

Ciltleme ve Onarım Bölümü

Ciltleme bölümü her kütüphanede bulunmamaktadır, birçok durumda ciltlenecek kitap ve süreli yayınlar ticari bir ciltçiye gönderilir. Fakat cilt hane ancak birkaç büyük kütüphanede bulunmakla birlikte, bütün kütüphaneler ciltleme hazırlığıyla uğraşırlar. Bazı kütüphanelerde de kütüphane materyalinin ciltlenmesi, genellikle süreli yayınlar bölümünün sorumluluğunda olmaktadır ve ciltleme süreli yayınlara bağlı olarak yürütülür.²⁹ Cilde gönderilen kitaplar, çok kullanımdan ötürü onarılan ve yeniden ciltlenmesi gerekenlerdir. Süreli yayınların ise düzgün aralıklarla ciltlenmesi ve aynı biçimde olması önemlidir.

b. Okuyucu Hizmetleri

Üniversite kütüphanelerinde hizmetler genellikle kitap alıp verme şeklinde olmaktadır. Ve üniversite kütüphanelerinin büyük bir bölümünde, çağdaş anlamda kütüphanecilik hizmetleri verilmemektedir. Bunun nedenlerinin başında bağlı bulundukları üniversitelerde, gerek eğitim, öğretim, gerekse araştırma yönünden zorlayıcı faktörlerin bulunmamasıdır. Bilgi gereksiniminin az olduğu üniversite kütüphanelerinde koleksiyonun yeterince gelişmemiş olması ve bilgi kullanıcıları tarafından çağdaş kütüphanecilik hizmetlerinin istenmemesinden dolayı, kütüphaneler geleneksel yapısını korumaktadırlar. Bu tür üniversite kütüphanelerinde henüz gerçek anlamda müracaat bölümü, enformasyon bölümü gibi hizmete yönelik bölümler oluşturulamamıştır.

Ödünç Verme Bölümü

²⁸Bloomberg,Marty; a.g.e., s.112-113

²⁹A.e., s.6

Üniversite öğretim üyeleri, öğrencileri ve diğer araştırmacılara bilgi hizmetlerinin sağlanmasındaki ana amaç, onlara başka şekilde kullanamadıkları materyallere ulaşma fırsatı vermektir. Bu sebeple, koleksiyonlara serbest olarak erişme, okuma materyallerini kendi başına seçme ve okuma imkanına ve kullanıcıların herhangi bir tür mali katkısı olmaksızın serbestçe ulaşmalarını sağlamaya önem vermektedir.³⁰ Bu amaçla, kütüphane kaynakları belirli sürelerle kullanıcılara ödünç verilip ve daha sonra geri alınır. Bu işler kütüphanenin ödünç verme bölümünde yapılır.

Kütüphaneden ödünç kitap alınıp verilmesi üniversite kütüphanesinin belirlediği kurallar çerçevesinde olmaktadır. Kütüphane koleksiyonlarının büyüklüğüne göre, öğretim üyelerinin ve öğrencilerin ödünç aldığı kitap sayısı ve kullanım süresi farklılaşmaktadır. Üniversite kütüphanesi diğer üniversite kütüphanelerinin kullanıcılarının kendi kütüphanelerinden kitap ödünç alması için çeşitli düzenlemeler yapabilir. Genellikle üniversite dışından gelen kullanıcıları belli bir ücret karşılığı kütüphaneye üye yaparak, kütüphane materyallerinden yararlandırıır.

Referans (Müracaat) Bölümü

Referans bölümü kütüphanelerde yönlendiriciliği ile önemli bir yer tutar. Bir araştırmacının kütüphanede ilk gittiği yerdir. Bilimsel çalışmalarda gerekli olan kaynakların toparlanması ve neyin nerede olduğunun bilinmesi müracaat bölümünde yapılması gereken bir işlemdir. Referans hizmeti, herhangi bir sebepten dolayı bilgi arayan kimselere özel olarak yetmişmiş personel tarafından kütüphane içi ve dışı kaynaklardan yararlanarak aranılan bilginin en çabuk ve kolay şekilde sağlanabilmesi için yapılan çalışmaları içine alır. Bilginin bilgi kaynaklarından bilgi isteyen kişilere en etkin biçimde iletilebilmesine imkan sağlayan bir hizmettir. Referans bölümünde ansiklopedi, yıllık, almanak gibi genel referans kaynakları, çeşitli konulardaki indeks ve abstraktlar hizmete sunulur.

³⁰ Campbell, H.C.; **Halk Kütüphanesi Sistem ve Hizmetlerinin Geliştirilmesi**, Çev.Bengü Çapar, Kültür ve Turizm

Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü, Kütüphanecilik Dizisi:10, Ankara, 1988, .s.105

Üniversite kütüphanelerinde öğrencilere, derinlemesine bir referans hizmeti verilmez. Bunun yerine öğrenciye hangi bilgiyi nasıl ve ne şekilde bulabileceği hakkında bilgi verilir. Çünkü üniversite öğrencileri genellikle dersleri, ödevleri ve ders notları çerçevesinde bilgiler arar. Bunun için referans hizmeti yönlendirici olmaktadır. Öğrenci okuyucu kataloglarına bibliyografyalara, makalelere yönlendirilir.

Yüksek lisans ya da doktora yapan öğrenciler ise ilgilendikleri konu üzerinde daha derinlemesine bilgi isterler. Referans kütüphanecisi bu tür öğrencilere ilgilendikleri konulara göre kaynakların bulunmasında, seçiminde ve değerlendirilmesinde yardımcı olur. Kendi kütüphanelerinde bulunmayan kaynaklar için bibliyografyalar, toplu kataloglar ve kütüphanelerin kaynaklarını araştırarak uzmanlık çalışması yapan öğrencilere yardımcı olurlar ve aranan kaynağın hangi kütüphanelerde bulunabileceklerine dair bilgi verirler. Bu tür okuyucuların genellikle dış kaynaklara da yönelmeleri gereklidir. Bu amaçla Internetten yararlanarak eserler hakkında bilgiyi okuyucuya bildirir.

Öğretim üyeleri de lisansüstü öğrencisi gibi araştırma yaptığı konudaki bütün bilgiyi toplamak üzere kütüphaneye gelir. Aralarındaki fark, öğretim üyesinin daha çok araştırma yapmasından ve kaynak taramış olmasındadır. Öğretim üyeleri ayrıca yalnız tek konu üzerinde değil değişik konularda araştırma yaparlar. Üniversite kütüphanesindeki referans kütüphanecisi öğretim üyelerine bilgi sağlama hizmeti olarak diğer okuyucularına yaptığı "hazır müracaat hizmeti" yanında "literatür tarama" "seçme bilgi sağlama" "güncel sorunlara yönelik araştırma" ve "tarama yaparak hazır bilgi bulundurma" ve "özel hizmetler" verir. Kimi kütüphaneler bu hizmetleri daha geniş ve etkin vermek için enformasyon bölümü kurarak, daha ayrıntılı bilgi verirler.

Rezerv Yayınlar Bölümü

Son yıllarda gelişme gösteren ve üniversitelerde yeni kurulmaya başlayan bölüm olan rezerv yayınlar bölümü özellikle öğretimi destekleyen bölümlerden biridir. Hocaların ders notlarının ya da dersleri desteklemek için önerdiği kaynakların kısa sürelerle (saatlik, günlük vb.) öğrencilere ödünç verildiği bölümdür. Bu materyaller kütüphaneden uzun süreli

çıkarılmazlar. Bu bölüm, hocalarla kütüphanecilerin birlikte çalışması sonucu işlevini yürütür. Batıda bu bölümde, önemli bazı dersler videoya alınarak, öğrenci dersi anlamadığı ya da derse girmedığı takdirde bu video kasetini kütüphaneden alıp yararlanabilmektedir.

Gör-İşit (Görsel-İşitsel) Bölümü

Günümüzde kütüphane materyalleri kitap, süreli yayın gibi basılı materyallerden oluşmamaktadır. Üniversite kütüphaneleri bunların dışında ses kasetleri, filmler, video kayıtlar vb. çağdaş öğretimin bir parçası olan görsel işitsel materyalleriyle ilgilenmektedir. Ve bu materyalleri düzenlemeye ve yararlandırmaya sunmaya çalışılmaktadır. Günümüzde çağdaş üniversite kütüphanelerinde bu bölüm oldukça gelişmiştir. Çünkü eğitimi destekleyen gör-ışit malzemeleridir ve artık eğitimde geleneksel yöntemler, yerini daha etkin yöntemlere bırakmaya başlamıştır.

Süreli Yayınlar Bölümü

Süreli yayın terimi altında çok değişik materyal yer alır- popüler dergiler, günlük gazeteler, yılda bir veya iki kez yayınlanan ilmi raporlar, bilimsel derneklerin ve konferansların (kısmılar halinde yayınlanan) bildirileri içerir. Düzenli veya düzensiz aralıklarla, belli bir isim altında ve birbirini izleyen kısımlarla yayınlanan her yayın bir süreli yayındır ve kural olarak uzun bir süre devam edeceği var sayılmıştır. Süreli yayınlar çoğunlukla bir kütüphane koleksiyonunun önemli bir bölümünü oluştururlar ve kütüphane için çok önemlidirler; çünkü bu yayınlar okuyana güncel sorunlar ve olaylar hakkında en kısa ve en yeni bilgiyi sağlarlar. Bu nedenle kütüphaneler çok sayıda süreli yayını sağlamaya çalışırlar. Süreli yayınlar yapılarındaki farklılıklarından ötürü sağlanması, kataloglanması kitaplarınkinden farklıdır. Üniversite kütüphanelerinde süreli yayının seçimi genelde öğretim üyeleri tarafından tespit edilir ve kütüphanede gerekli görülen süreli yayınları özellikle mesleki yayınlara abone olarak koleksiyon oluştururlar.

Süreli yayınların denetiminde, sayının çokluğu ve karmaşıklığından ötürü kütüphaneler, bu materyalin işlenmesinde oldukça fazla elemanın zamanını harcarlar. Süreli yayınların bu kendine özgü yapısı kütüphane için bazı temel denetim sorunları yaratmaktadır. Bir kitabın alımında, doğrulama, faturalama ve teslim işlemleri kitabın kütüphaneye ulaşmasıyla

tamamlanır. Oysa süreli yayınların yapısından dolayı alımı o kadar kolay olmamaktadır. Süreli yayınların maliyeti kitaplara oranla daha fazladır ve genellikle üniversite kütüphanelerinin bütçesinin büyük bir kısmı süreli yayınlarına harcanır. Bu nedenlerle, süreli yayınlara daha önce de belirtildiği gibi sıkı bir denetim kurmak gerekmektedir.

Süreli yayınlarda çalışanlar, kütüphanede çalışan diğerlerinin karşılaştığı benzer sorunlarla karşılaşlar- artan yayın sayısı, yükselen fiyatlar, eksik bibliyografik denetim, gelmemiş veya hasara uğramış sayıların araştırılarak bulunması gerekmektedir. Abonenin ne zaman başladığı, satın alınan kaynak, hangi sayıların kütüphaneye geldiği bu kardeks denilen dizin ya da bilgisayar kaydı şeklinde olabilir.

Süreli yayın işlerinin en önemli yönü gelen süreli yayın seri ve gazetelerin günlük kayıdır. Sistemin başarılı olup olmadığı nokta budur. Süreli yayınların kısımları birbiriyle ilişkili olduğundan, tümü kütüphanede değilse, tek tek sayıların daha az yararı olacaktır. Bu özellikle, belirli konuda belirli bir bilgiyi kontrol etmek isteyenlerin kullandığı süreli yayınlar daha da önemlidir. Eğer istenen sayı gelmemişse veya kaybolmuşsa, kütüphane en önemli fonksiyonlarından birini yerine getirmemiş olur. Süreli yayınların gelen sayılarının sıralamasında bir boşluk olduğu ortaya çıkar çıkmaz, eksik sayı için istek yapılır. Yayın tarihi ile eksik sayı istek tarihi arasındaki süre ne kadar çok olursa, kütüphanenin o sayıyı elde edebilme imkanı o kadar az olur. Süreli yayınların kataloglaması, kütüphanenin büyüklüğüne ve örgüt yapısına göre kütüphanenin kataloglama bölümü ya da süreli yayınlar bölümünde kataloglaması yapılır.

Sonuç olarak süreli yayın denetim sistemi izleme, eksik sayı isteme, ciltleme, tam kayıt görüntüsü, müracaat görüntüsü yayını gideceği yerler , fatura ve toplu listeler gibi öğelerden oluşur.³¹

³¹ Bloomberg, Marty; a.g.e., s.293-296

Enformasyon Bölümü

Üniversite kütüphanelerinde enformasyon hizmetlerinin verilebilmesi için enformasyon bölümlerinin kurulması gerekmektedir. Çünkü artan yayın artışı ve bilginin elektronik ortama kaydedilme ortamlarının oluşması bunu gerekli kılmıştır. Son yıllarda oluşan bu bölüm referans bölümünde daha önce anlatılan hizmetleri ayrıntılı olarak veren ve yeni teknoloji imkanlarından yararlanarak bu hizmetleri veren bölümdür. CD-ROM veya online veri tabanlarından yararlanarak kütüphane kullanıcılarına hizmet verir ve kullanıcısının bu hizmetlerden kendisinin de yararlanmasını sağlar. Bu bölüm yeni teknolojilerle birlikte daha da gelişmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE STRATEJİ GELİŞTİRME SÜRECİ

A. KÜTÜPHANE DIŞ ÇEVRESİNİN ANALİZİ

1. Uluslararası Kütüphaneciliğin Gelişimi

a. Dünyada Üniversite Kütüphaneleri

Kütüphanelerin değerlendirmesinde, geleceğe dönük planların yapılmasında ve hizmetin tanımlanmasında daha öncede belirtildiği gibi standartların büyük önemi vardır. Genelde kütüphaneler, bina, koleksiyon, bütçe, personel ve kullanıcı açısından uluslararası saptanan standartlara göre değerlendirilir. İleriki bölümlerde bu unsurlar ayrıntılı olarak incelenmiştir. Dünyadaki üniversite kütüphanelerden birkaç örnek vermek gerekirse;

<u>Kütüphane adı:</u>	<u>Kitap sayısı</u>	<u>Sürelî yayın sayısı</u>
Kansas State University Farrell Library (ABD)	1.018.773	31.867
University of Washington Library (ABD)	4.621.480	40.728
Bibliothèque-Sainte-Genevieve (Fransa)	2.500.000	14.788
Biblioteca Universitaria di Bologna (İtalya)	900.000	8.000
Technische Zentralbibliothek de DDR Universitäts Bibliothek (Alm.).	2.240.000	6.000
John Rylands University of Manchester (İngiltere)	3.400.000	9.000

<u>Kütüphane adı:</u>	<u>Kitap sayısı</u>	<u>Sürelî yayın sayısı</u>
Sofijski Universitet Kliment Ohridsky Bib. (Bulgaristan)	1.483.026	
Lunds Universitets Bibliothek (İsveç) ³²	4.300.000	
Bilkent Üniversitesi Merkez Kütüphanesi (Türkiye) ³³	210.000	3.000
Ortadoğu Teknik Üniversitesi ³⁴ Merkez Kütüphanesi (Türkiye)	277.558	1.622

Bazı üniversite kütüphaneleri daha büyük fonksiyonlar üstlenmişlerdir. Örneğin, Oxford, Cambridge ve İstanbul Üniversitesi Merkez Kütüphanesi gibi üniversite kütüphaneleri aynı zamanda milli kütüphane görevini de üstlenmişlerdir. Baden Württenburger kütüphanesi ise eyalet kütüphanesi fonksiyonlarını da yerine getirmektedir. Bu tip örnekler çoğaltılabilir. Bu durum, üniversite kütüphanelerinin işlevlerini değiştirmektedir.

Teknolojik açıdan incelendiğinde yurt dışındaki kütüphaneler gelişmiştir ve genellikle kütüphaneler otomasyona geçmiş, kart kataloğu terk etmiş, OPAC ve WEB üzerinden tarama imkanını okuyucuya sunmuş ve daha çok hizmete yönelmişlerdir. Üniversite kütüphaneleri yönetsel açıdan kısaca incelendiğinde, üç dönemde incelendiğini, buna göre 1937'den önceki dönem; 1937 ile 1955 arasındaki bilimsel yönetim dönemi ve 1955'den günümüze kadar süren insan ilişkileri döneminden söz edilmektedir.³⁵ Gelişmiş ülkelerde, özellikle ABD'de kütüphanenin bilimsel olarak yönetilmesi 19.yüzyılın son çeyreğinde 1930'larda başlamıştır. 1960'lardan itibaren bilimsel yönetim araştırmaları çerçevesinde geliştirilen

³²World of Learning 1990, 40th ed, London: Europa Publications, 1990

³³Türkiye Bilgi Merkezleri Rehberi, Ankara: Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu Enformatik Daire Başkanlığı Enformasyon Hizmetleri Müdürlüğü, 1986, s. 42

³⁴A.e., s.66

³⁵Yontar, Aysel San; Kütüphane ve Belge-Bilgi Merkezlerinde Bilimsel Yönetiminin Önemi, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları:18, İstanbul, 1992,,s.11

çeşitli niceliksel yöntem ve teknikler çıkmıştır, bunlar yöneylem araştırması, sistem analizi gibi tekniklerdir. 1980'lerden sonra ise çağdaş yönetsel yaklaşımlardan stratejik planlama konusunda araştırmalar başlanmış ve 1990'lardan sonra da kütüphanelerde uygulanmaya başlamıştır.³⁶

b. Türkiye`de Üniversite Kütüphaneleri

Türkiye'deki üniversite kütüphaneleri bina, bütçe, koleksiyon ve personel açısından incelendiğinde durumun oldukça olumsuz olduğu görülmektedir. Örnek olarak Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinin koleksiyonuna göre bir değerlendirme yapıldığında 600.000 ciltlik koleksiyon sayısını aşan kütüphane azdır. Kanada'nın öğrenci başına belirlediği 75 kitap standardını Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinden ulaşabilen yok denecek kadar azdır.

Teknolojik açıdan incelendiğinde de durum pek farklı değildir, Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinde otomasyona geçiş oldukça yenidir. Kütüphanelerin büyük kısmı hala kart kataloğu kullanmaktadırlar. Kütüphaneler ihmal edilen bir kurum halindedir. Ve en önemlisi Türkiye'deki üniversite kütüphaneleri hizmete yönelemeyip, rutin işlemlerle boğulmuş durumdadırlar.

Türkiye'deki üniversite kütüphaneleri daha öncede belirtildiği gibi enstitü, seminer, fakülte kütüphaneleri şeklinde örgütlenmiştir. ODTÜ ve Hacettepe gibi belli kampus içerisinde kurulan üniversitelerle birlikte merkez kütüphane anlayışı doğmuştur. 19 Ağustos 1982 tarihinde alınan ilke kararıyla her üniversite de bir Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı kurulmuş ve hizmetler merkezi olarak gerçekleşmeye başlamıştır.

Üniversite kütüphaneleri yönetsel açıdan incelendiğinde; Türkiye'de, cumhuriyet dönemiyle sınırlanan inceleme sonucunda üç ayrı dönem belirlenmiştir. 1960'a kadar süren ilk dönemde, kütüphane ve belge-bilgi merkezlerinin yönetimini ilgilendiren çeşitli sorunlar dile getirilmiş, ama yönetimle 1960-1980 arasındaki ikinci dönemde, yönetimle ilgili sorunlara görüş ve çözüm önerileri artmaya başlamıştır. Bu dönemde, yönetim bilimiyle

³⁶Yontar, Aysel San; *Kütüphane ve Belge-Bilgi Merkezlerinde Bilimsel Yönetiminin Önemi*, a.g.e., s.13-14

yeterli bir ilişkinin kurulduğunu öne sürmek de güçtür. 1980'den günümüze kadar süren üçüncü dönemde ise, başlığını doğrudan doğruya yönetim terimini içeren yazılar ve yöneticilik özellikleri konusundaki görüşler az sayıda da olsa artış göstermiştir. Ayrıca sistem yaklaşımı, işletme iktisadi, sibernetik, felsefe, iletişim gibi bilimlerle kütüphanecilik arasında ilişki kurma eğilimi artmaya başlamıştır.³⁷

c. Üniversite Kütüphanelerinin Geleceği

Gelecekte üniversiteler birçok ihtiyaç ve sorunlarla karşı karşıya kalacaktır. Bunlar; üniversitelerin ekonomilerindeki değişim, teknolojinin etkileri, akademik gelişimdeki değişimler ve yayımların biçimlerindeki değişimlerdir.³⁸ Kütüphaneler büyüyen bir organizmadır. Kütüphaneleri, özellikle teknoloji etkilemektedir. Teknolojiyle kütüphanenin kullanımının azalması değil, kütüphanenin teknolojiye hakim olacağı görüşü yaygındır. Yeni teknolojiler, her zaman önceki teknolojileri ortadan kaldırmaz. İnsanlar bugün ilerlemiş kaset çarlara rağmen hala konserlere gitmektedirler, ayrıca televizyon, ne radyoyu ne kitabı öldüremedi. İnsanlar kitapları severler ve kitapların satışının azalması konusunda da herhangi bir bulgu olmadığı gibi artış görülmektedir. ABD'de 1973'de 39.951 başlık yayınlanmış, 1987'de ise 56.027 başlık yayınlanmıştır.³⁹ Diğer yandan, ABD'de 2000 yılına dek tüm dersliklerin, kütüphanelerin "bilgi otoyolu"na bağlanması planlanmaktadır. Amerikan Kongre Kütüphanesi 2000 yılına dek 5 milyon eseri elektronik ortama aktararak, bunları okul ve kütüphanelere sunmak için çalışmalar yapmaktadır.⁴⁰

³⁷Yontar, Aysel San; *Kütüphane ve Belge-Bilgi Merkezlerinde Bilimsel Yönetiminin Önemi*, a.g.e., s.136

³⁸Hayes, Robert M; *Strategic Management for Academic Libraries:A Handbook*, Westport: Greenwood, c1993, s.58

³⁹Gorman, Michael; "The Academic Library in the Year 2001:Dream or Nightmare or Something Between?",*The Journal of Academic Librarianship*, Vol.17, No.1, (1991), s.5

⁴⁰Tonta, Yaşar; "Ulusal Bilgi Alt Yapısı ve İnternet", *Türk Kütüphaneciliği*, Ankara, Cilt.10, Sayı.3, (1996), s.206

Teknoloji bir güçtür, tüm toplumu etkilediği gibi kütüphaneleri ve onların kullanıcılarını da etkilemeye devam edecektir. 21.yüzyılın “kayıtsız”, “elektronik” olacağı görüşü oldukça yaygındır.⁴¹ Fakat gelecek yüzyılda kütüphaneler varolmaya devam edecektir. Çünkü bilgiler, sürekli artmaya devam edecek, aynı zamanda yine bunları toplamak, sınıflandırmak, korumak, çeşitlendirmek gibi birtakım işlemlere gerek duyulacaktır. Kitaplar şüphesiz yine olacaktır, fakat yeni bilgi biçimleri artacak ve kütüphane daha karmaşık sosyal kurum haline gelecektir.⁴² 2001’in öğrencileri sırt çantalarında, bir bağlantı noktasına elektronik postalarına bakmak ve kütüphane sistemine bağlanmak için yöneleceklerdir. OPAC’dan gereksinimleri olan makaleleri saptayarak, bunları kopyalama odasında maliyeti öğrenci hesaplarına geçirilmek üzere kağıda döktüreceklerdir. Taşınabilir bilgisayar, elektronik ansiklopediler gibi kütüphane kayıt üzerinde olması hiç gerekmeyen bilginin alınacağı ve kullanılacağı bir yer olacaktır.

Geleceğin bilgi ağları ve sistemleri herkese, her yerde ve her zaman ses, veri görüntü video bilgisi ya da bu bilgilerin birleşimine erişim olanağını sağlayacaktır. Bu bilgi ağları ile kişiler uyum sorunu olup olmayacağını düşünmeden evlerindeki telefon girişine terminalleri takabilecek, tüm dünya ile bağlantı kurabilecek ve çeşitli işlevleri (bilgiye erişim, yardım) gerçekleştirebileceklerdir. Bu tip sistemler bilgi yinelemesini de önleyecek ve bilgi kaynağından elde edildiği için daha sağlıklı olacaktır. Ancak böyle bir sistem evrensel bilgi miktarını ve uluslar arası iletişimi karşılayacak kadar kapasiteli ve hızlı bilgisayar ortamlarına gerek duymaktadır. Bu bilgisayar ortamları için gelişen teknolojinin yarattığı CD-ROM ve hipermedya gibi yeni kayıt ortamları ile fiber optik gibi iletişim ortamları ile mümkün olacaktır.⁴³

Teknolojinin kütüphanelerin yönetim ve örgüt yapısını değiştirmesi beklenmektedir. Bu konuda iki görüş vardır. Bunlardan birincisi kütüphanelere teknoloji ile birlikte daha özgür havanın hakim olacağını ve demokratik katılımın artacağıdır. İkinci görüş ise teknolojinin

⁴¹Hurt, Charlene S.; “21.Yüzyılın Kütüphanesine Bir Bakış”,Çev.Elif Barutçuoğlu ve Selma (Alpay) Aslan, **Türk**

Kütüphaneciliği, Ankara, Cilt.7, Sayı.4, (1993), s.283

⁴²Hendrick,Clyde; “The University Library in the Twenty-First Century”, **College and Research Libraries**, Vol.47,

No.2, (1986), s.127

⁴³Egeli, Birgül; “Elektronik Bilgi Sistemleri”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.9, Sayı.3, (1995), s.295

personelin özgürlüğünü sınırladığını; sert ve kontrol ağırlıklı bir yönetim yapısının yaratıcılığı azalttığıdır. Kütüphanelerde otomasyonla beraber yetki dağılımı söz konusudur. Kütüphanecilerin vazgeçilmezliği bu değişime sağladıkları uyuma bağlıdır.⁴⁴

Geleceğin kütüphanecisinin bugünküne oranla daha farklı bilgi birikimiyle donanmış olması kaçınılmazdır. Geleceğin kütüphanecileri bilgi kaynağından çok bilgiyi sunan hatta bilgiye ulaşmasında daha etken yollar belirleyen kişi olmak zorundadır. Ve kütüphanecinin rolü ve statüsü artmaktadır. İnsan gücünün yerini makineler alacağı için kütüphanecilerin daha akılcı, bilgili olması gerekmektedir. Kütüphanecinin rolü daha çok artacak ve kütüphane sosyal bir sistem olarak kütüphane güçleneceği için üniversite hayatında daha aktif olacaktır.⁴⁵

Teknolojinin kütüphanecilik alanına girmesiyle birlikte kullanıcı istekleri farklılaşarak ve artmaya başlayacaktır. Örneğin müracaat kaynaklarına dijital erişim sağlanacaktır. Kullanıcı eğitiminde karşılıklı etkileşime dayanan tekniklerin kullanımı; kullanıcıların sorularının cevaplanmasında uzman sistemlerin kullanımıyla tasarlanan yeni projeler çoğalacaktır ve ağların kütüphanecilik alanında kullanılmasıyla birlikte kütüphaneye gelen kullanıcı sayısı azalacaktır. Kütüphanenin etkisi üniversite kampüsünün her alanına etki edecektir. Böyle olunca kütüphane kampüsün temel güç merkezi olacaktır.⁴⁶

2. Teknolojinin Kütüphanelere Etkisi

Teknoloji bilimin uygulamaya geçirilmiş halidir. Kütüphaneler ise insanlık tarihinin her döneminde bilginin toplandığı, korunduğu, organize edilerek kullanıma sunulduğu merkezler olarak karşımıza çıkmaktadır. Teknoloji bilimin gelişmesinde önemli bir etken olarak bir döngü oluşturmaktadırlar. Kütüphaneler artan bilgiyi kontrol altına alabilmek, okuyucularına

⁴⁴Uçak,Nazan Özenc; "Kütüphaneleri Etkileyen Teknolojik Yenilikler ve Geleceğin Kütüphaneleri", **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara Cilt.9, Sayı.1, (1995), s.54

⁴⁵Hendrick, Clyde; a.g.m., s.130

⁴⁶A.g.m., s.129

daha etkin hizmet sunabilmek, daha doğru ve hızlı işlemleri yürütebilmek için gelişen teknolojiyen yararlanma yoluna gitmektedirler.⁴⁷

İyi bir kütüphane müşterisine verimli hizmet sağlamak için modern teknolojiyi kullanmaya çalışacaktır. Teknolojiyi oluşturanlar, geliştirenler, yaşantımızı her gün biraz daha kolaylaştırmaktadırlar. Hemen her alanda verilen hizmetlere yeni bir boyut kattıkları gibi, nitelik ve niceliğe çok olumlu katkılarda bulunmaktadırlar. Ancak daha da önemlisi, insanın bilgi-beceri ve deneyimlerini, gereksinim duyan herkese erişebilecekleri ve kullanabilecekleri biçimde sunma olanağı sağlanmaktadır.⁴⁸

Kütüphane materyallerinin sürekli olarak artması kütüphanelerde krize yol açmıştır. Alınan kitaplar için yer bulmak sorun olmakta, ayrıca kütüphane materyallerinin fiyatları arttığı için kütüphane bütçeleri de zorlanmaktadır. Bu sorunların çözümü kütüphanelerin elektronikleşmesindedir.

a. Okuyucu Hizmetlerine Teknolojinin Etkisi

CD-ROM Teknolojisi

CD-ROM, “mikrobilgisayarların çeşitli yazılımlar kullanılarak okuyabildiği üzerine veri, yazı, ses vs. türdeki bilgilerin lazer teknolojisi ile yüksek kapasitede depolandığı bir disk ortamıdır”⁴⁹ ve CD-ROM gelişmiş telekomünikasyon sistemlerine gerek duymadan, kütüphanelere büyük bir bibliyografik veri potansiyeli sunmaktadır. CD-ROM’lar sadece üzerindeki bilgileri okuma amacıyla hazırlanmıştır ve referans bilgileri, kütüphane katalogları ve diğer bütün bilgi ürünlerini başarıyla koruyan ve istendiğinde, içerdiği bilgileri basılı

⁴⁷Uçak, Nazan Özenç; a.g.m., s.49

⁴⁸ Akinoğlu, Hatice Fatoş (Gür); “Referans Hizmetlerinde Uzman Sistemler”, **Kütüphanecilikte Bilgi-Belge Sempozyumu, 22-25 Eylül 1992**, Ankara:Kültür Bakanlığı Milli Kütüphane Başkanlığı, 1994, s.218

⁴⁹ Çömlekci, Kamil; “CD-ROM’ların Kütüphanedeki Teknik Hizmetlerde Kullanımı ve Getirdiği Yararlar”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.6, Sayı.2, (1992), s.108

kaynaklara göre daha kolay ve doğru olarak aranılan bilgiye ulaşılmasını sağlayan kaynaklardır.⁵⁰ CD-ROM'lar günümüzde oldukça yaygınlaşmış ve önem kazanmıştır. Çünkü çok kolay kullanılabilmekte ve doğru bilgiler içermektedir.

CD-ROM'lar okuyucu hizmetlerinden teknik hizmetlere kadar bütün alanlarda yoğun olarak kullanılan ve her alanda kütüphanecilerin ve kullanıcıların sorularına cevap veren kaynaklar haline gelmiştir. CD-ROM'larla belirli küçük bir alanda uzmanlaşmış süreli yayınların, patentlerin, standartlara ait dokümanların, sözlük ve ansiklopedilerin, gazete ve magazin dergilerinin tam metni, haritalar, güncel bilgi gerektiren konularda geriye dönük araştırmalar yapılır.

CD-ROM taramaları çevrim içi taramalarla karşılaştırıldıklarında yoğun kullanımlar için uygundur. Çünkü aynı veya benzer taramaların tekrar istenmesi durumunda çevrimiçi tarama pahalıya mal olur. Fakat CD-ROM'larla istenildiği kadar yapılabilir, enerji ve makine kullanımından başka bir harcamaya yol açmaz.⁵¹ Ayrıca CD-ROM'ların posta ile gönderilmesi daha ucuzdur ve kullanımı kolaydır, böylece telefon masraflarından kurtulmayı sağlar.⁵²

INTERNET

Internet,kıtalar arasında milyonlarca bilgisayarı birbirine bağlayan, 24 saat iletişim, tanıtım, bilgi paylaşımı sağlayan ve hızla büyüyen, dünyanın en geniş ve en yaygın olarak kullanılan bilgisayar ağıdır. Internet'le günümüzün zorlu rekabet ortamında globalleşerek, liderler grubuna katılmak mümkün olur. Bilgi ağları kullanıcının istediği yerden gereksinim duyduğu bilgiye hızlı bir şekilde erişimini sağlar ve kaynak paylaşımını destekler. Internet'le okuyucu hizmetleri yüzlerce kütüphane ve enformasyon servislerinden istenen konularla ilgili araştırma yapma, bibliyografik kimlik bilgilerine, özet bilgiye ya da bilginin tamamına ulaşım

⁵⁰Çömlekci, Kamil; a.g.m.,s.108.

⁵¹Akınoğlu,Hatice Fatoş (Gür); "Çevrimiçi ve CD-ROM Veri Tabanları :Karşılaştırmalı Bir Çalışma", Prof.Dr.Berin U.

Yurdadoğ'a Armağan, Ankara:Türk Kütüphaneciler Derneği Genel Merkezi, 1994, s.20

⁵²A.g.m., s.11

şeklinde olabilmektedir. Araştırılan konu ile ilgili listserv ve usenet (netnews)ler takip edilerek konuyla ilgili yüzlerce araştırmacıya uluslararası elektronik posta işlemleri gerçekleştirilebilir.

Internet üzerinde, belirli adreslerdeki hizmet birimlerinde kullanıcılara birtakım bilgi hizmetleri sunulmaktadır. Bu hizmetler arasında kütüphane kataloglarını tarama, internet üzerindeki kullanıcıların ve kuruluşların adreslerine ve ilgili bilgilere ulaşma, haber gruplarından yararlanma (netnews) mesleki tartışma/haberleşme listelerini izleme, kullanıcıların birbirleriyle elektronik posta ya da gerçek zamanlı görüşme yapmaları (iptell talk tell vs.) çeşitli konulardaki veri tabanlarına ulaşma gibi hizmetler sağlanmaktadır.⁵³

Haberleşme grupları ile seçilen konularda karşılıklı yazışma yapılabilir ve bilgi kaynaklarına erişilebilir. Internet bilgi kaynakları içinde bulunan World Wide Web bilgi sunucusu ile bilgiler hipermedya olarak görüntülenmekte ve metin üzerinden ilgili konulara geçiş sağlanmaktadır.⁵⁴ Ülkemizde üniversite kütüphaneleri arasında kitap/fotokopi sağlama, anlaşması gereği bir kitap-fotokopi istekleri formu doldurularak yapılmaktadır. Türkiye'deki üniversitelerin yarısından fazlası Internet ya da EARN'e bağlı bulunmaktadır. Internet ya da Bitnet/EARN ağlarına bağlı bulunan kütüphaneler hazır elektronik istek formu aracılığıyla bu işlemi yapabilme olanağına sahip bulunmaktadır. Bu olanağı kullanan kütüphaneler araştırmacı için zaman kazanmış olacaktır.

Çevrimiçi veri tabanları, CD-ROM veri tabanları ve basılı materyallerden daha sık ve hızla güncelleştirilebilmektedir. Artık coğrafi yerleşim bölgeleri ve uzaklıklar bilgiye erişim için engel değildir. Çevrimiçi bilgiye erişimde iletişim ağlarının kullanılması bu sorunu ortadan kaldırmaktadır.⁵⁵ Sonuç olarak, küreselleşen dünyamızda teknoloji hızla gelişmekte ve çevrimiçi iletişim ise sınır tanımamaktadır.⁵⁶

⁵³Çelik, Yaşar; "Internet:Kütüphane Hizmetlerine Katkıları", **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.9, Sayı.2, (1995),s.125.

⁵⁴Egeli, Birgül; a.g.m., s.298

⁵⁵Akınoğlu, Hatice Fatoş (Gür); "Çevrimiçi ve CD-ROM Veri Tabanları", a.g.m., s.16

⁵⁶Çelik, Yaşar; a.g.m., s.124

Elektronik Posta (E-Mail)

Elektronik posta dünyada en çok kullanılan internet hizmetidir. Elektronik posta elektronik olarak haberleşmenin yanı sıra çeşitli kütüphane kataloglarını ve bilgi bankalarını sorgulamak amacıyla da kullanılmaktadır.⁵⁷ İnternette yaklaşık günde yirmi beş milyon mesaj trafiği vardır. Bilgisayar kullanıcıları arasında çevrimiçi mesaj gönderme hizmetleri çok önemli bir iletişim aracı olmaktadır.⁵⁸ Elektronik posta ile mesaj gönderebildiği gibi bir dosya da gönderilebilir. Bu rapor, makale veya elektronik derginin tamamı olabilir.⁵⁹

Çevrimiçi Erişim Kataloğu (OPAC)

Elektronik ortamda saklanmış bilgiye, uzak bir kullanıcıdan erişim ve tarama işlemidir. Kişilerin doğrudan kullanabildiği kütüphane sistemleri çevrimiçi erişim sistemleri olarak tanımlanır. OPAC'ın gelişmesinde; kütüphane işlemlerini geliştiren bilgisayarların kapasite artışı ve kütüphane koleksiyonları ile kullanımlarına ait çabuk bilgi edinme ihtiyacı iki önemli faktör olmuştur.

Kütüphanecinin başarısı, “doğru kitabın, doğru kullanıcıya, doğru zamanda” sunulması sloganının gerçekleşmesine bağlıdır. İster geleneksel kart katalog, ister elektronik katalog olsun, bütün katalog sistemlerinin temel işlevi, kullanıcının koleksiyon arasında dolaşmadan aradığı kaynağı ve yerini tespit edebilmesini sağlar. Bu amaçla oluşturulan katalog; koleksiyonun konu, yazar adı, kitap adı gibi girişlerle düzenlenmiş küçük bir örneğidir ve kütüphane ile kullanıcı arasında bir rolü vardır. Bu nedenle; kataloglar, biçimleri ne olursa olsun, yazar ve kitap adı girişleri, sınıflama sistemleri, dizin oluşumları gibi, birçok yönden birbirine benzerler. OPAC'a geçiş, kütüphane ve kullanıcı arasındaki ilişkiyi etkilemektedir. Çünkü kart kataloglar pasif bir araç iken, OPAC'da katalog ve kullanıcı arasında bir iletişim söz konusudur. Bu iletişim, komut verme, veri geçişi ve cevabın anlaşılması biçimindedir.

⁵⁷Çelik, Yaşar ;A.g.m., s.125

⁵⁸ Tennant, Roy, John Ober ve Anne G.Lipow; **İnternet El Kitabı**, Çev.Yaşar Tonta ...(ve diğerleri.), Ankara:Türk

Kütüphaneciler Derneği, 1996, s.24

⁵⁹ A.e., s.43-44

Bilgi teknolojisi teknikleri sayesinde, gelişen OPAC hizmeti ile geleneksel kataloglardaki bazı problemlerin çözümü daha kolay olmaktadır. OPAC ekranında, aranan kaynağın ödünç verilme durumu, aynı yazarın diğer eserlerini veya bir konuda en çok alınan kitapları görebilme; yine kart kataloglarda gerçekleştirilmesi mümkün olmayan, anahtar kelime tarama ve dizinler arasında gidip gelebilme olanağı; ayrıca, kütüphaneden başka yerel, ulusal veya uluslararası bir ağ üzerindeki bir yerden erişim imkanı da kart kataloğa göre bir üstünlük sağlar.

Çevrimiçi erişim kataloğuna, kullanıcının arama yapabildiği uzaktan erişimli veri tabanları, bölgesel referans veri tabanları bu sistemlere örnek oluştururlar. OPAC'la, yeni bilgi çok hızlı dağıtılmakta, gerekli bilginin hızlı elde edilmesi istenildiği biçimde değerlendirebileceği bilgi yönetimi ve analiz araçlarını (istatistik vs.) içermekte, ileri aşama analiz için bilginin kullanıcının makinesine aktarılabilme, birden çok kullanıcının aynı anda sistemin kaynaklarına, ev, ofis ya da diğer yerlerden bilgi ve hizmete erişim olanakları sağlanmakta, sistem kaynakları 24 saat boyunca kullanılabilir.

OPAC sayesinde, kullanıcının aradığı konuyu tanımlamada yardımcı olunabilmekte, konu taraması ile erişim sağlanabilmekte, uzaktan tarama yapabilmekte; kitapların ödünç verilme durumu; kütüphanenin nasıl ve ne ölçüde kullanıldığı konusunda yönetime bilgi verilebilme; kütüphaneler arası işbirliğini sağlamakta ve desteklemekte; aynı zamanda hem yararlı bir araç olarak hem de bilgi teknolojisinin yardımıyla kütüphanenin ve çalışanlarının imajlarını yükseltmeyi sağlamaktadır. Bu sistemler, kullanıcıların dijital formdaki çeşitli kaynak ve referans materyaline erişimini sağlar. OPAC, ileri arama teknikleri ile donatılmıştır ve istenirse analiz araçları da eklenebilir.

Bu sistemlerin içinde;

- “1)Dizinler ve özetler
- 2)Tam metin referans kaynakları (ansiklopedi, sözlük)
- 3)Tam metin gazete yayınları
- 5)Referans kaynakları dışında kalan tam metin kitaplar

6)Sayısal veri tabanları (sayım verileri gibi)

7)Dijitalleştirilmiş görsel -işitsel materyal (grafik görüntüler) ve

8)Hipermedya (çerçevelerin ağı olarak bilgiyi organize eden ortam) gibi materyal yer alır”.⁶⁰

Sonuç olarak; kütüphane hizmetlerinin ne şekilde sunulduğu ve kullanıcının kütüphaneye bakış açısında, OPAC’ların rolü artmaktadır. OPAC sayesinde kütüphane katalogları, daha önce imkansız olan biçimlerde ve uzaktaki bir yerden de kullanılabilmektedir. OPAC’a sahip bir kütüphane ağında, CD-ROM’lara, özel veri tabanlarına, diğer OPAC’lara, kampüs içindeki diğer kayıtlara veya kurum için telefon listesi gibi birtakım hizmetlere erişim mümkün olmaktadır.

Hipermetin ve Hipermedya (Multimedya)

Bilgisayar teknolojisinin gelişmesi ve artan bilgi miktarı ile birlikte bilginin etkin bir şekilde kullanıcıya sunulması için yeni teknolojiler geliştirilmiştir. Bu teknolojilerden biri multimedya ortamlarıdır. Multimedya ortamları metin, grafik, ses hareketli ve hareketsiz resim, canlandırma ve video gibi bilgileri aynı anda kullanıcıya sunabilmektedir. Multimedya ortamlarının en önemli sorunu erişimdir. Bu soruna çözüm olarak hipermetin ve hipermedya geliştirilmiştir.⁶¹

Hipermetin, eğitim ve öğretimde kullanılan çok etkili bir yöntemdir. Temeli çağrışım yöntemine dayanır. Bir metindeki bir anahtar sözcük aynı metin içerisindeki ya da başka metinlerdeki sözcüklerle ya da ilgili kesimlerle ilişkilendirilir. Bu ilişki anahtar sözcük aydınlatılarak yapılır. Sözcükler arasında böyle bir ilişki kurulması okuyucuya büyük kolaylık sağlar. Böylece okuyucu bilinmeyen bir sözcüğün ya da bir kavramın üzerine fare ile tıklatarak ya da enter tuşuna basarak daha fazla bilgiye erişilebilir.⁶² Hipermetin

⁶⁰Egeli, Birgül; a.g.m., s.295

⁶¹Egeli, Birgül; a.g.m , s.296

⁶²Çelik, Yaşar; a.g.m., s.129

kullanıcının bilgiyi kolay ve hızlı bir şekilde bulmasını destekleyen bir ortamdır. Yalnızca metin bilgisi içeren hipermetin sistemleri düğümlere grafik, ses, video, animasyon gibi multimedya bilgilerinin eklenmesi ile hipermedya adını almışlardır.⁶³

Hipermedya ise, bir doküman üzerinde metine ek olarak ses ve görüntülerinde bulunmasıdır. World Wide Web tamamen hipermetin protokolüne dayanmaktadır. Çünkü hipermetin kullanıcıya bir çok seçenek sunmaktadır. Metinler, dijital olarak saklanabilir, okunabilir, yazılabilir ve kelime arayışına elverişlidir. Fakat en önemlisi anahtar kelimeler başka kelimelerle, metinlerle, programlarla bağlantı içindedir

FTP (Dosya Aktarma Protokolü)

İki bilgisayar arasında dosya aktarmak amacıyla kullanılan bu protokolle kütüphanecilikte elektronik ortamdaki makaleleri, elektronik dergileri, kamuya açık yazılım programlarına aktarmakta ve okuyucuya sunulmaktadır.⁶⁴

WWW (World Wide Web)

WWW servisinin kullanımı 1993'te yaklaşık 100 hipermetin ağ sunucusu iken günümüzde oldukça yaygınlaşmıştır, tamamen hipermetin protokolüne dayanmaktadır. WWW internetteki dokümanlar üzerinde yeni adresler ya da yeni mönüler seçmede dolaşımı sağlar. WWW ile tüm hipermetin ve hipermedya araçları kullanılarak her türlü hizmet sağlanabilir. Tüm dosyalara, makalelere, dergilere ve kitaplara ulaşılabilir, kütüphane veri tabanlarına bağlana bilinir ve kitap ayırt edilebilir. WWW'de her türlü bilgiye ulaşmak mümkündür. Günümüzde WWW, hipermetin ve bazı durumlarda hipermedya araçlarını kullanarak gopher aracılığıyla sunulan tüm hizmetleri, WAIS (Wide Area Information Service) aracılığıyla sunulan her türlü hizmetleri sağlamaktadır.⁶⁵

⁶³Egeli, Birgül; a.g.m., s.297

⁶⁴Çelik, Yaşar; a.g.m., s.126

⁶⁵A.g.m, s.129

Uzman sistemlerin referans hizmetlerinde, uluslararası veri tabanlarından yapılan çevrimiçi (online) bilgi taramalarında da kullanılır. Referans hizmetlerindeki başka uygulama alanı indeks ve abstrakt gibi kaynakların kullanımındadır. Referans kaynaklarından kullanıcıya en yararlı olabilecek indeks veya abstraktın seçilmesine kullanım, yer ve özellikleri konusunda bilgi verilmesine yardımcı olmayı amaçlamaktadır.⁶⁶ Referans bölümlerinde ansiklopedi, yıllık, almanak gibi genel referans kaynakları, çeşitli konulardaki indeks ve abstraktlar, CD-ROM veri tabanları, mikrofişler hizmete sunulmakta, ayrıca çevrim içi (online) bilgi taraması hizmeti verilmektedir.

Hizmetler araştırmacılara yönelik olduğundan kaynakları, konuları bakımından çeşitlilik gösterir ve kullanıcı sayısı da oldukça fazladır. Bu bölümdeki görevlilerin aynı anda ve aynı enerji ile tüm kullanıcıların sorularını cevaplaması ya da tüm gün boyunca aynı performansı göstermesi pek mümkün değildir. Ancak bu hizmetin verilmesi gerekmektedir. Bu nedenle hizmetin verilmesinde teknoloji kullanılarak katkıda bulunulabilir. Uzman sistem tasarımı yapıldıktan sonra kullanıcılar yardıma gereksinim duyduklarında görevliler devreye girerek, daha karmaşık ve güç sorunları deneyimlerini kullanarak çözmeye yardımcı olacaktır. Sistemin amacı, kullanıcıların araştırma yapacakları konu ile doğrudan ilgili kaynaklara kısa zamanda ulaşmalarını sağlamaktır. Bu kaynaklar, bölümde bulunan basılı formattaki indeks ve abstraktlar olabileceği gibi mikrofiş, CD-ROM veya çevrim içi (online) sistemle ilgili bilgilerde olabilir.⁶⁷

Kütüphaneler Arası Ödünç Verme (ILL)

Kullanıcılar, sadece bibliyografik kayıtlara değil bu kaynakları elinde bulunduran kütüphanelere de ulaşmak istemektedirler. Bu hizmeti veren uluslararası kuruluşlar bulunmaktadır. Bunlardan biri olan OCLC'dir ve bu konuda hizmet veren OCLC'nin ILL servisinde veri tabanına erişebilen kütüphaneler sadece bibliyografik kayıtlara değil, bu

⁶⁶Aknoğlu, Hatice Fatoş (Gür); "Referans Hizmetlerinde Uzman Sistemler", **Kütüphanecilikte Bilgi-Belge**

Sempozyumu, 22-25 Eylül 1992, Ankara: Kültür Bakanlığı Milli Kütüphane Başkanlığı, 1994, s.218

⁶⁷Aknoğlu, Hatice Fatoş (Gür); a.g.m., s.217

yayını elinde bulunduran kütüphanelerin listesine ulaşır. OCLC'nin bu hizmeti kurulduğundan 1992 yılına kadar 41 milyon ILL işlemi yapılmıştır. ILL sistemi, her 38 günde bir milyon ILL işlemi yapmaktadır. Rakamların ne kadar çok yüksek olduğu görülmektedir. ILL sistemi OCLC veri tabanına bibliyografik doğrulama için erişim sağlar ve ayrıca bibliyografik isim/adres verilerini elektronik bir form üzerinde transfer eder ve ödünç isteyen kütüphane tarafından seçilen potansiyel ödünç verici kütüphanelere OCLC bilgi ağını kullanarak ileten bir mekanizma sağlar. Herhangi bir ödünç verme talebinin durumunu izleme, yeniden isteme, hatırlatmalar ve yönetim istatistikleri sağlayan olanakları vardır. Bu sayede daha yüksek talepler karşılanabilmekte ve personelin kendi işlerine daha fazla zaman ayırabilmektedir. Son yıllarda görülen yayın artışı, bütçenin yetersizliği bu hizmetin verilmesini bir zorunluluk haline getirmiştir.

İletişim

Kütüphanecilikte bir tartışma listesi olan KUTUP-L ODTÜ'sinde hizmet vermektedir. Üniversitelerin yarısından fazlası interneti kullandığından KUTUP-L ile iletişim, tartışma, bilgi alışverişi, işbirliği sağlanabilir. Böylece kütüphaneciler arasında yakın bir bağ sağlanabilecektir.

ULAKBİM (Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi)

Türkiye'de 1986 yılında BITNET adı verilen ağa çok sayıda üniversite TÜVAKA (Türk Üniversite ve Araştırma Kurumları Ağı) na bağlanmıştır. Fakat BITNET etkileşimli bir bilgisayar ağı olmadığından ve Internetin bu etkileşimi sağladığından, 1993 yılında TÜBİTAK ve ODTÜ işbirliği ile ODTÜ üzerinden Internet bağlantısı sağlanmıştır. Fakat Internet ağlarına erişim sağlanmasına karşın, gerek teknolojik, gerekse mali zorluklar nedeni ile üniversite ve AR-GE kuruluşları arasında hızlı bir iletişim ağı kurulamamıştır. Bu amaçla TÜBİTAK bünyesinde Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM) 1 Haziran 1996'da kurulmuştur. Bu merkez Türk üniversitelerinin ve AR-GE birimlerinin ulusal ve uluslararası bilgisayar bağlantısını gerçekleştirerek ülke çapında etkileşimli bir ağ kurmayı ve ağ sayesinde araştırmacılara bilgi ve belge hizmetleri sunmayı hedeflemektedir.⁶⁸

Diğer yandan ULAKBİM, 13 yıldır aboneliği sürdürülen 7000 süreli yayına sahip olan (eski)YÖK Dokümantasyon Merkezi koleksiyonunu ve Türkiye'nin en geniş CD-ROM veri tabanı kütüphanesi ile, ULAK-NET üzerindeki en büyük bilgi sunucusu olmayı, geleneksel bilgi ve belge sağlama hizmetlerinin uzun vadede tümüyle elektronik ortama taşımayı ve elektronik doküman paylaşımı ile ilgili standartların belirlenmesi, bu yolla uydu elektronik kütüphaneler oluşması yolunda önemli rol üstlenmeyi planlamaktadır.⁶⁹

b. Teknik Hizmetlere Teknolojinin Etkisi

CD-ROM Teknolojisi

Sağlama bölümünün temelde yaptığı işler, sipariş edilecek yayınları seçme, eksik bilgilerin tamamlanması, sipariş öncesi kitapların piyasada olup olmadığının kontrolü, siparişi hazırlama, yayınevlerinin tespiti, sipariş listelerinin hazırlanması, fiyatlarının belirlenip muhasebe işlerinin yapılması için hazırlanması, ve siparişin takibi gibi işlerdir. Bu işlerde bibliyografik bilgi veren kaynaklar kullanılmaktadır. Bunlar; Ulrich's Periodical Directory books in Print gibi basılı kaynaklar bulunmaktadır. Günümüzde gelişen CD-ROM teknolojisi ile bu kaynakların CD-ROM şeklinde olan biçimi çıkmıştır. CD-ROM'lar bu basılı kaynaklara göre daha günceldirler, içerdikleri bilgilere ulaşılması daha kolaydır, daha ayrıntılı hizmet verirler, ayrıca yayınevlerine ait bütün bilgileri bulmakta mümkündür.

CD-ROM'larda, basılı veya başka bilgisayar ortamında kullanılmak üzere export fileler halinde almak ve kullanmak mümkündür. Siparişin yapılması için kaynakların seçilmiş olması gereklidir. Bu amaçla CD-ROM'lar kullanılır ve materyallerin fiyatları tespit edilerek çeşitli maliyet analizleri yapılabilir. CD-ROM'lar kullanılarak hazırlanacak olan sipariş listeleri elektronik olarak yayınevlerine veya aracı firmalara gönderilebilir.⁷⁰

⁶⁹ Tekman, Erkan; "Ulusal Araştırma Ağları ve ULAK-NET Projesi", *Türk Kütüphaneciliği*, Ankara; Cilt.10, Sayı.3,

(1996), s.310

⁷⁰ Çimlekçi, Kamil; a.g.m., s.109-110

70'lerden sonra bibliyografik bilgileri içeren veri tabanları ve bu veri tabanlarının içerdiği bibliyografik bilgileri pazarlayan şirketler kurulmuştur. Bunlara örnek olarak OCLC (Online Computer Library Center), RLIN (Research Libraries Information Network) ve WLN (Western Library Network) gösterilebilir. Bunlar kar amacı gütmeyen çevrimiçi olarak da kullanılabilen bibliyografik bilgi ağlarıdır. Bu merkezlerin veri tabanlarında, üye kütüphaneler tarafında MARC formatında yapılmış olan katalog kayıtlarını bulundurlar, bu bilgileri üye kütüphanelere çevrimiçi olarak verirler. Böylece bir kitap defalarca kataloglanmak yerine bir kez kataloglanarak bütün üye kütüphaneler tarafından kullanılmaktadır.

