

**T.C.**  
**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI  
ODAKLI BİLGİ HİZMETİ ÇALIŞMALARI: İSTANBUL  
KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ**

**Dilay RAVİŞ**

**2501130080**

**Tez Danışmanı**

**Doç. Dr. Işıl İlknur SERT**

**İstanbul – 2019**



T.C.  
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



YÜKSEK LİSANS  
TEZ ONAYI

ÖĞRENCİNİN;

Adı ve Soyadı : DİLAY RAVİŞ Numarası : 2501130080  
Anabilim Dalı /  
Anasanat Dalı / Programı : BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ Danışmanı : DOÇ. DR. IŞIL İLKNUR SERT  
Tez Savunma Tarihi : 14.06.2019 Saati : 12:30  
Tez Başlığı : \* Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Odaklı Bilgi Hizmeti Çalışmaları: Kültür Üniversitesi Kütüphanesi Örneği \*

TEZ SAVUNMA SINAVI, İÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 36. Maddesi uyarınca yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin KABULÜNE OYBİRLİĞİ / OYÇOKLUĞUYLA karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATI (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- PROF. DR. ÜMİT KONYA		Kabul
2- DOÇ. DR. IŞIL İLKNUR SERT		Kabul
3- DR. ÖĞR. ÜYESİ HURİYE ÇOLAKLAR		Kabul

YEDEK JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATI (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- PROF. DR. BERAT BİRFİN BİR		
2- DR. ÖĞR. ÜYESİ M. FAHRİ FURAT		

## ÖZ

### ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI ODAKLI BİLGİ HİZMETİ ÇALIŞMALARI: İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

#### DİLAY RAVİŞ

Bilgi teknolojilerinde yaşanan büyük ve köklü değişimlere uyum sağlayabilmek amacıyla kütüphane hizmetlerinde de değişimler yaşanmaktadır. Kütüphane kullanıcılarının değişen istek ve ihtiyaçları doğrultusunda hizmet üreten işletmeler olan kütüphaneler de bilgi hizmeti anlayışlarında değişime gitmek durumunda kalmıştır. Bu değişimin birinci adımı olarak kütüphaneler hizmet üretirken kütüphane odaklı olmak yerine kullanıcı odaklı olma yoluna girmelidir. Kaliteli bilgi hizmetleri kullanıcı odaklı olmaktan geçmektedir.

Bu çalışmanın amacı; üniversite kütüphanelerinde verilen bilgi hizmetlerini incelemek ve bilgi hizmetinin kullanıcı memnuniyetini sağlayan bir şekilde nasıl gerçekleştirileceğini İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi örneği bağlamında ortaya koymaktır. Araştırma kapsamında anketlerden elde edilen verilerle değerlendirilmeler yapılmıştır.

Araştırma sonucunda İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi'nin kullanıcı odaklı bilgi hizmeti verme ve kullanıcı memnuniyeti konusunda yeterli düzeyde olduğu saptanmış, kullanıcı memnuniyetinin maksimuma çıkartılması için bazı önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Bilgi Hizmetleri, Kullanıcı Odaklılık, Vakıf Üniversiteleri, Üniversite Kütüphaneleri, Kullanıcı Odaklı Bilgi Hizmeti

## **ABSTRACT**

### **USER-ORIENTED INFORMATION SERVICES IN UNIVERSITY LIBRARIES: ISTANBUL KULTUR UNIVERSITY LIBRARY CASE**

**DİLAY RAVİŞ**

There is an ongoing change in library services parallel changes in information technologies to adapt to major and fundamental. Libraries have to change their understanding of information services due to the changing demands and needs of library users as service providers. As the first step of this change, libraries should be user-oriented rather than library-oriented while producing services. The quality of information services depends on user-oriented services.

The aim of this study is to examine the information services provided in university libraries and to show how the information service could be performed in a way that provides user satisfaction in the context of Istanbul Kultur University Library Case. In this research, the data obtained from the surveys were evaluated.

As a result of the research, Istanbul Kultur University Library was found to be sufficient in terms of providing user-oriented information services and user satisfaction. In addition to this, some suggestions were made to maximize user satisfaction.

**Key Words:** Information Services, User Oriented, Foundation Universities, University Libraries, User Oriented Information Service

## ÖNSÖZ

Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Odaklı Bilgi Hizmeti Çalışmaları: İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi Örneği adlı bu çalışma, gelişen ve değişen dünyaya uyum sağlama sürecinde üniversite kütüphanelerinin bilgi hizmetlerini modern işletmecilik biliminin pazarlama ilkeleriyle örtüştürerek, kullanıcının istek ve ihtiyaçlarını merkeze alarak verilmesi konusunda örnek bir çalışma olarak yapılmıştır. Günümüzde rekabetin gittikçe arttığı ve her alanda olduğu gibi kütüphaneler üzerinde de kendisini hissettirdiği bu dönemde, müşteri-kullanıcı her konuda belirleyici unsur pozisyonundadır, dolayısıyla hizmetlerin odak noktası halindedir.

Araştırma konusunun seçiminden tezimin son halini almasına kadar olan süreçte yardımlarını ve desteğini esirgemeyen danışmanım Sayın Doç. Dr. Işıl İlknur SERT'e teşekkürlerimi sunarım.

Anket çalışması sürecinde desteklerinden dolayı Araştırma Görevlisi Nazlı Miraç ÜMİT ve Eda DİNDAR'a, Araştırma Görevlisi Adayı Sezer AĞGEZ'e, manevi desteklerinden dolayı Ezgi İLTER ve sevgili meslektaşım Sıla Zeyneb YAVUZ'a, tez çalışmamın birçok aşamasında özellikle SPSS uygulamalarındaki yardım ve desteğini esirgemeyen Ziraat Yüksek Mühendisi Eray ATALAY'a teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Mesleki ve bilimsel hayatımın her aşamasında verdiğim kararlarda her zaman yanımda olan ve desteklerini esirgemeyen annem Dilek RAVİŞ ve babam Sedat RAVİŞ başta olmak üzere tüm aile fertlerime minnettarım.

Bu çalışmanın içerisinde yer alan bütün anket katılımcılarına da teşekkür etmek isterim.

Dilay RAVİŞ

İstanbul, 2019

## İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÖNSÖZ.....	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
GRAFİK LİSTESİ.....	viii
TABLolar LİSTESİ.....	ix
GİRİŞ.....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANESİ VE ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANESİ KULLANICISI KAVRAMI

1.1. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANESİ KAVRAMI.....	4
1.1.1. Dünyada Üniversite Kütüphanelerinin Gelişimi.....	6
1.1.2. Türkiye’de Üniversite Kütüphanelerinin Gelişimi.....	8
1.2. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANESİ KULLANICILARI.....	24
1.2.1. Kütüphane Kullanıcısı Kavramı.....	24
1.2.2. Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Özellikleri.....	25
1.2.3. Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarına Verilmesi Gereken Hizmetler... ..	28
1.3. HİZMET MÜŞTERİSİ VE ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANESİ KULLANICISI ARASINDAKİ İLİŞKİ.....	33
1.3.1. Hizmet Müşterisi Kavramı.....	33
1.3.2. Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Hizmet Müşterisi Olarak Görülmesi.....	34
1.3.3. Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Çağdaş Üniversite Kütüphanesinden Beklentileri.....	35

## İKİNCİ BÖLÜM

### ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI ODAKLI BİLGİ HİZMETİ

2.1. BİLGİ HİZMETİ KAVRAMI.....	40
2.2. KULLANICI ODAKLI BİLGİ HİZMETİ.....	62
2.3. DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE KULLANICI ODAKLI BİLGİ HİZMETİ VEREN ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDEN ÖRNEKLER .....	69

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ’NDEKİ UYGULAMALAR

3.1. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ TARİHÇESİ .....	73
3.2. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ TARİHÇESİ .....	74
3.3. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ’NDE KULLANICI ODAKLI BİLGİ HİZMETİ.....	75
3.4. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ’NDE KULLANICI ODAKLI BİLGİ HİZMETİ VERİLMESİ KONULU ANKET ÇALIŞMASI .....	76
3.4.1. Anket Çalışmasının Amacı ve Kapsamı .....	76
3.4.2. Araştırma Katılan İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi Kullanıcılarının Demografik Özellikleri.....	77
3.4.3. İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi Kullanıcı Odaklı Bilgi Hizmeti Verilmesi Konulu Anket Çalışmasının Genel ve Kullanıcı Bazlı Değerlendirmesi.....	83
<b>SONUÇ ve ÖNERİLER.....</b>	<b>161</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>167</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>180</b>

## GRAFİKLER LİSTESİ

<b>Grafik 1:</b> Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı.....	78
<b>Grafik 2:</b> Kullanıcı- Yaş Dağılımı .....	78
<b>Grafik 3:</b> Ankete Katılanların Kullanıcı Gruplarına Göre Dağılımı.....	79
<b>Grafik 4:</b> Kullanıcı Gruplarının Fakülte/Birim Bazında Dağılımı.....	80
<b>Grafik 5:</b> Kullanım Amacına Göre Dağılım .....	81
<b>Grafik 6:</b> Kütüphane Kullanım Sıklığı.....	82
<b>Grafik 7:</b> Kullanıcı Bazında Kütüphaneyi Kullanım Sıklığı.....	83





## TABLolar LİSTESİ

<b>Tablo 1:</b> Kütüphanenin fiziksel ortamının değerlendirme verileri.....	84
<b>Tablo 2:</b> Kütüphanenin fiziksel olarak kolay erişilebilirliğinin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi .....	85
<b>Tablo 3:</b> Kütüphane içerisinde bulunan masa ve sandalyelerin yeterliliğinin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	86
<b>Tablo 4:</b> Masa ve sandalyelerin ergonomisinin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	87
<b>Tablo 5:</b> Kütüphanenin fiziksel olarak yeterli olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	88
<b>Tablo 6:</b> Kütüphanenin ders çalışmaya ve araştırma yapmaya elverişli olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi .....	89
<b>Tablo 7:</b> Kütüphane aydınlatmasının yeterli olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi .....	90
<b>Tablo 8:</b> Kütüphanenin havalandırmasının yeterli olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi .....	91
<b>Tablo 9:</b> Kütüphanenin genel temizliğiyle alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	92
<b>Tablo 10:</b> Kütüphane sessizliğinin sağlanmış olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi .....	93
<b>Tablo 11:</b> Kütüphane içerisinde bulunan grup çalışma alanlarının yeterli olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi .....	94
<b>Tablo 12:</b> Kütüphane içerisinde bireysel çalışma alanlarının yeterli olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	95
<b>Tablo 13:</b> Raflarda bulunan yönlendirme tabelalarının açıklayıcı ve yeterli olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi .....	96
<b>Tablo 14:</b> Işık renginin göz yorucu olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	97
<b>Tablo 15:</b> Kütüphane kaynaklarını değerlendirme verileri .....	98
<b>Tablo 16:</b> Kullanıcıların alanlarıyla alakalı kitap koleksiyonunun sayıca yeterli olması konusunun kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi .....	99

<b>Tablo 17:</b> Kullanıcıların alanlarıyla alakalı dergi koleksiyonunun sayıca yeterli olması konusunun kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi .....	100
<b>Tablo 18:</b> Kullanıcıların alanlarıyla alakalı danışma kaynaklarının sayıca yeterli olması konusunun kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi .....	101
<b>Tablo 19:</b> Kullanıcıların alanlarıyla alakalı kitap koleksiyonunun güncel olması konusunun kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi .....	102
<b>Tablo 20:</b> Kullanıcıların alanlarıyla alakalı dergi koleksiyonunun güncel olması konusunun kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi .....	103
<b>Tablo 21:</b> Kullanıcıların alanlarıyla alakalı danışma kaynaklarının güncel olması konusunun kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi .....	104
<b>Tablo 22:</b> Günlük gazete sayısının yeterli olması konusunun kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi .....	105
<b>Tablo 23:</b> Roman, hikaye, şiir vb. kitap koleksiyonunun sayıca yeterli olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	106
<b>Tablo 24:</b> Roman, hikaye, şiir vb. kitap koleksiyonunun güncel olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	107
<b>Tablo 25:</b> Veri tabanlarının yeterli olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	108
<b>Tablo 26:</b> E-kitap koleksiyonunun yeterli olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	109
<b>Tablo 27:</b> Kitap dışı kaynakların sayıca yeterli olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	110
<b>Tablo 28:</b> Kitap dışı materyallerin güncel olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	111
<b>Tablo 29:</b> Kütüphane kaynaklarının kullanıcı ihtiyaçlarını karşılayacak nitelikte olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	112
<b>Tablo 30:</b> Kütüphane hizmetleri değerlendirme verileri .....	114
<b>Tablo 31:</b> Kütüphanenin açık olduğu saatlerin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	115
<b>Tablo 32:</b> Kütüphanenin açık olduğu günlerin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	116

<b>Tablo 33:</b> Ödünç kaynak sayısı ve ödünç verme süresinin yeterli olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	117
<b>Tablo 34:</b> Ödünç verme hizmetlerinden duyulan memnuniyetin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi .....	118
<b>Tablo 35:</b> Ödünç verme bankosunda işlemlerin hızlı yapılmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme.....	119
<b>Tablo 36:</b> İstenen kaynakların alınması ve alındığında haber verilmesine dair kullanıcı grupları bazında değerlendirme.....	120
<b>Tablo 37:</b> Yeni gelen yayınların duyurulma hızı hakkında kullanıcı grupları bazında değerlendirme.....	121
<b>Tablo 38:</b> Etkinlik duyuruları hakkında kullanıcı grupları bazında değerlendirme	122
<b>Tablo 39:</b> Raf düzeninin kolay ve anlaşılır olması ile ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme.....	123
<b>Tablo 40:</b> İade edilen kitapların rafa yerleştirilme hızı hakkında kullanıcı grupları bazında değerlendirme .....	124
<b>Tablo 41:</b> Kitap raflarının düzenli olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme.....	125
<b>Tablo 42:</b> Dergi raflarının düzenli olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme.....	126
<b>Tablo 43:</b> Kitap etiketlerinin okunaklı olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirme.....	127
<b>Tablo 44:</b> Aranılan kitabın bulunamaması durumunda kütüphanecinin yardımcı olması konusunda kullanıcı grupları bazında değerlendirme.....	128
<b>Tablo 45:</b> Danışma hizmetlerinden memnuniyet konusunda kullanıcı grupları bazında değerlendirme .....	129
<b>Tablo 46:</b> Kütüphane içerisindeki bilgisayarlardan kaynak taramasının yapılabilirliği hakkında kullanıcı grupları bazında değerlendirme .....	130
<b>Tablo 47:</b> Kaynak tarama bilgisayarlarının sayıca yeterli olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirme.....	131
<b>Tablo 48:</b> Kaynak tarama bilgisayarlarının internete bağlanması konusunda kullanıcı grupları bazında değerlendirme.....	132

<b>Tablo 49:</b> Kütüphane ve hizmetleri hakkında bilgi veren broşürlerin yeterliliği konusunda kullanıcı grupları bazında değerlendirme .....	133
<b>Tablo 50:</b> Kütüphane web sayfasının kullanıcı dostu olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirme.....	134
<b>Tablo 51:</b> Kütüphane web sitesinin kullanımının kolay olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirme.....	135
<b>Tablo 52:</b> Kütüphane web sitesinde bulunan bilgilerin kullanıcı grupları bazından değerlendirilmesi.....	136
<b>Tablo 53:</b> Kütüphane web sitesi üzerinden katalog taraması yapılabilmesinin kullanıcı grupları bazından değerlendirilmesi.....	137
<b>Tablo 54:</b> Kütüphane web sitesi üzerinden elektronik kaynaklara erişimin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	138
<b>Tablo 55:</b> İletilen istek ve şikayetlere cevap verilmesinin kullanıcı grupları bazından değerlendirilmesi.....	139
<b>Tablo 56:</b> İletilen istek ve şikayetlerin dikkate alınmasının kullanıcı grupları bazından değerlendirilmesi .....	140
<b>Tablo 57:</b> Kullanıcı isteklerine göre düzenlemelerin yapılmasının kullanıcı grupları bazından değerlendirilmesi .....	141
<b>Tablo 58:</b> Kütüphane tanıtım ve eğitimlerinin yeterli olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme.....	142
<b>Tablo 59:</b> Telefon ve e-posta yolu ile sorulan sorulara cevap verilmesiyle ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme.....	143
<b>Tablo 60:</b> Telefon ve e-posta yolu ile sorulan sorulara verilen cevapların tatmin edici olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme .....	144
<b>Tablo 61:</b> İstek ve şikayetlerin kütüphanenin üst yönetimine bildirilmesiyle ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme.....	145
<b>Tablo 62:</b> Kütüphane bulunmayan bir kaynağın başka hangi kütüphanelerde bulunabileceği ile ilgili bilgi verilmesinin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	146
<b>Tablo 63:</b> Kütüphane Personeli Değerlendirme Verileri.....	147
<b>Tablo 64:</b> Kütüphane çalışanlarının sayıca yeterli olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi .....	148

<b>Tablo 65:</b> Kütüphane çalışanlarının davranış ve iletişim şekillerinden memnuniyetin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	149
<b>Tablo 66:</b> Kütüphane çalışanları ile iletişim kurmanın kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	150
<b>Tablo 67:</b> Kütüphane çalışanlarının saygılı ve nazik olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi .....	151
<b>Tablo 68:</b> Kütüphane çalışanlarının mesleki bilgilerinin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	152
<b>Tablo 69:</b> Kütüphane çalışanlarının sabırlı ve güler yüzlü olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	153
<b>Tablo 70:</b> Kütüphane çalışanlarının yardım etmeye istekli olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme.....	154
<b>Tablo 71:</b> Eleştirilerin kütüphane çalışanları tarafından dinlenmesinin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	155
<b>Tablo 72:</b> Kütüphane çalışanlarının eşit davranmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	156
<b>Tablo 73:</b> Kütüphane çalışanlarının ulaşılabilir olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme .....	157
<b>Tablo 74:</b> Kütüphane çalışanlarının sessizliğe uyumunun kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi.....	158

## KISALTMALAR LİSTESİ

- ABD** : Amerika Birleşik Devletleri
- AGMER** : Aile İşletmeleri ve Girişimcilik Araştırma ve Uygulama Merkezi
- ALA** : American Library Association (Amerikan Kütüphane Derneği)
- ANKOS** : Anadolu Üniversite Kütüphaneleri Konsorsiyumu
- ARDEB** : Araştırma Destek Programları Başkanlığı
- AR-GE** : Araştırma Geliştirme
- ATAMER** : Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Araştırma ve Uygulama Merkezi
- BOAI** : Budapest Open Access Initiative (Budapeşte Açık Erişim Girişimi)
- CAUL** : Council of Australian University Librarians (Avustralya Üniversite Kütüphaneleri Konseyi)
- CEHAMER** : Ceza Hukuku Uygulama ve Araştırma Merkezi
- DOS** : Dewey Onlu Sınıflama Sistemi
- DTP** : Devlet Planlama Teşkilatı
- EKUAL** : Elektronik Kaynaklar Ulusal Akademik Lisansı
- FİHAMER** : Fikri Haklar Uygulama ve Araştırma Merkezi
- GEOMER** : Geomatik Uygulama ve Araştırma Merkezi
- GPOT** : Küresel Siyasal Eğilimler Birimi
- GSUAM** : Güzel Sanatlar Uygulama ve Araştırma Merkezi
- İKÜ-KAD** : Kadın ve Sosyal Araştırmalar Birimi
- İGESİB** : İş Geliştirme, Endüstriyel ve Sektörel İlişkiler Birimi
- İKÜSEM** : İstanbul Kültür Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi
- İKÜTÜMER** : Türkçe ve Yabancı Diller Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi

<b>KEV</b>	: Kültür Koleji Vakfı
<b>MARC</b>	: Machine Reable Cataloging (Makinece Okunabilir Kataloqlama)
<b>ODTÜ</b>	: Orta Doğu Teknik niversitesi
<b>OPAC</b>	: Online Public Access Catalog (Kamuya Açık Elektronik Katalog)
<b>SPSS</b>	: Statistical Package for the Social Sciences
<b>TDK</b>	: Türk Dil Kurumu
<b>TPDB</b>	: Teknoloji ve Proje Destek Birimi
<b>TÜBİTAK</b>	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
<b>TÜİK</b>	: Türkiye İstatistik Kurumu
<b>TÜRDOK</b>	: Türkiye Bilimsel ve Teknik Dokümantasyon Merkezi
<b>ULAKBİM</b>	: Ulusal Akademik Aę ve Bilgi Merkezi
<b>UZEMER</b>	: Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi
<b>YAYKUR</b>	: Yaygın Yükseköğretim Kurumu
<b>YK</b>	: Yükseköğretim Kurumu

## GİRİŞ

Günümüzde bilgiye ulaşmanın birçok yöntemi olmakla birlikte denetimsiz bilginin de her yerde olduğu bilinmektedir. Teknolojinin bireysel, profesyonel ve akademik hayatımızda katkıları yadsınamaz ölçüde büyüktür. Fakat internetin her zaman doğru bilgiye ulaşılabilen bir yer olmadığı bilinmektedir. Bu aşamada kütüphanelerden elde edilen bilgilerin önemi giderek artmaktadır. Geçmişte olduğu gibi günümüzde de denetimli, güvenilir ve doğru bilgiye ulaşmanın adresi kütüphanelerdir.

Üniversite kütüphaneleri tarihten günümüze kadar olan süreçte kütüphanecilik alanında her zaman yenilikleri en önce benimseyen, uygulayan ve yaygınlaşması için öncülük eden kurumlar olmuştur. İşletme biliminde önemi giderek artan müşteri kavramı kütüphanecilik biliminde karşımıza kullanıcı olarak çıkmaktadır. Bilginin erişilebildiği tek yerin kütüphaneler olmaktan çıkması sonucu kütüphaneler mevcut kullanıcılarını ellerinde tutabilmek ve potansiyel kullanıcıların dikkatini çekebilmek adına hizmetlerin verilmiş şeklinde kullanıcılarını merkez olarak konumlandırmaya başlamıştır.

Dünyada ve Türkiye'deki üniversitelerde öğrenci merkezlik/odaklılık giderek artmakta ve kurumlar sistem odaklı olmaktan çıkmaktadır. Her alanda olduğu gibi eğitim alanında da kişi odaklı olmak kaliteyi arttıran bir unsurdur. Kütüphanecilik biliminde kütüphaneyi oluşturan beş unsur olarak bilinen kullanıcı, kütüphaneci, derme, bütçe ve bina içerisinde kullanıcılar artık kütüphanelerin odak noktası haline gelmekte ve varlık sebebi olarak görülmektedir. Kullanıcı olmadığı takdirde diğer geri kalan unsurların bir anlam ifade etmeyeceği ve kütüphanelerin bir depodan farkı kalmayacağı bilinmektedir.

Çalışmanın amacı; üniversite kütüphanelerinde verilen bilgi hizmetlerini incelemek ve bilgi hizmetinin kullanıcı memnuniyetini sağlayan bir şekilde nasıl gerçekleştirileceğini İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi örneği bağlamında ortaya koymaktır.



Tez çalışmamızın hipotezi şu şekilde belirlenmiştir:” İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesinde, modern kütüphanecilik anlayışının gereği olan kullanıcı odaklı bilgi hizmeti verilmektedir.”

Tez çalışmamızda belgesel analiz ve anket tekniğinden faydalanılmıştır. Anket çalışması kapsamında İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcılarına 380 anket dağıtılmış olup 182 öğrenci, 80 akademik personel ve 78 idari personelden toplamda 340 anket geri dönüşü alınmıştır.

Araştırmayla ilgili literatür taramaları için ulusal ve uluslararası birçok veri tabanı ve arama motorları kullanılmıştır. Bunlardan başlıcaları şunlardır:

- YÖK Ulusal Tez Merkezi
- Türkiye Makaleler Bibliyografyası
- Türk Kütüphaneciliği
- Bilgi Dünyası
- Library and Information Science Abstract (LISA)
- EBSCO
- ProQuest
- TO-KAT Ulusal Toplu Katalog
- Emerald Insight
- Google Akademik
- Research Gate
- ScienceDirect
- ULAKBİM Sosyal Bilimler Veri Tabanı (2002-)
- Web of Science
- Wiley Online

Tez çalışmamız üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde üniversite kütüphanelerinin Türkiye ve dünyada tarihi gelişiminden bahsedilerek üniversite kütüphanesi kullanıcısının özellikleri ve beklentileri hakkında bilgi verilmiştir.

İkinci bölümde bilgi hizmeti kavramı ve türleri ayrıntılı olarak ele alınmış, kullanıcı odaklı olmanın önemi üzerinde durulmuş ve dünyada kullanıcı odaklı bilgi hizmeti veren kütüphanelerden örnekler sunulmuştur. Tezin ikinci bölümünde yer alan bilgi hizmetleri ve türleri ile ilgili olarak bulunan en kapsamlı eser editörlüğü Richard E. Bopp ve Linda C. Smith tarafından yapılmış olan “Reference and Information Services: An Introduction” kitabıdır. Bu eser sözü edilen bölüm için önemli bir referans kabul edilmiştir.

Üçüncü bölümde ise örnek uygulamaların yer aldığı İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi’nde yapılan anket çalışmasının cevapları ve ortaya çıkan tabloların değerlendirilmesi yapılmıştır.

Sonuç ve öneriler bölümünde ise çalışma sırasında edinilen bilgiler kapsamında İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi’nin kullanıcı odaklı bilgi hizmeti verme konusundaki durumu ve önerilere yer verilmiştir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANESİ VE ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANESİ KULLANICISI KAVRAMI

#### 1.1. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANESİ KAVRAMI

Bilgi üretmek ve üretilen bilgiyi yayımlar yaparak insanların hizmetine sunmakla görevli olan üniversiteler bu süreç içerisinde üniversite kütüphaneleri ile yakından ilişkiler kurmaktadır. Dolayısıyla bu aşamada üniversite kütüphanesi kavramından önce üniversitenin tanımından başlamak daha doğru olacaktır. Birçok farklı tanımı olmakla birlikte TDK'ye göre üniversite “Bilimsel özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğine sahip, yüksek düzeyde eğitim, öğretim, bilimsel araştırma ve yayın yapan fakülte, enstitü, yüksekokul vb. kuruluş ve birimlerden oluşan öğretim kurumu, darülfünun”<sup>1</sup> olarak tanımlanmaktadır.

Türkiye'deki bütün yükseköğretim kurumlarını kapsayan ve 4 Kasım 1981 yılında kabul edilen 2547 kanun numaralı Yükseköğretim Kanunu'nun 3. Maddesinin D fıkrasında ise üniversite “Bilimsel özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğine sahip yüksek düzeyde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapan; fakülte, enstitü, yüksekokul ve benzeri kuruluş ve birimlerden oluşan bir yükseköğretim kurumudur”<sup>2</sup> şeklinde tanımlanmıştır.

Çeşitli Türkçe ve yabancı kaynaklardaki tanımlarına bakıldığında özünde üniversite kavramının, insanların üst düzey eğitim aldıkları ve akademik araştırmalar yaptıkları yer anlamına geldiği görülmektedir. Üniversitenin olmazsa olmazlarından olan üniversite kütüphanesi ise üniversitenin öğretim, araştırma ve bilgi yayma

---

<sup>1</sup> Türk Dil Kurumu, “Üniversite Nedir?”, (Çevrimiçi)  
[http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5a5c85c6db6b99.52195535](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5a5c85c6db6b99.52195535), 15 Ocak 2018.

<sup>2</sup> "Yükseköğretim Kanunu", No: 2547, **Resmi Gazete [R.G.]**, S. 17506, tar. 06.11.1981, (Çevrimiçi)  
<http://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/17506.pdf>, 15 Ocak 2018.

çalışmalarını destekleyen, durmadan gelişip ilerleyen ve yeni yayınlarla dermesini geliştiren ve böylece bilimin son verilerini inceleyen kurumlardır<sup>3</sup>.

Üniversite kütüphaneleri, üniversite içerisinde verilen eğitim ve öğretimi ayrıca yapılan bilimsel araştırma ve geliştirme faaliyetlerini desteklemek üzere üniversitenin amaç ve hedeflerini gözeterek her türlü bilgi kaynağını toplayan, çağdaş kütüphanecilik anlayışı ile bu kaynaklardan yararlanılmasını sağlayan kurumlardır.

Üniversite kütüphanesinin amacı<sup>4</sup>;

- “1. Araştırmacının gereksinim duyduğu ya da duyacağı bilgi kaynaklarını izlemek,
2. Araştırmacıyı gereksinim duyduğu ya da duyacağı varsayılan kaynaklardan haberdar etmek,
3. Bilgi kaynakları içinden, araştırmacının sorunuyla ilgili olanların seçilmesinde ona rehberlik etmek,
4. Araştırmacının gereksinim duyduğu bilgiye hızlı ve kolayca erişmesini sağlamak için gerekli araç, gereç ve yöntemleri belirlemek, bu amaçla gerekli düzenlemeleri yapmak” şeklinde tanımlanmıştır.

Kütüphaneler için üniversitenin kalbi denilmektedir. Üniversite kütüphaneleri, yüksek öğretimin odak noktasıdır. Bilgi patlamasının yaşandığı, bilginin bulunduğu ortamın dijital ortama göç ettiği bu dönemde üniversite kütüphaneleri üniversitenin amacına ve kullanıcılarının ihtiyaçlarına uygun olan bilgi kaynaklarını toplamakta, düzenlemekte ve yararlandırma uygun hale getirilmesi görevlerini yerine getirirken, aynı zamanda üniversitelerin sosyal ve kültürel merkezleri olma konumdadır.

---

<sup>3</sup> Jale Baysal, **Kütüphanecilik Alanında Yeni Kavramlar, Araçlar, Yöntemler**, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları, 1982, s.12.

<sup>4</sup> Hansın Tunçkanat, “Araştırma Olgusu ve Üniversite Kütüphanelerinin Üniversite İçindeki Yeri”, **Türk Kütüphaneciliği**, C.III, No: 4, 1989, s.191.

### 1.1.1. Dünyada Üniversite Kütüphanelerinin Gelişimi

Üniversite kavramı Latince “Universitas” kelimesinden türetilmiştir. Üniversitelerin tarihte ilk örnekleri Eflatun’un Academia’sı (M.Ö. 400), Aristo’nun Lyceum’u (M.Ö. 387) gösterilebilir. Modern anlamda batıdaki ilk üniversite olarak tarihçiler tarafından kuruluş tarihi 1088 olarak verilen Bologna Üniversitesi karşımıza çıkar. Daha sonraları dünyada çeşitli üniversiteler kurulmuştur (Paris Üniversitesi, Oxford Üniversitesi, Cambridge Üniversitesi gibi) fakat üniversite kütüphanelerinin kurulması aynı süreç içerisinde gerçekleşmemiştir. Avrupa’nın çeşitli kentlerinde kurulan üniversiteler ve bu üniversitelerde artan kitap sayısı, üniversite kütüphanelerinin kurulmasına ve katalogların oluşturulmasına sebep olmuştur.

1253 yılında Paris Üniversitesi içerisinde kurulan üniversite kitaplıkları ile üniversite kütüphanelerinin oluşturulmasında ilk adımları atılmıştır. İlk katalogun 1290 tarihinde Sorbonne Üniversitesi Kütüphanesine ait olduğu bilinmektedir. Fakat bu katalog kaybolmuştur. 1338 yılında yapılmış olan katalog ise bugün Arsenal Üniversitesi’nde muhafaza edilmektedir ve 1722 el yazmasının bilgileri mevcuttur<sup>5</sup>.

Orta çağ üniversitelerinde eğitim genellikle kilisenin etkisi altındaydı. 17. yüzyılda bu üniversitelerden ayrılan bazı araştırmacılar bilim akademilerini kurmuştur. Daha sonra bu akademiler, üniversiteler ile birleştirilmiştir. Bu değişimlerden üniversite kütüphaneleri de etkilenmiştir. 1737 yılında kurulan Göttingen Üniversitesi Kütüphanesi araştırma ve öğretimi destekleme amacıyla kurulan ilk kütüphanedir<sup>6</sup>. 1450 yılında Gutenberg tarafından hareketli matbaanın icadıyla birlikte bilgi kaynakları artık daha geniş kitlelere ulaştırılabilir olmuştur.

19. yüzyıl modern üniversitelerin doğmaya başladığı zaman olarak kabul edilmektedir. Modern üniversitelerin ilki olarak kabul edilen Berlin Üniversitesi 1810 yılında Wilhelm von Humboldt öncülüğünde kurulmuştur. ABD’de 1636 yılında kurulan Harvard Üniversitesi ilk kurulan üniversite olmakla birlikte kurucusunun

---

<sup>5</sup> Ayşe Üstün, **Bilgi Merkezleri: Üniversite ve Bilimin Anahtarı**, İstanbul, [yayl.y.], 2017, s.13.

<sup>6</sup> Fikri Özçelik, “Üniversite Kütüphanesinde Kullanıcı Eğitimi: İstanbul’daki Üniversite Kütüphanelerindeki Uygulamalar”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kütüphanecilik Anabilim Dalı, 2001, s.6.

ölümünden sonra Harvard Koleji olarak isim değişikliği yaşamıştır. Bu sebeple gerçek anlamda ilk üniversitenin 1876 yılında kurulan Johns Hopkins Üniversitesi olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır<sup>7</sup>.

Yine aynı yıl, kütüphanecilik açısından da önemli gelişmeler yaşanmıştır. ABD’de 1876 yılında Library Journal adında kütüphaneciler için ilk mesleki yayın orta çıkmıştır. ABD’de kütüphaneciler teşkilatlanma ve bilgilenme konusunda gayret göstermiş; 1876 yılında ALA (American Library Association) kurulmuş, DOS (Dewey Onlu Sınıflama) ilk kez basılmıştır<sup>8</sup>.

Birçok kurum gibi üniversiteler ve üniversite kütüphaneleri de dünya savaşlarından etkilenmiştir. Bilindiği üzere tarih boyunca bir milletin geçmişini yok etmek amacıyla kütüphaneler yok edilmiştir. Bunun örneğini tarihin en eski kütüphanesi olan İskenderiye Kütüphanesi’nde görebiliriz. Savaşlardan etkilenen kütüphanelerin teknik donanımda değişikliğe gittiği görülmektedir. Bu değişikliklerin başında kart kataloglar için büyük dolapların yapıldığı, ödünç verme işlemleri için daha geniş masaların yer aldığı bilinmektedir<sup>9</sup>.

Bilgisayar ve iletişim teknolojisinin gelişimine kütüphaneler de kayıtsız kalamamıştır. Sunduğu hizmetlerde teknolojiden faydalanmaya başlamış, özellikle 1990’lı yıllarda hayatımıza giren internet ile bilgiye erişimde çok önemli değişiklikler meydana gelmiştir. Kart kataloglar yerini OPAC (Online Public Access Catalog)’a bırakmıştır. MARC (Machine Readable Cataloging) formatı Amerikan Kongre Kütüphanesi tarafından hazırlanmış ve kullanılabilir hale getirilmiştir. Hızla artan bilgi kaynaklarına tek başına sahip olmanın imkânsız olduğu anlaşıldığından kütüphaneler arası ödünç verme servisleri ve ortak derme geliştirme girişimleri gelişmiş ve etkili hale gelmiştir.

---

<sup>7</sup> Erkan Keser, “Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyeti Ölçümü”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2007, s.13.

<sup>8</sup> Elmer M. Grieder, “Kütüphane Üniversitenin Kalbidir”, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, C.V, No: 2, 1956, s.95.

<sup>9</sup> Dana W. Boden, **A History of the Utilization of Technology in Academic Libraries**, Nebraska, University of Nebraska-Lincoln, 1993, s.8.

## 1.1.2. Türkiye’de Üniversite Kütüphanelerinin Gelişimi

Üniversite kütüphanelerinin tarihsel gelişimini incelemek istediğimizde karşımıza Cumhuriyet tarihiyle birlikte bazı kilometre taşları çıkmaktadır. Türkiye Cumhuriyeti kurulduğu andan itibaren çeşitli siyasi dönemler geçirmiş ve bu siyasi dönemeçlerin her birinde gerek milli eğitim gerekse yükseköğretim konusunda çeşitli kanunlarla yenilikler ve değişiklikler yapılmıştır. Türkiye’de üniversitelerin ve dolayısıyla üniversite kütüphanelerinin gelişimlerini incelemek için süreci, yükseköğretimi etkileyen yasalar çerçevesinde tarihsel dönemlere ayırmak yerinde olacaktır.

### 1- 1933-1946 Dönemi

1933-1946 döneminin başlangıcında üniversitelerle ilgili çok önemli bir adım atılmıştır. Bu adım 1 Nisan 1924 tarihinde TBMM’de kabul edilen 493 numaralı kanundur. Bu kanun kapsamında Darülfünun-u Osmani, İstanbul Darülfünunu adıyla yeniden kurulmuş aynı zamanda bilimsel ve idari özerklik verilmiştir<sup>10</sup>.

Fakat İstanbul Darülfünunu yeterli derecede bilimsel faaliyetlere öncelik vermediği ve aynı zamanda Cumhuriyet devrimlerini özümsemeye ve özümsemesinde yeterli rolü oynamadığı için çeşitli çevrelerden olumsuz eleştiriler almaya başlamıştır. İstanbul Darülfünununda reform amacıyla Cenevre Üniversitesi’nden çağırılan Prof. Albert Malche 1 Haziran 1932 tarihinde izlenimlerini ve reform önerilerini içeren bir raporu Milli Eğitim Bakanlığı’na sunmuştur. Sunulan rapor İstanbul Darülfünunundaki öğrenci hayatı, fakülte başına düşen profesör kadrosu, kütüphanelerin merkezileştirilmesi, eğitim yöntemlerinin değiştirilmesi, yabancı dil eğitimi, Türkçe bilimsel yayınların azlığı vb. birçok konuya değiniyordu. Raporun kütüphanelerle ilgili olan bölümünde kütüphanelerin erken kapanıyor

<sup>10</sup> Hüseyin Korkut, “Türkiye’de Cumhuriyet Döneminde Üniversite Reformları”, **Milli Eğitim Dergisi**, Güz, Sayı: 160, 2003, (Çevrimiçi)  
[http://dhgm.meb.gov.tr/yayinlar/dergiler/Milli\\_Egitim\\_Dergisi/160/korkut.htm](http://dhgm.meb.gov.tr/yayinlar/dergiler/Milli_Egitim_Dergisi/160/korkut.htm), 15 Ağustos 2018.

oluşundan, dermenin yetersizliğine, hali hazırda bulunan Türkçe kaynakların azlığından, kütüphaneler arası iş birliği olmayışından bahsedilmektedir. Malche raporunu “Darülfünun meselesi esas itibari ile Türkiye’nin fikri, manevi hatta içtimai istikbali meselesidir. Eğer bir medeniyet ilimsiz yahut ilmin zıddına olarak terakki ve taali edebilseydi, o zaman darülfünunu kapatmak sureti ile tasarruf temin edilirdi.”<sup>11</sup> diyerek sonlandırmıştır.

Bu raporu dikkatle inceleyen Türkiye Cumhuriyeti’nin kurucusu Gazi Mustafa Kemal Atatürk raporda yer alan her madde üzerinde ayrıntılı olarak incelemede bulunmuş ve bu rapor doğrultusunda İstanbul Darülfünununun yeniden yapılandırılmasını ve çağdaş bir üniversiteye dönüştürülmesini kabul etmiştir. 2252 numaralı “İstanbul Darülfünununun İlgası ve Maarif Vekaletince Yeni Bir Üniversitenin Kurulmasına Dair Kanun” ile 31 Temmuz 1933 tarihinde İstanbul Darülfünunu kapatılmış, 1 Ağustos 1933 tarihinde İstanbul Üniversitesi kurulmuştur.

Bu üniversiteden beklenen; Batı Avrupa üniversiteleri ayarında, gerçeği araştıran ve değerlendiren, bilgiyi toplayan, düzenleyen, çoğaltan ve yayan bir bilim kurumu olmasıydı<sup>12</sup>. Bu dönemde faşist Alman diktatör Hitler’in zulmünden kaçan ve Türkiye’yi en özgür ülke olarak gören bilim adamları ülkemize gelerek İstanbul Üniversitesi’nde çalışmaya başlamıştır. Bu sayede, üniversiteden beklenenin gerçekleştirilmesi için büyük bir fırsat yakalanmıştır.

Üniversite reformu sürecinde İstanbul Üniversitesi’nde bulunmuş ve birçok alanda katkı sağlamış olan Ernest Hirsch, gözlemlerini ve Türkiye’deki üniversite kütüphanelerinin durumunu şu şekilde iletmiştir; “Üniversite hocası, önceden hazırlanmış bir metni okur, öğrenci ise, bu metni ezberlemek zorundadır. Türkçe’den başka bir dil bilmeyen öğrenciler, dersler dışında, herhangi bir kaynaktan yararlanmak ya da bilgi edinmek imkanına sahip değildirler, ya da pek ender durumlarda bunu başarabilirler. Aslında periyodik olarak yayınlanan meslek dergilerini bile içermeyen kitaplıklardan kitap ödünç alma diye bir eylemin varlığı dahi bilinmez.”<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Albert Malche, **İstanbul Üniversitesi Hakkında Rapor**, İstanbul, Devlet Basımevi, 1939.

<sup>12</sup> Ernst E. Hirsch, **Hâtralarım : Kayzer dönemi, Weimar Cumhuriyeti, Atatürk Ülkesi**, Ankara, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 1985, s. 244.

<sup>13</sup> a.e., s. 263.



Bu dönem, üniversitelerin yeni yeni kurulduğu, farklı araştırmacılardan fikirler alınan bir dönem olarak görülebilir. Ayrıca milli kütüphanenin kurulması ve bibliyografik denetimin gerçekleştirilmesi yine bu döneme rastlamaktadır.

## 2- 1946-1960 Dönemi

1946 yılında çıkarılan 4936 sayılı Üniversiteler Kanunu ile üniversitelere bilimsel özerklik ve tüzel kişilik sağlanmış, idari özerklik kısmen verilmiş aynı zamanda Milli Eğitim Bakanı üniversitelerin başı ve hükümet adına üniversiteleri denetlemeyle yetkilendirilmiştir. Ankara Üniversitesi kurulup, diğer üniversiteler de bu kanun kapsamına alınmıştır<sup>14</sup>.

Açılan yeni üniversitelerle birlikte kütüphanelerin de plansız bir şekilde oluşturulmasına başlanmıştır. İstanbul Üniversitesi örneğinde olduğu gibi merkez kütüphane yanında bağımsız fakülte, kürsü, seminer kütüphaneleri diğer üniversitelerde de yaygınlaşmaya başlamıştır<sup>15</sup>.

1952 yılında Milli Eğitim Bakanlığı'nın davetlisi olarak Türkiye'ye gelen Kentucky Üniversitesi'nden Dr. Lawrence S. Thompson üniversiteleri ve üniversite kütüphaneleri gezerek bazı gözlemlerde bulunmuş ve bu gözlemleri kaleme alarak bir rapor halinde Milli Eğitim Bakanlığı'na sunmuştur. Thompson'ın raporunda yer alan şu kısım 1950'lerdeki üniversite kütüphanelerinin durumunu açıkça göstermektedir<sup>16</sup>; "Üniversite kütüphanelerinizin durumu beni ciddi endişelere sevk etmiştir. Bir ikisi müstesna, idareleri son derece kötüdür. Ankara ve İstanbul'daki kütüphane hizmetleri için yapılan masrafın tutarı aynı büyüklükteki Amerikan üniversitelerinden çok daha fazladır. Üniversitelerde hesapsız seminer ve enstitü koleksiyonları mevcut bulunmaktadır. Üniversite kütüphanelerinizde merkezi bir idare veya otorite söz

---

<sup>14</sup> **Üniversiteler Yılı 1975 - 1976 Öğretim yılı**, Ankara, Üniversitelerarası Kurul Genel Sekreterliği, 1977.

<sup>15</sup> İrfan Çakın, "Üniversitelerimizin Bilgiye Erişim Ortamları: Genel Değerlendirme", **Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi**, C.XV, NO: 3, 1998, s.41.

<sup>16</sup> Lawrence S. Thompson, "Türkiye'de Kütüphaneleri Geliştirme Programı", **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, C.I, No: 2, 1952, s.89.

konusu değildir; kütüphanecilerin çoğu da profesörlerin saygısına mazhar olamamaktadır”. Thompson raporunun sonuç kısmında üniversite kütüphaneleriyle ilgili birkaç öneride bulunmaktadır. Bunlar<sup>17</sup>;

- İki büyük Türk Üniversitesinin birinde veya her ikisinde birer kütüphane okulu kurulması,
- İcap ediyorsa, kanunla, kütüphaneler arası işbirliğinin idame ettirilmesi,
- Tavsiyelerimize uygun olarak, üniversite kütüphaneleri idaresinin tam bir şekilde ıslah edilmesidir.