Günümüzde çevrimiçi olan bu hizmet CD-ROM'larla verilebilmektedir. Böylece uzun çaba zaman gerektiren temel girişlerin hazırlanması çok kısa sürede gerçekleştirilebilmektedir. Bir kitabın manuel olarak kataloglanması çok uzun zaman almaktadır, buna karşılık CD-ROM kullanılarak kataloğun yapılması 2-5 dakika almaktadır ve uzmanlık gerektirmemektedir. CD-ROM'larla kısa sürede daha fazla kayıtların temel girişleri hazırlanmakta, ek girişleri oluşturulabilmekte, standart ve doğru şekilde sınıflama yapılabilmekte bunların kartları etiketleri ve ödünç kartları bastırılabilir. Ayrıca otomasyona geçmeyi düşünen kütüphaneler için veri tabanı önceden oluşturulabilmektedir.⁷¹

Sürelili yayınlar, bir kütüphanenin önemli koleksiyonunu oluştururlar. Güncel bilgiler verdiklerinden kullanıcı için vazgeçilmez kaynaklardır. Sürelili yayınlar yapısından dolayı kontrolü oldukça zordur. Sürelili yayınların da kitaplarda olduğu gibi kataloglanması CD-ROM'lar kullanılabilir. Sürelili yayının seçiminden siparişine, kataloglanmasından raflara konulmasına kadar olan tüm işlemler yapılabilmektedir. CD-ROM'larla, satın alma bölümü ve kataloglama bölümünde yapılan işleri ve kazancı sürelili yayınlar içinde sağlamaktadır.

İNTERNET

Artık dışından sipariş verilmesi düşünülen kitap ve dergilere ait bibliyografik bilgiler herkese açık olan Internet servislerinden bulunabilir. CD-ROM sürümü ya da basılı materyal hazırlanmış döneme kadar olan bilgiler içerir. Örneğin, Kongre Kütüphanesinin elektronik

ortamındaki katalogunda henüz yayımlanmamış kitaplara ilişkin bilgiler de bulunmaktadır. Yurt dışında bulunan Internet'e bağlı dağıtımçı ve yayıncılarla yapılacak anlaşma ile kontrol edilen siparişlerle eksik listeleri e-posta ile sağlanabilir. Bu şirketler de siparişle ilgili bilgileri aynı yolla gönderebilirler.⁷²

Kütüphaneler fiş kataloglarının yanı sıra mevcut kataloglarını elektronik ortama aktarmaktadır. Bu işlem bağımsız bilgisayarlara aktarmak şeklinde olabildiği gibi ağ sistemlerine aktarmak şeklinde de olmaktadır. Internet ya da EARN'e bağlı sistemlerde uygun yazılım sağlanmışsa etkileşimli olarak ya da elektronik-posta ile tarama yapılabilmektedir. Yurt içi ve yurt dışından Internet'te bulunan kütüphanelere WWW, telnet, gopher, e-posta ile ulaşılabilir.

Kataloglama ve sınıflama ne kadar uzmanlaşırsa uzmanlaşsın yazarın ülkesi, doğum ve ölüm tarihi ya da temel girişin nasıl olması gerektiği gibi sorulara aranan cevaplar zaman almaktadır. Kataloglanıp sınıflanan kitap sayısı bazı günler birkaç taneye düşebilmektedir. Kongre Kütüphanesi başta olmak üzere birçok kütüphane katalog fişlerini elektronik ortama aktarabilmiştir.⁷³ Böylece kitapların verileri kendi sistemlerine aktarılarak orijinal kataloglama yapmak önlenmiş olur. CD-ROM'larla yapılan kataloglama ve sınıflama işi Internet'le yapılabilmektedir. Fakat CD-ROM'larla daha az veriye ulaşılmakta, oysa Internet'le daha çok sayıda veriye ulaşılabilir. Sağlama ve kataloglamadaki işlemler sürekli yayınlar içinde geçerlidir.

Kütüphanelerde Otomasyon ve Türkiye'deki Durum

Kütüphanelerde ilk 1960'lı yıllarda başlayan bilgisayar uygulamaları, 1970'lerde çevrim içi bilgisayar kataloglarının kullanımının yaygınlaşması ile gelişmiş ve 1980'lerde mikrobilgisayarların ortaya çıkışıyla yeni bir dönem başlamıştır. Aynı yıllarda gelişen CD-ROM teknolojisi, elektronik telekomünikasyon sistemleri ve bilgi ağları kütüphaneleri gerek dokuşsal gerekse işlemsel açıdan değişime itmiştir.

⁷² Celik, Yaşar, a.g.m., s.131

⁷³ Celik, Yaşar, a.g.m., s.132

Kütüphane kurumu, amaçlarını en verimli ve rasyonel olarak gerçekleştirebilmek için modern teknolojinin sağladığı olanaklardan yararlanmak durumundadır. Bilgisayar bütün diğer kurumlarda olduğu gibi, kütüphane kurumuna da geniş imkanlar sağlamakta; her türlü kütüphane hizmetinin etkin ve hızlı olarak yürütülmesinde başarıyla kullanılmaktadır.

Kütüphanede bulundurulması gereken belge (kitap, süreli yayın, rapor, tez, cd-rom, patent, fotoğraf, slayt, ses kasetleri vs.) hem biçim hem de konu olarak çeşitlilik kazandığı ve arttığından dolayı otomasyon kaçınılmaz hale gelmiştir. Bu belge-bilgi patlamasından etkilenen kütüphaneler, belge ve bilgileri denetleyebilmek, gerekli belge ve bilgileri sağlamak, işlemek, düzenlemek ve gerektiğinde bu belge ve bilgilere en kısa zamanda erişmek için işlem/hizmetlerde hız, yanılmazlık, güvenilirlik ve kolaylık sağlayan bilgisayarlardan yararlanmak durumunda kalmışlardır. Böylece temel amacı bilgilendirme olan kütüphaneler, uzun süredir elle gerçekleştirdikleri kütüphane işleri için artan iş hacmi, daha verimli olma gereksinimi, yeni hizmetler verme, işbirliği ve merkezileşme gibi nedenlerle yöneldikleri bilgisayar teknolojisinden yararlanarak, işlevlerini daha etkin ve verimli olarak gerçekleştirme olanağına kavuşmuşlardır.⁷⁴

Teknik ve okuyucu hizmetleri, yönetim, danışma, ödünç verme, sağlama ve süreli yayınların kontrolünde kullanılan bilgisayarların her alandaki işlevi ve gelişimi farklıdır. Bir bütün olarak kütüphanelerde bilgisayar teknolojisini ele alacak olursak belli başlı gelişmelerin kütüphaneleri ne denli önemli etkilediğini görebiliriz. Bunlara örnek olarak mikrobilgisayarlar, MARC ve veri değişimi için geliştirilen standartlar çevrimiçi arama ve buna bağlı olarak iletişim teknolojisinde meydana gelen gelişmeler optik disk teknolojisinin ortaya çıkışı, etkileşimli video diskler, dağıtık bilgi ağlarının kurulması, halka açık bilgisayar sistemleri, yazılım ve donanım programlarındaki hızlı gelişmeler gösterilebilir. Ayrıca metin veri ve şekillerin bir arada sayısal veriye dönüştürülmesi, bilginin yönetiminde yapay zeka ve uzman sistemlerinin kullanılması da son gelişmeler arasında sayılabilir.⁷⁵

⁷⁴Yalvaç, Mesut; "Kütüphane Hizmetlerinde Bilgisayara Geçiş ve Sistem Analizi", **Jale Baysal'a Armağan**,

Istanbul:Yapı Tasarım Üretim, 1993, s.130

⁷⁵Uçak, Nazan Özenç; a.g.m., s.50

Çağımızda artan bilgi ve belgelerin kontrol altına alınabilmesinde, işlenmesinde kolaylık ve hız sağlayan bilgisayarlardan yararlanılmaktadır. Bu nedenle kütüphaneler; çok yoğun çalışma gerektiren, rutin olan yada tekrar gerektiren hızla yapılması gereken işlerde büyük yarar sağlayan bilgisayarları kütüphane içi işlemlerde kullanmaya başlamışlardır. Okuyucuya kısa sürede güvenilir bilgi sunma, toplu katalog hazırlama, literatür tarama, ödünç verme gibi işler daha az emekle daha hızlı yapılabilmektedir. Kütüphaneler bilgisayarlarla; daha verimli olma, daha fazla hizmet verebilme ve daha çok işbirliği yapabilme şansına sahip olmuşlardır. Zamanla hızla gelişen iletişim teknolojisiyle bilginin depolanması, düzenlenmesi ve erişiminde yenilikler ortaya çıkmakta, bu gelişmeler kütüphaneleri büyük ölçüde etkilemektedirler.

Mikrobilgisayarlar, kütüphanelerin fiziksel konumunu da değiştirmiştir. Danışma hizmetlerinde bu gelişmeler yeni yapılanmalara, hizmetin niteliğinin ve çeşidinin artmasına neden olmaktadır. Kullanıcıların beklentileri giderek artmakta, araştırma etkinliğinin zamanla kullanıcıya kayması yönünden bir eğilim ortaya çıkmaktadır. Pek çok kullanıcı ev veya ofislerden bilgiye erişimi benimsemektedir. Kütüphaneler bu gelişmeler doğrultusunda verdikleri kullanıcı eğitimini tekrar ele almak durumundadır. Bilgisayar destekli eğitim ve yeni araçların öğretimi kaçınılmaz olmaktadır.

Yeni teknolojiyle birlikte yeni hizmet türleri ortaya çıkması okuyucuya sunulan seçenekleri artırmakta, bu da okuyucu hizmetine duyulan gereksinimi daha önemli kılmaktadır. Teknik hizmetlerde kullanılan ulusal ve uluslararası ağlar bu bölümlerde çalışan personelin işini kolaylaştırmaktadır. Bu gelişimler yönetsel açıdan bazı sorunlar doğurmakta, teknik hizmetlerde çalışan personelin okuyucu hizmetlerine kaydırılmasını, koleksiyon geliştirme ve sistem yönetiminin yeniden ele alınmasını gerektirmektedir. Geleneksel okuyucu hizmetleri ve teknik hizmetlerin işlevleri belirsizleşmekte ve tartışılır duruma gelmektedir. Kütüphane hizmetlerinde bilgisayar kullanımı personelin niteliğini de önemli ölçüde etkilemiştir. Bu konuda eğitim görmüş, mantıklı ve çabuk karar verme yeteneklerine sahip personele ihtiyaç duyulmaktadır.⁷⁶

Bilgi çağında kütüphane, enformasyon alanında olağanüstü boyutlara ulaşan enformasyon teknolojisi sayesinde, kütüphanecilik yeni boyutlar kazanmıştır. Bu da kütüphanecilikte belli standartların oluşmasını zorunlu hale getirmiştir. Türkiye’de Üniversite kütüphanelerine hizmet verebilecek kapasiteye sahip ve yaygın kullanımı olan otomasyon programlarından birisi Bilkent Üniversitesi bünyesinde hazırlanmıştır. Projeye 1988 yılında başlanmış ve bugüne kadar da geliştirme çalışmaları devam etmektedir. Bu programı Türkiye’deki üniversitelerden; Koç, Marmara, Gazi, Başkent, Galatasaray Üniversiteleri kullanmaktadır.

Türkiye’de geliştirilen diğer bir otomasyon projesi de, Anadolu Üniversitesi bünyesinde 1989 yılında Bilgi İşlem Merkezi programcıları ve kütüphanecilerin işbirliği ile hazırlanmaya başlanmıştır. KYBELE adı verilen sistem, sadece Anadolu Üniversitesi bünyesinde kullanılmaktadır. Yurtdışında geliştirilen bir program olan VTLS’i ise Orta Doğu Teknik Üniversitesi 1994 yılında itibaren kullanmaktadır. 1996 yılında ODTÜ, OPAC sistemini faaliyete geçirmiş ve diğer bölümlerin de uygulamaya geçmesi çalışmalarını sürdürmektedir. Ayrıca Boğaziçi ve İstanbul Teknik Üniversitesi yurtdışından otomasyon programı satın almışlar ve veri tabanlarını oluşturma çalışmalarını sürdürmektedirler. Görüldüğü gibi Türkiye’de kütüphanelerde otomasyona geçiş oldukça yenidir. Henüz Türkiye’deki tüm üniversite kütüphaneleri otomasyona geçememiştir.

Sonuçlar göstermiştir ki, kütüphane otomasyonu, verimliliğin ve hizmetin geliştirmesini ve hizmetlerdeki etkinliğinin artırılmasını sağlamaktadır. Türkiye’deki üniversite kütüphanelerinin de bu sonuçtan kaçınmaları mümkün görünmektedir.

d. Yayıncılık ve Dağıtımda Teknolojinin Etkisi

Yeni teknolojilerle bilimsel ürünlerin dağıtımı alışagelmış kanalların dışında, çok sayıda basılı kopya yerine, bir tek elektronik kayıtla yaygın dağıtımın yapılabilmesine olanak sağlayabilmektedir. Bilgiyi kullanmak için ona fiziksel olarak sahip olmak artık gerekmemektedir. Bu da beraberinde yeni sorunlar getirmektedir. Özellikle, telif haklarının bu açıdan tekrar ele alınması gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Elektronik bilgiye erişim için çoğu kullanıcı artık kütüphanelere gitme gereksinimi duymamaktadır. Bilginin bu şekilde dağıtımı yüzyıllardır alışılan yöntemleri ortadan kaldırma tehlikesi taşımaktadır. Her çeşit bilginin giderek önem kazandığı bir dünyada üniversite bunu sağlayan en önemli kuruluştur. Elektronik dağıtım, kontrol için bir biçim belirler. (Baskı, gör-ışit, faks, elektronik posta, bilgisayar, uziletişim) Elektronik biçim giderek artmaktadır.⁷⁷ Yeni elektronik teknolojiyle bilim adamları karşılıklı etkileşim içindedir.

1980'lerde elektronik yayıncılığa doğru gidiş başlamıştır. Elektronik yayıncılık, önceden pek çok kopya basılıp, satış için dağıtılan bilginin bilgisayara yüklenip istek üzerine tek tek kullanıcılara satılması anlamına gelmektedir; Elektronik yayıncılıkla, bunun yayıncılığın tek yöntemi olması durumunda kütüphanelere etkisinin ne olacağı sorusu ortaya çıkmıştır. Gelecekte bu eğilim daha da artacaktır. Yayıncılar elektronik dergi de dahil olmak üzere pek çok elektronik yayıncılık biçimi denenmekte, makaleler basılmadan önce elektronik olarak dağıtılabilmektedir. Kütüphaneler basılı materyalleri ve gör-ışit materyallerinin yanı sıra hızla gelişen yeni bilgi kaynaklarıyla karşı karşıdırlar. CD-ROM pazarı ise gün geçtikçe büyümektedir. Bunun doğal sonucu olarak da kullanıcılar, artık doğru, hızlı verimli bilgi yanında belge/bilgi kayıt ortamları üzerindeki bilginin biçim yönünden de kendi kullanımlarına uygun olmasını istemektedir.⁷⁸

Masaüstü Yayıncılık

Masaüstü yayıncılık, "yüksek kalitede dizilmiş basılı doküman üretmeye olanak sağlayan bir mikrobilgisayar yazılım paketi"dir⁷⁹ ve diğer bir tanımla "grafiklerin entegrasyonu, metinde bunların düzenli bir şekilde yayılması ve basım işlerinin niteliği"dir.⁸⁰ Masaüstü yayıncılık olarak adlandırılmaktadır. Masaüstü yayıncılık terimi kişisel bilgisayarlarda kullanılmak üzere hazırlanmış en çok satan sayfa dizgisi programının (pagemaker) yayıncısı Paul Brainerd

⁷⁷Hayes, Robert M.; a.g.e., s.61

⁷⁸Uçak, Nazan Özenç; a.g.m., s.52

⁷⁹Arslantekin, Sacit; "Masaüstü Yayıncılık ve Bilgi Merkezlerinde Kullanımı", Prof.Dr.İlhan Kuma'a Armağan, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1994, s.2

⁸⁰Garber, Marvin; "Masaüstü Yayıncılık ve Kütüphane Uygulamalar", Çev.Fatoş Arslantekin, Türk Kütüphaneciliği, Ankara, Cilt.5, Sayı.2, (1991), s.76

tarafından ortaya atılmış bir deyimdir. Masaüstü yayıncılık sistemi ile metin yazıp bunun üzerinde düzeltme yapılabilir, tablolar oluşturulup, şekiller çizilebilir, belgenin içine her türlü görsel malzemeyi yerleştirebilir ve sayfa tasarımı yapılabilir. Sonra uygun bir yazıcı-font bileşimi ile belgeler bastırılabilir.⁸¹

Günümüzde kütüphanelerin gerçekleştirilmesi gerekli yayın hizmetleri vardır. Bu hizmetlerin en önemlisi de, kütüphanelere yeni gelen yayınları duyuran bibliyografya ya da abstrakt içeren bültenler ile süreli yayınlar içindekiler sayfasını yansıtan güncel duyuru bültenlerinin hazırlanması ve bültenlerin gerek hazırlanması ve gerekse yayınlanmasında masaüstü yayıncılık etkin bir araçtır. Kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda, bu bültenler, punto, sütun, satır sayısı, yeni sayfa düzeni sağlanarak kolaylıkla yayınlanabilir. Ayrıca bunun dışında, kullanıcılara dağıtılabilecek makale, yönetim raporları, pazar araştırma raporları, broşürler, el kitapları, kullanıcı kılavuzları ve diğer dokümanların üretimi için de kullanılabilir.⁸²

Masaüstü yayıncılık ile hizmet verilen merkeze ve yapılan işlere farklı açılardan bakılabilir ve bilginin depolanmasından çok bilginin yayınlanması ve yayılması işi önem kazanır. Masaüstü yayıncılık, kullanıcıların farklı bilgi gereksinimlere yanıt verebilecek bilgi ürünlerini geliştirmeye olanak verir. Masaüstü yayıncılık bilgi iletişimde görevli kişiler için kullanıcının bilgiye değerlendirici bir açıdan bakmasına olanak sağlayan iyi düzenlenmiş bir araçtır. Böylelikle üretilen bilginin niteliği yanı sıra kullanıcıların merkeze bakışında önemli bir olumlu etki yaratmış olacaktır. Kütüphaneler bilgi depoları görünümünden sıyrılıp, bilgi yayını ve bilgi yayımı merkezleri konumuna kavuşacaktır. Masaüstü yayıncılık kullanıcıların tek tek bilgi gereksinimlerine yanıt vermekten çok, çeşitli kullanıcıların gereksinim duydukları bilginin etkili bir biçimde geliştirilmesine de olanak sağlar. Birçok kullanıcı, kütüphaneye benzer sorular, problemler ve benzer ilgi alanları ile gelmektedir. Bu ortak ilgiler, merkezin raporları, pazar araştırmaları, bültenler, seçmeli bilgi yayımı ya da birtakım analizler gibi bilgi ürünleri ve hizmetleridir.⁸³

⁸¹ Arslantekin, Sacit; a.g.m., s.2

⁸² Arslantekin, Sacit; a.g.m., s.4-5

⁸³ A.g.m., s.4

Elektronik yayınlar ve dergiler oldukça yeni, ancak hızla gelişen bir olgudur ve geleceğin mikro biçimi olacağı kesindir, Fakat bu geçiş kolay olmayacaktır.⁸⁴ Belgelerin binlerce aboneye e-posta ile kolayca, hızlıca iletilebilmektedir. Elektronik yayınlar ve dergilerin çoğu metin şekilde olduğu gibi, diğer biçimlerde de sağlanmaktadır. Süreli yayınların amacı olan en kısa ve güncel bilgiyi iletme amacını sağlamaktadır.⁸⁵ Başlangıçta süreli yayınların yalnızca içindekiler sayfaları ve makalelerin özetleri elektronik ortama aktarılırken, son yıllarda yayıncılar, üniversiteler ve kütüphaneciler bilimsel süreli yayınlarda yayımlanan makalelerin tamamını elektronik olarak kullanıma sunma amacıyla projeler geliştirmeye başlamışlardır.⁸⁶ Elektronik dergiler ve kitaplar Internet'te gopher servisine yerleştirilir ve hizmete sunulurlar. Elektronik dergiler ve yayınlar kütüphanelerin yer sorununa da bir çözüm olabileceği düşünülmektedir.

CD-ROM'lar

Elektronik enformasyonun genişlemesi belki de en fazla CD-ROM alanında görülmektedir. Yayıncılar, bazı yeni kitapları, abstraktları, ansiklopedileri, standart kaynak çalışmalarını başvuru kaynaklarını CD-ROM ortamında üretmeye başlamışlardır. CD-ROM teknolojisi, enformasyon sistemleri ve bilgi ağlarından yararlanamayan fakat elektronik ortamdaki bilgiye erişmek isteyen kütüphaneler için büyük yararlar sağlamıştır.

⁸⁴Gorman, Michael; a.g.m., s.7

⁸⁵Tennant, Roy; a.g.e., s.58

⁸⁶Tonta, Yaşar; "Internet, Elektronik Kütüphaneler ve Bilgi Erişim", **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.10, Sayı.3, (1996), s.219

e. Akademik Öğretimde Teknolojinin Etkisi

“Öğrenme ve öğretme biçimleri yeni teknolojinin sonucunda çok kesin ve hızlı biçimde değişmekte”dir.⁸⁷ “Okuryazarlık artık temel bilgisayar becerilerini de kapsamaktadır. Teknoloji bir öğretme teknolojisinden çok bir öğrenme teknolojisi”dir.⁸⁸ Basılı kitap 15.yüzyılda eğitim için yüksek teknoloji haline gelmişse, bilgisayar, televizyon ve video kasetleri de 20.yüzyıldaki eğitimin yüksek teknolojisi haline gelmektedirler. Yeni teknolojinin üniversiteler ve öğrenme biçimleri üzerinde derin bir etki yaratacağı kesindir.⁸⁹ Öğretim görevlisinin işi yardım etmek, yol göstermek, yüreklendirmek, örnek olmak olacak ve akıl hocası durumuna gelecek ve yeni öğrenme kuramları ve teknolojileri bunu başlatacaktır.

Bilgisayarların hızı, üniversiteyi herhangi bir kurum kadar değiştirmiştir. Artık üniversitelerde eğitimde de mikrobilgisayarlar aranır. Bilginin sağlanma kapasiteleri, depolama ve görüntü olağanüstü bir şekilde artmıştır. Ham bilginin girişi hiç olmadığı kadar pahalıya mal olmaktadır. CD-ROM ve WORM gibi diskler, video diskleri, bilgiyi depolamada olanaklarımızı arttırmıştır. Şimdi basılmış sayfalardan daha iyi sonuçlar elde edilmekte, hatta teknolojinin bu alanları bilgisayarlar kadar sürekli gelişim göstermiştir. Ayrıca uziletişim kapasitesinin artmasıyla bilginin sağlanması, depolama ve görüntüsü de paralel olarak artış göstermiştir.

Sonuç olarak bilgi saniyede 100 milyon parça halinde transfer edilebilir hale gelmiştir, yarın bu belki de daha hızlı olacaktır. Bütün bu teknolojik gelişme açıkça üniversiteyi etkilemektedir ve dolayısıyla kütüphaneleri de etkilemektedir.⁹⁰ Üniversite kütüphanesinin temel rolü eğitimle ilgilidir ve kütüphane eğitimin bir parçasıdır. Bundan dolayı kütüphaneye akademik bir birim ve kütüphanecide akademik bir kimlik kazanır. Kütüphanesiz bir üniversite ve ne de yetişkinlerin eğitimleri oluşturulabilir.

⁸⁷Drucker, Peter F.; *Yeni Gerçekler: Devlet ve İş Dünyasında, Toplumda ve Dünya Görüşünde*, Çev. Birtane

Karanakçı, Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 1994, s.237

⁸⁸A.e., s.253

⁸⁹s.254

⁹⁰Hayes, Robert M.; a.g.e., s.99

f. Bibliyografik Hizmet Kurumları

Elektronik olarak bibliyografik kayıtları ilk üretenler Library of Congress ve British National Library gibi milli kütüphaneler olmuştur. Bir süre sonra kullanıcılar, milli kütüphane kaynakları dışında kalan yabancı yayınlara, devlet yayınlarına, gör-ışit kaynaklarına, bibliyografyalara da aynı şekilde ulaşmak istediler. Böylece OCLC, RLIN, UTLAS gibi bibliyografik hizmet kurumları oluştu. Bu kurumların en ünlülerinden OCLC (Online Computer Library Center)'nin bugün 10.000'den fazla üyesi ve 26 milyon bibliyografik kayda ilişkin kütüphane koleksiyonlarına ait 444 milyon kayıttan oluşan bir veri tabanı vardır. Bu kurumlar sayesinde veri ortak kullanılmaktadır ve kütüphanelere şu faydaları sağlar:

1)Daha fazla kaynak erişimi: Geniş veri tabanlarına (kütüphane koleksiyonlarına) erişim mümkündür. Ayrıca elektronik biçimdeki bibliyografik veriler kullanılarak MARC'a (Makinece Okunabilir Kataloqlama) göre kataloglama yapılabilir, kart katalogunun yeniden üretilmesi, orijinal kataloglamaya gerek duymadan emek ve zaman tasarrufu sağlamaktadır. Bu işlemi kütüphaneler kendileri online veya CD-ROM kataloglama sistemlerini kullanarak geriye dönük veri aktarımı yapabilirler, ayrıca çeşitli anahtar tarama kelimelerinin disketlere aktarılıp bu tür hizmetler veren kurumlara (OCLC, RLIN gibi) gönderilerek orada eşleştirme yapılarak veri tabanı oluşturabilir.

2)Yük ve sorumluluk paylaşımı: İşbirliği gruplarına üye olan kütüphanelerle veri tabanlarına devamlı yeni kayıtlar eklenmektedir.

3)Toplu kataloglar: Aynı konudaki veya alandaki bölgesel gruplar tarafından üretilen kütüphanelerin toplu katalogları önemli bir başvuru kaynağıdır. Toplu kataloglarla kütüphaneler arası ödünç verme gibi, işbirliği isteklerini kolaylaştırmaktadır.

4)Kütüphanenin gücü: Veri tabanı oluşturmada ortak hareket eden kütüphaneler, yazılım, donanım satıcıları ile yapılan görüşmelerde pazarlık gücünü arttırırlar.

g. Sanal Kütüphane

“Sanal çevreler yıllardır uçuş benzetim programları ve askeri görüntü elde etmek gibi uygulamalarda kullanılmaktadırlar. Bilgisayarların bilgi işleme, depolama kapasitelerinin artması ve maliyetlerinin düşmesi sanal uygulamaların kişisel bilgisayarlara uyarlanabilmesini sağlamıştır. Bilgisayar insan etkileşimi, bilgi imgelemesi, duyum teknolojisi ve iş istasyonları temeline dayanan benzetim platformları alanlarındaki gelişmeler var olan bilgisayar grafiği ve multimedya teknolojisini sanal gerçeklik adı verilen yeni bir insan makine ara yüzü kavramına yönlendirmiştir. Sanal gerçeklik günümüz bilgi sistemlerinin kısıtlı uzayda bilgi sunumu gibi sorunlarını çözebilecektir. Bu sistem kişisel bilgisayar, etkileşimi sağlayan hareket izleyici, üç boyutlu veri tabanı ile uygulama yazılımından oluşur. Hareket izleyicileri ile kullanıcının hareketleri izlemekte ve görüntü perspektifi buna göre belirlenmektedir. Kullanıcı özel gözlükler ile üç boyutlu görüntüleri izleyebilir.”⁹¹

3. Kütüphaneciliği Etkileyen Ulusal Faktörler

a. Nüfus Artışı ve Nüfus Hareketleri

2000’li yılların başlangıcında ciddi sosyal ve ekonomik değişmelerin etkisi altında olan ülkemizde yıllık nüfus artışı hızının 2000 yılına kadar % 2’ler düzeyinde olacağı düşünülmektedir. DPT verilerine göre halen nüfusun % 37’si gençlerden oluşurken yaşlı nüfus giderek artmaktadır.⁹² Görüldüğü gibi, Türkiye’de nüfus artış oranı çok yüksektir. Üniversiteye girmek isteyen öğrenci sayısı 1-5 milyona yaklaşmış durumdadır.⁹³ Hızlı nüfus artışı sonucu ve yüksek öğretim kademelerindeki istihdam ve bütçenin yetersizliği kütüphaneleri olumsuz etkilemiştir. Özellikle üniversite de fiziksel ve maddi problemler yaratmaktadır. Ekonomik ve sosyal açıdan öğretimin en önemli görevi , sadece her çeşit sosyal ve ekonomik faaliyet sektörleri için yeter sayıda adam yetiştirmekten ibaret değildir,

⁹¹Egeli, Birgül; a.g.m., s.299

⁹²Onbeşinci Milli Eğitim Şurası 2000’li Yıllarda “Türk Milli Eğitim Sistemi” Raporlar, Görüşmeler, Kararlar, Ankara:

Milli Eğitim Bakanlığı Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı, 1996, s.349

⁹³A.e., s.279

bu kişilerin aynı zamanda sosyal gerçekleri anlayan ve tutumları faydalı olacak teknik bilgi ve ehliyetlerle donatmaktır.⁹⁴

Diğer yandan, hizmet sunulan grubun demografik özellikleri iyi bilinmelidir. Çünkü, hizmet verilen kullanıcıların yaşı, çalışma alanları, sosyal hareketlilik ve göç gibi etkenler verilecek hizmetin saptanmasında dikkate alınması gereken göstergelerdir.

b. Üniversitelerde Eğitim ve Öğretimin Niteliği

Atatürk 3 Mart 1924 tarih ve 430 sayılı Tevhid-i Tedrisat Kanunu ile ülkedeki bütün eğitim kuruluşları, bu arada Şer'îye ve Evkaf Vekaleti ve özel vakıflar tarafından yönetilen bütün medrese ve okullar Maarif Vekaletine bağlanmıştır. Aynı dönemde TBMM 1 Nisan 1924'te kabul ettiği 493 sayılı yasa ile Darülfünun'a "Şahsiyeti Hükmiye" vererek, üniversiteye bilimsel ve idari özerklik tanımıştır.⁹⁵

Yükseköğrenime olan talebi karşılayabilmek için 1992 yılında devlet tarafından 21 yeni üniversite ile iki yüksek teknoloji enstitüsü açılmıştır. Bugün ise Türkiye'de 61 üniversite ve 2 yüksekokul bulunmaktadır. Üniversite sayısı artmakta, fakat kalite düşmektedir. Türkiye'nin yüksek öğretimde Avrupa standartlarını yakalayabilmesi için halen % 1.04 olan GSMH içindeki payının % 10-15 düzeyine çıkarılması gerekiyor.

DİE'nin 1994 yılı verilerine göre 12-44 yaş arasındaki nüfusun erkeklerde % 96'sı, kadınlarda ise % 84'ü okuma yazma bilmekte iken, % 10'u okuma yazma bilmemektedir. % 90'lık okur-yazarlık oranı bütünleşmek için çaba harcadığımız pek çok Avrupa ülkesinden düşüktür. Öğrenim durumları itibariyle nüfusun % 46.1'i ilkokul, % 7.6'sı ortaokul, % 7.8'i lise ve dengi okul, % 3'ü de yüksek okul mezunudur. Çağ nüfusu itibariyle ilkokullarda okullaşma oranı % 100, ortaokullarda % 65.6, lise ve dengi okullarda % 53, yükseköğretimde ise % 26.7'dir. Bunun % 53'ü açık öğretimdir.⁹⁶ 1995-96 öğretim yılı başı itibariyle örgün

⁹⁴Janne, Henri; *Üniversite ve Çağdaş Toplumun İhtiyaçları*, Çev.Bedri Karafakıoğlu, İstanbul:İstanbul Teknik

Üniversitesi Teknik Haberleşme Merkezi Yayını, 1973, s.62

⁹⁵Çelik, Ahmet; "Türkiye'deki Üniversite Kütüphanelerinin Tarihsel Gelişimi", a.g.m., s.31

⁹⁶Onbeşinci Milli Eğitim Şurası 2000'li Yıllarda "Türk Milli Eğitim Sistemi" Raporlar, Görüşmeler, Kararlar, s.350

öğretimde 70.228 açık öğretimde 459.460 olmak üzere 1.160.688 öğrenci öğrenim görmüştür. Ayrıca lisans üstü öğrenim gören 16.298 öğrenci vardır. Üniversitelerde toplam 50.259 öğretim elemanı görev yapmıştır.⁹⁷ 1 öğretim üyesine 37 öğrenci düşmektedir. 50.000 öğretim elemanına ise 2 milyon öğrenci düşmektedir.

70 yıllık Cumhuriyet döneminde üniversite eğitimi açısından nicel ve nitel olarak önemli gelişmeler görülmekle birlikte, istenilen hedeflere varılmadığı ortadadır. Türkiye'deki öğretim üyelerinin büyük bir çoğunluğu, zamanının büyük bölümünü ders işlemeye ayırmakta, dünyadaki gelişmeleri yeterince yakından izleyememekte ve istenilen ölçüde bilimsel çalışma yapamamaktadır. Ayrıca yükseköğretimi çağdaş seviyeye çıkaramamakta dersin içeriğini gelişen koşullara göre yenileyememekte ve her yıl kendini tekrar etmek durumunda kalmaktadır. 1992 yılında yapılan bir çalışmanın sonucuna göre; Japonya'daki bir öğretim üyesi 4 ila 18 arası lisans ve en fazla bir lisans üstü öğrenci ile ilgilenmektedir, Türkiye'deki öğretim üyeleri ise Japonya'daki meslektaşlarında 5-6 misli lisans ve 2-3 misli lisansüstü öğrenci ile ilgilenmek durumunda olduğu tespit edilmiştir.⁹⁸ Diğer yandan, üniversitelerde bilimsel eser verilememekte, öğretim üyesi ile öğrenci ilişkileri dersane içinde kalmakta, dersler belli kitapların sayfasına bağlı olarak izlenmekte, seminerler yetersizdir ve genelde ülke sorunlarına eğilmeyen daha çok kuramsal kalan bir öğretim şekli ağırlık kazanmaktadır.⁹⁹

Çevre etkeni söz konusu olunca kütüphanelerin içinde yer aldıkları üniversitelerdeki eğitim ve öğretim yöntemi önem kazanmaktadır. Özellikle bu yöntem üniversite öğretim elemanlarını ve öğrencileri araştırmaya yeterince yöneltilmiyorsa kütüphaneye olan talebi azaltıyordur. Her tür hizmetin yapısında belirleyici bir öge olan arz-talep kuralı dikkate alındığında, yeterli talebin olmadığı bir ortamda yeterli bir kütüphane hizmeti de mümkün olamayacaktır.¹⁰⁰

⁹⁷Sağlam, Mehmet; **Milli Eğitimde Hedefler**, Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı, 1996, s.49

⁹⁸Toplu, Mehmet; "Üniversite Kütüphanelerinin Bilimsel Araştırmadaki İşlevi ve Türkiye Gerçeği (1)", **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.6, Sayı.1, (1992), s.35

⁹⁹A.g.m., s.29

¹⁰⁰Çelik, Ahmet; "Türkiye'deki Üniversite Kütüphanelerinin Sorunları", **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.5, Sayı.2, (1991), s.66

Çağdaş üniversitenin en önemli işlevleri olan eğitim-öğretim çalışmalarının ve bilimsel araştırmaların gerçekleştirilebilmesinin çağdaş bir kütüphane hizmeti ile mümkündür. Ekonomik, toplumsal ve kültürel gelişmede yüksek eğitimin önemli rolü kabul ediliyorsa, üniversitenin fonksiyonlarına paralel olarak hizmet veren kütüphanelerinde ulusal gelişmede büyük katkısı olacaktır. Bu nedenle kütüphaneler akademik personel, araştırmacı ve öğrencinin isteklerine yanıt verecek duruma gelmelidir. Üniversite kütüphanelerimizin işlerlik kazanabilmesi için, eğitim ve öğretim programlarının kütüphaneye dönük olması gerekir. Öğretim üyeleri tek kitap yerine, geniş bir literatüre dayanmalı ve öğretimi sırasında öğrencilerini kütüphanelerdeki ilgili eserlere yöneltici dersler, ödevler vermelidir.

Sonuç olarak, kütüphaneciler beş bin yıldır belgeleri toplama, koruma ve yararlanmak isteyenlerin hem örgün hem de yaygın eğitimde hizmetine sunmasaydı, bugün uzak yolculukları hayal bile edilemezdi ve eğitimde kütüphanenin yeri çok önemlidir, et tırnaktan nasıl ayrılmazsa, kütüphanesizde eğitim düşünülemez.¹⁰¹

Öğrenci Çeşitliliği (Farkı)

Öğrencilerin yaş, kültür, etnik yapısı ve üniversite öncesi hazırlıkta artan bir farklılık vardır. Öğrenciler aynı kültürden değil değişik alt kültürlerden gelmektedir. Özellikle kültürel ve etnik farklılıkların önemi gittikçe artmaktadır. Ve üniversite bunu sosyal değişimde öncelikli bir unsur göz önünde bulundurabilir. Üniversiteler bu ihtiyacı göz önüne alırsa kütüphane ve diğer bilgi kaynakların da yeni ve farklı istekler olacaktır ve kendileri yeni materyal ve hizmetler kazanacaktır.¹⁰²

Kurslar

Üniversiteler bünyelerinde ya da kendilerine bağlı vakıflar aracılığıyla üniversite eğitimi sonrası kurslar düzenlemektedirler. Teknoloji ve bilgi sürekli geliştiğinden öğrencilere veya dışarıdan gelen kişilere belirli ücret karşılığı kurslar şeklinde eğitim verilmektedir. Bu eğitim, kişinin mesleği alanında uzmanlaşmasına ve kendini geliştirmesine yardım eder.

¹⁰¹ Ersoy, Osman; "Eğitimde Kütüphane", *Türk Kütüphaneciliği*, Ankara, Cilt.8, Sayı.2, (1994), s.94

¹⁰² Hayes, Robert M.; a.g.e., s.60

Türkiye'de sanayi işbirliği daha çok endüstriye danışmanlık hizmeti vermek ve sanayi personeli için seminer, kurs vb. biçimlerde eğitim çalışmalarında bulunmak gibi hizmetler şeklinde belirlenmektedir. Kütüphanelerde bu kurslarda kullanılacak yayınları koleksiyona katarak, kursu verecek öğretim görevlisinin bilgisinin artması için koleksiyonunu geliştirecektir.

Yabancı Dille Eğitim

Türkiye'de son yıllarda yabancı dille eğitim veren üniversitelere büyük rağbet olmaktadır. Üniversite sınavı sonuçlarına göre bir değerlendirme yapıldığında ön sıraları ODTÜ, Boğaziçi, Bilkent üniversitesi gibi yabancı dille eğitim veren üniversiteler yer almaktadır. Üniversitelerin kalite puanlarını örnek olarak verirsek; Bilkent Üniversitesi 67.89, Orta Doğu Teknik Üniversitesi 57.31, Boğaziçi Üniversitesi 56.71, İstanbul Teknik Üniversitesi 55.39, Anadolu üniversitesi 48.99, Marmara Üniversitesi 46.07.¹⁰³ Piyasada yabancı dili iyi olan elemanlar aranmakta, hatta bir yabancı dil bilgisi yeterli olmamaktadır. Bu da eğitimi ve Türkçe eğitim veren diğer üniversiteleri önemli ölçüde etkilemektedir. Yetenekli ve bilgili öğrenciler yabancı dille eğitim veren üniversiteleri tercih etmektedirler.

Diğer bir açıdan üniversite kütüphaneleri uluslararası gelişmeleri izleyebilmek için genel olarak yabancı dillerdeki yayınlara ağırlık vermektedir. Ancak, bir yabancı dili yeterince bilmeyen öğrencilerin kütüphanelerden yararlanması güçleşmektedir. Bu durumda kütüphaneler daha ziyade öğretim elemanlarına hizmet etmek durumunda kalmaktadır.

Yabancı dille eğitim kütüphaneyi ve işlemlerini de etkilemektedir. Yabancı dille eğitim yapan bir üniversitenin kütüphanesi kaynaklarının daha çok yabancı dilde olmasına dikkat edecektir. Örneğin eğitimin yabancı dilde olması, kütüphanenin kataloglama bölümünün politikasını değiştirecektir. Kullanıcıyı yönlendirmek için kullanılan konu başlıkları Türkçe'ye çevrilmeyecek, İngilizce kullanılacaktır. Türkçe eğitim veren bir üniversitede ise konu başlıkları Türkçe'ye çevrilecektir. Görüldüğü gibi teknik ve okuyucu hizmetleri açısından yabancı dille eğitim kütüphaneyi etkilemektedir.

¹⁰³"Hangi Üniversite Daha İyi?...", *Milliyet Üniversite Tercih Rehberi*, 15 Haziran 1997, s.4

c. Üniversitenin Araştırma Kapasitesi ve Kabiliyeti

Çeşitli ortamlarda sıklıkla kullanılmakta olan araştırma terimi, kullanıldığı ortamın özellikleri çerçevesinde farklı şekillerde algılanmakta ve tanımlanmaktadır. Günlük yaşamda nerede olduğu hatırlanmayan herhangi bir şeyin bulunmasını amaçlayan çabalarda, evrensel düzeyde geçerli olabilecek bilimsel yasalara ulaşma amacıyla gerçekleştirilen çalışmalara kadar bir çok arayış "araştırma" terimi ile ifade edilmektedir. Araştırma faaliyetleri bilimsel anlamda bilgi üretmek ve teori geliştirmek için olduğu kadar, karşılaşılan ya da karşılaşılabilecek problemlere güvenilir çözüm yolları bulmak için bilimsel yöntemin uygulandığı çalışmaları içermektedir. Oldukça genel bir yaklaşımla "gerçeği arama işlemi" olarak da tanımlanan araştırma olayı, temelde öğrenmeyi ve aydınlanmayı amaçlayan bir arayıştır. Bu çalışmak şeklinde olduğu gibi, bazıları da bilindiği sanılan pek çok şeyin eksik ya da yanlış olabilme olasılığından ötürü de yapılmaktadır. İlgili konuda bilinmeyenin açıklanmasını amaçlayan araştırma olayı, gerekli verilerin planlı ve sistemli bir şekilde toplanması, çözümlenmesi, yorumlanarak değerlendirilmesi ve rapor edilmesi aşamalarından oluşmaktadır.¹⁰⁴

Araştırma faaliyetleri ulusal düzeyde çeşitli kuruluşlar tarafından gerçekleştirilir. Bu kuruluşları genelde üç ana grup içinde tanımlamak mümkündür. Bunlar, üniversiteler, devlet sektörü ve özel sektördür. Üniversiteler içinde yürütülmekte olan araştırmalar, çeşitli kademelerde değişik amaçlara yönelik olarak yürütülmektedir. Üniversitelerdeki araştırmaları amaçları itibariyle gruplandırmaya tabi tutacak olursak; Bunlar,

- 1)Eğitim amacıyla ve eğitimin bir parçası olarak yürütülen araştırmalar,
- 2)Çeşitli kamu kuruluşlarınca üniversiteye tanınan imkanlarla yürütülen, ülkenin bilimsel düzeyini ve kültürünü arttırmaya yönelik araştırmalar,
- 3)Uluslararası kuruluşlarda sağlanan çeşitli türde imkanlar ya da uluslararası işbirliği anlaşmaları çerçevesinde yürütülmekte olan temel ve uygulamalı araştırmalar,
- 4)Çeşitli kamu ya da özel kuruluşların uygulamadaki sorunlarının çözümüne yönelik olarak yürütülmekte olan araştırmalardır.”¹⁰⁵

Çakın, İrfan; "Araştırma Faaliyetleri ve Kütüphaneler", *Türk Kütüphaneciliği*, Ankara, Cilt.5, Sayı.4, (1991), s.153

Çakın, İrfan; a.g.m., s.154

Daha çok kütüphanecileri ilgilendiren araştırma 4 gruba ayrılabilir; Uygulamalı araştırma, bibliyografik araştırma, akademik araştırma, bilimsel araştırma. Uygulamalı araştırma herhangi bir problemin çözümünde kullanılacak bilgiyi arayan herkesin eylemini içerir. Bu çeşit bir araştırmada yapılacak iş bilgiyi bulunduğu yerden çekip çıkarmak ve probleme uygulamaktır. Kütüphanede bulunan danışma kaynaklarının büyük bir bölümü bu tip araştırma için yeterlidir.

Bibliyografik araştırma, problemle ilgili daha önceki çalışmaların tanımlanmasını ve bu tanımlamaların konunun açıklığa kavuşturulması için analiz edilmesini öngörür. Araştırmacı diğer kişilerin düşüncelerini özümseyerek bir sonuca varır. Bibliyografik araştırma öncelikler üniversite kütüphanelerinde yapılır. Amerika'da bu tip araştırmaya yardımcı olmak üzere verilen "bibliyografik eğitim" hizmeti öğrencilerin çeşitli bilgi kaynakları arasındaki ilişkilerle bunların kullanımlarını daha iyi kavramasına yardımcı olur.

Bilimsel araştırmanın özelliği yeni bilgilerin ortaya konulmasıdır. Akademik araştırma hem bibliyografik hem de bilimsel araştırmanın niteliklerini taşır. Analiz süreci belirli bir konu ile ilgili olarak yapılan bibliyografya taraması ile başlar. Araştırmacı diğer bilim adamlarının düşüncelerini yeniden düzenleyerek, o konudaki bilgiye özgün katkıda bulunmayı amaçlar. Araştırma olgusunu bu şekilde griplamanın da güncelliğini kaybettiğini söylemek yerinde olur. Günümüze kadar öğretim üyeleri birçok üniversite kütüphanesinde verilen sınırlı araştırma hizmetleri ile yetinmişlerdir. Ancak literatürde öne sürüldüğü gibi bilimsel ve teknik bilgi, her beş buçuk yılda bir iki katına çıkıyorsa, öğretim elemanlarının kendi dar araştırma alanlarında güncel kalmaları giderek güçleşecektir¹⁰⁶.

Kütüphane bir kenarında bilgi içeren bilgi kaynakları, diğer kenarında bu bilgilere gereksinim duyan insanların ve nihayet tabanında da bu iki unsurun yararlı ilişkide bulunduğu bir üçgene benzetilebilir. Hizmetlerin etkin bir düzeyde gerçekleştirilmesi ve kütüphanenin toplumsal açıdan yeterliliği bu iki unsurun çok iyi tanımlanması ve açıklanması ile yakından ilgilidir.¹⁰⁷

¹⁰⁶Karakaş, Sekine; "Araştırma Sürecinde Üniversite Kütüphanecisi", **Türk Kütüphaneciler Derneği 40.Yıl**

Kütüphanecilik Kurultayı, 30 Kasım-4 Aralık 1989, Bildiriler, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği,

1990, s.61

¹⁰⁷Çakın, İrfan; a.g.m., s.155

Bilimsel yayın alanında meydana gelen hızlı değişmeleri ve bilimsel araştırmaların kazandığı yeni boyutlar, üniversite kütüphanecisinin hizmet anlayışında yeni kavramların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bilim adamının gereksinim duyduğu bilginin bu kadar bilgi kaynağı arasından en hızlı, en güvenilir ve en ekonomik bir şekilde sağlanması, üniversite kütüphanecisinin temel görevidir.

Üniversite kütüphanecileri araştırmacıyı kaynaklara yönlendirerek bizzat tarama yaparak, araştırma çalışmalarına yardımcı olmaktadırlar. Bilgisayarların kütüphanelerde kullanılmaya başlamasıyla birlikte hizmetlerde çabukluk, standartlaşma, daha fazla bilgiye erişim ve insan gücünden tasarruf ve daha fazla bilgiye erişim olanağı gibi yararları olmaktadır.¹⁰⁸

Yapılan bir araştırmaya göre, sadece bilimsel ve teknik konularda yayınlanmakta olan süreli yayınların sayısı her yılda yaklaşık on misli artmaktadır. Dünyada yayınlanmakta olan süreli yayın sayısı 1750 yılında 10, 1800 yılında 1000 ve 1980’li yıllarda ise 100.000’e ulaşmıştır. Günümüzde ise 100.000’i aşmış olan süreli yayın sayısının 2000 yılında 400.000’i bulacağı tahmin edilmektedir. Bunların içerisinde raporlar, konferans metinleri, tezler ve diğer yayınlar da girmektedir. Bu durum göstermektedir ki, araştırmacılar çok büyük bir sorunla karşı karşıyadır. Ayrıca bu materyallerin toplandığı hacimde göz önüne alınırsa sorunun daha da karmaşık hale gelmiş olduğu görülebilir. Araştırmacıların bu sorunun üstesinde gelebilmesi ancak kütüphanelerin araştırma sürecinde daha etkin olmalarıyla mümkün olacağı görülmektedir.¹⁰⁹

Bilimsel araştırmaların temelini oluşturması gereken lisansüstü çalışmalar, Türkiye’de gerçek kimliğini kazanamadığı gibi, öğrenci ve öğretim üyesinin saptadığı konuda olup, ülkenin sorunlarına yönelik değildir. Doktora tezleri ise dış süreli yayınlarda yayınlanma şansına sahip değildir. Bu çalışmaların duyurulması oldukça geç olmakta bu da tekrara sebep olmaktadır.¹¹⁰

¹⁰⁸Toplu, Mehmet; “Türk Üniversitelerinde Araştırma-Geliştirme Çalışmaları”, a.g.m., s.70

¹⁰⁹Çakın, İrfan; a.g.m., s.158

¹¹⁰Toplu, Mehmet; “Üniversite Kütüphanelerinin Bilimsel Araştırmadaki İşlevi (1)”, a.g.m., s.38

Üniversitelerde bilimsel çalışmaların göstergelerinden biri de bilim adamlarının yurt içi ve dışı yayın sayılarıdır. Türkiye’de ise bilimsel çalışmaların çoğu yerli dergiler de yayınlanmakta, yabancı süreli yayınlarda yayınlanmamaktadır. Böylece uluslararası yayın kritiğe sunulmayan araştırma sonuçları ise, ne araştırmacıya ne de bilim dünyasına yarar sağlamamaktadır. Türk üniversitelerinde bilim adamları tarafından uluslararası dergilerde yayınlanmamış ve Science Citation Index ve Social Science Citation Index tarafından indekslenmiş bilimsel çalışmaların üniversitelere göre dağılımı şöyledir. SCI’de yayınlanmış bilimsel çalışmaların % 71.5’i 7 üniversite (Ankara, Boğaziçi, Ege, Hacettepe, İstanbul, İTÜ ve ODTÜ) ve %28.5’i geriye kalan üniversiteler tarafında gerçekleştirilmektedir.¹¹¹ Türkiye yıllık bilimsel makale sayısı açısından 1789 makale ile 34.sırada yer alamamaktadır.

OECD’li ülkelerinde AR-GE harcamalarının GSMH’ya oranı 1990’lı yıllarda ortalama 1.63 düzeyindeyken Türkiye’de bu oran binde üç seviyesinde kalmıştır. OECD ülkelerinde kişi başına 382 \$, AR-GE harcaması yapılırken, Türkiye’de 5 \$’da kalmaktadır.

Sorunun üniversite boyutu yeterli düzeyde bilimsel araştırma yapılmaması oluşturmaktadır. Öğretim üyesi ve bilimsel çevreyle kütüphane arasında yeterli diyalogu kurulamamıştır. Lisansüstü çalışmalarında öğretim üyesi, öğrenci ve kütüphane üçlemesindeki iletişimsizlik bunun en büyük göstergelerinden biridir. Ayrıca araştırmanın çok büyük önem bilgi çağında üniversite kütüphanecilerinin de fonksiyonlarını değiştirmektedir. Üniversite kütüphanecileri araştırma sürecinde doğrudan doğruya yer almakta ve araştırmayı başlatan öge durumuna gelmektedir.¹¹²

d. Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Niteliği

Kütüphanenin türü ne olursa olsun, hizmet vermeği amaçladığı bir kitlesi vardır. Üniversite kütüphanelerinde kütüphanenin bu kitleye ulaşabilmesi mümkün olan en iyi hizmeti verebilmesi, kullanıcı olarak kazanması ve kütüphaneyi tanıtabilmesi için kütüphane kullanıcısının farklı özelliklerini göz önünde bulundurabilmesi gereklidir.

¹¹¹Toplu, Mehmet; “Üniversite Kütüphanelerinin Bilimsel Araştırmadaki İşlevi (1)”, a.g.m , s.39

¹¹²Karakas, Sekine; “Araştırma Sürecinde Üniversite Kütüphanecisi”, a.g.m., s.66

Kullanıcının bilgisi, dili, meslek düzeyi, eğitimi, sağlık durumu yani kullanıcının niteliği, koleksiyonu, binayı ve kütüphaneyi etkileyecektir. Kullanıcının yararlanma şekline bağlı olarak kütüphanenin düzenlenmesi gerekir. Genellikle üniversite kütüphanelerinden yararlananlar; öğrenciler, öğretim üyeleri, ihtisas yapan öğrenciler ve üniversite dışından gelen araştırmacılarıdır. Üniversite eğer merkezi bir üniversite ise aynı kampus içerisinde tüm fakülteler bulunmakta ise o zaman kampüsteki tüm fakültelerin öğrencileri de merkez kütüphaneden yararlanırlar ve fakültelerde fakülte kitaplıkları bulunmaz. Üniversite dışından gelen araştırmacılar, diğer üniversitelerden gelen öğrenciler ya da öğretim görevlileri, sanayi ve endüstri kuruluşlarından gelen araştırmacılarıdır.

Üniversite kütüphanesi kullanıcıları, enformasyon toplumunu oluşturan çağdaş insanlardır. Bu insanların kütüphanelerden beklentileri de nitelikli hizmettir. Bu durumda kullanıcılarla kütüphane personeli arasında kurulacak iletişimin iyi olması büyük ölçüde kütüphane personeline bağlıdır. Kullanıcıların, çağdaş olması kütüphaneleri de etkiler ve onları yönlendirir. Üniversite kütüphaneleri kullanıcısının daha bilinçli ve eğitilmiş olduklarını kabul etmek gerekir. Bu nedenle çağdaş hizmet beklerler. Sıkıcı bir kütüphane ortamında birçok kırtasiye işlemi ile zaman kaybedilip karmaşık bir kütüphane sisteminde şaşkın bir halde o masadan o masaya dolaşarak zaman kaybetmek istememekte ve fiş katalog yerine bilgisayarlardan tarama yapmak istemektedirler.

Bir örgütün verimi olan kullanıcılar, dış çevrede önemli bir ekonomik düşünce oluşturur. Kullanıcılar örgütün müşterileridir. Bir kütüphane kullanıcılarına hizmet vermek için vardır. Onlara etkili bir şekilde hizmet vermek için kullanıcıların isteklerini bilmek ve onlara gereken önemi göstermek gereklidir. Kullanıcılar ekonomik olmayan faktörlerden örneğin, alışkanlıklar, motivasyon, değerler, beklentiler gibi etkilenirler.