1956 yılında Amerikan modeliyle kurulan Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) merkezi bir kütüphaneye sahip olan ilk üniversitedir. ODTÜ'nün sağladığı batılı tarzdaki bilgi hizmeti ve kütüphane sistemiyle diğer üniversite kütüphaneleri için örnek oluşturmuş ve daha sonra kurulan Hacettepe Üniversitesi ve Boğaziçi Üniversitesi kütüphanelerinde aynı tarz görülebilmektedir<sup>18</sup>.

Bu dönem, üniversite ve üniversite kütüphanelerinin kampüs yapılanması içerisinde ortaya çıkmaya başladığı bir dönem olarak görülebilir.

### **3- 1960-1973 Dönemi**

27 Mayıs 1960 tarihinde Milli Birlik Komitesi'nin devlet yönetimine el koymasının ardından 27 Ekim 1960 tarihinde 115 sayılı kanun ile üniversitelerin denetimi Milli Eğitim Bakanlığı'ndan çıkarılarak üniversitelere bilimsel ve idari özerklik sağlanmıştır. 1954-1955 öğrenim yılında Ankara Üniversitesi'nde kurulan Kütüphanecilik bölümü ilk mezunlarını verdiği sırada 1960 yılında Devlet Planlama Teşkilatı, Türkiye'nin ekonomik ve sosyal kalkınmasını hızlandırmak amacıyla

---

<sup>17</sup> a.e., s. 99.

<sup>18</sup> Çakın, a.g.e., s. 41.

kurulmuştur. DTP'nin 1963-1967 Birinci 5 yıllık kalkınma planı çerçevesinde kütüphanecilik ilk kez plan dahiline alınmıştır ve bahsi geçen madde şu şekildedir<sup>19</sup>:

“Eğitimin ayrılmaz bir parçası olan kitaplıklar için gerekli harcamalar eğitimin diğer harcamaları ile birlikte düşünülmüştür. Kitaplıkların eğitim hedeflerine ve ihtiyaçlara en uygun bir şekilde kurulup yürütülmesi ile ilgili gerekli bütün tedbirler alınacaktır.”

VII. Milli Eğitim Şura'sına rapor hazırlayan Yükseköğretim Komitesi araştırma ve öğretim faaliyetlerinde verimliliğin artırılması için fonksiyonel üniversite kütüphanelerinin kurulması gerekliliğinden bahsederken kütüphanelerdeki mevcut dermenin geliştirilmesi, kütüphanecilik eğitimi almış kişilerin bu işlere atanması gerektiği ve kütüphaneler arası işbirliğinin yoğunlaştırılması konularında öneriler sunar<sup>20</sup>.

Birinci 5 Yıllık Kalkınma Planı çerçevesinde 1963 yılında Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu yapılan araştırmaları desteklemek, geliştirmek ve düzenlemek amacıyla kuruldu. İkinci 5 Yıllık Kalkınma Planı'nda ise Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu'na Bilimsel ve Teknik Dokümantasyon Merkezi'nin ve Türkiye İktisadi ve Sosyal Araştırma Kurumu'nun kurma görevi verilmiştir. Bu sayede Türkiye'deki ve yabancı memleketlerdeki bilimsel tebliğleri, araştırma sonuçlarını, her türlü bibliyografyayı toplayacak ve bu bilgileri bilim adamlarının isteklerine hazır bulunduracak aynı zamanda bakanlıklarda ve üniversitelerde yapılan araştırmaların duyurulması ve bunun sonucu bir işbirliğinin sağlanabilmesi için bir haberleşme sisteminin kurulması gerekliliğinden bahsedilmiştir<sup>21</sup>. Bu gereklilikler neticesinde 1966 yılında TÜBİTAK çatısı altında Türkiye'nin ilk dokümantasyon merkezlerinden biri olan Türkiye Bilimsel ve Teknik Dokümantasyon Merkezi (TÜRDOK) kurulmuştur. Fakat TÜRDOK tarafından verilmeye başlanan temel ve uygulamalı bilimlerde yayın tarama, literatürdeki bilgilerin derlenmesi, yurt- içi ve yurt-dışı belge sağlama, bilgi duyuru vb. hizmetler, üniversite kütüphanelerinin bilgi hizmetlerindeki potansiyelini göstermeden etkisizleşmesine sebep olmuş ve

<sup>19</sup> **Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1963-1967)**, Ankara, DPT, 1963, (Çevrimiçi)  
[http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalknma Planlar/Attachments/9/plan1.pdf](http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalknma%20Planlar/Attachments/9/plan1.pdf), 18 Ocak 2018.

<sup>20</sup> Çakın, a.g.e., s.42.

<sup>21</sup> **İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1968-1972)**, Ankara, DPT, 1968, (Çevrimiçi)  
[http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalknma Planlar/Attachments/8/plan2.pdf](http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalknma%20Planlar/Attachments/8/plan2.pdf), 18 Ocak 2018.

sadece bilgi kaynaklarını bulundurmakla görevli kuruluşlar izlenimi vermelerine neden olmuştur<sup>22</sup>.

1960'lı yıllarda Türkiye'de bulunan eğitimci J. S. Szyliowicz üniversite kütüphaneleri hakkındaki gözlemlerini şu şekilde iletmiştir: "Üniversitelerdeki kütüphaneler gerek kitapların sayısı gerek erişim olanakları gerek kütüphanecilerin nitelikleri gerekse bina itibarıyla yetersiz durumdadır. Bu duruma bir örnek vermek gerekirse, İstanbul Üniversitesi Kütüphanesi yıkılma tehlikesi olan bir binada hizmet vermektedir. Sadece öğretim üyelerine ödünç kitap verilmekte, son sınıf öğrencileri ise kaynaklardan kütüphane içinde yararlanabilmektedir. Kütüphanelerin çoğunda konu katalogları olmadığı gibi, kitapların raflardaki düzeni kütüphaneye giriş tarihine göre yapılmaktadır. Bu ortam, aranılana erişim konusunda kendini araştırmaya adanmış olanlar için bile büyük zorluklar yaratmaktadır."<sup>23</sup>

1973 yılına kadar yani diğer bir deyişle Cumhuriyet'in 50. Yılında üniversite sayısı giderek çoğalmış 1967 yılında Ankara'da Hacettepe Üniversitesi, 1971 yılında İstanbul'da Boğaziçi Üniversitesi'nin açılmasıyla toplamda üniversite sayısı 9'u bulmuştur.

Bu dönem, üniversiteler için özerkliğin vazgeçilmez bir unsur olduğunun anlaşıldığı, aynı zamanda planlı dönemin başlamasıyla birlikte üniversite kütüphanelerinin de eğitimin önemli bir ögesi olarak görülmeye başlandığı bir dönemdir.

#### **4- 1973-1981 Dönemi**

1973 yılında çıkarılan 1750 sayılı Üniversiteler Kanunu ile özel kuruluş yasaları olduğundan Boğaziçi Üniversitesi ve ODTÜ hariç diğer üniversitelerin tek bir çerçevede toplanması amaçlanmıştır. Kanunda üniversitelerin tanımı ve görevleriyle ilgili maddeler yer almaktadır. 1750 sayılı Üniversiteler Kanunu'nda kütüphanelerle

---

<sup>22</sup> Çakın, a.g.e., s. 43.

<sup>23</sup> Joseph S. Szyliowicz, **Education on Modernization in the Middle-East**, New York, Cornell University Press, 1973, s. 42.

ilgili bir bölüm olmamakla birlikte kütüphaneler açısından önemli sayılabilecek 35. Madde yer almaktadır. Bu maddeye göre<sup>24</sup> “Uzmanlar, lâboratuvarlarda, kitaplıklarda, enstitü, Minik ve atelyelerde öğretimle doğrudan doğruya veya dolayısıyla ilgili olan ve özel bilgi veya uzmanlığa ihtiyaç gösteren bir işle görevlendirilen yardımcılardır.”

1970'lere kadar her alandaki kalkınmalar 3 büyük şehirde yani İstanbul, Ankara ve İzmir'de gözlenmektedir. 1970'lerin başından itibaren ise kalkınma ülke geneline yayılmış ve diğer şehirlerde kendi üniversitelerini istemeye başlamıştır. 1970-1980 döneminde üniversite sayısı hızla artmış, ülke genelinde üniversite sayısı 19'a ulaşmıştır. Her bölgede bulunan merkez kentlerde üniversiteler açılmaya başlanmıştır. Bu dönemde açılan üniversiteler kronolojik sıra ile şöyledir<sup>25</sup>;

- Çukurova Üniversitesi (1973)
- Dicle Üniversitesi (1973)
- Anadolu Üniversitesi (1973)
- Cumhuriyet Üniversitesi (1974)
- Uludağ Üniversitesi (1975)
- Fırat Üniversitesi (1975)
- Selçuk Üniversitesi (1975)
- İnönü Üniversitesi (1975)
- Ondokuz Mayıs Üniversitesi (1975)
- Erciyes Üniversitesi (1978).

Devlet Planlama Teşkilatı tarafından hazırlanan Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda ulusal ve uluslararası bilgi ve belgelerin etkin bir şekilde toplanılmadığından bahsedilmiştir. Bu sebeple “Bilimsel ve teknik bilgi birikimi, bilgi akımı ve bu hizmetlerin ihtiyaçlara uygun biçimde gelişmesini sağlamak amacıyla dokümantasyon hizmetleri ile araştırma ve ihtisas kitaplıkları geliştirilecektir. Millî Kütüphane ve TBTA bu amaçla ortak bir envanter çalışması

---

<sup>24</sup> “Üniversiteler Kanunu”, No: 1750, [R.G.], S. 14587, tar. 07.07.1973, s. 593 (Çevrimiçi) <http://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/14587.pdf>, 20 Ocak 2018.

<sup>25</sup> Durmuş Günay, Aslı Günay, “1933'den Günümüze Türk Yükseköğretiminde Niceliksel Gelişmeler”, **Yükseköğretim ve Bilim Dergisi**, C.I, No:1, 2011, s.3.

yapacak ve bir geliştirme programı hazırlayacaklardır.”<sup>26</sup> şeklinde bir madde plana dahil edilmiştir.

Kalkınma Planlarına dahil edilmeye başlanan kütüphanecilik alanı mevcut üniversite kütüphanelerinin bazılarında hala değiştirilememiş olan ayırık düzen yani merkezileştirilememe sebebiyle gelişmekte güçlük çekmektedir. Dönemin üniversite kütüphanelerindeki durumu daha iyi anlayabilmek için, Meral Alpay ve Safiye Özkan’ın İstanbul Üniversitesi, İstanbul Teknik Üniversitesi İstanbul Devlet Güzel Sanatlar Akademisi ve İstanbul Devlet Mühendislik ve Mimarlık Akademisi kütüphanelerine dair gözlemlerine bakmak faydalı olacaktır. Alpay ve Özkan, İstanbul Kütüphaneleri adlı kitapta şu önemli noktalara değinmiştir:

- Araştırılan kurumların merkez kütüphaneleri dışında fakülte, seminer, enstitü, klinik vb. çok sayıda irili ufaklı kütüphaneler vardır.
- Bunlar arasında sağlama, kataloglama, depolama, yararlandırma konularında yönetim ve meslek açısından bir eşgüdüm, işbirliği, denetim yoktur.
- Kütüphanecisiz ya da memursuz kütüphaneleri açık bulup yararlanmak ya olanaksız ya da çok güçtür.
- Öğretim üyeleri ve yardımcıları kütüphaneleri yalnızca kendileri için kurulmuş sanmaktadır.
- Hepsinde yetersizlik ve savurganlık aynı anda bir arada gözlenmektedir.
- Son yıllardaki bütçe darlığı, döviz sıkıntısı öğretim üyelerini, yardımcılarını özellikle araştırmacıları kitap, dergi konusunda güç koşullar içine sokmaktadır.
- Asistanların, sekreterlerin kütüphane hizmetlerinde çalıştırılmaları yanlış bir kütüphane politikası olduğu gibi meslek eğitimi görmüş kütüphanecilerin de başka işlerde kullanılmaları doğru sayılmamalıdır.
- Hemen hepsinde rastlanan meslek eğitimi görmüş kütüphaneciler günlük işlerin içinde boğulmakta mesleki yayınları izleyerek yeni gelişmeleri öğrenememektedir. Üst yöneticiler (fakülte ya da üniversite sekreterleri, dekanlar, rektörler) kütüphanecilerin bu sorunlarını ya hiç bilmemekte ya da bilmezlikten gelmektedirler.

---

<sup>26</sup> **Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı (1973-1977)**, Ankara, DPT, 1973, (Çevrimiçi), <http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13738/plan3.pdf>, 20 Ocak 2018

- Hemen hepsinde öğrencilere yönelik kütüphane hizmeti yetersizdir. Hatta öyle kütüphaneler vardır ki öğrencilerin oraya girmesi resmen olmasa bile yasaklanmıştır.
- En genç fakültelerde bile fakülte kütüphanesi ile kürsü kütüphaneleri birlikte örgütlenmeye çalışılmakta, bugün bile parasal açıdan sakat ve savurganca bir örgütlenme modeli ortaya çıkarılmaktadır <sup>27</sup>.

Yukarıda belirlenen sıkıntıların bazılarının günümüzde de devam ettiğini söylemek yanlış olmaz. Üniversiteler yer sorununu çözmek adına pek çok farklı yerde yerleşke kurmakta dolayısıyla üniversitelerin merkez kütüphanelerinin dışında bu alanlarda da kütüphaneler bulunmaktadır. Kullanıcı istekleri doğrultusunda aynı bilgi kaynaklarından birçok alınarak bu yerleşke kütüphanelerinin dermesine katıldığı bilinmektedir.

Alpay ve Özkan, o dönemde yaşanan en büyük sıkıntılardan birini de bütçe konusu olarak görmektedir. Ülkenin içinde bulunduğu durumdan kaynaklı olarak üniversitelerin ve üniversitelerin kütüphanelerinin ayırdığı bütçede azalmalar meydana gelmiştir. Kütüphanelerin kullanıcılarına sağlaması gereken güncel kaynakları azalmış hatta yurtdışından sağlanan güncel ve taze bilgiye ulaşım ise kişisel çabalarla sağlanabilir hale gelmiştir<sup>28</sup>.

Kütüphaneler kalkınma planlarında dahi yeterince yer bulamamıştır. Görüldüğü gibi bu dönem de üniversite kütüphanelerinin gelişimi açısından çok da parlak bir dönem olarak görülemez.

---

<sup>27</sup> Meral Alpay, Safiye Özkan, **İstanbul Kütüphaneleri**, İstanbul, Ünal Matbaası, 1982, s. XXIII-XXIV.

<sup>28</sup> a.e. s. XXV.

## 5- 1981-Günümüz Dönemi

Üniversiteler açısından yapılan köklü değişimlerden biri de Gazi Mustafa Kemal Atatürk'ün 1933 Üniversite Reformu ve 1956 ODTÜ'nün kurulmasından sonra 1981 yılında çıkarılan Yükseköğretim Kanunu'dur.

Sözü edilen kanun öncesinde Türk Eğitim Sistemi 5'e ayrılıyordu. Bunlar;

- 1- Üniversiteler
- 2- Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı akademiler
- 3- Bir kısmı diğer bakanlıklara, çoğu Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı iki yıllık meslek yüksek okulları ile konservatuvarlar
- 4- Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı üç yıllık eğitim enstitüleri
- 5- Mektupla öğretim yapan YAYKUR

Dönemin şartlarında gerçekleştirilen Anayasa değişikliği ve 1981'de çıkarılan 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ile kurumlar köklü bir değişiklik yaşamışlardır. Daha önce kurulup iptal edilmiş olan Yükseköğretim Kurumu (YÖK) kurulmuştur.

“Bu kanunla ülkemizdeki tüm yükseköğretim kurumları Yükseköğretim Kurulu (YÖK) çatısı altında toplanmış, akademiler üniversitelere, eğitim enstitüleri eğitim fakültelerine dönüştürülmüş ve konservatuvarlar ile meslek yüksekokulları üniversitelere bağlanmıştır. Böylece, söz konusu kanun hükümleri ve Anayasa'nın 130. ve 131. maddeleriyle kendisine verilen görev ve yetkiler çerçevesinde özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğine sahip bir kuruluş olan Yükseköğretim Kurulu, tüm yükseköğretimden sorumlu tek kuruluş haline gelmiştir.”<sup>29</sup>

Kanunun dördüncü bölümünde yer alan 12. Maddede yükseköğretim kurumlarının görevleri şu şekilde sıralanmıştır<sup>30</sup>;

- a) Çağdaş uygarlık ve eğitim - öğretim esaslarına dayanan bir düzen içinde, toplumun ihtiyaçları ve kalkınma planları ilke ve hedeflerine uygun ve

<sup>29</sup> Yükseköğretim Kurumu, “Tarihçe” (Çevrimiçi) <http://www.yok.gov.tr/web/guest/tarihce> , 29 Ocak 2018.

<sup>30</sup> **Yükseköğretim Kanunu, a.g.e.**



ortaöğretime dayalı çeşitli düzeylerde eğitim - öğretim, bilimsel araştırma, yayım ve danışmanlık yapmak,

- b) Kendi ihtisas gücü ve maddi kaynaklarını rasyonel, verimli ve ekonomik şekilde kullanarak, milli eğitim politikası ve kalkınma planları ilke ve hedefleri ile Yükseköğretim Kurulu tarafından yapılan plan ve programlar doğrultusunda, ülkenin ihtiyacı olan dallarda ve sayıda insan gücü yetiştirmek,
- c) Türk toplumunun yaşam düzeyini yükseltici ve kamuoyunu aydınlatıcı bilim verilerini söz, yazı ve diğer araçlarla yaymak,
- d) Örgün, yaygın, sürekli ve açık eğitim yoluyla toplumun özellikle sanayileşme ve tarımda modernleşme alanlarında eğitilmesini sağlamak,
- e) Ülkenin bilimsel, kültürel, sosyal ve ekonomik yönlerden ilerlemesini ve gelişmesini ilgilendiren sorunlarını, diğer kuruluşlarla işbirliği yaparak, kamu kuruluşlarına önerilerde bulunmak suretiyle öğretim ve araştırma konusu yapmak, sonuçlarını toplumun yararına sunmak ve kamu kuruluşlarınca istenecek inceleme ve araştırmaları sonuçlandırarak düşüncelerini ve önerilerini bildirmek,
- f) Eğitim - öğretim ve seferberliği içinde, örgün, yaygın, sürekli ve açık eğitim hizmetini üstlenen kurumlara katkıda bulunacak önlemleri almak,
- g) Yörelerindeki tarım ve sanayinin gelişmesine ve ihtiyaçlarına uygun meslek elemanlarının yetişmesine ve bilgilerinin gelişmesine katkıda bulunmak, sanayi, tarım ve sağlık hizmetleri ile diğer hizmetlerde modernleşmeyi, üretimde artışı sağlayacak çalışma ve programlar yapmak, uygulamak ve yapılanlara katılmak, bununla ilgili kurumlarla işbirliği yapmak ve çevre sorunlarına çözüm getirici önerilerde bulunmak,
- h) Eğitim teknolojisini üretmek, geliştirmek, kullanmak, yaygınlaştırmak,
- i) Yükseköğretimin uygulamalı yapılmasına ait eğitim - öğretim esaslarını geliştirmek, döner sermaye işletmelerini kurmak, verimli çalıştırmak ve bu faaliyetlerin geliştirilmesine ilişkin gerekli düzenlemeleri yapmaktır.

Üniversite kütüphanelerinin görevi eğitim-öğretimi desteklemek, öğrenci ve öğretim elemanlarına bilgi hizmeti sunmak ve en doğru bilgiye ulaştırmak olduğundan

bu maddelerde belirtilen görevleri yerine getirebilmesi için üniversitelerin kütüphaneleriyle iş birliği içerisinde olması gerektiği yadsınamaz bir gerçektir.

Bu kanun çerçevesinde yapılan iki büyük değişiklikten birincisi; YAYKUR'un görevleri Anadolu Üniversitesi'ne devredilmiş ve uzaktan öğretim ülke genelinde yaygınlaşması hedeflenmiştir. İkinci değişiklik ise üniversitelerin sadece devlet tarafından değil devlet gözetiminde vakıflar tarafından da kurulabileceği olmuştur. İhsan Doğramacı Vakfı tarafından 1984 yılında Ankara'da kurulan Bilkent Üniversitesi vakıf üniversitelerinin ilkidir. Yükseköğretim Kurulu'nun 19 Ağustos 1982 tarihinde almış olduğu 'İlke Kararı' ile üniversite kütüphanelerinde gözlenen kaynak ve bütçe israfının önüne geçilmesi için önemli kararlar alınmıştır. Bu kararlar doğrultusunda merkezi bir kayıt ve yönetimin olması, derme geliştirme işlemleri yapılırken satın alma ve aboneliklerin merkezi olarak yapılması, uzmanlık gerektiren konularla ilgili bazı kitapların katalog kayıtlarının merkezde tutulmak kaydı ile ilgili bölümlerde bulundurulması ve her kütüphanede Atatürk İlke ve İnkılaplarına ait kitapların özel olarak belirlenmiş ayrı bir yerde bulundurulması ve bu şekilde hizmete sunulması gerekliliğinden bahsedilmektedir<sup>31</sup>.

1983 senesinde yapılan yeni düzenlemelerle 124 sayılı "Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname" ile üniversitelerde idari teşkilat içerisine 'Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı' eklenmiştir. Kararnamenin 33. Maddesinde Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı'nın görevleri şu şekilde sıralanmıştır;

- a) Üniversite kütüphanelerinin her türlü hizmetlerini karşılamak,
- b) Baskı, film, videobant, mikrofilm gibi kayıt katalogları ve hizmete sunma işlemleri ile bibliyografik tarama çalışmaları yapmak,
- c) Verilecek benzeri diğer görevleri yerine getirmek.

Üniversitelerde idari teşkilatlanma içerisinde Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığının oluşturulması eylemi temelde üniversitelerde bulunan çeşitli kütüphanelerin merkezleştirilme isteğinin bir sonucu olarak yorumlanabilir. Bu

---

<sup>31</sup> Çakın, a.g.e., s.45.

merkezleştirilme sayesinde birçok fayda sağlanmakla birlikte özellikle kısıtlı olan kütüphane bütçesi daha verimli bir şekilde kullanılacaktır. Yükseköğretim Kurulu içerisinde 26 Aralık 1984'te "Dokümantasyon ve Uluslararası Tarama Merkezi" adında bir merkez kurularak merkezleşme adına bir adım daha atılmıştır. Bu merkezin amacı kullanıcıya güncel bilgi kaynaklarını ulaştırmak, üniversite kütüphanelerine öncülük etmek, örnek olmak ve gerektiği takdirde mevcut bulunan sorunlar hakkında çözümler getirmektir<sup>32</sup>. Fakat Dokümantasyon ve Uluslararası Tarama Merkezi dermesinde bulunan kaynakları (tezler hariç) 1996 yılında TÜBİTAK ile imzalanan protokol neticesinde TÜBİTAK tarafından 1996 yılında kurulan ULAKBİM'e devretmiştir.

Devlet Planlama Teşkilatı'nın 6. Beş Yıllık Kalkınma Planı'na bakıldığında toplumun bir bilgi toplumu haline dönüştürülmesi hedefi göze çarpmaktadır. Bu hedef doğrultusunda hali hazırda bulunan araştırmacıların sayısının ve üniversitelere verilen kadro sayısının misli ile arttırılacağından bahsedilmektedir. Aynı zamanda kütüphane hizmetlerinin ülke genelinde yaygınlaştırılması için önemler alınacağı ibaresi bulunmaktadır<sup>33</sup>.

1996-2000 yıllarını kapsayan Devlet Planlama Teşkilatı tarafından oluşturulan 7. Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda ise çok sayıda yeni üniversitenin açıldığı fakat altyapısı tamamlanmadan açıldığı için eğitim öğretim kalitesinin azaldığından, öğretim görevlisi sayısının yetmediğinden ve genel olarak üniversitelere bakıldığında öğretim elemanlarının sayıca dağılımlarında eşitsizlik olduğundan bahsedilmektedir. Üniversite ve fakültelerin kaynak yaratma ve harcama konularında hareket serbestliğinin genişletilmesi, sistemde rekabet ortamı geliştirerek etkinliğin artması ve Ar-Ge çalışmalarının artması vb. hedefler konulmuştur. Mevcut durumda üniversitelerin merkeziyetçi yapıdan kurtarılması gerekliliği ortaya çıkmıştır<sup>34</sup>.

2000'li yıllarda bilginin bulunduğu ortam hızla değişmeye başlamış, üniversite

---

<sup>32</sup> Elçin Özbudak, "YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi Koleksiyonundaki Sanat ve Beşeri Bilimler Konulu Süreli Yayınların Kullanım Değerlendirmesi", **Türk Kütüphaneciliği**, C.IX, NO: 2, 1995, s.114.

<sup>33</sup> **Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı (1990-1994)**, Ankara, DPT, 1989, (Çevrimiçi), [http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalkinma Planlar/Attachments/4/plan6.pdf](http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalkinma%20Planlar/Attachments/4/plan6.pdf), 3 Şubat 2018.

<sup>34</sup> **Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1996-2000)**, Ankara, DPT, 1995 (Çevrimiçi) <http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13742/plan7.pdf>, 3 Şubat 2018.

kütüphaneleri de bu gelişime ayak uydurmak zorunda kalmıştır. Bilginin basılı ortamdan elektronik ortama göç etmesiyle birlikte üniversite ve araştırma kütüphaneleri kullanıcılarına bilgiyi hızlı ve ekonomik olarak getirebilmek adına konsorsiyumlar oluşturmaya başlamıştır. Ülkemizde bunun örneği olarak Anadolu Üniversite Kütüphaneleri Konsorsiyumu (ANKOS) gösterilebilir. Günümüzde ANKOS'a üye 155 üniversite ve araştırma kurumu bulunmaktadır.

ANKOS'un amacı; "Üniversite ve araştırma kütüphanelerinin en uygun fiyatla, en fazla e-bilgi kaynağına erişimlerini sağlamak, ölçek ekonomisi çerçevesinde bu ürünlere yapılan yatırımı paylaşmak, Türkiye'deki akademisyen ve öğrencilerin küresel bilgi ağına en üst düzeyde erişimlerini gerçekleştirerek, eğitim ve araştırmaya kütüphanelerin desteğini arttırmak için ortak çalışmalar yürütmektir."<sup>35</sup>

1984 yılında YÖK Dokümantasyon Merkezi'nde yayın tarama hizmetinin başlamasıyla ilk çevrimiçi veritabanı kullanımı başlamıştır<sup>36</sup>. Bu önemli gelişmenin arkasından 19.11.2005 tarihinde TÜBİTAK Bilim Kurulu 136 sayılı karar doğrultusunda, 2006 yılında Elektronik Kaynaklar Ulusal Akademik Lisans (EKUAL) kapsamında dünyanın önde gelen yayınevleri ve veritabanı üreticileri ile ulusal düzeyde anlaşmalar yaparak abonelikler başlatmıştır. EKUAL, TÜBİTAK ULAKBİM tarafından gerçekleştirilen bir projedir. Bu girişimin amacı; Türkiye'de akademik bilgi üretimini etkinleştirmek, akademik ve bilimsel araştırmaları desteklemek amacıyla bilgi hizmetlerini ulusal düzeyde yaygınlaştırmak ve bilimsel bilgiye erişimde araştırmacılar arasında fırsat eşitliği sağlamaktır<sup>37</sup>. EKUAL, nitelikli bilim insanı sayısının artması, ulusal ve uluslararası düzeyde akademik bilgi üretilmesi ve yayımlanması için son derece önem taşıyan akademik kaynaklara erişilebilirlik için önemli bir projedir.

Basılı dergi aboneliklerinin ve veritabanlarının ücretlerinin giderek artması sonucu birçok kütüphane ve bilgi merkezi aboneliklerinden vazgeçmek durumunda kalmıştır. Bilimsel bilgiye erişim konusunda çözüm aranmaya başlanmış ve bu arayış

---

<sup>35</sup> "Genel Bilgi", ANKOS, (Çevrimiçi)

<http://www.ankos.gen.tr/web/index.php/ankoshakkinda/genelbilgi>, 3 Şubat 2018.

<sup>36</sup> Üstün, **a.g.e.**, s. 188.

<sup>37</sup> "EKUAL", (Çevrimiçi) <https://cabim.ulakbim.gov.tr/ekual/>, 9 Mart 2019.

dünyada ve Türkiye’de kendisini “açık erişim” olarak göstermiştir. “Açık erişim” terim olarak ilk kez 2002 yılında Budapeşte Açık Erişim Girişimi (BOAI) tarafından kullanılmıştır ve açık erişimin tanımı ve telif hakkı hakkında şöyle denilmiştir<sup>38</sup>:

“Açık Erişim, “[hakem değerlendirmesinden geçmiş bilimsel literatürün], İnternet aracılığıyla; finansal, yasal ve teknik engeller olmaksızın, serbestçe erişilebilir, okunabilir, indirilebilir, kopyalanabilir, dağıtılabilir, basılabilir, taranabilir, tam metinlere bağlantı verilebilir, dizinlenebilir, yazılıma veri olarak aktarılabilir ve her türlü yasal amaç için kullanılabilir olması”dır. Çoğaltma ve dağıtım üzerindeki tek kısıtlama yetkisi ve bu alandaki tek telif hakkı rolü; kendi çalışmalarının bütünlüğü üzerinde kontrol sahibi olabilmeleri, gerektiği gibi tanınmalarının ve alıntılanmalarının sağlanması için, yazarlara verilmelidir.”

Dünyada üniversiteler, üniversite kütüphaneleri ve bilgi merkezleri, araştırma merkezlerinin gündeminde olan ve üzerinde yoğun bir şekilde çalışılan açık erişim, Türkiye’de aynı dönemde etkin bir şekilde kendisine yer bulamamıştır. Türkiye’de ilk kez Bahçeşehir Üniversitesi’nde düzenlenen “X. Türkiye’de İnternet” (9-11 Aralık 2005) konferansında açık erişim hareketi ve kurumsal açık arşiv uygulamalarının birlik ve bütünlük içerisinde yürütülmesi gerektiği yönünde fikir birliği sağlanmış ve Açık Erişim Ulusal Politikasının oluşturulmasına karar verilmiştir<sup>39</sup>. Ayrıca YÖK tarafından ilk kez 3 Mart 2014 tarihinde bütün üniversitelerin katılımının zorunlu tutulduğu, 327 kütüphaneci ve bilişim uzmanının katılımıyla “YÖK Ulusal Akademik Arşiv Projesi” açık erişim semineri düzenlenmiştir<sup>40</sup>. Bu tarihten itibaren çeşitli bilimsel toplantılarda açık erişim gündeme getirilmiş, açık erişim konusunda bilincin artırılması amacıyla birçok makale yayınlamıştır.

YÖK ve TÜBİTAK’ın işbirliği çerçevesinde açık erişim ve açık bilim

---

<sup>38</sup> “Budapest Open Access Initiative”, (Çevrimiçi) <https://www.budapestopenaccessinitiative.org/boai-10-translations/turkish-translation>, 9 Mart 2019.

<sup>39</sup> Bülent Karasözen, Burcu Umut Zan, Doğan Atılğan, “Türkiye’de Açık Erişim ve Bazı Ülkelerle Karşılaştırma”, **Türk Kütüphaneciliği**, C.XXIV, No: 2, 2010, s. 237.

<sup>40</sup> Neslihan Aka, “Açık Erişim ve Akademisyenlerin Açık Erişim Farkındalığı : Fırat Üniversitesi Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çankırı, Çankırı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2017, s. 58.

konusunda 2019 yılı içerisinde aşağıdaki adımların atılması beklenmektedir<sup>41</sup>:

- “1. TÜBİTAK Açık bilim politikasının kabul edilmesi,
2. Açık Erişim çalışmalarında 2019'un pilot, 2020'nin zorunlu politika uygulamalarına geçiş yılı olarak benimsenmesi,
3. 2019 yılı ikinci yarısında ARDEB projelerinde (ARDEB 1002 Hızlı Destek programının çağrısı) pilot program kapsamında açık erişim/açık veri zorunluluklarının getirilmesi,
4. aperta.ulakbim.gov.tr (Kurumsal Arşiv ve Araştırma Verisi Yönetimi) sisteminin canlı sisteme geçişi (getirilen zorunluluk sonucu makale ve araştırma verilerinin arşivleneceği sistem)
5. Açık veri portalının açılması, acikveri.ulakbim.gov.tr (Şubat 2019'da açılacak) Portalda araştırma verisi yönetimi ile ilgili eğitici bilgiler ve örnek araştırma verisi yönetim planları yer alacaktır.
6. TÜBİTAK Akademik Arşivinin (Harman) yaygınlaştırılması, (Şu anda 62 kurumsal arşivden yaklaşık 600 bin makale taranmaktadır)”

Bugün ülkemizde toplamda 185 üniversite bulunmaktadır; bunların 112'si devlet üniversitesi, 68'i vakıf üniversitesi, 5'i ise vakıf meslek yüksekokuludur<sup>42</sup>. Ülkemizde bulunan her üniversitenin bir kütüphanesi mevcuttur. Toplam üniversite kütüphanesi sayısı 2017 TÜİK istatistiklerine bakıldığında 564'tür.

Tüm bu gelişim süreci özetlenecek olursa, Türkiye'de üniversite kütüphanelerinin 1933'ten bugüne uzun bir yol kat ettiğini ve her geçen gün daha geliştiğini söylemek mümkündür. Bu gelişim gerçekleşmiştir, çünkü üniversite kütüphaneleri üniversitelerin ayrılmaz bir parçası olarak görülmektedir. Üniversitelerin yaşadığı her değişiklikte birlikte üniversite kütüphaneleri de bu durumdan etkilenmiş ve değişmiştir. Ancak bu değişim yeterli değildir. Ülkemizde

---

<sup>41</sup> “YÖK, Akademiye ‘Açık Erişim ve Açık Bilim’ Çalışmalarını Başlattı”, (Çevrimiçi) <https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Haberler/acik-erisim-ve-acik-bilim-calismalarina-baslandi.aspx>, 9 Mart 2019.

<sup>42</sup> Veriler 03 Şubat 2018 tarihinde YÖK sayfasından alınmıştır.

bulunan her üniversitenin kütüphanesi olduğu bilinmektedir; fakat her kütüphane aynı oranda gelişmemiştir. Bunun sebebi olarak üniversite kütüphanelerinin kurulmasının yasa nedeniyle zorunlu kılınması ve bazı durumlarda bağış yoluyla gelen kitap, dergi, broşür vb. materyallerin konulabilmesi için depo niyetiyle kullanılması gösterilebilir. Üniversite kütüphaneleri halen üniversite yapısı içerisinde idari birimler olarak varlık göstermektedir. Batıdaki pek çok üniversitede kütüphaneler akademik bir birim olarak ele alınmaktadır. Üniversite yöneticilerinin, kütüphane ve dokümantasyonda daire başkanlarının gösterecekleri çabayla üniversite kütüphaneleri batıdaki örnekler gibi gelişme gösterebilir, üniversite kütüphanesi kullanıcılarına yeterli bilgi hizmeti sunabilecek duruma gelebilir.

## **1.2. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANESİ KULLANICILARI**

### **1.2.1. Kütüphane Kullanıcısı Kavramı**

Kütüphaneyi oluşturan 5 temel unsur vardır. Bunlar; bina, personel, derme, bütçe ve kullanıcıdır. Kütüphanelerin varlık sebebi düşünüldüğünde kullanıcı ana unsur olarak karşımıza çıkar. Kütüphanecilik literatürü incelendiğinde kullanıcı teriminin aynı zamanda okuyucu terimini de kapsadığını görmekteyiz. Kullanıcı terimi kısaca “kütüphaneyi kullanan ya da kütüphane hizmetlerinden yararlanan kişi” olarak tanımlanabilir<sup>43</sup>. Kütüphaneyi fiziksel bir mekân olarak gören ve sadece ödev yapmak, ders çalışmak amacıyla gelen kişi de kullanıcı olarak tanımlanmaktadır. Aynı zamanda kütüphanenin sahip olduğu fiziksel ve elektronik dermesini kullanan, hatta ve hatta fiziksel olarak kütüphane içerisine girmemiş fakat uzaktan erişim teknolojisiyle bu dermeden faydalanmış, araştırmalarını yapmış kişiler de kullanıcı olarak tanımlanır. Üniversite kütüphanesinin kullanıcısı; bağlı bulunduğu üniversitenin öğrencileri,

---

<sup>43</sup> Erol Yılmaz, “Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Merkezli Yapılanma : Hacettepe Üniversitesi Örneği” Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2003.

akademik ve idari personeli, mezun öğrenciler, diğer üniversite kütüphaneleri, bağımsız araştırmacılar ve çeşitli devlet organlarıdır.

Diğer bir deyişle üniversite kütüphanesi kullanıcısı; üniversite kütüphanesinin fiziksel mekânından, imkanlarından ve basılı bilgi kaynaklarından faydalanırken aynı zamanda zaman ve mekan kısıtlaması olmadan elektronik bilgi kaynaklarından da faydalanan kişi, kurum ve kuruluşlardır.

Hangi tür kütüphane olursa olsun asıl amacın kullanıcıya güncel, güvenilir ve hızlı bir şekilde ihtiyacı olan bilgiye ulaştırmak olduğu bilinmelidir. Bilgi ve kullanıcı arasında bulunan, köprü görevi gören kütüphaneciler potansiyel kullanıcıyı iyi tanımalı, kullanıcısının beklenti ve gereksinimlerini dikkatle takip etmeli ve hizmetlerini bu yönde geliştirmelidir.

## **1.2.2. Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Özellikleri**

Kütüphaneler kâr amacı gütmeyen işletmelerdir. Bu yönüyle incelendiğinde kütüphane kullanıcısı da herhangi bir işletmedeki müşteri pozisyonunda farklı değildir ve farklı görülmemelidir. Üniversite kütüphanesi özelinde düşünüldüğünde kullanıcılar devlet üniversiteleri düşünüldüğünde gerek vergileriyle özel üniversiteler düşünüldüğünde de gerek okul harç ücretleriyle verilmesi gereken kütüphane hizmetlerine finans sağlamış olurlar. Dolayısıyla bir müşteri beklentisiyle kütüphaneden hizmet beklemeleri en temel haklarıdır. Kütüphane kullanıcılarını gruplar halinde incelemek kullanıcı özelliklerini tanımlamamızda yardımcı olacaktır.

### **- Üniversite Öğrencileri**

Lisans düzeyindeki ve lisansüstü düzeydeki öğrenciler genel olarak üniversite kütüphanesi kullanıcıları arasında sayısal üstünlük elde eden gruptur. Özellikle lisans öğrencilerine bakıldığında üniversite kütüphanesi kültürüne sahip değillerdir. Genellikle ihtiyaç duydukları bilgi kaynağı kitaplardır. İlgilendikleri ve ihtiyaç duydukları bilgi genel olarak konunun en temel düzeyidir. Araştırma



yöntemlerini ve kütüphaneden nasıl faydalanmaları gerektiğini tam olarak bilemediklerin kullanıcı eğitimine en çok ihtiyaç duyan kullanıcı grubudur.

Lisansüstü öğrencilerin ise lisans dönemlerinden kütüphaneye ve bilgi kaynaklarına aşina oldukları kabul edilmektedir. Lisansüstü öğrenciler belli bir araştırma konusu üzerinde çalışan, aynı zamanda konu ile ilgili alakalı olabilecek diğer konular hakkında da bilgi sahibi olmak isteyen kullanıcı türüdür. Aradığı bilginin nerede olduğunu az çok tayin edebilen lisansüstü öğrenciler genellikle konularıyla alakalı veri tabanlarını kullanmakta, süreli yayınları takip etmektedirler. Belli bir konuda uzmanlaştıklarından, daha spesifik, geniş ve kapsamlı bilgiye sahip olmak isteyeceklerdir<sup>44</sup>. Aynı zamanda referans kütüphanecisinden konuyla alakalı fakat kütüphane kaynakları içerisinde bulamadığı bir materyali nerede, nasıl bulabileceği konusunda bilgi ister.

#### - **Akademik Personel**

Üniversitelerde bulunan akademik personel hem araştırmacı kimlikleri hem de öğretmen kimlikleri ile öne çıkar. Kütüphaneci ve akademik personelin iç içe geçmiş birbirinden faydalanma sirkülasyonu vardır. Kütüphaneciler derme geliştirme aşamasında akademik personellerden faydalanırken, akademik personel de ders programlarının hazırlanması ve ders içerikli okuma listelerinin çıkarılması konusunda yardım talep edebilir<sup>45</sup>. Genellikle akademik personeller birden fazla konuda çalışma sürdüren ve çeşitli konularda bilgi kaynaklarına ihtiyaç duyan kullanıcı grubudur. Kütüphaneye kendi alanına ilişkin yeni basılı kaynak sağladığında veya veri tabanı aboneliği yapıldığında bilgilendirilmek ister.

---

<sup>44</sup> Üstün, a.g.e., s. 97.

<sup>45</sup> Bengü Üçok, “Üniversite Kütüphaneleri Ve Müracaat Hizmeti”, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, C.XXI, NO: 1, 1972, s.35.

### - **İdari Personel**

Üniversite bünyesinde çeşitli birimlerde çalışan kullanıcı grubudur. Çalıştığı birimde (öğrenci işleri, mali işler, enstitüler vb.) yaptığı görevle alakalı mesleki bilgiye ihtiyaç duyabilecekleri gibi akademik eğitimlerine (lisans, yüksek lisans, doktora gibi) devam edenler de konularıyla alakalı bilgi kaynaklarından faydalanmak istemektedir.

### - **Diğer Üniversitelerin Kütüphaneleri**

Bilindiği üzere 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren dergi yayıncılığında keyfi ve yüksek fiyat artışları yaşanmış bu dönem literatürde ‘dergi krizi’ olarak adlandırılmıştır. Günümüzde basılı dergiler haricinde elektronik dergilerde de aynı şekilde yüksek fiyatlarının yaşanması ve kur değişiklikleri sebebiyle kütüphaneler zor durumlar yaşamaktadır. Her üniversite kütüphanesinin belirli bir bütçesi vardır. Bu bütçe çerçevesinde kullanıcılarının ihtiyacı olan her kaynağı satın alabilmeleri olanaklı değildir. Üniversite kütüphaneleri kullanıcılarına gereksinim duydukları bilgiye erişim sağlamakla görevli olduklarından çözüm üretmek durumunda kalmışlardır. Dolayısıyla kütüphaneler arası iş birliği büyük bir önem kazanmıştır. Bu konuda daha önce değinildiği gibi çeşitli konsorsiyumlar kurulmuştur. Diğer üniversite kütüphaneleri de bu şekilde kullanıcı grupları arasında yerini almıştır.

### - **Bağımsız Araştırmacılar**

Çeşitli konularda araştırma yapan kişilerin ihtiyaç duydukları bilgi kaynaklarını bir üniversite kütüphanesinde bulmaları ve bunun neticesinde bu kaynaklardan faydalanmak istemeleriyle ortaya çıkan kullanıcı grubudur. Üniversitenin doğal üyesi değildir fakat üniversite kütüphanesinden faydalanmak isterler. Bazı üniversite kütüphaneleri üyelik işlemleri yaparak bağımsız araştırmacıların kaynakları kullanmasına olanak sağlarken bazıları ise üyelik prosedürü uygulamadan kullanıcıların sadece kütüphane içerisinde kaynak kullanmalarına müsaade ederler. Kütüphanecilik temelleri göz önüne alındığında geri çevrilmemesi gereken kullanıcı tipidir. Çünkü kullanıcı ve bilgi arasındaki köprü kütüphane ve kütüphanecilerdir.

### 1.2.3. Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarına Verilmesi Gereken Hizmetler

Bilginin bulunduğu ortamın basılıdan elektronik ortama göçü sebebiyle üniversite kütüphanelerinde verilen hizmetler değişmiştir. Üniversite kütüphanelerinde kullanıcılara verilen hizmetlerin kullanıcı odaklı olması hizmet kalitesi ve memnuniyeti açısından önemlidir.