Üniversite kütüphanecisinin kullanıcısının niteliğini tanıması ona verilecek hizmetler açısından önemlidir. Çağdaş kütüphanecilikte kullanıcı çok önemlidir ve kullanıcı kütüphanenin hizmet vermeyi amaçladığı kişi yani pazara gelen kişi olarak tanımlanır. Kullanıcılar almak istedikleri hizmetler açısından farklılıklar gösterirler. Çünkü hizmetler

kullanıcılara, yetkililere ve bütçeyi ayarlayan kişilere pazarlanır.¹¹³ Kullanıcı sayısının artması kütüphanenin iyi hizmet verdiğinin bir göstergesidir. Kullanıcıların ve potansiyel kullanıcıların ihtiyaçlarının araştırılması da önem kazanmaktadır.

e. Sosyal-Politik ve Ahlaki Çevre

Sosyal çevre, grup veya toplumun davranışları, alışkanlıkları, arzuları, beklentileri, eğitimi, inançları ve gelenekleridir. Politik çevre, kanunların karmaşıklığı, hükümetler ve onların faaliyetlerini içerir. Ahlaki çevre ise kişisel ilişkilerle, değerlerle alakalıdır. Sosyal, politik ve ahlaki çevreler karmaşıktır. Gelen değişimler için yöneticilerin önceden tahmin etmeleri zordur. Kütüphaneler ise sosyal bir örgüt olduğu için sosyal çevreden etkilenir.

Sosyal, politik ve ahlaki çevre beraber hareket eder, biri diğerini etkiler. Sosyal arzular ve baskılar ahlaki değerlere kadar kanunlara da bağlıdır. Ahlaki çevre, sosyal bir çevrenin bir parçasını oluşturur. Kütüphaneci ise bir uzmandır, bir uzman olarak kendi değerleri vardır ve bu değerleriyle diğer üyelere örnek olur.¹¹⁴ Böylece kütüphane de bu çevreden etkilenir. Kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi yapılırken kütüphaneleri etkileyen sosyal koşullarda önemli olmaktadır. Kütüphaneciler de, kütüphanenin içinde bulunduğu sosyal ihtiyaçlarını karşılamadıkça, varlık nedenleri sorgulanacaktır.¹¹⁵

f. Kütüphane Sektöründe İstihdam ve Ücret

Batıda kütüphanecilik sektörü oldukça gelişmiştir. Kütüphanecilik mesleği ABD’inde yükselen ve geleceği olan meslekler sırasında altıncı sırada yer almaktadır. Türkiye’de ise kütüphanecilik okullarından mezun olan kütüphaneciler, kütüphanecilik yeni gelişen bir meslek alanı olduğu için iş bulma sorunu yaşamamakta, fakat ücret ve statü açısından durum oldukça yetersizdir.

¹¹³ Alkan, Nazlı; “Üniversite Kütüphanesi Sisteminde Kütüphaneci-Kullanıcı Etkileşimi”, *Türk Kütüphaneciliği*, Ankara, Cilt.6, Sayı.3, (1992), s.137

¹¹⁴ Kumar, Krishan; *Library and Administration and Management*, New Delhi: Vikas, 1987, s.47-48

¹¹⁵ Çelik, Ahmet; “Sistem Kuramı ve Kütüphanecilik”, *Prof.Dr.Berin Yurdadoğ’a Armağan*, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği Genel Merkezi, 1994, s.53

Kütüphanecilerin en önemli sorunu; 657 sayılı yasanın (Devlet Memurları Kanunu) Genel İdare Hizmetleri Sınıfı içinde yer almış olmalarıdır. Devlet memurlarının büyük bir kısmını kapsayan bu sınıf genellikle büro çalışanlarına yönelik olup uzmanlık gerektirmez; ücretleri ise diğer sınıflara göre oldukça düşüktür. Bir uzmanlık alanı olan kütüphaneciliğin bu sınıf içinde yer alması önemli bir sorun oluşturmaktadır.¹¹⁶ Aşağıda tabloda Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinde çalışan kütüphane personelinin ücretleri ve statüleri ABD'deki üniversite kütüphaneleri ile karşılaştırması yapılarak verilmiştir.

¹¹⁶Çelik, Ahmet; "Kütüphaneciliğin Psiko-Sosyal Boyutları (II): Kütüphanecinin "Statü" Sorunu", **Türk**

Kütüphaneciliği, Ankara, Cilt.10, Sayı.4, (1996), s.336

<u>Türkiye(1996-1997)</u>		<u>Amerika Birleşik Devletleri (1991)</u>	
<u>Statü</u>	<u>Maas</u>	<u>Statü</u>	<u>Maas</u>
Daire Başkanı(1/4)	7.152 \$	Yönetici	48.439 \$
Şube Müdürü	4.560 \$	Yönetici Yardımcısı	45.143 \$
Uzman Kütüphaneci (Akademik kadro)	4.692 \$	Bölüm Başkanı	36.915 \$
Kütüphaneci (6/3)	3.096 \$	Kataloglama ve Sınıflamacı	31.854 \$
Memur (Üniversite Mezunu) (6/3)	3.096 \$	Referans Kütüphanecisi	31.523 \$
Memur (Lise ve dengi) (8/3)	2 688 \$		
Teknisyen(8/1)	3.024 \$		

Tablodaki Türkiye'deki kütüphane personelinin ücretleri, 1996- 1997 yılı ücretleridir. Dolar 130000 TL'dan hesaplanmıştır.

Batıda, ücretler devletin yanı sıra meslek kuruluşları, üniversite yönetim kurulu veya sendikalar tarafından da tespit edilmektedir. Personelin ücreti eyaletlere ve kütüphanecilerin pozisyonlarına göre çok az farklılık görülebilmektedir. Personelin ücretlendirilmesinde yapılan iş ve personelin niteliği de önemlidir. Bir kütüphanede, personeli başarısına göre derecelendirme sistemine dayalı bir terfi sisteminin bulunması ve personel seçiminde personelin kaliteli olması önemlidir.

Terfilerde, personelin dışarıdan atanması yerine kurum içinden olmasının personel üzerinde daha olumlu etki yarattığı bilinmektedir. Üniversite kütüphanesine kaliteli ve yetenekli profesyonellerin çekilebilmesi için onlara ödenecek ücretlerin, üniversitedeki diğer öğretim üye ve araştırma görevlileriyle aynı düzeyde olması gerekir. Genellikle Amerika ve Kanada'daki üniversite ve kolej kütüphanecilerine akademik kadro (statü) verilmektedir. Üniversite kütüphanesinin anahtar personelinin üst düzeydeki profesyonel üniversite mezunu

olduğu için üniversitedeki öğretim üyelerine paralel maaş almaktadırlar. Ücret konusunda çeşitli meslek kuruluşlarının oldukça etkili oldukları görülmektedir. Özellikle Amerika'da Amerikan Kütüphaneciler Derneğinin (ALA) meslek elemanlarının çeşitli hakları ve ücretleri konusunda etkili çalışmaları vardır. Ücret artışları konusundaki en son çalışmalarına bir örnek verecek olursak: ALA, Amerika'daki akademik kütüphaneler ve halk kütüphanelerinde profesyonel pozisyondaki kütüphanecilerin ücretlerinde 1991 yılı için ortalama % 7.6'lık bir artış sağlamıştır.

Türkiye'de ise ücretleri devlet belirlemektedir. Meslek kuruluşlarının, sendikaların ve üniversite yönetim kurulunun etkisi olmamaktadır. Personelin ücretlendirilmesinde yapılan işin ve personelin niteliği ön planda yer almamaktadır. Personelin işe alınmasında politik faktörler, eş-dost gibi unsurlar önemli olmaktadır. Son yıllarda üniversite kütüphanelerinde çalışan kütüphanecilere akademik kadro verme eğilimi görülmektedir. Fakat bu durum üniversiteden üniversiteye değişmekte, bir üniversite kütüphanesine aynı okuldan mezun olan kütüphanecilerin bir kısmına akademik kadro verilebilmekte, bir kısmı ise memur kadrosunda çalıştırılmaktadır.

g. Mali Kaynaklar

Ekonomik koşullar ülkenin genel ekonomik durumu ile örgütün yer aldığı ortamın ekonomik durumunu yansıtır. Genel olarak ekonomik gelişmenin iyi olduğu dönemlerde kamu hizmetlerine ayrılan fonlar arttığı için kütüphanelerin durumu da iyileşmektedir. Çünkü devletin, daha doğrusu siyasal iktidarların uyguladığı ekonomik politikalar kütüphanelere ayrılan kaynakların oranını doğrudan etkilemektedir.¹¹⁷

Gerçekte her akademik yönetici belli bir dönemde kütüphaneyi para yutan bir kara delik olarak görmüştür, gittikçe büyüyen gittikçe daha fazla kaynağa ihtiyacı olup sürekli yenilerini isteyen bir kara delik. Şurası bir gerçektir ki, çeşitli sebeplerden dolayı üniversitelere parasal destek sürekli erozyona uğramaktadır. Böylece üniversitelerin kütüphanelerin maddi kaynaklarında da dramatik değişiklikler olmaktadır.¹¹⁸

¹¹⁷Çelik, Ahmet; "Sistem Kuramı ve Kütüphanecilik", a.g.m., s.50-51

¹¹⁸Hayes, Robert M.; a.g.e., s.58

Kütüphane masrafları şunları içerir:

- Bina masrafları (ısıtma, elektrik, koruma vb.)
- Personel masrafları (maaş)
- Kitap bütçesi (fonu)
- Teknoloji (bilgisayar, CD-ROM donanımı vb.)
- Kataloglama/sınıflandırma masrafları.¹¹⁹

Bütçe diğer unsurlara göre daha kapsayıcı bir niteliğe sahiptir. Çünkü bina, koleksiyon personel ve okuyucu unsurları için geçerli olan her gelişme büyük ölçüde parasal kaynakların olması ve artırılması ile gerçekleşebilmektedir. Yani bu 4 unsuru etkileyen başta bilimsel ve teknolojik olmak üzere tüm gelişmeler güçlü bir bütçe ile kütüphanelere kazandırılabilir.

Üniversite kütüphanelerindeki, personel maaşları en büyük harcamadır. Örneğin, İngiltere’de masrafların % 55’i personele harcanmaktadır. Kütüphanelerde teknoloji ayrı bir bütçe altında tahsis edilir. Üniversite yönetimindeki öncelikli konu, kaynakların özellikle de bütçenin kütüphane ve bilgi kaynakları üzerindeki dağılımıdır. Eğitim bütçesinin üniversiteye verilen bölümünün kütüphaneler açısından dağılımı farklıdır.

Ayrıca kütüphane otomasyonu, akademik bilgisayarlaşma, iletişim donanımı bir kereye mahsus değildir, sürekli yenilenmesi gerekmektedir. Çünkü teknoloji çok hızlı bir şekilde gelişmektedir. Böylece kütüphane bürolarının önemli ihtiyaçları bile kaynak kıtlığından dolayı alımı geciktirilir.¹²⁰ Kütüphanelerde son yıllarda bütçeye kazanç sağlama, kitabı geç getirenlere yüksek para cezaları, fotokopi ücretleri, kitap satışları, toplantı odası kiralama gibi yöntemlerle sağlanmaktadır.¹²¹

Üniversiteler bir ülkede, bilim üreten temel araştırma kurumlarından biridir. Başka araştırma kurumlarının pek olmadığı ülkemizde, bu nedenle üniversitelerin sözü edilen niteliği daha belirgindir. Üniversitelerin temel amaçları, araştırma, eğitim öğretim ve yayım olmakla birlikte, bu üç unsurda özünde bilim üretme anlamına gelmektedir. Bir ülkede bilim

¹¹⁹Johnson, Heather; a.g.m., s.12

¹²⁰Hayes, Robert M.; a.g.e., s.59

¹²¹Johnson, Heather; a.g.m., s.12

sisteminin sağlıklı bir biçimde işlemesi, bu alana standart bir oranda mali kaynak ayrılmasına da bağlı olmaktadır. Ülkemizde bilim sisteminin en önemli parçası olan üniversitelerin bu nedenle yeterli mali kaynaklara sahip olması zorunludur.

Üniversite kütüphaneleri hizmet verdikleri üniversitenin amaçlarını gerçekleştirmesinde kendi doğasına uygun bir biçimde yani giderek boyutlanan evrensel nitelikteki "bilgi"yi elde edip, ileterek katkıda bulunan özgün kurumlardır. Üniversite kütüphanelerinin yeterli hizmet verebilmesi diğer etmenlerin yanı sıra, yeterli bir bütçeye sahip olması ile olanaklıdır. Yeterli finansal olanaklar sağlanmadıkça etkili bir kütüphane hizmeti sağlamak mümkün değildir. Üniversite kütüphanelerine ayrılan fon, üniversite bütçesi içinde yer alır. Bu nedenle üniversite yöneticilerinin konuya verecekleri önem kütüphaneye ayrılan oranında belirleyici olmaktadır.

Üniversite kütüphaneleri büyük ölçüde dış ülkelerden yayın satın alma durumunda bulundukları için, basılı yazılı ve elektronik ortamda kullanılabilen materyalin artışı, çeşitliliği ve dolar kuru da sürekli yükseldiği için kütüphanelere ayrılan kaynakların her yıl önemli oranda artırılması gerekmektedir.¹²² Bilgi kaynaklarının fiyatlarındaki hızlı artış, son yıllarda üniversite kütüphanelerinin önde gelen sorunlarından biridir. Fiyat artışı nedeniyle, pek çok üniversite kütüphanesi süreli yayınlarında önemli boyutlara varan kısıntılar yapmak zorunda kalmışlardır.¹²³ Türkiye’de üniversite kütüphanesi için ayrılan bütçe hemen hemen koleksiyonun geliştirilmesine harcanmaktadır. Bütçelerin çoğunda personel ve demirbaş alımları yer almamaktadır. Halbuki sadece personel maaşları bile çok önemli bir yer tutmaktadır.¹²⁴

Bir hizmet işletmesi olan kütüphanelerin hammaddesi bilgi kaynaklarıdır. Kütüphanelerde hizmetin temel hammaddesinin sağlanması ve hizmete sunulması, koleksiyonunu sürekli güncel tutabilmeleri, dünyadaki bilimsel gelişmeleri yakından izleyebilmeleri ve

¹²²Gülle, M.Tayfun; “Kütüphane Bütçe Model ve Programlarında Son Gelişmeler”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara,

Cilt.5, Sayı.1, (1991), s.27

¹²³Tunçkanat, Hansın; “Üniversite Kütüphanelerimiz ve Yönetim”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.3,

Sayı.1, (1989), s.20

¹²⁴Kayan, Yusuf; a.g.m., s.196-197

kullanıcılarının bilgi gereksinimlerini karşılayabilmeleri için ekonomik desteğin büyük önemi vardır. Bundan dolayı, kütüphane ödeneği belirlenmeden önce üniversitenin amaç ve işlevleri akademik programın kapsamı, öğretim üye ve öğrencilerin sayısı, diğer kütüphanelerin ne ölçüde yararlanabileceği, kütüphaneler arası işbirliği koşulları ve üniversite bütçesi göz önünde bulundurulmalıdır.

Üniversite kütüphanelerinin ödeneklerinin belirlenmesine yönelik olarak, uluslararası düzeyde kabul edilen norm, kütüphane ödeneğinin üniversite bütçesi içindeki oranıdır. Bu oran ülkeden ülkeye farklılık göstermekle birlikte, üniversite bütçesinin % 5 ile 10'unun kütüphane harcamaları için ayrılması düşüncesi ağırlık kazanmaktadır. Ancak bu oran eski üniversite kütüphaneleri için düşünüldüğü, yeni üniversite kütüphanelerinde söz konusu oranın belli bir süre daha yüksek olması gerektiği belirtilmektedir. Kütüphanenin mali kaynak payı üniversitenin temel amacına, üniversite akademik programının kapsamına ve öğrencilerin sayısına bağlı olarak tahmin edilir.¹²⁵

Ülkemiz üniversitelerinde kütüphanelere her yıl üniversite bütçesinden belirli bir oran temelinde pay ayrılmamaktadır. Ayrıca artan üniversite bütçesine karşın kütüphane bütçesinin o oranda artmaması, kütüphane bütçesinin üniversite bütçesi içindeki oranının düşmesi anlamına gelmektedir.¹²⁶ Üniversite kütüphane bütçelerinin ülkemizdeki fiyat artışları ile doğrudan bağlantısı vardır. Bütçelerin yeterliliği ya da yetersizliğini belirleyen en önemli unsurlardan birisi ülkedeki genel fiyat artışlarıdır. Genelde kütüphane bütçelerinin artışı tüketici fiyatlarının, kitap fiyatlarının ve enflasyonunun gerisinde kalmaktadır. Ayrıca daha öncede belirtildiği gibi, bütçedeki artış yabancı ülke paralarının değer değişimi karşısında geride kalmaktadır. Bu nedenle materyallerin alımında zorluk çekilmektedir.

Ülkemizde hemen her yıl üniversitelere verilen bütçelerin bir bölümü "Genel Bütçe Kanunu" ile bir bölümü de "Bakanlar Kurulu" kararı ile kesilmektedir. Genelde % 5-15 arası olan bu kesinti üniversite kütüphanesi bütçesine doğrudan yansımakta, TC Resmi Gazete'de

¹²⁵"Üniversite Kütüphaneleri İçin Standartlar"; Çev.Necmettin Sefercioğlu, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.4, Sayı.1, (1990), s.32

¹²⁶Yılmaz, Bülent; "Türk Üniversitelerinde Bütçe: 1983-1989", **TKD 40.Yıl Kütüphanecilik Kurultayı 30 Kasım-1 Aralık 1989**, Ankara:Türk Kütüphaneciler Derneği, 1990, s.90

kütüphane bütçesi olarak gözüken miktarlardan bu oranda bir eksilme söz konusu olmaktadır. Ülkemizdeki üniversite kütüphane bütçelerindeki değişimler yıllara göre zikzaklar çizmektedir ve üniversite kütüphanelerine üniversite bütçelerinden pay alınırken, her yıl belli bir oran anlayışından hareket edilmemektedir. Ülkemiz genelinde üniversite kütüphane bütçelerinin üniversite bütçelerine oranı %0.97'dir.¹²⁷ Bugün ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinde saptanmış ve yazılı hale getirilmiş bütçe politikaları dahi bulunmamaktadır.

h. Yasal Açıdan Üniversite Kütüphaneleri

Yasalar, “toplum düzenini sağlamak ve sürdürmek amacıyla, yasama erkince çıkarılan ve yürürlükte tutulan genel kurallardır”.¹²⁸ Türkiye’de üniversiteleri toptan yönlendirmeyi amaçlayan ilk yasa 1946 yılında çıkarılmıştır. O yıla kadar mevcut bulunan üniversiteler, özel kuruluş yasaları gereğince, Milli Eğitim Bakanlığı’nın gözetim ve denetlemesi altındaki yükseköğretim kurumları olarak hizmet görmekte idiler. Üniversitelerimiz bağımsız ve özerk kurumlar durumuna ilkin bu yasa ile girmişlerdir. 4936 sayılı olan bu yasadan sonra ‘reform niteliğinde olduğu belirtilen başka yasalar ve bunların ek ve tadilleri çıkarılmıştır. Bazı üniversiteler kendi kuruluş yasaları ile yönetilmeğe devam ediyordu. Üniversite kütüphanelerinin en büyük eksikliklerinden biri, yasal boşluğun olmasıdır. Bugüne kadar çıkarılan üniversite kanunlarında, kütüphanelere ilişkin yasal bir düzenleme yoktur.

Haziran 1963 tarihli 1750 sayılı üniversiteler kanununda kütüphane sözü yalnızca memur ve diğer görevliler hakkındaki 8.bölümün 49.maddesi 3. paragrafının 2.cümlesinde rektörlüklere bağlı müdürlüklerin nasıl kurulacağı belirtilirken geçmektedir. “Saymanlık özlük işleri, yazı işleri ve kitaplık müdürlükleri dışında yeni müdürlükler, üniversite yönetim Kurulunun teklifi ve senatonun uygun kararı ile genel hükümlere göre kurulabilir.”¹²⁹

¹²⁷Yılmaz, a.g.e.,s.96-97.

¹²⁸Sefercioğlu, Necmettin; “Yasa Dayanağı Açısından Üniversite Kütüphaneleri”, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, Ankara, Cilt.32, Sayı.2, (1983), s.73

¹²⁹“Üniversiteler kanunu ve Üniversite Personel Kanunu ile Üniversiteleri İlgilendiren Diğer Kanunlar, Tüzükler, Yönetmelikler, Üniversitelerarası Kurul Genel Sekreterliği Yayınları;1 Ankara, 1974, s.30

Türkiye'deki üniversitelerin her biri değişik zaman ve şartlarda, değişik üniversite modellerini örnek alarak kurulmuş bulundukları için, bunların oluşum yapıları, yönetim biçimleri ve gelişmelerde birbirinden farklı olmuştur.¹³⁰ Örneğin bir dönem Alman ekolü üniversiteleri (İTÜ gibi), bir dönem Amerikan ekolü (Hacettepe gibi) üniversiteler üzerinde etkili olmuştur. Anlatım yerinde ise, kuruluş zaman ve şartları dolayısıyla yurdumuzdaki her üniversite kendine özgü bir model oluşturmuştur. Ayrıca bu yasa ile birbirinden tümüyle farklı yapı ve düzeydeki bir takım eski 'akademi' ve yüksekokulların da fakülte veya yüksekokul halinde "üniversite" şemsiyesi altına alındığı görülmektedir. Üniversitelerimizin kütüphanelerinde de , bağlı oldukları kurumlarınkine benzer oluşum, yapı, ve gelişim farklılıkları görülmektedir. Bu farklılıkların giderilmesine ilişkin meseleler ise, üniversitelerinkine göre, çok daha çapraşık ve derindir. Çünkü, üniversite kütüphaneleri bağlı bulundukları kurumların sahip bulunduğu 'yasa dayanağına' sahip değillerdir.

Kütüphane üniversite içi bir kurumdur ve üniversitenin kalbi olarak nitelendirilir. Bir an için kütüphaneyi üniversiteden soyutlayalım. O zaman üniversitenin varlığından söz edilebilir mi? Bugün ,kütüphanesiz üniversite düşünmek mümkün değildir . Aynen etle kemiğin bütünleşmesi gibi üniversite kütüphaneleri doğal olarak üniversitelerle bütünleşmiştir. Bu kadar önemli kuruluşun Yükseköğretim Kanunu'nda açık seçik adının olmayışı üzücüdür.¹³¹ Bu yüzden de üniversiteler için düzenlemeler getiren bir yasanın kütüphaneler için hükümler getirmesi ve bu kurumları yasa koruyuculuğuna alması gerekir. Bu, iki bakımdan gereklidir. Birincisi, kütüphanenin amacını, üniversite içindeki yeri ve işlevini belirtmek; ikincisi onun üniversite teşkilat yapısı içindeki yerini belirlemektir.

4 Kasım 1981'de kabul edilen 2547 sayılı "Yükseköğretim Kanunu" yurdumuzdaki bütün yükseköğretim kurum ve kuruluşlarını, fakülte veya yüksekokul olarak, birer üniversite birimi durumuna getirmiş ve "Yükseköğretim Kanunu" bu değişik karakter ve yapılardaki üniversiteleri "merkeziyetçi" bir yapıya kavuşturmayı amaçlamıştır. 2547 sayılı yükseköğretim kanunun 33.madde d fıkrası 2.paragrafında ise, kütüphane "sözü yalnızca, üniversite öğretim yardımcılarından olan "uzmanlar" tanımlanırken geçer. "Uzmanlar,

¹³⁰Sefercioğlu, Necmettin; a.g.m., s.74

¹³¹Koca, Mustafa; "Yükseköğretim Kanunu ve Üniversite Kütüphaneleri", *Kütüphanecilikte Dergisi, Belge-Bilgi*

öğretimle doğrudan doğruya veya dolayısıyla ilgili olan, özel bilgi veya uzmanlığa ihtiyaç gösteren bir işle laboratuvarlarda, kitaplıklarda ve atölyelerde belirli süreler için görevlendirilen öğretim yardımcılardır.”¹³² 2547 sayılı Yükseköğretim kanununun yükseköğretim kurulunca hazırlanacak yönetmelikleri belirleyen 65. maddesinde de, üniversite kütüphaneleri yönetmeliği çıkarılmasını öngören bir fıkra yer verilmemiştir. Üniversiteler için çıkarılmış yasa dayanağı olabilecek hiç bir hüküm getirememiştir.¹³³

Türkiye’de üniversite kütüphanelerinin örgütlenme ve çalışma koşullarını belirlemeye yönelik en önemli girişim ise 19 Ağustos 1982 tarihinde Yükseköğretim Kurulunun aldığı kararla başlamıştır. Alınan bu kararda "Kütüphanelerin merkezi bir kayıt ve yönetim altında toplanması, bir elden yürütülmesi, uzmanlık konularına ait bazı kitapların kayıtlarının merkezde tutulmak şartıyla bölümlerde bulundurulmasına, ayrıca her kütüphanede Atatürk ve Türk İnkılap Tarihine ait kitapların özel olarak , belirli bir yerde toplanarak hizmete sunulması ilkesi yer almaktaydı." Alınan bu ilke kararı doğrultusunda, her üniversite de bir kütüphane ve dokümantasyon dairesi başkanlığı kurulmuş ve hizmetler merkezi olarak verilmeye başlamıştır. Ancak ilke kararının yönetim ve hizmetlerde nasıl uygulanacağı konusunda yönetmelik çıkarılamamasından dolayı, özellikle dağınık yapılan üniversite kütüphanelerinde büyük sorunlarla karşılaşmıştır. Fakülte kütüphanelerindeki personelin daire başkanlığından ziyade fakülte yönetmeliklerine bağlı olması nedeniyle gerekli eşgüdüm sağlanamamıştır.

Merkezi kütüphanelere nitelikli ve yeterli personel sağlanamamasından dolayı da merkezi kütüphanelerin iş yükünde büyük artışlar meydana gelmiştir. Ayrıca bazı üniversitelerde kütüphane ve dokümantasyon dairesi başkanlığı gerektiği şekilde işlevsellik kazanamamıştır. Çıkarılan üniversite yasalarının hiçbirinde, kütüphanenin tanımı, ilke ve hedefleri, verilecek

¹³²Yükseköğretim Kurumları ile İlgili Mevzuat; Düzenleyen.Hasan Ali Türkaslan, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi,

1982, s.30

¹³³Sefercioğlu, Necmettin; a.g.m., s.73-77

hizmetlerin çeşit ve nitelikleri hizmetlerde kullanılacak standartlar, görev yapacak personelin taşınması gereken özellikleri yer almamaktadır.¹³⁴ Ayrıca bu yasa Türkiye'deki bütün üniversiteleri kapsamı içine almamıştır.

i. Telif Hakkı (Copyright) Kanunu

Bir eseri ortaya koymak kolay değildir; çalışmaya, zaman ve çaba harcamayı, masraf yapmayı gerektirir. Bu nedenle eserle sahibi arasında "hak" üzerine kurulmuş bir ilişki vardır; kişi eserine dayanarak birtakım isteklerde bulunabilir, bu "hak"ı oluşturur. Yani eserin yayımından manevi ve maddi kazanç sağlama yetkisine sahip olur.¹³⁵ Telif hakkı; "edebiyat, müzik, tiyatro gibi sanat dallarından birine ilişkin bir yapıtı yayımlama, sahneleme ve satma hakkının yasaların güvencesi altında, yalnızca belli bir kişi yada kurumun elinde olması"¹³⁶ olarak tanımlanmaktadır.

Telif hakkı; sanatçı, yayımcı, ya da bu sanat yapıtlarına sahip olanların bu yapıtları çoğaltan, yayımlayan, sahneleyen, filme alan, uyarlayan ya da dağıtıcılara ilişkilerini düzenlemek ve ürün sahiplerini bu kişilere karşı korumak amacıyla düzenlenmiştir. Telif hakkı sahibi olan kimse, ürünü üzerinde bir tekel kurmuş sayılır ve bu ürünün her türlü kullanımından kazanç elde eder. Bir çok ülkede telif hakkı ürünün değiştirilip bozulmasını önleme hakkını da içerir.

Türkiye'de telif hakkını düzenleyen başlıca kaynak, ses ve görüntü araçları teknolojisinde ortaya çıkan hızlı gelişmelere uygun değişiklikler yapmak amacıyla gözden geçirilen 12 Haziran 1995'de Resmi Gazetede yayınlanan 5 Aralık 1951 tarihli, 33 maddeden oluşan ve 5846 sayılı "Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu"dur. Bern Sözleşmesi'nin 1948 metni doğrultusunda düzenlemeler içeren bu yasada dört temel ilke esas alınmıştır: "Yapıt sahibinin haklarının korunması, kamunun yapıttan yararlanmasının sağlanması, uygulanabilir

¹³⁴Toplu, Mehmet; "Üniversite Kütüphanelerinin Bilimsel Araştırmadaki İşlevi ve Türkiye Gerçeği (2)", **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.6, Sayı.2, (1992), s.89-90

¹³⁵Gürçan, Halil İbrahim; **Kitap Yayıncılığı**. Anadolu Üniversitesi Yayın No: 987, Eskişehir, 1997, s.97

¹³⁶"Telif Hakkı", **Anabritannica: Genel Kültür Ansiklopedisi**, Cilt.12, İstanbul: Ana Yayıncılık, 1993, s.508

ve etkin yaptırımların konması ve Bern Sözleşmesi'ne aykırı hükümler öngörülmemesi.”¹³⁷

Bu yasaya göre yapıt sahibini, maddi ve manevi hakkını korumaktır. Bunun ön koşulu ise, yapıtın özgün olması ve yazara ait olmasıdır. Bu yapıtın yayınlanıp yayınlamayacağına karar verme yetkisi yapıt sahibine aittir. Yapıt sahibi isterse yapılan bir sözleşmeyle bu hakkını devredebilir. Yapıt sahibinin ölümü durumunda telif hakkıyla ilgili yetkiler mirasçılara kalır.¹³⁸

Kütüphanecilik açısından önemli olan yapıtın fotokopi yoluyla çoğaltılmasını önlemek ve telif hakkı kanununu uygulamaktır. Örneğin bu konuda İngiltere’de değişik bir uygulama vardır. Kütüphaneden ödünç kitap alma hakkı ile yazarlara, kütüphanelerden ödünç alınan kitaplardan bir gelir elde etme olanağı sağlanmıştır. Bu hak çerçevesinde, kitapların kütüphaneden bir yıl içinde ödünç alma oranına göre, devletin aktardığı bir bütçeden oluşturulan bir merkez tarafından yazarlara değişik miktarlarda ödemeler yapılmaktadır.¹³⁹

4. Kütüphanecilik Sektörü

a. Üniversite Kütüphanesi Pazarı

Değişen dış çevre koşulları karşısında, üniversitelerin pazardaki konumlarını koruyabilmeleri için pazarı ve tüketici tercihlerini yakından takip etmeleri ve buna bağlı olarak pazarda oluşan tehdit ve fırsatları kendi lehlerine çevirmeleri gerekmektedir. Bütün dünyada kabul edilen gerçek en önemli rekabet ortamı bilgi yani araştırmaya ve geliştirmeye verilen önemdir. Bu da etki bir kütüphane hizmetinin varlığıyla mümkün olacaktır.

Üniversite kütüphanelerinde rekabeti düşünmek belki tuhaf olabilir. Fakat kütüphanenin verdiği hizmetler başka nerelerde verilmektedir, bunların tespit edilmesi ve pazarın tanımlanması gereklidir. Çevredeki diğer kütüphaneler, enformasyon merkezleri bu amaçla incelenir. Çünkü, akademik kurumlar arasında belli bir pozisyon vardır ve yatırımlarda hızlandırıcı bir güç olarak kabul edilirler. Rekabet kütüphane için ürün ve hizmetler

¹³⁷Telif Hakkı”, a.g.e., s.508

¹³⁸“Telif Hakkı”, a.g.e., s.508

¹³⁹Gürçan, Halil İbrahim; a.g.e., s.104

açısından önemlidir. Bilginin elde edilmesinde çeşitli yollar vardır. Gerçekte üniversite kütüphanelerini kullananları gözden geçirirsek, bilgi kaynakları açısından kütüphanenin öncelik olarak dördüncü ve yedinci sırada olduğunu görebiliriz.

Özellikle öğretim üyelerinin kendilerine ait kütüphaneleri, beraber çalıştıkları arkadaşları, başka yerlerde çalışan arkadaşların aranması, birimin okuma odası ve elektronik posta gibi bütün bu kanallar kütüphanenin kullanımını düşürebilir. Özellikle veri tabanı girişi ve doküman sağlama servisleri, bu önemli rekabetin asıl sebebidir. Bilgi hizmetleri üniversite kütüphane hizmetleri için gerçek bir tehdit oluşturur. Fonksiyonel rekabetten kasıt ise kaynak rekabetidir.

Stratejik rekabet akademik kütüphanenin devam eden gelişme gücünü devam ettirebilecek yollarla rekabetle anlaşılabilir. İç pazarlarda akademik kütüphane her şekilde kütüphaneleri, iş dünyası ve sanayi ve hükümetin dahil olduğu dış çevreyi de incelemek zorundadır.¹⁴⁰ Kütüphanelerin toplumdaki diğer kuruluşlarla rekabet edebilmeleri için kendi imajlarını iyileştirmeleri aynı zamanda etkinlik ve verimliliklerini geliştirmeleri gerekmektedir. Kütüphane tam olarak sosyal bir sistemdir. Bütün sosyal sistemler, diğerleriyle hem yarışma, hem de beraber çalışma içindedirler. Üniversite kütüphaneleri ise bu konuda çeşitli nedenlerden ötürü pek başarılı değillerdir.

Kütüphanelere pazar açısından baktığımızda, pazarın arz ve talebin olduğunu tespit edebilmekteyiz. Kütüphanenin, çevresindeki okuyucular ile ilgilenmesi, araştırmalar yaparak pazarını tanıması gerekmektedir.¹⁴¹ Etkili bir hizmet vermek isteyen bir kütüphane hizmet sunduğu pazara talebi bilmelidir. Yani mevcut ve potansiyel kullanıcılarını, onların beklentilerini analiz etmek gereklidir. Yöneticiler bu pazarda görülen değişimleri izleyerek, yeni politikalar belirler.¹⁴² Kütüphane hizmeti pazarı demek, sadece ürünlerin reklamını

¹⁴⁰Hayes, Robert M.; a.g.e., s.8

¹⁴¹Baysal, Jale; "İşletme Olarak Kütüphaneler", **Kütüphaneciliğimiz Üzerine Görüşler 1987**, Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 1987, s.108-109

¹⁴²Çelik, Ahmet; "Sistem Kuramı ve Kütüphanecilik", a.g.m., s.51

yapmak veya kütüphanelerin hangi ürünü önermesi değildir; kütüphanenin ve bilgi hizmetinin ne istediğini ortaya çıkarmaktır. Bu daha zor ve belki de daha pahalıdır. Kütüphaneler, ne kadar harcadıklarını, ne bilmeleri gerektiğini ve nasıl iyi bir şekilde hareket edeceklerini bilirler.¹⁴³

b. Yayıncılık, Yayınevleri ve Kitap Dağıtımçıları

Yayıncılık, ” belirli bazı düşünceleri belirli bir hedef kitlesine ulaştırılması için, kağıt veya benzeri bir nesne üzerinde çoğaltılarak kitleye sunulması süreci olarak”¹⁴⁴ tanımlanabilir. Ancak 20-30 yıl öncesine kadar yayıncılık ve kütüphanecilik dünyasının genel durumu, basit bir süreçten ibaretti. Yayıncılık geleneksel ve kendi içine dönüktü. Yayınevlerinin çoğu şahıslara aitti. Kimse fazla para kazanamadığı gibi fazla da kaybetmiyordu ve borçlanmıyordu. Toplumların her konuda yüzeysel bilgi sahibi olması bu durumun temel nedeniydi. Sosyal ve fen bilimleri ile ilgili yayın türleri daha çok eğitim kurumları için hazırlandığından belirli araştırmacı sektörlerin gereksinimi karşılanıyordu. Kamuoyunun ilgisini çekecek boyutlarda eğitici ve öğretici yayıncılık yeterli değildi. Toplumlararası ekonomik ve kültürel gelişmişlik düzeylerindeki farklılıklardan kaynaklanan bu durumun temel nedeni, özellikle gelişmekte olan ülke insanındaki bilgilenmeye eğilimin genel olarak azaldığı idi. Geniş açılı düşünüldüğünde demokrasi bilincinin eksikliği olarak tanımlanabilen bu durum yayıncılığı uzun yıllar tek yönlü veya tek tip yayın üretimine itmiştir.¹⁴⁵

Yayıncılıkta önemli unsur, yazılı materyalin çok sayıda materyale dönüşmesi ve hedef kitleye ulaşmasıdır. Yayın süreci, yazarın bir eseri yaratmasıyla başlayıp, kitabın okur eline ulaşmaya kadar geçirdiği aşamaları kapsar. Bu süreç içerisinde, yazar, yayıncı, matbaacı ve kitapçı, yayın sürecinin gerçekleşmesinde temel göreve sahiptirler.¹⁴⁶

¹⁴³Line, Maurice B.; “Library Management Styles and Structures: A need to Rethink”.*Journal of Librarianship and Information Science*, Vol.23, No.2, (1991), s.100

¹⁴⁴Gürçan, Halil İbrahim; a.g.e., s.15

¹⁴⁵Gülle, M. Tayfun; “Yayıncılık ve Kütüphaneciliğin Demokratikleşme Sürecindeki Önemi”, *Prof.Dr.İlhan Kum’a Armağan*, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği Genel Merkezi, 1994, s.47

¹⁴⁶Gürçan, Halil İbrahim; a.g.e., s.3

Ticari kapsamda yayım yapan ve “yayınevi” olarak tanımlanan firmalar, yayımcılık faaliyeti içinde bazı işlevleri yerine getirmektedirler. Bir yayım programı, planlama, eser yazımı için yazarın görevlendirilmesi, yayımlanacak eserlerin seçimi, esere değer biçme ve eserin basımı için düzeltmelerin (editörlük) yapılması; kitabın görsel tasarımı, üretim özelliklerini belirleme ve yönetme; kitabın pazarlanması, reklam ve tanıtımının yapılmasıdır.¹⁴⁷ Ders, yardımcı ve başvuru kitapları yayımlayanlar için en önemli müşteri üniversiteler ve kütüphanelerdir.

1950’lerden sonra eğitim materyaline duyulan ihtiyaçta büyük bir artış olunca yayıncılığın yapısı da değişmiştir. Bu değişiklikler sürmekte ve sonucun ne olacağı da kestirilememektedir ve daha önce de belirtildiği gibi elektronik yayıncılık yaygınlaşmıştır. Teknolojinin yayıncılık üzerindeki sonucu ilk olarak, ayrıca disiplinlerin kendi içerisindeki değişimi, yayıncılığın unsurlarında değişimlere sebep olmuştur. Yeni medya-içinde bilgisayar, bilgi bankaları, online veri tabanları sağlama, elektronik posta ve faksimile, bilginin dağıtımında optik disk formatları ve masaüstü yayıncılık gibi.

Sağlama bölümünde seçimi yapanların, kütüphane yöneticisinin yayıncılık ve kitap ticareti hakkında bilgisi olması gerekir. Yayıncılar, yayınladıkları eserleri nasıl ve neden yayınlıyorlar, bir kitabın fiyatının saptanmasında hangi ekonomik faktörler etkin olmaktadır ve yayıncılar ürünlerini nasıl pazarlarlar. Özellikle bu konular, hangi sağlama kaynağına başvurulacağına karar verilmesinde yardımcı olacaktır. Basımcılar ile yayıncılık farklıdır. Basımcılar kitabın fiziksel yapımıyla ilgilenirler ve nadiren yayıncılık riskine girerler.¹⁴⁸

Ülkemizde, ulusal bilimsel düzeyde yayıncılık politikamız bulunmamaktadır. Bunun önemli bir göstergesi de üniversite dergileridir. Üniversite dergilerinin büyük çoğunluğu zamanında ve belirlenen sıklık aralıklarında yayınlanmamaktadır. Bilimsel çalışmalarının azlığı yayın için gerekli kağıt, basım vb. girdilerin büyük boyutlara ulaşması bunun sebepleri arasında sayılabilir. Üniversitelerde yayınlanan kitapların çoğunluğu ders kitabı niteliğindedir.¹⁴⁹

¹⁴⁷Gürcan, Halil İbrahim; a.g.e., s.15

¹⁴⁸Bloomberg, Marty; a.g.e., s.45

¹⁴⁹Toplu, Mehmet; “Üniversite Kütüphanelerinin Bilimsel Araştırmadaki İşlevi(1)”, a.g.m., s.30

Üniversite, akademi, araştırma kurumları ve enstitülerin doktora tezleri, özel araştırmaları ve bilimsel çalışma sonuçları gibi çalışmalara ilişkin yapılan ve sadece konunun uzmanları tarafından alınıp okunan yayınları kitapçılarda bulma imkanı zordur ve baskı miktarları da fazla olmamaktadır. Ayrıca bunların satış fiyatları da yüksektir. Üniversite matbaa işletmeleri, 1000 kopyayı geçmeyen bilimsel eserler üzerinde uzmanlaşır. Ve genelde bağlı kurumdan mali destek alır ve vergi ödemez ve kar amacı gütmeyiz.

Yayınevlerinden çok sayıda aldıkları kitapları kütüphanelere satış yapan kitap dağıtımçıları vardır. Bu tür dağıtımçıları, kütüphanelerin ihtiyaç duyabilecekleri kitapları belirleyerek, bunların siparişlerini alıp yayımcılarından sağlayarak kütüphanelere indirimli ya da normal satış fiyatından satmaktadırlar.

c. Sendikalar ve Dernekler

Kütüphaneler üzerinde bazı dış kontrol organları sendikalar ve politik organlardır. Toplu pazarlık çalışma şartları, yan yardımlar, ücretlerin düzenlenmesinde sendikalar ve politik organlar yardımcı olabilir. Ayrıca yeni bir personelin alınması, fikir özgürlüğü, koleksiyonun geliştirilmesi, kütüphane hizmetleri ve faaliyetleri üzerinde dış kurumlardan baskı gelebilir. Türkiye’de henüz kütüphaneciler herhangi bir sendikal örgüte bağlı değildir.

Türkiye’de iki tane kütüphanecilerin üye olduğu dernek bulunmaktadır. Bunlardan biri olan Türk Kütüphaneciler Derneği (TKD) 1949 yılında kurulmuştur. Derneğin amacı; kütüphaneciliğin ve kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesini sağlamak¹⁵⁰’tır. Türkiye’de üniversite kütüphaneleri alanında, 8 Mayıs 1991’de ÜNAK (Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği) bu kurumlarda çalışan kütüphanecileri yönlendirmek, desteklemek, eğitmek ve diğer meslektaşlarıyla bir araya gelmelerini sağlamak amacıyla kurulmuştur. 16 Nisan 1992 tarihli Tanin Gazetesi’nde tüzüğü yayınlanan Derneğin amaçları şöyle belirtilmiştir:

¹⁵⁰ Atılğan, Doğan; “Türkiye’de Kütüphaneciliğin Gelişimi”, *Türk Kütüphaneciliği*, Ankara, Cilt.9, Sayı.1, (1995), s19

”-Üniversite ve araştırma kütüphanelerinin , dokümantasyon ve enformasyon merkezlerinin ve özel kütüphanelerin, günümüzde hızla gelişen ve değişen teknolojiye bağlı olarak ortaya çıkan sorunlarını incelemek.

-Bu bilgi merkezlerinde çalışan personelin çeşitli sorunlarını irdelemek ve çözüm aramak,
-Yeni teknolojinin uygulanması konusunda faaliyetlerde bulunmak, kısaca bu bilgi merkezlerinin çağdaş kütüphanecilik anlayışına ve işlevlerine uygun olabilmesi için gerekenlerin yapılmasını sağlamak”.¹⁵¹

5. Coğrafi Çevre

Kütüphanelerin coğrafi konumunun kütüphaneye olan talebi etkilediği bilinmektedir. Üniversite kütüphanelerinin üniversitenin merkezine yakın bir yerde, özel bir kuruma hizmet veren kütüphanelerin çalışanların toplu olarak bulundukları yerlere yakın alanlarda, halk kütüphanelerinin ise kentin alışveriş merkezlerine yakın , park olanakları bulunan yerlerde kurulmaları kütüphaneye olan talep açısından önem kazanmaktadır.

¹⁵¹Çelik, Ahmet; “Türkiye’deki Üniversite Kütüphanelerinin Tarihsel Gelişimi“, a.g.m., s.38

B. KÜTÜPHANE ANALİZİ

1. Üniversite Kütüphanelerinin Örgüt Yapısı

Örgütleri biçimsel ve biçimsel olmayan olarak ikiye ayırdığımız zaman, kütüphaneler biçimsel örgütler içinde yer almaktadır ve kar amacı gütmeyen hizmet işletmeleridir. Kütüphane için tek bir örgütlenme modeli yoktur. Yönetici örgüt yapısını oluştururken esnek, kullanıcıların ihtiyaçlarına, çevre faktörlerine göre uygun bir yapıyı oluşturmalıdır. Nitelik ve nicelik olarak personel, bina, bütçe, dermenin türü ve büyüklüğü, üst yöneticilerin tutum ve davranışları örgüt yapılarını oluşturmayı etkilemektedir. Örgütlemeye, örgütsel yapının seçimi ve kurulması da önemlidir. Örgütsel yapılanmanın değişik biçimleri vardır. Bu yapılanma kütüphaneden kütüphaneye göre değişebilir. Genel olarak, kütüphanelerde kullanılan örgüt yapıları şunlardır:

-Hedef ve ürüne göre örgüt yapısı: Kütüphanelerde, kütüphane materyallerine göre örgütlenme örneğin, kitaplar, süreli yayınlar kitap dışı materyallerdir. Teknik hizmetler, okuyucu hizmetleri şeklinde bölümlenme de buna örnektir. Konu veya coğrafi özelliklerine göre dağıtılmış kütüphane şubeleri hedef belirlemiş kütüphane biçimlerinin örneğidir.

-Coğrafi konuma göre örgütlenme: Merkezi kütüphane ile ona bağlı şube kütüphaneleridir. Bu durumda örgütsel iletişimin sürekliliği sağlanmak zorundadır. Örnek olarak, kampüs içinde merkez kütüphane, kampüs dışındaki farklı yerlerde bulunan merkez kütüphaneye bağlı şube kütüphaneleri gösterilebilir.

-Kütüphane kullanıcısına (müşteri) göre örgütlenme: Örneğin çocuk , yetişkinlere göre örgütlenme biçiminde olabilir.¹⁵²

-Sürece (işlevsel) göre örgütlenme: Birbirini izleyen süreçlerin uygun biçimde örgütlenmesidir. Örneğin kataloglama ve sınıflama birbirleriyle yakın ilişkili birbirlerini izleyen süreçler olarak düşünüldüğünde, örgütlemeye bu süreçlere göre bölüm ya da birimler

¹⁵²Yontar, Aysel; Kütüphane ve Belge-Bilgi Merkezlerinde, a.g.e., s.117-118.

oluşturulabilir.¹⁵³ Bir kütüphane kataloglama, referans gibi bölümlere ayrılır. Böyle bir düzenlemede karlar sayısaldır. Verim, bireylerin benzer görevlerdeki başarısı bir araya gelmeleriyle sağlanabilir. Bu eğitimi kolaylaştırır, malzemenin etkili bir şekilde kullanımını sağlar ve kaynakların bitmesini önler. Yeteneklerine göre bireylerin gruplaşması onların yetenekli oldukları alanda uzmanlaşmasını sağlar. İşlevsel örgütlenmede problemler vardır. Programlama ve aktivitelerin toparlanması zorluğu, özellikle önemlidir.¹⁵⁴

-Zamana göre örgütlemeye örnek olarak gece ve gündüz çalışan elemanların işe alınması ve örgüt faaliyetlerinin bu düzene göre yapılmasıdır.

-Matriks (proje tipi) örgütlenme: Çağdaş bir örgütlenme tipi olup diğer klasik örgütlenme biçimlerinden farklıdır. Proje takımı bir yönetim takımıdır.¹⁵⁵ Kütüphanede belli bir proje çalışması sırasında, bir astın, hem proje yöneticisinden, hem de başka yöneticilerden emir alması buna örnek gösterilebilir. Proje takım üyeleri proje yöneticiden görev ve performans değerlendirmeleri alırlar. Matriks yönetim değişen çevreye hızlı ve yenilikçi tutumlara sahiptir. Yetenekli personeli etkili kullanır. Çalışanların önemini artırarak, problemin çözümüne geniş-sistem yaklaşımıyla yaklaşır. Geleneksel örgüt biçimleri hızlı değişimi engellemeye yöneliktir. Üniversite kütüphanelerinde matriks yapının uygulanması düşüncesinin özünde birtakım örgütsel özellikler vardır. Üniversite kütüphanesi üniversitenin bir parçasıdır. Matriks yönetim, hızlı değişimin süreci içinde akademik kütüphaneler için örgütsel alternatif olarak görülmektedir.¹⁵⁶

-Karma örgütlenme: Birkaç örgütlenme türlerinin birleşiminden meydana gelir. Ayrıca kütüphaneler bu tip örgütlemenin dışında kendi kütüphanelerin yapısına göre de bir örgütlenme oluşturabilirler.

¹⁵³Yontar, Aysel; **Kütüphane ve Belge-Bilgi Merkezlerinde**, a.g.e., s.119

¹⁵⁴Johnson, Peggy; "Matrix Management: An organizational Alternative for Libraries", **Journal of Academic Librarianship**, Vol.16, No.4, (1990), s223

¹⁵⁵A.g.m., s.226

¹⁵⁶s.227

Kütüphanelerin örgüt yapısına etki eden iç ve dış pek çok etken vardır. Kampus politikası, bilgi patlaması ve artan uzmanlaşma, teknolojik gelişmeler, artan bilgi yığını, fiziksel koşullar, ders programları ve araştırma alanları, finansal durum, materyal türü, bazı profesyonel kütüphanecilerin etkisi vb. bunlardan yalnızca birkaçıdır.

Bürokrasilerde örgüt için hizmet vermeye, örgüte bağlılığa ve örgüt amaçlarının gerçekleştirilmesine önem verilir. Profesyonel mesleklerde ise, müşterilere hizmet vermek ve meslektaşlar topluluğuna bağlılık önemlidir. Kütüphanelerin çoğu bürokratik modele uygun bir biçimde yönetilir. Bu modelde, kütüphaneciler, hiyerarşik yapıya uyarlar.¹⁵⁷

Türkiye'de üniversite kütüphanelerine bakıldığında örgüt şemalarının özellikle yönetici pozisyonunun birbiriyle benzerlik gösterdiği görülmektedir. Bunun nedeni de üniversitelerin bir merkeze (YÖK) bağımlı olmalarıdır. Hat örgüt modelini andıran üniversite kütüphanelerinde örgütün üst yönetim hattını izlediğimizde Rektör yardımcısı, Üniversite sekreterleri, kütüphane müdürü (daire başkanı), şube müdür, departman şefleri ve diğer personel şeklinde bir hiyerarşinin ortaya çıktığı görülmektedir. Emir komuta zincirinde bir değişiklik olmamasına karşılık üniversitenin örgüt şemalarında biçimsel farklılıklar görülebilmektedir. Bunun nedeni üniversitedeki eğitim birimlerinin yerleşim konumlarındaki (dağınık yerleşim düzeni). Bu dağınıklık örgüt yapısını olumsuz yönde etkilemektedir. Kütüphanelerde özellikle departmanların çok iyi organize edilmesinin kütüphanenin kendi içinde ve diğer kütüphanelerle iletişim kurmasında önemli bir rolü olduğu söylenebilir.¹⁵⁸

Örgütsel yapının oluşturulmasından sonra iş tanımlarının ve iş bölümünün yapılması gerekmektedir. Yetkiler ve sorumluluklar belirtilmeli ast ve üst arasındaki ilişkinin belirlenmesi ve bölümler arası koordinasyonun da sağlanması gereklidir.

¹⁵⁷Edwards, Ralph M.; "Kütüphanelerin Yönetimi ve Kütüphanecilerin Profesyonel İşlevi", Çev.Sema Tuğsel,

Kütüphanecilikle İlgili Seçme Metinler, İstanbul:Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 1989,

s.26

¹⁵⁸Kumar, Krishan; ag.e., s.59-60

ABD’inde üniversitenin genel yapısına uyacak biçimde örgütlenmesi gereken kütüphane doğrudan rektörlüğe bağlıdır. Ayrıca kütüphane müdürü üniversite konseyinin üyesidir ve tartışmalara da katılmaktadır. Müdür kütüphane yönetimi konusunda özgür ve genel politika açısından sadece rektörlüğe bağlıdır. Kütüphane komitesi ise yönetimle ilgili işlere değil, genel politikayla ilgili sorunlara karışmaktadır.¹⁵⁹ Türkiye’de ise bu biçimde örgütlenmesi olan yalnızca Bilkent Üniversitesi Kütüphanesidir. Bunun dışında hiçbir kütüphane bu yapıya uymamaktadır.

2. Üniversite Kütüphanelerinde Yönetim Süreçleri

Uygun motivasyon araçlarının kullanılması, mutlu bir çalışma ortamının artırılması, çalışanların bireysel istek ve ihtiyaçlarına önem verilmesi şarttır. Gerçekte bilginin, becerinin, deneyiminin, yeteneğin yanında büyük ölçüde yaratıcılığa dayanan kütüphanecilik mesleğinde çalışanlar da işlerinin gereği olarak sıklıkla tekdüze işlere zaman ayırırlar. Birbirinden oldukça farklı nitelikli görevleri bünyesinde toplayan kütüphanecilik mesleğinin elemanları da diğer bütün iş alanlarında görev yapan kişiler gibi etkinlikle çalışabilmek için güdülenmeye, işleri daha cazip ve çekici hale getirme yönetmelerini denemeye gereksinim duyarlar. Çağımızda kütüphaneler birer işletme gibi yönetilip düzenlendiğine göre çalışanların güdülenmesinde uygulanan değişik stratejilerin olması beklenir.¹⁶⁰ İşin bir anlamının olması, beceri ve yeteneğe uygun iş olması işi çekici kılar. Birden fazla beceri gerektiren işler insanın kendisinden daha fazla yararlanmasını sağlar, aynı işin sürekli tekrarlanmasından doğan monotonluğu önler. Bir işi tamamladıktan sonra sonucunun gözle görülen bir çıktı olması gerekmektedir. Bir kitabın kataloglanmasından sonra kartlarının üretilmesi buna örnek gösterilebilir.