Üniversite kütüphanelerinde kullanıcılara sunulan hizmetler şu şekildedir;

- **Danışma Hizmeti:** Kütüphane personelinin, kullanıcıların belirli bilgi ihtiyaçlarını karşılamalarına yardımcı olmak amacıyla bilgi kaynağı tavsiye ettiği, yorumladığı, değerlendirdiği ve/veya kullandığı bilgi işlemidir<sup>46</sup>. Teknolojik gelişmelerden en çok etkilenen ve değişime uğrayan kullanıcı hizmetidir. Danışma hizmetinin değişimine sebep olan unsurlar şu şekilde gruplandırılabilir<sup>47</sup>;
- a) Bilgi ortamının değişmesi ve bilgi teknolojisindeki hızlı erişim,
- b) İnternet ve Web kullanımı,
- c) Kullanıcı özellikleri ve beklentilerinin değişmesi,
- d) Eğitim ortamının değişmesi ve kullanıcının eğitim ihtiyacının artması.

Geçmişten günümüze kadarki süreçte danışma hizmetinin temel felsefesi değişmemiştir. Bu felsefe kullanıcının bilgi ihtiyacını karşılamak, bilgi arama ve kullanma becerileri geliştirmek ve danışmanlık hizmeti vermektir. Danışma hizmeti kavramı yaşadığı gelişim ve değişim sonucunda kullanıcıya sadece kütüphane içerisinde bulunan kaynaklardan yararlanmasını sağlayacak şekilde destek vermekten çok bilgi, hizmet ve erişim olanaklarını içine alan bir danışmanlık anlayışına dönüşmüştür<sup>48</sup>. İnternetin hayatımıza girdiği günden itibaren kullanıcılar artık bilgiyi oluşturan, dağıtan ve erişim sağlayan bir yapıya bürünmüştür. Dolayısıyla bilgi hiç

---

<sup>46</sup> Reference and User Services Association (RUSA), "Definitions of Reference" (Çevrimiçi) <http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>, 9 Mart 2019.

<sup>47</sup> Nazan Özenç Uçak, "Değişen Bilgi Ortamının Danışma Hizmetine Etkisi", **Türk Kütüphaneciliği**, C.XVIII, No: 4, 2004, s.410.

<sup>48</sup> a.e., s.408.

olmadığı kadar büyük bir hızla çoğalmaya ve kolay erişilebilir olmaya başlamıştır. İnsanlar için bir bilgi kaynağının kullanımının kolay, erişimde hızlı, az emek ve bedelle erişilebilen, bilgisayar ve ağ üzerinden ulaşılabilen özelliklerinin olması iyi olarak tanımlanmaktadır. Kullanıcının iyi bir bilgi kaynağını tanımlamakta kullandığı özellikler dikkate alındığında başarılı danışma hizmeti oluşturmak için gelenekselin dışında yeni ve yaratıcı uygulamalara açık olunması gerekmektedir.

Üniversite kütüphanelerindeki kullanıcıların beklentilerinin çeşitlenerek artması sonucu kişisel hizmet tasarlama ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Kullanıcılar ile yüz yüze kurulan iletişim önemini yitirmemiştir. Fakat kullanıcı kütüphane kaynaklarına internet üzerinden erişebiliyorken danışma hizmeti alma konusunda da interneti kullanmak istemektedir. Kullanıcının ihtiyaçlarını karşılamak için teknolojinin gelişimlerinden faydalanılmalı, kütüphane web sitelerine kullanıcının anlık olarak danışma kütüphanecisine ulaşabileceği yazışma kanalları konulmalı, e-posta ve telefon ile iletişim kurulması konusunda pasif kalınmamalıdır.

- **Ödünç Verme Hizmeti:** Üniversite kütüphanesinin politikasına göre belli sayıda materyalin belli gün şartıyla kullanıcıya ödünç verilmesiyle uygulanan kullanıcı hizmetidir. Kullanıcı ve kütüphanecinin birebir iletişim kurduğu bu hizmet türünde kullanıcıya gösterilen olumlu davranışlar, kullanıcı beklentisini karşılamakla birlikte potansiyel kullanıcı kazanma yolu olarak da görülebilir.
- **Kütüphaneler Arası Ödünç Verme Hizmeti (ILL):** Her üniversite kütüphanesi, dermesini sahip olduğu bütçe olanağında geliştirmeye çalışmaktadır. Günümüzde büyük bir hızla artan bilgi kaynaklarının hepsine belli bir bütçe ile sahip olabilmek mümkün değildir. Özellikle üniversite kütüphanelerinde yaygın olan kütüphaneler arası ödünç verme hizmeti; kullanıcının ihtiyacı olan kaynakları diğer üniversite kütüphanelerinden belirli bir süreliğine temin edilmesi dolayısıyla kullanıcı memnuniyetinin artmasına olanak sağlayan kullanıcı hizmeti türüdür.

- **Kullanıcı Eğitimi Hizmeti:** Kullanıcının kütüphane kaynaklarından ve kütüphane hizmetlerinden verimli bir şekilde yararlanabilmesi için kütüphaneciler tarafından verilen bir eğitim hizmetidir. Kullanıcı eğitimi sayesinde hem üniversite kütüphaneleri kaynaklarını maksimum düzeyde yararlandırma imkânı bulur hem de kullanıcılar araştırmalarını kütüphane hizmet ve kaynaklarından üst düzey verim alarak gerçekleştirir. Bir üniversite kütüphanesinin sayıca bilgi kaynağının çok olması sadece nicelik yönünden önem arz ederken, sahip olduğu kaynakların kullanımı nitelik yönünden anlam ifade edecektir. Nitelikli ve kullanılan bir dermeye sahip olmak kütüphaneler için prestij kazandırıcıdır. Aynı zamanda kullanıcı eğitimi hizmetinden faydalanan öğrenci kullanıcı grubu üzerinde öğrencilerin not ortalamasında artışı gözlemlenmiştir<sup>49</sup>. Kullanıcı eğitim hizmetleri; birebir ya da grup halinde yüz yüze gerçekleştirilebileceği gibi kullanıcının ve bilginin elektronik ortama kayması sonucu çevrimiçi olarak da gerçekleştirilebilir. Verilecek eğitimin, ortama bağlı olarak tasarlanması, kullanıcı özelliklerine göre farklı eğitim programlarıyla desteklenmesi, hizmetin bütünlüğü açısından önemlidir.
- **Sosyal Medya Hizmetleri:** Sosyal medya, kullanıcıların içerik yaratarak paylaşımlarına olanak sağlayan, istenilen konu üzerinde birçok kullanıcının sağladıkları içeriklerle bilgilerin oluşturulduğu, karşılıklı etkileşimde bulunulabilen yeni nesil bir medya platformudur<sup>50</sup>. Günümüzde üniversite kütüphanelerinin kullanıcılarının büyük bir çoğunluğunun sosyal medya kullanıcısı olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla üniversite kütüphanelerinin sosyal medyada varlık göstermesi son derece önemli bir konudur. Web 2.0'ın bir özelliği olarak sosyal medya, kullanıcılar ile etkileşim içerisinde olmanın ve iletişim kurulmasının yeni bir yolunu sunmaktadır<sup>51</sup>. Sosyal medya,

---

<sup>49</sup> Ula Gaha, Suzanne Hinnefeld, Catherine Pellegrino, "The Academic Library's Contribution to Student Success: Library Instruction and GPA", **College & Research Libraries**, C. LXXIX, No:6, 2018, s.739.

<sup>50</sup> Murat Akbaş, Tülay Fenerci, "Üniversite Kütüphanelerinde Sosyal Medya Politikaları", **Bilgi Dünyası**, C.XVII, No:2, 2016, s.203.

<sup>51</sup> Amanda Harrison vd., "Social Media Use in Academic Libraries: A Phenomenological Study", **Journal of Academic Librarianship**, C. XLIII, No:3, 2017, s.250.

kütüphaneler için hizmetlerin ve derme tanıtılması için önemli bir araçtır. Kullanıcılar açısından da kütüphaneye ulaşılabilirliğin alternatif bir yoludur.

Dijital yerli olarak adlandırılan nesil, 1990'lı yıllardan bugüne kadar doğmuş kişiler olarak kabul edilmektedir. Bu nesil genel olarak sabit telefon ve masaüstü bilgisayar kullanmadan, mobil dijital cihazlarla büyümüştür<sup>52</sup>. Günümüzde dijital yerli kullanıcıların çoğaldığı üniversite kütüphaneleri kullanıcı hizmetleri konusunda teknolojik gelişmeleri sürekli takip etmek ve ayak uydurmak zorundadır. Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı gruplarının ihtiyaçlarının belirlenmesi için kullanıcıların iyi bir şekilde tanınması gerekmektedir. Bu tanıma süreci sonunda üniversite kütüphaneleri verecekleri hizmetleri daha iyi bir şekilde belirleyebilirler. İdeal bir üniversite kütüphanesinde verilmesi gereken hizmetler planlanırken şu maddeler göz önünde bulundurulmalıdır<sup>53</sup>;

- Kullanıcı gruplarının öğrenme alışkanlıkları incelenmeli ve hizmet çeşitliliği gerçekleştirilmelidir.
- Üniversite kütüphaneleri kullanıcıları kimdir, ihtiyaçları nelerdir sorularına cevap bulma amacıyla analizler yapılmalıdır.
- Derme oluşturma ve geliştirme aşamalarında bilgi kaynaklarında çeşitlilik (basılı, görsel-ışitsel, elektronik gibi) göz önünde bulundurulmalıdır.
- İnternet ve mobil araçlar sayesinde erişilebilen platformlarda kullanıcı hizmetleri verilmelidir.
- Kütüphane binalarının öğretim programlarında yer alan proje tabanlı dersler için kullanıcının gruplar halinde çalışmasına olanak sağlayacak alanlar yaratılması gerekmektedir.

---

<sup>52</sup> Katherine Taken Smith, "Mobile Advertising to Digital Natives: Preferences on Content, Style, Personalization, and Functionality", **Journal of Strategic Marketing**, C. XXVII, No:1, 2019, s.68.

<sup>53</sup> Tuba Akbaytürk Çanak vd., *2023'e doğru Türkiye'de Üniversite Kütüphaneleri : Mevcut Durum, Sorunlar, Standartlar ve Çözüm Önerileri*, 2014, s.45, (Çevrimiçi)  
<http://openaccess.iyte.edu.tr/bitstream/handle/11147/4316/%C3%9Cniversite%20K%C3%BCt%C3%BCphaneleri%20Raporu.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, 22 Mart 2019.

- Kullanıcının teknoloji ile tanıştırılması ve teknolojik ihtiyaçlarının giderilmesi açısından tablet, dizüstü bilgisayar gibi ihtiyaçlarına uygun olarak ödünç verme hizmetleri sunulmalıdır.
- Kullanıcının ihtiyaçları doğrultusunda kullanıcı odaklı derme geliştirme politikası izlenmelidir.
- Kütüphaneler kâr amacı gütmeyen işletmelerdir. İşletmelerdeki gibi maddi bir kazanım olmadığından kütüphaneler kazanımlarını sahip oldukları bilgi kaynaklarının verimli bir şekilde kullanımını sağlamak için başarılı bir tanıtım süreci izlemelidir.
- Genel anlamda kütüphane özelde ise üniversite kütüphanelerinin artık tamamen kullanıcı odaklı olması gerekmektedir. Dolayısıyla var oluş sebebi kullanıcı olan kütüphaneler kullanıcının ilgisini çekecek şekilde sosyal medya hesaplarını yönetmeli, kullanıcı nerde ise orada bulunması gerekliliği göz önünde bulundurulmalıdır.
- Kütüphane personelinin teknolojik anlamda yetersiz olması kabul edilmemeli, gerekli eğitimler ile bu eksiklikler giderilmeye çalışılmalıdır. Aynı zamanda pazarlama ve tanıtım alanında kendilerini geliştirmelerine olanak sağlanmalıdır.
- Kütüphanelerde çeşitli alt birimlerin oluşturulması sayesinde üniversite kütüphanelerinin bağlı buldukları kuruma geleneksel değil, yeni ve modern anlamda katma değer katması sağlanabilir. Bu birimlere örnek olarak ;
  - Bilimsel İletişim Birimi: Telif hakları ve açık erişim yayıncılık konularında destek verebilir ve kurumsal arşiv çalışmalarını yürütebilir.
  - Araştırma Destek Birimi: Araştırmacıyı desteklerken üniversite adına bibliyometrik çalışmaları yürütebilir.
  - Öğretim Destek Birimi: Bilgi okuryazarlığı programlarının yürütücülüğü dışında araştırma yöntemleri derslerine destek verebilir ya da gelen isteklere göre derslere özel programlar hazırlayabilir.
- Kullanıcılarına kütüphaneden nasıl faydalanabileceklerini göstermek adına oryantasyonlar gerçekleştirilmelidir. Aynı zamanda bilgi okuryazarlığı

yeteneklerini geliştirmelerine yardımcı olarak, sayısı gün geçtikçe artmakta olan bilgi havuzunda doğru ve güvenilir bilgiye erişebilmeleri sağlanmalıdır.

- Kullanıcı eğitim programları; araştırma teknikleri, atıf yapma, bilginin etik kullanımı, kaynak değerlendirme gibi birçok konuya değinmelidir.
- Üniversitelerde bölüm fark etmeksizin bu dersler müfredata konulmalı, kütüphanelerde sağlanan bu kullanıcı hizmetlerinin daha büyük bir kesime ulaşabilmesi ve başarılı olabilmesi sağlanmalıdır.
- Bu tip çabaların bir standart kazanabilmesi için mesleki örgütlerle iş birliği yapılması ders önerisi şekilde merkezi olarak değerlendirilmesi gerekmektedir.

### 1.3. HİZMET MÜŞTERİSİ VE ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANESİ KULLANICISI ARASINDAKİ İLİŞKİ

#### 1.3.1. Hizmet Müşterisi Kavramı

Farklı sektörlerde farklı isimler alan müşteri kavramı; herhangi bir ürün ve hizmeti satın alan kişi ya da kurum olarak tanımlanabilir<sup>54</sup>. “Müşteri, işin oluş nedenidir”<sup>55</sup>. Dolayısıyla müşteri sadece ürünü veya hizmeti satın alan değil bir işletmenin ürettiği mal ve hizmetlerden faydalanan herkeştir. Müşteri kavramı iç müşteri ve dış müşteri olarak ikiye ayrılmaktadır.

İç müşteri; “kurum içerisinde mal ve / veya hizmet üretim sürecinde birbirini izleyen aşamalardaki personel ve / veya birimlerdir”<sup>56</sup> şeklinde tanımlanabilir. Üretim aşamasında bulunan ve bu aşamada birbirlerine bağlı olan kişiler ve birimler iç müşteridir. “Her aşamanın müşterisi bir sonraki aşamadır”<sup>57</sup> sözü ile mal veya hizmet

<sup>54</sup> Yavuz Odabaşı, **Kalıcı Başarı İçin Müşteri Hizmetleri**, İstanbul, MediaCat, 2009, s.10.

<sup>55</sup> Ergün Eroğlu, “Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Modeli”, **İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme Dergisi**, C. XXXIV, No:1, 2005, s. 9.

<sup>56</sup> Yılmaz, “Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Merkezli Yapılanma : Hacettepe Üniversitesi Örneği”. **a.g.e.**, s. 39.

<sup>57</sup> W. Edwards Deming, **Krizden Çıkış**, 2. bs., İstanbul, Kalder Yayınları, 1998, s.71.



üretimi süreci içerisinde bulunan herkesin iç müşteri kavramının karşılığı olduğu görülmektedir.

Dış müşteriyi ise birkaç şekilde tanımlayabiliriz. Örneğin;

“Bir organizasyonda üretilen mal ve / veya ürünü satın alarak, o işletmenin piyasada var olmasını sağlayan kişi”<sup>58</sup>.

“Ürün ya da hizmetler nihai olarak kullanan kişilerdir”<sup>59</sup>

Dış müşteriler işletmenin sürekliliğini sağlayan en önemli faktördür. Kurum veya kuruluşun varlık sebebi olan müşteri aynı zamanda yaşamsal öneme sahiptir. Hizmet üreten ve bunun pazarlamasını yapan kuruluşlar, birer hizmet işletmesidir. Dolayısıyla bu hizmetten yararlanan, satın alan, kullanan herkes hizmet müşteri olarak tanımlanabilir.

### **1.3.2. Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Hizmet Müşterisi Olarak Görülmesi**

Üniversite kütüphaneleri hizmet üreten ve kâr amacı gütmeyen hizmet işletmeleridir. Üniversite kütüphanesi işleyişi içerisinde; kaynakların satın alınmasını ve sağlanmasını gerçekleştiren, sağlanan kaynağı kataloglayan, danışma, ödünç verme, belge sağlama vb. kütüphane hizmetlerini gerçekleştiren her personel işletmecilik anlayışı içerisinde kütüphanenin iç müşterisi konumundadır. Dış müşteriler ise daha önceki bölümlerde açıklanan üniversite kütüphanesi kullanıcılarının tamamıdır.

Bir işletmenin olmazsa olmazı olan müşterilerin kütüphanecilik literatüründeki karşılığı kullanıcılarıdır. Kütüphanenin sağladığı bütün imkân ve hizmetlerden faydalanan kullanıcılar aynı zamanda birer hizmet müşterisidir. Kütüphanelerin kullanıcılar için verdikleri hizmetler daha önce ayrıntılı olarak ele alınmıştır. Bu

---

<sup>58</sup> Yılmaz, a.g.e., s. 40.

<sup>59</sup> Şebnem Akın Acuner, **Müşteri İlişkilerinde Hareket Noktası: Müşteri Memnuniyeti ve Ölçümü**, 2. bs., Ankara, Milli Prodüktivite Merkezi, 2001, s. 28.

hizmetler, kullanıcıların ihtiyaç, istek ve talepleri doğrultusunda oluşturulmuştur ve hizmetlerin kapsamı ve veriliş şekilleri yine kullanıcıların ihtiyaçları doğrultusunda gelişerek değişiklik gösterecektir. Unutulmamalıdır ki kütüphaneler kullanıcılar için vardır.

İşletmeler müşteri odaklı bir politika izlediklerinde sürdürülebilir olduklarının bilincindedirler. Üniversite kütüphaneleri de kullanıcı odaklı hizmet anlayışını benimsediklerinde bağlı oldukları üniversiteye katma değer sağlar ve varlıklarını sürdürebilirler.

### **1.3.3. Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Çağdaş Üniversite Kütüphanesinden Beklentileri**

Günümüzde üniversite kütüphanelerindeki kullanıcı çeşitliliği, bilginin ve bilginin bulunduğu ortamların çeşitliliği, kullanıcının bilgi arama davranışlarının farklılığı sebebiyle kullanıcının kütüphaneden beklentisi de çeşitlenmiş ve çoğalmıştır. Bu durumdan dolayı iyi belirlenen hedef kitlenin bugünkü ve gelecekteki beklenti ve isteklerinin de saptanması gerekmektedir. Kullanıcı çeşitliliği içerisinde üniversite kütüphaneleri kullanıcıların beklentilerini bilmeli ve bu beklentiler odağında kütüphane hizmetlerinin çerçevesini çizmelidir. Bu sebeple sık sık kullanıcılara hizmet kalitesiyle ilgili anketler yapılmalı, sorular sorulmalı ve bu bilgileri toplanmalıdır. Cribb, bu konu hakkında fikirlerini şu şekilde ifade etmiştir<sup>60</sup>;

“Kullanıcılarının kimler, onların istek ve gereksinimlerinin neler olduğunu bilmeyen, kimlere hangi bilgi ürünlerini ve hizmetlerini sağlayabileceğini saptamamış, kullanıcıların verilen hizmetler ile gerçekten tatmin olup olmadıklarını anlamayan, tatmin olmuyorlarsa, bunun nedenlerini araştırmayan, eldeki kaynaklarla hizmetleri vermeye nasıl devam edebileceğini ya da geliştirebileceğini planlamayan

---

<sup>60</sup> Gülçin Cribb, “Kütüphaneler ve Pazarlama”, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, C. XXIX, No:3, 1980, s.193.

kütüphanecilerin bu tutum ve yaklaşımlarını değiştirmelerinin zamanı çoktan gelip de geçmiştir bile.”

Diğer bir deyişle, gelişen teknoloji ve bilgi yoğunluğu içerisinde kullanıcıların bilgi arama davranışlarında ve genel olarak istek ve beklentilerinde çeşitli değişimler yaşanmaktadır. Varlık sebebi kullanıcılar olan kütüphaneler, bu değişime ayak uydurarak kullanıcılarının istek ve beklentilerini özenle takip etmeli ve bunlara cevap verecek şekilde hizmetlerini şekillendirmelidirler. Rekabet ortamının dünyanın her alanında kendisini hissettirdiği gibi kütüphaneler özelinde de baskısını arttırdığı bilinmektedir. Dolayısıyla hali hazırda bulunan sadık kullanıcılarını kaybetmemek ve potansiyel kullanıcılarına da kucak açmak isteyen kütüphaneler üstlerine düşeni yerine getirmelidir.

Kütüphane kullanıcısının kütüphaneden aldığı bir hizmetten tatmin olma düzeyi, kullanıcının hizmeti veren kütüphaneci ile ilişkileri geliştikçe yükselir. Kullanıcının kütüphaneci ile böyle bir iletişim içerisinde bulunmasıyla ve başarılı sonuçlar elde etmesiyle birlikte kullanıcının beklentilerinde artış görülmeye başlanır<sup>61</sup>.

Kullanıcı beklentileri, kullanıcıların günlük yaşamlarında karşılaştıkları benzer hizmetler ile önceki deneyimlerine dayanmaktadır. Kullanıcıların kütüphane hizmetleri hakkında ne düşündüklerini ve diğer kütüphanelerin hizmetleri ile benzerlikleri nerede gördüklerini anlamak, mevcut kullanıcı ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılmasına yardımcı olacaktır. Kütüphane kullanıcıları sürekli evrimleşmekte, bu da onları hareketli hedefler haline getirmektedir. Üniversite kütüphaneleri sürekli olarak genç nesiller ve farklı kültürlerden yeni kullanıcılar kazanmaktadır. Hem mevcut hem de yeni kullanıcılar kendi ihtiyaç ve beklentilerini ortaya koymaktadır. Dolayısıyla bir zamanlar doğru bilinen şeyler artık doğru olmayabilir ve işe yarayan şeyler artık işlevini kaybetmiş olabilir. Önemli olan nokta ise; bu değişimi kütüphaneler ve kütüphaneciler lehine fırsata çevirebilmektir. Kullanıcı istek, ihtiyaç ve beklentilerine göre bir hizmeti değiştirmekle kalmayıp, hizmet verilen insanlar

---

<sup>61</sup> Sekine Karakaş, “Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Beklentileri ve Kullanıcı Tatmini”, **Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi**, C.XXXIX, No:1-2, 1999, s. 62.

hakkında daha fazla şey öğrenmek ve yalnızca bir kütüphane ve kütüphanecinin sunabileceği değeri sunmanın yeni yollarını keşfetmek gerekmektedir<sup>62</sup>. Kaliteli bir kütüphane hizmeti verebilmenin ön şartı kullanıcı istek ve beklentilerini bilmek ve oluşabilecek beklentileri önceden tahmin etmektir.

Günümüzde üniversite kütüphanesi kullanıcılarının beklentileri şu şekilde listelenebilir;

- Kütüphane kaynaklarının güncel olması,
- Kütüphane kaynaklarının basılı ve elektronik olarak ihtiyaçları karşılaması,
- Kütüphanenin elektronik kaynaklarına uzaktan erişimin olması,
- Kütüphane kaynaklarının kolay erişilebilir olması,
- OPAC'lar üzerinden yapılan aramalarda çok çeşitli filtreleme özelliklerinin olması,
- Kütüphanenin merkezi bir konumda olması,
- Kütüphanenin uzun saatler açık kalması,
- Kütüphanenin konforlu, rahat ve güvenli ortam olması,
- Kütüphane ortamının sessiz ve çalışmaya elverişli olması,
- Kütüphane içerisinde grup çalışma alanlarının olması
- Kütüphane ortamının temiz olması,
- Kütüphane sisteminin kolay anlaşılır olması,
- Kütüphaneler arası ödünç verme ve belge sağlama sisteminin olması,
- Danışma hizmetinden uzaktan erişim teknoloji ile faydalanılması,
- Kütüphane personelinin sorulan sorulara yanıt verebilecek yetkinlikte olması,
- Kütüphane personelinin çözüm odaklı olması,
- Kütüphane personelinin nazik, saygılı ve kibar olması,

---

<sup>62</sup> ALA, "Library Service Design Heuristics" (Çevrimiçi)

[http://www.ala.org/tools/sites/ala.org.tools/files/content/LibraryoftheFuture/Heuristics/ALACenterfortheFutureofLibraries\\_HeuristicsCards\\_Duplex.pdf](http://www.ala.org/tools/sites/ala.org.tools/files/content/LibraryoftheFuture/Heuristics/ALACenterfortheFutureofLibraries_HeuristicsCards_Duplex.pdf), 12 Mart 2019.

- Kütüphane personelinin yardım etmeye istekli, güven veren ve samimi olması,
- Kütüphane personeli tarafından gereksinimlerinin anlaşılması,

Kullanıcı istek ve ihtiyaçları sürekli olarak değişmektedir. Bu değişime ayak uydurabilmek için kütüphaneler de sürekli olarak değişmelidir, böylece kullanıcı kütüphaneyi kendi istek ve ihtiyaçları ile alakalı görmeye devam edecektir<sup>63</sup>. Üniversite kütüphanesi kullanıcısının beklentilerinin karşılanması hem kullanıcı açısından hem de üniversite kütüphanesi açısından karşılıklı tatmin duygusunun gelişmesini sağlayacaktır. Kullanıcı kütüphanesinden tatmin olduğunda potansiyel kullanıcıları da kütüphaneye çekecektir. Üniversite kütüphanesi de etkinliği arttığında personelin iş doyumunu artacak, performansı yükselecektir. Kullanıcı odaklı bir kütüphane, kullanıcının ihtiyaçlarını ve beklentilerini kendi bakış açısıyla değil, kullanıcının gözüyle belirlemelidir.

Kullanıcının değişen ihtiyaç ve beklentilerine kütüphanenin ayak uydurabilmesi için kütüphanelerde şunlar yapılmalıdır<sup>64</sup>:

- Kütüphane çalışanlarını yapılan değişiklikleri ve bu değişikliklerin kim için yapıldığını kullanıcılara anlatabilmeleri için teşvik edilmelidir. Çünkü kullanıcı ile günlük olarak ilgilenen ve kullanıcı ihtiyaçlarını en iyi bilenler onlardır.
- Kullanıcıların sadece hangi hizmetleri kullandığı ve istediği ile ilgilenmek değil, aynı zamanda başka hangi yerlere hizmet almaya gittikleri göz önünde bulundurulmalı. Örneğin bir kitapçıda kütüphanede olduğundan daha fazla zaman mı geçiriyorlar? Kitapçıda olup kütüphanede olmayan nedir? Açık olduğu saatler, bulunduğu yer ya da konforlu oturma alanları mı vb.?
- Kullanıcılardan kütüphane hizmetleri hakkında geribildirim isteyin ve bunları dinleyin.

---

<sup>63</sup> Michael E. Casey, Laura C. Savastinuk, **Library 2.0 : A Guide to Participatory Library Service**, Medford, N.J., Information Today, Inc, 2007, s.39.

<sup>64</sup> a.e, s. 146.

Tezin birinci bölümünde üniversite kütüphanesi kavramı açıklanarak dünyada ve Türkiye’de üniversitelerin ve üniversite kütüphanelerinin gelişiminden, üniversite kütüphanesi kullanıcılarının özelliklerinden ve üniversite kütüphanesi kullanıcılarına verilmesi gereken hizmetlerden, üniversite kütüphanesi kullanıcılarının hizmet müşterisi olarak görülmesi ve kullanıcı beklentilerinden bahsedilmiştir. Tezin ikinci bölümünde bilgi hizmeti kavramına ve çeşitlerine, kullanıcı odaklı bilgi hizmeti ve dünyada ve Türkiye’de kullanıcı odaklı bilgi hizmeti veren üniversite kütüphanelerine değinilecektir.



## İKİNCİ BÖLÜM

### ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI ODAKLI BİLGİ HİZMETİ

Bilgi hizmeti kavramı kütüphanelerde artık bir binaya ya da sadece kitaplara bağlı olarak işleyen bir süreç değildir. Günümüzde bilgi hizmetleri klasik kütüphane hizmetlerinin dışında kullanıcıya ihtiyacı olan bilginin kütüphaneci tarafından araştırılarak bilgi halinde sunulmasını da içermektedir<sup>65</sup>. Bilginin giderek arttığı ve yoğunlaştığı bu dönemde kütüphaneler için en önemli nokta kullanıcıları hala kendisine çekebilmektir. Bu rekabet ortamında karşımıza kullanıcı odaklılık ve kullanıcı odaklı bilgi hizmeti kavramı çıkmaktadır.

Tezin bu bölümünde bilgi hizmeti kavramı detaylı olarak incelenecek, bilgi hizmeti türlerinden kapsamlı bir şekilde bahsedilecektir. Kullanıcı odaklı bilgi hizmetinin ne olduğu ve önemi tartışılacak sonrasında dünyadan ve Türkiye’den kullanıcı odaklı bilgi hizmeti veren üniversite kütüphaneleri incelenecektir.

#### 2.1. BİLGİ HİZMETİ KAVRAMI

Bilgi ve belge yönetimi literatürü incelendiğinde bilgi hizmeti kavramı görece daha yeni bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Daha öncesinde O. Tekin Aybaş’ın makalesinde<sup>66</sup>, Bengü Üçok’un makalesinde<sup>67</sup>, S. Serap Kurbanoglu’nun

---

<sup>65</sup> Ayşe Üstün, **Bilgi Merkezleri: Üniversite ve Bilimin Anahtarı**, İstanbul, [yayl.y.], 2017, s. 78.

<sup>66</sup> O. Tekin Aybaş, “Müracaat Hizmeti ve Robert Kolej Kütüphanesi’ndeki Uygulama”, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, C.XX, No:1, 1971, s.8–17.

<sup>67</sup> Bengü Üçok, “Üniversite Kütüphaneleri ve Müracaat Hizmeti”, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, C.XXI, No:1, 1972, s.31–37.

makalesinde<sup>68</sup> ve Leman Şenalp tarafından Türkçe terimlerinin hazırlandığı sözlükte<sup>69</sup> “müracaat hizmeti” kavramının kullanıldığı görülmektedir.

Meral Alpay tarafından hazırlanan Kütüphanecilik Terimleri adlı sözlükte “başvurma” terimi kullanılmıştır. Ayrıca “müracaat” teriminden “başvurma” terimine gönderme yapılmıştır<sup>70</sup>.

Abdullah Üstüner<sup>71</sup> ve Akın Özarslantürk<sup>72</sup> yüksek lisans tezinde ve Nazlı Alkan hazırladığı doktora tezinde<sup>73</sup> ve Berin U. Yurdadoğ’un<sup>74</sup> hazırlamış olduğu Kitaplık Bilim Sözlüğü’nde ise “danışma” teriminin kullanıldığı görülmektedir.

Işıl İlknur Sert<sup>75</sup>, Nurcan Çapar Zenginer<sup>76</sup>, Üstün Berk Sezgin<sup>77</sup> ve Fatih Süküt<sup>78</sup> yüksek lisans tezlerinde, Bülent Ergen<sup>79</sup>, Neslihan Er-Koçoğlu<sup>80</sup>, Burcu

---

<sup>68</sup> S. Serap Kurbanoglu, “Müracaat Hizmetlerinde İnternet”, **Türk Kütüphaneciliği**, C.X, No:3, 1996, s.265–276.

<sup>69</sup> Leman Şenalp, Henri Lemaître, Anthony Thompson, **Dört Dilde Kütüphanecilik Terimleri Sözlüğü(Vocabularium Bibliothecarii)**, Ankara, Milli Kütüphane, 1959, s.144–145.

<sup>70</sup> Meral Alpay, **Kütüphanecilik Terimleri**, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi, 1973.

<sup>71</sup> Abdullah Üstüner, “Kurum Kütüphanelerinde Elektronik Danışma Hizmetleri: DSİ Kütüphanesi Örneğinin Değerlendirilmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2009.

<sup>72</sup> Akın Özarslantürk, “Elektronik Danışma Kütüphanecisinin Nitelikleri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2018.

<sup>73</sup> Nazlı Alkan, “Bilgi Tarama Hizmetleri : Geleneksel ve Bilgisayara Dayalı Tarama Tekniklerinin Değerlendirilmesi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kütüphanecilik Anabilim Dalı, 1994.

<sup>74</sup> Berin U. Yurdadoğ, **Kitaplık Bilim Terimleri Sözlüğü**, Ankara, Ankara Üniversitesi Basımevi, 1974, s. 21–22.

<sup>75</sup> Işıl İlknur Selvi, “Bilgi Hizmetinde Süreli Yayın Toplu Katalogları ve Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dokümantasyon ve Enformasyon Anabilim Dalı, 1998.

<sup>76</sup> Nurcan Çapar Zenginer, “Okul Kütüphanelerinde Bilgi Hizmeti ve Bir Anket”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kütüphanecilik Anabilim Dalı, 2001.

<sup>77</sup> Üstün Berk Sezgin, “Halk Kütüphanelerinin Dijital Hizmetlerinin Geliştirilmesi: Ankara İli Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2015.

<sup>78</sup> Fatih Süküt, “İçerik Yönetim Sistemleri ve Sanal Kütüphanelerde Bilgi Hizmetleri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2011.

<sup>79</sup> Bülent Ergen, “Bilgi Hizmetlerinin Değerlendirilmesi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2007.

<sup>80</sup> Neslihan Er-Koçoğlu, “LGBTİQ Bireylerin Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri ve Bilgi Arama Davranışları”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2018.



Keten<sup>81</sup> ve Mehmet Ali Akkaya<sup>82</sup> doktora tezlerinde “bilgi hizmeti” kavramını kullanmışlardır.

Süreç içerisinde görüldüğü gibi birçok isimle ifade edilmiş olmasına karşın 21. yüzyıl itibariyle literatürümüzde danışma hizmeti ve bilgi hizmeti olarak kullanım yaygınlığı kazandığı söylenebilir.

Bengü Üçok’un makalesinde kullanılan müracaat hizmeti terimi şu şekilde tanımlanmıştır<sup>83</sup>;

“Müracaat hizmeti, bir kütüphanede herhangi bir sebepten dolayı bilgi arayan kimselere özel olarak yetişmiş personel tarafından, kütüphane içi ve dışı kaynaklardan faydalanarak, doğrudan doğruya ve kişisel yardımı, aynı zamanda bilginin en çabuk ve kolay şekilde sağlanabilmesi için yapılan diğer bütün dolaylı çalışmaları kapsar.”

Aysel Yontar; “Günümüzde ‘bilgi hizmeti’ kavramı, kütüphanecilik bakış açısından özellikle 19. yüzyıl başlarından sonra yaygınlaşan ve daha ziyade bilimsel ve teknik bilgi hizmetlerini çağrıştıran -aslında, onlarla sınırlı olmayan- bir anlamda kullanılmaktadır.”<sup>84</sup> şeklinde bilgi hizmeti kavramını tanımladıktan sonra 19. yüzyılda ortaya çıkan danışma hizmetinin kapsadığı fakat 20. yüzyılın başlarından itibaren çeşitli bilgi merkezlerinde verilen ve bilgisayar teknolojisinin desteği kullanılarak geliştirilen bir hizmet anlamına geldiğini vurgulamıştır<sup>85</sup>.

Uçak, “danışma hizmeti” kavramına yaptığı kapsamlı tanım ile bilgi hizmetlerinin içerisinde yapılan işleri de ele almıştır<sup>86</sup>:

---

<sup>81</sup> Burcu Keten, “Kadın Girişimcilerin Bilgiye Yaklaşımı”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2011.

<sup>82</sup> Mehmet Ali Akkaya, “Endüstriyel Örgütlerde Bilgi Hizmeti” Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2010.

<sup>83</sup> Üçok, **a.g.e.**, s.31.

<sup>84</sup> Aysel Yontar, “Bilgi Çağı ve Türkiye’de Bilgi Hizmetlerinin Planlanması : Kavramsal Bir Yaklaşım”, **Jale Baysal’a Armağan**, Ed. Hasan S. Keseroğlu, İstanbul, Yapı, Tasarım-Üretim, 1993, s.138.

<sup>85</sup> **A.e.**

<sup>86</sup> Nazan Uçak, “Elektronik Danışma Hizmetleri”, **Bilgi Dünyası**, C.IX, No:2, 2003, s.104.

“Kütüphanenin türü ne olursa olsun danışma hizmeti kullanıcıların bilgiye erişiminde yardım isteğini karşılamaya yöneliktir. Koleksiyondaki herhangi bir kaynağın bulunmasından, karmaşık araştırma sorularının yanıtlanmasına kadar her tür sorunun yanıtlanması danışma bölümünün görevidir. Bu görevler yerine getirilirken doğruluk, tamlık, güvenilirlik, soruları zamanında yanıtlama, eğitim, erişim ve bireysellik gibi bazı temel değerler esas alınır. Bu değerlere farklı açılardan yaklaşılarak farklı danışma modelleri tasarlanmıştır.”

Akkaya, hazırladığı doktora tezinde bilgi hizmeti kavramını şu şekilde ifade etmiştir<sup>87</sup>; “Bilgi hizmetleri, adı ve türü ne olursa olsun, bilgi merkezlerinden yararlanmak isteyen kullanıcının bilgi ihtiyacını, geleneksel yöntemler yanında teknolojiden de yararlanarak en kısa sürede ve en doğru şekilde gidermek amacı ile bilginin kullanıcıya sunulmasıdır”.

Samuel S. Green’in 1876 yılında yayınlanan makalesinde danışma hizmeti olarak ele aldığı kavram bilgi hizmeti kavramının başlangıcı olarak düşünülmekte ve bu konuda yazılmış ilk bilimsel makale olarak kabul edilmektedir. Green makalesinde kütüphane kullanıcılarının yaş, sosyal statü, kişilik özellikleri vb. sebeplerle isteklerini tam olarak ifade etmekte değişkenlik gösterdiğinden dolayısıyla teşvik edilmeye ihtiyaç duyacaklarından bahsederek danışma hizmetinin gerekliliğine vurgu yapmıştır<sup>88</sup>.

Danışma ya da müracaat hizmetleri kavramlarının tanımlarına bakıldığında ilk tanımlamalardan biri 1981 yılında William Child tarafından yapılmıştır. Danışma hizmetini şu şekilde ifade etmiştir<sup>89</sup>; “Danışma işi bir kütüphaneci tarafından katalogların karmaşıklığını bilen okura, soru cevaplama ve kısaca kişinin kendi sorumluluğunda kütüphane kaynaklarına erişimi kolaylaştırmada kendi gücüyle her şeyi yapması için yardım etmektir.”

---

<sup>87</sup> Akkaya, **a.g.e.**, s.68.

<sup>88</sup> Samuel S. Green, “Personal Relation Between Librarians and Readers”, **Library Journal**, C.I, No:1, 1876, s.74–81.

<sup>89</sup> Samuel Rothstein, “The Development of the Concept of Reference Service in American Libraries, 1850-1900”, **Library Quarterly**, C.XXIII, No:1, 1953, s.1–15. ; Selvi, **a.g.e.**, s.4.

Alice Kroeger 1902 yılında danışma hizmetinin kütüphane kaynaklarını kullanımını konusunda okuyuculara verilen yardımla ilgilenen yönetimin bir kolu olarak tanımlamıştır. William Warner Bishop'a göre danışma hizmeti her tür araştırma çalışmasında kütüphanecinin okura yaptığı yardımdır. Margaret Hutchins ise kütüphane içerisinde bilgi arayışında olan kişiye doğrudan, kişisel yardım fakat aynı zamanda mümkün olduğu kadar kolay bilgi edinmeyi sağlayan kütüphane etkinlikleri olarak tanımlamıştır<sup>90</sup>.

Lucy Edwards'ın 1951 yılında yaptığı tanım dönemin önerilen tanımlarından olmuştur ve şu şekildedir<sup>91</sup>; “danışma hizmeti ifade olarak yalnızca kitapların evlerde okumak için ödünç verilmesi değil her okuyucuya ihtiyaç duyduğu bilgiyi en kolay ve en az gecikme ile elde etmesini sağlamak için bireysel ve kişisel bir hizmet olarak sunulmasıdır.”

Danışma hizmetleri ilk kez ABD’de 19. yüzyılda halk kütüphanelerinde görülmeye başlanmıştır. Artan kullanıcı sayısı sebebiyle sağlanan zemin sayesinde danışma hizmeti ortaya çıkmıştır. Halk kütüphanelerinde verilmekte olan danışma hizmeti Birinci Dünya Savaşı sonrasında üniversite kütüphanelerinde de ortaya çıkmıştır<sup>92</sup>. Bütün kütüphane türlerine yayılan bu kullanıcının bilgi ihtiyacını giderme, aradığı kaynağı bulma, kullanıcıya kaynak ve kütüphaneyi kullanmayı öğretme girişimlerine rağmen bilgi hizmeti kavramı daha ortaya çıkmamıştır.

Zamanla ortaya çıkan danışma hizmeti, teoriler sonucu hizmetin verilmiş düzeyine göre 3’e ayrılmıştır. Bunlar<sup>93</sup>;

***Tutucu ya da en az:*** Kütüphanecinin birincil rolü, kullanıcılara kütüphaneyi nasıl kullanacaklarını öğretmektir. Kütüphaneci kullanıcıya kaynakları nasıl bulacağı konusunda yardımcı olur fakat bu kaynakları kullanıcı adına okumaz ve yorumlamaz.

---

<sup>90</sup> Alice Bertha Kroeger, **Guide to the Study and Use of Reference Books: A Manual for Librarians, Teachers and Students**, Boston and New York: Houghton Mifflin Co., 1902, s.3. ; Rothstein, a.g.e. s.2.

<sup>91</sup> a.e.

<sup>92</sup> Selvi, a.g.e., s.9.

<sup>93</sup> **Reference and Information Services : An Introduction**, ed. by Richard E. Bopp, Linda C. Smith, 4. bs., Santa Barbara, Calif., Libraries Unlimited, 2011, s.14.

Kütüphane, eğitimin bir parçası olarak görülür ve bu yaklaşım özellikle üniversite kütüphanelerinde görülür.

***İlmli ya da orta:*** Kütüphaneci kullanıcıya bilgi kaynaklarını nasıl kullanacağını öğretir ve aynı zamanda birçok soruya yanıt verir. Araştırmacıların sorularına yanıt verebilmek için kapsamlı araştırma yaparlar.

***Liberal ya da en çok:*** Bu hizmet düzeyinde kütüphaneci kullanıcının sorusunu alır, araştırma yapar, gerekli materyali bulur ve kullanıcıya sunar. Bazı durumlarda kütüphaneci bulduğu bilginin özetini ya da analizi yaparak kullanıcıya verir. Bu tip danışma hizmeti genellikle hastane kütüphaneleri, hukuk kütüphaneleri, kurum kütüphaneleri gibi özel kütüphanelerde görülmektedir.

Teknolojide yaşanan değişim ve gelişimlerle birlikte bilgi hizmetlerinde de değişim ve gelişimler yaşanmıştır. İkinci Dünya Savaşı sonrasında ABD hükümeti tarafından desteklenen veri tabanlarının gelişmesi, 1970'li yıllarda çevrimiçi katalogların kullanıcıya bilgi arayışında kazandırdıkları sayesinde 1990'lı yıllarda ABD'de her çeşit kütüphanede kullanılmaya başlanmıştır. 1980'lerin sonunda gerçekleşen bir diğer teknolojik gelişme ile birlikte CD-ROM'lar kütüphanelerde kullanılmaya başlanmış, kullanıcının pek çok tam metin makaleye kolay ve hızlı bir şekilde erişebilmesine olanak sağlamıştır. İnternetin hayatımıza girmesiyle birlikte ise kütüphaneler artık sınırlarından kurtulmaya başlamış, fiziksel mekanlardan bağımsız olmaya başlamıştır<sup>94</sup>. Hizmetin veriliş şekli ve yoğunluğunda değişiklikler yaşanmış olmasına karşın bilgi hizmetinin felsefesi değişmemiştir, o da; kullanıcının bilgi ihtiyacını mümkün olduğunca kısa sürede, en doğru ve en düşük maliyetle karşılamak.

Bilgi hizmetlerinin tarihçesinden kısaca bahsedip tanımını yaptıktan sonra bilgi hizmeti türlerinden bahsetmek yerinde olacaktır. Bilgi hizmeti türleri genel olarak üç bölüme ayrılmıştır. Bunlar; bilgi (information), eğitim (instruction) ve rehberlik (guidance) hizmetidir<sup>95</sup>.

---

<sup>94</sup> Selvi, a.g.e., s.12-14.

<sup>95</sup> **Reference and Information Services : An Introduction**, ed. by Richard E. Bopp, Linda C. Smith, Englewood, Colorado, Libraries Unlimited, INC., 1991, s.4.

## 1- Bilgi (Information)

Bilgi sağlama hizmeti; temelinde kullanıcıdan gelen her tür soruyu yanıtlamaya çalışmak ve kullanıcının bilgi ihtiyacını karşılama hizmetidir. Bilgi sağlama hizmeti kendi içerisinde çeşitlenmektedir. Bunlar; hemen yanıtlanabilen danışma soruları, bibliyografik araştırma ve doğrulama, kütüphaneler arası ödünç verme, bilgi ve bilgiye yöneltme, ortak bilgi hizmeti, araştırma soruları, seçmeli bilgi yayımı, veri tabanı araştırmaları, bilgi danışmanlığıdır<sup>96</sup>.

### a) *Hemen Yanıtlanabilen Danışma Soruları (Ready reference questions)*

Bilgi hizmetleri içerisinde temel olarak görülen hizmettir. Birkaç referans kaynağına, örneğin; ansiklopedi, indeks, sözlük, almanak vb. danışarak, kolay ve hızlı bir şekilde yanıtlanabilen sorulardır. Kullanıcı tarafından gelen bu tip sorular genellikle bir yerin adresi, bir sözcüğün anlamı veya imlası ve bir olayın tarihi gibi olgusal sorulardır<sup>97</sup>. Aynı zamanda kullanıcıların belirli bir kitap ya da süreli yayına kütüphanenin sahip olup olmadığı hakkındaki sorular da hemen yanıtlanabilen sorulara örneklerdendir.

Hemen yanıtlanabilen danışma soruları hizmetinde internetin kullanılması sayesinde kullanıcıya kütüphane içerisinde olmayan fakat başka yerlerde bulunan kaynakların bilgisine ulaşmak kütüphanenin sahip olduğu kataloğa bakmak kadar kolaylaşmıştır<sup>98</sup>.

Halk ve üniversite kütüphanelerinin danışma masalarına gelen soruların çoğu bu tipteki sorulardır. Bilgi hizmeti veren kütüphaneci için bu sorular ve cevapları rutin hale gelir.

---

<sup>96</sup> a.e., s.4-10.

<sup>97</sup> Kay Ann Cassell, Uma Hiremath, **Reference and Information Services: An Introduction**, 3rd Edition, Chicago : Neal-Schuman, American Library Association, 2013. s. 6.

<sup>98</sup> Kurbanoglu, a.g.e., s.270.

*b) Bibliyografik Araştırma ve Doğrulama (Bibliographic verification)*

Kütüphanelerde sıklıkla sunulan bilgi hizmetlerinden biri olan bibliyografik araştırma ve doğrulama hizmeti, kullanıcıların ihtiyacı olan bibliyografik bilgiyi sağlar. Hemen yanıtlanabilen danışma sorularına benzemekle birlikte kişiler, mekanlar, organizasyonlar yerine yayın hakkında eksiksiz ve hatasız bilgiler sunulur. Bu bilgilerin sunulabilmesi için de kütüphanecinin bibliyografyaları, indeksleri, kütüphane kataloglarını ve toplu katalogları kullanması gerekmektedir.

Bibliyografik araştırma süreci içerisinde kütüphaneci, kullanıcının verdiği bilgilerin eksik değil yanlış olduğunu da görebilir. Kullanıcıdan aldığı bilgilerin doğrulamasını yapan kütüphaneci kaynağın nerede ve ne şekilde ulaşılabilir olduğuna dair kullanıcıya bilgi verir<sup>99</sup>.

Günümüz şartları düşünüldüğünde teknolojik gelişmeler sayesinde bu hizmet hızlı ve başarılı bir şekilde verilebilmektedir.

*c) Kütüphaneler Arası Ödünç Verme (Interlibrary loan)*

Bibliyografik araştırma ve doğrulama hizmeti sonucu kullanıcının istediği yayın kütüphane bünyesinde bulunmuyorsa kütüphaneler arası ödünç verme hizmeti devreye girebilir. Kütüphane dermesinde bulunmayan yayın kullanıcının isteği doğrultusunda başka bir kütüphaneden kullanıcı adına ödünç alınır ve kullanıcının bu kaynaktan faydalanması sağlanır.

Kütüphaneler arası ödünç verme hizmeti yerel, ulusal ve uluslararası düzeylerde gerçekleştirilebilir. Teknolojik gelişmeler sonucu çevrimiçi erişilebilen toplu kataloglar, kütüphane katalogları ve bilgi ağları sayesinde bir yayının nerede olduğunu bulmak kütüphaneciler için kolaylaşmıştır.

Kütüphaneler arası ödünç verme hizmeti veren bir kütüphane hangi tür materyali, kaç gün süreliğine ve ne kadar bir ücret karşılığında ödünç vereceğine

---

<sup>99</sup> Reference and Information Services : An Introduction, s.5-6.

dair bir politikaya sahiptir. Günümüz şartlarında genelde kütüphanelerin web sitesinde bulunan istek formları sayesinde ya da e-posta yolu ile ulaşan yayın istekleri kütüphaneler tarafından kısa süre içerisinde gerçekleştirilebilmektedir.

*d) Bilgi ve Bilgiye Yönelme (Information and referral services)*

Kütüphanenin sahip olmadığı fakat kütüphane kullanıcısının bilgi ve hizmet ihtiyacı doğrultusunda ortaya çıkan bir bilgi hizmetidir. Bilgi ve bilgiye yönelme hizmetinin en yaygın tanımı şu şekildedir; “Bir ihtiyacı olan veya sorunu olan bir kişiyi, ihtiyacı karşılayacak ya da sorunu çözecek bir hizmete bağlamanın aktif süreci”<sup>100</sup>. Bu hizmet, hizmetsiz bölgelerde bulunan dezavantajlı kişiler için oluşturulmuştur.

1960-1970’li yıllarda halk kütüphanelerinde ortaya çıkan bilgi ve bilgiye yönelme hizmeti, kullanıcıyı ihtiyacı olan bilgi için kaynağa yönlendirmeyi hedeflemektedir. Bu kaynak sosyal hizmet ajansları, toplum örgütleri, devlet daireleri ya da kişiler olabilir<sup>101</sup>.

Kişilerin günlük hayatlarında karşılaştıkları sorunlarla ilgili ihtiyaçları olabilecek bilgiye erişim kolaylığını hedefleyen bilgi ve bilgiye yönelme hizmeti kişilerin refah düzeyinin artmasına katkı sağlar.

*e) Ortak Bilgi Hizmeti (Cooperative reference service)*

Yaşanan bilgi patlaması, kütüphanelerdeki personel yetersizliği ve eşit olmayan bütçe sebebiyle kullanıcıdan gelen sorular ve bilgi ihtiyacı için yenilikçi bir yol olarak ortak bilgi hizmeti kavramı ortaya çıkmıştır<sup>102</sup>.

---

<sup>100</sup> Jodi Poe, “Information and Referral Services: A Brief History”, **The Southeastern Librarian**, C.LIV, No: 1, 2006, s. 36. ; Robert Croneberger, Jr., Carolyn Luck (1975), “Defining Information and Referral Service,” **Library Journal**, C. C, No:19, 1984.

<sup>101</sup> **Reference and Information Services : An Introduction**, s.6.

<sup>102</sup> Donna R. Hogan, Cooperative Reference Services and The Referred Reference Question: An Annotated Bibliography 1983–1994, **Reference Services Review**, C.XXIV, No:1, 1996, s.57.

Kütüphanelerin, şartları önceden belirlenmiş ortaklık anlaşmaları çerçevesinde, kullanıcının bilgi ihtiyacının karşılanamadığı durumlarda soruyu başka bir kütüphaneye yönlendirilmesi şeklinde gerçekleşen bu bilgi hizmeti, bir kütüphanenin bilgi hizmeti yeteneğini arttırmaktadır<sup>103</sup>. Bu hizmetin kullanıcı ihtiyacını tam olarak karşılayabilecek şekilde sonuçlanabilmesi için, kullanıcının ihtiyacının ne olduğunu kütüphaneci tarafından tam olarak anlaşılmalıdır. Kütüphanecilerin soruyu kullanıcıyla dikkatli ve kapsamlı bir şekilde tartışması gerekmektedir.

*f) Araştırma Soruları (Research questions)*

Hemen yanıtlanabilen sorular hizmeti ve bibliyografik araştırma ve doğrulama hizmetleri, araştırma soruları hizmetinin ortaya çıkmasına yol açmıştır. Bu hizmet, hemen yanıtlanabilen sorular hizmeti ile karşılaştırıldığında, yanıtın bulunması için kütüphanecinin oldukça fazla zaman ve çaba harcamasını gerektirebilir. Kullanıcının bilgi ihtiyacı daha geniştir; sorulan sorular genellikle daha karmaşık veya daha az somut olarak tanımlanır. Kullanıcının bilgi ihtiyacı başta hemen yanıtlanabilen danışma soruları ile karıştırılabilir fakat kullanıcının bilgi ihtiyacının derinliğine göre çok daha karmaşık olduğu ortaya çıkabilir. Bu durumların önceden engellenebilmesi için referans görüşmesinin yapılması büyük önem taşımaktadır<sup>104</sup>.

*g) Seçmeli Bilgi Yayımı (Selective dissemination of information)*

Seçmeli bilgi yayımı hizmeti, genellikle akademik ve özel kütüphanelerde verilen bir bilgi hizmetidir ve şu şekilde tanımlanabilir<sup>105</sup>;" kullanıcının ilgi

---

<sup>103</sup> Reference and User Services Association (RUSA), "Cooperative Reference Service", (Çevrimiçi) <http://www.ala.org/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/cooperativeref/cooperativereference>, 23 Mart 2019.

<sup>104</sup> Cassell, Hiremath, **a.g.e.**, s.7.

<sup>105</sup> Cennet Akış, "Seçmeli Bilgi Yayımı" Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kütüphanecilik Anabilim Dalı, 2000, s.75.



alanı ile ilgili basılı olan güncel bilgi, kullanıcı kütüphaneden istemeden, belirli periyodik dönemler halinde, sürekli bir biçimde veren bir tür güncel duyuru hizmetidir.”

Günümüzde üniversitelerin bazılarında kullanıcılara bir bilgi formu gönderilerek bulunduğu fakülte, bölüm, ilgilendikleri bilimsel konular vb. hakkında ayrıntılı sorular sorulmakta ve bu bilgiler neticesinde kullanıcı profili oluşturulmaktadır<sup>106</sup>.

Bu hizmetin kullanıcı için en büyük avantajı zaman kaybını engellemesidir. Günümüzde kullanılan veri tabanları aracılığıyla kullanıcılar belirli konularda anahtar kelimeler kaydederek, veri tabanı güncellendiğinde bu anahtar kelimelerin içinde geçtiği yayınların kendilerine bildirilmesi sağlanabilmektedir. Seçmeli bilgi yayımı hizmetinin kullanıcıya zamanında verilmesi gerekmektedir. Fen bilimleri alanındaki bilgiler çok hızlı bir şekilde değişebildiğinden hızlı duyuru büyük önem taşımaktadır<sup>107</sup>.

#### *h) Veri tabanı Araştırmaları (Database searches)*

Günümüz dünyasında bilgi basılı ortamdan elektronik ortama göç etmektedir. Basılı ortamda bulunan bilgiye erişim bir ya da birkaç erişim ucundan sağlanabiliyorken, elektronik ortam bulunan bilgiye birçok ve değişik erişim uçlarından sağlanabilir.

Teknolojinin araştırmacılara ve kütüphanecilere sağladığı faydalardan biri olan veri tabanları sayesinde bilgiye erişim daha kolay hale gelmiştir. Veri tabanları; tam metin, bibliyografik, rehber türü ve sayısal bilgi veren olmak üzere içerdikleri bilginin veriliş türüne göre gruplandırılabilir. Veri tabanları bir ya da birkaç yıllık olarak sağlayıcılar tarafından ücret karşılığında erişime açılır. Bunun yanında açık erişim veri tabanları da vardır. Bu açık erişim veri tabanları

---

<sup>106</sup> Pauline Oghenekaro Adeniran, “Content Analysis of Selective Dissemination of Information Service (SDI) Adoption by Academics: The Experience at Redeemer’s University”, **Reference Librarian**, C. LIX, No:1, 2018, s. 58.

<sup>107</sup> Üstün, **a.g.e.**, s.99.

sayesinde bilgiye erişim, ücretsiz ve herkesin kullanabileceği şekilde sağlanabilmektedir<sup>108</sup>.

Veri tabanı araştırma hizmeti en çok kullanılan bilgi hizmeti türlerinden biridir. Kullanıcının bilgi ihtiyacını karşılama konusunda oldukça hızlı ve etkilidir.

*i) Bilgi Danışmanlığı (Information brokering)*

Bilgi danışmanlığı hizmeti kütüphanelerden ayrılan bazı kütüphanecilerin yapmış olduğu müşterilerinin ihtiyacı olan bilgiyi toplama, değerlendirme ve bu bilgiyi paket halinde bir ücret karşılığı müşteriye sunma işidir<sup>109</sup>.

İki temel bilgi danışmanlığı hizmeti türü vardır. Bunlar<sup>110</sup>;

- 1- Bilgi danışmanı ya da servisi belirli soru veya problemlerde ilgilenme eğilimindedir. Müşteriye tarafından ödemesi yapılmış olan hizmetin karşılığında alınacak cevap, sorunun çözümüne yardımcı olacak alıntılar ve belgeleri içerir. Belgeler taranır ve sadece yararlı olduğu düşünülenler sunulur.
- 2- Bir veya daha fazla bilgi danışmanı olan danışman, bir adım daha ileri gider ve sadece bilgiyi doğrulamakla kalmaz, aynı zamanda değerlendirir. Eylem önerileri belgelere dayanarak yapılır.

Bu hizmet karşılığı alınacak olan ücret belirlenirken şu hususlar göz önünde bulundurulur<sup>111</sup>;

- Bilgi kurumu tarafından soru veya proje için harcanan zaman.
- Fotokopiden çevrimiçi aramalara kadar olan doğrudan maliyetler.

---

<sup>108</sup> Ergen, a.g.e., s.67.

<sup>109</sup> Reference and Information Services : An Introduction, s.10.

<sup>110</sup> William A. Katz, Introduction to Reference Work: Reference Services and Reference Processes,C.II, 7. bs., New York, The McGraw-Hill Companies, Inc., 1997, s.52-53.

<sup>111</sup> a.e., s.53.

- Telefon konuşmalarından seyahate kadar olan muhtelif masraflar.

Kütüphaneler kâr amacı gütmeyen işletmeler olduklarından gelen bütün kullanıcılara eşit hizmet verirler. Toplumun bazı kesimlerindeki insanların bilgi ihtiyaçları kütüphanecilerin karşılayamayacağı kadar çok ya da diğer kullanıcılarla ilgilenemeyecekleri kadar fazla olabilir. Bu durum dahilinde bilgi danışmanlığı hizmeti ücret karşılığı verilen bir hizmet olduğundan müşterinin ihtiyaçları doğrultusunda sağlanmaktadır.

İnternet erişiminin toplumun geneline yayılmış olması sayesinde bugün herkes istediği bilgiye internet ve ticari veri tabanları aracılığıyla ulaşabilir durumdadır. Fakat internette bulunan denetimli ve denetimsiz bilgiler sebebiyle yaşanan bilgi karmaşasında en doğru bilgiye en kısa sürede bilgi uzmanları erişebilmektedir ve bu durum bilgi danışmanlığı hizmetinin ortaya çıkış sebebi olarak varsayılabilir.

## 1- Eğitim (Instruction)

Akademik kütüphaneler, öğrencilere ve öğretim elemanlarına ihtiyaç duydukları bilgileri özgürce ve özverili bir şekilde bulmalarını sağlamak için kapıları mümkün olduğunca geniş bir şekilde açmak için büyük çaba harcamaktadır<sup>112</sup>.

Modern bilişim teknolojisinin kütüphanelerde uygulanması, bir yandan üniversite kütüphanesi kullanıcılarına çok sayıda bilgi kaynağı getirmekte, bir yandan da bu bilgi kaynaklarının kullanımı konusunda bazı karışıklıklar ve karmaşıklıklar yaratmaktadır. Sonuç olarak, kütüphaneler bu zorluklarla başa çıkabilmek için eğitsel rollerini geliştirmek zorundadırlar<sup>113</sup>.

---

<sup>112</sup> Ping Sun, Hannelore B. Rader, "Academic Library User Education in China", **Reference Services Review**, C.XXVII, No:1, 1999, s.69.

<sup>113</sup> A.e., s.71.

1980 yılında American Library Association (ALA) yıllık kongresinde kütüphanelerdeki eğitimin her türlü kütüphane tarafından öncelikli hizmetlerden biri olarak kabul edilmesi gerektiği sonucuna varan bir politika bildirisi yayınlamıştır<sup>114</sup>.

Nicelik ve niteliksel yönden artış gösteren bilgi kaynakları ve kullanıcıları için kütüphanelerde verilen bilgi hizmetlerinden biri olan kullanıcı eğitim hizmeti önem kazanmıştır. Kullanıcı eğitimi sayesinde kullanıcılar, kütüphane kaynakları ve hizmetleri konusunda bilinçlendirilerek kullanıcıların kütüphaneyi daha etkin ve kendi ihtiyaçlarını giderebilecek düzeyde kullanabilmesi hedeflenmektedir.

Kullanıcı eğitimi hizmetinde en sık rastlanan biçimler şunlardır<sup>115</sup>;

- Kütüphaneyi etkin bir şekilde kullanmayı öğretme,
- Bilgiye erişimde kullanılacak belirli stratejiler önerme,
- Belirli bilgi kaynaklarının kullanımı hakkında bilgi verme.

Kullanıcı eğitimi şu şekilde tanımlanabilir<sup>116</sup>;

“Kullanıcı eğitimi, kütüphane kaynak ve hizmetlerinden kullanıcının üst düzeyde yararlanması için programlı olsun ya da olmasın, ister sınıf ortamında ister çevrimiçi olarak gerekli bilgi ve becerilerin kullanıcılara, alanında profesyonel kütüphaneciler tarafından kazandırılması çabasının tümüdür.”

Kütüphane içerisinde bulunan kaynaklar ve kütüphane tarafından verilen hizmetler kullanıcılar için vardır. Kullanıcılar ile bu hizmet ve materyallerin buluşturulması kütüphanecilerin en büyük hedeflerinden biridir. Kullanıcı eğitimi hizmeti; kullanıcı ve kütüphaneyi her açıdan buluşturmak için etkili bir araçtır.

---

<sup>114</sup> American Library Association, "Policy Statement: Instruction in The Use of Library", Council Document No. 45, New York, 1980.

<sup>115</sup> **Reference and Information Services : An Introduction**, s.10.

<sup>116</sup> Demet Işık, “Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Eğitimi : Ankara’daki Devlet Üniversite Kütüphanelerindeki Uygulamalar ve Elektronik Ortamda Kullanıcı Eğitimi İçin Öneriler” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2010, s.59.

Kullanıcılara verilecek olan eğitim pratik olmalı ve elverişli bir ortamda arama yapma metodolojisine ve yaklaşımlarına vurgu yapmalıdır<sup>117</sup>.

Kapsamlı bir şekilde oluşturulacak olan kullanıcı eğitimi programları sayesinde hem iyi kütüphane kullanıcıları yetiştirilir hem de kütüphanenin sahip olduğu kaynaklardan sağlanan verim arttırılmış olur.

Bilgi uzmanlarının kısıtlı zamanı olduğundan kullanıcıların tüm sorularını yanıtlayamazlar. Kullanıcılara kendi bilgi ihtiyaçlarını karşılayabilecek eğitimin verilmesi faydalı olacaktır. Eğitim yaşam boyu devam eden bir faaliyettir. Kullanıcı eğitimi de eğitimin bir ayağıdır. Bilgi kaynaklarının nasıl ve ne şekilde kullanılacağı aynı zamanda doğru bilginin nasıl bulunacağını öğretmek kullanıcının hayatı boyunca faydalanabileceği eğitim türüdür. Kullanıcılar kendi çabalarıyla arayıp buldukları bilgiler çerçevesinde bir metin oluşturabilir. Kullanıcı eğitimi hizmeti sayesinde kütüphaneciler, toplumda eğitsel bir rol oynar ve bu bir statü göstergesi kabul edilebilir. Bilginin bulunduğu ortamın basılıdan elektroniğe geçmesi sebebiyle kullanıcılara verilecek olan eğitim elektronik ortamdaki bilgi ve bilgi kaynaklarının verimli bir şekilde kullanılmasını sağlar. Bunlar kullanıcı eğitimi hizmetinin yararları olarak göz önünde bulundurulabilir<sup>118</sup>.

Değişen kütüphane kullanıcıları profili sebebiyle verilen eğitimin boyutu da sürekli olarak değişmektedir. Literatürde kullanıcı eğitimi için kullanılmış olan pek çok farklı terim vardır. Bu terimlerden bazıları şunlardır; kütüphane oryantasyonu, kütüphane öğretimi, bibliyografik öğretim ve bilgi yönetimi eğitimi. Bunlar aynı kavramları tanımlayan farklı terimlerdir. Her bir terimin kapsamı biraz farklı olsa da bu terimler genel anlamda birbirleri yerine kullanılabilir<sup>119</sup>. Kullanıcı eğitimi terimini diğer terimlerin çatısı olarak konumlandırmak yanlış olmayacaktır.

---

<sup>117</sup> Sun, Rader, **a.g.e.**, s.71.

<sup>118</sup> William A. Katz, **Introduction to Reference Work**, C.2, 6.bs., NewYork, McGraw-Hill, 1992, s.146-147

<sup>119</sup> Wang Hanrong, Latham Bethany, Charlcie Pettway Vann, "Conclusion: A comparative analysis of US and Chinese academic libraries", **Academic Libraries in the US and China : Comparative Studies of Instruction, Government Documents, and Outreach**, ed. by Hanrong Wang, Bethany Latham Oxford, Chandos Publishing, 2013, s.233.

Kütüphane oryantasyonu; 1800'lerin sonlarında akademik kütüphanelerin akademik personel ve doktora öğrencileri dışında lisans öğrencileri tarafından kullanılmaya başlanmasıyla birlikte kullanıcılara kütüphane oryantasyonu verilmesi bir gereklilik haline gelmiştir<sup>120</sup>. Kullanıcıların ve potansiyel kullanıcıların kütüphane hizmetlerini, kütüphane dermesini, kütüphanenin fiziksel mekanını ve kütüphane dermesinin nasıl düzenlendiğine dair bilgiler içeren bir tanıtım faaliyetidir.

Günümüz teknolojik imkanları sayesinde kütüphane oryantasyonu kullanıcılar için hazırlanan bazı video ve sesli sunumlarla internet üzerinden de verilebilir durumdadır.

Kütüphane öğretimi, kullanıcı eğitimi hizmetinin ikinci seviyesidir. Kütüphane öğretimi, kütüphane dermesi ve kütüphane prosedürlerine derinlemesine bir bakış sağlamayı amaçlamaktadır. Süreli yayın indekslerinin, referans kaynaklarının, kart ve çevrimiçi katalogların ve bibliyografyaların nasıl kullanılacağına dair bilgiler verilir. Kütüphane öğretimi; konferans, bilgisayar sunumları, el kitapları vb. şekillerde olabilir. Bibliyografik öğretim, kütüphane öğretiminin aksine kütüphanenin fiziksel mekanının ötesine geçmektedir. Kullanıcıya ihtiyacı olan bilginin nasıl ve ne şekillerde bulunabileceğine dair verilen eğitimidir. Bibliyografik öğretim içerisinde kullanıcılara araştırılan alanın yapısal literatürü, disipline uygun araştırma stratejileri ve yöntemleri hakkında bilgi verilir<sup>121</sup>.

Bibliyografik öğretim sürecinden geçen kütüphane kullanıcılarında özgüven ve bilinçlenme görülür ve kütüphane kaygısının önüne geçilmiş olur. Bibliyografik öğretim; kullanıcıya kütüphane personeli tarafından verilebileceği gibi bilgisayar tabanlı olarak da verilebilir. Fakat Van Scoyoc'ın gerçekleştirdiği bir çalışmada<sup>122</sup>, kütüphane personeli tarafından gerçekleştirilen bibliyografik öğretimin bilgisayar tabanlı gerçekleştirilen bibliyografik öğretime göre kullanıcıların kütüphane kaygısının azalmasında daha etkili olduğunu tespit etmiştir.

---

<sup>120</sup> Monty L. McAdoo, **Fundamentals of Library Instruction**, Chicago, American Library Association, 2012, s.2.

<sup>121</sup> J.M. Reitz, **Dictionary for Library and Information Science**, Westport, CT, Libraries Unlimited, 2004, s.69.

<sup>122</sup> Anna M. Van Scoyoc, "Reducing Library Anxiety in First-Year Students", **Reference & User Services Quarterly**, C. XLII, No:4, 2003, s.329-341.

Bilgi yönetimi eğitimi 1980'lerin başlarında tıp kütüphanelerinde verilmeye başlanmıştır. Kütüphaneciler kullanıcıya bilginin fiilen nasıl kullanılacağına dair bilgi vermekten kaçınmaktadır. Bilgi yönetimi eğitimi, bilginin tanımlanması, alınması, değerlendirilmesi ve kullanımı konusunda kullanıcılara verilen yönergeyi ifade eder<sup>123</sup>. Bilgi okuryazarlığı, bilgi yönetimi eğitiminin bir sonraki basamağı olarak görülebilir.

Kullanıcı eğitimi hizmeti, hizmetin verilmiş biçimi bakımından 3'e ayrılabilir. Bunlar; birebir eğitim, grup eğitimi, çevrimiçi eğitimidir.

a) *Birebir eğitimi hizmeti*; kütüphanelerde verilen kullanıcı eğitimi hizmetinin en eski ve en yaygın türüdür. Birebir kullanıcı eğitimi kütüphanedeki hizmetlerin günlük seyri içerisinde verilir. Kullanıcı bilgi ihtiyacını karşılamak amaçlı kütüphaneye geldiğinde kütüphaneci, öncelikli olarak kütüphane ve kütüphane içerisinde bulunan bilgi kaynakları hakkında bilgi verir. Daha sonra kütüphane kataloğunun nasıl kullanılacağını, kütüphane içerisinde var olduğunu bilinen bilgi kaynağına nasıl ulaşılacağını anlatır.

Kütüphaneye gelen kullanıcıya sorulacak bazı sorular ile kullanıcının kütüphane ve kütüphane bilgi kaynaklarını ne ölçüde bildiği ya da bilmediği tespit edildikten sonra, kütüphaneci kullanıcıya ihtiyacı olduğunu düşündüğü ölçüde kullanıcı eğitimini vermelidir. Her kullanıcının kütüphane ve bilgi kaynağı hakkındaki bilgileri eşit olmadığından kütüphanecinin bu soruları sorması son derece önemlidir. Bire bir kullanıcı eğitimi içerisinde kütüphanenin sahip olduğu elektronik bilgi kaynakları, bu kaynakların kullanımı, indirme işlemleri, elektronik kaynaklara kampüs dışı erişim imkânı var ise bununla ilgili izlenmesi gereken yollar hakkında bilgiler verilir<sup>124</sup>.

Kütüphanelerin personel durumuna göre bire bir kullanıcı eğitimi hizmeti için randevular ayarlanabilir, belirli gün ve saatlerde randevu alan kullanıcıya bu eğitim verilebilir.

b) *Grup eğitimi*; üniversitelerde her güz ve bahar öğretim yılı başlangıcında ve Erasmus hareketliliğinin başladığı dönemlerde yeni gelen

---

<sup>123</sup> Reference and Information Services : An Introduction, s.124.

<sup>124</sup> Ergen, a.g.e., s.79.

öğrenci ya da akademik personelin üniversite kütüphaneleri için potansiyel kullanıcılar olarak oluşturduğu gruplara verilen kullanıcı eğitimi hizmeti türüdür. Kullanıcı türü ve bilgisine göre eğitimin verilmesi gerekmektedir. Genellikle kütüphane turları düzenlenerek verilen bu kullanıcı eğitimi türünde, kullanıcılara bire bir kullanıcı eğitiminde olduğu gibi kütüphane kuralları, kütüphane düzeni, sahip olunan bilgi kaynakları, bu bilgi kaynaklarının nasıl erişilebileceği, kütüphanenin kataloğu ve veri tabanları hakkında bilgiler verilir<sup>125</sup>.

- c) *Çevrimiçi eğitim*; teknolojik alanda yaşanan gelişimler her alanı etkilediği gibi kütüphanecilik alanını da etkilemektedir. Bilginin bulunduğu ortamda yaşanan göç sebebiyle kütüphane içerisine gelmeden de bilgi kaynaklarından faydalanmak söz konusudur. Kullanıcı zaman ve mekân kısıtlaması olmadan bilgi kaynaklarına erişebilmekte ve bu durum çevrimiçi kullanıcı eğitimi hizmetinin ortaya çıkmasını sağlamaktadır.

“Kullanıcıların elektronik ortamdaki bilgiyi bulmalarında ve kullanımlarında başarılı olmalarını sağlamak amacıyla verilen bu eğitim, özellikle üniversite kütüphaneleri için son derece önemlidir. Nitekim günümüzde üniversite kütüphanelerinin büyük çoğunluğu melez kütüphanedir. Geleneksel kütüphane hizmetlerine elektronik kütüphane özelliklerini ekleyerek melez kütüphane adı verilen bir tür doğmuş ve neticesinde yaşanan değişim, kütüphane kaynaklarına ve hizmetlerine zaman ve mekân sınırı olmaksızın erişim isteğini doğurmuştur.”<sup>126</sup>

Kütüphaneler hizmetlerinde yaşanan değişim ve gelişimler, kütüphane kullanıcılarının değişen ortamdan etkilenen ihtiyaçları tarafından yönlendirilmektedir.

---

<sup>125</sup> Asiye Kakırman Yıldız, “Kütüphaneler İçin Değişim Modeli Yönetimi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi, Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2009, s.129.

<sup>126</sup> a.e., s.129.



Kullanıcıların elektronik ortamdaki bilgi ihtiyaçlarının giderilmesi için çeşitli eğitim videoları hazırlanmalı, sık sorulan sorular bölümü içerisinde çeşitli sorulara cevaplar verilmeli ve bu sık sorulan sorular bölümü sürekli olarak güncellenmelidir. Kütüphane web sitesi içerisinde “kütüphaneciye sor” gibi hizmet modüllerinin oluşturulmasıyla kullanıcı elektronik ortamda yalnız bırakılmayarak bilgi ihtiyacını karşılaması sağlanmalıdır.

## 2- Rehberlik (Guidance)

Bilgi hizmetlerinin diğer iki türüne bakıldığında rehberlik hizmeti hem literatür hem de saha çalışmalarında daha az sıklıkta rastlanan hizmet türüdür. Rehberlik hizmeti 20. Yüzyılın ilk yarısında halk kütüphanelerinde verilmeye başlanmıştır. Rehberlik hizmetinin türlerinden biri olan “okur danışmanlığı hizmeti” halk kütüphaneleri tarafından kullanıcıya verilen önemli bir hizmettir.

Günümüzde, bilgiye ulaşmak için sadece basılı kaynakların kullanılmadığı bilinmektedir. Rehberlik hizmeti elektronik ortamda bilgi danışmanlığı olarak tekrar önem kazanmaktadır. Kullanıcıların ihtiyaçları doğrultusunda basılı materyallere rehberlik etmekle beraber, elektronik ortamda bulunan bilgi kaynakları ve bunların seçimi konusunda rehberlik yapabilirler<sup>127</sup>.

Kütüphane hizmetlerinde yaşanan değişimler sebebiyle rehberlik hizmeti kendi içerisinde çeşitlenmiştir. Genel olarak halk kütüphanelerinde verilen “okur danışmanlığı hizmeti”, özel kütüphanelerde verilen “bibliyoterapi”, okul ve üniversite kütüphanelerinde verilen “araştırma danışmanlığı” ve “dönem ödevi danışmanlığı” rehberlik hizmetinin çeşitleri olarak sayılabilir<sup>128</sup>.

---

<sup>127</sup> Reference and Information Services : An Introduction.s.12

<sup>128</sup> Reference and Information Services : An Introduction, s.12-13.

a) *Okur Danışmanlığı Hizmeti (Readers' Advisory Services)*

Okur danışmanlığı hizmetinin kökleri her ne kadar 19. Yüzyıla dayansa da bu hizmet ilk olarak 1920'lerde Amerika'da bulunan halk kütüphanelerinde verilmeye başlanmıştır. Samuel Green'in 1876 yılında yayınlamış olduğu "Personal relation between librarians and readers" adlı makale bu hizmetin ortaya çıkmasında fikir öncülüğü yapmıştır.

Amerikan halk kütüphanelerinde başlayan okur danışmanlığı hizmetini 3 aşamada incelemek mümkündür. 1922'den 1926'ya kadar olan ilk aşamada yedi kentsel halk kütüphanesi (Chicago, Cincinnati, Cleveland, Detroit, Indianapolis, Milwaukee ve Florida, Oregon) okur danışmanlığı hizmetine başlamıştır. Bu hizmet diğer kütüphane hizmetlerinde ayrı olarak sunulan özel ve uzmanlık gerektiren bir hizmettir. 1927'den 1935'e kadar olan ikinci aşamada ise hem hizmetin etkinliği hem de kapsamı arttırılmıştır. 44 halk kütüphanesi okur danışmanlığı hizmeti vermeye başlamıştır. Kütüphaneciler, kullanıcılar için bireyselleştirilmiş listeler geliştirebilmek ve kullanıcıların okuma düzeylerini tespit edebilmek için yoğun şekilde kullanıcılarla görüşmüştür. American Library Association (ALA) 1927 yıllık konferansında yetişkin eğitimi ve amaçlı okuma konusunda girişimlerde bulunmuştur. 1936'dan 1940'a kadar olan üçüncü aşamada, okur danışmanlığı hizmetini kütüphaneler içerisinde genişledi. Konu uzmanları okur danışmanlığı hizmeti veren kütüphaneciler ile çalışmıştır. Hizmetin genişlemesi sebebiyle, artan talep doğrultusunda kütüphanecilerin bireyselleştirilmiş, açıklamalı kitap listesi hazırlaması zorlaşmıştır. İkinci Dünya Savaşı sebebiyle, kullanıcıların boş zamanlarının azalması okur danışma hizmetine olan talebi azaltmış, bazı kütüphaneler bu hizmeti durdurma kararı almıştır. Zamanla artan talep neticesinde bireyselleştirilmiş okuma listeleri daha standart hale getirilmiş ve kişilerin istekleri ve ilgileri dışında yayınların yer aldığı listelere dönüşmüştür.

Bu dönemde gerçekleştirilen okuyucu danışma hizmetinin didaktik olduğu söylenebilir<sup>129</sup>.

*b) Bibliyoterapi (Bibliotherapy)*

Bibliyoterapi terimi Yunan dilinde bulunan iki kelimenin (biblioh ve therapeo) birleşimiyle oluşmuş, kitap yoluyla tedavi anlamına gelmektedir. Bibliyoterapi şu şekilde tanımlanabilir<sup>130</sup>;

“İnsanların kimi temel gereksinimlerini tanıyıp doyum sağlama ve iyileşmelerinde onlara yardımcı olabilmesi için kitaplardan yararlanma sürecine bibliyoterapi denir.”

Bibliyoterapinin birçok kullanım şekli vardır. Kişinin yaşadığı psikolojik sorunlar sebebiyle tedavi amaçlı kullanılabilceği gibi, daha günlük ve sıradan sorunların çözümünde de kullanılabilir. Aynı zamanda çocuk ve gençlerin gelişim dönemlerinde kendilerini tanıyabilmeleri ve psikolojik olarak olumlu duygular geliştirebilmelerine yardım amacıyla kullanılabilir<sup>131</sup>.

Bibliyoterapi sade ve anlaşılır şekilde 3 gruba ayrılmaktadır. Bunlar<sup>132</sup>:

- Klinik bibliyoterapi, hastalığın tedavi sürecinin bir parçası olarak uygulanır. Sağlık kurumlarında, sağlık kurumlarının kütüphanecileri tarafından, tedaviyi üstlenen doktorun okunacak literatür türüne karar vermesinden sonra, tedavi ekibinin bir parçası olarak gerçekleştirilir.
- Rehabilitasyon bibliyoterapi, hastalığın tedavi edilmesine yönelik değildir fakat dikkati başka bir yere yöneltmek hastalığın üstesinden gelmeye yardımcı olur. Farklı bir uygulama alanı olarak ağır hastalık vakalarında ya da engellilik gibi durumlarda kişinin durumu

---

<sup>129</sup> Joyce G. Saricks, **Readers' Advisory Service in the Public Library**, 3rd ed., USA, American Library Association, 2005, s.4-7.

<sup>130</sup> Uğur Öner, “Bibliyoterapi”, **Çankaya Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi, Journal of Arts and Sciences**, 2007, s.135.

<sup>131</sup> **A.e.**, s.136.

<sup>132</sup> Daiva Janavičienė, “Bibliotherapy Process and Type Analysis: Review of Possibilities to Use It in The Library”, **Bridges / Tiltai**, C. LIII, No:4, 2010, s.122.

kabullenmesi, bulunduğu durumu ve hissettiği duyguları yaşıyan tek kişinin kendisi olmadığını göstermek amacıyla uygulanmaktadır. Kişilerin yaşadığı durumlara benzer kurgu ya da kurgu olmayan, otobiyografik eserler yardımcı olmaktadır. Rehabilitasyon bibliyoterapi tıp personeli ile iş birliği içerisinde sağlık ve tıp kurumlarının kütüphanelerinde gerçekleştirilebilir. Doktor tavsiyesi üzerine rehabilitasyon bibliyoterapi yapılır, okuyucu ile okuma metinleri hakkında yorumlar ve tartışmalar yapılır, öykülerin başkalarına nasıl yardım ettiği anlatılarak kişiye cesaret ve umut verilir.

- Eğitimsel bibliyoterapi, çeşitli hastalıklar, yaşanan problemlerin önlenmesi ya da içinde bulunulan zor bir durumun çözümü amacıyla uygulanabilir. Eğitimsel bibliyoterapi, sağlık kurumları, kütüphaneler, sosyal hizmetler, okullar ve okul kütüphaneleri, hapisaneler gibi birçok sosyal hizmet içerisinde kullanılabilir. Eğitimsel bibliyoterapide amaç kişisel gelişim ve sosyal ortama uyum sağlanmasına yardım etmektir.

#### *c) Araştırma Danışmanlığı (Research Advice and Consulting)*

Araştırma danışmanlığı hizmeti üniversite kütüphanelerinde verilen bir hizmet olmakla birlikte halk kütüphanelerinde de verilebilir. Araştırma danışmanlığı hizmetinin amacı; belirli bir konu hakkında araştırma yapmak isteyen kullanıcıyı ihtiyacı olan bilgiyi bulabileceği kaynaklara yönlendirmektir. Kullanıcıya bilgi kaynaklarını nasıl kullanacağı hakkında bilgi vermenin yanında daha fazla bilgi elde edilebilecek araştırma stratejileri sunulur, kullanıcıya kütüphane dermesinde bulunmayan kaynağa nasıl erişim sağlanacağı hakkında bilgi verilir. Üniversite kütüphanelerinde akademisyenlere ve öğrencilere sıklıkla araştırma danışmanlığı hizmeti

verilmektedir. Kullanıcının araştırma konusuna göre ihtiyaçlar doğrultusunda özel dermelere ve elektronik kaynaklara yönlendirmeler yapılır<sup>133</sup>.

d) *Dönem Ödevi Danışmanlığı (Term-paper counseling)*

Dönem ödevi danışmanlığı hizmeti genellikle üniversite kütüphanelerinde, yıllık ya da dönemlik olarak ödevlerin verildiği zamanlarda verilen bir danışmanlık hizmetidir. Kütüphanecilerin bireysel olarak ilgilenererek ve uzun zaman ayırarak kullanıcıları yönlendirmesinin mümkün olacağı şekilde danışma masası dışında verilen bir hizmettir. Kullanıcının ihtiyaçları, kütüphane kullanım bilgisi, bilgi arama davranışları göz önünde bulundurularak kullanıcıya konusu hakkında okuma listeleri hazırlanır, referans kaynakları ve hangi kütüphane araçlarına başvurması gerektiği yönünde bilgiler verilir.<sup>134</sup>

Dönem ödevi danışmanlığı hizmeti, diğer bilgi hizmetlerinden farklı olarak kullanıcının durumuna göre esnek ve daha spesifik olarak sunulmaktadır.

## **2.2. KULLANICI ODAKLI BİLGİ HİZMETİ**

Günümüzde dünya ekonomisinin yönünü belirleyen tüketici, ürün ve hizmet sunan işletmelerin odak noktası haline gelmiştir. Modern işletmecilik biliminde pazarlamanın en önemli unsuru olarak görülen “müşteri odaklılık / müşteri merkezlik” kavramı, kütüphanelerin de birer kâr amacı gütmeyen işletme olduğu göz önünde bulundurularak, kütüphanecilik literatüründe “kullanıcı odaklılık / kullanıcı merkezlik” kavramıyla karşılık bulmaktadır. Artık kütüphaneler de sistem odaklı

---

<sup>133</sup> Reference and Information Services : An Introduction, s.14.

<sup>134</sup> a.e., s.13.

olmaktan çıkıp kullanıcı odaklı olmak zorundadır. Bu gayeyi elde edebilmek için en önemli adım kullanıcının beklentilerini ve gereksinimlerini dikkate alarak hizmetlerini bu yönde geliştirmektir.

Yaşadığımız çağın bir gerekliliği olarak karşımıza çıkan müşteri odaklı hizmet, müşterilerin istekleri, özellikleri, statüleri gibi ayrıntılar göz önünde bulundurularak yapılacak bir analiz ve bu analizin sonucunda elde edilecek verilere göre hizmet sunmak demektir. Bir işletme mantığı ile yönetilen bilgi merkezleri de bu şekilde hizmet geliştirme ve sunma eğilimde olmalıdır.

Washington Üniversitesi tarafından gerçekleştirilen 1991 Stratejik Planı'nda kütüphanelerde kullanıcı odaklılık tanımı şu şekilde yapılmıştır<sup>135</sup>;

“Kullanıcı Merkezli (odaklı) Kütüphane, “Kaliteli hizmet ve kullanıcı memnuniyeti” şeklinde açık ve net bir şekilde belirlenmiş olan amacın, tüm kütüphane personeli tarafından kavranmış olduğu bir kütüphanedir. Bu kütüphane, açıkça kullanıcının bilgi gereksinimi üzerinde yoğunlaşır. Planlama, işletme, yönetim ve hizmet kararları, “merkezinde kullanıcının bulunduğu bir kuramsal yapı” içinde gerçekleştirilir. Kullanıcı hizmetler; kullanıcı memnuniyetli geribildirim mekanizmasına dayalı olarak sürekli değerlendirilen bir yürütme; kullanıcıyla etkileşim içinde problem çözme ve cevap verme yetkisine sahip yüksek düzeyde personel; farklı kullanıcı gereksinimlerini karşılayabilen bireysel hizmet ve kullanıcı merkezli amaçlara ulaşmayı kolaylaştırmak için organize edilmiş işlemleri içeren hizmetlerdir. Kullanıcı merkezli kütüphane içerisinde istisnasız olarak tüm personel-kullanıcı gereksinimlerini, beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini anlamak için çaba sarf eder ve kullanıcı merkezli kütüphaneye duyarlı hizmet programları geliştirir.”

Armağan, kütüphanelerdeki kullanıcı odaklılığı şu şekilde tanımlamaktadır<sup>136</sup>:

“Kütüphanecilikte kullanıcı odaklılığın anlamı, kullanıcıyı merkezi bir unsur olarak görmek ve kütüphane / bilgi hizmetlerini kullanıcı ihtiyaçlarına göre yönetmektir.

<sup>135</sup> Erol Yılmaz, **Bilgi Merkezlerinde Toplam Kalite Yönetimi**, Ankara, Alp Yayınevi, 2005, s.152.

<sup>136</sup> Ahmet Şenol Armağan, “Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2005, s.181.

Kullanıcının ihtiyacını, önceden hazırlanarak, tam zamanında karşılamaktır. Kullanıcıyı hiçbir zaman göz ardı etmemek, kendi varlık nedenimiz olduklarını hissettirmektir. Kullanıcıyı yüceltmektir.”