Yapılan işin önem derecesi, kişinin çalıştığı kurumun ya da diğer insanların yaşamlarını etkileyip etkilemediği de önemlidir. Eğer kişiye yaptığı işin sorumluluğu veriliyorsa, kişi

¹⁵⁹Withers, F.N.; **Kütüphane Hizmeti Standartları: Milletlerarası Bir İnceleme**, Çev.Sönmez Taner, Aysel San, Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü Kütüphanecilik Dizisi; 13. Ankara, 1988, s.61

¹⁶⁰Karakaş, Sekine; "İşleri Çekici Kılma Stratejileri ve Güdüleme", Prof.Dr.Osman Ersoy’a Armağan, Ankara:Türk Kütüphaneciler Derneği Genel Merkezi, 1990, s.75

öncelikle kütüphaneyi oluşturacak, koleksiyonu oluşturan her türlü materyali barındıracak personelin verimliliğini kullanıcıların kütüphaneyi kullanım sıklıklarını ve isteklerini arttıracak mekanların ve bu mekanlara anlam verecek iç donatım elemanlarının varlığı söz konusudur.¹⁶³

Üniversite kütüphane binası yapılırken, kütüphanede verilecek hizmetler, kullanıcı sayısı, açık raf veya kapalı rafla hizmet vereceği, hangi tür materyalin yer alacağı, personel sayısı, koleksiyon ve kullanıcı sayısının gelecekte ne oranda artacağı da önem kazanmaktadır. Çünkü bireyleri kütüphaneye çeken etkenler kütüphane koleksiyonu ve faaliyetleri olduğu kadar kütüphanenin fiziksel yapısı yani çevresel nitelikleridir.¹⁶⁴

Hızla gelişen teknoloji, kullanıcı tipini, ihtiyaç duyulan bilginin ve kaynakların şeklini, bilgi talebinin hızını ve bilgiye ulaşmada kullanılan araçları değiştirmiş, dolayısıyla da ülkemizde henüz sorunlarını çözmeyi başaramadığımız geleneksel kütüphane kurumu ve anlayışı da tamamen değişmiştir. Buna paralel olarak değişen yaşam biçimi doğrultusunda mekan kullanımı ve mekan organizasyonu anlayışı da değişmiştir.¹⁶⁵

Kütüphanelerde ideal hizmetler verebilmek için bina planının elverişli bir şekilde düzenlenmesi gerekir. Günümüzdeki kütüphane yapıları gelecekte olabilecek ihtiyaçlar göz önünde tutularak planlanmaktadır. Örneğin bir üniversite kütüphanesi 2000 çeşit süreli yayına abone olsa 6000 cilt kitap 1 yılda koleksiyona eklense yılda 480 m², 10 yılda 5 km²'ye yakın raf uzunluğuna ihtiyaç duyulacağı bir gerçektir.

Diğer yandan; kütüphane binası için uluslararası standartlarda, lisans düzeyindeki bir okur için, kişi başına masa alanı 2.3 m² olarak belirlenmiştir. Bu oran, lisansüstü düzeydeki okur için 3.3 m², öğretim üyesi için de 7.0 m²'dir. Öğrenciler için oturma yeri sayısının belirlenmesinde toplam öğrenci sayısının % 25-40'ının hesaba katılması gerekmektedir.

¹⁶³Öz, Zeynep Onat; "Kütüphane Binalarının Mekansal Organizasyonlarında Ergonominin Önemi ve Standardizasyon",

Türk Kütüphaneciliği, Ankara, Cilt.6, Sayı.3, (1992), s.163

¹⁶⁴Öz, Zeynep Onat; "Kütüphanelerin Mekansal Organizasyonunda Kütüphanecinin Rolü" **Türk Kütüphaneciliği**,

Ankara, Cilt.10, Sayı.2, (1996), s.121

¹⁶⁵A.g.m., s.121.

Ayrıca açık raflı depolarda ft²'ye 10 cilt sığacak şekilde düzenleme yapılmalı, ayrıca depolarda okurlar için okuma yeri olarak deponun artan kısımlarında 150 cm²'ye kadar genişlik payı olmalıdır.¹⁶⁶

Üniversite kütüphanelerinin yerleştiği yapılar, koleksiyonun yerleştirileceği ve öğrenciler ile öğretim üyeleri ve görevliler tarafından kullanılmalrı için uygun ortamın sağlanabileceği elverişli büyüklük ve nitelikte olmalıdır. Görevliler için elverişli yerler sağlanmalıdır. Üniversitenin eğitim amaçlarının bağlamı içinde kütüphane, üniversitenin öğrencilerini , öğretim üyelerini ve görevlilerini azami kullanıma özendirmek için iyi donatılmalıdır.¹⁶⁷ Stratejik düşünme açısından fiziksel çevreyi mümkün olduğunca güzel ve rahat ortama dönüştürmek gerekir. Eğer, kütüphanede kullanıcı ortamı rahat bulmazca kullanıcı çekimi engellenmemiş olur.¹⁶⁸

Türkiye'de ise üniversite kütüphanelerinin bina sorunu hala çözümlenememiştir. Kütüphanelerin bir kısmının binaları olmalarına rağmen, bazı üniversite kütüphanelerinin (tek başlarına) binaları bulunmamaktadır.¹⁶⁹ Ayrıca bazı kütüphanelerin binası ise işlevsel olmadığı gibi, mekan olarak da yeterli gelmemektedir.

4. Üniversite Kütüphanesi Koleksiyonu

Kütüphaneler çevrelerinden kitap, süreli yayın, görsel-işitsel araçlar, iletişim araçları gibi hammaddeleri alırlar. Kütüphaneler bu hammaddeler nedeniyle yayıncılara, satıcılara ve üreticilere bağımlıdırlar. Bu alanda doğacak herhangi bir sıkıntı kütüphaneyi de zor duruma sokacaktır.

Üniversite kütüphanelerinin koleksiyonu, üniversitenin bilimsel çalışmalarla, yükseköğretim politikasına uygun olarak geliştirilmeli ve üniversitede yer alan bilim dallarına hitap edecek

¹⁶⁶Withers, F.N.; a.g.e., s.38

¹⁶⁷Üniversite kütüphaneleri İçin Standartlar", a.g.m., s.32

¹⁶⁸Carr, Stephen J.; "Strategic Planning in Libraries: An analysis of a Management Function and Its Application to Library and Information Work", *Library Management*, Vol.13, No.5, (1992), s.12

¹⁶⁹Toplu, Mehmet; "Türk Üniversitelerinde Araştırma -Geliştirme", a.g.m., s.77

bir niteliğe sahip olmalıdır. Bundan dolayı üniversite kütüphanelerindeki bilgi kaynaklarının sayısı, bunların kullanıcı başına düşen miktarı, güncelliği ve gereksinimleri karşılama oranı belirleyici temel öğedir.¹⁷⁰

Üniversite kütüphanelerinin koleksiyonunu değerlendirmek amacıyla ulusal ve uluslararası düzeyde kabul edilen standartlarda, bazı farklılıklar bulunmakla birlikte, genellikle 300.000 ciltlik bir temel kitap mevcudunun okur ihtiyaçlarının % 75'ini tatmin edeceği, 600.000 ciltlik bir kitap mevcuduyla da üniversitenin kendi ayakları üzerinde durabileceği belirtilmiştir.¹⁷¹ Belirlenen standartlar, ülkeden ülkeye farklılık göstermekte ve genelde öğrenci sayısına göre bir değerlendirme yapılmaktadır. Örneğin Kanada'da öğrenci başına düşmesi gereken kitap sayısı asgari tam gün öğrenci başına 75 cilt¹⁷² olarak belirlenmişken, Meksika'da bu sayı 13'tür. Türkiye 'de ise Boğaziçi Üniversitesi kütüphanesinde (27.8) Trakya üniversitesi (1.9)dur. Üniversite kütüphanelerimizin büyük çoğunluğunda sayısal olarak koleksiyonun yetersiz olduğu görülmektedir. Ortalama Türkiye'de öğrenci başına 9.6 kitap düşmektedir.

Üniversite kütüphanelerinde koleksiyonun temelini oluşturan süreli yayınlar, bilimsel çalışmaların en kısa zamanda duyurulmasında ve yapılan çalışmaların bilim ortamlarında tartışılmasında büyük işleve sahiptir. Bundan dolayı sahip olunan süreli yayın sayıları, aynı zamanda o üniversite kütüphanesinin dünyadaki bilimsel çalışma sonuçlarının ne kadarını kullanıcılarına sağlayabildiğinin bir göstergesidir. Ancak dünyadaki bilgi birikiminin her on yılda bir ikiye katlanmakta ve yayınlanan bilimsel süreli yayın sayısının 200.000'i aşmaktadır. Oysa, kütüphanelerin satın alma yoluyla kullanıcılarına sağlayacağı süreli yayın sayısı sınırlıdır. Ancak üniversite kütüphaneleri, hizmet verdiği üniversitenin bilim ve yükseköğretim programı çerçevesinde , gereksinim duyulan temel süreli yayınları da sağlamakla yükümlüdür.¹⁷³ Bu çerçevede üniversite kütüphanelerinin sahip olması gerektiği süreli yayın

¹⁷⁰Toplu, Mehmet; "Üniversite Kütüphanelerinin Bilimsel Araştırmadaki İşlevi (2)", a.g.m., s.91

¹⁷¹Withers, F.N.; a.g.e., s.31

¹⁷²A.e., s.37

¹⁷³Toplu, Mehmet; "Üniversite Kütüphanelerinin Bilimsel Araştırmadaki İşlevi (2)", a.g.m., s.93

sayılarına yönelik olarak standart belirleme çalışmaları yapılmaktadır. Örneğin Amerika ve Kanada'da saptanan standartlara göre üniversite kütüphanelerinde 1.000 öğrenci için 1.000, 2.000 öğrenci için 4.100 ve 13.000 öğrenci için de 7250 derginin olması gerektiği belirtilmektedir.¹⁷⁴

Kütüphane Materyallerinin Özellikleri

Bir kütüphaneyi oluşturan materyal türleri kitaplar, süreli ve resmi yayınlar , bilimsel ve teknik raporlar, kataloglar, patentler, standartlar, tezler, bibliyografyalar, dizinler, kitap dışı materyaller (görsel-işitsel) olarak sıralayabiliriz. Bu ayrımı daha da genelleştirirsek, kitaplar, süreli yayınlar ve kitap dışı materyaller (görsel-işitsel) olarak yapmak mümkündür. “Kitap, sözle anlatılan (verbal) bilgi ve düşüncüyü çizgisel düzende, satır düzeninde sürekli metinler olarak düzenleyip, geleneksel biçimiyle kağıt üzerine basma yoluyla ya da başka bir üretim yöntemiyle ortaya konan eserdir.”¹⁷⁵

Süreli yayınlar, “düzenli ya da düzensiz aralıklarla ortak bir ad altında, kesintisiz olarak tek bir konuyu vermeyen, sürekli olarak çıkan, kural olarak tamamlanma amacı gütmeyen planlanan, genellikle aynı biçimi koruyarak sürüp giden yayınlardır”.¹⁷⁶ Yapılan bir araştırma sonucuna göre bilgi kaynağı olarak süreli yayın % 68 oranında kullanılmaktadır. Elektro teknik alandaki bilimsel belgelerin % 60’ını doğrudan doğruya süreli yayınlar oluşturmaktadır.

Kitap dışı materyaller, özgün sanat yapımları, film, harita, film, mikrofilm, mikrofiş, mikroopak, video disk, videotape, çeşitli ses kayıt ortamları, bilgisayar ve makinele okunabilir belgeler gibi geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. Kitap dışı materyallerin, geleceğin en çok kullanılan bilgi taşıyıcı ve kayıt ortamları, aynı zamanda da 21.yüzyıl kütüphane materyalleri içinde ağırlık noktasını oluşturacağı düşüncesi hakimdir.

¹⁷⁴Withers, F.N.; a.g.e., s.37

¹⁷⁵Baysal, Jale; Kütüphanecilik Alanında Yeni Kavramlar, Araçlar, Yöntemler, a.g.e., s.97

¹⁷⁶A.e., s.73

1960'lı yılların sonunda oluşan bilgi patlaması basılı yayın sayısının artmasına yol açmıştır. Kitap ve süreli yayın sayısı milyonlara ulaşmıştır. Bilgisayar teknolojisinde meydana gelen gelişmeler bunlara ek olarak yeni ürünleri doğurmuş ve kütüphanelere farklı materyallerin girmesine neden olmuştur. Bu ürünler arasına akla ilk gelenler CD-ROM ve bilgisayar çıktısı mikroformlardır. Bu arada kaset, plak, slayt ve videotape gibi kitap dışı materyallerde yine kütüphanelerin koleksiyonlarında önemli yer tutmaktadır.

Yakın zamana kadar koleksiyonlarındaki kaynak sayısının üniversiteler için övünç kaynağı olduğu bilinen bir olgudur. Üniversiteler genelde, araştırmacıların her talebini sağlamayı hedefleyerek çok sayıda kaynaktan oluşan büyük koleksiyonları amaçlamışlar kütüphanelerini de bu yönde geliştirmişlerdir. Ancak kütüphanelerden hizmet bekleyen araştırmacıların sayısı ile araştırmacıların bilgi gereksinimi nitelik ve nicelik yönünden arttıkça, üniversiteler ciddi bir darboğazla karşılaşmışlardır.¹⁷⁷

Fakat şurası bir gerçektir ki; üniversite kütüphaneleri bütçenin büyük bir kısmını kitap alımına ayırmış olsalarda, ancak toplam yayının ufak bir kısmını satın alabilir. Çünkü, bilim ve teknolojiadaki ilerleme her yıl % 10 şeklindedir bu da her sekiz yılda bir katlanması demektir. Bloomberg, örneğin, basımı tükenmiş materyallerle birlikte 1985 itibarıyla Batı Avrupa ve ABD'inde 36 milyonun üstünde eser bulunduğunu saptamıştır, ve günümüzde bu artık çözülemez duruma gelmiştir. "Enformasyon krizi" olarak adlandırılan bilimsel bilginin her 10-20 yıllık aralıklarla ikiye katlanması, bilimsel süreli yayın fiyatlarının her yıl Amerikan Doları bazında % 10 civarında artması dünyadaki tüm üniversite kütüphanelerini krize itmiştir. Örneğin, 1870'de matematikte yılda 870 makale yayımlanırken, Mathematical Reviews 1995'te 50.000 yayın kaydetmektedir.¹⁷⁸ Bir bilim adamının kendi alanındaki çıkmış bütün yayınları okuyamayacağı ortadadır.

¹⁷⁷Tunçkanat, Hamsin; "Araştırma Olgusu ve Üniversite Kütüphanelerinin Üniversite İçindeki Yeri", *Türk Kütüphaneciliği*, Ankara, Cilt.3, Sayı.4, (1989), s.189

¹⁷⁸Karasözen, Bülent; "Bilimsel Bilgiye Erişimde Yeni Paradigmalar ve İnternet'in Rolü", *Türk Kütüphaneciliği*, Ankara, Cilt.10, Sayı.3, (1996), s.232

Ayrıca günümüzde bilimler birçok dallara ayrılmış olmasına rağmen, bu bilimler birbirleriyle sürekli etkileşim halindedir ve birinde olan değişiklik diğerini etkilemektedir. Bundan dolayı bilim adamları kendi konularının yanında diğer konuları da takip etme durumundadırlar. Bilimsel alanındaki hızlı gelişim, bilginin güncelliğinin çok çabuk ortadan kalkmasına neden olmaktadır, bütün bu gelişmeler araştırmacıya sunulacak bilgi hizmetlerinin kapsamını, niteliğini ve güncelliğini daha da önemli hale getirmektedir. Yayın artışı, kütüphaneleri kullanıcıların bilgi isteklerini tek başlarına karşılayamaz duruma getirmiş ve bunun sonucu da kütüphaneler arası işbirliği zorunlu hale gelmiştir.¹⁷⁹

Elektronik enformasyonun genişlemesi en fazla CD-ROM alanında görülmektedir. Artık yayıncılar bazı yeni kitapları, abstraktları, ansiklopedileri, standart kaynak çalışmalarını, standart kaynak çalışmalarını, başvuru kaynaklarını CD-ROM ortamında üretmeye başlamışlardır.

Koleksiyon Yönetimi

Bütün kütüphanelerin bilinen bir koleksiyonun yönetilmesi konusunda politikası olması önemlidir. Stratejik planlama için stoğun nasıl etkilenebileceğinin düşünülmesi zorunludur. Koleksiyon kütüphanenin rolünü ve amacını yansıtmalıdır. Kütüphane için ne kadar gazete ve süreli yayın satın alınmalıdır? Ne kadar zaman korunmalıdır? Kütüphane koleksiyonun çeşitliliği kütüphanenin yapısını ve amacını gösterir. Gelecek için müşteri ihtiyaçları planlanmalıdır. Süreli yayınların planlaması onların nerede depolanacağı nasıl ve ne kadar zaman için depolanacağı fikrini içerir.

Koleksiyonun oluşturulması üç ana düşünce üzerinde temellendirilir. Paranın korunması, yeni koleksiyon için yer yapılması, koleksiyonu geliştirme. Koleksiyon düzenli olarak kontrol edilmeli ve koleksiyonda ilgi duyulmayan konular düzenli olarak ayıklanmalıdır. Bunu yaparken, kişisel yargı, malzemenin yaşı, satın alma günü, geçmiş kullanım durumu ,

¹⁷⁹Toplu, Mehmet; "Üniversite Kütüphanelerinin Bilimsel Araştırmadaki (1)", a.g.m., s.26

şimdiki kullanım ve raf-zaman periyodu, kullanılmayanın miktarına dikkat edilir. Raflardan kaldırılan malzemeler diğer bir kütüphaneye geçirilebilir. Diğer bazı kaynaklar verilebilir veya satılabilir. Böylece kütüphane için bir kazanç da elde edilebilir.¹⁸⁰

Koleksiyon Geliştirme ve Koruma

Kütüphane materyallerinin seçimine ve sağlanmasına kılavuzluk edecek koleksiyon geliştirme politikaları belirlenmesi ve bu politikaların üniversitenin öğretim üye ve yönetimine danışılarak kütüphaneye geliştirmesi oldukça önemlidir.¹⁸¹ Bir kütüphanenin temel amacı, okuyucularına hizmettir. Koleksiyon geliştirmenin amacı, toplumun eğitim ve boş zamanlarını değerlendirme ihtiyacını karşılayacak materyalleri seçmektir. Üniversite kütüphanesinin koleksiyon geliştirmesinin amacı ise eğitimi ve araştırmayı desteklemek, mevcut ders programlarını desteklemek gibi amaçlara hizmet etmektir. Çünkü kütüphanenin her zaman ihtiyaç duyduğu her şeyi almak için fon ayrılır. Kütüphanecilerin, hangi ihtiyaç ve materyalin öncelik alacağına da karar vermesi gerekir.¹⁸²

5. Üniversite Kütüphanelerinde Personel Yönetimi ve İnsan Gücü Planlaması

Üniversite kütüphaneleri koleksiyonunu geliştirmek, düzenlemek ve hizmete sunmak, üniversitenin amaç ve işlevleri doğrultusunda gerekli bilgi hizmetlerini geliştirmek için yeter sayıda ve nitelikte personele sahip olmalıdır. Ayrıca kütüphane personelinin niteliği, hizmetlerin gelişiminde ve örgütlenmesinde temel belirleyici öge durumundadır. Bundan dolayı personel sayısı, profesyonel kütüphanecinin diğer personele oranı, öğrenci başına düşen kütüphaneci sayısı, hizmetlerin istenilen düzeye çıkartılmasında önemli göstergelerdir.¹⁸³ Nitekim Kanada tarafından belirlenen standartlarda, kütüphanede çalışan personelin en az % 31 profesyonel kütüphaneci olmak durumundadır. Ayrıca belirlenen bir başka uluslararası standartta 300 öğrenciye 1 uzman kütüphaneci düşmelidir.¹⁸⁴

¹⁸⁰Johnson, Heather; a.g.m., s.13-14

¹⁸¹“Üniversite Kütüphaneleri İçin Standartlar”, a.g.m., s.31

¹⁸²Bloomberg, Marty; a.g.e., s.41-42

¹⁸³Toplu, Mehmet; “Üniversite Kütüphanelerinin Bilimsel Araştırmadaki (2)”, a.g.m., s.95

¹⁸⁴Withers, F.N.; a.g.e., s.34

Araştırma sürecinde aktif bir rol oynaması gereken kütüphaneci, araştırmacının yaklaşımlarını çok yakından izlemek durumundadır. İlgi alanını değiştirmiş olan araştırmacının, yeni yaklaşımlarını gözden kaçırmamak gerekir. Başka bir anlatımla, araştırma süreci içinde kütüphanecinin rolü araştırmacının kullanabileceği modelleri kestirmektir. Genellikle, öğretim elemanları araştırma süreci boyunca gereken bilgiye sahip olduğuna inandıkları kişilere güvenirler. Kütüphanecinin araştırmacının ilgi alanlarını önceden sezinleyebilmesi, araştırmacıya katkısını güçlendirir. Kütüphanecinin becerileri arasında, kütüphane raflarında bulunan literatürü tanımanın yanında, araştırmacının incelemek istediği araştırma sorularını da anlayabilmek gelmektedir. Böylece kütüphaneci bilgi ağı oluşturarak araştırmacıyı çeşitli disiplinlerden kişi ve fikirlerle bir araya getirebilir.¹⁸⁵

Kütüphaneciler kütüphanenin temel akademik ve mesleki işlevlerini yerine getirmelidir. Bunlar koleksiyon geliştirme, danışma ve bilgilendirme hizmeti, materyallerin bibliyografik denetimine ilişkin etkinliklerdir. Meslekten kütüphanecilerin memur ve öteki görevlilere oranı kütüphaneye sağlanan iş ve hizmetlerin derecesi ile kütüphanenin toplam ek ihtiyaçlarına bağlı olarak değişecektir. Özellikle kütüphanecilerin çalıştırılması süreleri ve şartları birbirleriyle uyumlu ve kütüphanenin memurları ile öteki görevlilerinin çalıştırma süreleri ve şartları, bir bütün olarak üniversitedeki benzer görevlilerinkine paralel olması gerekir.

Kütüphaneler, bütün görevlilerini mesleki gelişmeleri ve ilerlemeleri için özendirmek ve kendilerine bu hususlarda yardımcı olmak için programlar düzenlenmelidir. Görevlilerin başarısını büyük ölçüde, kütüphane koleksiyonunun ve hizmetlerin nitelikleri belirler. Ayrıca, üniversite politikalarının ve işlemlerinin bağlamı içinde kütüphane, görülen işin sürekli değerlendirilmesi ve görevli etkinliğinin adil olarak belirlenmesi için donatılması uygun olacaktır.¹⁸⁶

¹⁸⁵Karakaş, Sekine; "Araştırma Sürecinde Üniversite Kütüphanecisi", a.g.m., s.64

¹⁸⁶"Üniversite Kütüphaneleri İçin Standartlar", a.g.m., s.31-32

Diğer önemli bir konu işle ilgili özelliklerdir. Bu nedenle, iş analizi yöntemi ile işin tanımı yapılır. İş tanımının çok iyi yapılması ve iş görenin özelliklerinin de bu tanıma göre belirlenmesi gerekmektedir. Dolayısıyla işe alınacak adayların yetenekleri, eğitimleri, teknik becerileri, kişilikleri, genel kültürleri ve kendilerine verilecek iş hakkındaki yeteneklerinin uygunluğu önemlidir. Kütüphane yöneticileri, personelin kendilerini geliştirmelerinden ve eğitimlerinden sorumludur. Örneğin Hindistan'da birçok üniversite eğitim devamlılığının sağlanmasına çok önem vermektedir. Buradaki üniversitelerde kütüphaneciler eğitim kurslarına katılmak ve araştırma yapmak için ücretli izin alabilmektedirler. Genellikle profesyonel kütüphaneciler, çeşitli kültürel faaliyetlere ve konferanslara katılma şansına sahiptirler. Bu ise personel açısından çok sağlıklı ve olumlu bir gelişmedir.

İnsan gücü planlaması kütüphane hizmetleri alanında da diğer bütün üretim alanlarında olduğu gibi, çok büyük önem taşır. Özellikle kütüphaneler eğitim verme, kültür verme, bilgi sağlama, araştırmaya katkı ve düşün ve sanat ürünlerini derleme işlevleri ile kalkınmanın önemli bir aracı olan hizmet birimleri biçiminde düşünüldüğünde, insan gücünün bu hizmet birimlerindeki önemi daha kesin olarak açıklık kazanır. Kütüphane hizmetlerinde yeterli sayıda ve gerekli nitelikte insan gücünün çalışmaması bina, para, materyal gibi diğer koşullar var olsa bile, nitelikli bir hizmet verilmesini olumsuz yönde etkileyecektir.

Kısaca denebilir ki, yeterli bir kütüphane hizmeti üretilmesi doğrudan doğruya insan gücüyle mümkün olmakta, yeterli sayıda ve nitelikte insan gücünün kütüphane hizmetleri alanında çalışabilmesi kesinlikle bu alanda bir insan gücü planlamasına gidilmesini sağlar. Diğer yandan kütüphanelerde hizmet üreten insan gücünün değerlendirilmesi ve bunlardan en etkili biçimde yararlanmayı da sağlayacaktır.¹⁸⁷

6. Bilgi ve Bilgi Kaynakları

Günümüzde “bilgi çağı” süreci yaşanmakta ve “bilgi toplumu” evrimi gerçekleşmektedir. Bilgi kalkınma için gayri safi milli hasılatın gelişimi için enerji kadar önemli ve değerli kaynaktır. Sosyal refah ve toplumsal barış için bilgi hayati bir önem taşımaktadır. Bilgi,

¹⁸⁷Çapar, Bengi; "Türkiye'deki Kütüphane Hizmetleri Alanında İnsan Gücü Planlaması", *Türk Kütüphaneciler*

uluslararası ilişkileri dengeli ve barışçıl gelişimi ve korunması için zorunludur. Her türlü üretim sürecinde (karar üretimi, program üretimi, araştırma üretimi, hizmet üretimi gibi) vazgeçilmez temel girdilerinden biri bilgidir. Toplumun her kesiminde bilgi gereksinimi giderek belirgin ve yaygın olarak hissedilmekte ve hissettirilmektedir.

Drucker'ında belirttiği gibi; "bilgi artık uluslar aşırı bir nitelik kazanmıştır; para gibi bilginin de anayurtu yoktur".¹⁸⁸ Bilgi hizmetlerinin genişleyen pazarı özellikle uzmanlar tarafından - bilim adamları, mühendisler, avukatlar, tıbbi pratisyenler, yöneticiler gibi- oluşturulur. Bu kişilerin zamanının %60'ını iletişime, 3'te ikisini konuşma ve dinlemeye, kalan 3'te birini okuma ve yazmaya ayırdıkları hesaplanmıştır. Gelirlerinin % 20'si ile doküman satın almakta ve % 30'u onları kullanmakta kullanılır. Fakat bu bilgi kullanımının doğrudan artışı on katına kadar çıkabilir. Şu açıktır ki okuma alışkanlığı olan kişilerin üreticiliği daha fazladır. Çünkü edinilen bilgi kullanıldığı ve yararlanıldığı ölçüde değer kazanır.

Bilginin en yüksek düzeyde kullanımını ve yararlanılmasını sağlayan kurum kütüphanedir. Kütüphane kurumu ve kütüphane hizmetlerinin hammaddesi bilgidir. Örneğin, bir üniversite kütüphanesinin öğrenciye her türlü bireysel, toplumsal ve ekonomik işlevini etkin ve sağlıklı bir biçimde geliştirebilmek için, dünyanın ve bugünün bilgi birikiminden yeterince doğru olarak ve hızlı biçimde yararlandırılması gerekmektedir. Kütüphane bilgi iletişim sürecinin en önemli halkalarından biridir. Bilgi kaynağı ile bilgi kullanıcısı arasında bağlantıyı sağlar, bilgiyi kullanıcıya ulaştırır.

Diğer yandan; bilgi kaynaklarının sayısı ve fiyatlarındaki artış bilim ve teknoloji alanında uzmanlaşma, iletişim teknolojisindeki gelişmeler gibi etkenler sonucunda, üniversite kütüphanelerinden hizmet bekleyen kullanıcı sayısı ile kullanıcıların bilgi gereksiniminde nitelik ve nicelik yönünden önemli bir artış olmuştur.¹⁸⁹ Çünkü bilgi kaynaklarının sayısı hızla arttıkça araştırmacının kendi çabası ile konusunda yayınlanan yayınlarda haberdar olması imkansızdır.

¹⁸⁸Drucker, Peter F.; a.g.e., s.263

¹⁸⁹Tunçkanat, Hansın; "Araştırma Olgusu", a.g.m., s.190

Bilgiyi kullananların, kullandıkları anda bilginin değerini anlamaları çok güçtür. Ancak uzun vadede bu değer ya artmakta ya da tamamen önemini yitirmektedir. Öte yandan bilginin "değer"i ile "maliyet"ini birbirinden ayırmak gerekir. Çünkü bilgiyi elde etmek için harcanan personel ücreti, yazılım ve donanım masrafları satın alma ücreti v.d. masraflar onun gerçek değerini tam olarak yansıtmaz. Bu nedenle değer ve maliyet ilişkisini gerçekçi biçimde ortaya koymak için büyük çabalar harcanmaktadır. Bazı çevreler ise bilginin değerinin sağlanıncaya kadar bilinemeyeceğini, değerinin aylar, yıllar sonra anlaşılacağını ve bu nedenle de talep analizlerinin yapılamayacağını savunmaktadırlar. Bilginin değeri ile ilgili diğer önemli özellik, diğer kaynaklar gibi paylaşıldığında ya da kullanıldığında azalmaması yani değerinden bir şey yitirmemesidir. Buna karşılık güncellikten kaynaklanan bir değer yitiminden söz edilebilir.¹⁹⁰ Sonuç olarak; bilgi kaynakları kullanıcıların ellerine ne kadar sık ve çabuk geçerse kütüphane o denli başarılı oluyor demektir.

7. Halkla İlişkiler

Her kütüphane, hizmet verdiği çevreyle ilişkide olduğu için, bir anlamda halkla ilişkiler konusuyla ilgilidir. Üstelik kütüphane, çevrenin değişik kesimleriyle değişik ilişkilere girecektir. Halkla ilişkiler, kütüphane hizmetlerinin iyi yönlerini daha da iyileştirmek kötü yönlerini düzeltmek, böylece kütüphane kullanıcılarının hizmetle ilgili tavır ve görüşlerini olumlu yönde etkilemektir.¹⁹¹ Kütüphanelerdeki halkla ilişkilerdeki amaç, kütüphane kullanıcılarına veya kullanıcı olmayan kişi ve gruplarla iyi ilişkiler kurulmasını sağlamak ve bunu devam ettirebilmektedir.¹⁹²

Kütüphanelerde halkla ilişkiler çalışmaları; kullanıcıları aydınlatmak, faaliyetleri benimsetmek, yönetime veya kütüphaneye karşı olumlu tutum ve davranışları yaratmak, kararların doğruluk derecesini arttırmak, kullanıcıların işbirliği ile hizmetlerin daha çabuk ve

¹⁹⁰Gökkurt, Özlem; "Bilgi Kaynağı Yönetimi", Prof.Dr.İlhan Kuma'a Armağan, Ankara:Türk Kütüphaneciler Derneği Genel Merkezi, 1994., s.43

¹⁹¹Usherwood, Bob; "Kütüphanenin Halkla İlişkileri: Bir Giriş", Çev.Ayşe Işın, Kütüphanecilikle İlgili Seçme Metinler, İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları: 3, 1989, s.45

¹⁹²Fındık, Esra; "Kütüphanecilikte Halkla İlişkiler", Türk Kütüphaneciliği, Ankara, Cilt.2, Sayı.2, (1988), s.69

kolay yürütülmesini sağlamak, kütüphane kullanıcısının dilek, öneri ve şikayetlerini değerlendirerek çalışmalara yön vermek gibi amaçlara yönelik olabilir.¹⁹³

Kütüphane yönetiminin diğer alanlarda olduğu gibi, halkla ilişkiler alanında da kütüphanecinin hem çevresini, hem de kendi kütüphanesini iyi tanıması ve kütüphane hizmetlerinin iyi, kötü ve çirkin yönlerini belirleyebilmesi gerekir. Kütüphane kullanıcısına verilen hizmete bir müşteri, bir çalışan, bir işveren ve kütüphaneyi kullanmayan bir kişi gözüyle bakılmalıdır. İnsanların sahip oldukları kütüphane imajı, verilen hizmetlere göre değişecektir. Bu imajın iyi olup olmaması, kütüphanecinin performansına da bağlıdır.¹⁹⁴ Kütüphaneci, hizmetin her yönüyle yakından ilgilenerek ve kütüphanenin çoğu zaman iyi bir izlenim yaratılmasına çalışarak, hizmete karşı takınılan değişik tavırların gerisinde yatan nedenleri de araştırarak anlamaya çalışabilir.

Diğer yandan; her kütüphanenin hizmetle ilgili imajını oluşturan ve bozan faktörleri vardır. Bilanço terimleriyle ifade edilecek olursa, halkla ilişkilerde kazançlar ve zararlar söz konusudur. Tipik bir kütüphanede, yardımsever kütüphaneciler, güvenilir bir referans hizmeti ve buna benzer faktörler halkla ilişkilerin kazanç hanesinde yer alırlar, buna karşılık rezerv yayınlar için uzun süre beklemler, kavgacı bir memur, ödünç verilen fakat gecikmiş materyaller konusunda belirsiz bir politikanın izlenmesi, eski binalar ve buna benzer faktörler de halkla ilişkilerin zarar hanesine geçerler. Halkla ilişkiler programının bir parçası olarak kütüphane, zarar hanesini en düşük düzeye getirmeye çalışmalıdır. Bunun her zaman kolay olamayacağı bir gerçektir.¹⁹⁵

Bununla birlikte kütüphane yöneticiyle üst düzeydeki kütüphaneciler kütüphanenin bir halkla ilişkiler bilançosunu hazırlayabilirler. Bu bilançoda kütüphane imajını olumlu veya olumsuz yönde etkileyecek faktörleri liste halinde gösterilebilirler. Kütüphanenin halkla ilişkiler programı da bu faktörler göz önüne alınarak planlanabilir.¹⁹⁶ Halkla ilişkiler programı çerçevesinde kağıt ve baskıdan yararlanan bir kütüphaneci yaptığı çabalar sonucunda ortaya

¹⁹³Fındık, Esra; a.g.m., s.71

¹⁹⁴Usherwood, Rob; a.g.m., s.46

¹⁹⁵A.g.m., s.46

¹⁹⁶s.47

çıkacak ürünün her açıdan profesyonel özellikte olmasına özen göstermelidir. Bu tip tanıtım materyalleri, bu konuda rekabetin çok fazla olduğu bir ortamda yarışmaktadır. O yüzden kötü hazırlanmış bir broşür veya kitapçık, kütüphanenin imajının daha da kötü olmasına sebep olur. Bu da başarılı bir halkla ilişkiler programının amacına çok ters bir durum yaratır.¹⁹⁷ Günümüzde birçok kütüphane üzeri yazılı poşetlerle kendi hizmetlerinin reklamını yapmaktadır. ABD ve Kanada'da kütüphaneler yıllık faaliyet raporlarını ya da kütüphane hizmetleriyle ilgili rehberleri plak halinde yayınlama konusunda oldukça başarılı olmuşlardır. Kütüphaneyi tanıtmanın diğer bir yolu da band-dia gösterileri hazırlamak ya da video aracından yararlanmaktır.

Diğer yandan; halkla ilişkilerde pazarlama yöntemi ile, bir yandan kütüphaneci-kullanıcı etkileşimi farklı boyutlara ulaşacak, kullanıcılar kütüphane hizmetlerinden, hatta sorunlardan haberdar olacak, diğer taraftan gelişimi engelleyen engellerin ortadan kaldırılması için adım atılmış olacaktır. Bu engellerin ortadan kaldırılması için kütüphanelerin, kullanıcı ve yöneticilerin yakın ilgisine ihtiyaçları vardır. Sürekli ve yakın ilişkileri yaratmak ise üniversite kütüphanecilerinin sorumluluğu içine girer.¹⁹⁸

Şurası gerçektir ki; hizmetler, kullanıcılara, yetkililere, bütçeyi ayarlayan kişilere pazarlanır. Türk üniversitelerinde de, kütüphanenin, üniversite içindeki konumunu sağlamlaştırmasında, kütüphaneci kullanıcı, kütüphaneci, üst yönetici ilişkilerinin, ayrıca hizmetleri pazarlamanın büyük rolü olabilmelidir. Ancak bu ilişki ve etkileşimler sonucunda kütüphanecinin, üniversite içinde çok daha anlamlı ve saygın bir konuma getirilmesi söz konusudur. Kütüphanenin üniversite içinde saygın ve anlamlı bir konuma getirilmesinde, şu soruların yanıtlarını bulmak sorunun daha iyi anlaşılmasına sebep olabilir. "Kütüphanemizi yeterince pazarlayabiliyor muyuz? "Hizmetler ve sorunlar hakkında yeterli bilgiyi verebiliyor muyuz?", "Kullanıcılarımızın psikolojisine uygun davranıyor ve onları sevgi ile karşılayabiliyor muyuz?" Çünkü; kütüphanenin üniversitenin kalbi olduğu görüşünü benimsemek yeterli değildir, üniversite toplumu ile sürekli ve yakın ilişkilere girerek bu toplumun kütüphanenin yanında olmasını sağlamak önemlidir.¹⁹⁹

¹⁹⁷Usherwood, Rob; a.g.m., s.52

¹⁹⁸Alkan, Nazlı; "Üniversite Kütüphanesi Sisteminde", a.g.m., s.137

¹⁹⁹A.g.m., s.140

Ayrıca; kütüphaneyi kullanan herkes kütüphaneye kitap okumak için gelmez. Dizin ve öz dergileri, ansiklopediler, bibliyografyalar, sözlük, rehber gibi müracaat kitaplarını kullanmak; kütüphane materyalini ödünç almak; kütüphanecilere aranan bilgi için danışmak, yani bilgi almak; kütüphane materyalinin fotokopisini çekmek; kütüphanede varolan kitap dışı materyali kullanmak , örneğin film, slayt, video seyretmek, teyp, plak dinlemek, haritaları ve mikroformları kullanmak vb. hizmetler için ve kütüphanenin sağladığı başka hizmetlerden yararlanmak içinde kütüphaneye gidilir. Bütün bu faaliyetlerin kullanıcı tarafından gerçekleştirilebilmesi için kullanıcıya kütüphaneyi kullanmayı öğretmek gerekmektedir.

Kütüphaneye gelen kullanıcıya "kullanıcı eğitim"i verilir. Kullanıcı eğitimi "kütüphanenin varolan ve potansiyel kullanıcılarını bilginin değerinden ve mevcut bilgi kaynaklarının varlığından haberdar etmek, bilgiye karşı olumlu davranışlar edinmelerini sağlamak, bilgi kaynaklarını kullanmaları, onları güdülemek ve bu kaynakları bulup kullanabilmeleri için gerekli beceriler kazandırmak" diye tanımlanabilir.

Kullanıcı eğitimine genellikle iki düzeyde bakılmaktadır.

Bunlardan birincisi:

- a)Kullanıcıların varolan bilgi kaynakları konusunda haberdar edilip, bilinçlendirilmeleri;
- ikincisi ise
- b)Bilinçlendirilmiş kullanıcılara gereksinime duydukları bilgileri arayıp bulup kullanabilmeleri konusunda beceri kazanmaları için eğitim verilmesidir.²⁰⁰

Bu eğitim biçimlerinin her ikisi de birbirlerini tamamlarlar. Kütüphaneye yeni gelenlere kütüphanenin tanıtımının amacı, üniversiteye yeni gelen öğrenci ve akademik personele kütüphanenin kaynakları ve verilen hizmetler hakkında bilgi vermektir. Eğitim, kullanıcının ihtiyacını duyduğu bilgiler, kendisine; kütüphane kaynaklarını kullanırken verilir. Kütüphanenin basılı el kitabı, konferanslar, seminerler, özel dersler, rehberli turlar eğitimde kullanılan yöntemler arasında sayılabilir.

²⁰⁰Cribb, Gülçin; "Kütüphanelerde Kullanıcı Eğitiminin Önemi", *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, Ankara,

Üniversite kütüphaneleri de her türlü bilgi kaynaklarının daha yaygın ve bilinçli kullanılmasını sağlamak, olanaklarını kullanıcılarına duyurabilmek, onları kütüphaneye çekerek aktif bir kütüphane üyesi için kullanıcı eğitim programı verilebilir. Üniversite kütüphanelerinde ise ihtiyaç duyulan bilgileri daha fazla kullanıcıya sunabilmek ve kütüphaneyi kullanılabilen kütüphane kullanıcısı oluşturabilmek amaç ile yapılmaktadır. Bu sayede kullanıcılar, kütüphanenin hizmet ve kaynaklarından haberdar olup, kütüphaneyi canlı bir kurum olarak kabul ettirebileceklerdir. Bu durum kullanıcının eğitim ve öğretimine canlılık kazandıracak, tüm eğitim ve bilimsel yaşamı boyunca, sürekli bir araştırma deneyimi kazanmasına katkıda bulunacaktır.²⁰¹

Öncelikle kütüphanenin kısa vadeli olmaktan çok, uzun vadeli amaçlarının, bu amaçlar içerisinde ise kullanıcı eğitimi verilmek istenen kullanıcı gruplarının, önceden saptanmış kullanıcı eğitimi felsefesi çerçevesi içerisinde belirlenmesi gerekir. Önemli olan konu, kütüphanenin yeterince pazarlanıp pazarlanmadığı, hizmetler ve sorunlar hakkında yeterli bilgi verilip verilemediği, bunu yaparken kullanıcı psikolojisine uygun olarak davranılıp davranılmadığıdır. Kütüphanenin üniversite içinde saygın ve anlamlı bir konuma gelmesi bunu sağlamakla mümkün olacaktır.

Sonuç olarak denebilir ki, kütüphanecilikte halkla ilişkiler, kullanıcı eğitimi gibi tüm bu çalışmaların uygulanması durumunda, kütüphaneler gelişecek, kullanıcı sayısı artacak ve kütüphanecilerde toplumda layık oldukları saygınlığa kavuşacaklardır.

8. Kütüphaneler Arası İşbirliği

Kütüphaneler arası işbirliği günümüzdeki kütüphane sorunları karşısında ortaya çıkmış bir tavır alıştır. Üniversite kütüphanelerinde artık kütüphaneler arasında kitap ödünç vermelerinin veya makalelerin fotokopilerini sağlamalarının vb. ilişkilerin kütüphaneler arası işbirliğinde sayılamayacak kadar olağan karşılanmaya başlamıştır. Son yıllarda önemi artan

²⁰¹Tutuml, Sema; "Üniversite Kütüphanelerinde Okuyucu Eğitimi Programı ve Hacettepe Tıp Merkezi Kütüphanesindeki Uygulama", *Türk Kütüphaneciliği*, Ankara, Cilt.6, Sayı.3, (1992), s.152

kütüphaneler arası işbirliği ayrı fonksiyonların oluşmasına sebep olmuştur. Artık söz konusu olan, dünyadaki değil, yalnızca bir konudaki yayınların bile toplanmasının mümkün olmayacağı gerçeğidir.

Bilgi kaynaklarından herkesin en gerçekçi bir şekilde yararlanabilmesi için, üniversite kütüphaneleri arası koleksiyon geliştirme, kaynak paylaşımı, toplu katalogların oluşumu vb. alanlarda işbirliğine gidilmektedir. Çünkü, hiçbir üniversite kütüphanesi kendi kendine yeterli olamaz görüşü dünyada kütüphane hizmetlerini arttırmada ve işbirliğinde büyük rol oynamıştır. Bunun için işbirliği ve uzmanlaşma esas olarak düşünülmelidir. Böylece kaynaklar birleştirilerek hem daha çok kütüphane materyali alınabilmekte, hem de yayınlara yer sağlama sorunu bir ölçüde en alt düzeyde tutulabilmektedir. Ancak bu gerçekleştirildiği takdirde sorunların üstesinden gelinebilir. Kütüphane işlemlerinin maliyetleri en aza indirilebilir ve etkin bir kütüphane hizmeti sağlanabilir.

Fakat bilgi kaynaklarına ayrılan ödeneğin son derece yetersiz olduğu Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinde, kütüphaneler arası işbirliğine yoğun bir biçimde gereksinim duyulmasına rağmen bu alandaki çalışmalar çok yetersizdir. Kütüphaneler arası işbirliği konusunda gerekli yasal destek sağlanamamış, kurallar belirlenmemiş ve işbirliğinin gerçekleşme koşulları oluşturulamamıştır. Bundan dolayı da özellikle teknik hizmetlerde, aynı işlemler tekrar tekrar yapılmakta, zaman işgücü ve ekonomik alanda birçok kayıpların oluşmasına neden olmaktadır. Yayın alımlarında da üniversite kütüphaneleri arasında yeterince işbirliği sağlanamamaktadır.²⁰²

Türkiye'de işbirliği açısından önemli karar; YÖK'ün 26-27 Haziran 1986 tarihinde Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanları toplantısında alınmış olunan bir kararla kataloglamada, dünya üniversitelerinde kullanılmakta olan standart AAKK2 kurallarının, 28 Eylül-2 Ekim 1987 tarihli toplantılarında almış oldukları kararla da konu başlıklarında Amerikan Kongre Kütüphanesinin Library of Congress Subject Headings konu başlıklarının kullanılması kararıdır.

²⁰²Toplu, Mehmet; "Üniversite Kütüphanelerinin Bilimsel Araştırmadaki (2)", a.g.m., s.103

9. Örgüt Geliştirme

Son yıllarda "örgüt geliştirme" denilen bir kavram ortaya çıkmıştır. Dinçer, örgüt geliştirmeyi "tüm örgüt sisteminin etkinlik ve sağlığını arttırmak için davranış bilimlerine ait bilgi ve teknikleri kullanan bir değişme uzmanının yardımıyla örgüt üyelerinin inanç, tutum ve davranışlarını değiştirmeye, dolayısıyla kültür, yapı, süreç ve teknoloji arasındaki ilişkileri düzenlemeye yönelik planlı bir değişikliği başlatma ve gerçekleştirme çabası"²⁰³, Alkan ise, örgüt geliştirmeyi "kuramların yeni teknolojilere, yeni pazarlara ve kısacası değişimin kendisinin baş döndürücü hızına uyum sağlamaları için, alışlagelmiş inanç, tutum, değer ve yapıların değiştirmelerini amaçlayan karmaşık bir strateji."²⁰⁴ olarak tanımlamıştır. Kısacası örgüt geliştirme, değişime bir yanıttır.

Artık batıda üniversite kütüphanelerinin değişim ve yeniliklere nasıl uyum sağlanacağı konusu tartışılmaktadır. "Neredeyiz?" "Nereye varmak istiyoruz", "Şu anda bulunduğumuz yerden ulaşmak istediğimiz yere nasıl gidebiliriz?" gibi sorular önem kazanmıştır. Örgüt geliştirme, "üniversite kütüphanecilerinin kütüphaneyi cazip bir duruma getirmek için gösterecekleri çabaları, kendi inanç, tutum ve davranışlarını da değiştirmelerini kapsamı içine almaktadır."²⁰⁵

Batıda, üniversite kütüphaneleri için iki örgüt geliştirme çabası vardır:

"1-MRAP (Management Review and Analysis Program) yönetimin analiz edilerek gözden geçirilmesi programı.

2-ALDP (Academic Library Development Program) Akademik kütüphaneleri geliştirme programı."²⁰⁶

Bu programlarla değişime daha kolay uyum sağlamaları ve aynı zamanda hangi yöne doğru harekete geçmelerinde yardımcı olmaktadır. Yürütülmesi şart olan planlama ve değerlendirme işlemleri örgüt geliştirme ile iç içedir ve üniversite kütüphaneleri için çok

²⁰³Dinçer, Ömer; *Örgüt Geliştirme: Teori, Uygulama ve Teknikler*, İstanbul:İz Yayıncılık, 1995, s.16

²⁰⁴Alkan, Nazlı; a.g.m., s.135

²⁰⁵A.g.m., s.36

²⁰⁶s.136

büyük önemleri vardır. Son yıllarda kendi kendini değerlendirme kendi durumunu saptama, sürekli olarak kütüphanenin, olanak ve hizmetlerini, yönetim ve rutin işlerini kendi kendine değerlendirmesi konusu önem kazanmıştır. Çünkü değişimlere cevap verebilmek, yeniliklere uyum sağlamak ve zamana uygun hizmet verebilmek için değerlendirme önemlidir. Değişmelere uyabilmek ve ülkemizde de değişmeye başlayan kullanıcı özelliklerine göre hizmet verebilmek için de, örgüt geliştirmenin gereği olan değerlendirmelere yer verilmelidir. Değerlendirme sonuçları, belki de alışlagelmiş inançlar, tutum, değer ve yapılarımızı da değiştirmeyi de gerektirecektir.²⁰⁷

10. Sağlık

Ülkemizde üniversite kütüphanecilerinin sağlık ihtiyaçları üniversitelerin mediko sosyal birimleri tarafından karşılanmaktadır. Bu birimler üniversitenin bütün personeli ve öğrencilerine de hizmet vermektedir. Mediko sosyal birimlerinde çözilemeyen sağlık olayları yine aynı birimler tarafından devlet hastanelerine sevk edilmek suretiyle çözülmeye çalışılmaktadır. Kütüphanecilerde diğer 657 sayılı devlet memurları kanununa tabii personelle aynı kanuna tabii oldukları için bütün sağlık giderlerinin % 80'i devlet tarafından karşılanmaktadır.

11. Güvenlik

Kütüphane yöneticisi için kütüphane binasının ve kütüphanenin güvenliği oldukça önemlidir. Birçok kütüphane yanıcı malzemeler içerir. Kütüphane ise bilgisayar teknolojisi, pahalı süreli yayınlar ve kitapları içerir. Isı, nem, güneş, toz, irili ufaklı canlılar, yangın, su baskını, yer sarsıntısı, savaş gibi doğal ve koleksiyonun sağlığı için önceden önlem alınması gereken tehdit edici olaylardır. Tüm bu sorunlar ve kütüphane güvenliği önemli bir stratejik sorundur. Çünkü kütüphanenin elindeki materyalleri koruması gerekir. Ayrıca, kütüphanelerde kitap hırsızlığı oldukça fazladır, bu yüzden iyi bir güvenlik sistemi kurulması ve önlem alınması da gereklidir.

²⁰⁷ Alkan, Nazlı; a.g.m., s.140

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE STRATEJİK ALTERNATİFLER

A. İŞLETME OLARAK KÜTÜPHANE

İşletme, “belirli ölçüde kar elde etmek ya da hizmet yaratmak amacıyla, üretim faktörlerini (sermaye, emek, doğal kaynaklar) bilinçli, uyumlu ve sistemli olarak bir araya getiren ve toplumun gereksinme duyduğu mal ve hizmetleri üreten ya da pazarlayan ekonomik ve sosyal kuruluşlardır.”²⁰⁸ Bu tanım incelendiğinde, kütüphanenin bir işletme olduğu sonucu çıkarılabilir. Genelde kütüphanelerin yönetilmesinde gelenekten, sezgilerden ve geçmiş yılların deneyimlerinden yararlanılır. Fakat, kütüphanenin verdiği hizmetlerin düzeyini yükseltme, kaynakların daha verimli kullanılmasını, bilinçli ve bilimsel bir kütüphane yönetimi sağlama kütüphaneyi bir işletme²⁰⁹ olarak görmekle mümkündür.

İşletme tanımında doğal kaynaklar, emek ve sermayenin yani üretim faktörlerinin olduğunu tespit edebiliriz. Kar amacı güden ya da mal üreten işletmelerde temel maddeler belli bir işlemten geçer ve biçim değiştirirler. Kütüphanenin malı yani doğal kaynakları, kütüphanenin elinde bulunan materyallerdir, (kitap, süreli yayın, tez, gör-ışit, elektronik yayınlar vs.) bu materyaller kataloglanır, sınıflandırılır, raflara yerleştirilir, belli işlemlerden geçer fakat biçim değiştirmez. Yalnızca yan üründen söz edilebilir, bunlarda kataloglar, duyuru bültenleri gibi nesnelerdir.

Sermaye ise kütüphanenin bütçesidir; ısıtma, bina kirası, personel giderleri, kütüphane materyali satın almak için harcanan paradır. Kütüphane hizmeti çeşitli yollarla (OPAC, kataloglar, bibliyografik tarama vs.) kullanıcılara sunulur ve karşılığında kar elde eder.

²⁰⁸Güngör, Onal; *Temel İşletmecilik Bilgisi*, Marmara Üniversitesi Nihad Sayar Eğitim Vakfı Yayınları no; 456-689.

İstanbul, 1993, s.6

²⁰⁹Baysal, Jale; “İşletme Olarak Kütüphaneler”, a.g.m., s.105

Diğer yandan; kütüphane hizmetinin fiyatı ve fiyat karşılığı ücreti yoktur. Fakat ortada masraflar vardır. Fiyat ve ücret olmadığı zaman kazanç ve risk kavramlarının da olmaması gerekir. Bir kitabın okuyucuya ödünç verilmesi için kitabın satın alınmasından başlayarak, kataloglanması, sınıflandırılması, yerleştirilmesi, yararlandırılması için masraflar yapılmaktadır. Bir yıl boyunca yapılan masrafları kütüphane çevresindeki okuyucu sayısına bölerek kütüphane hizmetlerinin ortalama kaç mal olduğu hesaplanabilir bu da hizmetin fiyatıdır. Burada önemli olan bu fiyatın okuyucudan istenmemesi ve bu hizmetlerin karşılığının kamu tarafından ödenmesidir.²¹⁰

Ayrıca kütüphanenin karı sayısal olarak hesaplanamaz. Kütüphanenin karının hesaplanması çevre koşullarına, toplumun isteklerine bağlı olduğundan değişkendir. Kütüphanenin karı, hizmetlerin kullanılma derecesi ve kullanıcıların bu hizmetlerden elde ettiği tatmin açısından ölçülür. Örneğin bir üniversite kütüphanesinin karı o kütüphaneden öğretim üyelerinin ve öğrencilerin yoğunlukla yararlanmasıdır, çünkü böyle bir üniversite de kütüphanenin getirdiği kar yüksek bir kardır.