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte kullanıcıların istek ve beklentilerinde de keskin değişiklikler meydana gelmiş, dolayısıyla hizmet işletmesi olan kütüphanelerde de hizmet anlayışında değişime gitmek, yeniden yapılandırmak zorunluluk haline gelmiştir. Kütüphanecilik alanında yazılmış olan son dönem eserlere bakıldığında ortak görüş, kütüphanecilerin rollerinin yeniden tanımlanması gerektiği yönündedir. Hizmet kalitesinin ihtiyaçlar doğrultusunda evrilmesi, kütüphane yapılarının yeniden oluşturulması gerekmektedir. Bu gerekliliklerin yerine getirilebilmesi için en önemli nokta kütüphane odaklı anlayıştan çıkararak kullanıcı odaklı anlayışın benimsenmesidir. Morris’in<sup>137</sup> dediği gibi kullanıcı odaklı kütüphane hizmetleri kavramı, kütüphane literatüründe sistem odaklı bir yaklaşımın panzehiri olarak yaygın bir şekilde tartışılmaktadır.

Varlık sebebi kullanıcılar olmaksızın birer depodan farkı olmayacak olan kütüphaneler; hizmetlerini yaratma, geliştirme ve uygulama konusunda kullanıcıları ve onların ihtiyaçlarını merkeze almak durumundadırlar<sup>138</sup>. Günümüzde kullanıcı odaklılık çağdaş kütüphaneciliğin en önemli özelliğidir. Kullanıcı odaklılık; kütüphaneleri geleceğe taşıyacak hizmetlerin geliştirilmesi için itici kuvvet olan bir felsefedir. Bu felsefe kütüphane sistemi içerisinde görev alan kütüphanecilik eğitimi almış veya almamış bütün personel tarafından benimsenmeli ve bu konuda teşvik edilmelidir. Çünkü kullanıcı odaklı çalışmalar tüm çalışanların katıldığı bir ekip işidir. Kütüphane hizmetlerinin sağlanmasında katkıda bulunan bütün iş süreçleri, örnek vermek gerekirse danışma masasından teknik hizmetlere, satın ve sağlama işlerinden kütüphane dermesinin organizasyonunu ve düzeninin sağlanmasına, kullanıcı odaklı kütüphane hizmetlerinin ortaya çıkmasına katkı sağlamaktadır.

---

<sup>137</sup> Ruth C.T. Morris, “Toward a User-Centered Information”, **Journal of The American Society for Information Science**, C. XLV, No.: 1, 1994, s.20.

<sup>138</sup> P. Payne, “User Empowerment: Striking Back for The Customers of Academic Libraries”, **Providing Customer-Oriented Services in Academic Libraries**, Ed. C. Pinder, M. Melling, London, Library Association and SCONUL, 1996, s.59.

Kütüphane ve bilgi merkezlerinde her birimdeki çalışanlar kullanıcıların kimler olduğunu ve ne istediğini ya da neler isteyebileceğini önceden bilmek zorundadır. Çalışanların kullanıcılar hakkındaki bilgisi arttıkça verilen hizmet o derece etkili olacaktır. Böyle bir durumda kullanıcılar çalışanlara daha çok güvenecek, iletişim kurmaktan çekinmeyecek ve hizmetin kalitesi yükselecektir<sup>139</sup>.

Kullanıcı odaklı bilgi hizmeti veren bir kütüphane, kullanıcının bilgi ve iletişim ihtiyaçlarına açıkça odaklanır. Planlama, operasyon, yönetim ve hizmet kararları, kullanıcıyı merkeze yerleştiren kurumsal bir çerçeve çalışması içerisinde yapılır. Kullanıcı hizmetleri, sürekli değerlendirme, kullanıcı memnuniyeti geri bildirim mekanizmalarının uygulanması, personelin sorunlara cevap vermesi ve çözülmesi için yetkilendirilmesi, kullanıcılarla yüksek düzeyde personel etkileşimi, farklı kullanıcı ihtiyaçlarına cevap veren kişiselleştirilmiş hizmet ve kullanıcı merkezli hedeflerin ulaşılmasını kolaylaştırmak için düzenlenen işlemler yoluyla vurgulanır.

Kullanıcı odaklı bir kütüphane, yönetim ve organizasyon yapısının bir parçası olarak şunları benimsemelidir<sup>140</sup>;

- Üniversitenin misyonu, araştırma ve eğitim programları çerçevesinde kullanıcı odaklılığı teşvik eden bir planlama sürecinin, hedeflerinin ve politikalarının oluşturulması,
- Devam eden anketler ve kullanıcı beklentileri ile bilgi ihtiyaçlarının gözden geçirilmesi. Bu işlem anlamlı verilerin ve geri bildirimlerin rutin olarak toplanmasını ve kütüphane operasyonlarının tüm kesimlerinin kalite olarak değerlendirilmesini içermektedir,
- Kullanıcı çeşitliliğinin tanınması dahil olmak üzere kullanıcı popülasyonunun belirlenmesi,
- Kütüphane-kullanıcı ilişkilerinin aktif gelişimi,
- Kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamada kaynak tahsislerinin analizi,

---

<sup>139</sup> Ayşe Üstün, "Bilgi Kurumlarında İnsan Ögesinin Önemi", **Türk Kütüphaneciliği**, C. XIV, No:4, 2000, s.446.

<sup>140</sup> Lizabeth A Wilson, "Building The User-Centered Library", **RQ**, C. XXXIV, No:3, 1995, s.299.



- Engelleri ortadan kaldırmak için bölümler arasında iş birliğini ve iletişimi ödüllendiren bir organizasyon ve çalışma ortamının geliştirilmesi,
- Kullanıcı merkezli bir kütüphanede ihtiyaç duyulan personel uzmanlığı, becerileri ve tutumlarının geliştirilmesi,

Kullanıcı merkezli bir kütüphane olabilmek için kütüphanelerin kullanıcılarının kim olduğunu gözden geçirmesi, hizmetlerini tanımlaması, kullanıcı memnuniyetini ölçmesi, kullanıcı ihtiyaçlarını değerlendirmesi ve günümüz koşullarında artan seçeneklerden en iyi olanı seçerek kaynakları akıllıca kullanması gerekmektedir. Kullanıcıları tanımak, kullanıcılara verilecek hizmetin niteliğini doğrudan etkileyen bir unsurdur.

Kütüphanelerin fiziksel mekanları da kullanıcı istek ve ihtiyaçlarına göre tasarlanmalıdır. Rahat ve konforlu çalışma alanları, sesli çalışma salonları, kullanıcıların faydalanabilecekleri içecek otomatları gibi kişisel ihtiyaçların yanında bilgi hizmetlerinin niteliksel olarak artmasına katkı sağlayacak olan kullanıcıların bilimsel ihtiyaçlarını da karşılamayı amaçlayan konferans salonlarının yer alması önemlidir<sup>141</sup>.

Üniversite kütüphanelerinin sahip olduğu kullanıcı çeşitliliği ve farklı beklentileri sebebiyle, isteklerin karşılanması konusunda etkili ve hızlı olunması verilen hizmetin kalitesiyle doğru orantılıdır. Günümüzde işletmeler hizmet kalitelerini arttırma noktasında müşteri odaklı hizmetlere önem vermekteyken üniversite kütüphaneleri de aynı hızla kullanıcı odaklı hizmet fikrini benimsemektedir.

Üretim çıktısı ne olursa olsun, mal ya da hizmet, işletmelerde yönetimde bulunan kişiler de dahil olmak üzere bütün personel müşteri/kullanıcı odaklı hizmet anlayışını özümseyerek müşterilerinin/kullanıcılarının memnuniyetini üst seviyede tutmak için çaba harcamalıdır. Nitelikli ve çağdaş kütüphane hizmeti vermek isteyen kütüphaneler bu anlayışı benimsemeli, kullanıcı memnuniyetine önem vermeli ve kullanıcının beklentilerini karşılamalıdır.

---

<sup>141</sup> Üstün, a.g.e., s. 85.

Kütüphanecilik literatürü incelendiğinde 1940'ın sonlarında kütüphane araştırmalarında kullanıcılarla önemli ilişkilerin kurulmaya başlandığı görülmektedir. Bu tarihten önce yapılan çalışmalarda araştırma konuları kullanıcının bilgi davranışı ve bilgi gereksinimlerine yönelik olmaktayken, 1970'li yılların ortalarında kütüphanelerin değerlendirilmesinde kullanıcıların önemli bir faktör olduğu gerçeği kabul edilerek yöntem üzerine yoğunlaşmış, 1970'lerden sonra ise bazı araştırmacılar tarafından kullanıcı-sistem etkileşimine yönelik çalışmalar yapılmıştır<sup>142</sup>.

Kütüphanecilik sektöründe, rekabet edilecek rakip olmadığı ve kullanıcılar için yarışmanın gereksiz olduğu düşüncesi sebebi ile kalite kavramının üzerinde durulmamıştır. Kullanıcıların edilgen yapıda, elindekiyle yetinmek zorunda olduğu fikri geçmişte kalmıştır. Her alanda olduğu gibi alanımızda da kullanıcıların birçok farklı alternatife sahip olduğu bilinmeli, kullanıcıların değişen beklentileri göz önünde bulundurularak, sunulan hizmetler çeşitlenerek arttırılmalı, odak noktasında kullanıcının olduğu kütüphane ve bilgi hizmetleri geliştirilmelidir.

Kütüphanenin kalitesinin sahip olduğu dermenin büyüklüğüne ve zenginliğine göre değerlendirildiği geleneksel düşünce yerini sadece kullanıcılarının gereksinimlerini karşılayan değil kullanıcının gelecekteki gereksinimlerini de tahmin ederek bu gereksinimlerin ötesine geçilmesini sağlayacak olan kullanıcı odaklı bilgi hizmetine bırakmıştır.

2004 yılına yapılan bir çalışmada 2010 yılındaki akademik kütüphane ve kütüphanecilerin sahip olması beklenen özellikler şu şekilde sıralanmıştır<sup>143</sup>:

- Hizmetlerin kişiselleştirilmesi: kütüphane hizmetlerinin kullanıcıların ihtiyaçlarına göre tasarlanması.
- İş birliği: Kütüphaneciler ve akademik personelin bilgilerini fiziksel ve elektronik ortamda paylaşarak iş birliği yaklaşımları geliştirmesi

---

<sup>142</sup> Emre Hasan Akbayrak, "Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde Hizmet Kalitesi Ölçümü", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2005, s.31.

<sup>143</sup> Yıldız, **a.g.e.**, s.118.

- Ortamın esnek kullanımı: Kütüphanenin sahip olduğu fiziksel alanın kullanıcıların ihtiyaçlarına göre sosyal öğrenim aktiviteleri ve bilgi teknolojileri ile desteklenerek esnek ortamların yaratılması.
- Yönetim ve beceriler: Kütüphanecilerin finans, pazarlama ve bilgi okuryazarlığı gibi yetkinliklere sahip olması.

Bilgisayar ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler neticesinde günümüz dünyasında çok büyük ve köklü değişimler yaşanmaktadır. Yaşadığımız yüzyılın, teknoloji alanındaki en büyük gelişmelere rağmen, “insan merkezli” bir yüzyıl olacağı belirtilmektedir<sup>144</sup>.

Var olma mücadelesinde geride kalmak istemeyen her tür kütüphanenin bilgi hizmetlerini planlarken kullanıcıları dahil etmesi son derece önemlidir. Kullanıcı katılımının bu denli önem arz etmesinde en büyük etken değişen bilgi manzarasında, belki de ilk kez kütüphanelerin ciddi rakiplerinin olmasıdır. Tabiri caizse kütüphaneler artık sahnelenen tek oyun değil, kullanıcılar da esir izleyici kitlesi değildir. Kütüphanelerin başarısı söylemlerden değil, eylem ve uygulamada kullanıcı merkezli bir kütüphane olmak üzerine yoğunlaşmaktadır. İhtiyaç değerlendirmesi, mükemmel öğrenci merkezli eğitimin anahtarı olduğu gibi, geniş tabanlı kullanıcı analizi, kullanıcı merkezli bir kütüphane olmanın ve sürdürmenin anahtarıdır<sup>145</sup>.

2019 yılından bakıldığında ise bu becerilerin yanına başka özelliklerin de konulması gerektiği söylenebilir. Özellikle kütüphanecinin, üniversite kütüphanesini de bir sosyalleşme mekânı olarak görmesi ve buna uygun hizmetler sunması; kütüphanenin içerdiği teknolojik araçları kullanma açısından yeni beceriler edinmesi gibi özelliklere sahip olması önemlidir.

---

<sup>144</sup> Erol Yılmaz, “Kütüphanelerde Toplam Kalite Yönetimi : Kısa Bir Gözden Geçirme”, **Türk Kütüphaneciliği**, C. XXIV, No:1, 2010, s.49.

<sup>145</sup> Wilson, **a.g.e.**, s.301.

### 2.3. DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE KULLANICI ODAKLI BİLGİ HİZMETİ VEREN ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDEN ÖRNEKLER

Yaşadığımız çağda teknoloji alanındaki yenilikler, kullanıcıya sunulan bilginin yoğunluğu ve çeşitliliğinin artması sebebiyle üniversite kütüphaneleri çok farklı bir konumda bulunmaktadır. Belirli bir gelişmişlik düzeyinde olan bütün toplumlarda bilgiye erişimde devrim niteliğinde olan bilgisayar kullanımı, elektronik ağlar ve multimedya ürünlerin hizmete sunulmasında üniversite kütüphanelerinin öncülüğü beklenmektedir. Toplumsal beklentiler ve kullanıcıların değişen bilgi talepleri neticesinde, üniversite kütüphanecileri nitelikli hizmet vermenin için kaliteyi ölçecek yeni yollar aramaya ve kullanıcıyı hedef alan bir yaklaşım benimsenemeye başlamıştır. Bu yaklaşım geleneksel olarak kütüphaneye kütüphaneci bakış açısıyla değil, kullanıcı bakış açısıyla bakılmasıdır<sup>146</sup>. Dünyada ve Türkiye’de bu yaklaşımı benimsemiş ya da bu yolda girişimlerde bulunmuş olan üniversite kütüphanelerinden bazı örnekler vermek faydalı olacaktır.

ABD’de bulunan Washington Üniversitesi Kütüphaneleri, Üniversite Kütüphaneleri Müdürü Betty G. Bengtson’un önderliğinde 1991 Stratejik Planında kullanıcı merkezli bir kütüphane kavramını keşfetmeye başlamıştır. Planda kullanıcı merkezli bir kütüphaneyi şekillendirmeye başlamak için gereken ilk adımlar şu şekilde özetlenmiştir<sup>147</sup>:

- Politika ve prosedürleri yönlendirmek için kullanıcı odaklı bir hizmet felsefesi geliştirin.
- Kullanıcı popülasyonlarını, bilgi ihtiyaçlarını ve ne kadar iyi karşılandığını tanımlamak için bir çalışma geliştirin ve uygulayın.

<sup>146</sup> Sekine Karakaş, “Üniversite Kütüphaneleri Hizmetlerinde Kullanıcıya Dönük Yaklaşım”, **21. Yüzyılda Üniversite Kütüphanelerimiz Sempozyumu Bildirileri**, Edirne, Trakya Üniversitesi Yayınları, 1999, s.6

<sup>147</sup> Wilson, **a.g.e.**, s.298.

Öğretim ve araştırma faaliyetleri için uygun kütüphane desteği tanımlayın.

- Kullanıcılarımıza bilgi hizmetlerini tanıtın ve pazarlayın.

1984 yılında Avustralya’da gerçekleştirilen endüstri reformunun ardından Avustralya Üniversite Kütüphaneleri Konseyi (CAUL) ülke çapında toplam kalite yönetimi seminerleri düzenlenerek, kullanıcı odaklı felsefenin tanınması sağlamış ve kütüphanelerde performans ölçümü konusunda çalışmalar yapmıştır<sup>148</sup>.

Singapur’da bulunan Nanyang Teknoloji Üniversitesi kullanıcı odaklı bilgi hizmeti anlayışını dijital ortama taşıyacak çalışmalarda bulunmuştur. Kullanıcı merkezli dijital kütüphane gelişiminin temelini oluşturan Dijital Çalışma Ortamı (Digital Work Environment) mimarisi üzerine çalışılmıştır. Kullanıcı merkezli Dijital Çalışma Ortamı kütüphanenin sahip olduğu tüm bilgi kaynakları; tam metin makaleler, çevrimiçi ve diğer veri tabanı formları, tez dermesi, kütüphane kataloğu, toplu kataloglar vb. kaynakları görev tabanlı bir yaklaşım kullanarak ve organize ederek bu kaynaklara sistematik bir erişim sağlamayı amaçlamaktadır<sup>149</sup>.

Çin’in açılma politikası sayesinde Çin’de bulunan büyük üniversitelerin uluslararası öğrenci almasına izin veren bazı reformlar gerçekleştirilmiştir. Uluslararası öğrenci almasına izin verilen üniversitelerden biri olan Wuhan Üniversitesi Kütüphanesi yeni kullanıcılarının kütüphaneden beklentilerini anlayabilmek adına çeşitli çalışmalarda bulunmuş ve hizmetlerini uluslararası öğrencilerin bilgi ihtiyaç ve beklentilerine göre şekillendirmeye çalışmaktadır<sup>150</sup>.

---

<sup>148</sup> Selma Aslan (Alpay), “Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerinde Kalite Yönetimi Uygulamaları”, **Bilginin Serüveni. Dünü, Bugünü, Yarını. Türk Kütüphaneciler Derneğinin Kuruluşunun 50. Yılı Sempozyum Bildirileri**, Ankara, TKD, 1999, s.130.

<sup>149</sup> N. Meyyappan, G. G. Chowdhury, S. Foo, "Design and Development of a User-Centred Digital Library System : Some Basic Guidelines", **Proc 4 th International Conference of Asian Digital Libraries (ICADL2001)**, 2001, s.135.

<sup>150</sup> Charles N. Nzivo, Chen Chuanfu, “International Students’ Perception of Library Services and Information Resources in Chinese Academic Libraries”, **The Journal of Academic Librarianship**, C. XXXIX, No:2, 2013, s.129-137.

Reno Nevada Üniversitesi Kütüphanelerinde kullanıcı odaklı bilgi hizmeti verilmesi adına Bilgi Erişim ve Keşif kütüphanecisi olarak adlandırılan yeni bir pozisyon oluşturulmuştur. Bu pozisyonun iki temel görevi bulunmaktadır. Bunlar<sup>151</sup>;

- Kütüphanelerin dermeye yaptığı yatırımın açığa çıkmasına yardımcı olmak için tasarlanmış bir keşif ve kurtarma sistemleri grubunun çalışmalarına öncülük etmek
- Bilgiye erişim ve keşif için kullanıcı merkezli hizmetler sağlamak üzere ilgili teknolojilerin kullanılmasını sağlamak

İngiltere’de bulunan Joint Information Services Council (Ortak Bilgi Hizmetleri Konseyi) tarafından finanse edilmiş olan Geleceğin Hibrit Kütüphanesi (HyLife) projesine 7 akademik kurum ve üniversite katılmış, çeşitli veri toplama yöntemleri kullanılarak kullanıcı odaklı bilgi hizmeti verilmesi adına çalışmalarda bulunulmuştur<sup>152</sup>.

Dartmouth College Kütüphanesi yakın geçmişte öğrenciler, akademisyenler, mezun öğrenciler gibi kütüphane kullanıcıları ile gerçekleştirdiği veri toplama görüşmeleri neticesinde hem kütüphane tasarımı hem de bilgi hizmetleri konusunda kullanıcı odaklı bir politika izlemeyi stratejik hedefler ve öncelikleri arasına almıştır<sup>153</sup>.

Günümüzde Türkiye’de de kullanıcı odaklı bilgi hizmeti vermek için yapılan çalışmalar bulunmaktadır. Ancak bu çalışmalar belli alanlarla, mesela sadece web sitesinde kullanıcı odaklı olmak, gibi sınırlı kalmıştır. Bu kütüphaneler ve çalışmalarını da ayrıntılı olarak incelenerek ortaya konulmamıştır. Yine de bu konuda Türkiye’den birkaç örnek sunulabilir.

---

<sup>151</sup> Paoshan W. Yue, Amalia K. Beisler, “Designing User-Centered Discovery and Access Services for Enhanced Virtual User Experience Designing User-Centered Discovery and”, **The Serials Librarian**, C.LXVI, No:1-4, 2014, s.272.

<sup>152</sup> Maureen Jackson, “A User-Centred Approach to the Evaluation of a Hybrid Library Project”, **Performance Measurement and Metrics**, C. II, No:2, 2001, s. 97-107.

<sup>153</sup> “User-Centered Design Approach in the Dartmouth Library”, (Çevrimiçi)  
<https://sites.dartmouth.edu/library/2018/04/26/user-centered-design-approach-in-the-dartmouth-library/>, 2 Ekim 2018.

Sabancı Üniversitesi Bilgi Merkezi “bilgi kaynaklarına sahip olma yerine bilgiye erişimi” temel ilke olarak benimsemiş, vizyon olarak mükemmeliyetçi ve kullanıcı odaklı hizmet anlayışı ile kullanıcılarına hizmet vermektedir<sup>154</sup>.

Kütüphaneler hizmetlerini fiziksel mekanların dışına taşımaktadır. İzmir Yüksek Teknoloji Üniversitesi bilgi kaynaklarını ve bilgi hizmetlerini kütüphanenin fiziksel mekânından bağımsız olarak etkin bir şekilde kullanılması için kullanıcı merkezli kütüphane web sitesi tasarlamıştır<sup>155</sup>.

Görüldüğü gibi Türkiye’de ve dünyanın birçok yerinde kullanıcı odaklılığın önemi anlaşılmakta ve bu konuda çeşitli çalışmalar ve değişiklikler yapılmaktadır. Günümüz koşullarında kütüphaneler için kullanıcı odaklılık bir tercih değil bir zorunluluk haline gelmiştir.

Bu bölümde bilgi hizmeti kavramından ve türleri hakkında bahsedilmiş, kullanıcı odaklı bilgi hizmetinin ne olduğu ve nasıl olduğu hakkında bilgiler verilmiş ve desteklemek amacıyla Türkiye ve dünya üzerindeki kütüphanelerden örnekler verilerek açıklanmaya çalışılmıştır. Üçüncü bölümde ise İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi’ndeki uygulamalar ele alınarak yapılan anket çalışmasının sonuçları sunulacaktır.

---

<sup>154</sup> “Genel Bilgi”, (Çevrimiçi) <https://www.sabanciuniv.edu/bm/tr/about-us/general-info>, 10 Ekim 2018.

<sup>155</sup> Gültekin Gürdal, Hakan Yanaz, ve Engin Şentürk, *Kullanıcı Merkezli Kütüphane Web Siteleri : İYTE Örneği*, 14. Akademik Bilişim Konferansı, Uşak, Uşak Üniversitesi, 2012.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ'NDEKİ UYGULAMALAR

Üniversite kütüphanelerinin kullanıcı odaklı bilgi hizmeti vermelerinin, çağın bir gereği olduğu söylenebilir. İstanbul Kültür Üniversitesi de çağdaş üniversite eğitimi hizmeti sunarken, Kütüphanesi'nde kullanıcı odaklı bilgi hizmeti verme çabası içinde olmalıdır. Bu durumun gerçekleşip gerçekleşmediği üçüncü bölümdeki anket uygulaması ile ortaya konulmaya çalışılacaktır. Bu araştırma öncesi, kurumun tanıtılması açısından kısaca üniversitenin, kütüphanenin tarihçesi ve yapısına değinilecektir.

#### 3.1. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ TARİHÇESİ

İstanbul Kültür Üniversitesi 1997 yılında Türkiye'nin en eski özel eğitim kurumlarından biri olan Kültür Koleji Vakfı (KEV) tarafından kurulmuştur<sup>156</sup>.

İstanbul Kültür Üniversitesi akademik ve bilimsel faaliyetlerini Eğitim Fakültesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Sanat ve Tasarım Fakültesi, Hukuk Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Mimarlık Fakültesi, Mühendislik Fakültesi ve Sağlık Bilimleri Fakültesi olmak üzere 8 fakülte ve İşletmecilik Meslek Yüksekokulu, Adalet Meslek Yüksekokulu ile Teknik Bilimler Meslek Yüksekokullarında toplam 57 bölüm ve programda eğitim vermektedir. Ayrıca Fen Bilimleri ve Sosyal Bilimler enstitüleri bünyesindeki 54 yüksek lisans ve 11 doktora programında lisansüstü düzeyde eğitim yürütmektedir<sup>157</sup>.

İstanbul Kültür Üniversitesi bünyesinde Aile İşletmeleri ve Girişimcilik Araştırma ve Uygulama Merkezi (AGMER), Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Araştırma ve Uygulama Merkezi (ATAMER), Ar-Ge ve Proje Danışmanlığı Merkezi, Ceza Hukuku Uygulama ve Araştırma Merkezi (CEHAMER), Fikri Haklar Uygulama

<sup>156</sup> “Kuruluş Öyküsü” (Çevrimiçi) <https://www.iku.edu.tr/tr/kurulus-oykusu>, 01 Mayıs 2019.

<sup>157</sup> a.e.



ve Araştırma Merkezi (FİHAMER), Geomatik Uygulama ve Araştırma Merkezi (GEOMER), Güzel Sanatlar Uygulama ve Araştırma Merkezi (GSUAM), İş Geliştirme, Endüstriyel ve Sektörel İlişkiler Birimi (İGESİB), İstanbul Kültür Üniversitesi Sürekli Eğitim Merkezi (İKÜSEM), Türkçe ve Yabancı Diller Öğretimi Uygulama ve Araştırma Merkezi (İKÜTÜMER), Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Uygulama ve Araştırma Merkezi, Uzaktan Eğitim Uygulama ve Araştırma Merkezi (UZEMER) gibi çok çeşitli akademik araştırma ve geliştirme merkezleri barındırmaktadır<sup>158</sup>.

İstanbul Kültür Üniversitesi aynı zamanda Kadın ve Sosyal Araştırmalar Birimi (İKÜ-KAD), Küresel Siyasal Eğilimler Birimi (GPOT), Uluslararası İlişkiler Birimi, Kültür Noktası- Öğrenci Yaşam, Kariyer ve Mezun Danışma Birimi, Teknoloji ve Proje Destek Birimi (TPDB) gibi birçok akademik birim bulunmaktadır<sup>159</sup>.

İstanbul Kültür Üniversitesi'nin Ataköy, Şirinevler, Bahçelievler ve Halkalı'da olmak üzere 4 kampüsü bulunmaktadır.

## **3.2. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ TARİHÇESİ**

İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi 1997-1998 akademik yılında üniversitenin eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini desteklemek, bilgi ve belge ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulmuştur. İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi Ataköy, Şirinevler ve Basın Ekspres olmak üzere üç yerleşkede kullanıcılarına hizmet vermektedir<sup>160</sup>.

---

<sup>158</sup> "İstanbul Kültür Üniversitesi Akademik Merkezler" (Çevrimiçi)

<https://www.iku.edu.tr/tr/akademik-merkezler>, 01 Mayıs 2019.

<sup>159</sup> "İstanbul Kültür Üniversitesi Akademik Birimler" (Çevrimiçi) <https://www.iku.edu.tr/tr/istanbul-kultur-universitesi-akademik-birimler>, 01 Mayıs 2019.

<sup>160</sup> "Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı" (Çevrimiçi)

<https://kutuphane.iku.edu.tr/tr/genel-bilgiler/kutuphane-dokumantasyon-daire-baskanligi>, 01 Mayıs 2019.

İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi dermesi sağlık, mühendislik, mimarlık, işletme, ekonomi, edebiyat, uluslararası ilişkiler, psikoloji, hukuk, moleküler biyoloji ve genetik, danışma kaynakları, sosyal ve genel konulardan oluşmaktadır<sup>161</sup>.

65.000'i aşkın basılı kitap dermesi olan kütüphanenin 21 veritabanına aboneliği, 200.000'in üzerinde elektronik kitabı, 3.000'in üzerinde görsel işitsel materyali ve 44.000'den fazla elektronik dergisi bulunmaktadır.

İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi'nde biri daire başkanı olmak üzere 11 kişi çalışmaktadır<sup>162</sup>.

### **3.3. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ'NDE KULLANICI ODAKLI BİLGİ HİZMETİ**

İstanbul Kültür Üniversitesi, öğrenci odaklı felsefeyi benimseyerek, kişinin bireysel özelliklerine göre eğitim faaliyetlerini planlamaktadır. İstanbul Kültür Üniversitesi'nin kurucusu ve Mütevelli Heyeti Onursal Başkanı İnşaat Yüksek Mühendisi Fahamettin Akingüç şu şekilde ifade etmektedir: “Kültür’ün felsefesinde 1932’den bu yana esas unsur insandır. İnsan odaklı bir eğitim işletmesiyiz.”<sup>163</sup> İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi de kütüphane ve bilgi hizmetlerini tasarlarken kullanıcıyı odak noktasına koyarak hareket etmektedir. Hizmet verdiği kullanıcılarını tanıyarak, daha kaliteli hizmet verme konusunda sürekli gelişim içerisinde bulunmaktadır.

Kullanıcı odaklı bilgi hizmeti anlayışı tüm personel tarafından benimsenmiş olup; bu özellik sayesinde kullanıcı ile birebir iletişim sırasında kullanıcıyı tanıma ve ihtiyaçlarını belirleme konusunda hassas bir yaklaşım oluşmaktadır. İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcı hizmetlerinde Web 2.0 teknolojilerinden

---

<sup>161</sup> a.e.

<sup>162</sup> “Ekibimiz” (Çevrimiçi), <https://kutuphane.iku.edu.tr/tr/genel-bilgiler/ekibimiz>, 01 Mayıs 2019.

<sup>163</sup> Gamze Akdemir, “Kültür’ün Esas Unsuru İnsandır”, *Cumhuriyet Gazetesi*, 15 Nisan 2019, s. 9.

maksimum fayda sağlama yolunda ilerlemektedir. Gerek sosyal medya hesapları üzerinden gerekse e-posta yoluyla iletilen tüm sorular en kısa zamanda cevaplanarak kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarının karşılanması konusunda hassas bir çalışma yürütmektedir.

İstanbul Kültür Üniversitesi bünyesinde bulunan akademik personel ile iş birliği içerisinde çalışarak bilimsel literatür yakından takip edilmekte, akademik personelin yönlendirmesi ve bünyesinde bulunan öğrencilerin istekleri doğrultusunda derme geliştirme politikası yürütülmektedir.

Kütüphane haftası etkinlikleri başta olmak üzere çeşitli etkinlikler düzenleyen İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi, kullanıcılarını yakından tanımayı amaçlayarak kullanıcı-kütüphaneci-kütüphane arasındaki ilişkiyi sağlamlaştırma düşüncesiyle kullanıcılarının akademik ve sosyal ilgi alanları doğrultusunda kullanıcıyla arasındaki bağı güçlendirmektedir.

### **3.4. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ'NDE KULLANICI ODAKLI BİLGİ HİZMETİ VERİLMESİ KONULU ANKET ÇALIŞMASI**

#### **3.4.1. Anket Çalışmasının Amacı ve Kapsamı**

Bu anket çalışmasının amacı İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi özelinde üniversite kütüphanelerinde verilen bilgi hizmetinin kullanıcı memnuniyetini sağlayacak bir şekilde nasıl gerçekleştirileceğini ortaya koymaktır.

Kullanıcılara ve verilere erişimin kolay olmasından dolayı anket uygulamasının İstanbul Kültür Üniversitesi'nde yapılmasına karar verilmiştir. Anket çalışması, İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcıları tarafından gönüllülük esasına uygun olarak yapılmıştır. Anket 5'li Likert Ölçeği kullanılarak hazırlanmış, 2 bölümden oluşmakta olup birinci bölümde 5, ikinci bölümde ise 70 soru sorulmuştur.

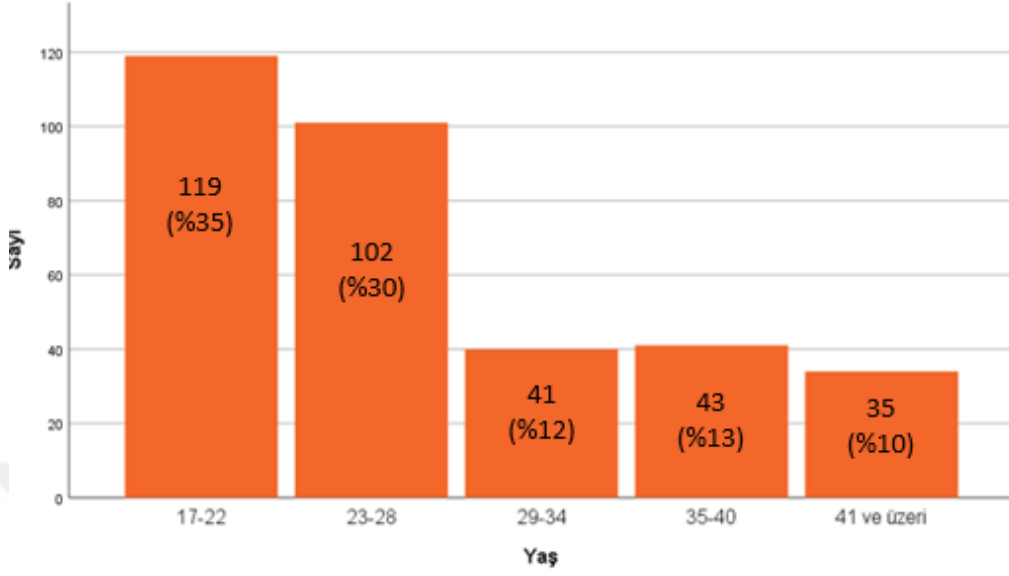
Anket sonuçları SPSS 25 (Statistical Package for the Social Sciences) programı ile analiz edilmiştir.

Anket İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcılarına elden dağıtılarak uygulanmıştır. Şubat 2018 tarihinde kütüphaneye giriş-çıkış yapan kullanıcı sayısı (27431 kişi) göz önüne alınarak güven düzeyi %95, güven aralığı  $\pm 5$  olacak şekilde bakıldığında 380 kişiye anket verilmiş, 340 geri dönüş alınmıştır.

### **3.4.2. Araştırma Katılan İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi Kullanıcılarının Demografik Özellikleri**

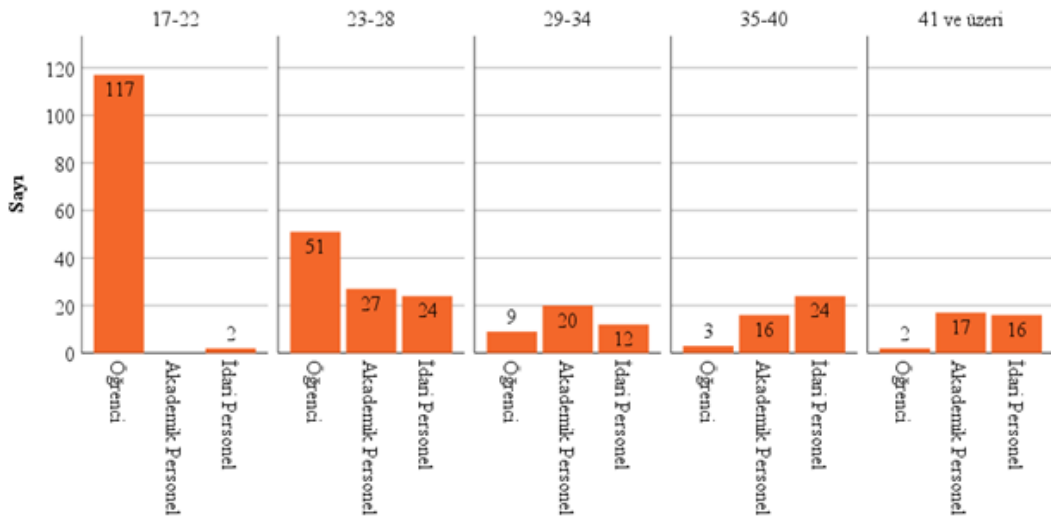
Anket katılımcılarının demografik özelliklerini belirlemek amacıyla şu sorular sorulmuştur: Katılımcıların yaş aralığı, öğrencilik ya da personel durumları, öğrenim gördükleri ya da bağlı buldukları birim/bölüm/fakülte, kütüphaneyi kullanma amaçları ve kütüphaneyi kullanmak sıklıkları.

Ankete katılan kütüphane kullanıcılarının yaş aralıklarına bakıldığında en yüksek oranla (%35) işaretlenen yaş aralığı 119 kişinin işaretlediği 17-22 yaş seçeneğidir. 23-28 aralığını seçen 102 kişi (%30) tarafından işaretlenmiştir (Bkz. Şekil-1).



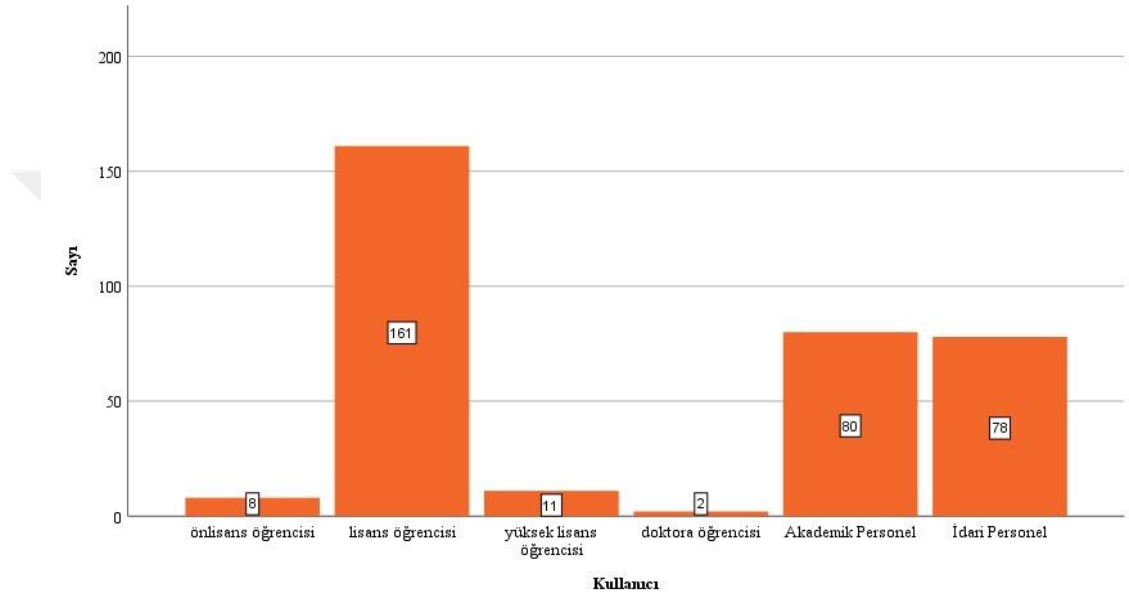
**Grafik 1:** Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Kullanıcı grupları ve yaş arasındaki dağılıma baktığımızda yaş skalası arttıkça öğrenci sayısında düşüş olduğu gözlemlenmiştir. 17-22 yaş aralığını işaretleyen öğrenci sayısı 117 iken; 29-34 yaş aralığını işaretleyen öğrenci sayısı 9, akademik personel sayısı 20, idari personel sayısı ise 12'dir (Bkz. Şekil-2).



**Grafik 2:** Kullanıcı- Yaş Dağılımı

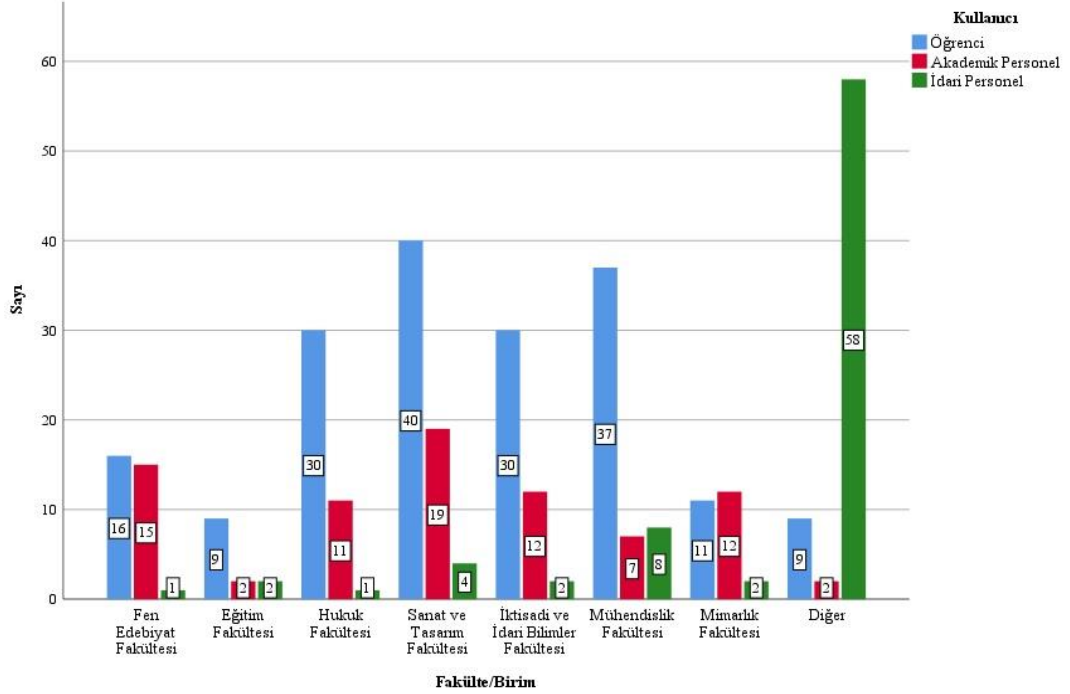
Ankete katılan 340 kişiden 8'i ön lisans öğrencisi (%2,3), 161'i lisans öğrencisi (%47,3), 11'i yüksek lisans öğrencisi (%3,2), 2'si doktora öğrencisi (0,6), 80'i akademik personel (%23,5), 78'i idari personeldir (%22,9). Anket katılımcılarının çoğunluğunu lisans öğrencilerinin oluşturduğu görülmektedir (Bkz. Şekil-3).



**Grafik 3:** Ankete Katılanların Kullanıcı Gruplarına Göre Dağılımı

Anket değerlendirmesinin bundan sonraki kısmında karışıklığa sebebiyet vermemek amacıyla ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora öğrencileri tek çatı altında ve öğrenci grubu olarak değerlendirilecektir.

Ankete katılan İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcılarının öğrenim gördüğü/çalıştığı fakülte ve birimlere bakıldığında Fen-Edebiyat Fakültesini işaretleyen 32 kişi (%9,4), Eğitim Fakültesini işaretleyen 13 kişi (%3,8), Hukuk Fakültesini işaretleyen 42 kişi (%12,3), Sanat ve Tasarım Fakültesini işaretleyen 63 kişi (%18,5), İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesini işaretleyen 44 kişi (%12,9), Mühendislik Fakültesini işaretleyen 52 kişi (%15,3), Mimarlık Fakültesini işaretleyen 25 kişi (%7,3), diğer seçeneğini işaretleyen 69 kişi (%20,3) olduğu görülmektedir (Bkz. Şekil-4).



**Grafik 4:** Kullanıcı Gruplarının Fakülte/Birim Bazında Dağılımı

Kullanıcıların kütüphaneyi hangi amaçlarla kullandığını belirlemek amacıyla sorulmuş olan çoklu işaretlemenin yapılabileceği belirtilen soruya bakıldığında şık bazında değerlendirmenin yapılması daha uygun görülmüştür. Ders çalışmak seçeneğini işaretleyen 169 kişiden 146'sı (%86,4) öğrenci, 8'i (%4,7) akademik personel, 15'i (%8,9) idari personeldir (Bkz. Şekil-5).

Kitap okuma amaçlı kütüphaneyi kullanan 81 kişiden 48'i (%59,3) öğrenci, 13'ü (%16) akademik personel, 20'si (%24,7) idari personeldir (Bkz. Şekil-5).

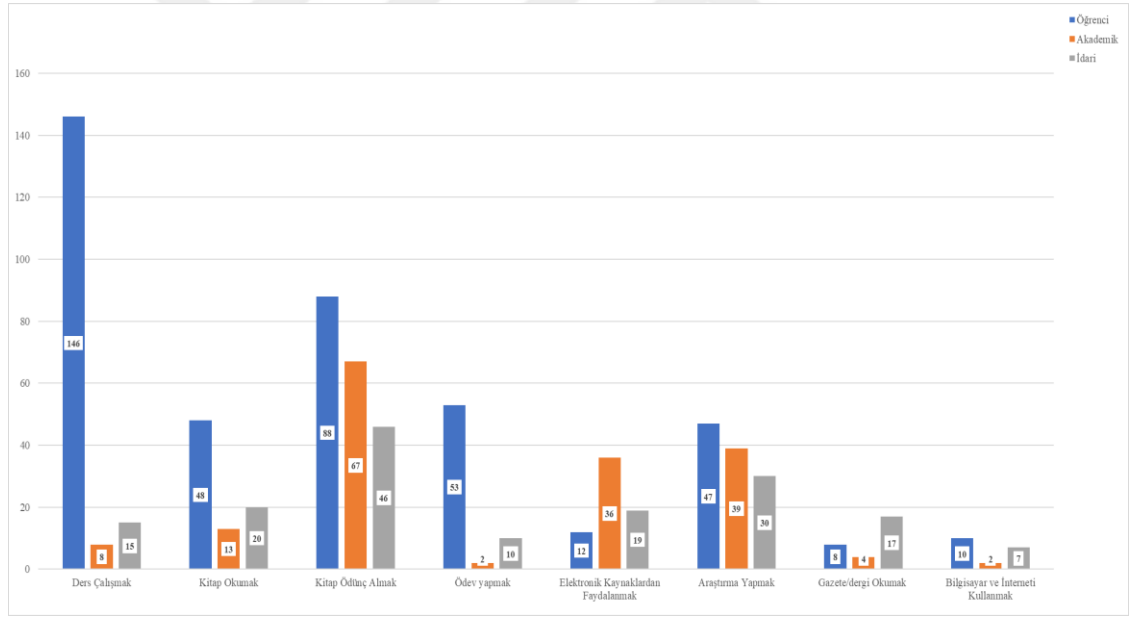
Kitap ödünç alma amacıyla kütüphaneyi kullanan 201 kişinin 88'si (%43,8) öğrenci, 67'si (%33,3) akademik personel, 46'si (%22,9) idari personeldir (Bkz. Şekil-5).

Ödev yapmak seçeneğini işaretleyen 55 kişiden 43'ü (%78,2) öğrenci, 2'si (%3,6) akademik personel, 10'u (%18,2) idari personeldir (Bkz. Şekil-5).

Elektronik kaynaklardan faydalanmak seçeneğini işaretleyen 67 kişinin 12'si (%17,9) öğrenci, 36'si (%53,7) akademik personel, 19'u (%28,4) idari personeldir (Bkz. Şekil-5).

Araştırma yapmak amaçlı kütüphaneyi kullanan 116 kişinin 47'si (%40,5) öğrenci, 39'u (%33,6) akademik personel, 30'u (%25,9) idari personeldir (Bkz. Şekil-5). Gazete-dergi okuma amaçlı kütüphaneyi kullanan 29 kişiden 8'i (%27,6) öğrenci, 4'ü (%13,8) akademik personel, 17'si (%58,6) idari personeldir (Bkz. Şekil-5).

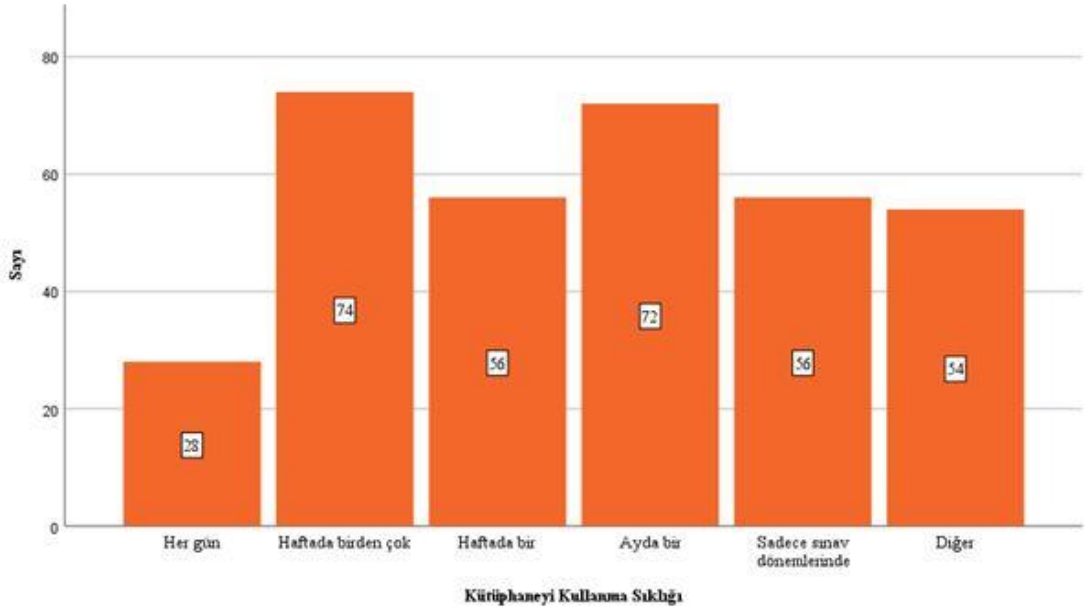
Bilgisayar ve interneti kullanma amacıyla kütüphaneyi kullanan 19 kişiden 10'u (%52,6) öğrenci, 2'si (%10,5) akademik personel, 7'si (%36,9) idari personeldir (Bkz. Şekil-5).



**Grafik 5:** Kullanım Amacına Göre Dağılım

Kütüphane kullanım sıklığına bakıldığında her gün seçeneğini işaretleyen 28 kişi (%8,2), haftada birden çok seçeneğini işaretleyen 74 kişi (%21,8), haftada bir seçeneğini işaretleyen 56 kişi (%16,5), ayda bir seçeneğini işaretleyen 72 (%21,2), sadece sınav dönemlerinde seçeneğini işaretleyen 56 kişi (%16,5), diğer seçeneğini işaretleyen 54 kişi (%15,8) olduğu görülmektedir (Bkz. Şekil-6).



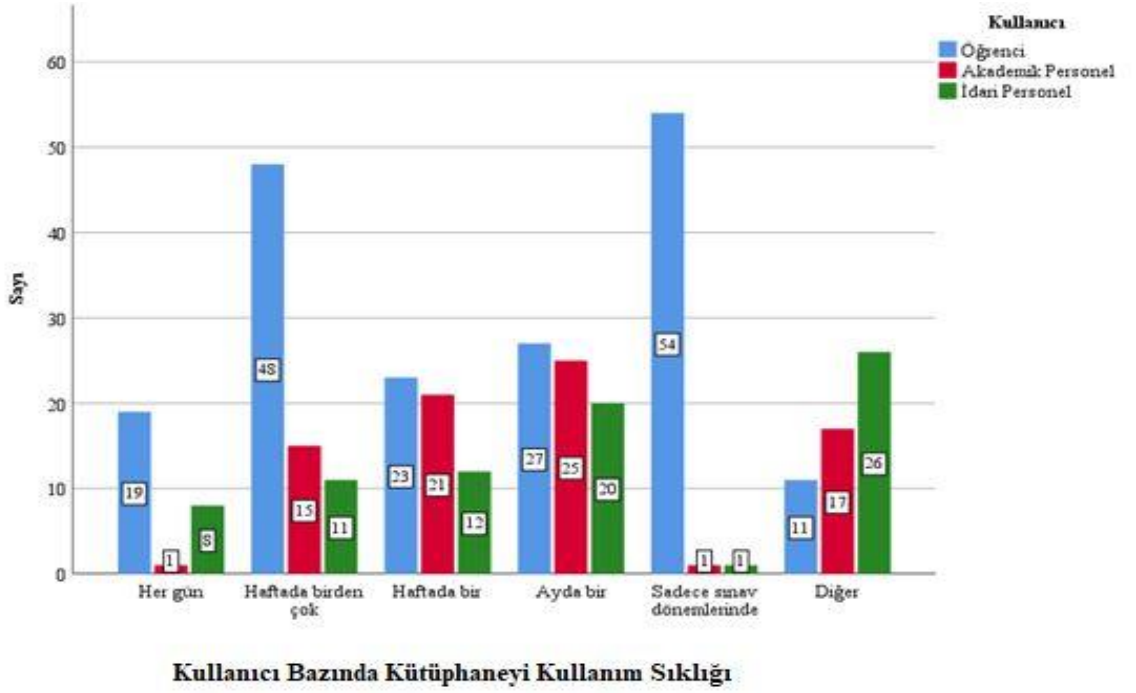


**Grafik 6:** Kütüphane Kullanım Sıklığı

Kullanıcı bazında kütüphane kullanım sıklığına bakıldığında; öğrenci grubu içerisinde 54 kişi (%29,7) özellikle sınav dönemlerinde kütüphaneyi kullanmaktadır. Bunun dışında 19 kişi (%10,4) her gün, 48 kişi (%26,4) haftada birden çok, 23 kişi (%12,6) haftada bir, 27 kişi (%14,8) ayda bir, 11 kişi (%6) ise diğer durumlarda kütüphaneyi kullandığını belirtmiştir (Bkz. Şekil-7).

Akademik personeldeki durum ise şu şekildedir; her gün seçeneğini 1 kişi (%1,25), haftada birden çok seçeneğini 15 kişi (%18,75), haftada bir seçeneğini 21 kişi (%26,25), ayda bir seçeneğini 25 kişi (%31,25), sadece sınav dönemlerinde seçeneğini 1 kişi (%1,25), diğer seçeneğini ise 17 kişi (%21,25) işaretlemiştir (Bkz. Şekil-7). Akademik personellerin ayda bir sıklığında kütüphaneyi kullandıkları gözlemlenmiştir.

İdari personeldeki durum şu şekildedir; her gün seçeneğini işaretleyen 8 kişi (%10,3), haftada birden çok seçeneğini işaretleyen 11 kişi (%14,1), haftada bir seçeneğini işaretleyen 12 kişi (%15,4), ayda bir seçeneğini işaretleyen 20 kişi (%25,6), sadece sınav dönemlerinde seçeneğini işaretleyen 1 kişi (%1,3), diğer seçeneğini işaretleyen 26 kişi (%33,3) olduğu görülmektedir (Bkz. Şekil-7).



**Grafik 7: Kullanıcı Bazında Kütüphaneyi Kullanım Sıklığı**

### 3.4.3. İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi Kullanıcı Odaklı Bilgi Hizmeti Verilmesi Konulu Anket Çalışmasının Genel ve Kullanıcı Bazlı Değerlendirmesi

Bu bölümde anketin ikinci bölümünde sorulmuş olan 70 sorunun hem genel değerlendirilmesi hem de ankete katılan İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi'nin üç kullanıcı grubu olan öğrenci, akademik personel ve idari personel özelinde her soru için değerlendirme yapılacaktır.

### 3.4.3.1. Kütüphanenin Fiziksel Ortamının Değerlendirilmesi

İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi'nin fiziksel ortamını değerlendirmek amacıyla katılımcılara 13 soru sorulmuştur.

		Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
KÜTÜPHANENİN FİZİKSEL ORTAMI											
Frekans/Yüzde		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Kütüphane fiziksel olarak üniversite içerisinde kolay erişilebilen bir yerdedir.	5	1,5	8	2,4	10	2,9	132	38,8	185	54,4
2.	Kütüphane içerisinde bulunan masa ve sandalyeler yeterlidir.	83	24,4	70	20,6	83	24,4	79	23,2	25	7,4
3.	Masa ve sandalyeler kullanıcı için ergonomiktir.	29	8,5	37	10,9	95	27,9	148	43,5	31	9,1
4.	Kütüphane kullanıcılar için yeterli fiziksel alana sahiptir.	79	23,2	69	20,3	81	23,8	84	24,7	27	7,9
5.	Kütüphane ders çalışmaya ve araştırma yapmaya elverişlidir.	24	7,1	41	12,1	73	21,5	160	47,1	42	12,4
6.	Kütüphanenin aydınlatması yeterlidir.	5	1,5	16	4,7	46	13,5	183	53,8	90	26,5
7.	Kütüphanenin havalandırması yeterlidir.	28	8,2	31	9,1	81	23,8	145	42,6	55	16,2
8.	Kütüphanenin genel temizliğinden memnunum.	5	1,5	12	3,5	36	10,6	157	46,2	130	38,2
9.	Ders çalışma ortamı olarak kütüphane sessizliği sağlanmıştır.	38	11,2	37	10,9	68	20,0	144	42,4	53	15,6
10.	Kütüphane içerisinde bulunan grup çalışmasına uygun alanlar yeterlidir.	58	17,1	81	23,8	92	27,1	77	22,6	32	9,4
11.	Kütüphane içerisinde bireysel çalışma yapabileceğim uygun bir alan vardır.	28	8,2	36	10,6	76	22,4	163	47,9	37	10,9
12.	Raflarda bulunan yönlendirme tabelaları açıklayıcı ve yeterlidir.	14	4,1	20	5,9	58	17,1	166	48,8	82	24,1
13.	Kütüphane içerisindeki ışık rengi göz yorucu değildir.	6	1,8	14	4,1	59	17,4	180	52,9	81	23,8

**Tablo 1:** Kütüphanenin fiziksel ortamının değerlendirme verileri

Tabloda yer alan verilere göre kütüphanenin kolay erişilebilirliği konusunda kesinlikle katılıyorum seçeneğini işaretleyen 185 kişi (%54,4), katılıyorum seçeneğini işaretleyen 132 kişi (%38,8), kararsızım seçeneğini işaretleyen 10 kişi (%2,9), katılmıyorum seçeneğini işaretleyen 8 kişi (%2,4), hiç katılmıyorum seçeneğini işaretleyen ise 5 kişidir (%1,5) (Bkz. Tablo-1). Genel olarak katılımcıların yarısından fazlası kütüphanenin kolay erişilebilir bir lokasyona sahip olduğunu düşünmektedir. Olumsuz ifadelerin %3,9 olması sevindiricidir.

		Soru 1							
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 1	Hiç katılmıyorum	4	2,2%	0	0,0%	1	1,3%	5	1,5%
	Katılmıyorum	6	3,3%	0	0,0%	2	2,6%	8	2,4%
	Kararsızım	7	3,8%	2	2,5%	1	1,3%	10	2,9%
	Katılıyorum	68	37,4%	29	36,3%	35	44,9%	132	38,8%
	Kesinlikle katılıyorum	97	53,3%	49	61,3%	39	50,0%	185	54,4%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 2:** Kütüphanenin fiziksel olarak kolay erişilebilirliğinin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde bakıldığında kütüphanenin lokasyonu ile ilgili veriler şu şekildedir: 182 kişilik öğrenci anket katılımcısı içerisinde %90,7 oranında memnuniyet söz konusudur. 80 kişilik akademik personel katılımcısının %97,6'sı kütüphanenin bulunduğu lokasyondan memnundur. 78 kişilik idari personel anket katılımcısının memnuniyet oranı ise 94,9'dur (Bkz, Tablo-2).

Tablo-1'de yer alan verilere göre kütüphane içerisinde bulunan masa ve sandalyelerin yeterliliği konusunda 25 kişi (%7,4) kesinlikle katılıyorum, 79 kişi (%23,2) katılıyorum, 83 kişi (24,4) kararsızım, 70 kişi (%20,6) katılmıyorum, 83 kişi

(%24,4) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-1). Katılımcıların yarısına yakını (%45) masa ve sandalye sayısının yetersiz olduğu görüşündedir. Kararsızım seçeneği katılımcıların yoğun olarak işaretlediği ikinci seçenek olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum kararsızım seçeneğini işaretleyen katılımcıların genel olarak kütüphanenin fiziksel mekânından faydalanmamaları ile açıklanabilir.

		Soru 2							
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 2	Hİç katılmıyorum	77	42,3%	3	3,8%	3	3,8%	83	24,4%
	Katılmıyorum	45	24,7%	18	22,5%	7	9,0%	70	20,6%
	Kararsızım	39	21,4%	23	28,7%	21	26,9%	83	24,4%
	Katılıyorum	16	8,8%	30	37,5%	33	42,3%	79	23,2%
	Kesinlikle katılıyorum	5	2,7%	6	7,5%	14	17,9%	25	7,4%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 3:** Kütüphane içerisinde bulunan masa ve sandalyelerin yeterliliğinin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrencilerin %67'si masa ve sandalyelerin yetersiz olduğunu düşünmektedir. Akademik personel grubu içerisinde %45 oranında memnuniyetsizlik görülmektedir. İdari personel de ise durum %60,2 oranında memnuniyetsizliktir (Bkz. Tablo-3).

Tablo-1'de yer alan verilere göre kütüphane içerisinde bulunan masa ve sandalyelerin ergonomik olması hakkındaki veriler şu şekildedir: 31 kişi (%9,1) kesinlikle katılıyorum, 148 kişi (%43,5) katılıyorum, 95 kişi (%27,9) kararsızım, 37 kişi (%10,9) katılmıyorum, 29 kişi (%8,5) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-1). Katılımcıların %52,6'sı kütüphane içerisinde bulunan masa ve sandalyelerin ergonomisi konusunda memnundur.

		Soru 3							
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 3	Hiç katılmıyorum	26	14,3%	2	2,5%	1	1,3%	29	8,5%
	Katılmıyorum	26	14,3%	4	5,0%	7	9,0%	37	10,9%
	Kararsızım	51	28,0%	26	32,5%	18	23,1%	95	27,9%
	Katılıyorum	68	37,4%	38	47,5%	42	53,8%	148	43,5%
	Kesinlikle katılıyorum	11	6,0%	10	12,5%	10	12,8%	31	9,1%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 4:** Masa ve sandalyelerin ergonomisinin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrenciler %43,4 oranında kütüphane içerisinde bulunan masa ve sandalyelerin ergonomisinden memnundur. Akademik personel grubu içerisinde memnuniyet oranı %60'tır. İdari personelin %66,6'sı memnundur (Bkz. Tablo-4).

Kütüphanenin fiziksel olarak yeterliliği hakkındaki genel veriler şu şekildedir: 27'si, (%7,9) kesinlikle katılıyorum, 84'ü (%24,7) katılıyorum, 81'i (%23,8) kararsızım, 69'u (%20,3) katılmıyorum, 79'u (%23,2) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-1). Katılımcıların %43,5'i kütüphanenin fiziksel alanının yetersiz olduğunu belirtmiştir. Çalışma yapılan kütüphanede vize ve final sınavlarının olduğu zamanlarda kütüphanenin kullanıcılara yetemediği gözlemlenmiştir.

		Soru 4							
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 4	Hiç katılmıyorum	66	36,3%	11	13,8%	2	2,6%	79	23,2%
	Katılmıyorum	38	20,9%	18	22,5%	13	16,7%	69	20,3%
	Kararsızım	38	20,9%	22	27,5%	21	26,9%	81	23,8%
	Katılıyorum	34	18,7%	24	30,0%	26	33,3%	84	24,7%
	Kesinlikle katılıyorum	6	3,3%	5	6,3%	16	20,5%	27	7,9%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 5:** Kütüphanenin fiziksel olarak yeterli olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrenci grubunun %57,2'si kütüphanenin fiziksel olarak yetersiz olduğunu düşünmektedir. Akademik personel de ise memnuniyet ve memnuniyetsizlik durumu eşit olarak %36,3'tür. Akademik personel grubu içerisinde %27,5'lik kesim kararsız olduğunu belirtmektedir. Bu oran kütüphaneyi fiziksel bir mekan olarak kullanmamalarıyla ilişkilendirilebilir. İdari personel de ise durum %53,8 oranında memnuniyet olarak karşımıza çıkmaktadır (Bkz. Tablo-5).

İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi'nin ders çalışmaya ve araştırma yapmaya elverişliliğinin sorulduğu soruya verilen cevapların genel değerlendirmesi şu şekildedir: 42 kişi (%12,4) kesinlikle katılıyorum, 160 kişi (%47,1) katılıyorum, 73 kişi (%21,5) kararsızım, 41 kişi (%12,1) katılmıyorum, 24 kişi (%7,1) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-1). Katılımcıların yarısından fazlası (%59,5) kütüphanenin ders çalışmaya ve araştırma yapmaya elverişli olduğu kanaatindedir.

Soru 5									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 5	Hiç katılmıyorum	16	8,8%	5	6,3%	3	3,8%	24	7,1%
	Katılmıyorum	29	15,9%	8	10,0%	4	5,1%	41	12,1%
	Kararsızım	38	20,9%	23	28,7%	12	15,4%	73	21,5%
	Katılıyorum	80	44,0%	36	45,0%	44	56,4%	160	47,1%
	Kesinlikle katılıyorum	19	10,4%	8	10,0%	15	19,2%	42	12,4%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 6:** Kütüphanenin ders çalışmaya ve araştırma yapmaya elverişli olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelindeki verilere bakıldığında, öğrencilerin %54,4'ü, akademik personelin %55'i, idari personelin %75,6'si kütüphanenin ders çalışmaya ve araştırma yapmaya elverişli bir ortama sahip olduğunu düşünmektedir (Bkz. Tablo-6).

Kütüphanenin aydınlatma yeterliliği konusunda genel değerlendirme şu şekildedir: 90 kişi (%26,5) kesinlikle katılıyorum, 183 kişi (%53,8) katılıyorum, 56 kişi (%13,5) kararsızım, 16 kişi (%4,7) katılmıyorum, 5 kişi (%1,5) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-1). Aydınlatma konusunda katılımcıların büyük bir çoğunluğu (%80,3) memnundur. Bu durum kullanıcıların kütüphaneyi ders çalışma ve araştırma yapmaya uygunluğu konusunda büyük etki yaratmaktadır.



Soru 6									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 6	Hiç katılmıyorum	5	2,7%	0	0,0%	0	0,0%	5	1,5%
	Katılmıyorum	10	5,5%	3	3,8%	3	3,8%	16	4,7%
	Kararsızım	24	13,2%	12	15,0%	10	12,8%	46	13,5%
	Katılıyorum	99	54,4%	43	53,8%	41	52,6%	183	53,8%
	Kesinlikle katılıyorum	44	24,2%	22	27,5%	24	30,8%	90	26,5%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 7:** Kütüphane aydınlatmasının yeterli olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kütüphanenin aydınlatmasının yeterliliği konusunda öğrenciler %76,6, akademik personel %81,3, idari personel %83,4 oranında memnuniyetlerini belirtmektedir (Bkz. Tablo-7).

Kütüphanenin havalandırmasının yeterliliği konusunda genel değerlendirme şu şekildedir: Kullanıcıların 55'i (%16,2) kesinlikle katılıyorum, 145'i (%42,6) katılıyorum, 81'i (%23,8) kararsızım, 31'i (%9,1) katılmıyorum, 28'i (%8,2) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-1). Katılımcıların %58,8'i kütüphanenin havalandırmasının yeterliliği konusunda memnundur. Bu durum kullanıcıların kütüphane içerisinde rahat bir şekilde bulunmaları açısından önemlidir.

Soru 7									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 7	Hiç katılmıyorum	24	13,2%	1	1,3%	3	3,8%	28	8,2%
	Katılmıyorum	24	13,2%	3	3,8%	4	5,1%	31	9,1%
	Kararsızım	41	22,5%	20	25,0%	20	25,6%	81	23,8%
	Katılıyorum	71	39,0%	40	50,0%	34	43,6%	145	42,6%
	Kesinlikle katılıyorum	22	12,1%	16	20,0%	17	21,8%	55	16,2%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 8:** Kütüphanenin havalandırmasının yeterli olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde ise; öğrenciler %51,1, akademik personel %70, idari personel %65,4 oranında kütüphanenin havalandırmasından memnundur (Bkz. Tablo-8).

Kütüphanenin genel temizliğinin yeterliliği konusunda genel değerlendirme şu şekildedir: 130 kişi (38,2) kesinlikle katılıyorum, 157 kişi (%46,2) katılıyorum, 36 kişi (%10,6) kararsızım, 12 kişi (%3,5) katılıyorum, 5 kişi (%1,5) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-1). Katılımcıların %84,4'ü kütüphanenin temizliğinden memnundur. Ders çalışma ve araştırma yapma ortamı olarak kütüphanenin temizliğinden memnun olunması kullanıcının kütüphaneyi kullanması açısından destekleyici bir unsurdur.

Soru 8									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 8	Hiç katılmıyorum	5	2,7%	0	0,0%	0	0,0%	5	1,5%
	Katılmıyorum	9	4,9%	1	1,3%	2	2,6%	12	3,5%
	Kararsızım	18	9,9%	9	11,3%	9	11,5%	36	10,6%
	Katılıyorum	80	44,0%	41	51,2%	36	46,2%	157	46,2%
	Kesinlikle katılıyorum	70	38,5%	29	36,3%	31	39,7%	130	38,2%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 9:** Kütüphanenin genel temizliğiyle alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde ise durum şu şekildedir: Öğrenciler %82,5 oranından kütüphanenin temizliğinden memnundur. Akademik personel %87,5 oranında, idari personel ise %85,9 oranında kütüphanenin temizliğinden memnundur (Bkz. Tablo-9).

Kütüphanenin sessizliğinin sağlanmış olması hakkındaki soruya verilen cevapların genel değerlendirmesi şu şekildedir: 53 kişi (%15,6) kesinlikle katılıyorum, 144 kişi (%42,4) katılıyorum, 68 kişi (%20) kararsızım, 37 kişi (%10,9) katılmıyorum, 38 kişi (%11,2) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-1). Kütüphane sessizliğinin sağlanmış olması bireysel olarak ders çalışmak, araştırma yapmak, kitap okumak vs. isteyen kullanıcılar için çok önemli bir unsurdur. Katılımcıların yarısından fazlası kütüphanenin sessizliğinin sağlandığı konusunda fikir belirtmiştir.

Soru 9									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 9	Hiç katılmıyorum	29	15,9%	7	8,8%	2	2,6%	38	11,2%
	Katılmıyorum	21	11,5%	11	13,8%	5	6,4%	37	10,9%
	Kararsızım	41	22,5%	16	20,0%	11	14,1%	68	20,0%
	Katılıyorum	68	37,4%	33	41,3%	43	55,1%	144	42,4%
	Kesinlikle katılıyorum	23	12,6%	13	16,3%	17	21,8%	53	15,6%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 10:** Kütüphane sessizliğinin sağlanmış olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelindeki değerlendirme şu şekildedir: Öğrencilerin %50'si kütüphane sessizliğinin sağlanabildiğini belirtmektedir. Akademik personelin %47,6'sı, idari personelin %76,9'u sessizliğin sağlanabildiğini belirtmiştir (Bkz. Tablo-10).

Kütüphane içerisinde bulunan grup çalışma alanlarının yeterliliğiyle alakalı olarak genel sonuçlar şu şekildedir: 32'si (%9,4) kesinlikle katılıyorum, 77'si (%22,6) katılıyorum, 92'si (%27,1) kararsızım, 81'i (%23,8) katılmıyorum, 58'i (%17,1) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-1). Grup çalışma alanlarının yeterliliği konusunda katılımcıların yarısına yakını durumdan memnuniyetsizliklerini belirtmiştir. Öğrenci nüfusunun yoğun olduğu mühendislik – mimarlık gibi bölümlerin kullanıcılarının sesli ve grup halinde çalışma alanlarına ihtiyacı vardır ve kullanıcıların yarısına yakınının bu alanların yeterliliğinden memnun olmadığı görülmektedir.

Soru 10									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 10	Hiç katılmıyorum	46	25,3%	8	10,0%	4	5,1%	58	17,1%
	Katılmıyorum	52	28,6%	15	18,8%	14	17,9%	81	23,8%
	Kararsızım	40	22,0%	31	38,8%	21	26,9%	92	27,1%
	Katılıyorum	35	19,2%	17	21,3%	25	32,1%	77	22,6%
	Kesinlikle katılıyorum	9	4,9%	9	11,3%	14	17,9%	32	9,4%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 11:** Kütüphane içerisinde bulunan grup çalışma alanlarının yeterli olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde durum şu şekildedir: Öğrencilerin %53,9'u kütüphane içerisinde bulunan grup çalışma alanlarının yetersiz olduğu kanaatindedir. Özellikle sınav dönemleri bu grup çalışma alanlarına ihtiyaç duyan öğrencilerin bu konudaki memnuniyetsizliği dikkate alınmalıdır. Akademik personel grubu %38,8 oranında kararsız olduğunu belirtmektedir. Bu durum akademik personelin genel olarak bu grup çalışma alanlarından faydalanmamaları ile açıklanabilir. İdari personel ise %50 oranla grup çalışma alanlarının yeterli olduğunu belirtmiştir (Bkz. Tablo-11).

Kütüphane içerisinde bulunan bireysel çalışma alanlarının yeterliliği konusunda genel değerlendirme şu şekildedir: 37 kişi (%10,9) kesinlikle katılıyorum, 163 kişi (%47,9) katılıyorum, 76 kişi (%22,4) kararsızım, 36 kişi (%10,6) katılmıyorum, 28 kişi (%8,2) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-1). Katılımcıların yarısından fazlası bireysel çalışma alanlarının yeterliliği konusunda memnundur.

Soru 11									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 11	Hiç katılmıyorum	21	11,5%	3	3,8%	4	5,1%	28	8,2%
	Katılmıyorum	20	11,0%	12	15,0%	4	5,1%	36	10,6%
	Kararsızım	40	22,0%	23	28,7%	13	16,7%	76	22,4%
	Katılıyorum	85	46,7%	34	42,5%	44	56,4%	163	47,9%
	Kesinlikle katılıyorum	16	8,8%	8	10,0%	13	16,7%	37	10,9%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 12:** Kütüphane içerisinde bireysel çalışma alanlarının yeterli olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrencilerin %55,5'i, akademik personelin %52,5'i, idari personelin ise %73,1'i kütüphane içerisinde bulunan bireysel çalışma alanlarının yeterli olduğunu belirtmektedir (Bkz. Tablo-12).

Kütüphane içerisinde bulunan yönlendirme tabelalarının açıklayıcı ve yeterliliğinin sorgulandığı soruda ise genel veriler şu şekildedir: 82 kişi (%24,1) kesinlikle katılıyorum, 166 kişi (%48,8) katılıyorum, 58 kişi (%17,1) kararsızım, 20 kişi (%5,9) katılmıyorum, 14 kişi (%4,1) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-1). Katılımcıların %72,9'u kütüphane içerisinde bulunan yönlendirme tabelalarının açıklayıcı ve yeterli olduğu kanaatindedir. Basılı kaynak arayan kullanıcılar için raf başlarında bulunan yönlendirme tabelalarının anlaşılır olması kullanıcı açısından kaynağın kolay bulunmasını sağlamakta ve bu durum kullanıcının kaynak ararken yolunu kaybetmeden sonuca rahat bir şekilde ulaşabilmesini sağlamaktadır.

Soru 12									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 12	Hiç katılmıyorum	10	5,5%	4	5,0%	0	0,0%	14	4,1%
	Katılmıyorum	12	6,6%	8	10,0%	0	0,0%	20	5,9%
	Kararsızım	33	18,1%	12	15,0%	13	16,7%	58	17,1%
	Katılıyorum	86	47,3%	38	47,5%	42	53,8%	166	48,8%
	Kesinlikle katılıyorum	41	22,5%	18	22,5%	23	29,5%	82	24,1%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 13:** Raflarda bulunan yönlendirme tabelalarının açıklayıcı ve yeterli olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrenci grubunda %69,8’lik kesim, akademik personel grubunda %70’lik kesim, idari personel grubunda %83,3’lük kesim kütüphane içerisinde bulunan yönlendirme tabelalarının açıklayıcı ve yeterliliği olduğunu belirtmektedir (Bkz.Tablo-13).

Kütüphane içerisinde bulunan aydınlatmanın renk olarak göz yorucu olup olmadığına dair soruda genel değerlendirme şu şekildedir: 81 kişi (%23,8) kesinlikle katılıyorum, 180 kişi (%52,9) katılıyorum, 59 kişi (%17,4) kararsızım, 14 kişi (%4,1) katılmıyorum, 6 kişi (%1,8) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-1). Kullanıcıların kütüphaneyi uzun süre ve rahatsız ve göz yorucu olmadan kullanabilmeleri açısından önemli bir nokta olan aydınlatmanın rengi hususunda katılımcıların %76,7’si memnuniyetlerini belirtmiştir.

Soru 13									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 13	Hiç katılmıyorum	6	3,3%	0	0,0%	0	0,0%	6	1,8%
	Katılmıyorum	11	6,0%	3	3,8%	0	0,0%	14	4,1%
	Kararsızım	34	18,7%	19	23,8%	6	7,7%	59	17,4%
	Katılıyorum	92	50,5%	38	47,5%	50	64,1%	180	52,9%
	Kesinlikle katılıyorum	39	21,4%	20	25,0%	22	28,2%	81	23,8%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 14:** Işık renginin göz yorucu olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrenci grubu %71,9 oranında aydınlatma renginin göz yorucu olmadığını ifade etmiştir. Akademik personelin %72,5'i, idari personelin ise %92,3'ü aydınlatma renginden memnundur (Bkz. Tablo-14).

### 3.4.3.2. Kütüphane Kaynaklarının Değerlendirilmesi

İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi'nin sahip olduğu bilgi kaynaklarını değerlendirmek amacıyla katılımcılara 14 soru sorulmuştur. Bu bölümdeki sorular genel değerlendirme ve kullanıcı grupları özelinde değerlendirmelerle açıklanacaktır.



		Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
KÜTÜPHANE KAYNAKLARI											
Frekans/Yüzde		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
14.	Kütüphanenin alanımla ilgili kitap koleksiyonu sayıca yeterlidir.	44	12,9	62	18,2	91	26,8	112	32,9	31	9,1
15.	Kütüphanenin alanımla ilgili dergi koleksiyonu sayıca yeterlidir.	49	14,4	55	16,2	105	30,9	103	30,3	28	8,2
16.	Kütüphanenin genel konulardaki danışma kaynakları (sözlük, ansiklopedi, rehber, almanak) sayıca yeterlidir.	16	4,7	47	13,8	106	31,2	136	40,0	35	10,3
17.	Kütüphanenin alanımla ilgili kitap koleksiyonu günceldir.	35	10,3	44	12,9	116	34,1	115	33,8	30	8,8
18.	Kütüphanenin alanımla ilgili dergi koleksiyonu günceldir.	34	10,0	46	13,5	140	41,2	96	28,2	24	7,1
19.	Kütüphanenin genel konulardaki danışma kaynakları (sözlük, ansiklopedi, rehber, almanak) günceldir.	22	6,5	31	9,1	130	38,2	126	37,1	31	9,1
20.	Kütüphanenin günlük gazeteleri sayıca yeterlidir.	24	7,1	25	7,4	108	31,8	130	38,2	53	15,6
21.	Kütüphanenin roman, hikaye, şiir vb. kitap koleksiyonu sayıca yeterlidir.	18	5,3	40	11,8	113	33,2	120	35,3	49	14,4
22.	Kütüphanenin roman, hikaye, şiir vb. kitap koleksiyonu günceldir.	18	5,3	26	7,6	142	41,8	124	36,5	30	8,8
23.	Kütüphanenin veri tabanları yeterlidir.	20	5,9	33	9,7	102	30,0	144	42,4	41	12,1
24.	Kütüphanenin e-kitap koleksiyonu yeterlidir.	27	7,9	41	12,1	147	43,2	102	30,0	23	6,8
25.	Kütüphanenin kitap dışı (DVD, CD, harita vb.) kaynakları sayıca yeterlidir.	25	7,4	45	13,2	150	44,1	93	27,4	27	7,9
26.	Kütüphanenin kitap dışı (DVD, CD, harita vb.) kaynakları günceldir.	25	7,4	45	13,2	166	48,8	80	23,5	24	7,1
27.	Kütüphane kaynakları ders, araştırma, ilgi alanı ihtiyaçlarını karşılayacak yeterliliktedir.	29	8,5	42	12,4	97	28,5	144	42,4	28	8,2

**Tablo 15:** Kütüphane kaynaklarını değerlendirme verileri

Kütüphanenin kullanıcının ihtiyaçlarına uygun, alanıyla alakalı kitap koleksiyonunun sayıca yeterli olmasına ilişkin genel değerlendirme şu şekildedir: 31 kişi (%9,1) kesinlikle katılıyorum, 112 kişi (%32,9) katılıyorum, 91 kişi (%26,8) kararsızım, 62 kişi (%18,2) katılmıyorum, 44 kişi (%12,9) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-15). Kullanıcıların sıklıkla kullandığı basılı bilgi kaynaklarından olan kitapların koleksiyon bazında sayıca yeterli olduğu düşüncesi ağırlıklıdır. Bu durum kullanıcının kütüphaneyi daha aktif kullanması için önemli bir unsurdur.

Soru 14									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 14	Hiç katılmıyorum	21	11,5%	19	23,8%	4	5,1%	44	12,9%
	Katılmıyorum	31	17,0%	25	31,3%	6	7,7%	62	18,2%
	Kararsızım	46	25,3%	18	22,5%	27	34,6%	91	26,8%
	Katılıyorum	66	36,3%	14	17,5%	32	41,0%	112	32,9%
	Kesinlikle katılıyorum	18	9,9%	4	5,0%	9	11,5%	31	9,1%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 16:** Kullanıcıların alanlarıyla alakalı kitap koleksiyonunun sayıca yeterli olması konusunun kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: 182 kişilik öğrenci grubu içerisinde 84 kişi (%46,2) kullanıcının ihtiyaçlarına uygun, alanıyla alakalı kitap koleksiyonunun sayıca yeterli olduğunu belirtmektedir. Akademik personel de ise durum tam tersi 44 kişi (%55,1) kitap koleksiyonunun sayıca yetersiz olduğu görüşündedir. İdari personel grubu içerisinde 41 kişi (%52,5) kitap koleksiyonunun sayıca yeterli olduğu fikrindedir (Bkz. Tablo-16).

Kütüphanenin kullanıcının ihtiyaçlarına uygun, alanıyla alakalı dergi koleksiyonunun sayıca yeterli olmasına ilişkin genel değerlendirme şu şekildedir: 28 kişi (%8,2) kesinlikle katılıyorum, 103 kişi (%30,3) katılıyorum, 105 kişi (%30,9) kararsızım, 55 kişi (%16,2) katılmıyorum, 49 kişi (%14,4) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-15). Diğer bir basılı bilgi kaynağı olan dergilerin sayıca yeterli olmasıyla ilgili olarak katılımcılar arasında bir fikir birliği bulunmamaktadır. Yeterli bulan, kararsız olan ve yeterli bulmayan grup arasında belirleyici bir fark gözlemlenmemiştir.

		Soru 15							
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 15	Hiç katılmıyorum	23	12,6%	22	27,5%	4	5,1%	49	14,4%
	Katılmıyorum	30	16,5%	19	23,8%	6	7,7%	55	16,2%
	Kararsızım	56	30,8%	19	23,8%	30	38,5%	105	30,9%
	Katılıyorum	60	33,0%	14	17,5%	29	37,2%	103	30,3%
	Kesinlikle katılıyorum	13	7,1%	6	7,5%	9	11,5%	28	8,2%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 17:** Kullanıcıların alanlarıyla alakalı dergi koleksiyonunun sayıca yeterli olması konusunun kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrencilerden 73 kişi (%47,1) dergi koleksiyonunu sayıca yeterli bulurken 56 kişi (%30,8) kararsız, 53 kişi (%29,1) dergi koleksiyonunu sayıca yeterli bulmamaktadır. Akademik personel içerisinde 41 kişi (%51,3) dergi koleksiyonunu sayıca yeterli bulmamaktadır. İdari personel içerisinde 38 kişi (%48,7) dergi koleksiyonunun sayıca yeterli olduğunu belirtmektedir (Bkz. Tablo-17).

Kütüphanenin sahip olduğu genel danışma kaynaklarının sayıca yeterliliği ile ilgili soruya verilen cevapların değerlendirilmesi şu şekildedir: 35 kişi (%10,3) kesinlikle katılıyorum, 136 kişi (%40) katılıyorum, 106 kişi (%31,2) kararsızım, 47 kişi (%13,8) katılmıyorum, 16 kişi (%4,7) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-15). Katılımcıların yarısından fazlası genel danışma kaynaklarının sayıca yeterli olduğu görüşündedir.

		Soru 16							
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 16	Hiç katılmıyorum	6	3,3%	10	12,5%	0	0,0%	16	4,7%
	Katılmıyorum	24	13,2%	16	20,0%	7	9,0%	47	13,8%
	Kararsızım	57	31,3%	25	31,3%	24	30,8%	106	31,2%
	Katılıyorum	77	42,3%	21	26,3%	38	48,7%	136	40,0%
	Kesinlikle katılıyorum	18	9,9%	8	10,0%	9	11,5%	35	10,3%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 18:** Kullanıcıların alanlarıyla alakalı danışma kaynaklarının sayıca yeterli olması konusunun kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrencilerin %52,2'si genel danışma kaynaklarının sayıca yeterli olduğu düşüncesindedir. Akademik personel içerisinde danışma kaynaklarının yeterli olmasıyla alakalı memnuniyet, kararsızlık ve memnuniyetsizlik oranları birbirine çok yakındır. İdari personel içerisinde 47 kişi (%60,2) genel danışma kaynaklarının sayıca yeterli olduğu düşüncesindedir (Bkz. Tablo-18).

Kütüphanenin kullanıcının ihtiyaçlarına uygun, alanıyla alakalı kitap koleksiyonunun güncel olmasına ilişkin genel değerlendirme şu şekildedir: 30 kişi (%8,8) kesinlikle katılıyorum, 115 kişi (%33,8) katılıyorum, 116 kişi (%34,1)

kararsızım, 44 kişi (%12,9) katılmıyorum, 35 kişi (%10,3) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-15). Katılımcıların yarısına yakını kitap koleksiyonunun güncel olduğu konusunda görüş bildirmiştir. Kararsız olduğunu belirten katılımcıların bu durumu bazılarının kütüphaneyi sadece fiziksel alan olarak kullandıkları diğer kısmının da elektronik kaynaklara yöneldiği ile açıklanabilir.

		Soru 17							
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 17	Hiç katılmıyorum	15	8,2%	17	21,3%	3	3,8%	35	10,3%
	Katılmıyorum	15	8,2%	21	26,3%	8	10,3%	44	12,9%
	Kararsızım	70	38,5%	19	23,8%	27	34,6%	116	34,1%
	Katılıyorum	67	36,8%	19	23,8%	29	37,2%	115	33,8%
	Kesinlikle katılıyorum	15	8,2%	4	5,0%	11	14,1%	30	8,8%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 19:** Kullanıcıların alanlarıyla alakalı kitap koleksiyonunun güncel olması konusunun kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrencilerin %45'i basılı kitap koleksiyonunun güncel olduğunu düşünmektedir. Akademik personelin %47,6'sı kitap koleksiyonunun güncel olmadığı kanaatindedir. İdari personelin %51,3'ü kitap koleksiyonunun güncel olduğunu ifade etmektedir (Bkz. Tablo-19).

Kütüphanenin kullanıcının ihtiyaçlarına uygun, alanıyla alakalı dergi koleksiyonunun güncel olmasına ilişkin genel değerlendirme şu şekildedir: 24 kişi (%7,1) kesinlikle katılıyorum, 96 kişi (%28,2) katılıyorum, 140 kişi (%41,2) kararsızım, 46 kişi (%13,5) katılmıyorum, 34 kişi (%10) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-15). En yüksek yüzdeye sahip olan kararsızım seçeneği

katılımcıların dergi koleksiyonunun güncelliğiyle ilgili bir fikirlerinin olmadığı sonucunu ortaya çıkarmıştır.

Soru 18									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 18	Hiç katılmıyorum	18	9,9%	14	17,5%	2	2,6%	34	10,0%
	Katılmıyorum	19	10,4%	19	23,8%	8	10,3%	46	13,5%
	Kararsızım	81	44,5%	26	32,5%	33	42,3%	140	41,2%
	Katılıyorum	53	29,1%	16	20,0%	27	34,6%	96	28,2%
	Kesinlikle katılıyorum	11	6,0%	5	6,3%	8	10,3%	24	7,1%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 20:** Kullanıcıların alanlarıyla alakalı dergi koleksiyonunun güncel olması konusunun kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrenci grubunun %44,5'i dergi koleksiyonunun güncel olup olmamasıyla alakalı olarak kararsız olduğunu bildirmektedir. Akademik personelin %41,3'ü dergi koleksiyonunun güncel olmadığını belirtmektedir. İdari personelin %44,9'u güncel olduğunu düşünürken %42,3'ü kararsız olduğunu belirtmiştir (Bkz. Tablo-20).