İşletmeler için önemli olan diğer bir konu iflastır. Kütüphanelerde masraflar düzenli olarak karşılanıyorsa, iflasın olmaması gerekir. Fakat gerçekte gizli bir iflas söz konusudur ve daha da kötüdür. Ticari işletme iflas ettiğinde batır, kütüphane ise hizmet üretemez fakat hayatını sürdürerek yatırım çekmeye devam ettiği gibi toplumda kötü bir imaj edinir. Kütüphane içinde en büyük risk, edinilen kötü imajdır. Ve kütüphane için ödenen elektrik, su faturaları gibi harcamalar ise zarardır.²¹¹

Hizmetin “değer”inin ölçülmesi güçtür ve birim maliyetlerin yüksek olması; bu tür hizmetlerini göstermek açısından sorunlar yaratabilir. Fakat, işletmede üretilen hizmetlerin birim maliyetlerinin hesaplanması da mümkündür. Birim maliyetlerinin hesaplanmasında genel olarak işçilik (personel masrafları, hammadde (malzeme yani kütüphane materyalleri) ve genel masraflar (amortisman, kira, aydınlatma, ısıtma, haberleşme, su, enerji, ulaşım, bakım ve onarım, sigorta, temizlik, masrafları vs.) olmak üzere üç temel masraf grubu ele alınmakta ve hesaplama, masraf cinsleri hesabı, masraf merkezleri hesabı ile masraf

²¹⁰Baysal, Jale; “İşletme Olarak Kütüphaneler”, a.g.m., s.106

²¹¹A.g.m., s.107

taşıyıcıları hesabı adıyla bilinen üç aşamada gerçekleştirilmektedir. Kütüphaneler parasal olarak kar amaçlayan işletme olmadığından hesaplamada kütüphane işletmesi için uygun değişikliklerin yapılmasını gerektirmektedir. Kütüphanelerde birim maliyetlerin hesaplanması maliyet-verimlilik, maliyet-yarar analizlerinin yapılması, kütüphane yönetiminde özellikle masraf denetimi, planlama, karar verme ve bütçeleri gerekçelendirme açısından yararlıdır.²¹²

Kütüphanelerin gelirleri vergilerden ve çok azda bağışlardan oluşur. Yukarıda da belirtildiği gibi genellikle kütüphaneler kar amaçlayan işletme değildir. Fakat, son yıllarda kütüphaneler kazanç elde etmeye çalışan kurumlar haline gelmiştir. Örneğin yüksek para cezaları, yayınların satışı, toplantı odası kiralama, müşteri için özel hizmetlerle para istenmesi karı artırmayı sağlamıştır. Bir araştırmaya göre; 1986'da üniversite kütüphanelerinin yarıya yakını ücretli hizmet sunmaktadır. Bu hizmetlere koleksiyondan ödünç alma, kütüphaneler arası ödünç verme (ILL), online tarama, referans araştırması ve fotokopi hizmeti de dahildir.²¹³

Diğer yandan, kar amacı gütsün gütmesin, her işletmenin bir pazarı ve arz-talebi vardır. Daha önceki bölümlerde belirtildiği gibi, kütüphanelere pazar açısından baktığımızda, pazarın, arz ve talebin olduğunu görebiliriz. Kütüphanenin yakın çevresi ile kullanıcıları ile yakından ilgilenerak, anketler düzenleyerek, araştırma yaparak pazarı tanınması gereklidir ve önemlidir. Kütüphanelerde satış, hizmetin okuruna sunuluş biçimidir. Kullanıcı araştırmalarından sonra uygulama yöntemlerini değiştirme, açılış-kapanış saatlerini düzenleme, kütüphanenin fiziksel görünümünün değiştirilmesi gibi tüm işlemler bu sonuçlara göre yeniden ele alınabilir ve değerlendirilir.²¹⁴

Diğer yandan, hizmet işletmeleri; "başkalarının ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla öncelikle hizmet üreten ve satan iktisadi birimlerdir. Hizmet kavramı soyut bir nitelik taşıdığından (faaliyet alanı hizmet üretmek ve pazarlamak olan kuruluşlar) tanımlamak birtakım güçlükler taşımaktadır."²¹⁵ Kütüphaneler de bir hizmet işletmesidir, kendisinden yararlanmak isteyen

²¹²Yontar, Aysel; *Kütüphaneler İçin Maliyet Hesaplanmasına Giriş*, İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi

Yayınları No: 3582, İstanbul, 1990, s.175-176

²¹³Johnson, Heather; a.g.m., s.12-13

²¹⁴Baysal, Jale; "İşletme Olarak Kütüphaneler", a.g.m., s.107

²¹⁵Diñer, Ömer ve Yahya Fidan; *İşletme Yönetimine Giriş*, İstanbul:İz Yayıncılık, 1995, s.79

kullanıcısına hizmet üretir, bu hizmeti de kataloglar gibi ürünlerle ve çeşitli yöntemlerle pazarlarlar. Kütüphaneler hizmet işletmesi olduğu için, kütüphanelerde de hizmetin soyut olmasından kaynaklanan güçlük ve sorunlarla karşılaşır. Bu nedenle kütüphanenin hizmeti pazarlayıp sonucunu değerlendirmesi oldukça güçtür. Diğer yandan, kütüphanelerin mal ürettiği de söylenebilir; kütüphane amaçladığı hizmeti verebilmek için mal diyebileceğimiz şeyler de ortaya koymaktadır. Örneğin; katalog servisinin bir günde ürettiği bibliyografik tanım kartları mal diyebileceğimiz bir şeydir. Referans servisinin bir günde cevaplandırabildiği soruları da ürün olarak değerlendirebiliriz.

İşletmeler canlı varlıklardır ve sosyal, teknolojik ve bilimsel gelişmelerden uzak kalmaları düşünülemez. Ayakta kalmak ve gelişmelerini sürdürebilmek için çağa ayak uydurmaları ve yeniliklere açık olmaları gerekmektedir. İşletmelerde , özellikle hizmet işletmelerinde insan unsuru daha da önem kazanmaktadır. Kütüphaneler de bu gruba dahil olduğuna göre, kütüphanelerde de insan unsuru oldukça önemlidir.

Kütüphanenin hizmetlerinden en yüksek verimi ve yararı elde etmek için öncelikleri organize etme, personeli güdüleme, kaynak sağlama ile işler ve bunların gerçekleştirilme biçimini değerlendirme tekniğini uygulaması gerekmektedir. Kütüphane hizmet ve mal üretimlerinde en yüksek verimlilik derecesine varmak ve bu nedenle de 'bilimsel yönetim' yöntemlerini kullanmak zorundadır. Günümüzde kütüphanelerde yönetim denilen olgu planlama, örgütleme, eşgüdüm, yöneltme ve denetim aşamalarından oluşan bir süreç olarak kabul edilmektedir. Bu sürecin her aşamasının başarılı bir biçimde gerçekleştirilebilmesinde, kurum ile ilgili somut verilere gereksinim duyulur, bu da istatistiksel verilerle olanaklıdır. İstatistiksel veriler kütüphane yönetiminin temel unsuru olan “karar verme süreci” ni de doğrudan belirler. Karar verme süreci kütüphane ve hizmetinin -özellikle geleceğe yönelik- her ayrıntısına ilişkin politikanın belirlenmesine, hizmetlerin geliştirilmesinde son derece önemli ve gereklidir.

B. KÜTÜPHANELERDE STRATEJİK PLANLAMA

Planlamanın farklı tanımları, aynı zamanda belirli amaçları ve özellikleri vardır. Baysal planlamayı, “personel ve araç gereç olarak kütüphane kaynaklarını , geleceğin olabilecek en sağlam bilgisi ile bir araya getirir. Kaynaklardan yararlanma çabalarını sistematik olarak organize eder ve gerekli değişimleri yapabilmek için geri besleme kazanmak üzere plan kararlarının sonuçlarını ölçer”²¹⁶ olarak tanımlamıştır. Stueart ve Moran ise, planlamayı “geleceğin değerlendirilmesini ilgilendiren analitik bir süreç, bu gelecek düşünülerek varılmak istenen amaçların belirlenmesini, bu amaçların gerçekleştirilmesi için alternatif eylem yollarının gelişmesi ve alternatif yolların arasından en uygun olarak seçiminin yapılması”²¹⁷, Koontz ve O’Donne’le ise “ileride neyin, ne zaman, nasıl ve kimin yapacağına karar vermektir”²¹⁸ olarak tanımlamıştır.

Planlama sadece bir davranış değil, örgütün şu an bulunduğu yerden, belirlenen zaman içinde istenilen yere gelmesi için bir yöntemdir. Planlama ne yapılmasını, nasıl yapılmasını, ne zaman yapılmasını, kimin yapmasını kararlaştırır. Planlama gelecekle ilgilidir, çünkü geleceğin belirsiz olması, planlamanın geleceğe dönük amaçları belirleme yönünden önemini ortaya koymaktadır.²¹⁹ Bu tanımların ortak noktası; planlamanın örgütsel amaçlarla ve bu amaçların gerçekleştirilmesiyle doğrudan bağlantılı olmasıdır.

Planlama, hedeflerin ve programların ayarlanmasından daha önemlidir; değişim felsefesini öngörür. Planlamanın belki de en önemli nedenlerinden biri, belirsizlik ve değişmeyi engellemektir. Planlamasız bir kütüphane düzensiz bir gemiye benzer. Bu yüzden,

²¹⁶Baysal, Jale; **Yönetim ve Mevzuat Ders Notları**, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları No:12, İstanbul, 1991, s.19.

²¹⁷Stueart, Robert D. ve Barbara B. Moran; **Library Management**, Littleton: Libraries Unlimited, c1987, s.19

²¹⁸Kumar, Krishan; a.g.e., s.29

²¹⁹Rao, V. Kasi; “Planning in the Field of Library and Information Science Management: A Strategic Approach”, **Library Management**, Vol.14, No.4, (1993), s.36

planlama, hedeflerin, amaçların ve diğer değerli bilgilerin ışığı altında faaliyetler eylemlerini öngören kararlar almayı içerir. Belki de planların en önemli sebebi, net olarak tanımlanmış amaçların odağı olmak, ekonomik çalışmalar kazanmak, kontrolü kolaylaştırmaktır.²²⁰

Değişen çevre ve azalan bütçe, enflasyon, bilgi patlaması, personel ihtiyaçları ve beklentileri, kullanım örnekleri ve kullanıcı ilgileri planlamayı daha önemli kılar, ve bugün daha canlı kılar ve imkanların tekrar tanımlanmasını sağlar, aynı zamanda güçlü bilgi hizmetleri sağlar; bu da planlamanın ne kadar önemli olduğu gerçeğini ortaya koyuyor.²²¹

Planlamanın başarısını etkileyecek koşul ve etmenler arasında standartların varlığı gelir. Kütüphanelerin değerlendirilmesinde, geleceğe yönelik planların yapılmasında ve hizmetlerin tanımlanmasında daha önceki bölümlerde de belirtildiği gibi standartların büyük önemi vardır. Standartlar üniversite kütüphanelerini bir bütün olarak değerlendirmek için de kullanılır. Ayrıca örgütün genel, özel amaç ve hedefleriyle politikalarının belirlenmesi, dış ve iç çevre analizlerinin yapılması, planlamada yararlanılacak teknik ve yöntemlere karar verilmesi gibi koşullar ve etmenler bulunmaktadır.²²²

‘Yarının kütüphaneleri, bugünün planlamasının sonucu olacaktır.’ Bugünün planlaması, belirlenmiş amaçlara dayandırılmalıdır. Hedeflerin ve amaçların ayarlanması, kütüphanelerde uzun vadeli planlar geliştirmede temel basamaktır.²²³ Şekil 2’de de görüldüğü gibi planlar, insanların değerleri ve inançlarıyla desteklenmedikçe programlar ve hizmetler gelişemezler. Geniş amaçların bilinmesi, hizmet amaçlarının ve kütüphane veya bilgi merkezlerinin amaçlarının bilinmesi planlama yönteminde birinci basamaktır. Planların formülleşmesinde, misyon hedeflerden önde olmalıdır, hedefler de amaçlardan önde olmalıdır.

²²⁰Stueart, Robert D.; a.g.e., s.21

²²¹A.g.e., s.19

²²²Yontar, Aysel; **Kütüphane ve Belge-Bilgi Merkezlerinde**, a.g.e., s.109

²²³Kumar, Krishan; a.g.e., s.31

Stratejik planlama, büyük oranda, değişen çevreye uyum sağlamaya yöneliktir.²²⁴ Kütüphane açısından stratejik planlama, bu örgütlerin hızlı değişim gösteren dinamik ortamlarda varlıklarını ve geliştirebilmeleri amacıyla yapılan bir planlamadır. Bu planlama diğer planlama türlerinden farklıdır. Bu farklılık, örgüt kaynaklarının “gelecekteki performans ve yeteneklerde köklü bir fark yaratabilecek alanlarda yoğunlaştırma konusundaki kararlı çaba”dır.²²⁵ Geleceği güvence altına almak için; geçmişe yönelik alıştırma yapmak ve kütüphanenin nerede olmak istediğinin anlaşılması gereklidir. Sonra geçmişten geleceğe çalışmak gerekir.

Stratejik planlama müşteri için kütüphane hizmetinin geleceğini garantilemek için gereklidir. Herhangi bir plan yapılmadan önce gelecek için hizmetlerin neleri gerçekleştirilebileceği ve bunu nasıl en iyi şekilde sağlanabileceği önemlidir. Stratejik sorunlar mali, teknoloji, koleksiyon sağlama, personel, müşteri grupları ve pazar ile ilgilidir. Örneğin; müşteri gruplarındaki değişimler hizmetin yapısını değiştirecek, üniversitede bütçe sağlanmasındaki sürekli değişimler, üniversite ve hükümet sektörleri de diğer önemli sorunlardandır. Kütüphanenin güçlülüğü ve zayıflığı kütüphane binası, personel, koleksiyon gibi kütüphane içinden, oysa fırsatlar ve tehditler dışarıdan gelir, örneğin kütüphane kullanıcılarındaki değişimler, enflasyonun artması, bütçenin yetersizliği gibi.²²⁶

Kütüphane değişimlere hazır olmak için, dışarıdan gelen fırsatlar ve tehditler keşfedilmelidir.(Şekil 2) Kütüphaneler için stratejik sorunlar, hizmetler üzerinde etkili olan unsurlardır. Bunlar; mali, teknoloji, yayın sağlama, personel, kullanıcı grupları ve pazarlama ile ilgilidir. Örneğin üniversite kütüphanesi için en önemli tehdit, devletin eğitim sistemine yaptığı etkidir. Özellikle bu bütçe de görülebilmektedir. Kullanıcının ihtiyaçları kullanıcı araştırmasıyla tespit edilebilir, müşteri gruplarındaki değişmeyi gösterebilir. Örneğin, kaç kullanıcı kaç kitabı ödünç almaktadır gibi.

²²⁴Carr, Stephen J.; a.g.m., s.10

²²⁵Stuert, Robert D.; a.g.e., s.25

²²⁶Johnson, Heather; a.g.m., s.9

Şekil 2’de kütüphanede stratejik planlama işlemleri süreçleri görülmektedir. Daha öncede belirtildiği gibi dış çevreden gelen fırsat ve tehditlerin ve iç güçlerin, kütüphanenin sahip olduğu kaynakların belirlenmesi gereklidir. Şekil 2’de de görüldüğü gibi kar amacı gütmeyen örgütler için altı stratejik değişken, planlama yöntemini etkiler: Bunlar;

- 1)Kurumun temel misyonu,
- 2)Hizmet görmüş müşteriyle hedeflenmiş gruplar,
- 3)Hedefler ve amaçlar,
- 4)Programlar ve hizmetler,
- 5)Kurumun coğrafi hizmet alanları,
- 6)Örgüt tarafından ortaya konulan avantajlar ve üstünlüklerdir.²²⁷

²²⁷Stuert, Robert D.; a.g.e., s.26

Kar amacı gütmeyen hizmet işletmelerinde rekabet baskısı yoğun değildir. Bu kurumlarda kendi içlerinde tatminsizlik oluşturmak, rekabet ortamı hazırlamak gerekir. Planlamayı oluşturma tepede başlamalı ve politikaya, işlemlere, projelere ve kütüphanenin programlarına doğru uygulanmalıdır.

Planlama yönteminde katılım; personelin örgütün güçlü ve zayıf yönleri hakkında daha fazla bilgi sahibi olacağından oldukça önemlidir. Diğer yandan, personel, sürekli olarak planlama sürecinin içinde olmalıdır, böylece planın kabul edilebilirliği artacaktır. Sonuçta, personel örgütün güçlü ve zayıf olduğu yönler hakkında daha fazla bilgi sahibi olacak ve kütüphane içindeki rolünü daha iyi anlayacaktır.²²⁸ Bu yöntem bireylere örgüt içindeki konumlarının ne olduğunun anlaşılmasında ve amaçlara ulaşılması için gereklidir. Bir personel eğitimi, gelişme aktivitesi, kütüphanenin rolünün daha iyi anlaşılmasını kolaylaştırıcı hale gelir.

Stratejik kararlar işletmenin geleceği ile ilgilidir. Bu nedenle stratejik planlar belirlenirken işletmede köklü değişikliklerin yapılması gerekebilir. Açıktır ki, stratejik plan işletmenin gelecekte kendisine çizdiği yönü gösterecektir. Böylece işletmenin belirlenmiş bu yolda ilerlerken önüne çıkabilecek olaylar ya da gerekleri önceden tahmin ederek gerekli önlemleri alması mümkün olabilecektir. Kütüphane açısından stratejik planlamayı özetlersek; kütüphane yönetimi, analizler sonucu ortaya çıkan bilgilere dayanarak stratejilerini uygulamaya koymadan önce;

NEREYE VARMAK İSTİYORUZ?

Kütüphanenin varmak istediği amaç ve hedeflere karar verilir.

NEREDEYİZ?

Kütüphanenin, zayıf ve güçlü yönlerini, etkileyen çevre faktörlerini, fırsatlarını ve tehlikeleri incelenir.

²²⁸Ferguson, Stephney; "Strategic Planning for National Libraries in Developing Countries: An optimists's View", *IFLA Journal*, Vol.18, No.4, (1992), s.343

NE YAPMALIYIZ?

Kütüphanenin belirlediği hedeflere varabilmek için stratejiler ve planlar hazırlanır.

NASIL İLERLİYORUZ?

Seçilen amaçlar, hedefler, politika ve stratejilerin ne ölçüde gerçekleştiği kontrol edilerek, gerekli görülen değişiklikler yapılır ve sonuçlar test edilir.

C. REKABET STRATEJİLERİ

a. Hizmet Çeşitlendirme

Kütüphaneler kar amacı gütmeyen hizmet işletmelerinden olduğu için diğer kar amacı güden ve mal üreten işletmelerden çok daha farklı özellikler gösterirler. Bu nedenle seçeceği ve uygulayacağı stratejilerde farklı olacaktır. Çünkü hizmet soyuttur, somut olmadığı için algılanması da zordur ve hizmet davranışlarla ortaya konulan bir faaliyettir. Bu nedenle; hizmet işletmeleri, bu durumdan dolayı, mal üreten işletmelerin uyguladığı bir çok rekabet stratejisini uygulayamaz.

2000’li yıllarda hizmet üstünlüğünün ön plana çıkacağı bir gerçektir. Bu nedenle, hizmet işletmeleri verdiği hizmetlerin tür ve kalitesinde itibar geliştirirse etkili sonuçlar elde edebilir. Bunlardan biri hizmet çeşitlendirmesidir, önemli bir strateji olarak kullanılabilir. “Böylece aynı hizmet alanında değişik hizmetler sunarak, sabit yatırımların sinerjisinde yararlanabilir.”²²⁹

Kütüphanelerde kullanıcılara verilen hizmet genellikle ücretsizdir. Bu nedenle yapılması gereken hizmetleri tanıtmak ve kütüphaneye gelen kişi sayısını arttırmaktır. Kütüphanenin karı, hizmetlerin kullanılma derecesi ve kullanıcıların bu hizmetlerden elde ettiği tatmin derecesi açısından düşünülür.

Kütüphaneciler kullanıcının sunulan koleksiyondan ya da verilen hizmetten ne kadar yararlandığını saptamak için ve özellikle de kullanıcı tatmini değerlendirmek üzere bazı araştırmalar yaparlar. Örneğin kullanıcıdan kütüphane hizmetlerini zayıftan mükemmele kadar değerlendirmesi istenir veya kütüphane gelen kişilere belirli bir hizmetin kendileri için ne kadar önemli olduğu sorulur. Daha sonra, bu cevaplar değerlendirilir.

²²⁹Dinçer, Ömer; *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*, İstanbul:İz Yayıncılık, 1994, s.383

Burada önemli olan konu genelde; kütüphaneciler ‘müşteri -merkezli’pazar şartlarına uyma yaklaşımını seçmek yerine, ürün ya da pazar şartlarına uyma yaklaşımını benimsemişlerdir.²³⁰ Bu kavramları açıklarsak;

Ürün, Pazar Şartlarına Uyma Yaklaşımı:

Ürün Şartlarına Uyma: Başarının sırrı kaliteli bir ürün sunmak ya da mevcut ürünü geliştirmektir. Müşterilerin bu konudaki görüş ve düşüncelerine başvurulmaz.

Üretim Şartlarına Uyma: Kurum daha düşük bir fiyata kaliteli ürünler sunabilmek için, üretim ya da dağıtımın verimliliğini ve etkinliğini geliştirme amacına yönelmektedir. Başarı fiyatın düşürülmesi ve yüksek satış karlılık sonuçlanacak olan üretim maliyetlerinin azaltılmasına bağlıdır.

Satış Şartlarına Uyma: Ürünler çok iyi tanıtılmalı ve müşterilerde ürüne karşı satın alma isteği uyandırılmalıdır. Amaç ürünü çok satmaktır.²³¹

Müşteri Merkezli ya da Pazara Yönelme Yaklaşımı:

Pazar Şartlarına Uyma: Kurum, hedef topluluğun istek, gereksinim ve algılarını anlamaya ve bunlara hitap etmeye çalışır. Başarı, tüketicisini en iyi tanıyan ve onların gereksinimlerini bu doğrultuda karşılayan kurumlarıdır.

Sosyal Pazar Şartlarına Uyma: Benzer şekilde amaç, pazarın istek ve gereksinimlerinin tatminini sağlamaktır.²³²

²³⁰Savard, Rejean; “Kütüphaneciler ve Pazarlama:Belirsizlikler Taşıyan Bir İlişki.”, *Türk Kütüphaneciliği*, Ankara, Cilt.10, Sayı.4, (1996), s.391

²³¹A.g.m., s.388

²³²s.389

Kütüphaneciler her zaman kitapları ve belgeleri sevmiş ve kendilerini bunları düzenleme görevine adanmışlardır. Bu nedenle de, genelde ürün ya da pazar şartlarına uyma yaklaşımını benimsemişlerdir. Şurası bir gerçektir ki, müşteriye hedef alma, tanımlama ve hizmetleri geliştirme kütüphane yönetimi çevrelerinde henüz yeni oluşmaya başlamıştır.

Kütüphaneler müşteri gereksinimlerini karşılayabilecek yeni ürün ve araçlar anlamına gelen yeni teknolojileri kullanmaya başlamaktadırlar. Kütüphanecilerin müşteri şartlarına uyma yaklaşımı, kütüphanede varolan mevcut ürün ya da hizmetlerle sınırlı görünmektedir. Çünkü kütüphaneciler yeni ürün geliştirmede açık değildirler.²³³

Kütüphanelerde iki konu söz konusudur; mevcut hizmetlerle ve materyallerle kullanıcının tatmini, halen mevcut olmayan hizmetler ve kütüphane materyalleri konusunda kullanıcıların ihtiyaçlarıdır.²³⁴ Kütüphaneler hizmet çeşitlendirmesine giderken müşterisi için bu konuya dikkat etmelidir. Kütüphaneler hizmet veren kurumlar olduğu için, rekabet stratejisi olarak hizmet çeşitlendirmeyi kullanabilir ve bu konuda teknolojinin ürünlerinden yararlanabilirler. Özellikle kütüphaneler kullanıcısına verdiği hizmetin tür ve itibarını geliştirmeye çalışabilir. Örneğin; genelde kütüphaneler, kullanıcılarına kart kataloğuyla hizmet verirler, teknolojinin kütüphanelere etkisi sonucu, kütüphanenin kart kataloğunun yerine bilgisayardan yararlanarak, OPAC'la hizmet vermesi, ya da kullanıcıların odalarındaki bilgisayarlardan kütüphane kataloğunu tarayabildiği gibi kütüphanenin cd-rom veri tabanlarını tarayabilme imkanına sahip olması önemli bir hizmet çeşitlenmesi sayılabilir ve kütüphaneyi diğer kurumlardan üstün duruma geçirecektir.

Kütüphanede verilen bir hizmete personelin başa çıkamayacağı kadar çok talep olmaya başlamışsa strateji amacına ulaşmış demektir. Fakat bu kullanıcı sayısındaki kısa dönemli artışlardan çok, kullanıcının gereksinimlerini saptama, bu gereksinimleri karşılama ve tüm potansiyel kullanıcıları verilen hizmetler hakkında bilgilendirme yoluyla sağlıklı bir kullanıcı temeli oluşturmaktır.

²³³Savard, Rejean; a.g.m., s.393

²³⁴Yontar, Aysel; Kütüphane ve Belge-Bilgi Merkezlerinde, a.g.e., s.101

b. Yeni Hizmet Geliştirme

“Hizmet geliştirme süreci, fiziki nesnelerden çok kavramlarla ilgilenir.”²³⁵ Yeni bir hizmeti uygulamaya koymak, ve kullanıcıları buna ikna etmek zor olabilir. Bundan dolayı yeni bir hizmet sunmanın maliyeti yükselebilir. Fakat bu, özellikle kütüphaneler için rekabet üstünlüğü sağlayabilir. Örneğin, kütüphaneler arası ödünç verme (ILL) maliyeti yüksek bir hizmettir. Dünyada bu tür hizmet veren kurumlara abone olmanızı gerektirir. Kullanıcının bu hizmetten yararlanmak istemesi ve talep etmesi gereklidir. Bu hizmetin araştırma sürecinde etkili olduğu, kaynaklara erişmeyi kolaylaştırdığı anlatılarak kullanıcı ikna edilir. Böylece yeni bir hizmet geliştirilip, hizmete sunulur. Çünkü bu hizmet geleneksel hizmetten farklıdır. Sonuçta, özellikle bu tür hizmet veren kurum sayısı çok az (Boğaziçi, İngiliz Kültür) olduğundan, yeni bir hizmet geliştirerek pazarda bu konuda lider durumuna geçilebilir.

Diğer yandan elektronik yayıncılık yaygınlaşmaya başlamıştır, bu türden yayınlardan yararlanma, kullanıcılara kullanıcı hizmeti verilmesi çalışmaları, kütüphane kullanımının yaygınlaştırılması ve tanıtılması için konferans, seminer düzenleme gibi etkinlikler, süreli yayınların içindekilerin duyurulması vb. hizmetlerin verilmesi gibi hizmetler geliştirilerek kullanıcıların talebi arttırılmaya çalışılır. Ayrıca kullanıcıların sorunlarını çözmek için bir müşteri hizmetlerini geliştirmek için bir ekip kurmak ve bu ekibin hizmetlerden ne ölçüde yararlandığı, ne gibi dilek, istek ve şikayetlerin geldiği yani müşterilerden bir geribildirim çalışmaları başlatılabilir. Kullanıcılar için bir haber bülteni ve benzeri bir yayınlı kullanıcıya kütüphane hakkında ve kullanıcıların katkısını sağlamak için ve onların çeşitli istek ve şikayetlerinin çözümlenip çözümlenmediğini belirten bir yayının basılması ve dağıtılması da önemli bir avantaj sağlayacaktır.

Sonuç olarak; Türkiye’deki üniversite kütüphanelerinde bu stratejiyi etkin şekilde kullanmak mümkündür, çünkü piyasada farklı hizmetleri veren kütüphane sayısı oldukça azdır. Bu strateji de kütüphaneler için oldukça etkin olacaktır.

²³⁵Dinçer, Ömer; *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*, a.g.e., s.384

c. Maliyetleri Düşürme

Kütüphaneler için kullanılabilecek diğer önemli bir stratejide maliyetleri düşürmedir. Bu strateji kütüphanelerde etkin bir şekilde kullanılırsa önemli bir avantaj sağlayacağı kesindir. Bu stratejide de teknolojinin kütüphaneye sağlayacağı avantajlardan yararlanılabilir; özellikle, kütüphane işlemleri otomatikleştiği zaman, işlemler daha kısa sürede yapılabilecek, ayrıca elemandan tasarruf sağlanacaktır. Örneğin kataloglama işlemleri otomasyonlaştığı zaman bir kataloglamacının kataloglayacağı kitap sayısı fazlalaşacak, ayrıca katalog kartları üretilmeyecek, bu takdirde kartları çoğaltan ve kartları yerleştiren elemanlara ihtiyaç duyulmayacaktır. Ayrıca kataloglama bölümünde çalışacak kütüphaneci sayısı azalacak ve bu kütüphaneciler kullanıcının kütüphaneden daha iyi yararlanmasını sağlayacak hizmetlere kayacaktır.

Ödünç verme bölümünde de bilgisayarın kullanılması kullanıcı kuyruklarının azaltılması, geç getirmelerin önlenmesi, kullanıcının aradığı fakat başka kullanıcının üzerinde olan kaynakların getirilmesinin sağlanması, yani hem kullanıcı, hem personel açısından bu işlerin sürecini kısaltacağı için maliyeti düşürecek ve hizmetin verimliliğini de arttıracaktır.

Diğer yandan kütüphanelerde, kullanıcıya sunulan hizmetler analiz edilerek, kullanıcı isteklerinde doyumu etkilemeyecek işlemler tespit edilir ve bu işlemler ortadan kaldırılarak maliyetler azaltılabilir. Böylece o işlemleri yapan personelden de tasarruf sağlanabilir.

D. GELİŞTİRME STRATEJİLERİ

Hizmetin doğasından kaynaklanan özellikler, örneğin hizmetin soyut olması insan ağırlıklı olması sebebiyle hizmet işletmelerinde stratejilerin geliştirilmesi ve değişen durumlara kolayca uyum sağlamasını engellemektedir. Aşağıda sıralanan gelişme stratejileri birbirlerinden farklı değildir. Ve birbirlerine benzer yanları fazladır, bunların temel amaçları ilerleme hedefine yönelik olmalarıdır.

Hizmet işletmeleri statükolarını koruyabilmek için hizmetlerinin kalitesini ve gelirlerini arttırmak zorundadırlar. “Hizmet işletmeleri, rekabet gücünü arttırmak, üretim ve kaliteyi geliştirmek için sürekli geliştirme stratejileri takip etmelidirler. Sürekli geliştirme stratejileri ise hizmet organizasyonlarının stratejik iş birimlerine eğilimli düşünce ve her kademedeki personel için geliştirme stratejileri öngörmektedir.”²³⁶

Hizmet işletmelerinde uygulanabilecek geliştirme stratejilerinin kendilerine özgü üstünlük ve zayıflıkları vardır. Her işletme kendi yapısına uygun stratejiyi seçip uygulayacaktır. Ayrıca bu stratejileri uygularken bazı konulara dikkat etmek gereklidir. Müşterinin tanınması, istek ve ihtiyaçlarının karşılanıp karşılanmadığı, özellikle iç müşteri olarak adlandırılan personelin, dış müşteri olarak müşteriler tanımlanmalıdır. Personel yaptığı faaliyetlerin iç ve dış müşteriyi nasıl etkilediğini bilmelidir ve müşteri üzerinde yoğunlaşmalıdırlar. Personelin katılımı da bu açıdan oldukça önemlidir. Çünkü işletmelerin başarısında ve değişikliklere işletmenin uyum sağlaması yalnızca tepe yönetimin sorumluluğu olmamalıdır. Tepe yönetimle birlikte işletmenin bireyleri aktif olarak katılmalı ve ilgi duymalıdırlar, bu amaçla personelin eğitilmesi, personelin motive edilmesi gereklidir. Burada da önderin yönetim stili de önemli olacaktır. “Hizmet işletmeleri için sürekli geliştirme stratejileri etkinliğin ve verimliliğin sağlanmasında anahtar bir rol taşımaktadır.”²³⁷

²³⁶Fidan, Yahya; “Hizmet İşletmelerinde Verimlilik İçin Alternatif Sürekli Geliştirme Stratejileri”, *Verimlilik Dergisi*, 1995, s.58

²³⁷A.g.m., s.64

a. Toplam Kalite Yönetimi

Günümüzde bilgi, iletişim ve ulaşım teknolojisindeki gelişmeler mesafeleri yok etmekte, dünyanın değişik noktalarında üretilen mal ve hizmetler dünya tüketicilerine sunulmaktadır. Mal ve hizmetlerin sınır tanımayan bu sirkülasyonu uluslararası rekabeti gündeme getirmekte, kuruluşlar varlıklarını sürdürebilmek için müşterilerine sürekli olarak daha kaliteli, daha ucuz ve daha hızlı ürün ve hizmet sunma yarışına girmektedirler. Toplam kalite yönetimi de bu rekabet ortamı içinde benimsenen bir yönetim tarzı haline gelmiştir²³⁸.

Toplam kalite yönetimi, önceleri sanayi kesiminde kullanılmaya başlanmış, sonraları hizmet sektöründe uygulanmaya başlanmıştır. Toplam kalite yönetiminin hizmet sektörüne uygulanması, bu sektörün ağırlıklı olarak emek yoğunluklu olması ve hizmetin üretildiği anda tüketilmesi nedeni ile daha çok zordur. Hizmet ağırlıklı bir yapı arz eden kamu sektöründe de çağın gereklerine göre işleyebilmesi için toplam kalite yönetiminin uygulanması gereği kaçınılmazdır²³⁹. Kütüphanelerde bir hizmet işletmesi ve diğer yandan bir kamu sektörü özelliği olduğundan toplam kalite yönetiminin uygulanması zordur

“Günümüzün rekabetçi ortamında aranan özellikleri şöyle sıralayabiliriz:

- Müşteri beklentilerine duyarlılık,
- Hızlı ve yerinde hizmet,
- İstekleri karşılamada esneklik,
- Yenilik, yaratıcılık,
- Ürün ve hizmette çeşitlilik,
- Müşteriye yakınlık, motivasyon”²⁴⁰

²³⁸Kantarci, Hazım; “Toplam Kalite Yönetimi”, *Görüş*, Sayı.17, (1994), s.48

²³⁹Önder, Murat; “Toplam Kalite Yönetiminin Kamu Sektöründe Uygulanması”, *5.Ulusal Kalite Kongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite,13-14 Kasım 1996*, Cilt.4. İstanbul: Kalder, 1996, s.919

²⁴⁰Kavrakoğlu, İbrahim; “Toplam Kalite Yönetimi ve Kişisel Bir Yorum”, *Görüş*, Sayı.17, (1994), s.62

Globalleşen dünya pazarlarında artan yoğun bu rekabet koşulları şirketlerin önüne hayatta kalabilmek için gerekli en temel kriteri çıkarmıştır: Bu da yukarıda da belirtildiği gibi; “Müşteri tatmini ve hizmet kalitesinin artırılması”dır. Bu kriterde başarılı olmak için gerekli üç temel koşul ise “müşterinin istediği kalitede mal ve hizmeti daha ucuza ve daha kısa sürede ulaştırmak” şeklinde kendini göstermektedir. Bu açıdan kütüphanelerde kullanıcıya hizmeti daha kısa sürede ve kalitede vermekle yükümlüdür. Toplam kalite yönetimi, sadece “işleri doğru yapmayı değil, doğru işleri doğru yapmayı” hedefler. Toplam kalite yönetimi, müşterinin mevcut ve gelecekteki beklentilerinin tam ve ekonomik bir şekilde karşılanmasını amaçlayan, tüm çalışanların katılımı ile, tüm işlerin sürekli olarak geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için gerekli yönetim kalitesini, insan kalitesini, yapılan işlerin kalitesini ve ürün ve hizmet kalitesini kapsamaktadır.²⁴¹ Toplam kalite yönetimi; müşterilerin ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayan bir yaklaşım olduğu kadar maliyetleri de düşüren bir yönetim tarzıdır.²⁴²

Kalite ile ilgili misyon, ve amaçlar, bir organizasyonda kalite kültürünün yerleştirilmesinde her zaman yeterli olmamaktadır. Amaçlanan hedeflerin gerçekleşmesinde önemli nokta, “müşteri”dir, bu durumda müşteri odaklı kalite yönetiminden söz edilebilir. Kuruluşun en önemli varlığı müşterileridir. Kütüphanelerin de en önemli varlığı kullanıcıları yani müşterileridir. Müşterisi olmayan kuruluş için satış, kar veya zarardan söz edilemez. Bu nedenle de müşterilerin memnun edilmesi kuruluş için en önemli konulardandır.²⁴³ Daha önceki bölümlerde de belirtildiği gibi, kütüphanelerde iflas durumu yoktur, ama en önemli iflas kötü edinilen imajdır. İyi bir imajın edinilmesi müşterilerin memnuniyetiyle mümkündür. Bu da toplam kalite yönetiminin özünde kendini bulur.

²⁴¹Kavrakoglu, İbrahim; **Toplam Kalite Yönetimi**, İstanbul:Kalite Derneği, 1996, s.48

²⁴²A.g.e.,s.47

²⁴³s.67

Müşteri ve müşteri gereksinimleri, yönetim ne olursa olsun her noktada müşteri ile yakın ilişkide bulunacak şekilde bu süreci yönlendirmelidir. Planlar başta olmak üzere, işin bütün aşamalarında, müşterinin etkisi hissedilmelidir.²⁴⁴ Her çalışan kendisi için tanımlanmış bir görev sahası içinde yer alır (iş organizasyonu), tanımlanmış işleri yapar (iş bölümü) bu işleri yaparken diğerleri ile birlikte (işbirliği) ve uyum içinde çalışır (koordinasyon). Bu uyumun sağlanabilmesi için çalışanların birbirlerini anlamaları ve bilgilendirilmeleri gereklidir (iletişim). Yani iç müşteri ilişkileri temelde, organizasyon, işbirliği, koordinasyon, iletişim, vb. yönetim teorilerinin birleştirildiği bir düzeni açıklamaktadır.²⁴⁵

İç müşteri kavramı, toplam kalite yönetimi kültürünün oluşturduğu bir deyimdir²⁴⁶. Amaç takım felsefesi içinde müşteri isteklerine önem vermeyi öğrenmektir. Kuruluşlardaki her çalışan doğrudan dış müşterilere hizmet vermese de, çalışanların çoğu kuruluştaki süreçlerin akışı içinde dış müşterilere ürün/hizmet sunanlar için çalışmaktadır²⁴⁷. İç müşterilerin istek ve ihtiyaçları, dış müşterilerin istek ve ihtiyaçları gibi dikkatlice tanımlanmalıdır. Bunun için öncelikle kuruluştaki süreçlerin, diğer süreçlerle olan ilişkileri belirlenmelidir. Bu işlem, bir sürecin çıktısının hangi sürecin girdisi olduğunu tanımlamaktır. Girdileri ve çıktıları tanımladıktan sonra bu girdileri kullananlarla, karşılıklı görüşmelerle ya da anketle, işlerin daha iyi yapılabilmesi için neler istendiği belirlenmeli, süreçlerde bu isteklere uygun değişiklikler yapılmalıdır²⁴⁸ Kütüphanelerde çeşitli yöntemlerle bu analizleri yapabilmelidir.

Görüldüğü gibi toplam kalite yönetiminde amaç “0” hataya ulaşmaktır. Burada vurgulanan “mutlak 0 hata oranına” çok gerçekçi olmasa bile ona yaklaşmanın hedeflenmesidir. Yani hata oranlarının, belli limitlerin altına düşürülmesiyle yetinilmemeli, gittikçe düşen oranlara

²⁴⁴Monkul, Vedat ve Haluk Erkut; “Hizmet İşletmelerinde Dış Müşterinin Tatmininin Ölçümüne Yönelik Sayısal Bir Model ve Uygulaması”, **5.Ulusal Kalite Kongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite**,13-14 Kasım 1996, Cilt.2. İstanbul: Kalder, 1996, s.283

²⁴⁵ Erkut, Haluk; “İç Müşteri Tatmininin Ölçülmesine Yönelik Sayısal Bir Model ve Uygulaması”, **5.Ulusal Kalite Kongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite**,13-14 Kasım 1996, Cilt.4, İstanbul: Kalder, 1996, s.800

²⁴⁶ A.g.m, s.800

²⁴⁷Gökçin; Gamze; “İç/Dış Müşteri Memnuniyeti”, **5.Ulusal KaliteKongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite**,13-14 Kasım 1996, Cilt.1, İstanbul: Kalder, 1996, s.67

²⁴⁸ A.g.m., s.68

ulaşılmalıdır.²⁴⁹ Kütüphanelerin farklı bölümlerinde “0” hataya ulaşma çabası bu açıdan önemlidir. Kütüphanelerde kütüphaneden izinsiz yayın çıkarmanın ya da kataloglama da hataların en aza indirilmesi buna bir örnektir.

Hizmet sektöründe özellikle hizmet bedelsiz sağlanıyorsa, kalite artırıcı tedbirler mal üretiminde uygulananlara göre farklılık göstermektedir. Bu nedenle özellikle kar amacı gütmeyen bir hizmet işletmesi olan kütüphanelerde öncelikle kamu hizmeti verilen müşterileri tanımlamak ve onların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik yöntemler geliştirmek ve verilecek hizmetlerde olması gereken standartları belirlemek gerekmektedir.²⁵⁰

Günümüzde en yüksek rekabet gücüne sahip şirketlerde kalite yönetiminin temeli “sürekli gelişme”ye dayalıdır.²⁵¹ Sürekli gelişmeyi gerçekleştirmeden bir şirketin rakiplerini yakalaması ve onları geçmesi olanaksızdır.²⁵² Sürekli gelişme sürecinin bir şirkette kalıcı bir şekilde yürütülebilmesi için yönetim felsefesinin ve modelinin bu anlayışa uygun olması gerekmektedir.²⁵³ Kütüphanelerinde bu süreçte sürekli gelişmeyi sağlaması ve yönetim modelini de buna uygun belirlemesi gerekmektedir.

Toplam kalite yönetimi, yönetim anlayışında tüm taraflarla işbirliği içinde çalışmak önemli bir ilkedir. Özellikle kalitenin yükseltilmesi ve maliyetlerin düşürülmesinde önemli rolü olan çalışanların işletmeye bağlılıklarını arttırmak ve onların süreç geliştirme ve sorun çözme alanındaki katkılarını almak için katılımcı yönetim anlayışını yaşama geçirmek bir zorunluluktur. Bu amaca ulaşabilmek için toplam kalite yönetimi yaklaşımında insan

²⁴⁹Gürlek, T.Bilgehan; “Tam Zamanında Üretim(TZÜ), Esnek Üretim Sistemleri (EÜS), Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Yönetiminde Bir Referans mı?”, **Verimlilik Dergisi**, Sayı.2, (1992), s.113

²⁵⁰Aral, Melik; “Kamu Hizmetlerinde Kalite”, **5.Ulusal KaliteKongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite**,13-14 Kasım 1996, Cilt.3, İstanbul: Kalder, 1996, s.526

²⁵¹Kavrakoglu, İbrahim; a.g.e.,s.35

²⁵²A.g.e., s. 36

²⁵³s.37

kaynaklarının motivasyonu, grup çalışması, yetki devri, karşılıklı güven, açık ve çok yönlü iletişim sistemin ağırlık noktasıdır. Bu noktanın da işletmenin üst yönetimince iyi kavranmış ve sorumluluk alanı içine alınmış olması gerekmektedir.²⁵⁴

Toplam kalite yönetimi uygulamalarında iletişim çok daha açık olmalıdır. Çünkü insanların toplam kalite yönetimi felsefesinde daha çok bilgiye ihtiyaçları vardır. İletişim, bütün çalışanların sorumluluğunu bilinçli ve istekli olarak hissetmeleri gereken bir faaliyettir. Bu nedenle işletmedeki her bireyin, iletişim tekniklerini bilmesi ve her fırsatta olabildiğince kullanabilmesi gereklidir.²⁵⁵ İletişim, örgütlerde işbirliğinin harcıdır. İşbirliği ise ortak amaçlara ulaşmadaki en büyük güç kaynağıdır. Bir örgütte iletişim çalışana bilgi vermek, çalışandan bilgi almak ve birimler arası bilgi alış verişini sağlamak süreçlerinin tamamıdır. İletişim kurma ve geliştirme yönetim sorumluluğudur. Verimli olması arzu edilen kişilere, bu örgütlerde tüm çalışanlardır, onlara düşüncelerini açıkça ifade etme fırsatı verilmelidir. İş mükemmelliğinde başarı, fikirlerin paylaşımından doğan sinerji ile elde edilir.²⁵⁶

Kurumun kendini, öz değerlendirmesi; mevcut yapının politika ve stratejilerinin toplam kalite kavramını nasıl yansıttığı politika ve stratejilerin oluşturulmasında yansıtılmasında, gözden geçirilmesinde ve iyileştirilmesinde toplam kalite ilkelerinin nasıl kullanıldığı önemlidir. Kuruluş varoluş nedenini belirleyen misyon, tüm iş ilişkilerini esas alınan ve çalışanların davranış biçimlerini tanımlayan anlayış ve beklentiler olarak ifade edilen değerler, kuruluşun ne olmak istediğini belirleyen bildiri olan vizyon, öz değerlendirmenin ikinci kriteri olan politika ve strateji başlığı altında nasıl sorusuna cevap oluşturacak biçimde şekillenir. İnsan

²⁵⁴Türkmen, İsmail; "Katılımcı Yönetim İçin Denetim ve Otorite Kavramına Yeni Yaklaşımlar", **5.Ulusal Kalite Kongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite,13-14 Kasım 1996, Cilt 4, İstanbul: Kalder, 1996, s.826**

²⁵⁵Kovancı, Ahmet; "Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Faaliyetlerini Başarıya Ulaştırmada İşletme İçi İletişiminin Önemi" **5.Ulusal Kalite Kongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite,13-14 Kasım 1996, Cilt.4. İstanbul: Kalder, 1996, s.902**

²⁵⁶Çelebi, H.Tuğrul; "Toplam Kalite Yönetiminde İletişimin Önemi", **5.Ulusal Kalite Kongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite,13-14 Kasım 1996, Cilt.1, İstanbul: Kalder, 1996, s.186-187**

kaynakları strateji planından, ücretlendirme, görevlendirme konularına kadar kuruluşun politika ve stratejisiyle uyumunu gerek gören model, çalışanların tatmini araştırmalarının uygulanması ve verilerinin kullanılmasının önemini de vurgular²⁵⁷ Mahiyeti ne olursa olsun, kuruluş politika ve stratejisini destekleyecek şekilde kaynaklarının etkin kullanımını sağlamalıdır. Kaynakların etkin yönetimi aşamasında da sürekli iyileştirmenin yapılması esastır.²⁵⁸

Kütüphaneler için toplam kalite yönetimi ve stratejik yönetim kavramları oldukça yenidir. Toplam kalite yönetiminin kütüphanecilik sektöründe uygulandığına dair fazla kaynak bulunmamaktadır. 1980'lerden sonra stratejik yönetim kütüphaneler için önem kazanmaya başlamıştır. 1990'larda da kalite yönetimde rol oynamaya başlamıştır. 1992'lerde dahi literatürde toplam kalite yönetiminin uygulanmasıyla ilgili bir makaleyi bulmak zordu. Diğer yandan bu iki kavram birbiriyle iç içedir, çünkü toplam kalite yönetimi stratejik planlama ve karar verme üzerinde durmaktadır.²⁵⁹

Kütüphanecilik alanında, toplam kalite yönetimi uygulaması örneklerden biri Queen Üniversitesi Kütüphanesindeki uygulamadır. Bu kütüphanede, toplam kalite yönetimi ilkeleri belirlenmeye çalışılmış, müşteriye (kullanıcıyı), dış müşteri ve iç müşteri (meslektaşlar) olarak belirlemişlerdir. Queen Üniversitesi Kütüphanesindeki uygulamada, kalite iyileştirme programları hazırlanmıştır. Programda, problem çözme ve hizmet geliştirme esas alınmıştır. Bu amaçla, takım çalışmasının oluşması için kalite çemberlerinden yararlanılmıştır, örgütsel kültür ise programı yönlendirmiştir. Kütüphane hizmetlerinin iyileşmesini sağlamak için örgütte sürekli araştırmalar yapılması gereği vurgulanarak, kalite iyileştirmede sorumluluğun çalışanlarda olduğu belirtilmiştir.²⁶⁰ Queen'in kalite geliştirme politikasında; kütüphane

²⁵⁷Yurtçu, Gökhan; "Toplam Kalitede Öz Değerlendirme", **5.Ulusal Kalite Kongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite**,13-14 Kasım 1996, Cilt.4, İstanbul: Kalder, 1996, s.960

²⁵⁸A.g.m., s.961

²⁵⁹Johannsen, Carl Gustav; "Strategic Issues in Quality Management", **Journal of Information Science**, Vol.22, No.3, (1996), s.155

²⁶⁰Butterwick, Nigel B.; "Total Quality Management in the University Library", **Library Management**, Vol.14, No.3, (1993), s.28

örgütünün sağladığı hizmetlerin kalitesini geliştirmek için sürekli araştırma yapılır. Kalite verilen hizmetin bütün beklentilerini içermektedir. Ve müşterinin iç ve dış personelin ihtiyaç duyduğu bilgiyi içerir. Her üye kalitenin geliştirilmesinden sorumludur.²⁶¹

Kütüphanelerin toplumda bir yer edinmek için yönetim tekniklerinden ve toplam kalite yönetiminden de etkilenmemesi mümkün değildir. Kütüphaneler, bir işletme olarak, özellikle kar amacı gütmeyen bir hizmet işletmesi olarak, daha çağdaş ve verimli hizmet verebilmeleri için yukarıda belirtilen özellikleri sebebiyle sürekli geliştirme stratejilerinden olan toplam kalite yönetimi, kütüphaneler için etkin ve gerçekçi bir strateji olacaktır. Daha önce belirtildiği gibi toplam kalite yönetiminde müşteri kavramı çok önemlidir. Kütüphanelerden yararlanan kullanıcılar dış müşteri, kütüphane personeli ise iç müşteri olarak tanımlanır. Kütüphanelerin varolma amaçlarından biri olan müşteri olan “müşteri her zaman haklıdır” felsefesi toplam kalite yönetiminin “müşteri odaklılık” ilkesiyle bütünleşir. Bu nedenle kütüphanelerde kullanıcının tatminine yönelik çalışma ve süreçlerin iyileştirilmesi toplam kalite yönetimiyle mümkün olacaktır.

b. Kalite Çemberleri

Başlangıçta tamamen biçimsel olmayan ilişkiler çerçevesinde yürütülen kalite çemberi uygulamaları, 1962 yılında Japonya'da Prof.Dr.Kaori Ishikawa'nın öneri ve çalışmaları sonucunda biçimsel bir işleyişe ve yapıya kavuşmuştur. Kalite çemberleri” iş görenlerin yaptıkları iş ile ilgili çeşitli sorunların kaynaklarını ve nedenlerini; birlikte çalışarak ve periyodik toplantılar yaparak araştıran, bulan, çözen ve üst düzey yönetimine rapor eden gönüllü kişilerden oluşan bir gruptur”²⁶². Kalite çemberleri felsefesi, bir işi yapan kişinin kendi işini herkesten daha iyi bildiği ve bu sebeple de hataları düzeltme ve sorunlara çözüm getirme çabalarında aktif olarak yer alması gerektiği görüşüne dayanmaktadır. Kütüphaneler hizmet işletmesi olduğundan ve insana hizmet ürettiğinden, bu kurumunda insan ağırlıklı olduğundan personelin yönetimde etkin rol alması, çıkabilecek her türlü sorunu azaltacaktır.

²⁶¹Butterwick, Nigel B.; a.g.m., s.30-31

²⁶²Çetin, Canan; Endüstri İşletmelerinde Kalite Kontrol Çemberleri, İstanbul: İstanbul Sanayi Odası Araştırma

Kalite çemberinin üyeleri, hedef aldıkları sorun ya da sorunların nedenini araştırabilecek, çözüm önerileri getirebilecek, gönüllü olan ve tüm yönetim kademelerinde yer alan kurumun elemanlarıdır. Üye sayısı ise 5-15 arasında değişebilir.

Kalite çemberi faaliyetleri, işletmenin gelişmesine ve iyileşmesine katkıda bulunmak, insanlığa saygı göstermek ve içinde yaşamaya değer mutlu ve canlı bir işyeri yaratmak, insanların yeteneklerini tamamen kullanmak ve sonuçta sonsuz olanaklar ortaya çıkarma fikrine dayanmaktadır. Kalite çemberi faaliyetleri kütüphanelerin gelişmesine ve hizmetlerinin iyileşmesine katkıda bulunacaktır ve en önemlisi çalışanların motivasyonunun yükselteceği ve insanların yetenekleri doğrultusunda çalışmalar yapacağından kütüphaneye etkisi olumlu olacaktır. Bu açıdan kütüphanenin gelişmesine katkıda bulunacak ve çalışma ortamının güzelleştirilmesine ve personelin kendi yetenekleri doğrultusundaki kalite çemberleri faaliyetleri kütüphane de oldukça etkin bir şekilde kullanılabilecektir. Çünkü personelin motivasyonunun artırılması yönündeki tüm faaliyetler iş verimliliğini arttıracaktır.

Kalite çemberleri, hataları azaltmak, maliyetleri düşürmek ve kaliteyi yükseltmek, çalışanların kararlara katılımını sağlamak, işle ilgili problemlerin çözümünde çalışanların bilgi ve tecrübelerinden yararlanmak, çalışanlarla yönetim kademeleri arasında haberleşmeyi sağlamak, problemleri tanımlamak ve çözmek, problem çözme yeteneğini geliştirmek, şikayet ve devamsızlıkları azaltmak, iş tatminini arttırmak, daha verimli ekip çalışmasını yapmak, hata ve defoları önleyerek müşteri ihtiyaçlarını tatmin etmek gibi amaçları vardır.

Bütün bu yararlar, kütüphanede kalite çemberi faaliyetlerinin uygulamasının olumlu olacağı ve kütüphanenin verimli hizmet vermesinde, insanlar arasında ilişkilerin iyileştirilmesine katkıda bulunacaktır. Bu nedenle kütüphanelerde teknik hizmetler bölümündeki örneğin kitapların kataloglanmasında, veri girişlerindeki hataların azaltılmasında, bu açıdan maliyetlerinin düşürülmesinde, kullanıcıya verilen hizmetin kalitesinin yönetilmesinde, kütüphanenin tüm birimlerinin örgüt amaçları için işbirliği yapmasını sağlamada, en önemlisi kütüphanedeki tüm sorunların çözümünde etkin bir sürekli geliştirme stratejisi olarak uygulanabilir.

c. Müşteri Yönlendirilmesi

Kütüphane kullanıcılarına verilen hizmete bir müşteri, bir çalışan, bir işveren ve kütüphaneyi kullanmayan bir kişi gözüyle bakılmalıdır. Yani müşteri, kuruluşun ürün ve hizmetlerini satın alan tüketicilerin yanı sıra, kuruluş içinde birbirine hizmet eden bölüm ve kişileri de kapsamaktadır. Ürün ve hizmet yarışının hakemi müşteridir. Skoru müşteri tutar, kazananı ve kaybedeni müşteri belirler ve müşteri her zaman haklıdır. Kütüphaneciliğin beş temel ilkesinden biri “kullanıcı her zaman haklıdır” felsefesidir. Müşteri isteklerinin karşılanması yöntemi; yapılan tüm işlerin sürekli iyileştirilmesi, öznesi ise, başta üst yönetim olmak üzere tüm çalışanlardır. Müşteri yönlendirilmesi, “müşterinin sunum ve hizmetteki diğer gereksinimleri toplanır ve işletmede buna yönelik çalışmalarda kullanılır”.²⁶³

Kütüphanelerde materyallerin değerlendirilmesinde, seçiminde ve ayıklanmasından kullanıcıların isteklerini belirlemek çok önemlidir. Bunun için kullanıcı davranışları hakkında bilgi toplamak gerekir. Kullanıcıların kütüphaneden yararlanmaları konusunda araştırma yapılır, böylece koleksiyon, verilecek hizmetler kullanıcı ihtiyaçlarına göre belirlenecektir. Özellikle kütüphanelerde halkla ilişkiler çalışmaları müşteri yönlendirilmesinde etkin olarak kullanılabilir. Kullanıcının tatmini ve hedeflerin gerçekleştirilmesi, yürütülen hizmetlerin etkinliğinin ölçütleridir.