Kütüphanenin sahip olduğu genel danışma kaynaklarının güncel olması ile ilgili soruya verilen cevapların değerlendirmesi şu şekildedir: 31 kişi (%9,1) kesinlikle katılıyorum, 126 kişi (%37,1) katılıyorum, 130 kişi (%38,2) kararsızım, 31 kişi (%9,1) katılmıyorum, 22 kişi (%6,5) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-15). Katılımcıların yarısına yakını genel danışma kaynaklarının güncel olduğu fikrindedir. Kararsızım seçeneğini işaretleyen %38,2'lik katılımcı grubunun bu kaynakları kullanmadığı ve bu konuda bir fikri olmadığı sonucuna varılabilir.

Soru 19									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 19	Hiç katılmıyorum	11	6,0%	9	11,3%	2	2,6%	22	6,5%
	Katılmıyorum	17	9,3%	10	12,5%	4	5,1%	31	9,1%
	Kararsızım	71	39,0%	32	40,0%	27	34,6%	130	38,2%
	Katılıyorum	68	37,4%	23	28,7%	35	44,9%	126	37,1%
	Kesinlikle katılıyorum	15	8,2%	6	7,5%	10	12,8%	31	9,1%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 21:** Kullanıcıların alanlarıyla alakalı danışma kaynaklarının güncel olması konusunun kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrencilerin %45,6'sı genel danışma kaynaklarının güncel olduğunu belirtmiştir. Akademik personelin %40'ı genel danışma kaynaklarının güncelliğiyle alakalı olarak kararsızlığını ifade etmektedir. İdari personel de ise durum %57,7 oranında güncel olduğu yönündedir (Bkz. Tablo-21).

Kütüphaneye alınan günlük gazete sayısının yeterliliğiyle ilgili olarak verilen cevapların genel değerlendirmesi şu şekildedir: 53 kişi (%15,6) kesinlikle katılıyorum, 130 kişi (%38,2) katılıyorum, 108 kişi (%31,8) kararsızım, 25 kişi (%7,4) katılmıyorum, 24 kişi (%7,1) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-15). Katılımcıların yarısından fazlası (%53,8) kütüphaneye alınan günlük gazetelerin sayıca yeterli olduğu görüşündedir. Çalışmanın yapıldığı kütüphane içerisinde günlük gazeteleri sürekli olarak takip eden kullanıcıların varlığı gözlemlenmiştir ve memnuniyet düzeyinin yüksek olması sevindiricidir.

Soru 20									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 20	Hiç katılmıyorum	15	8,2%	7	8,8%	2	2,6%	24	7,1%
	Katılmıyorum	16	8,8%	7	8,8%	2	2,6%	25	7,4%
	Kararsızım	56	30,8%	30	37,5%	22	28,2%	108	31,8%
	Katılıyorum	67	36,8%	27	33,8%	36	46,2%	130	38,2%
	Kesinlikle katılıyorum	28	15,4%	9	11,3%	16	20,5%	53	15,6%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 22:** Günlük gazete sayısının yeterli olması konusunun kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrencilerin %52,2'si günlük gazetelerin yeterli olduğunu düşünmektedir. Akademik personelin %45,1'i, idari personelin ise %66,7'si günlük gazetelerin sayıca yeterli olduğunu belirtmektedir (Bkz. Tablo-22).

Kütüphanenin sahip olduğu roman, hikaye, şiir vb. kitap koleksiyonunun sayıca yeterliliğiyle ilgili olarak verilen cevapların genel değerlendirmesi şu şekildedir: 49 kişi (%14,4) kesinlikle katılıyorum, 120 kişi (%35,3) katılıyorum, 113 kişi (%33,2) kararsızım, 40 kişi (%11,8) katılmıyorum, 18 kişi (%5,3) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-15). Katılımcıların roman, hikaye, şiir vb. kitap koleksiyonundan sayıca yeterliliği konusunda yarıya yakın bir memnuniyet vardır.



Soru 21									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 21	Hiç katılmıyorum	11	6,0%	6	7,5%	1	1,3%	18	5,3%
	Katılmıyorum	21	11,5%	13	16,3%	6	7,7%	40	11,8%
	Kararsızım	54	29,7%	34	42,5%	25	32,1%	113	33,2%
	Katılıyorum	72	39,6%	19	23,8%	29	37,2%	120	35,3%
	Kesinlikle katılıyorum	24	13,2%	8	10,0%	17	21,8%	49	14,4%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 23:** Roman, hikaye, şiir vb. kitap koleksiyonunun sayıca yeterli olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrencilerin 96'sı (%52,8) ve idari personelin 46'sı (%59) kütüphanenin sahip olduğu roman, hikaye, şiir vb. kitap koleksiyonunun sayıca yeterli olduğunu belirtirken akademik personelin 34'ü (%42,5) bu konuda kararsızdır (Bkz. Tablo-23).

Kütüphanenin sahip olduğu roman, hikaye, şiir vb. kitap koleksiyonunun güncel olmasıyla ilgili olarak verilen cevapların genel değerlendirmesi şu şekildedir: 30 kişi (%8,8) kesinlikle katılıyorum, 124 kişi (%36,5) katılıyorum, 142 kişi (%41,8) kararsızım, 26 kişi (%7,6) katılmıyorum, 18 kişi (%5,3) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-15). Katılımcıların roman, hikaye, şiir vb. kitap koleksiyonunun güncelliği konusunda yarıya yakın bir memnuniyet vardır.

Soru 22									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 22	Hiç katılmıyorum	7	3,8%	7	8,8%	4	5,1%	18	5,3%
	Katılmıyorum	13	7,1%	10	12,5%	3	3,8%	26	7,6%
	Kararsızım	73	40,1%	42	52,5%	27	34,6%	142	41,8%
	Katılıyorum	74	40,7%	17	21,3%	33	42,3%	124	36,5%
	Kesinlikle katılıyorum	15	8,2%	4	5,0%	11	14,1%	30	8,8%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 24:** Roman, hikaye, şiir vb. kitap koleksiyonunun güncel olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrencilerin %48,9'u roman, hikaye, şiir vb. kitap koleksiyonunun güncel olduğunu belirtmiştir. Fakat göz ardı edilemeyecek bir oranda (%40,7) bu konu hakkında kararsız olanlar mevcuttur. Akademik personelin %52,5'i kararsızlığını belirtirken, idari personelin %56,4'ü koleksiyonun güncel olduğunu belirtmektedir (Bkz. Tablo-24).

Kütüphanenin abone olduğu veri tabanlarının yeterliliğiyle ilgili olarak verilen cevapların genel değerlendirmesi şu şekildedir: 41 kişi (%12,1) kesinlikle katılıyorum, 144 kişi (%40,4) katılıyorum, 102 kişi (%30) kararsızım, 33 kişi (%9,7) katılmıyorum, 20 kişi (%5,9) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-15). Katılımcıların yarıdan fazlası veri tabanlarının yeterli olduğu düşüncesindedir. Kararsızım seçeneğini %30 oranında işaretlenmesinin sebebi olarak kullanıcıların veri tabanları hakkında yeterli bilgiye sahip olmadığı düşünülmektedir.

Soru 23									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 23	Hiç katılmıyorum	9	4,9%	11	13,8%	0	0,0%	20	5,9%
	Katılmıyorum	17	9,3%	13	16,3%	3	3,8%	33	9,7%
	Kararsızım	62	34,1%	22	27,5%	18	23,1%	102	30,0%
	Katılıyorum	79	43,4%	24	30,0%	41	52,6%	144	42,4%
	Kesinlikle katılıyorum	15	8,2%	10	12,5%	16	20,5%	41	12,1%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 25:** Veri tabanlarının yeterli olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrencilerden 94 kişi (%51,6) veri tabanlarının yeterli olduğunu düşünmektedir. Akademik personelden 57 kişi (%42,5) veri tabanlarının yeterli olduğunu düşünmekte iken 24 kişi (%30,1) veri tabanlarının yeterli olmadığını düşünmektedir. İdari personelden 57 kişi (%73,1) veri tabanlarının yeterli olduğu görüşündedir (Bkz. Tablo-25).

Kütüphanenin sahip olduğu e-kitap koleksiyonun yeterliliğiyle ilgili olarak verilen cevapların genel değerlendirmesi şu şekildedir: 23 kişi (%6,8) kesinlikle katılıyorum, 102 kişi (%30) katılıyorum, 147 kişi (%43,2) kararsızım, 41 kişi (%12,1) katılmıyorum, 27 kişi (%7,9) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-15). E-kitap koleksiyonunun yeterliliğiyle ilgili olarak sorulan soruya verilen yanıtlardan kararsızım seçeneği dikkat çekmektedir. En yüksek orana sahip olan kararsızım seçeneğinin işaretlenme sebebi kullanıcıların kütüphanenin sahip olduğu e-kitap koleksiyonundan haberdar olmaması ayrıca e-kitaba olan ilgi ve kullanım alışkanlığının da az olduğu düşünülmektedir.

Soru 24									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 24	Hiç katılmıyorum	14	7,7%	13	16,3%	0	0,0%	27	7,9%
	Katılmıyorum	20	11,0%	16	20,0%	5	6,4%	41	12,1%
	Kararsızım	85	46,7%	29	36,3%	33	42,3%	147	43,2%
	Katılıyorum	55	30,2%	17	21,3%	30	38,5%	102	30,0%
	Kesinlikle katılıyorum	8	4,4%	5	6,3%	10	12,8%	23	6,8%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 26:** E-kitap koleksiyonunun yeterli olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrenci grubu içerisinde e-kitap koleksiyonunun yeterliliğiyle ilgili olarak kararsızım seçeneğini işaretleyenler %46,7 oranındadır. Akademik personel grubu içerisinde ise e-kitap koleksiyonu ile ilgili olarak seçenekler arasında dengeli bir dağılım olduğu görülmektedir. İdari personel içerisinde %51,3 oranında e-kitap koleksiyonunun yeterli olduğu görüşü hakimdir (Bkz. Tablo-26).

Kütüphanenin sahip olduğu kitap dışı materyal (DVD, CD, harita vb.) koleksiyonunun sayıca yeterliliğiyle ilgili olarak verilen cevapların genel değerlendirmesi şu şekildedir: 27 kişi (%7,9) kesinlikle katılıyorum, 93 kişi (%27,4) katılıyorum, 150 kişi (%44,1) kararsızım, 45 kişi (%13,2) katılmıyorum, 25 kişi (%7,4) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-15). Katılımcıların yarısına yakını (%44,1) kitap dışı materyal koleksiyonunun sayıca yeterli olmasıyla alakalı soruya kararsızım seçeneğini işaretleyerek cevap vermiştir. Bu durum kitap dışı materyallerin ödünç dışı olması ve kullanıcıların bu kaynakların varlığından haberdar olmamasıyla açıklanabilir.

Soru 25									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 25	Hiç katılmıyorum	11	6,0%	12	15,0%	2	2,6%	25	7,4%
	Katılmıyorum	26	14,3%	12	15,0%	7	9,0%	45	13,2%
	Kararsızım	86	47,3%	36	45,0%	28	35,9%	150	44,1%
	Katılıyorum	47	25,8%	17	21,3%	29	37,2%	93	27,4%
	Kesinlikle katılıyorum	12	6,6%	3	3,8%	12	15,4%	27	7,9%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 27:** Kitap dışı kaynakların sayıca yeterli olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrencilerin %47,3'ü ve akademik personelin %45'i kitap dışı materyal koleksiyonunun sayıca yeterli olması konusunda kararsızlıklarını belirtirken, idari personelin %52,6'sı yeterli olduğu görüşündedir (Bkz. Tablo-27).

Kütüphanenin sahip olduğu kitap dışı materyal (DVD, CD, harita vb.) koleksiyonunun güncelliğiyle ilgili olarak verilen cevapların genel değerlendirmesi şu şekildedir: 24 kişi (%7,1) kesinlikle katılıyorum, 80 kişi (%23,5) katılıyorum, 166 kişi (%48,8) kararsızım, 45 kişi (%13,2) katılmıyorum, 29 kişi (%8,5) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-15). Katılımcıların çok büyük bir kısmı kitap dışı materyal koleksiyonunun güncelliğiyle alakalı soruya kararsızım seçeneği ile cevap vermiştir. Bu durum yine durum kitap dışı materyallerin ödünç dışı olması ve kullanıcıların bu kaynakların varlığından haberdar olmamasıyla açıklanabilir.

Soru 26									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 26	Hiç katılmıyorum	13	7,1%	11	13,8%	1	1,3%	25	7,4%
	Katılmıyorum	23	12,6%	11	13,8%	11	14,1%	45	13,2%
	Kararsızım	98	53,8%	39	48,8%	29	37,2%	166	48,8%
	Katılıyorum	39	21,4%	14	17,5%	27	34,6%	80	23,5%
	Kesinlikle katılıyorum	9	4,9%	5	6,3%	10	12,8%	24	7,1%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 28:** Kitap dışı materyallerin güncel olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrencilerin %53,8'i ve akademik personelin %48,8'i bu konuda hakkında kararsızdır. İdari personelin %47,4'ü kitap dışı materyal koleksiyonunun güncel olduğunu belirtmektedir (Bkz. Tablo-28).

Kütüphanenin tüm koleksiyonunun kullanıcı ihtiyaçlarını her alanda karşılayacak yeterlilikte olmasıyla ilgili olarak verilen cevapların genel değerlendirmesi şu şekildedir: 28 kişi (%8,2) kesinlikle katılıyorum, 144 kişi (%42,4) katılıyorum, 97 kişi (%28,5) kararsızım, 42 kişi (%12,4) katılmıyorum, 29 kişi (%8,5) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-15). Kütüphanenin tüm koleksiyonunun kullanıcı ihtiyaçlarını her alanda karşılayacak yeterlilikte olmasıyla ilgili olarak katılımcıların yarısından fazlası (%50,6) katıldığı yönünde geri bildirimde bulunmuştur. Bu durum kütüphane koleksiyonuyla ilgili olarak kullanıcıların yarısından fazlasının memnun olduğu görüşünü ortaya çıkarmaktadır. Bu oranın kullanıcılara kütüphane kaynaklarının daha iyi bir şekilde tanıtımının yapılmasıyla ve kullanıcıları teşvik ederek artacağı düşünülmektedir.

Soru 27									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 27	Hiç katılmıyorum	12	6,6%	16	20,0%	1	1,3%	29	8,5%
	Katılmıyorum	20	11,0%	18	22,5%	4	5,1%	42	12,4%
	Kararsızım	59	32,4%	15	18,8%	23	29,5%	97	28,5%
	Katılıyorum	77	42,3%	26	32,5%	41	52,6%	144	42,4%
	Kesinlikle katılıyorum	14	7,7%	5	6,3%	9	11,5%	28	8,2%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 29:** Kütüphane kaynaklarının kullanıcı ihtiyaçlarını karşılayacak nitelikte olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirme şu şekildedir: Öğrencilerin %50'si ve idari personelin %64,1'i kütüphanenin sahip olduğu bütün koleksiyonun kullanıcı ihtiyaçlarını karşılayacak yeterlilikte olduğunu belirtmektedir. Akademik personelin %42,5'i ise bu düşünceye katılmamaktadır (Bkz. Tablo-29).

### 3.4.3.3. Kütüphane Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi'nin sahip olduğu bilgi kaynaklarını değerlendirmek amacıyla katılımcılara 32 soru sorulmuştur. Bu bölümdeki sorular genel değerlendirme ve kullanıcı grupları özelinde değerlendirmelerle açıklanacaktır.

		Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
<b>KÜTÜPHANE HİZMETLERİ</b>											
Frekans/Yüzde		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
28.	Kütüphanenin açık olduğu saatlerden memnunum.	10	2,9	13	3,8	28	8,2	143	42,1	146	42,9
29.	Kütüphanenin açık olduğu günlerden memnunum.	12	3,5	12	3,5	27	7,9	141	41,5	148	43,5
30.	Ödünç kaynak sayısı ve ödünç verilme süresi yeterlidir.	17	5,0	19	5,6	49	14,4	144	42,4	111	32,6
31.	Ödünç verme hizmetlerinden memnunum.	8	2,4	8	2,4	31	9,1	161	47,4	132	38,8
32.	Ödünç verme bankosunda işlemler hızlı yapılmaktadır.	0	0	6	1,8	29	8,5	147	43,2	157	46,5
33.	Alınmasını istediğim bir kaynak kütüphaneye alınır ve kütüphaneye ulaştığında bana haber verilir.	16	4,7	12	3,5	126	37,1	112	32,9	74	21,8
34.	Kütüphaneye yeni gelen yayınlar hızlı bir şekilde duyurulur.	32	9,4	46	13,5	125	36,8	96	28,2	41	12,1
35.	Kütüphane tarafından yapılan ve/veya yapılacak etkinliklerin duyuruları etkin bir şekilde yapılır.	17	5,0	31	9,1	95	27,9	131	38,5	66	19,4
36.	Raf düzeni kolay ve anlaşılırdır.	12	3,5	23	6,8	52	15,3	151	44,4	102	30,0
37.	İade edilen kaynakların yerine yerleştirilme hızı tatmin edicidir.	6	1,8	9	2,6	103	30,3	152	44,7	70	20,6
38.	Kitap rafları düzenlidir.	7	2,1	4	1,2	36	10,6	179	52,6	114	33,5
39.	Dergi rafları düzenlidir.	7	2,1	8	2,4	46	13,5	179	52,6	100	29,4
40.	Kitap sırtlarındaki etiketler okunaklıdır.	3	0,9	6	1,8	39	11,5	169	49,7	123	36,2
41.	Aradığım kaynağı yerinde bulamadığımda kütüphaneci yardımcı olur.	7	2,1	8	2,4	28	8,2	124	36,5	173	50,9
42.	Kütüphanenin danışma hizmetinden memnunum.	6	1,8	4	1,2	31	9,1	117	34,4	182	53,5
43.	Kütüphane içerisinde bulunan bilgisayarlardan kaynak taraması yapabilirim.	8	2,4	7	2,1	59	17,4	132	38,8	134	39,4
44.	Kütüphane içerisinde bulunan kaynak tarama bilgisayarları sayıca yeterlidir.	16	4,7	43	12,6	79	23,2	115	33,8	87	25,6
45.	Kütüphane içerisinde bulunan bilgisayarlardan internete bağlanabilirim.	30	8,8	21	6,2	88	25,9	131	38,5	70	20,6
46.	Kütüphane ve hizmetleri hakkında bilgi veren broşürler yeterlidir.	14	4,1	38	11,2	133	39,1	105	30,9	50	14,7



47.	Kütüphanenin web sitesi kullanıcı dostu olarak hazırlanmıştır.	9	2,6	24	7,1	111	32,6	119	35,0	77	22,6
48.	Kütüphanenin web sitesinin kullanımı kolaydır.	11	3,2	28	8,2	92	27,1	140	41,2	69	20,3
49.	Kütüphanenin web sitesinde bulunan kütüphane ve hizmetleri hakkındaki bilgiler yeterlidir.	9	2,6	22	6,5	101	29,7	144	42,4	64	18,8
50.	Kütüphane web sitesi aracılığıyla zaman ve mekan fark etmeksizin katalog taraması yapabiliyorum.	10	2,9	18	5,3	82	24,1	135	39,7	95	27,9
51.	Kütüphane web sitesi aracılığıyla zaman ve mekan fark etmeksizin kütüphanenin elektronik kaynaklarından faydalanabiliyorum.	12	3,5	18	5,3	101	29,7	127	37,4	82	24,1
52.	Kütüphaneye ilettiğim istek ve şikayetlere mutlaka cevap verilir.	11	3,2	16	4,7	93	27,4	139	40,9	81	23,8
53.	Kütüphaneye ilettiğim istek ve şikayetler dikkate alınır.	8	2,4	12	3,5	99	29,1	146	42,9	75	22,1
54.	Kütüphanede kullanıcı istekleri doğrultusunda düzenlemeler yapılır.	13	3,8	21	6,2	121	35,6	121	35,6	64	18,8
55.	Kütüphaneden daha verimli yararlanabilmemiz için yapılan kütüphane tanıtım ve eğitimleri yeterlidir.	19	5,6	35	10,3	137	40,3	91	26,8	58	17,1
56.	Telefon ya da e-posta yoluyla sorduğum sorulara mutlaka cevap verilir.	8	2,4	11	3,2	106	31,2	126	37,1	89	26,2
57.	Telefon ya da e-posta yoluyla sorduğum sorulara verilen cevaplar tatmin edicidir.	7	2,1	11	3,2	105	30,9	126	37,1	91	26,8
58.	Herhangi bir dilek ya da şikayetimi kütüphanenin üst yönetimine rahatlıkla iletebilirim.	5	1,5	9	2,6	104	30,6	126	37,1	96	28,2
59.	Kütüphanede bulunmayan bilgi kaynaklarına nereden ulaşabileceğim konusunda (örnek olarak: başka kütüphanelere) bilgi verilir.	14	4,1	17	5,0	111	32,6	114	33,5	84	24,7

**Tablo 30:** Kütüphane hizmetleri değerlendirme verileri

Kütüphanenin açık olduğu saatlerden kullanıcıların memnun olmasına ilişkin genel değerlendirme şu şekildedir: 146 kişi (%42,9) kesinlikle katılıyorum, 143 kişi (%42,1) katılıyorum, 28 kişi (%8,2) kararsızım, 13 kişi (%3,8) katılmıyorum, 10 kişi (%2,9) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi 2017-2018 öğretim yılı içerisinde Ataköy Kampüsünde

bulunan kütüphanesini 7/24 hizmete açmıştır. Anket çalışmasının yapıldığı dönemde kütüphanenin açık olduğu saatlerden memnuniyet oranı %85 düzeyindedir.

Soru 28									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 28	Hiç katılmıyorum	9	4,9%	1	1,3%	0	0,0%	10	2,9%
	Katılmıyorum	8	4,4%	2	2,5%	3	3,8%	13	3,8%
	Kararsızım	17	9,3%	5	6,3%	6	7,7%	28	8,2%
	Katılıyorum	64	35,2%	45	56,3%	34	43,6%	143	42,1%
	Kesinlikle katılıyorum	84	46,2%	27	33,8%	35	44,9%	146	42,9%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 31:** Kütüphanenin açık olduğu saatlerin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları bazında kütüphanenin açık olduğu saatlerden memnuniyet durumuna bakıldığında; öğrencilerde %81,4, akademik personelde %90,1 idari personelde ise %88,5 oranında memnuniyet söz konusudur (Bkz. Tablo-31).

Kütüphanenin açık olduğu günlerden kullanıcıların memnun olmasına ilişkin genel değerlendirme şu şekildedir: 148 kişi (%43,5) kesinlikle katılıyorum, 141 kişi (%41,5) katılıyorum, 27 kişi (%7,9) kararsızım, 12 kişi (%3,5) katılmıyorum, 12 kişi (%3,5) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi 2017-2018 öğretim yılı içerisinde Ataköy Kampüsünde bulunan kütüphanesini 7/24 hizmete açmıştır. Anket çalışmasının yapıldığı dönemde kütüphanenin açık olduğu günlerden memnuniyet oranı %85 düzeyindedir.

Soru 29									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 29	Hiç katılmıyorum	12	6,6%	0	0,0%	0	0,0%	12	3,5%
	Katılmıyorum	9	4,9%	2	2,5%	1	1,3%	12	3,5%
	Kararsızım	15	8,2%	5	6,3%	7	9,0%	27	7,9%
	Katılıyorum	58	31,9%	47	58,8%	36	46,2%	141	41,5%
	Kesinlikle katılıyorum	88	48,4%	26	32,5%	34	43,6%	148	43,5%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 32:** Kütüphanenin açık olduğu günlerin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları bazında kütüphanenin açık olduğu günlerden memnuniyet durumuna bakıldığında; öğrencilerin %80,3'ü, akademik personelin %91,3'ü, idari personelin ise %89,8'i memnundur (Bkz. Tablo-32).

Ödünç kaynak sayısı ve ödünç verme süreleri konusunda memnuniyet durumuna bakıldığında genel olarak katılımcıların 111'i (%32,6) kesinlikle katılıyorum, 144'ü (%42,4) katılıyorum, 49'u (%14,4) kararsızım, 19'u (%5,6) katılmıyorum, 17'si (%5) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Ödünç kaynak sayısı ve ödünç verme süresi konusunda katılımcıların %75'i memnuniyetlerini belirtmiştir. Bu durum kullanıcıların belirli kurallar çerçevesinde kısıtlanmadan kaynak alabilme özgürlüğü konusunda önemlidir ve kütüphane bu memnuniyeti büyük oranda sağlamış görünmektedir.

Soru 30									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 30	Hiç katılmıyorum	14	7,7%	1	1,3%	2	2,6%	17	5,0%
	Katılmıyorum	11	6,0%	6	7,5%	2	2,6%	19	5,6%
	Kararsızım	33	18,1%	2	2,5%	14	17,9%	49	14,4%
	Katılıyorum	69	37,9%	39	48,8%	36	46,2%	144	42,4%
	Kesinlikle katılıyorum	55	30,2%	32	40,0%	24	30,8%	111	32,6%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 33:** Ödünç kaynak sayısı ve ödünç verme süresinin yeterli olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde ödünç kaynak sayısı ve ödünç verme süresi hakkında memnuniyet durumu şu şekildedir: Öğrenciler %68,1, akademik personel %88,8, idari personel %77 oranında memnundur (Bkz. Tablo-33).

Katılımcılara ödünç verme hizmetlerinden memnun olma durumu hakkında sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 132 kişi (%38,8) kesinlikle katılıyorum, 161 kişi (%47,4) katılıyorum, 31 kişi (%9,1) kararsızım, 8 kişi (%2,4) katılmıyorum, 8 kişi (%2,4) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Katılımcıların %86,2'si ödünç verme hizmetlerinden memnun olduklarını belirtmiştir. Bu oranın yüksek olması kullanıcıların kütüphaneciler ile iyi bir iletişimde olmaları olarak yorumlanabilir.

Soru 31									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 31	Hiç katılmıyorum	7	3,8%	0	0,0%	1	1,3%	8	2,4%
	Katılmıyorum	6	3,3%	2	2,5%	0	0,0%	8	2,4%
	Kararsızım	20	11,0%	3	3,8%	8	10,3%	31	9,1%
	Katılıyorum	88	48,4%	33	41,3%	40	51,3%	161	47,4%
	Kesinlikle katılıyorum	61	33,5%	42	52,5%	29	37,2%	132	38,8%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 34:** ödünç verme hizmetlerinden duyulan memnuniyetin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde bakıldığında; öğrencilerin %81,9'u ödünç verme hizmetlerinden memnundur. Akademik personelin %93,8'i, idari personelin %88,5'i ödünç verme hizmetlerinden memnun olduklarını belirtmiştir (Bkz. Tablo-34).

Ödünç verme bankosunda işlemlerin yapılış hızından memnun olma durumu ile ilgili sorulan soruya verilen yanıtlar genel olarak şu şekildedir: 157 kişi (%46,5) kesinlikle katılıyorum, 147 kişi (%43,2) katılıyorum, 29 kişi (%8,5) kararsızım, 6 kişi (%1,8) katılmıyorum seçeneğini işaretlemiş, hiç katılmıyorum seçeneğinde işaretleme yapılmamıştır (Bkz. Tablo-30). İşlemlerin hızlı yapıldığı konusunda %89,7 oranında bir memnuniyet bulunmaktadır. Kullanıcılara eşit ve hızlı bir hizmet sunmak kullanıcı odaklı bir kütüphane olmak için belirleyici bir unsurdur.

Soru 32									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 32	Hiç katılmıyorum	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Katılmıyorum	6	3,3%	0	0,0%	0	0,0%	6	1,8%
	Kararsızım	20	11,0%	1	1,3%	8	10,3%	29	8,5%
	Katılıyorum	79	43,4%	32	40,0%	36	46,2%	147	43,2%
	Kesinlikle katılıyorum	77	42,3%	47	58,8%	34	43,6%	158	46,5%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 35:** Ödünç verme bankosunda işlemlerin hızlı yapılmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Kullanıcı gruplarından öğrenci grubu içerisinde 156 kişi (%85,7), akademik personel grubu içerisinde 79 kişi (%98,8), idari personel içerisinde 70 kişi (%89,8) ödünç verme bankosunda işlemlerin hızlı bir şekilde gerçekleştirildiğini belirtmektedir (Bkz. Tablo-35).

Katılımcılara sorulan kütüphaneye alınmasını istedikleri bir kaynağın alınması ve sonrasında kaynak kütüphane koleksiyonuna eklendiğinde isteyen kullanıcıya haber verilmesi hakkında sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 74 kişi (%21,8) kesinlikle katılıyorum, 112 kişi (%32,9) katılıyorum, 126 kişi (%37,1) kararsızım, 12 kişi (%3,5) katılmıyorum, 16 kişi (%4,7) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Genel bir memnuniyet olmakla birlikte (%54,7), katılımcıların büyük bir kısmı kararsızım seçeneğini işaretlemiştir. Anket sonrası yapılan görüşmelerde katılımcıların büyük bir çoğunluğunun böyle bir uygulamadan haberdar olmadıkları yönünde geri bildirimler alınmıştır.

Soru 33									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 33	Hiç katılmıyorum	13	7,1%	3	3,8%	0	0,0%	16	4,7%
	Katılmıyorum	10	5,5%	1	1,3%	1	1,3%	12	3,5%
	Kararsızım	72	39,6%	29	36,3%	25	32,1%	126	37,1%
	Katılıyorum	55	30,2%	28	35,0%	29	37,2%	112	32,9%
	Kesinlikle katılıyorum	32	17,6%	19	23,8%	23	29,5%	74	21,8%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 36:** İstenen kaynakların alınması ve alındığında haber verilmesine dair kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Kullanıcı grupları özelinde bakıldığında öğrencilerin %37,8'i, akademik personelin %58,8'i, idari personelin ise %66,7'si kütüphaneye istedikleri bir kaynağın alındığını ve sonrasında kendilerine kaynağın kütüphane koleksiyonuna katıldığı bilgisinin verildiğini belirtmektedir (Bkz. Tablo-36).

Katılımcılara sorulan kütüphaneye yeni gelen yayınların duyurusunun hızlı bir şekilde yapılmasıyla alakalı olarak cevaplar genel olarak şu şekildedir: 41 kişi (%12) kesinlikle katılıyorum, 96 kişi (%28,2) katılıyorum, 125 kişi (%36,8) kararsızım, 46 kişi (%13,5) katılmıyorum, 32 kişi (%9,4) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Yeni gelen yayınların duyurusunun hızlı bir şekilde yapıldığı konusunda katılanlar ve kararsızlar arasında büyük bir fark bulunmamaktadır. Yayınların duyurularını gören katılımcılar ile bu konuda bir fikri olmayan kullanıcıların sayıca yakın olmasının sebebi olarak duyuruların nerelerde yapıldığını bilmemeleri gösterilebilir. Bu durum kullanıcı eğitimleri ile giderilebilir.

Soru 34									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 34	Hiç katılmıyorum	25	13,7%	5	6,3%	2	2,6%	32	9,4%
	Katılmıyorum	32	17,6%	13	16,3%	1	1,3%	46	13,5%
	Kararsızım	66	36,3%	30	37,5%	29	37,2%	125	36,8%
	Katılıyorum	44	24,2%	20	25,0%	32	41,0%	96	28,2%
	Kesinlikle katılıyorum	15	8,2%	12	15,0%	14	17,9%	41	12,1%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 37:** Yeni gelen yayınların duyurulma hızı hakkında kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Öğrencilerin %32,4'ü kütüphaneye yeni gelen kaynaklarının duyurusunun hızlıca yapıldığını belirtirken %36,3'ü bu konuda kararsız, %31,3'ü ise duyuruların yapılmadığı yönünde fikir belirtmektedir. Akademik personelin %40'ı duyuruların hızlıca yapıldığını belirtirken, %37,5'i bu konuda kararsızdır. İdari personelin %58,9'u kütüphaneye yeni gelen kaynakların duyurularının hızlıca yapıldığını belirtmektedir (Bkz. Tablo-37).

Kullanıcılara sorulan sorulardan kütüphanede yapılan ve/veya yapılacak olan etkinliklerin duyurularının etkin bir şekilde yapılması hakkında verilen cevaplara genel olarak bakıldığında durum şu şekildedir: 66 kişi (%19,4) kesinlikle katılıyorum, 131 kişi (%38,5) katılıyorum, 95 kişi (%27,9) kararsızım, 31 kişi (%9,1) katılmıyorum, 17 kişi (%5) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Katılımcıların yarısından fazlası kütüphanede yapılan ve/veya yapılacak etkinliklerin duyurularının etkin bir şekilde yapıldığı yönünde fikir belirtmiştir. Fakat kararsızım seçeneğini işaretleyen katılımcı sayısının da yüksek olması yine kullanıcıların bu tip duyuruların nerelerden yapıldığını bilmediği şeklinde yorumlanabilir. Bu durumun düzeltilebilmesi için kullanıcı eğitimlerinin daha sık ve daha fazla katılımcı ile gerçekleştirilmesi gereklidir.



Soru 35									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 35	Hiç katılmıyorum	13	7,1%	3	3,8%	1	1,3%	17	5,0%
	Katılmıyorum	27	14,8%	3	3,8%	1	1,3%	31	9,1%
	Kararsızım	52	28,6%	30	37,5%	13	16,7%	95	27,9%
	Katılıyorum	58	31,9%	29	36,3%	44	56,4%	131	38,5%
	Kesinlikle katılıyorum	32	17,6%	15	18,8%	19	24,4%	66	19,4%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 38:** Etkinlik duyuruları hakkında kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Öğrenci grubundaki katılımcılardan 90 kişi (%49,5), akademik personelde 44 kişi (%55,1), idari personelden ise 63 kişi (%80,8) kütüphanede yapılan ve/veya yapılacak olan etkinliklerin duyurularının etkin bir şekilde yapıldığı belirmektedir (Bkz. Tablo-38).

Katılımcılara kütüphane içerisinde bulunan raf düzeninin kolay ve anlaşılır olmasıyla ilgili sorulan soruda genel yanıtlar şu şekildedir: 102 kişi (%30) kesinlikle katılıyorum, 151 kişi (%44,4) katılıyorum, 52 kişi (%15,3) kararsızım, 23 kişi (%6,8) katılmıyorum, 12 kişi (%3,5) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Katılımcılar çok büyük oranda raf düzenini kolay ve anlaşılır bulmaktadır. Kullanıcıların aradıkları basılı kaynakları rahat bir şekilde ve yönlerini kaybetmeden bulabilmeleri için bu durum büyük önem taşımaktadır.

Soru 36									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 36	Hiç katılmıyorum	9	4,9%	2	2,5%	1	1,3%	12	3,5%
	Katılmıyorum	15	8,2%	6	7,5%	2	2,6%	23	6,8%
	Kararsızım	34	18,7%	10	12,5%	8	10,3%	52	15,3%
	Katılıyorum	74	40,7%	37	46,3%	40	51,3%	151	44,4%
	Kesinlikle katılıyorum	50	27,5%	25	31,3%	27	34,6%	102	30,0%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 39:** Raf düzeninin kolay ve anlaşılır olması ile ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Öğrenci grubunun %68,2'si, akademik personelin %77,6'sı, idari personelin ise %85,9'u raf düzeninin kolay ve anlaşılır olduğu kanaatindedir (Bkz. Tablo-39).

Katılımcılara iade edilen kitapların yerlerine yerleştirilme hızı hakkında sorulan soruda genel yanıtlar şu şekildedir: 70 kişi (%20,6) kesinlikle katılıyorum, 152 kişi (%44,7) katılıyorum, 103 kişi (%30,3) kararsızım, 9 kişi (%2,6) katılmıyorum, 6 kişi (%1,8) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). İade edilen kitapların raflara yerleştirilme hızından genel bir memnuniyet vardır. Kullanıcıların aradıkları kaynakları raflarda rahat bir şekilde bulabilmesi için iade edilen kitapların raflara hızlı bir şekilde yerleştirilmesi önemlidir ve memnuniyetin yüksek oranda olması sevindiricidir.

Soru 37									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 37	Hiç katılmıyorum	5	2,7%	0	0,0%	1	1,3%	6	1,8%
	Katılmıyorum	7	3,8%	1	1,3%	1	1,3%	9	2,6%
	Kararsızım	57	31,3%	30	37,5%	16	20,5%	103	30,3%
	Katılıyorum	75	41,2%	34	42,5%	43	55,1%	152	44,7%
	Kesinlikle katılıyorum	38	20,9%	15	18,8%	17	21,8%	70	20,6%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 40:** İade edilen kitapların rafa yerleştirilme hızı hakkında kullanıcı grupları bazından değerlendirme

Öğrencilerden 113 kişi (%62,1) iade edilen kitapların rafa yerleştirilme hızını tatmin edici bulmaktadır. Akademik personelden 49 kişi (%61,3) ve idari personelden 60 kişi (%76,9) iade edilen kitapların rafa kaldırılma sürelerinden memnundur (Bkz. Tablo-40).

Katılımcılara kitap raflarının düzenli olup olmadığıyla ilgili sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 114 kişi (%33,5) kesinlikle katılıyorum, 179 kişi (%52,6) katılıyorum, 36 kişi (%10,6) kararsızım, 4 kişi (%1,2) katılmıyorum, 7 kişi (%2,1) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Katılımcıların %86,1'lik kısmı kütüphane içerisinde bulunan kitap raflarının düzenli olduğunu düşünmektedir.

Soru 38									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 38	Hiç katılmıyorum	2	1,1%	3	3,8%	2	2,6%	7	2,1%
	Katılmıyorum	4	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	4	1,2%
	Kararsızım	24	13,2%	5	6,3%	7	9,0%	36	10,6%
	Katılıyorum	91	50,0%	46	57,5%	42	53,8%	179	52,6%
	Kesinlikle katılıyorum	61	33,5%	26	32,5%	27	34,6%	114	33,5%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 41:** Kitap raflarının düzenli olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Öğrencilerin %83,5'i, akademik personelin %90'ı ve idari personelin %88,4'ü kitap raflarının düzenli olduğu yönünde fikir belirtmektedir (Bkz. Tablo-41).

Katılımcılara dergi raflarının düzenli olup olmadığıyla ilgili sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 100 kişi (%29,4) kesinlikle katılıyorum, 179 kişi (%52,6) katılıyorum, 46 kişi (%13,5) kararsızım, 8 kişi (%2,4) katılmıyorum, 7 kişi (%2,1) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Katılımcıların %82'lik kısmı kütüphane içerisinde bulunan kitap raflarının düzenli olduğunu düşünmektedir.

Soru 39									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 39	Hiç katılmıyorum	3	1,6%	2	2,5%	2	2,6%	7	2,1%
	Katılmıyorum	5	2,7%	1	1,3%	2	2,6%	8	2,4%
	Kararsızım	28	15,4%	13	16,3%	5	6,4%	46	13,5%
	Katılıyorum	96	52,7%	40	50,0%	43	55,1%	179	52,6%
	Kesinlikle katılıyorum	50	27,5%	24	30,0%	26	33,3%	100	29,4%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 42:** Dergi raflarının düzenli olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Öğrenciler grubunun %80,2'si, akademik personelin %80'i, idari personelin ise %88,4'ü dergi raflarının düzenli olduğunu belirtmektedir (Bkz. Tablo-42).

Katılımcılara kitap sırtlarındaki etiketlerin okunaklı olmasıyla ilgili sorulan soruda cevaplar genel olarak şu şekildedir: 123 kişi (%36,2) kesinlikle katılıyorum, 169 kişi (%49,7) katılıyorum, 39 kişi (%11,5) kararsızım, 6 kişi (%1,8) katılmıyorum, 3 kişi (%0,9) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Katılımcıların %85,9'u etiketlerin okunaklı olduğu konusunda görüş bildirmiştir. Etiketlerin okunaklı olması kullanıcıların aradıkları yayınları bulabilmesinde önemli bir etkidir.

Soru 40									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 40	Hiç katılmıyorum	2	1,1%	0	0,0%	1	1,3%	3	0,9%
	Katılmıyorum	2	1,1%	3	3,8%	1	1,3%	6	1,8%
	Kararsızım	19	10,4%	8	10,0%	12	15,4%	39	11,5%
	Katılıyorum	92	50,5%	40	50,0%	37	47,4%	169	49,7%
	Kesinlikle katılıyorum	67	36,8%	29	36,3%	27	34,6%	123	36,2%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 43:** Kitap etiketlerinin okunaklı olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirildiğinde öğrencilerin %87,3'ü, akademik personelin %86,3'ü, idari personelin ise %82'si kitap sırtlarında yer alan etiketlerin okunaklı olduğu ifade etmektedir (Bkz. Tablo-43).

Katılımcılara aradıkları kaynakları bulamadıklarında kütüphanecilerin yardımcı olup olmadığıyla ilgili olarak sorulan soruda genel olarak yanıtlar şu şekildedir: 173 kişi (%50,9) kesinlikle katılıyorum, 124 kişi (%36,5) katılıyorum, 28 kişi (%8,2) kararsızım, 8 kişi (%2,4) katılmıyorum, 7 kişi (%2,1) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Katılımcıların %87,4'ü aradıkları kaynağı bulamadıklarında kütüphanecilerin kendilerine yardımcı olduklarını belirtmiştir. Bu oranın yüksek olması kütüphanecilerin kullanıcı ihtiyaçlarını karşılama konusunda özverili oldukları şeklinde yorumlanabilir.

Soru 41									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 41	Hiç katılmıyorum	6	3,3%	0	0,0%	1	1,3%	7	2,1%
	Katılmıyorum	6	3,3%	2	2,5%	0	0,0%	8	2,4%
	Kararsızım	18	9,9%	5	6,3%	5	6,4%	28	8,2%
	Katılıyorum	70	38,5%	21	26,3%	33	42,3%	124	36,5%
	Kesinlikle katılıyorum	82	45,1%	52	65,0%	39	50,0%	173	50,9%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 44:** Aranılan kitabın bulunamaması durumunda kütüphanecinin yardımcı olması konusunda kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Kullanıcı grupları özelinde bakıldığında öğrencilerden 152 kişi (%83,6), akademik personelden 73 kişi (%91,3) ve idari personelden 72 kişi (%92,3) aradıkları kaynağı bulamadıklarında kütüphanecilerin kendilerine yardımcı olduğunu belirtmektedir (Bkz. Tablo-44).

Katılımcılara danışma hizmetinden memnun olup olmadıklarına dair sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 182 kişi (%53,5) kesinlikle katılıyorum, 117 kişi (%34,4) katılıyorum, 31 kişi (%9,1) kararsızım, 4 kişi (%1,2) katılmıyorum, 6 kişi (%1,8) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Danışma hizmetinden memnun olmayan %3'lük bir gruptur. Danışma/bilgi hizmetinin kullanıcı memnuniyeti gözetilerek verilmesi kullanıcı odaklı bilgi hizmeti verilmesi için ön koşuldur. Tablodaki verilerden anlaşıldığı gibi İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcıları çok yüksek bir oranla danışma hizmetlerinden memnundur.

Soru 42									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 42	Hiç katılmıyorum	5	2,7%	0	0,0%	1	1,3%	6	1,8%
	Katılmıyorum	3	1,6%	1	1,3%	0	0,0%	4	1,2%
	Kararsızım	19	10,4%	6	7,5%	6	7,7%	31	9,1%
	Katılıyorum	68	37,4%	19	23,8%	30	38,5%	117	34,4%
	Kesinlikle katılıyorum	87	47,8%	54	67,5%	41	52,6%	182	53,5%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 45:** Danışma hizmetlerinden memnuniyet konusunda kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Kullanıcı grubu bazından verilere bakıldığında öğrenci grubunda %85,2 oranında, akademik personel grubunda %91,3 oranında, idari personel grubunda %91,1 oranında danışma hizmetlerinden memnuniyet söz konusudur (Bkz. Tablo-45).

Kullanıcılara kütüphane içerisinde bulunan bilgisayarlardan kaynak taraması yapabilirlikleriyle ilgili sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 134 kişi (%39,4) kesinlikle katılıyorum, 132 kişi (%38,8) katılıyorum, 59 kişi (%17,4) kararsızım, 7 kişi (%2,1) katılmıyorum, 8 kişi (%2,4) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Katılımcıların büyük bir kısmı (%78,2) kütüphane içerisinde bulunan bilgisayarlardan kaynak taraması yapabildiklerini ifade etmişlerdir.