Müşteri yönlendirilmesinde; üniversiteye yeni gelen öğrenci ve akademik personele kütüphanenin kaynaklarını, kütüphaneyi kullanmayı öğretmek, yeni kaynaklara yönleltmek, yurt içi ve yurt dışı kaynaklardan haberdar etmek, istendiğinde kaynaklara kullanıcısının ulaşmasını sağlamak, kütüphane hizmetlerinin iyi yönlerini daha da iyileştirmek kötü yönlerini düzeltmek, böylece kütüphane kullanıcılarının hizmetle ilgili tavır ve görüşlerini olumlu yönde etkilemek; kullanıcıları aydınlatmak, faaliyetleri benimsetmek, yönetime veya kütüphaneye karşı olumlu tutum ve davranışları yaratmak, kütüphane kullanıcısının dilek, öneri ve şikayetlerini değerlendirerek çalışmalara yön vermek gibi amaçlara yönelik olabilir.

²⁶³Fidan, Yahya; a.g.m., s.59

d. Karşılıklı Planlama

Hedeflenen bir gelecek için çalışılır. Planlama faaliyetine, başta üst düzey yöneticiler olmak üzere her düzeydeki yönetici katılmalıdır. Ayrıca üst düzey yöneticiler, planlama yapılması için uygun ortamlar da sağlamalı ve bu faaliyeti desteklemelidirler. Ancak planlamanın daha gerçekçi, ve başarılı olabilmesi için planlama faaliyetlerine, bu faaliyetin sonuçlarından etkilenecek herkesin ve her örgütsel birimin katılması gereklidir. Burada personelin katılımı çok önemlidir. Çünkü personel katılımı mümkün olduğu kadar erken, planlama ve uygulama aşamasında başlamalıdır.

Çağdaş tüm yaklaşımlarının temelinde katılımcı yönetim anlayışı egemendir. Katılımcı yönetim her düzeydeki yönetici ve çalışanların sorun çözme, düşünce üretme, proses geliştirme ve kendi düzeylerini ilgilendiren kararların oluşturulmasına katkıda bulunma ve katılmayı gerektirir. Katılımcı yönetim anlayışının uygulanması ile örgütte sorun çözme, süreç geliştirme ve düşünce üretme düzeyi yükselecektir. Bu yolla örgüt genelinde sinerjik etkinin yaratılması mümkün olabilecektir.²⁶⁴ Kütüphaneyi diğer işletmelerden farklı düşünemeyeceğimiz için katılımcı yönetim anlayışının kütüphaneler için de vazgeçilmezliği ortadadır.

Kütüphane personelinin aktif olarak bu aşamalarda yer alması hem sistemin gelişmesini, hem de personelin desteğini sağlamak bakımından önem taşımaktadır. Bütün personel, sistemin birinci amacının kendilerin daha iyi çalışmasına imkan vermek olduğunu bilmelidir. Ayrıca, kütüphane yönetimi her düzeydeki iletişimi sağlamalıdır. Bu amaçla süregelmekte olan çalışmaları tartışmak, ya da küçük uzmanlaşmış çalışma grupları oluşturmak için personel toplantıları organize edilebilir. Ayrıca, kütüphanedeki değişme ve gelişmelerden personeli haberdar etmek için bir kütüphane bülteni gibi çeşitli iletişim yöntemleri kullanılabilir.

²⁶⁴Türkmen, İsmail; "Katılımcı Yönetim İçin Denetim ve Otorite Kavramına Yeni Yaklaşımlar", 5.Ulusal Kalite

Kongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite, 13-14 Kasım 1996, Cilt 4, İstanbul: Kalder, 1996,

s.826

Planlama işlevlerinde katılım ise, personel için birçok karlara sebep olacaktır, çünkü personel örgütün güçlü ve zayıf olduğu yönler hakkında bilgi sahibi olacaktır.²⁶⁵ Bu işlev, bireylere örgüt içindeki konumlarının ne olduğunu belirleyecektir. Ayrıca bir personel eğitimi, gelişme aktivitesini, kütüphanenin rolünün daha iyi anlaşılmasını kolaylaştıracaktır. Burada önemli olan diğer bir husus da süreklilik ve bütünlüğün sağlanmasıdır. Örgütün bütün bireylerinin planlama işlemine aynı zamanda ve aynı oranda bağımsız olarak katılması gerekmektedir.²⁶⁶

²⁶⁵Ferguson, Stephney; a.g.m., s.343

²⁶⁶Fidan, Yahya; a.g.m., s.59

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'DEKİ ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE STRATEJİK PLANLAMA ÇALIŞMALARI KONUSUNDA BİR ARAŞTIRMA

A. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

Bu bölüme kadar kütüphane sektöründe dış çevre ve kütüphane çevresi faktörleri ile kütüphane ile ilgili diğer çevre faktörleri incelenmiştir. Konunun kuramsal olarak kalmaması için kuramsal olarak elde edilen bilgileri sınamaya yönelik bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu bölümde, araştırmanın amacı ve yöntemi üzerinde durulmaktadır.

1. Araştırmanın Amacı

Değişimin bugünkü büyüyen yoğunluğunda işletmeler verimliliklerini arttırabilmek için çeşitli teknikler uygulamak zorundadırlar. Özellikle son yıllarda teknolojik değişimlerin hızı, işletmelerin çevrelerine uyum sağlayabilmek, değişikliklerden yararlanabilmek, beklenmedik olaylardan en az etkilenmek, gelişebilmek, sürekli başarılı olmak, günümüzün bu hızlı değişimleri ile başa çıkabilmek için değişimleri gerekmektedir. Kütüphanelerde kar amacı gütmeyen bir hizmet işletmesi olarak bu değişimin sonuçlarından kendisini soyutlayamaz. Bu araştırmanın amacı, Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinde verimliliği arttırmak, hizmet üstünlüğü sağlamak ve kütüphanenin günümüzdeki bu değişimden en az etkilenmesi için çeşitli tekniklerden biri olan stratejik planlamanın üniversite kütüphanelerinde yapıp yapılmadığını belirlemek ve stratejik planlama yapan kütüphanelerin, stratejik planlama yapmayan kütüphanelere göre etkin hizmet verip vermediklerini yani hizmet etkinliği açısından bir farklılığın bulunup bulunmadığını tespit etmektir.

Bu amaçla;

- a)Kütüphane dış çevre faktörleri,
- b)Kütüphane çevresi faktörleri,
- c)Diğer çevre faktörleri,
- d)Kütüphanelerde stratejik planlama ve,
- e)Kütüphanelerde uygulanabilecek stratejiler incelenmiştir.

2. Araştırmanın Yeri

Türkiye’de 62 üniversite bulunmaktadır. Bu üniversitelerden 54’ünün kütüphanesi bulunmaktadır. Türkiye’deki kütüphane sayısının az olması nedeniyle ana kütlenin tamamı araştırma kapsamına dahil edilmiştir. Hazırlanan anket formu 54 üniversite kütüphanesine e-mail, faks ve posta yöntemiyle gönderilmiştir. Anket sorularının cevaplarının toplanması oldukça zor olmuş ve anket cevaplarının gönderilmesi için telefonla istekte de bulunulmuştur. Anket sonuçları üç aylık çaba sonucunda ancak, 28 kütüphaneden toplanabilmiştir. Diğer yandan ankette cevaplandırılan bazı soruların çelişkili olduğu görülmüş, ve bu cevapların doğruluğu araştırılmıştır.

3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada test edilen hipotez şudur:

Ho: Türkiye’deki üniversite kütüphaneleri, geleceğe dönük planlar ve stratejik bakış açısına sahip değildir.

H₁: Türkiye’deki üniversite kütüphaneleri, geleceğe dönük planlar ve stratejik bakış açısına sahiptirler.

4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın amacı, üniversite kütüphanelerinin stratejik planlamayı ne şekilde algıladıklarını ortaya çıkarmaktır. Bu kısımda, amaçlarımıza ulaştıracak şekilde gerçekleştirilen araştırma için belirlenen hipotezler, veri toplama araçları, analiz yöntemi detaylı bir biçimde açıklanmaktadır.

a. Veri Toplama Yöntem ve Aracı

Çalışmada temel olarak yazın taraması ve soru kağıdının kullanımı tekniklerinden yararlanılmıştır.

Yazın Taraması: Çalışma konusu hakkında önce yazın taraması yapılarak konunun kuramsal kısmı oluşturulmaya çalışılmıştır. Aynı zamanda kuramsal kısım için elde edilen bilgilerden yararlanılarak araştırma kısmında kullanılacak soru formunun oluşturulmasına çalışılmıştır.

Soru Formu: Soru formu daha önce konu ile ilgili yapılan araştırmalardan yararlanılarak oluşturuldu ve ön test yapılarak son haline getirilmiştir. Araştırmada birincil veriler, anket aracılığıyla toplanmıştır. Anket formu örneği Ek.A'da verilmiştir. Anket toplam 39 soru ve 214 değişkenden oluşmaktadır. Araştırmada kullanılan birincil veri, Türkiye'deki tüm üniversite kütüphaneleri yöneticilerinden toplanmıştır.

Genel hatları ile bakıldığında soru formu 3 temel kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda örgütün genel özelliklerine (mevcut durum) ilişkin değişkenler üzerinde durulmaktadır. İkinci kısımda üniversite kütüphanesinin hizmet faaliyetleri ve stratejik boyutu ile ilgili değişkenler üzerinde yoğunlaşmaktadır. Üçüncü kısımda yöneticilerin rolleri konusundaki değişkenler, dördüncü kısımda ise kişisel değişkenler yer almaktadır. (Çizelge 4.1 de soru formu ile ölçülen temel değişkenler belirtilmiştir.)

Mevcut Durumun Değerlendirilmesine İlişkin Değişkenler

Soru formunun ilk bölümünde, üniversite kütüphanelerinde mevcut durumu saptamak amacıyla bütçe, koleksiyon, personel sayısı, bina, öğretim elemanı ve öğrenci sayısı gibi değişkenlerle ilgili sorular kullanılmıştır. (1, 2, 3, 4, 5 ve 6.sorular)

Üniversite Kütüphanesinin Hizmet Faaliyetlerine İlişkin Değişkenler

Soru formunun ikinci bölümünde stratejik planlama yapan kütüphanelerin etkin hizmet verip vermediklerini belirlemeye yönelik olarak; ödünç alınan kitap sayısı, kütüphaneden yararlanan kullanıcı sayısı, yararlandırma biçimi kütüphaneden yararlanan kullanıcının koleksiyon isteklerinin karşılanma durumu, kullanıcılara verilen hizmet türü, kullanıcıların bilinçlendirilme çalışmaları gibi kütüphane hizmet faaliyetlerini ölçmeye yönelik sorular sorulmuştur. (7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 18, 19, 20 ve 21. sorular)

Stratejik Planlama İle İlgili Değişkenler

Kütüphanede teknolojinin kullanılmasının gerekliliği, araştırma-geliştirmenin önemi, pazarlama faaliyetlerinin tespiti, karar alma yöntemi, stratejik planlama yapılıp yapılmadığının belirlenmesi, uygulanabilecek stratejiler, yöneticinin kendisini geliştirmesinin sebepleri ile ilgili sorular sorulmuştur. (14, 17, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 ve 29.sorular)

Stratejik planlamayı yapanlarla, örgüt birimlerinin, kütüphanenin amaçlarına yönelik çalışmada işbirliği içinde bulunup bulunmadığını tespit etmek için soru sorulmuştur. (soru 16)

Rollerin Benimsenmesi

Üçüncü bölümde ise; hizmet faaliyetleri ile ilgili roller, stratejik planlama ile ilgili düşünceler ve hizmet faaliyetlerinden stratejik yönetim amacıyla yararlanılıp yararlanılamadığını belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur. Çünkü stratejik planlamayı yapan ve faaliyetleri gerçekleştirenlerde yöneticilerdir ve yöneticilerde insanlardır. Bu faaliyetlerin başarısında kişilerin tutum ve davranışlarının çok önemli rolü bulunmaktadır. (soru 30)

Faaliyetlerden belirli amaçlar doğrultusunda yararlanma ancak faaliyetler konusundaki sorumluluk ve görevlerin çalışanlar tarafından benimsenmesi ile mümkün olabilir. Bu nedenle, bu kısımda 11 ayrı sorumluluk ve görevin benimsenip benimsenmediği 5’li likert ölçeği ile sorulmuştur. (soru 31)

Örgüt içindeki mevcut teknoloji ve sistemlerin yöneticiler tarafından yeterli bulunup bulunmadığı ve yeterli bulunmama nedenlerine yönelik soru hazırlanmıştır. (soru 14) Daha sonra ise, bilgi teknolojisinin stratejik amaçlar için kullanılıp kullanılmadığının yöneticiler tarafından değerlendirilmesi istenmiştir. Bu değerlendirme de oluşturulan 8 ifadenin 5’li likert ölçeğine göre (1 : Hiç katılmıyorum, 5 : Tamamen katılıyorum) derecelendirilmesi ile gerçekleştirilmiştir. Böylece yöneticilerin tutumları saptanmaya çalışılmıştır.

Kişisel Değişkenler

Pek çok çalışmada uygun görüldüğü gibi soru formunun son bölümünde araştırmaya katılan kişilerin kişisel özelliklerinin ortaya çıkarılması amacıyla sorular yer almaktadır. Burada yaş, eğitim seviyesi gibi demografik özellikler yanında yöneticinin işletmeyi tanımaya yönelik soru da sorulmuştur. (33, 34, 35 ve 36.sorular)

Cizelge.4.1.Soru Formu ile Ölçülen Temel Değişkenler

Değişkenler	Soru	İfadeler
	No	
<i>A.Mevcut Durumun Değerlendirilmesine İlişkin Değişkenler</i>		
Kütüphane Bütçesi	1	Üniversite bütçesi içinde kütüphanenize ayrılan pay ne kadardır?
Koleksiyon Sayısı	2	Kütüphanenizdeki koleksiyon sayısı (Yıllara göre)
Personel Sayısı ve Niteliği	3	Kütüphanenizde çalışan toplam personel sayısı, eğitim durumu ve bölümleri
Bina	4	Kütüphanenizin kapladığı alan(m ² olarak):
	5	Kütüphanenizin kullanım kapasitesi Oturma):
Akademik ve İdari Personel Sayısı	6	Üniversitenizin öğretim görevlisi, öğrenci ve idari personel sayısı
Ödünç Alınan Kitap	7	Kütüphanenizden ödünç alınan kitap sayısı Durumu (Yıllara göre):
<i>B.Üniversite Kütüphanesinin Hizmet Faaliyetlerine İlişkin Değişkenler</i>		
Yararlanan Kullanıcı	8	Kütüphanenizden yararlanan kullanıcı sayısı (Yıllara göre)
Kütüphane Materyalleri ile Kullanıcı Tür İlişkisi	9	Kullanılan kütüphane materyallerinin kullanıcı türüne göre yüzdesi: (Yıllara göre)
Ödünç Verilen Kütüphane Materyalleri ile Kullanıcı İlişkisi	10	Kütüphanenizden ödünç verilen materyallerin kullanıcı sayısına oranı (Yıllara göre):
Kullanıcıların Yararlandırma Durumu	11	Üniversitenizin öğretim görevlilerine, personeline, öğrencisine ödünç verilen kitap sayısı ve süreleri
Üniversite dışından gelen Kullanıcıların Yararlandırma Durumu	12	Kütüphane dışından gelen kullanıcıların yararlandırma durumu
Kütüphane Materyallerinin Sağlanma Durumu	13	Kütüphaneye üniversite birimlerinden gelen, kitap, süreli yayın, kitap dışı materyaller, referans kaynakları, istekleri ve karşılama durumu (Satın alma veya diğer yollarla sağlama):
Hizmetlerin Bilgisayarla Verilip Verilemediği Konusu	15	Kütüphaneniz bilgisayara dayalı hizmet veriyor mu? Yanıtınız evet ise hangi hizmetlerde kullanılıyor, lütfen işaretleyiniz

Çizelge.4.1.Soru Formu ile Ölçülen Temel Değişkenler

Değişkenler	Soru No	İfadeler
Hizmet Türleri	18	Kullanıcınıza verilen hizmet türü: (Lütfen işaretleyiniz.)
Kullanıcıların Hizmetler Konusunda Bilinçlendirilme Çalışmaları	19	Kullanıcıların varolan bilgi kaynakları konusunda haberdar edilip, bilinçlenmeleri ve kütüphanenizin kullanımını yaygınlaştırmak konusunda çalışmalar yapılmakta mıdır?
Koleksiyon Tanıtımı Çabaları	20	Koleksiyon tanıtımı ve duyurusu için çaba gösteriliyor mu ne şekilde?
Hizmet Memnuniyeti Araştırmaları	21	Kullanıcınızın verdiğiniz hizmetlerden memnuniyetini nasıl belirliyorsunuz?
<i>C.Stratejik Planlamaya İlişkin Değişkenleri</i>		
Teknolojinin Gerekliliğinin Sebebi	14	Kütüphanenizin daha iyi bilgi teknolojisi ve bilgi sistemleri ile donatılması niçin gereklidir? (Lütfen sıralayınız)
Örgütün Birimleri ile Amaçlarının İlişkisi	16	Kütüphanenin tüm örgütsel birimleri, kütüphanenin amaçlarına yönelik çalışmada işbirliği içinde bulunmakta mıdır?
Araştırma-Geliştirmenin Önemi	17	Kütüphaneniz araştırma ve geliştirme faaliyetleri açısından aşağıdaki gruplamadan hangisine girmektedir?
Pazarlama Faaliyetlerinin Tesbiti	22	Kütüphanenizde aşağıda belirtilen pazarlama faaliyetlerinden hangileri yapılmaktadır?
Karar Alma Yöntemi	23,24	Kütüphanenizde karar alma yöntemini işaretleyiniz. Kütüphane ve hizmetlerdeki ihtiyaç ve sorun ortaya çıktıktan sonra karar alma yönteminiz nedir? (Lütfen tek seçenek işaretleyiniz).
Stratejik Planlama Yapılıp Yapılmadığının Tespiti	25,26	Kütüphanenizde stratejik planlama yapıyor musunuz? Stratejik planlama yaparken diğer üniversitelerin durumunu takip ediyor musunuz?
Uygulanabilecek Stratejiler	28,29	Kütüphanenizin hizmetlerini geliştirmek için aşağıda belirtilen stratejilerinden hangisini uyguluyorsunuz?Kütüphanenizde geliştirme stratejilerinden hangisini uyguluyorsunuz?
Liderin Kendini Geliştirme Sebebi	27	Hızlı değişimler karşısında , yeni bilgi ve beceriler gereksinim duyarak, kendinizi yenileme gereğini duyuyor musunuz? (Lütfen tek seçenek işaretleyiniz.)
<i>C.Rollerin Benimsenmesi</i>		
Hizmet Faaliyetleri İle İlgili Roller	31	Sizin sorumluluklarınızla ilgili ifadeler; Aşağıda ifadelere katılıp katılmadığınızı belirtiniz. (1:Hiç katılmıyorum. TK:Tamamen katılıyorum.)

Cizelge.4.1.Soru Formu ile Ölçülen Temel Değişkenler

Değişkenler	Soru No	İfadeler
Hizmet Faaliyetlerinden Stratejik Yönetim Amacıyla Yararlanılıp Yararlanılamadığı	31/1	Kütüphanenin stratejik planlamasını yapmak,
	31/2	İyi bir koleksiyona sahip olmak için yöntemler geliştirmek,
	31/3	Okuyucuya verilen hizmet konusunda lider olmak,
	31/4	Kütüphanedeki yetki ve sorumluluklar, politikalar ve süreçler konusunda yeterli bilgiye sahip olmak,
	31/5	İnsan davranışı, psikolojisi hakkında yeterli bilgiye sahip olmak,
	31/6	Yeni bilgi sistemi ve teknolojilerinin örgüt üyeleri tarafından benimsenmesi için onları teşvik etmek,
	31/7	Yeni teknolojileri kullanıcıların ihtiyaçları doğrultusunda adapte edebilmek,
	31/8	Kullanıcıların ihtiyaçlarını analiz etmek,
	31/9	Kütüphane personelini değişimleri kabul etmeleri için ikna etmek,
	31/10	Kütüphane içi otomasyonu sağlamak,
	31/11	Bütçenin artırılmasını sağlamak,
	32	Bilgisayar teknolojisinin aşağıda belirtilen stratejik amaç için kullanılıp kullanılmadığı ile ilgili ifadeler;
	32/1	Müşteri hizmetlerini geliştirmek için kullanılabiliyor,
	32/2	Hizmetleri farklılaştırmak için kullanılabiliyor,
	32/3	Müşteriler hakkında daha fazla bilgi sahibi olabilmek için kullanılabiliyor,
	32/4	Ürün ve hizmetlerimizin kalitesini artırmak için kullanılabiliyor,
	32/5	Maliyetleri azaltabilmek için kullanılabiliyor,
	32/6	İşinizi daha iyi yapabileceğimiz yöntemler keşfedebilmek amacıyla kullanılabiliyor,
Stratejik Planlama ile İlgili Düşünceler	32/7	Kitap satıcıları ve pazarlayıcılarıyla iletişim maliyetini düşürmek için kullanılamıyor,
	32/8	Stratejik planlama sürecini geliştirmek için kullanılamıyor.
	30	Stratejik planlama ile ilgili ifadeler;
	30/1	Geleceğin belirsiz ve değişimin hızlı olması,
	30/2	Dünyadaki globalleşme akımı,
	30/3	Çağdaş ve etkin kütüphane hizmeti verme,
	30/4	Teknolojinin kütüphanelere etkisinin artması,
	30/5	Kütüphanelerde de çağdaş yönetim tekniklerinin kullanılmasının sağladığı yararlar,
	30/6	Rekabetin yoğunluğu,
	30/7	Pazar payını artırmak ve rekabet avantajı sağlamak.
D. Kişisel Özelliklere İlişkin Değişkenler	Yaş	33 Yaşınız
	Eğitim	34 Eğitim düzeyiniz
	Örgüt İçi Pozisyonu	35 Unvanınız
	İşletmeyi Tanıma	36 Kaç yıldır bu kütüphanede çalışıyorsunuz?

b. Analiz Yöntemi

Araştırmada tanımlanan ilişkileri sınamak için 3 aşamadan oluşan bir analiz gerçekleştirilmiştir.

1)Soru Formunun Oluşturulması ve Öntest: İlk aşamada incelenecek olan değişkenleri sınamak için bir soru formu oluşturulmuştur. Soru formu konu ile ilgili yazından yararlanılarak özgün bir şekilde gerçekleştirilmiştir. Daha sonra hazırlanan anket sorularının anlaşılabilirliği, cevaplayıcı hatasının azaltılabilirliği için 6 uzman kütüphaneciye doldurtularak soru formunun işlevliliği sınanmıştır. Bu sınama sonucunda cevaplanamayan ve anlaşılmayan bazı sorular çıkartılarak ve bazı sorulardaki ifadeler daha anlaşılır hale getirilerek formun son biçimi oluşturulmuştur.

2)İkinci aşamada hazırlanan soru formları e-mail, faks ve posta yöntemiyle üniversite kütüphaneleri yöneticilerine ulaştırılmış ve aynı yöntemle veriler toplanmaya çalışılmıştır. Daha öncede bahsedildiği gibi tüm üniversitelere anket formları üç yoldan da gönderilmiş olmasına rağmen cevapların geri dönmesi üç ay gibi bir zaman almış, 28 kütüphane anket formunu cevaplamıştır.

3)Üçüncü aşamada aritmetik ortalama, t testi SPSS/PC + 3.1 paket programı ile χ^2 testi ise microsoftexcel kullanılarak veriler analiz edilmiştir.

c. Araştırmada Kullanılan İstatistikler Yöntemler

Araştırmada elde edilen verileri değerlendirmek amacı ile öncelikle tanımlayıcı istatistiksel yöntemlerden yararlanılmıştır. Tanımlayıcı istatistiksel yöntemlerden merkezi eğilim ölçüsü olarak aritmetik ortalama kullanılmış ve çalışmada ayrıca çeşitli kişisel ve örgütsel özellikler açısından belirli konulardaki düşüncelerin farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla T Testi, χ^2 testi analizi yapılmıştır.

Araştırmada elde edilen bulguların değerlendirilmesinde .05 önem düzeyi, diğer bir deyişle .95'lik güven derecesi temel alınmıştır.

B. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Bu bölümde, daha önce oluşturulan değişkenlerle ilgili bulgular sunulmaktadır.

1. Türkiye'deki Üniversite Kütüphanelerinde Mevcut Durum

Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinin mevcut durumu; koleksiyon, bütçe, personel, bina, kullanıcı açısından incelemek gerekir, bütün bu unsurlar birbirlerini tamamlayan ve bütünleştiren unsurlardır. Diğer yandan bu unsurlar kullanıcıya iyi hizmet vermek için bir araçtır, çünkü kütüphanelerin ana amacı, kütüphane kullanıcılarını kütüphaneye çekmek, onların kütüphaneyi kullanmasını sağlayarak, kullanıcıya kaliteli hizmet sunarak kullanıcıyı tatmin etmektir. Aşağıda, istatistik sonuçlarına göre bir değerlendirme yapılmıştır. Görüleceği gibi bütün bu unsurların yetersiz olduğu gibi öğrenci, öğretim elemanı gibi kullanıcı sayısı da sürekli artmaktadır. Bütün bu sonuçlar; üniversite kütüphanelerinin stratejik planlama gibi çağdaş yönetim tekniğini uygulamasıyla çağdaş ve etkin hizmet verebilecek, daha bilinçli şekilde tehdit ve zayıflıklardan kurtulması ve fırsat ve üstünlük elde etmesi mümkün olacaktır.

a. Üniversite Kütüphanesi Bütçesi

Daha önceki bölümlerde belirtildiği gibi üniversite kütüphanesi bütçesi çeşitli masraflardan oluşur. (Donanım, personel, koleksiyon vs.). Çizelge 4.2'de (Miktar olarak) kütüphane koleksiyonu için ayrılmış bütçeyi görmekteyiz. Üniversite kütüphanesinin verimli hizmet verebilmesi, eğitim ve öğretimi, araştırmayı desteklemesi, kütüphanenin iyi bir koleksiyona sahip olması ile gerçekleşecektir. Kütüphanenin iyi bir koleksiyona sahip olması ise bütçenin yeterli olması ile mümkündür. Uluslararası standartlara göre üniversite kütüphanesine, üniversite bütçesinden ayrılan ödeneğin oranının %5-10 olması gerektiğidir. Anket sonuçlarının istatistik sonuçları çizelge 4.2'de (Oran olarak) verilmiştir. Bu sonuçlara göre Türkiye'deki üniversite kütüphanelerine ayrılan bütçe oranı 1994'te ortalama olarak, 1.06, 1995'de 1.09 ve 1996'da ise 1.19'dur, gene aynı çizelgede görüldüğü gibi, 1994 yılında bir kütüphanenin %5.1, 1995 yılında % 6.1 ile standardı yakaladığını ve aynı kütüphanenin 1996 yılında ise %4.1 oranına düştüğünü görmekteyiz. Görünen odur ki, Türkiye'deki üniversite

kütüphanelerinin verimli hizmet verebilmesi için gerekli olan uluslararası standart oranı olan %5-10'u yakalayamamaktadır. Diğer yandan çizelge 4.2 (oran olarak) bakıldığında 4 kütüphanenin oran olarak 1.1-4 arası, 8 kütüphanenin ise 1'den düşük orana sahip olduğunu görmekteyiz. Gene oran olarak bakıldığında yıldan yıla artışın da oldukça az olduğunu belirlemekteyiz. 1995'de 1994 oranına göre %1.03 artış, 1996'da ise %1.256 artış olmuştur. Miktar olarak bakıldığında ise yıldan yıla artışın % ~1.8 olduğunu tespit etmekteyiz. Türkiye'deki enflasyonu, kütüphane materyallerinin sürekli arttığı ve dolar kurlarının çok yüksek oranlarda arttığı ülkemizde üniversite bütçelerinin yetersizliği üniversite kütüphanelerinin hizmetlerini oldukça etkilemektedir. Bir hizmet işletmesi ve özellikle de kar amacı gütmeyen ve kullanıcılarına iyi hizmet vermeyi amaç edinen kütüphanelerin yeterli bütçeye sahip olmaması özellikle stratejik planlama yapmayı daha da önemli kılmaktadır.

Çizelge 4.2. Üniversite Kütüphanelerinin Bütçesi (Miktar ve Oran Olarak) (soru 1,2)

Üniversite Bütçesi	Sıklık	1994 Küt.	Ortalama Bütçe	1995 Küt.	Ortalama Bütçe	1996 Küt.	Ortalama Bütçe
Miktar	-1.000	7		1		1	
	1.001-5.000	8		12		8	
	5001-10.000	5		5		7	
	10.001+	5		7		9	
	Toplam	25	7.140.24	25	12.828.12	25	22.634.72

Üniversite Bütçesi	Sıklık	1994 Küt.	Ortalama Bütçe	1995 Küt.	Ortalama Bütçe	1996 Küt.	Ortalama Bütçe
Oran	-1	8		9		11	
	1.1 -4	4		3		4	
	5 +	1		1			
	Toplam	13	1.06	13	1.09	15	1.19

b. Üniversite Kütüphanelerinde Koleksiyon

Üniversite kütüphanelerinin en önemli kaynakları, hammaddeleri kullanıcıya sunduğu kitaplar, süreli yayınlar, kitap dışı materyallerdir. Kütüphaneler bu kaynakları kullanıcıya çeşitli yöntemlerle sunmak yani kütüphane materyallerinden yararlandırmakla görevlidirler. Üniversite kütüphanesi, eğitim ve öğretimi desteklemek, bilimsel araştırmalara katkıda bulunmak için kaynakları toplar. Uluslararası standartlarda üniversite kurulmadan önce kütüphane kurulmakta ve kitap sayısının en az 300.000 olması gerekmektedir. Türkiye'deki duruma bakıldığında (Çizelge 4.3) 1992 yılında kurulan yeni üniversitelerde kitap sayısı oldukça az olduğu gibi diğer kütüphanelerin durumu ise şöyledir; 1994'de ortalama kitap sayısı 95.000.998, 1995'de 107.718.059 ve 1996'da ise 98.168.261'dir. Görüldüğü gibi Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinin koleksiyon sayısı yetersizdir. Kütüphanelerin en önemli kaynaklarından biri olan ve temel amacı kullanıcıyı kitaplardan yararlandırmak olan kütüphanelerin kitap sayısı eğitimi desteklemekten uzaktır. Gene çizelge 4.3 incelendiğinde 100.000 üzerinde kitaba sahip kütüphane sayısı 4'dür. Yıllık artışlar incelendiğinde ise; 1995'de kitap sayısı artışı %1.13, 1996'da ise % 0.9'a düştüğü görülmektedir.

Sürelî yayınlar incelendiğinde (Çizelge 4.3) durumun kitaplardan farklı olmadığını görmekteyiz. 1994’de ortalama 919.688, 1995’de 1.183.882 ve 1.078.192 sürelî yayın bulunmaktadır. Yıllan yıla bir değerdendirme yapıldığında 1995’de %1. 28 ‘luk bir artış, 1996’da ise 0.9’luk bir düşüş bulunmaktadır. Uluslararası standartlar incelendiğinde 1000 öğrenci için 1.000, 2.000 öğrenci için 4.100 sürelî yayın bulunması gerekmektedir. Türkiye’de ise çizelge 4.4’e bakıldığında öğrenci sayısının 29.416.35 olduğunu görmekteyiz. Uluslararası standartlara bakıldığında Türkiye’deki üniversite kütüphanelerindeki sürelî yayın sayısı oldukça yetersizdir. Oysa üniversitenin öğretim elemanlarının araştırma yapabilmesi daha önceki bölümlerde belirtildiği gibi bilimsel yayınları takip etmesiyle mümkündür. Bu koşullarda üniversite kütüphanelerinin amaçlarını yerine getirmesi oldukça zor olacaktır.

Çizelge 4.3. Üniversite Kütüphanesi Koleksiyonu (soru 2)

Koleksiyon Sayısı		Sıklık	1994 Ortalama	1995 Ortalama	1996 Ortalama		
			Küt.say.	Mater. Say.	Küt.say.	Mater. Say.	
Kitaplar	Bağış	-10.000	9	6	7		
		10.001-50.000	8	6	8		
		50.001-100.000	2	2	2		
		100.001+	4	4	5		
		Toplam	23	52.257.278	18	62.992.278	22
	Satın alma	-10.000	4	4	6		
		10.001-50.000					
		50.001-100.000	1	1	1		
		100.001+	1	1	1		
		Toplam	6	42.743.720	6	44.884.468	8

Koleksiyon Sayısı		Sıklık	1994 Ortalama	1995 Ortalama	1996 Ortalama	
			Küt.say.	Mater. Say.	Küt.say.	Mater. Say.
Sürelî Yayınlar	Abone	1-100	3	6	6	
		101-500	6	6	10	
		501 +	7	6	6	
		Toplam	16	662.438	22	483.227
	Bağış	1-100	4	4	5	
		101-200	5	6	6	
		201+	7	6	8	
		Toplam	16	172.250	19	500.632
	Değiş.	1-100	4	3	4	
		101-200	2	2	2	
		Toplam	6	85.000	6	94.333
	Ciltli Sürelî Yayın	1-10.000	4	4	4	
		10.001-50.000	4	3	5	
		50.001 +	3	3	3	
		Toplam	11	32.549.909	12	33.957.667
Gör-İşit Materyaller		-1000	4	4	9	
		1001+	3	3	3	
		Toplam	7	4239271	12	2.660.833
Tez		1-1000	9	8	15	
		1001-10.000	2	3	6	
		10.001+	3	3	3	
		Toplam	14	5.353.714	24	3.530.583

Çizelge 4.4. Üniversitenin Öğretim Elemanı, Öğrenci ve İdari Personel Sayısı (soru 6)

Üniversitelerin	Öğret.Gör.	Öğren. ve	İdari Pers.
	Sıklık	Küt.Sayısı	Ortalama
Üniversitenin öğretim elemanı	0-500	9	
	501-1000	10	
	1001+	7	
	<i>Toplam</i>	26	890,308
Üniversitenin öğrencisi	0-5000	8	
	5001-10000	9	
	10001+	9	
	<i>Toplam</i>	26	29416,35
Üniversitenin İdari personeli	-1000	17	
	1000	9	
	<i>Toplam</i>	26	958,038

c. Üniversite Kütüphanelerinde Personel

Yeterli bir kütüphane hizmeti verilebilmesi doğrudan doğruya insan gücüne bağlıdır. Özellikle nitelikli hizmet ve kütüphane işlemlerini yapabilmesi için kütüphanecilik bölümünden mezun kütüphanecilere gerek vardır. Türkiye’de kütüphaneci yetiştiren 3 üniversiteye bağlı 3 bölüm bulunmaktadır. Fakat kütüphanecilerin kütüphanelerde istihdamı daha önceki bölümlerde de belirtildiği gibi yeterli düzeyde değildir. Çizelge 4.5 incelendiğinde bu durum oldukça net şekilde görülmektedir. Standartlara göre kütüphane personelinin %30’u ya da 300 öğrenciye 1 uzman düşecek şekilde personelin istihdam edilmesi gereklidir. Türkiye’de 5’den çok uzman kütüphaneciye sahip 5 kütüphane bulunmakta ve toplam 53 uzman kütüphaneci çalışmaktadır. Ortalaması ise 3.565’dir.

Uzman kütüphaneciler üniversite mezunu olup, 1’i Fransız Dil ve Edebiyat Bölümü, 96’sı kütüphanecilik bölümü mezunudur. Diğer yandan üniversiteler kütüphanelerinde uzman kütüphaneci kadrosu yetersiz olduğu için kütüphanelerin bir kısmında kütüphaneci bulunmaktadır. Kütüphaneci sayısı ise 12 kütüphanede 61 kütüphaneci bulunmakta ve ortalaması ise 5.273’dür. Tamamı kütüphanecilik bölümü mezunudur. Memur ise 28

kütüphanede toplam 270 memur bulunmakta, ortalaması ise 9.929'dur. Eğitim durumları ise lise, yüksek okul ve üniversite mezunu olup, anketlerde bunların sayısı verilmediği için istatistiksel analiz yapılamamıştır.

Yöneticiler açısından duruma bakıldığında 7 kütüphanede 4 daire başkan yardımcısı bulunmakta ve ortalaması 1,286'dır. Görülmektedir ki üniversite kütüphanelerinde çok fazla daire başkan yardımcısı bulunmamaktadır. Bu kütüphanelerdeki daire başkan yardımcılarını kütüphanecilik bölümü mezunudur. Şube müdürleri ise 11 kütüphanede 21 şube müdürü bulunmakta ve ortalaması ise, 1.75'dir. Bunlardan ancak 3'ü kütüphanecilik bölümü mezunudur. Diğerleri çeşitli bölümlerden mezun olmuştur. (İşletme, iktisat, ilahiyat, Türkoloji, Sanat Tarihi) Özellikle kütüphanelerde yöneticilerin kütüphaneci olması, hatta literatürde belirtildiği gibi yöneticilerin kütüphanecilik bölümü mezunu olmamasındansa yeni mezun olmuş, deneyimsiz bir kütüphaneci dahi daha uygun olduğu görüşüne karşı hala yöneticilerin kütüphanecilik bölümü mezunu olmaması hizmetin etkinliğini de düşürecektir.

Görüldüğü gibi hizmetleri verecek olan personel sayısı ve özellikle kütüphanecilik bölümü mezunu olan uzman kütüphaneci sayısı yetersiz ve uzman kütüphaneciye destek eleman sayısı da oldukça yetersizdir. Oysa kütüphaneciler, yani insan unsuru hizmetleri pazarlayacakları ve hizmeti verecekleri için, kütüphane için çok önemli bir unsurdur.

Çizelge 4.5. Personel sayısı (soru 3)

Personel	Sıklık	Küt.sayısı	Sayı	Ortalama
Daire Bşk. Yrd.		1	3	
		6	1	
	<i>Toplam</i>	7	4	1,286
Şube Müdürü		6	1	
		2	3	
		3	3	
	<i>Toplam</i>	11	21	1,75
Uzman Kütüphaneci	5'den az	19	44	
	5'den çok	5	53	
	<i>Toplam</i>	24	97	3,565
Kütüphaneci	5'den az	3	41	
	5'den çok	9	20	
	<i>Toplam</i>	12	61	5,273
Memur	1-10	18	86	
	11+	10	184	
	<i>Toplam</i>	28	270	9,929
Bilgisayarcı		3	2	
		2	1	
	<i>Toplam</i>	5	8	
Teknisyen		4	1	
		2	2	
		1	28	
	<i>Toplam</i>	7	36	5,143
Hizmetli	1-10	17	54	
	11+	3	49	
	<i>Toplam</i>	20	103	5,15

d. Kütüphanenin Kapladığı Alan (m²) ve Kullanım Kapasitesi (Oturma)

Kütüphanelerde ideal hizmetler için binanın çağın gerektirdiği teknolojiyle donatılmış, kütüphaneyi oluşturabilecek koleksiyonu alabilecek, elverişli, personelin verimliliğini arttırabilecek ve kullanıcılarda gelme isteği uyandırabilecek biçimde olması gerekir. Çizelge 4.6'da belirtildiği gibi Türkiye'deki üniversite kütüphaneleri mekan genişliği ve oturma kapasitesi açısından yeterli değildir.

Çizelge 4.6.Bina (soru4, 5)

Bina	Sıklık	Kütüphane Sayısı	Ortalama
Kütüphanenin Kapladığı Alan (m ² olarak).	1-1000	13	
	1001-10.000 +	10	
	10001 +	4	
	<i>Toplam</i>	27	3942,074
Kütüphanenin Kullanım Kapasitesi	1-100	10	
	101-1000	12	
	1001+	5	
	<i>Toplam</i>	27	698,407

2. Üniversite Kütüphanelerinin Hizmet Faaliyetleri

Üniversite kütüphanelerinin hizmet etkinliği, kullanıcının tatmininin ölçülmesi ile mümkün olacaktır. Kullanıcının tatmini ve hedeflerin gerçekleştirilebilmesi, yürütülen hizmetin etkinliğinin ölçüleridir. Bunda iki yöntem vardır. Mevcut hizmetlerle ve materyallerle kullanıcının tatmini ve mevcut olmayan hizmetler ve materyaller konusunda kullanıcının ihtiyaçlarıdır. Ve buna göre kütüphanenin hizmetlerinin değerlendirilmesi gerekir. Fakat kütüphane bir hizmet işletmesi olduğundan ve hizmet de soyut olduğundan, kar işletmesi olmadığından karını göstermesi kolay değildir ve kütüphaneler kullanım ölçümleri ile değerlendirilebilirler. Örneğin yukarıda kütüphanenin koleksiyonu (çizelge 4.2) incelenmiştir. Koleksiyonunun gerçek kullanımı hakkında karar verebilmek için koleksiyonun okur isteklerine uygun olup olmadığı araştırılır. Tüm bunlar kütüphaneyi kullanan kullanıcı sayısı, ödünç verilen kitap sayısı, hangi kitapların daha çok kullanıldığını belirlemeye yönelik istatistiklerle mümkün olabilecektir. Kütüphaneden ödünç alınan kitap sayısı arttıkça performans düzeyinin de yükselebileceği görüşü yaygındır. Tabii burada personel, personelin sayısı, becerileri ve özellikleri de önemli olacaktır. Kullanıcının tatmini, koleksiyondaki değişik materyallerin yüzdesi, değişik kullanıcı sınıflarına göre koleksiyondaki değişik materyallerin yüzde oranı, kütüphaneye gelenlerin sayısı, ödünç verme durumu, kullanılan materyallerin, kullanıcı türüne ve sınıfına göre yüzdesi, ödünç verilen belgelerin kullanıcı sayısına oranı gibi özellikler önemli olacaktır.

Aşağıda Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinden bu konudaki birkaç değerlendirme bulunmaktadır. Fakat anketlerde hizmet etkinliğinin değerlendirilmesine yönelik soruların cevapları yetersiz olduğu gibi bir çok üniversite kütüphanesi de bu soruları cevaplamamıştır. Bu nedenle bu konudaki istatistik değerlendirilmeleri istenilen düzeyde yapılamamıştır. Sonuç olarak, kütüphanelerin asıl işlevi olan kullanıcıya iyi hizmet verilip verilmediğini belirlemeye yönelik sorular konusundaki faaliyetleri yeterli değildir.

a.Yararlandırma Durumu

Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinden ödünç alınan kitap sayısı, öğrenci, öğretim elemanı, personele göre incelendiğinde (çizelge 4.7) öğrencilerin; 1994 yılında ortalama 23.204 öğrencinin 44.413 kitabı, 1995 yılında 68.903 öğrencinin 44.813 kitabı, 1996 yılında ise 50.797 öğrencinin ise 43.491 kitabı ödünç aldığını görmekteyiz, artış olarak ise yıldan yıla bir değerlendirme yapıldığında, 1995 yılında % 1.09'luk bir artış, 1996 yılında ise bir önceki yıla göre % 0.9'luk bir düşüş olmuştur. 1994'de ise 2.803 öğretim elemanı 7.537, 1995'de 2.481 öğretim elemanı 6.860, 1996'da ise 3.733 öğretim elemanı 7.003 kitap ödünç almıştır. Yıldan yıla bir değerlendirme yapıldığında, 1995 yılında 1.09'luk bir düşüş, 1996 yılında ise 1.02'lik bir artış olmuştur. Sonuç olarak kütüphanelerden yıldan yıla ödünç alınan kitap sayısında istikrarlı bir artıştan ziyade düşüşler bulunmaktadır. Bu da kütüphanelerde etkin bir planlama yapılmadığını göstermektedir. Diğer önemli ve saptanması gereken nokta, 1995 yılında bir önceki yıla göre daha çok (% 2.9'luk artış) öğrenci kütüphaneden yararlanmışken ödünç alınan kitap sayısı daha düşüktür.

Ayrıca çizelge 4.4.' göre üniversitelerde 29416 öğrenci ve 890 öğretim elemanı bulunmaktadır. Bu durumda çizelge 4.7'de üniversite kütüphanelerinden yararlanan ve ödünç alınan kitap sayısının düşük olduğu saptanabilir.

Kütüphaneler arası işbirliği yoluyla yararlanmaya bakıldığında ise aynı düşüşü görmekteyiz; 1996 yılında bir önceki yıla göre % 1.4'lük bir düşüş olmuştur.

Çizelge 4.7.Kütüphaneden Yararlandırma Durumu (soru 7,8)

Yararlanma Durumu		Sıklık	1994	Ortalama	1995	Ortalama	1996	Ortalama
Ödünç Alınan Kitap Sayısı	Öğrenci	0-10000	10		11		9	
		10001-20000	1		2		7	
		20001+	8		8		9	
		Toplam	19	44413,737	21	44813	25	43491,04
	Öğretim Elemanı	1-1000	4		5		7	
		1001-10000	6		8		10	
		10001+	3		3		4	
		Toplam	13	7537,846	13	6860,25	21	7003,524
	Personel	1-100	5	5	6			
		101-1000	5	7	9			
		1001+	2	2	4			
		Toplam	12	33815,667	14	38796,429	19	19510,947
	Küt.ler Arası İşbirliği	0-500	7		9		13	
		501+	4		3		3	
		Toplam	11	2026,364	12	2252,417	16	1540,813

Yararlanma Durumu	Sıklık	1994	Ortalama	1995	Ortalama	1996	Ortalama	
Yararlanan Kullanıcı Sayısı	Öğrenci	-10000	7		7		8	
		10001	7		10		13	
		Toplam	15	23204,133	18?	68903,555	22?	50797,59
	Öğretim Elemanı	1-1000	5		6		7	
		1001-5000	4		6		8	
		5001 +	2		2		5	
		Toplam	11	2803,636	14	2481,285	19?	3733,315
	Personel	-500	7		10		9	
		501-1000	2		1		4	
		1001-	2		2		4	
		Toplam	11	1420,455	13	1478,385	17	1208,471
	Diğer Üniv. Gelen	-500	7		8		11	
		501 +	4		4		4	
		Toplam	11	1420,455	12	3373,5	15	3747,533
	Araştır.	-500	4		5		6	
		500 +	2		2		3	
		Toplam	6	396	7	389,143	9	2912,556

Kullanıcı tatminine yönelik bir değerlendirme için kütüphaneden ödünç verilen materyalin kullanıcı sayısına oranı sorusuna (çizelge 4.8) ise 1994 ve 1995 yılı için 4 kütüphane 1996 yılı için 8 kütüphane bu soruyu cevaplamıştır ve oranın ise oldukça düşük olduğu görülmektedir.

Çizelge 4.8. Ödünç Verilen Materyallerin Kullanıcı Sayısına Oranı (soru 10)

Yararlandırma	1994			1995			1996		
	Küt.	Oranı	Ortalama	Küt.	Oran	Ortalama	Küt.	Oran	Ortalama
Ödünç Ver.	1	0,1		1	0,17		1	0,28	
Materyaller/	1	1,36		1	0,25		1	0,45	
Kullanıcı	1	4,96		1	5,36		1	1,12	
Sayı. Oranı	1	8,2		1	11,5		1	3,9	
							1	4,67	
							1	6,1	
							1	9,2	
							1	23,97	
Toplam	4		3,655	4		4,32	8		6,211

Diğer yandan çizelge 4.9’da da görüldüğü gibi üniversite kütüphanelerinin kullanıcılarına verdiği -koleksiyonları az olduğu için- kitap sayısının az olduğu öğretim görevlisine ortalama 8 kitap 45 gün süre ile ödünç verdiğini görmekteyiz. Öğretim elemanının eğitim-öğretim ve bilimsel araştırma yapabilmesi, üretebilmesi için bu sayı oldukça yetersizdir.

Çizelge 4.9. Kütüphane Kullanıcısına Ödünç Verilen Kitap Sayısı ve Süreleri (soru 11)

Ödünç Verilen		Kitap		Sayısı ve Süresi		
	Kitap say.	Küt.sayısı Sıklık	Ortalama	Gün say.	Küt.sayısı Sıklık	Ortalama
Öğretim Görevlisi	2	1		15	6	
	3	1		21	1	
	5	8		30	13	
	6	1		90	1	
	7	1			3	
	8	1				
	10	7				
	20	2				
Toplam		22	8		23	45,913
Öğrenci	1	2		5	1	
	2	8		7	1	
	3	5		10	2	
	5	3		15	14	
	6	2		21	1	
	10	1		30	4	
Toplam		21	3,3		23	16,652
Master ve Doktora Öğrencileri	2	3		7	1	
	3	7		10	1	
	5	6		15	11	
	6	2		20	1	
	10	3		21	2	
				30	7	
Toplam		21	4,7		23	19,739

b. Kütüphane Dışından Gelen Kullanıcıların Yararlandırma Durumu

Aşağıdaki değerlere bakıldığında 22 kütüphane üniversite dışından gelen kullanıcılara açık, 5 kütüphane ise kapalıdır, 1 kütüphane ise diğer üniversitelerden gelen öğretim elemanlarını ücret karşılığı üye olmak koşuluyla yararlandırmakta, diğer kullanıcılara kapalıdır. Görüldüğü gibi büyük oranda % 78,6 'yla kütüphaneler kendi üniversitesinin dışındaki öğretim üye ve öğrencilerine açık, % 17,9'la 5 kütüphane dışarıdan gelen araştırmacılara kapalıdır. Gerçekte üniversite kütüphanesi, ana amaç olarak kendi öğretim üye ve öğrencilerin iyi hizmet vermekle yükümlüdür. Diğer yandan kütüphanelerin bilgiyi saklayan ya da yararlandırmaya sunmayan özelliğinin olmaması gerekir. İster kendi öğretim üye ve öğrencilerine, isterse üniversite dışından gelen kullanıcılara iyi hizmet vermesi asıl beklenendir.

Çizelge 4.10. Kütüphane Dışındakilerin Yararlandırma Durumu (soru 12)

	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
	1,00	22	78,6	78,6	78,6
	2,00	5	17,9	17,9	96,4
	3,00	1	3,6	3,6	100,0
		-----	-----	-----	
	Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama	1,250				

c. Kullanıcıların, Materyaller Konusundaki İsteklerinin Karşılama Durumu

Kütüphanenin görevi kullanıcının kütüphaneden yararlanmasını sağlamaktır, bunun içinse kütüphanelerin kullanıcıların materyal (kitap, süreli yayın, kitap dışı belgeler) isteklerini karşılaması gerekir. Çünkü kullanıcının kütüphane materyalleri isteklerinin karşılanma durumu kütüphanenin hizmetlerini yerine getirip getirmediğini saptayabilir. Aşağıdaki çizelge 4.11'de görüldüğü gibi ancak 7 kütüphane kullanıcının materyal isteklerinin tamamını karşılayabilmekte, 19 kütüphanede ise bir kısmı karşılanmaktadır. 2 kütüphanede ise kullanıcı istekleri karşılanmamaktadır. 19 kütüphanede ise kullanıcı isteklerinin yüzde olarak ne kadarı karşılandığı çizelge 4.12'de verilmiştir. Ortalama olarak kullanıcıların materyal ihtiyaçlarının ancak % 60'ı karşılanmaktadır. Bir öğretim görevlisi bilimsel araştırma yapmak, ya da derslerinde araştırmaya öğrenciyi yöneltmesi için kütüphane kaynaklarının iyi

olması ve istediği kaynaklarından alınması zorunludur. Üniversite kütüphaneleri kullanıcının bu ihtiyacını karşılayamıyorsa iyi hizmet vermesi, iyi öğrenci yetiştirmesi ve bu öğrencinin de piyasada iş bulması imkansızdır. Bu nedenle kütüphanesine kullanılan koleksiyonu olan ve bu koleksiyondan öğrencisini etkin yararlandıran kütüphane amacına ulaşmış olduğu gibi piyasaya daha bilgili ve sürekli kendini yenileyen ve kütüphanelerden yararlanan kullanıcı tipi ortaya çıkacaktır. Sonuç olarak; çizelge 4.11’de görüldüğü gibi üniversite kütüphaneleri kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamada yetersizdir. Ancak 7 kütüphane kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamada başarılıdır.

Çizelge 4.11.Kullanıcı İhtiyaçlarının Karşılanma Durumu (soru 13)

	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
	1,00	7	25,0	25,0	25,0
	2,00	19	67,9	67,9	92,9
	3,00	2	7,1	7,1	100,0
		-----	-----	-----	
	Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama	1,821				

Çizelge 4.12.Kullanıcı İhtiyaçlarının Yüzde Olarak Karşılanma Durumu (soru 13)

	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
	4,00	1	3,6	14,3	14,3
	40,00	1	3,6	14,3	28,6
	60,00	1	3,6	14,3	42,9
	70,00	1	3,6	14,3	57,1
	80,00	2	7,1	28,6	85,7
	90,00	1	3,6	14,3	100,0
		-----	-----	-----	
	Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama	60,571				

d. Üniversite Kütüphanesinin Teknolojiden Yararlanıp Yararlanmadığı Konusu

Kütüphaneyi, her açıdan daha önceki bölümlerde de belirtildiği gibi en çok teknoloji etkilemektedir. Çünkü teknoloji hem personelin çalışma verimliliğini artırma da hem de kullanıcıya verilen hizmetin niteliğinin artırılmasında, kullanıcının tatmin edilmesinde ve kalitenin yükseltilmesinde oldukça etkilidir. Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinin çizelge 4.13'de saptandığı gibi, % 85'inde teknolojiden yararlanılmakta, % 14'ünde ise teknolojiden yararlanılmamaktadır.

Çizelge 4.13. Teknolojinin Kütüphanede Kullanıp Kullanılmadığı (soru15)

	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
	1,00	24	85,7	85,7	85,7
	2,00	4	14,3	14,3	100,0
		-----	-----	-----	
	Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama	1,143				

Çizelge 4.14'de görüldüğü gibi, teknoloji büyük oranda teknik hizmetlerde kullanılmakta (% 82), diğer hizmetlerde ise çizelge 4.14'de de görüldüğü gibi oranlar yarı yarıyadır. Daha önceki bölümlerde belirtildiği gibi teknoloji ve özellikle Türkiye kütüphaneler yeni yeni otomasyona geçmeye çalışmaktadır, fakat kütüphanelerin aralarında işbirliği yoktur. Yurtdışında baktığınızda örneğin Amerika'da kütüphaneler işbirliği yaparak bir otomasyon programı kullanmakta emek, zaman ve paradan tasarruf sağlamaktadırlar. İsrail ve İngiltere'nin kütüphanelerinde aynı şekilde ortak bir programın kullandığını görmekteyiz. Türkiye'de ise, % 85.7 oranında kütüphanelerde otomasyona geçiş başlamış gözükmemekte, fakat bu geçişine derece uluslararası standartlarına göre doğru olduğu ve standartlara uygunluğu da tartışılabilir.

Çizelge 4.14 Teknolojinin Hangi Hizmetlerde Kullanıldığı (soru 15)

Teknolojinin Kullanımı	Teknoloji kullanılıyor	Yüzde	Teknoloji kullanılmıyor	Yüzde	Ortalama
	Küt.sayısı Sıklık		Küt.sayısı Sıklık		
Kullanıcı Hizmetleri	19	67.9	8	32.1	2.036
Ödünç Verme	14	50	14	50	1.500
Teknik Hizmetler	23	82.1	5	17.9	1.179
Yurt İçi kaynak. Eriş.	12	42.9	16	57.1	1.571
Yurt Dışı kaynak.eriş.	16	57.1	12	42.9	1.429

e. Kullanıcıya Verilen Hizmet Türü

Kullanıcıya verilen hizmetler çizelge 4.15 incelendiğinde %89.3 ve 26 kütüphaneye müracaat hizmeti, %75 ve 21 kütüphaneye kart kataloğu taraması hizmetleri kütüphaneler tarafından daha çok kullanılmaktadır. Kullanıcıya verilen hizmetlerden en önemlilerinden olan kullanıcı hizmeti % 21.4 ve 6 kütüphaneye, halkla ilişkiler % 7.1 ve 2 kütüphaneye, multimedya %3.6 ve 1 kütüphaneye belirtilen hizmetleri kullanan kütüphane azdır. Bu durumda çizelge 4.15' göre Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinde verilen hizmetlerin çeşitliliğinin çok olmadığı, geleneksel hizmetlerin devam ettiğini saptayabiliriz.

Çizelge 4.15 Kullanıcıya Verilen Hizmetler (soru 18)

	Hizmetler	Hizmet Veriliyor		Hizmet Verilmiyor		Ortalama
		Küt.sayı. Sıklık	Yüzde	Küt.sayı. Sıklık	Yüzde	
Kullanıcı verilen hizmet	Multimedya	1	3,6	27	96,4	1,964
	Masaüstü yayıncılık	2	7,1	26	92,9	1,929
	Halkla ilişkiler	2	7,1	26	92,9	1,929
	Kullanıcı Hizmeti	6	21,4	2	78,6	1,786
	Elektronik dergiler	6	21,4	2	78,6	1,786
	OPAC	12	42,9	16	57,1	1,571
	Internet	15	53,6	13	46,4	1,464
	CD-ROM	20	71,4	8	28,6	1,286
	Kart kataloğu tarama	21	75	7	25	1,25
	Kütüphaneler arası ödünç verme	23	82,1	5	17,9	1,179
	Müracaat hizmeti	25	89,3	3	10,7	1,107
	Kütüphaneler arası işbirliği	26	53,6	13	46,4	1,464

Üniversite kütüphaneleri pazar payını arttırmak ve rekabet avantajı sağlamak için çeşitli ve farklı hizmet türleri ortaya koyarlar. Bu rekabet farklı bir kurum olabileceği gibi bir üniversite kütüphanesinde olabilir. Özellikle son yıllarda teknoloji ve özellikle cd-romlar çok büyük gelişme göstermişlerdir. Hem kullanıcı, hem de personel için büyük avantajları vardır. Bu nedenle cd-rom hizmeti kütüphanelerde verilen hizmet çeşitliliği açısından önemlidir. Cd-Rom hizmetleri, son yıllarda Türkiye’de de çok büyük gelişme göstermiştir. Bu amaçla, yapılan t-testinde kullanıcıya verilen cd-rom hizmeti ile rekabet avantajı sağlama anket sonuçlarına göre anlam farklılığı tespit edilmiştir. Aşağıdaki t-testi sonucunda, bu açıkça görülmektedir.

Çizelge.4.16. Pazar Payını Artırmak ve Rekabet Avantajı Sağlamak ve Kullanıcıya verilen Cd-Rom Hizmeti

V188 (soru.30.7)					
V134 1(soru 18.3)	20	2,4000	1,046	,234	
V134 2	8	3,7500	1,282	,453	
Anlam farkı = -1,3500					
Varyansların Eşitliği: F= 1,160 P= ,291					
t-testi için Anlamlılık Derecesi				95%	
Varyanslar	t-değer	df	2-T. S.		
Eşit	-2,90	26	,008	,466	(-2,308; -,392)
Eşit olmayan	-2,65	10,94	,023	,510	(-2,473; -,227)

Sonuç olarak, pazar payını artırmak ve rekabet avantajı sağlamak ve kullanıcıya verilen cd-rom hizmeti aralarında bir ilişki yoktur. Bu sonuç Ho hipotezini desteklemektedir.

Dünyadaki globalleşme akımı özellikle interneti kullanmayı zorunlu hale getirmiştir. Kütüphaneler açısından kullanıcıların ve personelin dünyada çıkan her türlü yayını takip etmesi açısından çok önemli bir araçtır. İnternetin dünyadaki globalleşme akımı ile ilişkisi internetle ilgili bölümde anlatılmıştır. Fakat, anket sonuçlarına (çizelge 4.17) göre yapılan t testinde iki konu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Çizelge 4.17 Dünyadaki Globalleşme Akımı ve İnternet

V183 (soru 30/2)					
V135 1 (soru 18/4)	15	3,5333	1,407	,363	
V135 2	13	4,6923	,855	,237	
Anlam Farkı = -1,1590					
Varyansların Eşitliği:F= 14,173 P= ,001					
t-testi için Anlamlılık Derecesi				95%	
Varyanslar t-değer df 2-T. S.					
Eşit	-2,58	26	,016	,449	(-2,082; -,236)
Eşit olmayan	-2,67	23,49	,014	,434	(-2,056; -,262)

Kütüphane yöneticisi stratejik planlama yapmak için kütüphanenin dış çevre faktörlerini inceleyerek analiz eder, böylece kütüphanesi için tehdit ve fırsatları tespit ederek, kütüphanesi için stratejiler geliştirir. Bu nedenle stratejik planlamanın kütüphane sektörü için ayrı bir önemi vardır, kütüphanelerde teknolojinin kullanımı kütüphaneye üstünlük sağlar. Anket sonuçlarının değerlendirilmesinde ise yöneticinin sorumluluklarından stratejik planlamaya karşı tutumuyla kullanıcıya verilen hizmet türlerinden olan internet arasında yapılan t-testi sonucu (Çizelge 4.18) anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Fakat stratejik bakış açısına sahip kütüphanelerin, hizmet üstünlüğü elde etmesi için hizmetlerinde etkin olması için stratejik planlama yapması gerekir.

Çizelge 4.18.Kütüphanenin Stratejik Planlama Yapılması ve İnternet

V189 (soru 31/1)					
V135 1 (soru 18/4)	15	4,1333	1,506	,389	
V135 2	13	5,0000	,000	,000	
Anlam Farkı = -,8667					
Varyansların Eşitliği: F= 39,021 P= ,000					
t-testi için Anlam Derecesi				95%	
Varyanslar t-değer df 2-T. S.					
Eşit	-2,07	26	,048	,419	(-1,727; -,006)
Eşit Olmayan	-2,23	14,00	,043	,389	(-1,700; -,033)

Kütüphanelerde teknolojinin etkisi çok büyük olduğu için personelin işlerinde de birtakım değişikliklere sebep olacak, bu ise örgütte birtakım değişimlere sebep olacaktır. Personelin bu değişimleri kabul etmesi gerekmektedir ki, özellikle insana hizmet veren bir işletmede işinden tatmin olarak iyi ve kaliteli hizmet verebilsin. Anket sonuçlarına (Çizelge 4.19) göre yapılan t testi sonucunda teknoloji ürünü olan internet ve özellikle de internetin girmesiyle örgütün iş yapısında değişikliği sebep olan internetle, kütüphane personeli değişimleri kabul etmeleri için ikna etmek arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu sonuç da Ho hipotezini desteklemektedir.

Çizelge 4.19.Kütüphane Personelini, Değişimleri Kabul Etmelerini Sağlamak ve İnternet İlişkisi

V197 (soru31/9)					
V135 1 (soru 18/4)	15	4,2000	1,373	,355	
V135 2	13	5,0000	,000	,000	
Anlam Farkı = -,8000					
Varyansların Eşitliği: F= 22,073 P= ,000					
t-testi için Anlamlılık Derecesi				95%	
Varyanslar	t-değeri	df	2-T. S.		
Eşit	-2,10	26	,046	,382	(-1,585; -,015)
Eşit Olmayan	-2,26	14,00	,041	,355	(-1,560; -,040)

Kütüphanenin ürün ve hizmetlerinin kalitesini geliştirmede teknoloji büyük avantaj sağlar. Teknoloji, özellikle son yıllarda çok büyük bir hızla gelişmekte ve kütüphaneleri de daha önceki bölümlerde de belirtildiği gibi oldukça etkilemektedir. Anket sonuçlarına göre bilgisayar teknolojisinin stratejik amaçla kullanılıp kullanılmadığını belirlemeye yönelik ifadelerden teknolojinin ürün ve hizmet kalitesini geliştirmede kullanılıp kullanılmadığı ifadesi ile internet arasına yapılan t-testi sonucuna göre anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu sonuç Ho hipotezini desteklemektedir.

Çizelge.4.20.Internetle Ürün ve Hizmetlerin Kalitesini Artırma İlişkisi

V203	(soru 32/4)				
V135 1	(soru 18/4)	15	3,5333	1,457	,376
V135 2		13	4,7692	,832	,231
Anlam Farkı = -1,2359					
Varyansların Eşitliği: F= 21,254 P= ,000					
t-testi için Anlamlılık Derecesi				95%	
Varyanslar	t-değeri	df	2-T. S.		
Eşit	-2,70	26	,012	,458	(-2,178; -,294)
Eşit olmayan	-2,80	22,76	,010	,441	(-2,150; -,322)

Diğer açıdan teknoloji kütüphane işlemlerinin maliyetini azaltmaktadır. Kütüphaneyi zorlayan nedenlerden en önemlileri emek, zaman ve maliyettir. Özgün kataloglama oldukça pahalıdır. ABD’inde 1980 yılında, bir İngilizce kitabın makinece okunabilir özgün kataloglamanın maliyeti bir künye için en az 100 \$ İngiliz dışı eserler için bu maliyet 120 \$’ı geçmektedir.²⁶⁷ (Maliyet hesaplamasına göre tespit edilmiştir.). ABD’inde ulusal bilgi ağlarıyla katalog kayıtlarının bilgisayar ortamına geçişi ise 1,65 \$’lık harcama gerektirmektedir.²⁶⁸ Daha önceki bölümlerde açıklandığı gibi, kataloglamacılar özellikle internet aracılığıyla dünyadaki diğer kütüphanelerde kataloglayacağı kitabın kataloglanıp kataloglanmadığını tespit etmekte ve kataloglanmışsa, kitabı yeniden orijinal olarak kataloglamamakta sadece kendi oluşturduğu veri tabanına aktarmaktadır. Bu nedenle internet maliyeti düşürmekte, emek ve zaman kazancı da sağlamaktadır. Fakat anket sonuçlarına göre yapılan t-testi sonucunda (çizelge 4.21) bilgisayar teknolojisinin maliyetleri azaltabilmek için kullanılabilmesi ile teknoloji ürünü olan internet arasında bir anlam ilişkisi bulunamamıştır. Bu sonuç Ho hipotezini desteklemektedir.

²⁶⁷Küçük, Mehmet Emin; “Bilgisayara Dayalı Kataloglama ve Türkmarc”, **Kütüphane-Enformasyon-Arşiv Alanında Yeni Teknolojiler ve Türkmarc Sempozyumu Bildiri Metinleri 1-4 Ekim1991**.

İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 1991, s.184

²⁶⁸Toplu, Mehmet; “Ulusal Bilgi Ağlarında MARC Formatı’nın Önemi ve Yararları”, **Kütüphane-Enformasyon-Arşiv Alanında Yeni Teknolojiler ve Türkmarc Sempozyumu Bildiri Metinleri 1-4 Ekim1991**, İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 1991, s. 124

Çizelge 4.21. İnternet ile Bilgisayar Teknolojisinin Maliyetlerini Azaltabilmek İçin Kullanılması İlişkisi

V204(soru 32/1)					
V135 1 (soru 18/4)	15	3,4000	1,404	,363	
V135 2	13	4,6923	1,109	,308	
Anlam Farkı = -1,2923					
Varyansların Eşitliği: F= 5,034 P= ,034					
t-testi için Anlamlılık Derecesi				95%	
Varyanslar	t-değeri	df	2-T. S.		
Eşit	-2,67	26	,013	,484	(-2,287; -,298)
Eşit olmayan	-2,72	25,81	,012	,476	(-2,270; -,315)

f. Kütüphane ve Koleksiyon Tanıtım Çabaları

Çizelge 4.16 incelendiğinde geleneksel kütüphane tanıtım çabaları kütüphaneyi iyi kullananlara yardım ederek (% 82.1 ile 23 kütüphane), yeni yayınların teşhir edilmesi (% 71.4 ile 20 kütüphane), rehber hazırlama (% 57.1 ile 16 kütüphane) gibi hizmetler kütüphaneler tarafından daha çok verilen hizmet türüdür. Kütüphaneyi tanıtımada dünyada yaygın olarak kullanılan ve daha etkin olan kullanıcı eğitim seminerleri (%39.3 ile 11 kütüphane), kütüphanecilik derslerinin (% 10.7 ile 3 kütüphane) verilmesi gibi hizmetleri kullanan kütüphaneler daha azdır. Bir kütüphane ise bu konuda hiçbir çalışma yapmamaktadır. Koleksiyon tanıtımını ise 27 üniversite (% 96.4) kütüphanesi yapmaktadır. 1 kütüphane bu hizmeti vermemektedir. Koleksiyon tanıtımında en çok kullanılan yöntem yeni yayınlar listesi hazırlama yöntemiyle 21 kütüphane (% 75.0)de verilen hizmettir. En az kullanılan yöntem ise 6 kütüphanenin (% 21.4) verdiği hizmet olan konferans ve program düzenlemedir.

Sonuç olarak, çizelge 4.22'de geleneksel hizmetlerin verildiği, farklı hizmetlerin daha az kütüphane tarafından tercih edildiği görülebilir. Bu durum kütüphanelerin birbirlerinden farklı hizmet vermediğini, hizmet çeşitlenmesine gitmediğini ve birbirlerinden üstün olmadığını gibi farklılıkların da olmadığını gösterir.

Çizelge 4.22 Kütüphane Kullanımını Yaygınlaştırma ve Koleksiyon Tanıtım Çabaları (soru 19, 20)

	Hizmetler	Hizmet	Veriliyor	Hizmet	Verilmiyor	Ortalama
		Küt.sayı. Sıklık	Yüzde	Küt.sayı. Sıklık	Yüzde	
Kütüp.Kullanımını Yaygınlaştırma Çalışmaları	Çalışma yapılamamaktadır.	1	3,6	27	96,4	1,964
	Kütüphanecilik dersleri,	3	10,7	25	89,3	1,893
	Film,teyp,video gibi araçlar,	4	14,3	24	85,7	1,857
	Konferans, seminerler,	8	28,6	20	71,4	1,714
	Kullanıcı eğitimi seminerlerinin hazırlanması,	11	39,3	17	60,7	1,607
	Kütüphane rehberinin hazırlanması	16	57,1	12	42,9	1,429
	Kütüp.kaynaklarını çekici kılarak, yeni yayınları teşhir ederek,	20	71,4	8	28,6	1,286
	Kütüphaneyi iyi kullananlara ilgi göstererek	23	82,1	5	17,9	1,179
Koleksiyon tanıtımı çabaları	Hiçbir şekilde tanıtılmıyor.	4	14,3	24	85,7	1,857
	Yeni yayınlar listesi hazırlayarak,	21	75	7	25	1,25
	Konferans ve program düzenleyerek,	6	21,4	22	78,6	1,786
	Tanıtıcı broşür, el kitabı vb. yayınlarla,	11	39,3	17	60,7	1,607

Teknolojinin kütüphanelere etkisinin artması ile kütüphanelerde hizmet açısından değişiklikler ve kolaylıklar olduğu için ve kullanıcının kütüphaneyi kullanabilmesi için kütüphaneyi tanınması gerekir. Diğer yandan, kullanıcı eğitim seminerlerinin hazırlanmasında teknolojinin araçlarını kullanmak ile mümkündür. Tüm bu hizmetler kullanıcılara yöneliktir. Anket sonuçlarına göre yapılan t-testi sonucu (çizelge 4.23.)teknolojinin kütüphanelere

etkisinin artması ile kullanıcı eğitim seminerlerinin hazırlanması arasında bir ilişki kurulamamıştır. Bu sonuç H_0 hipotezini desteklemektedir.

Çizelge 4.23. Teknolojinin Kütüphanelere Etkisinin Artması ve Kullanıcı Eğitim Seminerlerinin Hazırlanması Arasındaki İlişki

V185 (soru 30/4)					
V144 1 (soru 19/1)	11	5,0000	,000	,000	
V144 2	17	4,1176	1,409	,342	

Anlam Farkı = ,8824					
Varyansların Eşitliği: F= 50,029 P= ,000					
t-testi için Anlamlılık Derecesi					95%
Varyanslar	t-değeri	df	2-T. S.		

Eşit	2,06	26	,049	,428	(,003; 1,762)
Eşit olmayan	2,58	16,00	,020	,342	(,158; 1,607)

Yukarıda da belirtildiği gibi teknoloji aracılığıyla da kullanıcı hakkında bilgi sahibi olmak mümkün olabilmekte ve bu amaçla kullanıcı eğitim seminerleri hazırlanmaktadır. Fakat anket sonuçlarına göre yapılan t-testi sonucu (çizelge 4.24) müşteriler hakkında daha fazla bilgi sahibi olabilmek için bilgi teknolojisinde stratejik amaç olarak kullanılıp kullanılmadığının, kullanıcı eğitim seminerlerinin hazırlanması arasında bir ilişki kurulamamıştır. Bu sonuçta H_0 hipotezini desteklemektedir.

Çizelge 4.24. Kullanıcı Eğitim Seminerlerinin Hazırlanması ile Bilgi Teknolojisinin Müşteriler Hakkında Daha Fazla Bilgi Sahibi Olabilmek İçin Kullanılması

V202 (soru 32/3)					
V144 1 (soru 19/1)	11	4,1818	1,401	,423	
V144 2	17	3,0000	1,369	,332	

Anlam Farkı = 1,1818					
Varyansların Eşitliği: F= ,003 P= ,956					
t-testi için Anlamlılık Derecesi					95%
Varyanslar	t-değeri	df	2-T. S.		

Eşit	2,21	26	,036	,535	(,083; 2,281)
Eşit olmayan	2,20	21,13	,039	,537	(,065; 2,299)

Çizelge.4.25.Kütüphane Rehberinin Hazırlanması ile Bilgi Teknolojisinin Müşteri Hizmetlerini Geliştirmede Kullanılması Arasındaki İlişki

V200 (soru 32/1)					
V145 1 (soru 19/2)	16	4,8125	,544	,136	
V145 2	12	3,8333	1,467	,423	
Anlam Farkı = ,9792					
Varyansların Eşitliği: F= 45,841 P= ,000					
t-testi için Anlamlılık Derecesi				95%	
Varyanlar	t-değeri	df	2-T.S.		
Eşit	2,47	26	,021	,397	(,163; 1,795)
Eşit olamyan	2,20	13,28	,046	,445	(,020; 1,938)

Yukarıdaki çizelgede görüldüğü gibi (çizelge 4.25) kütüphane rehberinin hazırlanması ile bilgi teknolojisinin müşteri hizmetlerini geliştirmede kullanılması arasında t-testi sonucu ilişki bulunamamıştır. Oysa kütüphane rehberinin hazırlanmasının sebebi kullanıcıların varolan bilgi kaynakları konusunda haberdar edilip, bilinçlenmeleri ve kütüphanenin kullanımını yaygınlaştırılmasıdır. Sonuç olarak bu çalışma müşteri hizmetlerini geliştirmek için kullanılmaktadır.

g. Kullanıcıya Verilen Hizmetin Memnuniyetinin Belirlenmesi

Uygulamada başarının ölçütü hizmettir. İyi hizmetin değerlendirilmesi ise kullanımın tatmini ile ölçülmektedir. Müşterinin ne ölçüde tatmin oldukları, gerçekte ne düşündükleri, hizmetin tarafları ve verilen hizmeti geliştirmek için ne gibi önerilerin olduğunun tespit edilmesi gerekir. Bu tepki ve değerlendirmelerin gelişigüzel değil, planlı şekilde değerlendirilmesi gereklidir. Kullanıcının verilen hizmetler konusunda memnuniyeti konusunda çeşitli yöntemler bulunmaktadır. Bunlardan birincisi anket yöntemidir. Kütüphanelerin %14.3’le 4 kütüphane bu yöntemi kullanmakta, % 85,7 oranla 24 kütüphane bu yöntemi kullanmamaktadır.(çizelge 4.26)

Çizelge 4.26.Kullanıcı Memnuniyetinde Anket Yöntemi (soru 21/1)

	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
-	1,00	4	14,3	14,3	14,3
-	2,00	24	85,7	85,7	100,0
-		-----	-----	-----	
-	Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama	1,857				

Çizelge 4.27.Kullanıcı Memnuniyetinde Yüz yüze Görüşme (soru 21/2)

	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
	1	23	82,14	82,14	82,14
	2	5	17,86	17,86	100,00
		-----	-----	-----	
	Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama:	1,17857				

Yukarıdaki çizelge 4.27’de de görüldüğü gibi % 82.14 ‘oranla 23 kütüphane bu yöntemi kullanmakta, %17.86 oranla 5 kütüphane bu yöntemi tercih etmemektedir.

Çizelge 4.28.Kullanıcı Memnuniyetinde kullanıcı İstatistikleri (soru 21/3)

	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
	1	12	42.8	42.8	42.8
	2	16	57.2	57.2	100.0
		-----	-----	-----	
	Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama 1,5714					

Çizelge 4.28’de de kullanıcı istatistikleri yöntemi % 5 oranla 5 kütüphane kullanmakta, %82.14 oranla 23 kütüphane bu yöntemi tercih etmemektedir.

Çizelge 4.29.Kullanıcı Memnuniyetinde Şikayet ve İstek Kutusu (soru 21/4)

	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
	1	5	17,86	17,86	17,86
	2	23	82,14	82,14	100,00
		-----	-----	-----	
	Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama 1,8214					

Çizelge 4.29’da da görüldüğü gibi % 14.29 oranla 4 kütüphane bu yöntemi tercih etmekte ve %85.71 oranla 24 kütüphane bu yöntemi kullanmamaktadır.

Çizelge 4.30. Kullanıcı Memnuniyeti Çalışmaları Yapılmamaktadır.(soru 21/5)

	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
	1	4	14,29	14,29	14,29
	2	24	85,71	85,71	100,0
		-----	-----	-----	
	Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama:8571					

Çizelge 4.30 ‘da saptandığı gibi % 14,29 oranla 4 kütüphane kullanıcı memnuniyeti konusunda bir çalışma yapmamaktadır. % 85,71 oranla 24 kütüphane kullanıcı memnuniyeti konusunda çalışma yapmaktadır.

Yukarıdaki çizelgeler incelendiğinde en çok kullanılan yöntem yüz yüze görüşme yöntemidir. Fakat sağlıklı bir analiz yapmak için istatistikleri bilgilere de ihtiyaç vardır. Özellikle kullanıcı istatistikleri bu konuda önemli bir araştırma yöntemidir, oysa bu yöntemi kullanan kütüphane sayısı 12'dir. Bu sonuçta Ho hipotezini desteklemektedir.

3. Stratejik Planlamaya İlişkin Değişkenleri

a. Teknolojinin Gerekliliğinin Sebebi

Ankete katılan kişilere, örgütlerindeki teknoloji ve sistemlerin yeterli görülüp görülmediğini anlamak amacıyla, "Kütüphanenizin daha iyi bilgi teknolojisi ve bilgi sistemleri ile donatılması niçin gereklidir?" sorusu yöneltilmiştir. Bu soru için oluşturulan 4 cevap seçeneğini en önemlisi 1 olacak şekilde sıralamaları istenmiştir. Analiz aşamasında 1.olarak tercih edilen seçenek 5 ile, 2.olarak tercih edilen seçenek 3 ile ve 3.tercih 1 ile çarpılarak her bir seçeneğin tercih puanı elde edilmeye çalışılmıştır.(çizelge. 4.31.) Böylece elde edilen sıralamaya göre, araştırmaya katılan yöneticiler en çok "bizdeki bilgi teknolojisi ihtiyaca cevap veremediği için" bilgi teknolojisinin yenilenmesini istemektedirler. Bu seçeneği "hizmetleri geliştirmek için", "yurt içindeki rekabet avantajı sağlayabilmek için" seçenekleri izlemektedirler. "Yurt dışında rekabet avantajı sağlayabilmek için" seçeneği en düşük tercih olmaktadır. Bu durum üniversite kütüphanelerimizin ülke içi rekabete dönük olarak değerlendirildiklerini gösterilmektedir.

Çizelge .4.31.Daha İyi Teknoloji ve Sistemlerinin Gereklilik Sebepleri (soru 14)

Sebepler	Ağırlık
-Bizdeki Bilgi Teknolojisi İhtiyaca Cevap Veremeyecek Kadar Eski Olduğu İçin	81
-Hizmetleri Geliştirmek İçin	40
-Yurt İçindeki Rekabet Avantajı Sağlayabilmek İçin,	24
-Yurt Dışında Rekabet Avantajı Sağlayabilmek İçin	24

b. Örgütün Birimleri ile Amaçlarının İlişkisi

İşletmede stratejik planlamanın amacına ulaşması için örgütün tüm üyelerinin bu planlamayı benimsemiş ve buna inanmış olması önemlidir. Özellikle hizmet işletmesi , özellikle de kar amacı gütmeyen bir hizmet işletmesi ve diğer yandan kamu kurumu özelliği olan kütüphaneler için bu oldukça önemlidir. Anket sonuçlarına göre yapılan değerlendirmede kütüphanenin stratejik planlaması yapmak ile kütüphanenin örgütsel birimlerinin işbirliği içinde çalıştığı konusu üzerinde anlam farklılığı t-testi (çizelge 4.32) sonucuna göre tespit edilmiştir. Kütüphanenin stratejik planlamasını yapan kütüphaneler örgütün bu planlamayı benimsettirmişlerse, yönetici amacına ulaşmış ve rolünü yapmış demektir. Yöneticinin stratejik planlama sorumluluğu ile örgüt üyelerinin işbirliği içinde çalışması arasında doğrudan ilişki bulunmaktadır. Fakat test sonucuna göre bir ilişki bulunamamıştır. Bu sonuç da Ho hipotezini desteklemektedir.

Çizelge.4.33.Stratejik Planlamasını Yapmak ile Örgüt Üyelerinin İşbirliği İçinde Çalışmaları Arasındaki İlişki

V189 (soru31/1)					
V130 1 (soru 16)	25	4,7200	,980	,196	
V130 2	3	3,0000	1,732	1,000	
Anlam Farkı = 1,7200					
Varyansların Eşitliği: F= 2,731 P= ,110					
t-testi için Anlamlılık Derecesi				95%	
Varyanslar	t-değeri	df	2-T. S.		
Eşit	2,66	26	,013	,646	(,393; 3,047)
Eşit olmayan	1,69	2,16	,224	1,019	(-2,374; 5,814)

c. Araştırma-Geliştirmenin Önemi

Örgütte AR-GE faaliyetlerine önem verilip verilmemesi gibi örgüte ait özellikler stratejik planlamada önem kazanmaktadır. Çünkü örgütlerde araştırma ve geliştirme faaliyetlerine önem verilip verilmemesi kütüphane faaliyetlerinin başarısını çok yakından etkilemektedir.

Çizelge.4.34.Müşteri Hizmetlerini Geliştirmek ile Araştırma-Geliştirmenin Faaliyetleri Arasındaki İlişki

V200 (soru 32/1)					
V131 1 (soru 17)	16	4,7500	,683	,171	
V131 2	11	3,8182	1,471	,444	
Anlam Farkı = ,9318					
Varyansların Eşitliği: F= 20,123 P= ,000					
t-testi için Anlamlılık Derecesi				95%	
Varyanslar t-değeri		df	2-T. S.		
Eşit	2,22	25	,035	,419	(,068; 1,795)
Eşit olmayan	1,96	13,00	,072	,475	(-,095; 1,959)

Çizelge 4.34'e ve 4.35'e göre t-testi sonuçlarına göre farklılıklar bulunmaktadır. Müşteri hizmetlerini geliştirme ile araştırma geliştirme faaliyetlerine önem verilip verilmediği konusunda anlamlı ilişki t-testi sonucuna göre kurulamamıştır. Diğer yandan müşteriler hakkında daha fazla bilgi sahibi olabilmek için araştırma ve geliştirme faaliyetlerine önem verilip verilmediği konusu arasında da t-testi sonucuna göre bir ilişki bulunamamıştır. Oysa kütüphanelerin araştırma geliştirmede önemli bir kuruluş olduğu ve müşterilere daha iyi hizmet vermesi için araştırma ve geliştirme faaliyetlerine önem vermesi gerekmektedir.

Çizelge.4.35.Müşteriler Hakkında Daha Fazla Bilgi Sahibi Olabilmek için Teknolojinin Kullanılması ile Araştırma Geliştirme Faaliyetlerinden İşletmenin Hangi Gruplamaya Girdiği İlişkisi

- V202 (soru 32/3)					
- V131 1 (soru 17)	16	4,0000	1,366	,342	
- V131 2	11	2,5455	1,214	,366	

-	Anlam Farkı = 1,4545				
-	Varyansların Eşitliği: F= 2,323 P= ,140				
-	t-testi için Anlamlılık Derecesi				95%
-	Varyanslar	t-değeri	df	2-T. S.	

- Eşit	2,84	25	,009	,512	(,400; 2,509)
- Eşit olmayan	2,91	23,25	,008	,501	(,420; 2,489)

d. Pazarlama Faaliyetlerinin Tespiti

Bir hizmet işletmesi olan kütüphanenin hizmetlerini tanıtmayı ve duyurması için pazarlama faaliyetlerinde bulunması gerekmektedir. Hizmetin etkinliği ve duyurulması için hizmetin pazarlaması günümüzde oldukça önem kazanmaktadır. Çünkü, pazar sürekli değişim halindedir. Mevcut ve potansiyel kullanıcıların kütüphanelerin sağlayacağı tüm hizmetler hakkında bilgi sahibi olmaları gerekir. Kütüphanenin temel amacı, kullanıcıların sunulan hizmetlerden daha çok yararlanmalarını sağlamaktır. Kütüphane hizmetlerinin pazarlaması demek sadece ürünü önermek ve ürünlerin reklamını değil, kütüphanenin ne istediğini ortaya çıkarmaktır.²⁶⁹

Çizelge 4.36’da %28.57 oranıyla 8 kütüphane araştırma yapmakta, % 71.43’le 20 kütüphane araştırma yapmamaktadır. Araştırma faaliyetlerinden kullanıcı portföyünü çizelge 4.37’de görüldüğü gibi % 7,14’le 2 kütüphane, %92,86’yla 26 kütüphane bu yöntemi tercih etmemektedir. Çizelge 4.38’de de halkla ilişkiler yöntemi bulunmaktadır. Halkla ilişkiler pazarlama faaliyetinde hiç tercih edilmeyen bir yöntemdir. Pazarlama faaliyetlerinde reklamı ise %7,14’le 2 kütüphane (çizelge 4.39)%9,86 ile 26 kütüphane bu faaliyeti kullanmamaktadır. Hizmet geliştirme yöntemini ise %32,14 oranı ile 9 kütüphane, %62, 86

²⁶⁹Line, Maurice B.; a.g.m., s.100

oranı ile 19 kütüphane (çizelge 4.40) bu faaliyeti kullanmamaktadır. Sonuç olarak çizelge 4.41'de de görüldüğü gibi %46,43 oranıyla 13 kütüphane pazarlama faaliyetlerinden biri ya da birkaçını kullanmakta, %53.57 oranıyla 15 kütüphane pazarlama faaliyetlerinde bulunmamaktadır. Görülmektedir ki, kütüphaneler hizmetlerini %53'lük bir oranla pazarlama faaliyetlerini yapmamaktadır. Bu da stratejik planlama yapmayan kütüphanelerin hizmetlerini de pazarlamadıklarını göstermektedir. Özellikle pazarlama faaliyetlerinde önemli bir yeri olan ve daha önceki bölümlerde de belirtildiği gibi dünyada çok kullanılan halkla ilişkiler faaliyetleri Türkiye'de yapılmamaktadır. Oysa halkla ilişkilerin daha önce de belirtildiği gibi kütüphaneciliğe etkisi ve yeri büyüktür.

Çizelge 4.36.Pazarlama Faaliyetlerinden Araştırma (soru 22)

Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
1	8	28,57	28,57	28,57
2	20	71,43	71,43	100,00
Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama 1,7				

Çizelge 4.37.Pazarlama Faaliyetlerinden Kullanıcı Portföyü (soru 22)

Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
1	2	7,14	7,14	7,14
2	26	92,86	92,86	100,00
Toplam	28	100,0	100,00	
Ortalama 1,9285				

Çizelge 4.38.Pazarlama Faaliyetlerinden Halkla İlişkiler (soru 22)

Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
1				
2	28	100,00	100,00	100,00
Toplam	28	100,00	100,00	
Ortalama 1,7				

Çizelge 4.39.Pazarlama Faaliyetlerinden Reklam (soru 22)

Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
1	2	7,14	7,14	7,14
2	26	92,86	92,86	100,00
	-----	-----	-----	
Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama 1,9285				

Çizelge 4.40.Pazarlama Faaliyetlerinden Hizmet Geliştirme (soru 22)

Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
1	9	32,14	32,14	32,14
2	19	67,86	67,86	100,00
	-----	-----	-----	
Toplam	28	100,00	100,00	
Ortalama 1,6785				

Çizelge 4.41.Pazarlama Faaliyetlerinden Yapılmamaktadır. (soru 22)

Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
1	13	46,43	46,43	46,43
2	15	53,57	53,57	100,00
	-----	-----	-----	
Toplam	28	100,00	100,00	
Ortalama 1,5397				

e. Karar Alma Yöntemi

Çizelge 4.42’de görüldüğü gibi Türkiye’de önceden karar alma ve ihtiyaç çıktıktan sonra karar alma seçeneklerini birlikte işaretleyen kütüphane sayısı 9’la % 32.14 oranındadır. Bir tek seçeneği işaretleyen kütüphane sayısı da 19 %67.86’dır. Önceden tahmin ederek karar alan kütüphane sayısı %71.43 oranıyla 20, %28,57 oranıyla 8 kütüphane (çizelge 4.43) önceden tahmin ederek karar almamaktadır. Çizelge 4.44’de de görüldüğü gibi ihtiyaç ve sorun ortaya çıktıktan sonra karar alan kütüphane sayısı % 57,2 oranla 16 kütüphanedir, ihtiyaç ve sorun ortaya çıkmadan karar almayan kütüphane sayısı % 42,8’le 12 kütüphanedir. Görüldüğü gibi kütüphanelerde önceden tahmin ederek karar alma yöntemi seçeneği

işaretlenmiştir. Karar alma yöntemi ile stratejik planlama arasında farklılık olup olmadığını tespit etmek için χ^2 testi yapılmış, fakat farklılık tespit edilememiştir.

Çizelge 4.42. Karar Alma Yöntemi. (soru 23)

Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
1	19	67,86	67,86	67,86
2	9	32,14	32,14	100,00
	-----	-----	-----	
Toplam	28	100,00	100,00	
Ortalama 1,3214				

Çizelge 4.43. Önceden Tahmin Ederek Karar Alma Yöntemi. (soru 23)

Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
1	20	71,43	71,43	28,57
2	8	28,57	28,57	100,00
	-----	-----	-----	
Toplam	28	100,00	100,00	
Ortalama 1,2857				

Çizelge 4.44. Sorun Ortaya Çıktıktan Sonra Karar Alma Yöntemi. (soru 23)

Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
1	16	57,2	57,2	57,2
2	2	42,8	42,8	100,00
	-----	-----	-----	
Toplam	28	100,00	100,00	
Ortalama 1,4285				

f. Kütüphane ve Hizmetlerde İhtiyaç ve Sorun Ortaya Çıktıktan Sonra Karar Almada Yöntemler

Kütüphane ve hizmetlerde ihtiyaç ve sorun ortaya çıktıktan sonra karar alan kütüphanelerden çizelge 4.45’de görüldüğü gibi % 60,72 oranıyla 17 kütüphane sezgi ve yeteneklerine güvenerek karar almakta, % 10,71 oranıyla 3 kütüphane geçmişteki başarılarını inceleyerek karar almakta, ancak % 28.57 oranıyla 8 kütüphane stratejik analizle karar almaktadır. Sonuç olarak, kütüphaneler stratejik analizi kullanmamaktadır.

izelge 4.45.Önceden Tahmin Ederek Karar Alma Yöntemi. (soru 24)

	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
	1	17	60,72	60,72	60,72
	2	3	10,71	10,71	71,43
	3	8	28,57	28,57	100,00
		-----	-----	-----	
	Toplam	28	100,0	100,00	100,00
Ortalama	1,6785				

g. Stratejik Planlama Yapılıp Yapılmadığının Tespiti

Türkiye’deki üniversite kütüphaneleri yöneticilerinden stratejik planlama yapıp yapmadıklarını belirlemek için stratejik planlama yapıp yapmadıkları sorulmuştur. Çizelge 4.46’da görüldüğü gibi % 42,8 oranıyla 12 kütüphane stratejik planlama yaptıklarını bildirmişler, % 57,2 ile 16 kütüphane ise stratejik planlama yapmadıklarını bildirmişlerdir. Yukarıda ihtiyaç ve sorun ortaya çıktıktan sonra karar alma yönteminde (çizelge 4.45) ancak 8 kütüphane stratejik analiz yaptıklarını belirtmiştir. Kütüphanelerin bilinçli bir şekilde stratejik planlama yapılmadığı ve stratejik bakış açısına sahip olmadıkları sonucu ortaya çıkmaktadır.

Çizelge 4.46.Stratejik Planlama Yapılıp Yapılmadığının Tespiti (soru 25)

	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
	1	12	42.8	42.8	42.8
	2	16	57.2	57.2	100.0
		-----	-----	-----	
	Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama	1,5714				

Üniversite kütüphanelerinde stratejik planlama yapılıp yapılmadığının belirlenmesi sonucu ile çeşitli soruların sonucuna χ^2 testi yapılmıştır.

Bununla birlikte; stratejik planlama yapılıp yapılmadığı ile yöneticinin stratejik planlama ile ilgili ifadelerden “çağdaş ve etkin kütüphane hizmeti verme” ile χ^2 testi yapılmıştır, sonucu ise 0,00306645, “teknolojinin kütüphanelere etkisinin artması” ile yapılan χ^2 test sonucu ise 0,000589106, “kütüphanelerde de çağdaş yönetim tekniklerinin kullanılmasının sağladığı yararlar” ile yapılan χ^2 testi sonucu 0,000765957 çıkmıştır. Bu durum stratejik planlama yapılıp yapılmadığının sonucu ile yukarıda χ^2 testi sonucu bildirilen stratejik planlama ifadeleri arasında anlam farklılığı bulunmaktadır.

Diğer yandan, aynı ifade yöneticilerin sorumlulukları ile ilgili tutum araştırması ile ilgili ifadelerden “kütüphanenin stratejik planlamasını yapmak”la χ^2 testi sonucu, 0,000255946, “iyi bir koleksiyona sahip olmak için yöntemler geliştirmek”ifadesi ile χ^2 testi sonucu, 0,000154835; “okuyucuya verilen hizmetler konusunda lider olmak”ifadesi ile χ^2 testi sonucu, 0,04108625; “kullanıcıların ihtiyaçlarını analiz etmek” ifadesi ile χ^2 testi sonucu 0,00345694 çıkmıştır. Bu sonuçlar yöneticinin sorumlulukları ile ilgili yukarıdaki ifadeler ile üniversite kütüphanelerinde stratejik planlama yapılıp yapılmadığının sonuçları arasında anlam farklılıkları tespit edilmiştir. Bu sonuçlar H_0 hipotezini desteklemektedir.

Ayrıca, üniversite kütüphanelerinde stratejik planlama yapılıp yapılmadığının sonucu ile bilgisayar teknolojisinin “müşteri hizmetlerini geliştirmek” ifadesi stratejik amaç için kullanılabildiği sonucuna χ^2 testi yapılmış, sonucu 0,001031855; “hizmetleri farklılaştırmak” ifadesi ile stratejik amaç için kullanılabildiği sonucuna χ^2 testi yapılmış, sonucu 0,000534157 çıkmıştır. Bu sonuçlar H_0 hipotezini desteklemektedir.

Kütüphanelere stratejik planlama yaparken diğer üniversitelerin durumunu takip edip etmediklerini belirlemek için soru sorulmuştur. Çizelge 4.47’de de görüldüğü gibi bütün kütüphaneler diğer üniversitelerin durumunu takip ettiklerini bildirmişlerdir. En çok tercih edilen yöntem daire başkanları toplantılarına katılarak bilgi edinme yani, % 89,2 oranla 25 (çizelge 4.49) kütüphanedir. İkinci olarak telefonla görüşme %71,4’le 20 kütüphanenin (çizelge 4.48) tercih ettiği yöntemdir. Üçüncü olarak % 57,1’le 16 kütüphane (çizelge 4.50)

araştırma yapmaktadır. % 10.8 oranla 3 kütüphane de (çizelge 4.52) diğer bir yöntem kullanmakta, % 7,14'le 2 kütüphane (çizelge 4. 51) takip etmediğini bildirmiştir.

Çizelge 4.47.Stratejik Planlama Yapılırken Diğer Üniversitelerin Durumunun Takip Edilip Edilmediği (soru 26)

Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
1	28	100,0	100,0	100,0
2				100.0
	-----	-----	-----	
Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama	1			

Çizelge 4.48.Stratejik Planlama Yapılırken Diğer Üniversitelerin Durumunu telefonla Görüşerek Takip Etme (soru 26)

Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
1	20	71,4	71,4	71,4
2	8	28,6	28,6	100.0
	-----	-----	-----	
Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama	1,2857			

Çizelge 4.49.Stratejik Planlama Yapılırken Diğer Üniversitelerin Durumunu Daire Başkanı Toplantılarına Katılarak Takip Etme (soru 26)

Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
1	25	89,2	89,2	89,2
2	3	10,8	10,8	100.0
	-----	-----	-----	
Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama	1,0714			

Çizelge 4.50.Stratejik Planlama Yapılırken Diğer Üniversitelerin Durumunu Araştırma Yapararak Takip Etme (soru 26)

	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
	1	16	57,1	57,1	57,1
	2	12	42,9	42,9	100,0
	Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama	1,4285				

Çizelge 4.51.Stratejik Planlama Yapılırken Diğer Üniversitelerin Durumunu Takip Etmeyen Kütüphaneler(soru 26)

	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
	1	2	7,14	7,14	7,14
	2	26	92,86	92,86	100,0
	Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama	1,9285				

Çizelge 4.52.Stratejik Planlama Yapılırken Diğer Üniversitelerin Durumunu Diğer Yöntem Kullanan Kütüphaneler(soru 26)

	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
	1	3	10,8	10,8	10,8
	2	25	89,2	89,2	100,0
	Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama	1,8928				

h. Liderin Kendini Geliştirme Sebebi

Stratejik planlamayı yapacak yöneticinin kendini yenileyip, geliştirip geliştirmediğini belirlemek için soru sorulmuştur. Liderlerin çizelge 4.53’de de görüldüğü gibi % 60.71 oranla 17 lider kendisini her zaman hızlı değişimler karşısında, yeni bilgi ve becerilere gereksinim duyarak kendini her zaman, %35,71’le 10 lider kendisini genellikle, % 3.58’le 1 yönetici bazen kendini yenilemektedir. Kendini yenilemeyen yönetici, yani kendini yenilemeye gerek duymayan yönetici yoktur.

Çizelge.4.53.Liderin Kendini Yenilemesi

Değer	Kütüphane Sayısı	Yüzde
-Her zaman	17	60.71
-Genellikle	10	35.71
-Bazen, nadiren	1	3.58
-Hiç Duymuyorum		
Toplam	28	100.00
Ortalama	1,4285	

i. Uygulanabilecek Stratejiler

Kütüphaneler hizmetlerini geliştirmek için stratejiler geliştirmek zorundadırlar, ancak o zaman etkin hizmet verebilirler. Çizelge 4.54’de de görüldüğü gibi en çok tercih edilen, % 82,14 oranı ile 23 kütüphanenin uyguladığı mevcut hizmetleri geliştirme, ikinci olarak % 75.1 oranı ile 21 kütüphane (çizelge 4.55) hizmet çeşitlendirme, üçüncü olarak % 17.86 oranı ile 5 kütüphane (çizelge 4.56) maliyetleri düşürme stratejisini kullanmaktadır. 1 kütüphane ise %3,58 (çizelge 4.57) oranla strateji uygulanmamaktadır.

Çizelge 4.54.Mevcut Hizmetleri Geliştirme

Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
1	23	82,14	82,14	82,14
2	5	17,86	17,86	100,00
	-----	-----	-----	
Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama	1,7857			

Çizelge 4.55.Hizmet Çeşitlendirme

Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
1	21	75,0	75,0	75,0
2	7	25,0	25,0	100,00
	-----	-----	-----	
Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama	1,25			

Çizelge 4.56.Maliyetleri Düşürme

	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
	1	5	17,86	17,86	17,86
	2	23	82,14	82,14	100,00
	Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama	1,8214				

Çizelge 4.57.Strateji Uygulanmıyor

	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
	1	1	3,58	3,58	3,58
	2	27	94,42	94,42	100,00
	Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama	1,9642				

Kütüphaneler hizmetlerle ilgili geliştirme stratejileri de uygulamaktadırlar. Çünkü kütüphaneler stratejik planlama yaptıktan sonra stratejiler geliştirmek zorundadırlar. Anket sonucuna göre (çizelge 4.58) en çok % 46,4 oranı ile 13 kütüphane karşılıklı planlama stratejisini, ikinci olarak % 32,1 oranı ile 9 kütüphane strateji uygulamamakta, % 17,9 oranla 5 kütüphane müşteri yönlendirilmesi stratejisini, %3,6 oranı ile 1 kütüphane toplam kalite yönetimi stratejisini uygulamaktadır.

Çizelge 4.58.Geliştirme Stratejileri

-	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
-	1,00	1	3,6	3,6	3,6
-	3,00	13	46,4	46,4	50,0
-	4,00	5	17,9	17,9	67,9
-	5,00	9	32,1	32,1	100,0
-	Toplam	28	100,0	100,0	
-	Ortalama	3,750			

4. Rollerin Benimsenmesine İlişkin Değişkenler

Anket çalışmasına katılanların hizmet faaliyetlerine yönelik rol ve tutumları önceden tespit edilen kriterlere göre 5'li likert ölçeğinde değerlendirmeleri istenmiştir. Anket sonuçlarında yöneticilerin tutumları ve rolleri çizelge 4.59 incelendiğinde daha önce cevapladıkları sorularla karşılaştırıldıklarında özellikle stratejik planlama ve etkin kütüphane hizmeti verme ile ilgili konularda çelişkilerin olduğunu saptayabiliriz. Kütüphane yöneticilerin rollerinde özellikle 5'li likert ölçeğine göre tamamen katıldıkları konu kütüphane içi otomasyonu sağlamaktır, özellikle bu konu üzerinde yöneticiler yoğunlaşmış ve birinci sıraya koymuşlardır. İkinci sırayı ise yönetici yetki ve sorumluluklarıyla ilgili ifade yer almakta, bütçe, koleksiyonla ilgili ifadeler bu sırada devam etmektedirler.

Diğer yandan, yöneticiler kütüphanenin stratejik planlaması yapılması konusundaki sorumlulukları konusundaki ifade 'kısmen katılıyorum' skalasında ve onuncu sırada yer almakta ve ön sıralarda bulunmamaktadır. Çağdaş ve etkin kütüphane hizmeti verme amacı ise yedinci sırada ve 'kısmen katılıyorum' ölçeğinde yer almaktadır. Önemli konu olan okuyucuya verilen hizmetler konusunda lider olmak ise sonlarda yer almaktadır. Özellikle stratejik planlama ile ilgili konularla ilgili tutum ve roller konusundaki ifadeler sonlarda yer almaktadır. Bu açıkça göstermektedir ki, yöneticiler henüz stratejik planlamanın rolü ve kütüphane hizmetleri konusunda yeterli bilince sahip değildir.

Çizelge 4.59.Rollerle ilgili tutumlar

Değişken	Anlamı	Stand.Sapma	Seçenekler	
V198	4,89	,57	28	Kütüphane içi otomasyonu sağlamak
V192	4,89	,57	28	Kütüphanedeki yetki ve sorumluluklar,politikalar ve süreçler konusunda yeterli bilgiye sahip olmak,
V195	4,82	,77	28	Yeni teknolojileri kullanıcıların ihtiyaçları doğrultusunda adapte etmek,
V199	4,75	,93	28	Bütçenin arttırılmasını sağlamak
V190	4,75	,80	28	İyi bir koleksiyona sahip olmak için yöntemler geliştirmek
V193	4,64	1,06	28	İnsan davranışı, psikolojisi hakkında yeterli bilgiye sahip olmak
V184	4,64	1,06	28	Çağdaş ve etkin kütüphane hizmeti verme,
V196	4,57	1,07	28	Kullanıcıların ihtiyaçlarını analiz etmek,
V197	4,57	1,07	28	Kütüphane personelini değişimleri kabul etmeleri
V186	4,56	1,09	27	Kütüphanelerde de çağdaş yönetim tekniklerinin kullanılmasının sağladığı yararlar
V189	4,54	1,17	28	Kütüphanenin stratejik planlamasını yapmak
V201	4,50	1,11	28	Hizmetleri farklılaştırmak için
V185	4,46	1,17	28	Teknolojinin kütüphanelere etkisinin artması
V200	4,39	1,13	28	Müşteri hizmetlerini geliştirmek için
V205	4,36	1,19	28	İşinizi daha iyi yapabileceğimiz yöntemler keşfedebilmek
V194	4,32	1,25	28	Yeni bilgi sistemi ve teknolojilerinin örgüt üyeleri tarafından benimsenmesi için,
V191	4,14	1,33	28	Okuyucuya verilen hizmet konusunda lider olmak
V203	4,11	1,34	28	Ürün ve hizmetlerimizin kalitesini artırmak için
V183	4,07	1,30	28	Dünyadaki globalleşme akımı
V204	4,00	1,41	28	Maliyetleri azaltabilmek için kullanılabiliriyor,
V182	3,63	1,45	27	Geleceğin belirsiz ve değişimin hızlı olması
V202	3,46	1,48	28	Müşteriler hakkında daha fazla bilgi sahibi olabilmek
V188	2,79	1,26	28	Pazar payını artırmak ve rekabet avantajı sağlamak,.
V187	2,75	1,29	28	Rekabetin yoğunluğu,
V206	2,68	1,54	28	Kitap satıcıları ve pazarlayıcılarıyla iletişim maliyetini düşürmek için,
V207	2,48	1,45	27	Stratejik planlama sürecini geliştirmek için kullanılamıyor

5. Kişisel Özelliklere İlişkin Değişkenler

Anketi cevaplayanların %50,2 oranla 14'ü 40 yaş üzerindedir. % 43 oranla 12 'i yönetici 40 yaşın altındadır.

Çizelge 4.60 Ankete Katılanların Yaşla İlgili Özellikler (soru 33).

YAŞ	Yönetici Sıklık	Yüzde	Ortalama
40 Yaş Altı	12	43	
40 Yaş Üzeri	14	50,2	
Toplam	26		41,92

Üniversite yöneticilerinden % 71.4 oranla 20 yönetici üniversite mezunu, %21.4 oranla 6 yönetici yüksek lisans, 3,6 oranla 1 yönetici profesördür..

Çizelge 4.61 Ankete Katılanların Eğitim Durumu (soru 34)

-	Cevap Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
	1,00	20	71,4	74,1
	2,00	6	21,4	22,2
	3,00	1	3,6	3,7
				100,0
	-----	-----	-----	
	Toplam	28	100,0	100,0
Ortalama	1,296			

Örgüt İçi Pozisyonu, anketi cevaplayanlardan %21.4 oranla uzman, % 60.7 oranla 17 yönetici daire başkanı, 14,3 oranla 4 'ü daire başkan vekili, 3,6 oranla 1'i okutmandır.

Çizelge. 4.62 Ankete Katılanların Statüleri (soru 35)

-	Cevap	Sıklık	Yüzde	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
	1,00	6	21,4	21,4	21,4
	2,00	17	60,7	60,7	82,1
	3,00	4	14,3	14,3	96,4
	4,00	1	3,6	3,6	100,0
	-----	-----	-----	-----	-----
	Toplam	28	100,0	100,0	
Ortalama	2,000				

Kütüphane yöneticilerden % 75 oranla 21 yönetici 10 yıldan az, % 25 oranla 7 yönetici 10 yıldan çok bulundukları işletmede çalışmaktadırlar.

Çizelge 4.63 Ankete Katılanları İşletmeyi Tanıma Durumu (soru, 36)

İşletmeyi Tanıma	Yönetici Sıklık	Yüzde	Ortalama
10 Yıldan Az	21	75	
10 Yıldan Çok	7	25	
Toplam	28		6,25

SONUÇLAR

İşletmeler varlıklarını devam ettirebilmek ve amaçlarını gerçekleştirebilmek için faaliyette bulunurken diğer çevrelerle bütünleşmesinde getirdiği yoğun bir rekabet baskısı altında bulunmaktadır. Bu rekabette başarılı olabilmek için diğer işletmelerin çalışma koşullarını ve verimlilik unsurlarını da göz önünde bulundurarak faaliyetlerine yön vermelidirler. Bir işletmenin rekabet gücünün varlığı, işletmenin mal ve hizmetlerinin üstünlüğüne, maliyetlerinin düşük olmasına, kullandığı teknolojiye, doğal kaynaklara hakim olma gücüne, yönetim ve pazarlama yeteneğine bağlıdır. Artık stratejik planlama yapan bir kuruluşun, yapmayan bir kuruluştan ya da bir kuruluşun stratejik planlama yapıldığı dönemin yapılmadığı dönemden daha karlı sonuçlar elde ettiği bir gerçektir ve stratejik planlamanın kara olumlu katkısı yapılan araştırmalar ile ispatlanmıştır. Maliyet tasarrufu sağlayarak sonuçta karlılığı arttırıcı etkisi de stratejik planlamanın artık işletmeler için vazgeçilmez olduğunun bir göstergesidir.

Üniversite kütüphaneleri; hizmet verdiği üniversitenin öğretim, araştırma çalışmalarını destekleyen, üniversitenin amaç ve işlevlerini gerçekleştirebilmesi için bilgi kaynaklarını toplayan, bunları organize ederek hizmet sunan ve bu işlemlerin gerçekleşmesi için bina, bütçe ve personeli sağlayan kurumlardır. Bir üniversitede araştırma yapılabilmesi ve eğitimin üst düzeyde tutulabilmesi çok iyi bir kütüphane hizmetinin varlığını gerektirir. Stratejik planlamada ilk aşamayı dış çevre analizi yani pazar analizi, rekabet analizi, teknoloji, yasal, ekonomik analizlerden oluşan durum analizinden oluşmaktadır. Daha sonra işletme analizi personel, örgüt yapısı, çalışma koşulları gibi konular gelir. Bu çalışmada da üniversite kütüphanesinin dış çevre ile kütüphane analizi kuramsal olarak ele alınmıştır.

Dış çevre analizinde, özellikle teknolojinin üniversite kütüphanelerinin teknik ve okuyucu hizmetlerine etkisi incelenmiştir. Bunlardan internet, cd-rom, multimedya gibi teknolojik ürünler kütüphanelerin hem işlemlerini, hem de kullanıcıların taleplerini değiştirmiştir. Teknoloji ile hizmetler farklılaşmış ve kütüphane personelinin işleri daha kısa zamanda, daha

az emekle ve daha kaliteli hizmet üretmesini sağlamıştır. Teknoloji geleneksel eğitim ve öğretim yöntemlerini değiştirdiği gibi geleneksel basım ve yayım yöntemlerini de değiştirmiştir. Bu da, dolayısıyla kütüphaneyi etkilemektedir.

Türkiye’de son yıllarda öğrenci sayısında çok büyük artış olmakta ve üniversitelere girmek isteyen öğrenci sayısı arttığı gibi bu öğrenciler de çok farklı kültürlerden gelmektedirler. Üniversitelerde verilen eğitim ve öğretim; artan öğrenci sayısı, çoğalan üniversite sayısı, fakat öğretim üyelerinin buna paralel olarak sayısının artmaması, öğretim üyesine düşen öğrenci sayısının artması, eğitim ve öğretimin kalitesini düşürmektedir. Eğitim ve öğretimde görülen bu durum üniversite kütüphanelerini hem koleksiyon, hem personel, hem bina açısından etkilemektedir. Üniversite kütüphanesi kullanıcısı, öğrenciler, öğretim elemanları ve araştırmacılarıdır. Bu nedenle kullanıcılar kütüphaneden daha uzmanlaşmış ve daha kaliteli hizmet beklediğinden dolayı bu durum kütüphanelerin işlemlerini ve hizmetlerinin niteliğini etkilemektedir.

Kütüphaneleri, her açıdan yani koleksiyon verilen hizmetler, bina, ürünler açısından etkileyen en önemli konu mali kaynaklardır. Üniversite kütüphaneleri kullanıcılarına kitap ve süreli yayınları sunarlar, kütüphanenin bu kaynakları sağlaması ve bu kaynakları kullanıcıya kısa zamanda ulaştırması ancak üniversitenin kütüphaneye uluslararası standartlarda ayrılan oranlarda fon ayırması ile mümkün olabilecektir. Kütüphaneleri; kütüphane materyalleri, araç ve donanımlar açısından özellikle ekonomik koşullar, yüksek kurlar, enflasyonun artması gibi faktörler etkilemektedir. Bundan dolayı, mali kaynakların yetersizliği kütüphaneler için en önemli tehdidi oluşturmaktadır.

Üniversite kütüphanelerini bir yandan teknoloji, bir yandan ekonomik ve mali koşullar, bir yandan eğitim ve öğretimin niteliği etkilemektedir. Diğer önemli bir konu ise kütüphaneleri etkileyen yasal faktörlerdir. Kütüphanenin faaliyetlerini devam ettirebilmesi için yasal olarak belirlenmiş çerçeve de hizmet vermesi gerekmektedir. Amerika ve Avrupa’da üniversite kütüphaneleri yasal olarak çerçevesi belirlenmiş, örgütlenmesi sağlanmış ve merkeziyetçi bir yapıda hizmet verdiği gibi, personeline yasal konulardaki durumu netleşmiştir. Türkiye’de ise yasal açıdan üniversite kütüphanelerinin örgütlenmesi net değildir ve merkeziyetçi bir yapıya kavuşmamıştır. Bu durum kütüphanelerin işlemlerini ve örgütlenmelerini

etkilemektedir. Bu çalışmada, üniversite kütüphanelerini etkileyen dış çevre faktörleri incelendikten sonra kütüphanenin analizi, yani örgüt yapısı, bütçesi, binası, koleksiyonu, personeli, kullanıcıya verilen hizmetleri de incelenmiştir. Kütüphaneleri teknolojik, ekonomik, yasal faktörler dışında bu faktörlerde etkilemektedir.

Kütüphane analizinde en önemli faktörlerden biri örgütlenme yapısıdır. Kütüphanelerde birden fazla örgüt yapısı bulunmakta ve bu yapılar kütüphaneden kütüphaneye değişmektedir. Stratejik planlama açısından, örgüt yapısı ile stratejilerin uyumluluğunun karşılaştırılması, yani görev, yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi gibi özelliklerin incelenmesi gerekir. Eğer örgüt yapısı ile stratejiler uygun değilse örgüt yapısının değişmesi gerekecektir. Örgütde bulunan personelin özellikleri, çalışma koşulları, yaptığı işlerden beklentileri, personel planlanması da kütüphaneleri etkileyen faktörlerdendir.

Hizmet sektöründe personel yönetimi önemlidir. Verilen hizmetin kalitesi üzerinde insan faktörünün etkisi fazladır. Bu nedenle, personel seçimi, eğitimi, geliştirilmesi, oryantasyonu ve motivasyonu gibi konulara önem verilmesi gerekir. Özellikle personelin niteliği çok önemlidir. Kullanıcıya sunulan hizmetleri gerçekleştiren personeldir, bu nedenle kütüphanelerde çalışacak kütüphanecilerin sayısının ve niteliklerinin uluslararası belirlenen standartlara uygun olması gereklidir. Personelin alacağı ücret ve tatmin derecesi de aynı oranda önemlidir.

Kütüphanelerin en önemli hammaddeleeri kitaplar, kitap dışı materyaller, süreli yayınlar, elektronik biçimdeki yayınlardır. Kütüphaneleri en çok etkileyen unsurlardan biri olan koleksiyon sayısı, artık kontrol edilemeyecek oranda hem biçimsel, hem sayısal açıdan artmaktadır. Kütüphanelerin dünyadaki tüm yayınları elde etmesi artık mümkün değildir. Fakat diğer yandan kütüphanelerin en önemli varolma sebebi kullanıcılarıdır, kullanıcılarına sunduğu kaynaklarda bu materyallerdir. Dolayısıyla kütüphane koleksiyonu ile ilgili tüm değişkenler kütüphaneyi oldukça etkilemektedir.

Kullanıcıların kütüphaneden yararlanması, kütüphanelerin bina açısından çekici yerler olmasını gerektirmektedir. Hem kullanıcı, hem de kütüphane kaynakları açısından bu oldukça önemlidir. Soğuk, renksiz, tozlu, sıkıcı binaların kullanıcıyı çekmesi ve kütüphane kaynakları içinde elverişli mekanlar sunması mümkün değildir. Özellikle kullanıcının kütüphaneyi kullanmasını sağlamada ve yararlandırılmasında binanın yeri önemlidir.

Kütüphanenin ve koleksiyonun tanıtılması ve kullanıcıya müşteri olarak bakılması sonucu kütüphanelerde halkla ilişkiler çalışmaları ve kullanıcı eğitimi çalışmaları başlamıştır. Son yıllarda, kullanıcı açısından bu konudaki çalışmaların önemi gitgide artmaktadır. Kullanıcıya kütüphaneyi kullanmayı öğretmek, kütüphaneyi ve hizmetleri çeşitli yöntemlerle tanıtmak ve en önemlisi kütüphaneye pazarlama açısından bakmak kütüphaneyi ve işlemleri etkilemektedir.

Buraya kadar, kütüphaneleri etkileyen dış çevre, ulusal faktörler, kütüphane analizi kuramsal olarak incelenmiştir. Bu bölüme kadar sunulan bilgilerden yararlanılarak konunun sadece kuramsal olarak kalmaması için kuramsal olarak elde edilen bilgileri sınamak için bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu araştırma için Türkiye’de kütüphanesi olan 54 üniversite kütüphanesine özgün olarak hazırlanan anket; posta, faks ve e-maile gönderilmiştir. Fakat, anketlerin geri dönmesi oldukça geç olmuş ve 28 kütüphane anketi cevaplandırmıştır.

Anket sonuçlarına göre üniversite kütüphanesinin mevcut durumu, üniversite kütüphanesinin hizmet faaliyetleri, stratejik planlama ile ilgili değişkenler, yöneticilerin sorumluluk ve rollerinin belirlenmesine yönelik değişkenlerle, kişisel özellikler incelenmiştir. Yukarıda kısaca özetlenen kuramsal bilgilerin değerlendirilmesi için yapılan anket çalışmasının sonuçları olarak aşağıdaki hususlar sunulabilir:

1. Anket sonuçlarına göre mevcut durum incelendiğinde, Türkiye’deki üniversite kütüphanelerinin koleksiyonunun, personelinin, binasının, bütçesinin standartların oldukça altında olduğu tespit edilmiştir. Örnek olarak anket sonuçlarına göre üniversite bütçesinden kütüphaneye ayrılan bütçe oranına bakıldığında 1994’den 1995’e 1.03, 1996’da ise 1.256 olduğu görülmektedir, standartlara bakıldığında bu oranın %5-10 olması gerekmektedir. Kütüphanenin hizmet verebilmesi için gerekli olan bütçe görüldüğü gibi

oldukça yetersizdir. Buradaki sonuç diğer koleksiyon, personel, bina açısından da durum pek farklı değildir. Oysa, kütüphanenin kullanıcıya kaliteli ve hızlı hizmet verebilmesi ancak bu unsurların yeterli olmasıyla mümkündür.

2. Kütüphanelerde teknolojinin büyük oranlarda teknik hizmetlerde kullanıldığı, kullanıcı hizmetlerinde daha düşük oranlarda kullanıldığı, fakat yurt dışı ve yurt içi kaynaklara erişimde daha az kullanıldığı sonucu çıkarılmıştır.
3. Kullanıcıya verilen hizmetler açısından bir değerlendirme yapıldığında, kütüphaneden yararlanan kullanıcı sayısında ve ödünç alınan kitap sayısında da düşüşün olduğu, üniversitelerde kullanıcı tatminine yönelik çalışmaların ise oldukça yetersiz olduğu görülmektedir. Kullanıcıların kütüphane materyalleri isteklerinin yeterince karşılanmadığı tespit edilmiştir. Kullanıcılara verilen hizmetlerde çeşitliliğe rastlanmadığı gibi geleneksel hizmet türlerinin (kart kataloğu gibi) daha çok kullanıldığı, ayrıca kütüphanelerin koleksiyon tanıtımı ve kütüphane kullanımının yaygınlaştırması çalışmalarında da ise tercih edilen genelde kütüphaneye kullananlara ilgi göstermek şeklindedir ve diğer teknikler kullanılmadığı için bu çalışmalarda yetersizdir. Sonuç olarak, yapılan anket çalışması sırasında üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyetinin tam olarak sağlanamadığı gibi, sunulan hizmetlerinde son derecede yetersiz olduğu görülmüştür.
4. Kütüphanelerde müşteriye hizmetleri tanıtmak için yeterli pazarlama faaliyetlerinde bulunulmamaktadır.
5. Kütüphanelerin daha iyi teknolojiyle donatılmasının sebebi teknoloji eskidiği için sebep gösterilmektedir. Diğer çıkarılan bir sonuç, üniversite kütüphanelerinin ülke içi rekabete dönük olduğudur. Bu sonuç, kütüphanelerin stratejik planlama bakış açısına sahip olmadıklarını göstermektedir.
6. Anket sonuçlarında, kütüphanenin tüm örgüt üyelerinin işbirliği içinde çalışması ile yöneticilerin stratejik planlama sorumluluğuna sahip olup olmadığı rolü arasında farklılık tespit edilmiştir.

7. Stratejik planlamayı yapacak liderlerin kendilerini geliştirmeye istekli olduğu saptanmıştır. Fakat, liderlerin stratejik planlama ile etkin hizmet verme konusundaki rolleri ve tutumları konusundaki cevaplar incelendiğinde, stratejik planlama ve etkin hizmet verme ile ilgili roller ve tutumlar konusunda henüz bu konuda istekli ve uygulamaya yatkın olmadığı sonucu tespit edilmiştir.
8. Diğer yandan kütüphaneler etkin hizmet vermek için çeşitli stratejiler geliştirmek zorundadırlar. Anket sonuçlarına göre en çok tercih edilen mevcut hizmetleri geliştirme ve hizmet çeşitlendirme stratejisidir. Fakat kullanıcılara verilen hizmet türlerine bakıldığında, hizmetlerde çeşitlilik olmadığı görülmüştür.
9. Anket sonuçlarının istatistiksel değerlendirme ve yapılan inceleme sonucunda üniversite kütüphanelerinde stratejik analiz ve stratejik planlama yapılmadığı saptanmıştır. Üniversite kütüphaneleri henüz stratejik bakış açısına sahip değildir. Sonuç olarak, stratejik planlama yapmayan kütüphaneler yukarıda da belirtildiği gibi etkin hizmet verememektedirler.

Kütüphaneler bir hizmet ve kar amacı gütmeyen işletme olarak değerlendirildiğinde kütüphanelerin sermaye, kar, iflas pazar, arz- talep açısından işletme olduğu sonucu çıkarılmaktadır. Bu nedenle kütüphaneler bir işletme olarak stratejik planlamadan yararlanabilirler. Kütüphaneler, çevresindeki değişimlerden ve gelişmelerden etkilenmemek için çevresinde olan değişimleri ve gelişmeleri yakından izlemelidirler. Oysa günümüzde, birçok kütüphane ancak sorunlarla karşı karşıya kaldığı zaman onları çözmeye çalışır. Bu tür bir stratejiden yararlanan kütüphane yöneticilerinin sorunları çözmede güvendikleri başlıca dayanakları, deneyimler ve sezgilerdir. Fakat bu yaklaşım, umulan gelişmeleri hesaba katmadığı için başarısızlığa uğrar ve sonuç olarak da olaylara bağlı, hatta gelişigüzel denebilecek bir sorun çözme yoludur. Bu durumun ise çağdaş yönetim uygulamasının ilkeleriyle çeliştiği için etkin ve verimli hizmetin sağlanması güçtür. Kullanıcılara etkin ve verimli bir kütüphane hizmeti verilebilmesi için, yöneticiler stratejik analizden yararlanmak zorundadırlar.

Stratejik yönetiminin ilk safhasında kütüphane yöneticisi kütüphanenin mevcut şartlarını değerlendirecek, planları geliştirmesi gerekir. Fakat, stratejik planlarla geleceğe yönelik kararlar alınmaz, geleceğin sürekli değiştiğini göz önünde bulundurarak, işletme için en iyi seçenekleri oluşturmak ve böylece şimdiki kararları iyileştirmek amaçlanır. Stratejik planlamanın amacı, gelecekteki risklerin ve belirsizliklerin ortadan kaldırılması değildir. Geleceğin şekillendirilebilmesi için, yarın ne yapılması gerektiğini belirlemek de değildir, aksine yarına sahip olabilmek için bugün ne yapılması gerektiğine karar vermektir. İşletme planlaması açısından en önemli aşama amaç ve stratejilerin belirlendiği aşamadır. Bu aşamada da işletme, yönetim, pazarlama, finansman ve personel amaçları ve bu amaçlara ulaşmada stratejiler belirlemeleri gerekmektedir.

Kütüphaneler kar amacı gütmeyen bir hizmet işletmesi olduğundan seçeceği ve uygulayacağı stratejilerde mal üreten işletmelerden çok daha farklı olacaktır. Çünkü hizmetler fiziksel olarak boyutlandırılmaz , tanımlanamaz ve ölçülemez. Bu nedenle hizmet statik değil dinamiktir ve yapı değil fonksiyondur. Hizmet sunulduğu an bitmiştir, geri kazanımı mümkün değildir ve hizmet üretildikçe tüketilir. Hizmetin bir zaman boyutu vardır. Bu boyut bir başlangıç ve bir bitiş noktası olan zaman dilimi ile tanımlanır. Hizmet süresi içindeki faaliyet birimlerine ilişkin alt zaman dilimleri, hizmetin kalitesini ve performansını doğrudan etkiler. Örneğin; gecikmeler, bekleme süreleri gibi. Hizmetler talebe göre yapılır, hizmetler ürün güvenilirliğinden çok, insan güvenilirliğini içerir. En önemlisi hizmet üretimi insan odaklıdır, çünkü hizmette insanlar arası ilişkilerle ilgilidir. Dolayısıyla hizmet sektöründe insan varlığı kesin ve kaçınılmaz bir zorunluluktur.

Görüldüğü gibi hizmetin tüm bu özellikleri hizmet işletmelerinde özellikle de kar amacı gütmeyen bir hizmet işletmesi olan kütüphanelerde stratejilerin uygulanmasını ve geliştirilmesini zorlaştırır. Kütüphanelerde kullanıcıya hizmet verdiği için bu çalışmada da insana yönelik stratejileri uygulanması mümkün olabilecektir. Kütüphanelerin bir hizmet stratejisi oluşturması için müşterinin odak noktada yer alması gerekmektedir. Kütüphanenin uzun vadeli çıkarlarını belirleyen müşterinin stratejik konumudur. Stratejik planlama çabalarında müşteri başlangıç noktası olarak ele alınmalıdır. Çünkü, kullanıcı, bir hizmetin nasıl, hangi işlem dizisi içine, kim tarafından değil, ürün ve hizmetin kendisine nasıl takdim edildiğine, verilen hizmetten tatmin duyup duymadığına, hizmetin ihtiyaç ve beklentilerine ne

derece uyduğunda bakar. Bu açıdan kütüphaneler için rekabet stratejilerinden hizmetlerin tür ve kalitesinde itibar geliştiren hizmet çeşitlendirme; yeni hizmet geliştirme; ve kütüphane işlemlerini otomatikleştirerek maliyetleri düşürme; geliştirme stratejilerinden ise müşteri tatmini, hizmet kalitesinin artırılması için sürekli geliştirme ve iyileştirme ile toplam kalite yönetimi, hataları azaltan, maliyetleri düşüren, kaliteyi yükselterek ve çalışanların kararlara katılmasını sağlayan kalite çemberleri; müşteri isteklerinin tümünün karşılanması ile müşteri yönlendirilmesi ve planlama faaliyetin örgütün tüm katılımıyla karşılıklı planlama önerilmiştir.

Yukarıda kuramsal olarak elde edilen bilgilerin sonucunda değerlendirilen anket sonuçları göz önünde bulundurularak önerilen bu stratejiler kütüphane kullanıcıını hedef almakta, kullanıcıya verilen hizmetlere yönelik çalışmalarda bulunmaktadır. Bütün bu stratejiler, insan gücü yoğun hizmet sektörü olan kütüphanenin müşterilerini tatmin etmesini, etkili ve verimli hizmet vermesini sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

- Akinoğlu, Hatice Fatoş (Gür); “Çevrimiçi ve CD-ROM Veri Tabanları : Karşılaştırmalı Bir Çalışma”, **Prof.Dr.Berin U.Yurdadoğ’a Armağan**, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği Genel Merkezi, 1994, s.1-22
- Akinoğlu, Hatice Fatoş (Gür); “Referans Hizmetlerinde Uzman Sistemler”, **Kütüphanecilikte Bilgi-Belge Sempozyumu, 22-25 Eylül 1992**, Ankara:Kültür Bakanlığı Milli Kütüphane Başkanlığı,1994, s.217-227
- Alkan, Nazlı; ”Üniversite Kütüphanesi Sisteminde Kütüphaneci-Kullanıcı Etkileşimi”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.6, Sayı.3, (1992), s.133-141
- Aral, Melik; “Kamu Hizmetlerinde Kalite”, **5.Ulusal KaliteKongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite,13-14 Kasım 1996**, Cilt.3, İstanbul: Kalder, 1996, s.521-527
- Arslantekin, Sacit; “Masaüstü Yayıncılık ve Bilgi Merkezlerinde Kullanımı”, **Prof.Dr.İlhan Kuma’a Armağan**, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1994, s.1-6
- Atılgan, Doğan; “Eğitim ve Kütüphane”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.5, Sayı.2, (1991), s.69-72
- Atılgan, Doğan; “Türkiye’de Kütüphaneciliğin Gelişimi”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.9, Sayı.1, (1995), s.10-20
- Baysal, Jale; “İşletme Olarak Kütüphaneler”, **Kütüphaneciliğimiz Üzerine Görüşler 1987**, Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 1987, s.105-110
- Baysal, Jale; **Kitap ve Kütüphane Tarihine Giriş**. Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları No:10, İstanbul, 1991
- Baysal, Jale; **Kütüphanecilik Alanında Yeni Kavramlar, Araçlar, Yöntemler**, 2.bs., İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi yayınları Rektörlük Yayın No: 2933, İstanbul, 1987

- Baysal, Jale; **Yönetim ve Mevzuat Ders Notları**. Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları No:12, İstanbul, 1991
- Bloomberg, Marty ve G.Edward Evans; **Kütüphane Teknisyenleri İçin Teknik Hizmetlere Giriş**, Çev.Nilufer Tuncer, Ankara:Türk Kütüphaneciler Derneği, 1989
- Bowden, Russell; “Kütüphanecilerin ve Bilgileşim Görevlilerinin Mesleki Sorumlulukları”, Çev.Selma (Alpay) Aslan, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.7, Sayı.4, (1993), s.269-280
- Butterwick, Nigel B.; “Total Quality Management in the University Library”, **Library Management**, Vol.14, No.3, (1993), s.28-31
- Campbell, H.C.; **Halk Kütüphanesi Sistem ve Hizmetlerinin Geliştirilmesi**, Çev.Bengü Çapar, Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü, Kütüphanecilik Dizisi:10, 1988
- Carr, Stephen J.; “Strategic Planning in Libraries: An analysis of a Management Function and Its Application to Library and Information Work”, **Library Management**, Vol.13, No.5, (1992), s.4-17
- Cribb, Gülçin; “Kütüphanelerde Kullanıcı Eğitiminin Önemi”, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, Ankara, Cilt.30, Sayı.2, (1981), s.90-99
- Çakın, İrfan; “Araştırma Faaliyetleri ve Kütüphaneler”, **Türk Kütüphaneciliği**, Cilt.5, Sayı.4, (1991), s.153-160
- Çapar, Bengü; “Türkiye’deki Kütüphane Hizmetleri Alanında İnsan Gücü Planlaması”, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, Ankara, Cilt.30, Sayı.2, (1981), s.100-108
- Çelebi, H.Tuğrul; “Toplam Kalite Yönetiminde İletişimin Önemi”, **5.Ulusal Kalite Kongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite,13-14 Kasım 1996**, Cilt.1, İstanbul: Kalder, 1996, s.181-187
- Çelik, Ahmet; “Kütüphaneciliğin Psiko-Sosyal Boyutları (II): Kütüphanecinin ‘Statü’ Sorunu”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.10, Sayı.4, (1996), s.331-338
- Çelik, Ahmet; “Sistem Kuramı ve Kütüphanecilik”, **Prof.Dr.Berin Yurdadoğ’a Armağan**. Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği Genel Merkezi, 1994,s.45-53
- Çelik, Ahmet; “Türkiye’deki Üniversite Kütüphanelerinin Sorunları”, **Türk Kütüphaneciliği**, Cilt.5, Sayı.2, (1991), s.59-68

Çelik, Ahmet; “Türkiye’deki Üniversite Kütüphanelerinin Tarihsel Gelişimi“, **Prof.Dr.İlhan Kum’a Armağan**, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1994, s.31-40

Çelik, Yaşar; “İnternet:Kütüphane Hizmetlerine Katkıları”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.9, Sayı.2, (1995), s.124-134

Çetin, Canan; **Endüstri İşletmelerinde Kalite Kontrol Çemberleri**, İstanbul: İstanbul Sanayi Odası Araştırma Dairesi.

Çömlekci, Kamil; “CD-ROM’ların Kütüphanedeki Teknik Hizmetlerde Kullanımı ve Getirdiği Yararlar”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.6, Sayı.2,(1992),s.108-113

Dinçer, Ömer ve Yahya Fidan; **İşletme Yönetimine Giriş**, İstanbul:İz Yayıncılık, 1995

Dinçer, Ömer; **Örgüt Geliştirme: Teori, Uygulama ve Teknikler**, İstanbul: İz Yayıncılık, 1995

Dinçer, Ömer; **Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası**, İstanbul:İz Yayıncılık, 1994

Drucker,Peter F.; **Yeni Gerçekler: Devlet ve İş Dünyasında, Toplumda ve Dünya Görüşünde**, Çev.Birtane Karanakçı, Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, 1994

Edwards, Ralph M.; “Kütüphanelerin Yönetimi ve Kütüphanecilerin Profesyonel İşlevi”, Çev.Sema Tuğsel, **Kütüphanecilikle İlgili Seçme Metinler**, İstanbul:Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi,1989, s.17-32

Egeli, Birgül; ”Elektronik Bilgi Sistemleri”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.9, No.3, (1995), s.294-301

Erkut, Haluk; “İç Müşteri Tatmininin Ölçülmesine Yönelik Sayısal Bir Model ve Uygulaması”, **5.Ulusal KaliteKongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite,13-14 Kasım 1996**, Cilt.4., İstanbul: Kalder, 1996, s.798-811

Ersoy, Osman; “Eğitimde Kütüphane”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.8, Sayı.2, (1994), s.91-94

Ferguson, Stephney; ”Strategic Planning for National Libraries in Developing Countries: An optimists’s View”, **IFLA Journal**, Vol.18, No.4, (1992), s.339-344

Fındık, Esra; “Kütüphanecilikte Halkla İlişkiler”, **Türk Kütüphaneciliği**, Cilt.2, No.2, (1988), s.69-73

Fidan, Yahya; “Hizmet İşletmelerinde Verimlilik İçin Alternatif Sürekli Geliştirme Stratejileri”, **Verimlilik Dergisi**, Sayı.5, 1995, s.57-64

Garber, Marvin; “Masaüstü Yayıncılık ve Kütüphane Uygulamalar”, Çev.Fatoş Arslantekin, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.5, Sayı.2,(1991), s.76-78

Gorman, Michael; “The Academic Library in the Year 2001:Dream or Nightmare or Something Between?”**The Journal of Academic Librarianship**, Vol.17, No.1, (1991), s.4-9

Gökçin; Gamze; “İç/Dış Müşteri Memnuniyeti”, **5.Ulusal KaliteKongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite,13-14 Kasım 1996**, Cilt.1, İstanbul: Kalder, 1996, s.67-74

Gökkurt, Özlem; “Bilgi Kaynağı Yönetimi”, **Prof.Dr.İlhan Kuma’a Armağan**,Ankara:Türk Kütüphaneciler Derneği Genel Merkezi, 1994, s.41-46

Gülle, M.Tayfun; “Kütüphane Bütçe Model ve Programlarında Son Gelişmeler”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.5, Sayı., (1991), s.27-30

Gülle, M.Tayfun; “Yayıncılık ve Kütüphaneciliğin Demokratikleşme Sürecindeki Önemi”, **Prof.Dr.İlhan Kum’a Armağan**, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği Genel Merkezi, 1994, s.47-68

Güngör, Onal; **Temel İşletmecilik Bilgisi**, Marmara Üniversitesi Nihad Sayar Eğitim Vakfı Yayınları No: 456-689, İstanbul,1993

Gürcan, Halil İbrahim; **Kitap Yayıncılığı**, Anadolu Üniversitesi Yayın No;987, Eskişehir, 1997

Gürlek, T.Bilgehan; “Tam Zamanında Üretim (TZÜ),Esnek Üretim Sistemleri (EÜS), Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Yönetiminde Bir Referans mı?”, **Verimlilik Dergisi**, Sayı,2, (1992), s.105-117

“Hangi Üniversite Daha İyi?...”, **Milliyet Üniversite Tercih Rehberi**, 15 Haziran 1997, s.4

Hayes, Robert M.; **Strategic Management for Academic Libraries:A Handbook**, Westport: Greenwood, c1993

Hendrick,Clyde; "The University Library in the Twenty-First Century", **College and Research Libraries**,. Vol.47, No.2, (1986), s.127-131

Janne, Henri; **Üniversite ve Çağdaş Toplumun İhtiyaçları**, Çev.Bedri Karafakıoğlu, İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi Teknik Haberleşme Merkezi Yayını,1973

Hurt, Charlene S.; "21.Yüzyılın Kütüphanesine Bir Bakış", Çev.Elif Barutçuoğlu ve Selma (Alpay) Aslan, **Türk Kütüphaneciliği**, Vol.7, No.4,(1993),s.281-292

Johannsen, Carl Gustav; "Strategic Issues in Quality Management", **Journal of Information Science**", Vol.22, No.3, (1996), s.155-164

Johnson, Heather; "Strategic Planning for Modern Libraries", **Library Management**, Vol.15, No.1, (1994), s.7-18

Johnson, Peggy; "Matrix Management: An Organizational Alternative for Libraries", **Journal of Academic Librarianship**, Vol.16, No.4, (1990), s.222-229

Kantarıcı, Hazım; "Toplam Kalite Yönetimi", **Görüş**, Sayı.17,(1994), s.48-50

Karakaş, Sekine; "Araştırma Sürecinde Üniversite Kütüphanecisi", **Türk Kütüphaneciler Derneği 40.Yıl Kütüphanecilik Kurultayı, 30 Kasım-4 Aralık 1989, Bildiriler**, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1990, s.61-66

Karakaş, Sekine; "İşleri Çekici Kılma Stratejileri ve Güdüleme", **Prof.Dr.Osman Ersoy'a Armağan**, Ankara:Türk Kütüphaneciler Derneği Genel Merkezi, 1990, s.75-89

Karasözen, Bülent; "Bilimsel Bilgiye Erişimde Yeni Paradigmalar ve Internet'in Rolü", **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.10, Sayı.3, (1996), s.231-243

Kavrakoğlu, İbrahim; **Toplam Kalite Yönetimi**, İstanbul:Kalite Derneği, 1996

Kavrakoğlu, İbrahim; "Toplam Kalite Yönetimi ve Kişisel Bir Yorum", **Görüş**, Sayı.17, (1994), s.52-62

Kayan, Yusuf; "Üniversite Kütüphanelerinde Bütçe ve Bütçenin Rasyonel Kullanımı", **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.6, sayı.4, (1992), s.194-203

SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
KÜTÜPHANE ve DOKÜMANTASYON
DAİRE BAŞKANLIĞI

- Keseroğlu, Hasan; **Halk Kütüphanesi Politikası ve Türkiye Cumhuriyeti'nde Durum,** Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları:4, İstanbul, 1989
- Koca, Mustafa; "Yükseköğretim Kanunu ve Üniversite Kütüphaneleri", **Kütüphanecilikte Dergisi, Belge-Bilgi Kütüphane Araştırmaları**, Cilt.2, (1989), s.119-122
- Kovancı, Ahmet; "Toplam Kalite Yönetimi (TKY) Faaliyetlerini Başarıya Ulaştırmada İşletme İçi İletişiminin Önemi", **5.Ulusal Kalite Kongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite**,13-14 Kasım 1996, Cilt.4, İstanbul: Kalder, 1996, s.900-911
- Kumar, Krishan; **Library and Administration and Management**, New Delhi: Vikas, 1987
- Küçük, Mehmet Emin; "Bilgisayara Dayalı Kataloglama ve Türkmarc", **Kütüphane-Enformasyon- Arşiv Alanında Yeni Teknolojiler ve Türkmarc Sempozyumu Bildiri Metinleri 1-4 Ekim 1991**, İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 1991, s.176-193
- Line, Maurice B.; "Library Management Styles and Structures: A need to Rethink", **Journal of Librarianship and Information Science**, Vol.23, No.2, (1991), s.97-104
- Monkul, Vedat ve Haluk Erkut; "Hizmet İşletmelerinde Dış Müşterinin Tatmininin Ölçümüne Yönelik Sayısal Bir Model ve Uygulaması", **5.Ulusal Kalite Kongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite**,13-14 Kasım 1996, Cilt.2, İstanbul: Kalder, 1996, s.281-288
- Onbeşinci Milli Eğitim Şurası 2000'li Yıllarda "Türk Milli Eğitim Sistemi" Raporlar, Görüşmeler, Kararlar; Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığı,1996
- Önder, Murat; "Toplam Kalite Yönetiminin Kamu Sektöründe Uygulanması", **5.Ulusal Kalite Kongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite**,13-14 Kasım 1996, Cilt.4, İstanbul: Kalder, 1996, s.919-930
- Öz, Zeynep Onat; "Kütüphane Binalarının Mekansal Organizasyonlarında Ergonominin Önemi ve Standardizasyon", **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.6, Sayı.3, (1992), s.159-171
- Öz, Zeynep Onat; "Kütüphanelerin Mekansal Organizasyonunda Kütüphanecinin Rolü", **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.10, Sayı.2, (1996), s.119-136

Özdemirci, Fahrettin; "Okul Yaptırma Kampanyası, Okul Kütüphaneleri ve Öğretmenler", **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.5, Sayı.2, (1991), s.73-75

Pakin, Erol; "Araştırma Kütüphaneleri" Ders Notu, İstanbul Üniversitesi Kütüphanecilik Bölümü, 1987

Rao, V.Kasi; "Planning in the Field of Library and Information Science Management: A Strategic Approach", **Library Management**, Vol.14, No.4, (1993), s.36-42

Sağlam, Mehmet; **Milli Eğitimde Hedefler**, Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı, 1996

Savard, Rejean; "Kütüphaneciler ve Pazarlama:Belirsizlikler Taşıyan Bir İlişki", **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.10, Sayı.4, (1996), s.384-395

Sefercioğlu, Necmettin; "Yasa Dayanağı Açısından Üniversite Kütüphaneleri", **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, Ankara, Cilt.32, No.2, (1983), s.73-78

Stueart, Robert D. ve Barbara B. Moran; **Library Management**, Littleton: Libraries Unlimited, c1987

Tekman, Erkan; "Ulusal Araştırma Ağları ve ULAK-NET Projesi", **Türk Kütüphaneciliği**, Cilt.10, No.3, (1996), s.307-310

"Telif Hakkı", **Anabritannica: Genel Kültür Ansiklopedisi**, Cilt.20,İstanbul: Ana Yayıncılık, 1993

Tennant, Roy, John Ober ve Anne G.Lipow; **İnternet El Kitabı**, Çev.Yaşar Tonta ...(ve diğerleri.), Ankara:Türk Kütüphaneciler Derneği, 1996

Tonta, Yaşar; "İnternet, Elektronik Kütüphaneler ve Bilgi Erişim", **Türk Kütüphaneciliği**, Cilt.10, No.3, (1996), s.215-230

Tonta, Yaşar; "Ulusal Bilgi Alt Yapısı ve İnternet", **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.10, No.3, (1996), s.205-211

Toplu, Mehmet; "Türk Üniversitelerinde Araştırma-Geliştirme Çalışmaları ve Üniversite Kütüphane Etkileşimi", **Türk Kütüphaneciler Derneği 40.Yıl Kütüphanecilik Kurultayı, 20 Kasım-Aralık 1989, Bildiriler**, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1990,s.67-78

- Toplu, Mehmet; “Ulusal Bilgi Ağlarında MARC Formatı’nın Önemi ve Yararları”,
Kütüphane-Enformasyon- Arşiv Alanında Yeni Teknolojiler ve Türkmarec Sempozyumu Bildiri Metinleri 1-4 Ekim 1991, İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği, İstanbul Şubesi, 1991, s.111-128
- Toplu, Mehmet; “Üniversite Kütüphanelerinin Bilimsel Araştırmadaki İşlevi ve Türkiye Gerçeği (1)”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.6, Sayı.1, (1992), s.22-42
- Toplu, Mehmet; “Üniversite Kütüphanelerinin Bilimsel Araştırmadaki İşlevi ve Türkiye Gerçeği (2)”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.6, Sayı.2, (1992), s.89-107
- Tunçkanat, Hansın; “Araştırma Olgusu ve Üniversite Kütüphanelerinin Üniversite İçindeki Yeri”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.3, Sayı.4, (1989), s.189-191
- Tunçkanat, Hansın; “Üniversite Kütüphanelerimiz ve Yönetim”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.3, Sayı.1, (1989), s.19-24
- Tutumel, Sema; “Üniversite Kütüphanelerinde Okuyucu Eğitimi Programı ve Hacettepe Tıp Merkezi Kütüphanesindeki Uygulama”, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.6, Sayı.3, (1992), s.152-158
- Türkiye Bilgi Merkezleri Rehberi**;Ankara: Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu Enformatik Daire Başkanlığı Enformasyon Hizmetleri Müdürlüğü, 1986
- Türkmen, İsmail; “Katılımcı Yönetim İçin Denetim ve Otorite Kavramına Yeni Yaklaşımlar”, **5.Ulusal Kalite Kongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite,13-14 Kasım 1996**, Cilt.4, İstanbul:Kalder, 1996, s.824-829
- Uçak, Nazan Özenc; “Kütüphaneleri Etkileyen Teknoloji Yenilikler ve Geleceğin Kütüphaneleri”, **Türk Kütüphaneciliği**, Cilt.9, Sayı.1, (1995), s.49-55
- Usherwood, Bob; “Kütüphanenin Halkla İlişkileri: Bir Giriş”, Çev.Ayşe Işın,
Kütüphanecilikle İlgili Seçme Metinler, İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları: 3, 1989, s.45-91
- “Üniversite Kütüphaneleri İçin Standartlar”; Çev.Necmettin Sefercioğlu, **Türk Kütüphaneciliği**, Ankara, Cilt.4, Sayı.1, (1990), s.29-32

Üniversiteler kanunu ve Üniversite Personel Kanunu ile Üniversiteleri İlgilendiren Diğer Kanunlar, Tüzükler, Yönetmelikler.Üniversitelerarası Kurul Genel Sekreterliği Yayınları:1, Ankara, 1974

Withers, F.N.; **Kütüphane Hizmeti Standartları: Milletlerarası Bir İnceleme;** Çev.Sönmez Taner, Aysel San. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü Kütüphanecilik Dizisi:13, Ankara, 1988

World of Learning 1990, 4th ed. London: Europa Publications, 1990

Yalvaç, Mesut; “Kütüphane Hizmetlerinde Bilgisayara Geçiş ve Sistem Analizi”, **Jale Baysal’a Armağan**, İstanbul:Yapı Tasarım Üretim, 1993, s.121-132

Yılmaz, Bülent; “Türk Üniversitelerinde Bütçe: 1983-1989”, **TKD 40.Yıl Kütüphanecilik Kurultayı 30 Kasım-1 Aralık 1989**, Ankara:Türk Kütüphaneciler Derneği, 1990, s.87-97

Yontar, Aysel; **Kütüphaneler İçin Maliyet Hesaplanmasına Giriş**; İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları; No. 3582, İstanbul, 1990

Yontar, Aysel; **Kütüphane ve Belge-Bilgi Merkezlerinde Bilimsel Yönetiminin Önemi**; Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları:18, İstanbul, 1992

Yurtçu, Gökhan; “Toplam Kalitede Öz Değerlendirme”, **5.Ulusal Kalite Kongresi, Toplam Kalite Yönetimi ve Siyasette Kalite,13-14 Kasım 1996**, Cilt.4, İstanbul: Kalder, 1996, s.958-963

Yükseköğretim Kurumları ile İlgili Mevzuat; Düzenleyen.Hasan Ali Türkaslan, İzmir:Dokuz Eylül, Üniversitesi, 1982

EKLER

EK A: SORU FORMU

Sayın,

Bu anket, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim ve Organizasyon Ana Bilim dalı bünyesinde hazırlanan “Kütüphanelerde Strateji Formulasyonu ve Üniversite Kütüphaneleri Üzerine Bir Araştırma” adlı yüksek lisans tezinin uygulama sorularını içermektedir.

Günümüz dünyasının belirgin özelliklerinden biri değişimin sürekliliğidir. Bu çerçevede, bütün dünyada kabul edilen bu gerçek, bilginin en önemli rekabet aracı olduğudur. Bilgiyi elde edebilmek için de Ar-Ge çabalarına, öncelikle kütüphane araştırmalarına gerek vardır. Genel bir çerçeve çizmesi, geçmiş araştırma ve tecrübe verilerini içermesi ve dolayısıyla maliyetleri azaltması, ufuk açması, vizyon sağlaması gibi nedenlerle kütüphaneler vazgeçilmez araştırma kaynaklarıdır.

Araştırma-geliştirmenin yapıldığı ve bilginin üretildiği yerlerin başında üniversiteler gelir. Bir üniversitede de, araştırma-geliştirmenin yapılabilmesi ve eğitimin üst düzeyde tutulabilmesi için çok iyi bir kütüphane hizmetine sahip olması gerekir. Sürekli değişen bu çevre ortamında, kütüphaneler bu çevre ortamının belirsizliğinden etkilenmemek için iç ve dış çevre faktörlerini analiz ederek, konumlarını belirleyerek, pazarı ve kullanıcı tercihlerini yakından takip etmeleri ve buna bağlı olarak pazarda oluşan tehdit ve fırsatları kendi lehlerine çevirebilmeleri gerekmektedir. Bu da, ancak etkin bir stratejik planlama ile mümkün olacaktır. Bu araştırmanın amacı, Türkiye’deki üniversite kütüphanelerinin stratejik analiz yapıp yapmadıklarını ve stratejik planlama yapan üniversite kütüphanelerinin stratejik planlama yapmayan kütüphanelere göre etkin hizmet verip vermediklerini tespit etmektir.

Bu formda yer alan soruları cevaplandırmak şüphesiz kıymetli zamanınızın bir kısmını alacaktır. Soruların cevaplandırılmasında gösterilecek dikkat ve hassasiyet, sonuçların doğruluk ve geçerlilik derecesini belirlemede en önemli faktör olduğu için soruları tüm samimiyetinizle cevaplandıracağınızı ümit ediyorum.

Gösterdiğiniz ilgi, anlayış ve katılımınız için şimdiden teşekkür ediyorum.

Asuman Çalış

1.Üniversite bütçesi içinde kütüphanenize ayrılan pay ne kadardır?(Yıllara göre)

1994 1995 1996

1.Miktar

2.Oran

2. Kütüphanenizdeki koleksiyon sayısı (Yıllara göre):

1994 1995 1996

1.Kitap

1.1.Bağış

1.2.Satın alma

2.Sürelî yayın

2.1.Abone

2.3.Bağış

2.4.Değişim

2.5.Ciltli süreli yayın sayısı

3.Gör-işit malzemeleri

(film, ses kaseti vs.)

4.Diğer (Tez, standartlar vb.)

3.Kütüphanenizde çalışan toplam personel sayısı , eğitim durumu ve bölümleri

Sayı Eğitim durumu Mezun olduğu Bölüm

1.Daire Başkanı yardımcısı

2.Uzman kütüphaneci

3.Kütüphaneci

4.Şube müdürü

5.Bilgi işlemci

6.Memur

7.Teknisyen

8.Hizmetli

4.Kütüphanenizin kapladığı alan(m² olarak):

5.Kütüphanenizin kullanım kapasitesi (Oturma):

6.Üniversitenizin öğretim görevlisi, öğrenci ve idari personel sayısı:

1.Öğretim elemanı:

2.Öğrenci

3.İdari personel

7.Kütüphanenizden ödünç alınan kitap sayısı (Yıllara göre):

1994 1995 1996

- 1.Öğrenci,
- 2.Öğretim elemanı,
- 3.Personel,
- 4.Kütüphaneler arası işbirliği yolu ile .

8.Kütüphanenizden yararlanan kullanıcı sayısı (Yıllara göre):

1994 1995 1996

- 1.Öğrenci
- 2.Öğretim elemanı
- 3.Personel
- 4.Diğer üniversitelerden gelen
öğretim görevlileri ve öğrenciler
- 5.Araştırmacılar

9.Kullanılan kütüphane materyallerinin kullanıcı türüne göre yüzdesi: (Yıllara göre)

1994(%) 1995(%) 1996(%)

- 1.Öğrenci
- 2.Öğretim elemanı
- 3.Personel
- 4.Diğer üniversitelerden gelen
öğretim görevlileri ve öğrenciler
- 5.Araştırmacılar

10.Kütüphanenizden ödünç verilen materyallerin kullanıcı sayısına oranı (Yıllara göre):

1994 1995 1996

Ödünç verilen materyaller/Kullanıcı sayısı

11.Üniversitenizin öğretim görevlilerine, personeline, öğrencisine ödünç verilen kitap sayısı ve süreleri:

Ödünç verilen Süresi
kitap sayısı

- 1.Öğretim görevlisi
- 2.Lisans öğrencisi
- 3.Yüksek Lisans ve
doktora öğrencileri

12.Kütüphane dışından gelen kullanıcıların yararlandırma durumu: (Lütfen tek seçenek işaretleyiniz)

- ☐).Tüm üniversite dışından gelen kullanıcılara açık,
- ☒).Üniversite dışından gelen kullanıcılara kapalı,
- ☐).Diğer üniversite öğretim elemanlarına ücret karşılığı üye olmak koşuluyla yararlandırma, öğretim elemanları dışındakilere kapalı,
- ☐).Diğer tüm kullanıcılara ücret karşılığı üye olmak koşuluyla yararlandırma.

13.Kütüphaneye üniversite birimlerinden gelen, kitap, süreli yayın, kitap dışı materyaller, referans kaynakları, istekleri ve karşılama durumu (Satın alma veya diğer yollarla sağlama): (Lütfen tek seçenek işaretleyiniz.)

- ☐).Tamamı karşılıyor,
- ☐).Bir kısmı karşılanıyor (% olarak),
- ☐).Karşılanmıyor.

14.Kütüphanenizin daha iyi bilgi teknolojisi ve bilgi sistemleri ile donatılması niçin gereklidir? (Lütfen sıralayınız)

- ☐).Bizdeki bilgi teknolojisi ihtiyaca cevap veremeyecek kadar eski olduğu için,
- ☐).Hizmetleri geliştirmek için,
- ☐).Yurt içinde rekabet avantajı sağlayabilmek için,
- ☐).Yurt dışında rekabet avantajı sağlayabilmek için.

15.Kütüphaneniz bilgisayara dayalı hizmet veriyor mu? Yanıtınız evet ise hangi hizmetlerde kullanılıyor ,lütfen işaretleyiniz.

- 1.Kullanıcı hizmetlerinin karşılamasında
- 2.Ödünç vermede
- 3.Teknik hizmetlerin yürütülmesinde
- 4.Yurt içi kaynaklara erişimde
- 5.Yurt dışı kaynaklara erişimde

16.Kütüphanenin tüm örgütsel birimleri, kütüphanenin amaçlarına yönelik çalışmada işbirliği içinde bulunmakta mıdır?

Evet () Hayır ()

17.Kütüphaneniz araştırma ve geliştirme faaliyetleri açısından aşağıdaki gruptan hangisine girmektedir? (Lütfen tek seçenek işaretleyiniz.)

- ☐).Kütüphanenizde araştırma ve geliştirme faaliyetlerine önem verilmemektedir
- ☐).Kütüphaneniz içinde bulunan bir bölüm araştırma ve geliştirme faaliyetlerini yürütmektedir.

18.Kullanıcınıza verilen hizmet türü: (Lütfen işaretleyiniz.)

Evet Hayır

1.Kart kataloğu tarama	()	()
2.OPAC (Çevrimiçi kataloğu)	()	()
3.CD-ROM	()	()
4.Internet	()	()
5.Kütüphaneler arası işbirliği	()	()
6.Kullanıcı hizmeti	()	()
7.Halkla ilişkiler	()	()
8.Müracaat hizmeti	()	()
9.Kütüphaneler arası ödünç verme (ILL)	()	()
10.Masaüstü yayıncılık	()	()
11.Multimedya	()	()
12.Elektronik dergiler	()	()

19.Kullanıcıların varolan bilgi kaynakları konusunda haberdar edilip, bilinçlenmeleri ve kütüphanenizin kullanımını yaygınlaştırmak konusunda çalışmalar yapılmakta mıdır?

Evet Hayır

1.Kullanıcı eğitimi seminerlerinin hazırlanması,	()	()
2.Kütüphane rehberinin hazırlanması (Basılı kütüphane el kitapları),	()	()
3.Kütüphanecilik dersleri,	()	()
4.Film, teyp, video gibi araçlar,	()	()
5.Konferans, seminerler,	()	()
6.Kütüphaneyi iyi kullananlara ilgi göstererek ve yardım ederek,	()	()
7.Kütüphane kaynaklarını çekici kılarak, yeni yayınları teşhir ederek,	()	()
8.Bu konuda çalışma yapılamamaktadır.	()	()

20.Koleksiyon tanıtımı ve duyurusu için çaba gösteriliyormu ne şekilde?

- 1.Kullanıcı için hazırlanan tanıtıcı broşür, el kitabı vb. yayınlarla,
- 2.Konferans ve program düzenleyerek,
- 3.Yeni yayınlar listesi hazırlayarak,
- 4.Hiçbir şekilde tanıtılmıyor.

21.Kullanıcınızın verdiğiniz hizmetlerden memnuniyetini nasıl belirliyorsunuz?

- 1.Anket,
- 2.Yüzyüze görüşme,
- 3.Kullanıcı istatistikleri,
- 4.Şikayet ve istek kutusu,
- 5.Herhangi bir çalışma yapılmıyor.

22.Kütüphanenizde aşağıda belirtilen pazarlama faaliyetlerinden hangileri yapılmaktadır?

- 1.Araştırma,
- 2.Kullanıcı portföyü,
- 3.Halkla ilişkiler,
- 4.Reklam,
- 5.Hizmet geliştirme,
- 6.Pazarlama faaliyetleri yapılmamaktadır.

23.Kütüphanenizde karar alma yöntemini işaretleyiniz.

- 1.Önceden tahmin ederek karar alma,
- 2.İhtiyaç ve sorun ortaya çıktıktan sonra karar alma.

24.Kütüphane ve hizmetlerdeki ihtiyaç ve sorun ortaya çıktıktan sonra karar alma yönteminiz nedir? (Lütfen tek seçenek işaretleyiniz).

- ().Sezgi ve yeteneklere güvenme,
- ().Kütüphanenin geçmişteki başarılarını inceleme,
- ().Stratejik analiz.

25.Kütüphanenizde stratejik planlama yapıyor musunuz?

Evet () Hayır ()

26.Stratejik planlama yaparken diğer üniversitelerin durumunu takip ediyor musunuz?

- 1.Telefonla görüşerek,
- 2.Daire başkanları toplantılarına katılarak,
- 3.Araştırma,
- 4.Takip etmiyorum,
- 5.Diğer.

27.Hızlı değişimler karşısında , yeni bilgi ve becerilere gereksinim duyarak, kendinizi yenileme gereğini duyuyor musunuz? (Lütfen tek seçenek işaretleyiniz.)

- ().Her zaman,
- ().Genellikle,
- ().Bazen,nadiren,
- ().Hiç duymuyorum.

28.Kütüphanenizin hizmetlerini geliştirmek için aşağıda belirtilen stratejilerinden hangisini uyguluyorsunuz?

- 1.Mevcut hizmetleri geliştirme,
- 2.Hizmet çeşitlendirme,
- 3.Maliyetleri düşürme,
- 4.Strateji uygulanmıyor.

29.Kütüphanenizde geliştirme stratejilerinden hangisini uyguluyorsunuz?

- 1.Toplam kalite yönetimi,
- 2.Kalite çemberleri,
- 3.Karşılıklı planlama ,
- 4.Müşteri yönlendirilmesi,
- 5.Strateji uygulanmıyor.

Aşağıda ifadelere katılıp katılmadığınızı belirtiniz.

(HK:Hiç katılmıyorum. KK:Kısmen katılıyorum. KM:Kısmen katılmıyorum.
TK:Tamamen katılıyorum. FY:Fikrim yok.)

	HK	KK	FY	KM	TK
30.Stratejik planlama ile ilgili ifadeler;					
1.Geleceğin belirsiz ve değişimin hızlı olması,	()	()	()	()	()
2.Dünyadaki globalleşme akımı,	()	()	()	()	()
3.Çağdaş ve etkin kütüphane hizmeti verme,	()	()	()	()	()
4.Teknolojinin kütüphanelere etkisinin artması,	()	()	()	()	()
5.Kütüphanelerde de çağdaş yönetim tekniklerinin kullanılmasının sağladığı yararlar,	()	()	()	()	()
6.Rekabetin yoğunluğu,	()	()	()	()	()
7.Pazar payını artırmak ve rekabet avantajı sağlamak.	()	()	()	()	()

31.Sizin sorumluluklarınızla ilgili ifadeler;

1.Kütüphanenin stratejik planlamasını yapmak,	()	()	()	()	()
2.İyi bir koleksiyona sahip olmak için yöntemler geliştirmek,	()	()	()	()	()
3.Okuyucuya verilen hizmet konusunda lider olmak,	()	()	()	()	()

	HK	KK	FY	KM	TK
4.Kütüphanedeki yetki ve sorumluluklar, politikalar ve süreçler konusunda yeterli bilgiye sahip olmak,	()	()	()	()	()
5.İnsan davranışı, psikolojisi hakkında yeterli bilgiye sahip olmak,	()	()	()	()	()
6.Yeni bilgi sistemi ve teknolojilerinin örgüt üyeleri tarafından benimsenmesi için onları teşvik etmek,	()	()	()	()	()
7.Yeni teknolojileri kullanıcıların ihtiyaçları doğrultusunda adapte edebilmek,	()	()	()	()	()
8.Kullanıcıların ihtiyaçlarını analiz etmek,	()	()	()	()	()
9.Kütüphane personelini değişimleri kabul etmeleri için ikna etmek,	()	()	()	()	()
10.Kütüphane içi otomasyonu sağlamak,	()	()	()	()	()
11.Bütçenin artırılmasını sağlamak,	()	()	()	()	()

32.Bilgisayar teknolojisinin aşağıda belirtilen stratejik amaç için kullanılıp kullanılmadığı ile ilgili ifadeler;

1.Müşteri hizmetlerini geliştirmek için kullanılabiliyor,	()	()	()	()	()
2.Hizmetleri farklılaştırmak için kullanılabiliyor,	()	()	()	()	()
3.Müşteriler hakkında daha fazla bilgi sahibi olabilmek için kullanılabiliyor,	()	()	()	()	()
4.Ürün ve hizmetlerimizin kalitesini artırmak için kullanılabiliyor,	()	()	()	()	()
5.Maliyetleri azaltabilmek için kullanılabiliyor,	()	()	()	()	()
6.İşinizi daha iyi yapabileceğimiz yöntemler keşfedebilmek amacıyla kullanılabiliyor,	()	()	()	()	()
7.Kitap satıcıları ve pazarlayıcılarıyla iletişim maliyetini düşürmek için kullanılamıyor,	()	()	()	()	()
8.Stratejik planlama sürecini geliştirmek için kullanılamıyor.	()	()	()	()	()

ANKETİ CEVAPLAYAN KİŞİ HAKKINDAKİ SORULAR:

33.Yaşınız:

34.Eğitim düzeyiniz:

35.Ünvanınız:

36.Kaç yıldır bu kütüphanede çalışıyorsunuz?

Kütüphanenin adı :

Anketin yapıldığı tarih:

Telefon no :

TEŞEKKÜR EDERİZ.