Soru 43									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 43	Hiç katılmıyorum	7	3,8%	1	1,3%	0	0,0%	8	2,4%
	Katılmıyorum	7	3,8%	0	0,0%	0	0,0%	7	2,1%
	Kararsızım	36	19,8%	9	11,3%	14	17,9%	59	17,4%
	Katılıyorum	67	36,8%	28	35,0%	37	47,4%	132	38,8%
	Kesinlikle katılıyorum	65	35,7%	42	52,5%	27	34,6%	134	39,4%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 46:** Kütüphane içerisindeki bilgisayarlardan kaynak taramasının yapılabilirliği hakkında kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Kullanıcı grupları bazında değerlendirmeye bakıldığında; öğrencilerin %72,5'i, akademik personelin %87,5'i, idari personelin ise %82'si kütüphane içerisinde bulunan bilgisayarlardan katalog tarama yapabildiklerini ifade etmektedir (Bkz. Tablo-46).

Katılımcılara kütüphane içerisinde bulunan kaynak tarama bilgisayarlarının sayıca yeterli olup olmamasıyla ilgili olarak sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 87 kişi (%25,6) kesinlikle katılıyorum, 115 kişi (%33,8) katılıyorum, 79 kişi (%23,2) kararsızım, 43 kişi (%12,6) katılmıyorum, 16 kişi (%4,7) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Kullanıcıların rahat bir şekilde kaynak taraması yapabilmesi için kullanılan bilgisayarların sayıca yeterliliği konusunda olumsuz ifade belirten katılımcı oranı azdır.

Soru 44									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 44	Hiç katılmıyorum	14	7,7%	2	2,5%	0	0,0%	16	4,7%
	Katılmıyorum	34	18,7%	7	8,8%	2	2,6%	43	12,6%
	Kararsızım	37	20,3%	22	27,5%	20	25,6%	79	23,2%
	Katılıyorum	55	30,2%	23	28,7%	37	47,4%	115	33,8%
	Kesinlikle katılıyorum	42	23,1%	26	32,5%	19	24,4%	87	25,6%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 47:** Kaynak tarama bilgisayarlarının sayıca yeterli olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazından değerlendirme

Kütüphane içerisinde bulunan tarama bilgisayarlarının sayıca yeterliliğinden memnuniyet oranı öğrenci, akademik personel ve idari personel grupları bazında sırayla %53,3, %61,2, %71,8'dir (Bkz. Tablo-47).

Katılımcılara kütüphane içerisinde bulunan bilgisayarlardan internete bağlanabilmeleri ile ilgili sorulan soruda genel cevaplar şu şekildedir: 70 kişi (%20,6) kesinlikle katılıyorum, 131 kişi (%38,5) katılıyorum, 88 kişi (%25,9) kararsızım, 21 kişi (%6,2) katılmıyorum, 30 kişi (%8,8) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Katılımcıların yarısından fazlası kütüphane içerisinde bulunan bilgisayarlardan internete bağlanabildiklerini söylemiştir. %25,9'luk kesim kararsızım seçeneğini işaretlemiştir. Bunun sebebi olarak kullanıcıların genel olarak kendi şahsi bilgisayarlarını getirmeleri olduğu söylenebilir.

Soru 45									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 45	Hiç katılmıyorum	18	9,9%	6	7,5%	6	7,7%	30	8,8%
	Katılmıyorum	15	8,2%	4	5,0%	2	2,6%	21	6,2%
	Kararsızım	48	26,4%	21	26,3%	19	24,4%	88	25,9%
	Katılıyorum	68	37,4%	29	36,3%	34	43,6%	131	38,5%
	Kesinlikle katılıyorum	33	18,1%	20	25,0%	17	21,8%	70	20,6%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 48:** Kaynak tarama bilgisayarlarının internete bağlanması konusunda kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Kullanıcı grupları bazında değerlendirmeye bakıldığında; öğrencilerin %55,5'i, akademik personelin %61,3'ü idari personelin ise %65,4'ü kütüphane içerisinde bulunan bilgisayarlardan internete bağlanabildiklerini belirtmiştir (Bkz. Tablo-48).

Katılımcılara kütüphane ve hizmetleri hakkında bilgi veren broşürlerin yeterli bilgi içermesiyle ilgili sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 50 kişi (%14,7) kesinlikle katılıyorum, 105 kişi (%30,9) katılıyorum, 133 kişi (%39,1) kararsızım, 38 kişi (%11,2) katılmıyorum, 14 kişi (%4,1) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Kütüphane ve hizmetleri hakkındaki broşürlerle ilgili olarak verilen cevaplardan memnun olan ve kararsız olan grup arasında sayıca az fark bulunmaktadır. Kütüphanecilerin kullanıcılara bu broşürleri daha aktif bir şekilde vermesi örneğin; kullanıcı ödünç bilgi kaynağı alırken bu broşürlerden de verilmesi kullanıcıların kütüphane ve hizmetleri hakkında daha fazla bilgi sahibi olması sağlanabilir.

Soru 46									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 46	Hiç katılmıyorum	10	5,5%	3	3,8%	1	1,3%	14	4,1%
	Katılmıyorum	23	12,6%	10	12,5%	5	6,4%	38	11,2%
	Kararsızım	73	40,1%	34	42,5%	26	33,3%	133	39,1%
	Katılıyorum	53	29,1%	20	25,0%	32	41,0%	105	30,9%
	Kesinlikle katılıyorum	23	12,6%	13	16,3%	14	17,9%	50	14,7%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 49:** Kütüphane ve hizmetleri hakkında bilgi veren broşürlerin yeterliliği konusunda kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Kullanıcı grupları bazında değerlendirmeye bakıldığında; öğrenci grubunun %41,7'si kütüphane ve hizmetleri hakkındaki broşürlerin yeterli bilgi içerdiğini düşünürken, %40,1'si bu konuda kararsız olduğunu belirtmektedir. Aynı şekilde akademik personel grubu içerisindeki dağılım %41,3 ve %42,5'tir. İdari personel grubu içerisinde %58,9 oranla broşürlerde yeterli bilginin olduğu fikri hakimdir (Bkz. Tablo-49).

Katılımcılara kütüphanenin web sitesinin kullanıcı dostu olarak hazırlanmış olması ile ilgili sorulan soruya verilen genel cevaplar şu şekildedir: 77 kişi (%22,6) kesinlikle katılıyorum, 119 kişi (%35) katılıyorum, 111 kişi (%32,6) kararsızım, 24 kişi (%7,1) katılmıyorum, 9 kişi (%2,6) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Kullanıcılara fiziksel mekân sınırlaması olmadan hizmet verebilmek için web sitesi önemli bir unsurdur, dolayısıyla kullanıcı dostu olarak hazırlanmış bir web sitesi hizmet kalitesini yükseltmektedir. Katılımcıların yarısından fazlası kütüphane web sitesinin kullanıcı dostu olarak hazırlanmış olduğunu düşünmektedir. Kararsız olan kesimin fikirleri kullanıcı eğitimleri ile olumlu yönde değiştirilebilir.

Soru 47									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 47	Hiç katılmıyorum	5	2,7%	4	5,0%	0	0,0%	9	2,6%
	Katılmıyorum	13	7,1%	10	12,5%	1	1,3%	24	7,1%
	Kararsızım	73	40,1%	20	25,0%	18	23,1%	111	32,6%
	Katılıyorum	52	28,6%	31	38,8%	36	46,2%	119	35,0%
	Kesinlikle katılıyorum	39	21,4%	15	18,8%	23	29,5%	77	22,6%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 50:** Kütüphane web sayfasının kullanıcı dostu olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Kullanıcı grupları özelinde bakıldığında; öğrencilerin %50'si kütüphane web sitesinin kullanıcı dostu olduğunu düşünürken, %40,1'si bu konuda kararsızdır. Akademik personel içerisinde ise %57,6'su kullanıcı dostu olduğunu belirtmekte, %25 oranında kararsızlık görülmektedir. İdari personel içerisinde %75,7 oranında kütüphane web sitesinin kullanıcı dostu olarak hazırlandığı belirtilmektedir (Bkz. Tablo-50).

Katılımcılara kütüphane web sitesinin kullanımının kolay olup olmadığıyla ilgili olarak sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 69 kişi (%20,3) kesinlikle katılıyorum, 140 kişi (%41,2) katılıyorum, 92 kişi (27,1) kararsızım, 28 kişi (%8,2) katılmıyorum, 11 kişi (%3,2) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Kullanıcılara zaman ve mekân kısıtlaması olmadan hizmet verebilmek için bir araç olan kütüphane web sitesinin kullanımının kolay olması kullanıcıların daha rahat bir şekilde ihtiyaçlarını karşılamasına olanak sağlayacaktır. Katılımcıların yarısından fazlası kütüphane web sitesinin kullanımını kolay bulurken, kararsız olan kesimin düşüncesi kullanıcı eğitimleri ile desteklenerek olumlu yöne çekilebilir.

Soru 48									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 48	Hiç katılmıyorum	7	3,8%	2	2,5%	2	2,6%	11	3,2%
	Katılmıyorum	14	7,7%	13	16,3%	1	1,3%	28	8,2%
	Kararsızım	56	30,8%	19	23,8%	17	21,8%	92	27,1%
	Katılıyorum	73	40,1%	33	41,3%	34	43,6%	140	41,2%
	Kesinlikle katılıyorum	32	17,6%	13	16,3%	24	30,8%	69	20,3%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 51:** Kütüphane web sitesinin kullanımının kolay olmasıyla alakalı kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Kütüphane web sitesinin kullanımının kolay olmasıyla ilgili verilere kullanıcı grupları özelinde bakıldığında öğrencilerin %57,7'si, akademik personelin %57,6'sı, idari personelin %74,4'ü olumlu ifadeler belirtmektedir (Bkz. Tablo-51).

Katılımcılara kütüphane web sitesinde bulunan kütüphane ve hizmetleri hakkındaki bilgilerin yeterli olmasıyla ilgili sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 64 kişi (%18,8) kesinlikle katılıyorum, 144 kişi (%42,4) katılıyorum, 101 kişi (%29,7) kararsızım, 22 kişi (%6,5) katılmıyorum, 9 kişi (%2,6) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Katılımcıların yarısından fazlası kütüphane web sitesi içerisinde bulunan kütüphane ve hizmetleri ile ilgili bilgilerin yeterli olduğu görüşündedir. Kararsız olduğunu bildiren katılımcıların bu fikirlerinin kullanıcı eğitimleri ile olumlu yönde değişeceği düşünülmektedir.

Soru 49									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 49	Hiç katılmıyorum	5	2,7%	3	3,8%	1	1,3%	9	2,6%
	Katılmıyorum	12	6,6%	8	10,0%	2	2,6%	22	6,5%
	Kararsızım	63	34,6%	22	27,5%	16	20,5%	101	29,7%
	Katılıyorum	72	39,6%	32	40,0%	40	51,3%	144	42,4%
	Kesinlikle katılıyorum	30	16,5%	15	18,8%	19	24,4%	64	18,8%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 52:** Kütüphane web sitesinde bulunan bilgilerin kullanıcı grupları bazından değerlendirilmesi

Web sitesinde bulunan kütüphane ve hizmetleri bilgilerinin yeterliliğiyle ilgili olarak kullanıcı bazındaki veriler şu şekildedir: Öğrencilerin %56,1'i, akademik personelin %58,8'i, idari personelin %75,7'si yeterli olduğunu belirtmektedir (Bkz. Tablo-52).

Katılımcılara kütüphane web sitesi aracılığıyla zaman ve mekân fark etmeksizin katalog taraması yapabilmeleri ile ilgili sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 95 kişi (%27,9) kesinlikle katılıyorum, 135 kişi (%39,7) katılıyorum, 82 kişi (%24,1) kararsızım, 18 kişi (%5,3) katılmıyorum, 10 kişi (%2,9) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Katılımcıların yarısından fazlası (%67,6) kütüphane web sitesi aracılığı ile istedikleri zaman ve istedikleri yerden katalog yapabildiklerini bildirmiştir. Kütüphanenin bu hizmetinden haberdar olmadıkları düşünülen kararsızım seçeneğini işaretleyen katılımcı grubunun kullanıcı eğitimleri ile bu düşüncelerinin olumlu yöne doğru değişeceği düşünülmektedir.

Soru 50									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 50	Hiç katılmıyorum	8	4,4%	1	1,3%	1	1,3%	10	2,9%
	Katılmıyorum	12	6,6%	6	7,5%	0	0,0%	18	5,3%
	Kararsızım	52	28,6%	18	22,5%	12	15,4%	82	24,1%
	Katılıyorum	63	34,6%	31	38,8%	41	52,6%	135	39,7%
	Kesinlikle katılıyorum	47	25,8%	24	30,0%	24	30,8%	95	27,9%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 53:** Kütüphane web sitesi üzerinden katalog taraması yapılabilmesinin kullanıcı grupları bazından değerlendirilmesi

Kütüphane kataloğuna zaman ve mekân kısıtlaması olmadan erişim konusunda kullanıcı grupları özelinde cevaplar şöyledir: Öğrencilerin %60,4'ü, akademik personelin %68,8'i, idari personelin %83,4'ü olumlu yönde cevap vermiştir (Bkz. Tablo-53).

Katılımcılara zaman ve mekân fark etmeksizin kütüphane web sitesi aracılığı ile kütüphanenin elektronik kaynaklarına erişebilmeleri ile ilgili sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 82 kişi (%24,1) kesinlikle katılıyorum, 127 kişi (%37,4) katılıyorum, 101 kişi (%29,7) kararsızım, 18 kişi (%5,3) katılmıyorum, 12 kişi (%3,5) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Katılımcıların yarısından fazlası kütüphanenin elektronik kaynaklarına uzaktan erişim sağlayabildiklerini belirtmiştir. Erişim sağlayamadıklarını ifade eden grubun uzaktan erişim için gereken direktifleri tam olarak yerine getirmediği dolayısıyla kaynaklara erişim sağlayamadıkları gözlemlenmiştir.



Soru 51									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 51	Hiç katılmıyorum	8	4,4%	3	3,8%	1	1,3%	12	3,5%
	Katılmıyorum	11	6,0%	7	8,8%	0	0,0%	18	5,3%
	Kararsızım	65	35,7%	22	27,5%	14	17,9%	101	29,7%
	Katılıyorum	61	33,5%	24	30,0%	42	53,8%	127	37,4%
	Kesinlikle katılıyorum	37	20,3%	24	30,0%	21	26,9%	82	24,1%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 54:** Kütüphane web sitesi üzerinden elektronik kaynaklara erişimin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kütüphanenin elektronik kaynaklarına uzaktan erişim ile ilgili sorulan soruya kullanıcı grupları özelinde verilen cevaplar şu şekildedir: Öğrencilerin %53,8'i, akademik personelin %60'ı, idari personelin ise %80,7'si olumlu yönde cevap vermiştir (Bkz. Tablo-54).

Katılımcılara kütüphaneye ilettikleri istek ve şikayetlere cevap verilip verilmediğiyle ilgili olarak sorulan soruya genel olarak verilen cevaplar şu şekildedir: 81 kişi (%23,8) kesinlikle katılıyorum, 139 kişi (%40,9) katılıyorum, 93 kişi (%27,4) kararsızım, 16 kişi (%4,7) katılmıyorum, 11 kişi (%3,2) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Bu sorulan soruya olumlu cevap verilme oranı bir hayli yüksektir ve bu durum sevindiricidir. Kullanıcı odaklı bilgi hizmeti verebilmek için kullanıcıların istek ve şikayetlerine önem vermek son derece önemlidir.

Soru 52									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 52	Hiç katılmıyorum	11	6,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	3,2%
	Katılmıyorum	13	7,1%	2	2,5%	1	1,3%	16	4,7%
	Kararsızım	58	31,9%	23	28,7%	12	15,4%	93	27,4%
	Katılıyorum	64	35,2%	33	41,3%	42	53,8%	139	40,9%
	Kesinlikle katılıyorum	36	19,8%	22	27,5%	23	29,5%	81	23,8%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 55:** İletilen istek ve şikayetlere cevap verilmesinin kullanıcı grupları bazından değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde bakıldığında; öğrencilerin %55'i, akademik personelin %68,8'i, idari personelin ise %83,3'ü kütüphaneye iletilen istek ve şikayetlere cevap verildiğini belirtmektedir (Bkz. Tablo-55).

Katılımcılara kütüphaneye ilettikleri istek ve şikayetlerin dikkate alınıp alınmadığıyla ilgili olarak sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 75 kişi (%22,1) kesinlikle katılıyorum, 146 kişi (%42,9) katılıyorum, 99 kişi (%29,1) kararsızım, 12 kişi (%3,5) katılmıyorum, 8 kişi (%2,4) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Kullanıcıların istek ve şikayetleri yönünde gereken uygulamaların gerçekleşmesi kullanıcıların kendilerini özel hissetmesine olanak sağlayacaktır. Kütüphanenin istek ve şikayetlerine önem verdiğini düşündüklerinde kullanıcıların kütüphane ile olan bağları güçlenecektir.

Soru 53									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 53	Hiç katılmıyorum	8	4,4%	0	0,0%	0	0,0%	8	2,4%
	Katılmıyorum	9	4,9%	3	3,8%	0	0,0%	12	3,5%
	Kararsızım	60	33,0%	22	27,5%	17	21,8%	99	29,1%
	Katılıyorum	75	41,2%	33	41,3%	38	48,7%	146	42,9%
	Kesinlikle katılıyorum	30	16,5%	22	27,5%	23	29,5%	75	22,1%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 56:** İletilen istek ve şikayetlerin dikkate alınmasının kullanıcı grupları bazından değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde bakıldığında; öğrencilerin %57,7'si kütüphaneye ilettikleri istek ve şikayetlerin dikkate alındığını belirtirken %33'ü bu konuda kararsızdır. Akademik personelin %68,8'i ve idari personelin %78,2'si istek ve şikayetlerin dikkate alındığını belirtmektedir (Bkz. Tablo-56).

Katılımcılara kullanıcı istekleri doğrultusunda düzenlemelerin yapılması ile ilgili olarak soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 64 kişi (%18,8) kesinlikle katılıyorum, 121 kişi (%35,6) katılıyorum, 121 kişi (%35,6) kararsızım, 21 kişi (%6,2) katılmıyorum, 13 kişi (%3,8) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Kullanıcıların istek ve şikayetlerini rahatlıkla dile getirebilmesi ve bunun dikkate alınmasının sonuç noktası bu istekler doğrultusunda düzenlemelerin yapılmasıdır. Kullanıcıların büyük bir kısmı bu istekler doğrultusunda düzenlemeler yapıldığını belirtmektedir, fakat kararsızım seçeneğinde işaretlenme oranı dikkat çekicidir. Yapılan düzenlemeler doğrultusunda kişiye geri bildirim sağlandığı takdirde bu oranın olumlu yönde değişeceği düşünülmektedir.

Soru 54									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 54	Hiç katılmıyorum	11	6,0%	2	2,5%	0	0,0%	13	3,8%
	Katılmıyorum	15	8,2%	5	6,3%	1	1,3%	21	6,2%
	Kararsızım	69	37,9%	32	40,0%	20	25,6%	121	35,6%
	Katılıyorum	57	31,3%	23	28,7%	41	52,6%	121	35,6%
	Kesinlikle katılıyorum	30	16,5%	18	22,5%	16	20,5%	64	18,8%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 57:** Kullanıcı isteklerine göre düzenlemelerin yapılmasının kullanıcı grupları bazından değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde bakıldığında; öğrencilerin %47,8'i, akademik personelin %51,2'si, idari personelin %73,1'i istekler doğrultusunda kütüphanede düzenlemeler yapıldığını belirtmektedir (Bkz. Tablo-57).

Katılımcılara kütüphaneyi daha verimli kullanabilmeleri adına yapılan tanıtım ve eğitimlerin yeterliliğiyle ilgili olarak sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 58 kişi (%17,1) kesinlikle katılıyorum, 91 kişi (%26,8) katılıyorum, 137 kişi (%40,3) kararsızım, 35 kişi (%10,3) katılmıyorum, 19 kişi (%5,6) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Kullanıcıların kütüphaneyi daha etkin ve verimli kullanabilmeleri ve kütüphane kaygısını en aza indirebilmek için kütüphane tanıtım ve kullanıcı eğitimleri etkili bir yöntemdir. Katılımcılardan memnun olan ve kararsız olduğunu belirtenler arasında sayıca az bir fark bulunmaktadır. Bu tanıtım ve eğitimlerin daha sık yapılması ve yapılacağı da iyi bir şekilde duyurulması gerektiği söylenebilir.

Soru 55									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 55	Hiç katılmıyorum	14	7,7%	4	5,0%	1	1,3%	19	5,6%
	Katılmıyorum	28	15,4%	6	7,5%	1	1,3%	35	10,3%
	Kararsızım	68	37,4%	42	52,5%	27	34,6%	137	40,3%
	Katılıyorum	48	26,4%	15	18,8%	28	35,9%	91	26,8%
	Kesinlikle katılıyorum	24	13,2%	13	16,3%	21	26,9%	58	17,1%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 58:** Kütüphane tanıtım ve eğitimlerinin yeterli olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Kullanıcı grupları bazında bakıldığında; öğrencilerin %39,6'sı kütüphane tanıtımlarının ve kullanıcı eğitimlerinin yeterli olduğu düşünürken %37,4'ü ise kararsızdır. Akademik personelin %52,5'i bu konuda kararsız olduğunu belirtmektedir. İdari personelin ise %62,8'i kütüphane tanıtım ve kullanıcı eğitimi etkinliklerinin yeterli olduğunu belirtmektedir (Bkz. Tablo-58).

Katılımcılara telefon ya da e-posta yolu ile sordukları sorulara cevap alabilmeleriyle ilgili olarak sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 89 kişi (%26,2) kesinlikle katılıyorum, 126 kişi (%37,1) katılıyorum, 106 kişi (%31,2) kararsızım, 11 kişi (%3,2) katılmıyorum, 8 kişi (%2,4) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak olumludur. Kararsızım seçeneğini işaretleyen kişilerin kütüphane ile bu yollar aracılığı ile iletişim kurmadıkları dolayısıyla bu konuda bir fikir sahibi olmadıkları düşünülebilir.

Soru 56									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 56	Hiç katılmıyorum	7	3,8%	1	1,3%	0	0,0%	8	2,4%
	Katılmıyorum	10	5,5%	0	0,0%	1	1,3%	11	3,2%
	Kararsızım	69	37,9%	20	25,0%	17	21,8%	106	31,2%
	Katılıyorum	60	33,0%	31	38,8%	35	44,9%	126	37,1%
	Kesinlikle katılıyorum	36	19,8%	28	35,0%	25	32,1%	89	26,2%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 59:** Telefon ve e-posta yolu ile sorulan sorulara cevap verilmesiyle ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Kullanıcı grupları özelinde bakıldığında; öğrencilerin %52,8'i, akademik personelin %73,8'i, idari personelin %77'si telefon ya da e-posta yoluyla sordukları sorulara cevap alabildiklerini belirtmektedir (Bkz. Tablo-57).

Katılımcılara telefon ve e-posta yolu ile sorduğu sorulara verilen cevapların tatmin edici olup olmamasıyla ilgili olarak sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 91 kişi (%26,8) kesinlikle katılıyorum, 126 kişi (%37,1) katılıyorum, 105 kişi (%30,9) kararsızım, 11 kişi (%3,2) katılmıyorum, 7 kişi (%2,1) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Katılımcıların yarıdan fazlası e-posta yolu ile sordukları sorulara tatmin edici cevaplar verildiğini bildirmiştir.

Soru 57									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 57	Hiç katılmıyorum	6	3,3%	1	1,3%	0	0,0%	7	2,1%
	Katılmıyorum	11	6,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	3,2%
	Kararsızım	66	36,3%	21	26,3%	18	23,1%	105	30,9%
	Katılıyorum	62	34,1%	30	37,5%	34	43,6%	126	37,1%
	Kesinlikle katılıyorum	37	20,3%	28	35,0%	26	33,3%	91	26,8%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 60:** Telefon ve e-posta yolu ile sorulan sorulara verilen cevapların tatmin edici olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Kullanıcı grupları özelinde bakıldığında; öğrencilerin %54,4'ü, akademik personelin %72,5'i, idari personelin %76,9'u telefon ve e-posta yolu ile sorduğu sorulara verilen cevapların tatmin edici olduğunu belirtmektedir (Bkz. Tablo-60).

Katılımcılara dilek ve şikayetlerini rahatlıkla kütüphanenin üst yönetimine bildirebilmeleri ile ilgili olarak sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 96 kişi (%28,2) kesinlikle katılıyorum, 126 kişi (%37,1) katılıyorum, 104 kişi (%30,6) kararsızım, 9 kişi (%2,6) katılmıyorum, 5 kişi (%1,5) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Kullanıcıların kütüphanenin bütün personeline eşit mesafede olabilmesi ve gerektiğinde kütüphanenin üst yönetimi ile iletişime geçebilmesi kullanıcı odaklı olabilmek için önemli bir unsurdur ve katılımcıların yarısından fazlası kütüphanenin üst yönetimi ile rahat bir şekilde iletişime geçebildiklerini ifade etmiştir.

Soru 58									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 58	Hiç katılmıyorum	4	2,2%	1	1,3%	0	0,0%	5	1,5%
	Katılmıyorum	7	3,8%	2	2,5%	0	0,0%	9	2,6%
	Kararsızım	69	37,9%	21	26,3%	14	17,9%	104	30,6%
	Katılıyorum	60	33,0%	28	35,0%	38	48,7%	126	37,1%
	Kesinlikle katılıyorum	42	23,1%	28	35,0%	26	33,3%	96	28,2%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 61:** İstek ve şikayetlerin kütüphanenin üst yönetimine bildirilmesiyle ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Kullanıcı grupları özelinde soru incelendiğinde; öğrencilerin %56,1'i, akademik personelin %70'i, idari personelin %82'si dilek ve şikayetlerini rahatlıkla kütüphanenin üst yönetimine bildirebildiklerini belirtmektedir (Bkz. Tablo-61).

Katılımcılara kütüphanede olmayan bir bilgi kaynağına başka hangi kütüphanelerden ulaşabileceği bilgisinin verilmesiyle ilgili olarak sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 84 kişi (%24,7) kesinlikle katılıyorum, 114 kişi (%33,5) katılıyorum, 111 kişi (%32,6) kararsızım, 17 kişi (%5) katılmıyorum, 14 kişi (%4,1) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-30). Bilgi hizmetlerinden biri olan bibliyografik araştırma ve doğrulama hizmetinin verilmesinin araştırıldığı bu soruda katılımcıların yarıdan fazlası bu hizmetin verildiğini ifade etmiştir. Kararsızım seçeneğini işaretleyen katılımcıların kütüphaneciye bu konu hakkında soru yöneltmediği ve bu konuda fikri olmadığı düşünülmektedir.



Soru 59									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 59	Hiç katılmıyorum	12	6,6%	2	2,5%	0	0,0%	14	4,1%
	Katılmıyorum	9	4,9%	6	7,5%	2	2,6%	17	5,0%
	Kararsızım	71	39,0%	22	27,5%	18	23,1%	111	32,6%
	Katılıyorum	53	29,1%	26	32,5%	35	44,9%	114	33,5%
	Kesinlikle katılıyorum	37	20,3%	24	30,0%	23	29,5%	84	24,7%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 62:** Kütüphane bulunmayan bir kaynağın başka hangi kütüphanelerde bulunabileceği ile ilgili bilgi verilmesinin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları bazında bakıldığında; öğrencilerin %49,4'ü, akademik personelin %62,5'i, akademik personelin %74,4'ü kütüphanede olmayan bir bilgi kaynağına başka hangi kütüphanelerden ulaşabileceği bilgisinin verildiğini belirtmektedir (Bkz. Tablo-62).

### 3.4.3.4. Kütüphane Personelinin Değerlendirilmesi

İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi'nin kütüphane personellerini değerlendirmek amacıyla katılımcılara 11 soru sorulmuştur. Bu bölümdeki sorular genel değerlendirme ve kullanıcı grupları özelinde değerlendirmelerle açıklanacaktır.

		Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
KÜTÜPHANE PERSONELİ											
Frekans/Yüzde		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
60.	Kütüphane çalışanları sayıca yeterlidir.	7	2,1	13	3,8	49	14,4	157	46,2	114	33,5
61.	Kütüphane çalışanlarının davranışlarından ve iletişim şeklerinden memnunum.	9	2,6	7	2,1	24	7,1	126	37,1	174	51,2
62.	Kütüphane çalışanlarıyla iletişim kurarken zorlanmıyorum.	8	2,4	8	2,4	26	7,6	121	35,6	177	52,1
63.	Kütüphane çalışanları kullanıcılara karşı saygılı ve naziktir.	4	1,2	6	1,8	27	7,9	110	32,4	193	56,8
64.	Kütüphane çalışanları meslekleriyle alakalı yeterli bilgiye sahiptir.	2	0,6	6	1,8	35	10,3	129	37,9	168	49,4
65.	Kütüphane çalışanları kullanıcılara karşı sabırlı ve güler yüzlüdür.	5	1,5	15	4,4	39	11,5	108	31,8	173	50,9
66.	Kütüphane çalışanları yardım etmeye isteklidir.	7	2,1	8	2,4	36	10,6	115	33,8	174	51,2
67.	Olumlu ve olumsuz eleştirilerim kütüphane çalışanları tarafından dikkatle dinlenir.	4	1,2	10	2,9	58	17,1	119	35,0	149	43,8
68.	Kütüphane çalışanları kullanıcılara eşit davranır.	5	1,5	8	2,4	48	14,1	120	35,3	159	46,8
69.	Kütüphane çalışanlarına ihtiyacım olduğunda ulaşmakta zorluk yaşamıyorum.	8	2,4	7	2,1	32	9,4	119	35,0	174	51,2
70.	Kütüphane çalışanları kütüphanenin sessizliğine uyum sağlar.	8	2,4	6	1,8	21	6,2	131	38,5	174	51,2

**Tablo 63:** Kütüphane Personeli Değerlendirme Verileri

Katılımcılara kütüphane personelinin sayıca yeterli olmasıyla ilgili sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 114 kişi (%33,5) kesinlikle katılıyorum, 157 kişi (%46,2) katılıyorum, 49 kişi (%14,4) kararsızım, 13 kişi (%3,8) katılmıyorum, 7 kişi (%2,1) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-63). Katılımcılar çok yüksek bir oranda kütüphane personelinin sayıca yeterli olduğunu düşünmektedir. Kullanıcılara yeterince zaman ayrılabilmesi ve kaliteli şekilde hizmet verilebilmesi için personel sayısı önemlidir.

		Soru 60							
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 60	Hiç katılmıyorum	5	2,7%	1	1,3%	1	1,3%	7	2,1%
	Katılmıyorum	9	4,9%	2	2,5%	2	2,6%	13	3,8%
	Kararsızım	20	11,0%	16	20,0%	13	16,7%	49	14,4%
	Katılıyorum	87	47,8%	27	33,8%	43	55,1%	157	46,2%
	Kesinlikle katılıyorum	61	33,5%	34	42,5%	19	24,4%	114	33,5%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 64:** Kütüphane çalışanlarının sayıca yeterli olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları bazında bakıldığında; öğrencilerin %81,3'ü, akademik personelin %76,3'ü, idari personelin %79,5'i kütüphane personelinin sayıca yeterli olduğunu düşünmektedir (Bkz. Tablo-64).

Katılımcılara kütüphane personelinin davranış ve iletişim şeklinden memnun olunmasıyla ilgili olarak sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 174 kişi (%51,2) kesinlikle katılıyorum, 126 kişi (%37,1) katılıyorum, 24 kişi (%7,1) kararsızım, 7 kişi (%2,1) katılmıyorum, 9 kişi (%2,6) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-63). Kullanıcı-bilgi-kütüphaneci arasındaki ilişkide

kullanıcı ve kütüphane personeli arasındaki ilişki çok önemlidir. Katılımcılar çok yüksek oranda kütüphanecilerin iletişim şekllinden ve davranışından memnundur.

		Soru 61							
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 61	Hiç katılmıyorum	9	4,9%	0	0,0%	0	0,0%	9	2,6%
	Katılmıyorum	7	3,8%	0	0,0%	0	0,0%	7	2,1%
	Kararsızım	13	7,1%	4	5,0%	7	9,0%	24	7,1%
	Katılıyorum	68	37,4%	22	27,5%	36	46,2%	126	37,1%
	Kesinlikle katılıyorum	85	46,7%	54	67,5%	35	44,9%	174	51,2%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 65:** Kütüphane çalışanlarının davranış ve iletişim şeklllerinden memnuniyetin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları bazında bakıldığında; öğrencilerin %84,1'i, akademik personelin %95'i, idari personelin %91,1'i kütüphane personelinin davranış ve iletişim şekllinden memnun olduklarını belirtmektedir (Bkz. Tablo-65).

Katılımcılara kütüphanecilerle iletişim kurarken zorlanıp zorlanmadıklarına dair sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 177 kişi (%52,1) kesinlikle katılıyorum, 121 kişi (%35,6) katılıyorum, 26 kişi (%7,6) kararsızım, 8 kişi (%2,4) katılmıyorum, 8 kişi (%2,4) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-63). Katılımcılar çok yüksek oranla kütüphaneleri ile iletişim kurarken zorlanmadıklarını ifade etmiştir. Kullanıcı ve bilgi arasındaki köprü görevinde olan kütüphaneciler ile iyi bir iletişimin olması kullanıcıları tanıma, istek ve ihtiyaçlarını anlama ve dolayısıyla kullanıcı odaklı bilgi hizmeti verebilme konusunda son derece önemlidir.

Soru 62									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 62	Hiç katılmıyorum	6	3,3%	2	2,5%	0	0,0%	8	2,4%
	Katılmıyorum	5	2,7%	1	1,3%	2	2,6%	8	2,4%
	Kararsızım	14	7,7%	5	6,3%	7	9,0%	26	7,6%
	Katılıyorum	70	38,5%	22	27,5%	29	37,2%	121	35,6%
	Kesinlikle katılıyorum	87	47,8%	50	62,5%	40	51,3%	177	52,1%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 66:** Kütüphane çalışanları ile iletişim kurmanın kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirildiğinde; öğrencilerin %86,3'ü, akademik personelin %90'ı, idari personelin %88,5'i kütüphaneciler ile iletişim kurarken zorlanmadıklarını ifade etmektedir (Bkz. Tablo-66).

Katılımcılara kütüphane çalışanlarının kullanıcılara karşı saygılı ve nazik olması ile ilgili olarak sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 193 kişi (%56,8) kesinlikle katılıyorum, 110 kişi (%32,4) katılıyorum, 27 kişi (%7,9) kararsızım, 6 kişi (%1,8) katılmıyorum, 4 kişi (%1,2) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-63). Kütüphane çalışanlarının kullanıcılara karşı nazik ve saygılı olduğunu ifade eden çoğunluk %89,2'dir. Kullanıcı ve kütüphaneci arasında ilişkinin iyi bir şekilde gelişebilmesi için bu durum büyük önem arz etmektedir.

Soru 63									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 63	Hiç katılmıyorum	4	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	4	1,2%
	Katılmıyorum	4	2,2%	2	2,5%	0	0,0%	6	1,8%
	Kararsızım	17	9,3%	2	2,5%	8	10,3%	27	7,9%
	Katılıyorum	62	34,1%	20	25,0%	28	35,9%	110	32,4%
	Kesinlikle katılıyorum	95	52,2%	56	70,0%	42	53,8%	193	56,8%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 67:** Kütüphane çalışanlarının saygılı ve nazik olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirildiğinde; öğrencilerin %86,3'ü, akademik personelin %95'i, idari personelin %89,7'si kütüphane personelinin kendilerine karşı saygılı ve nazik davrandıklarını belirtmektedir (Bkz. Tablo-67).

Katılımcılara kütüphane çalışanlarının meslekleriyle alakalı yeterli bilgiye sahip olup olmadıklarıyla ilgili sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 168 kişi (%49,4) kesinlikle katılıyorum, 129 kişi (%37,9) katılıyorum, 35 kişi (%10,3) kararsızım, 6 kişi (%1,8) katılmıyorum, 2 kişi (%0,6) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-63). Kullanıcılar kütüphanecilerin mesleki bilgi konusunda yeterli olduğunu düşünmektedir. Kullanıcıların yeterli bilgi ve donanıma sahip olduğunu düşündükleri kütüphanecilerden yardım isteme konusunda daha rahat olacakları düşünülmektedir.

Soru 64									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 64	Hiç katılmıyorum	2	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,6%
	Katılmıyorum	4	2,2%	1	1,3%	1	1,3%	6	1,8%
	Kararsızım	22	12,1%	7	8,8%	6	7,7%	35	10,3%
	Katılıyorum	75	41,2%	25	31,3%	29	37,2%	129	37,9%
	Kesinlikle katılıyorum	79	43,4%	47	58,8%	42	53,8%	168	49,4%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 68:** Kütüphane çalışanlarının mesleki bilgilerinin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirildiğinde; öğrencilerin %84,6'sı, akademik personelin %90,1'i, idari personelin %91'i kütüphane personelinin mesleki olarak yeterli bilgiye sahip olduklarını düşünmektedir (Bkz. Tablo-68).

Katılımcılara kütüphane çalışanlarının kullanıcılara karşı sabırlı ve güler yüzlü olmasıyla ilgili olarak sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 173 kişi (%50,9) kesinlikle katılıyorum, 108 kişi (%31,8) katılıyorum, 39 kişi (%11,5) kararsızım, 15 kişi (%4,4) katılmıyorum, 5 kişi (%1,5) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-63). İşletmecilik mantığı ile yaklaşarak kullanıcılara özel olduklarının hissettirilmesi açısından kullanıcılara karşı sabırlı ve güler yüzlü davranılması gerekmektedir. Katılımcılar yüksek oranla kütüphane çalışanlarının bu şekilde davrandıklarını ifade etmiştir.

Soru 65									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 65	Hiç katılmıyorum	5	2,7%	0	0,0%	0	0,0%	5	1,5%
	Katılmıyorum	11	6,0%	2	2,5%	2	2,6%	15	4,4%
	Kararsızım	25	13,7%	6	7,5%	8	10,3%	39	11,5%
	Katılıyorum	57	31,3%	21	26,3%	30	38,5%	108	31,8%
	Kesinlikle katılıyorum	84	46,2%	51	63,7%	38	48,7%	173	50,9%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 69:** Kütüphane çalışanlarının sabırlı ve güler yüzlü olmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirildiğinde; öğrencilerin %77,5'i, akademik personelin %90'ı, idari personelin %87,2'si kütüphane personelinin kullanıcılara karşı sabırlı ve güler yüzlü olduğunu düşünmektedir (Bkz. Tablo-69).

Katılımcılara kütüphane çalışanlarının yardım etmeye istekli olmasıyla ilgili olarak sorulan soruya verilen yanıtlar genel olarak şu şekildedir: 174 kişi (%51,2) kesinlikle katılıyorum, 115 kişi (%33,8) katılıyorum, 36 kişi (%10,6) kararsızım, 8 kişi (%2,4) katılmıyorum, 7 kişi (%2,1) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-63). Kütüphanecilerin kullanıcıların gözünde yardım etmeye istekli olması kullanıcıların aradıklarını bilgiyi bulabilmesi aşamasında kendisini kaybolmuş hissetmemesi açısından önemlidir. Katılımcıların büyük çoğunluğu kütüphane çalışanlarının yardım etmeye istekli olduklarını ifade etmektedir.



Soru 66									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 66	Hiç katılmıyorum	7	3,8%	0	0,0%	0	0,0%	7	2,1%
	Katılmıyorum	4	2,2%	2	2,5%	2	2,6%	8	2,4%
	Kararsızım	23	12,6%	7	8,8%	6	7,7%	36	10,6%
	Katılıyorum	63	34,6%	19	23,8%	33	42,3%	115	33,8%
	Kesinlikle katılıyorum	85	46,7%	52	65,0%	37	47,4%	174	51,2%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 70:** Kütüphane çalışanlarının yardım etmeye istekli olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirildiğinde; öğrencilerin %81,3'ü, akademik personelin %83,8'i, idari personelin %89,7'si kütüphane personelinin yardım etmeye istekli olduklarını düşünmektedir (Bkz. Tablo-70).

Katılımcılara yaptıkları olumlu veya olumsuz eleştirilerin kütüphane çalışanları tarafından dinlenip dinlenmediğiyle alakalı olarak sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 149 kişi (%43,8) kesinlikle katılıyorum, 119 kişi (%35) katılıyorum, 58 kişi (%17,1) kararsızım, 10 kişi (%2,9) katılmıyorum, 4 kişi (%1,2) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-63). Kullanıcıların eleştirilerini dikkatle dinleyerek ve bu eleştiriler doğrultusunda gerekli düzenlemeler yapmak kullanıcı odaklı bir kütüphane olmak için elzemdir. Katılımcılar yüksek oranla kütüphane çalışanlarının katılımcılar tarafından yapılan eleştirileri dikkatle dinledikleri konusunda hemfikirdir.

Soru 67									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 67	Hiç katılmıyorum	4	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	4	1,2%
	Katılmıyorum	5	2,7%	3	3,8%	2	2,6%	10	2,9%
	Kararsızım	38	20,9%	11	13,8%	9	11,5%	58	17,1%
	Katılıyorum	64	35,2%	20	25,0%	35	44,9%	119	35,0%
	Kesinlikle katılıyorum	71	39,0%	46	57,5%	32	41,0%	149	43,8%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 71:** Eleştirilerin kütüphane çalışanları tarafından dinlenmesinin kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirildiğinde; öğrencilerin %74,2'si, akademik personelin %82,5'i, idari personelin %85,9'u yaptıkları olumlu ya da olumsuz eleştirilerin kütüphane personeli tarafından dinlendiğini düşünmektedir (Bkz. Tablo-71).

Katılımcılara kütüphane personelinin kullanıcılara karşı eşit davranmasıyla ilgili olarak sorulan soruya verilen yanıtlar genel olarak şu şekildedir: 159 kişi (%46,8) kesinlikle katılıyorum, 120 kişi (%35,3) katılıyorum, 48 kişi (%14,1) kararsızım, 8 kişi (%2,4) katılmıyorum, 5 kişi (%1,5) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-63). Kütüphane personelinin kullanıcılara eşit davranması ve aynı mesafede durması gerekmektedir. Katılımcıların verdikleri yanıtlardan da görüleceği üzere yüksek oranla katılımcılar kütüphane personelinin kullanıcılara eşit davrandığını belirtmektedir.

Soru 68									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 68	Hiç katılmıyorum	4	2,2%	0	0,0%	1	1,3%	5	1,5%
	Katılmıyorum	3	1,6%	2	2,5%	3	3,8%	8	2,4%
	Kararsızım	30	16,5%	9	11,3%	9	11,5%	48	14,1%
	Katılıyorum	67	36,8%	23	28,7%	30	38,5%	120	35,3%
	Kesinlikle katılıyorum	78	42,9%	46	57,5%	35	44,9%	159	46,8%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 72:** Kütüphane çalışanlarının eşit davranmasının kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirildiğinde; öğrencilerin %79,7'si, akademik personelin %86,2'si, idari personelin %83,4'ü kütüphane personelinin kullanıcılara karşı eşit davrandığını düşünmektedir (Bkz. Tablo-72).

Katılımcılara ihtiyaç duydukları anda kütüphane çalışanlarına ulaşmakta zorluk yaşayıp yaşamadıklarıyla ilgili olarak sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 174 kişi (%51,2) kesinlikle katılıyorum, 119 kişi (%35) katılıyorum, 32 kişi (%9,4) kararsızım, 7 kişi (%2,1) katılmıyorum, 8 kişi (%2,4) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-63). Kullanıcıların kütüphane çalışanlarına ihtiyaç duydukları anda ulaşabilmesi kullanıcı odaklı bilgi hizmeti verilmesinin ön koşullarından biridir. Katılımcıların verdikleri cevaplardan anlaşılacağı üzere kullanıcılar kütüphane çalışanlarına ulaşmakta güçlük yaşamadıkları söylenebilir.

Soru 69									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 69	Hiç katılmıyorum	6	3,3%	2	2,5%	0	0,0%	8	2,4%
	Katılmıyorum	3	1,6%	2	2,5%	2	2,6%	7	2,1%
	Kararsızım	20	11,0%	4	5,0%	8	10,3%	32	9,4%
	Katılıyorum	67	36,8%	23	28,7%	29	37,2%	119	35,0%
	Kesinlikle katılıyorum	86	47,3%	49	61,3%	39	50,0%	174	51,2%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 73:** Kütüphane çalışanlarının ulaşılabilir olmasıyla ilgili kullanıcı grupları bazında değerlendirme

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirildiğinde; öğrencilerin %84,1'i, akademik personelin %90'ı, idari personelin %87,2'si ihtiyaç duydukları anda kütüphane personeline ulaşabildiklerini ifade etmektedir (Bkz. Tablo-73).

Katılımcılara kütüphane çalışanlarının kütüphane sessizliğine uyum sağlamasıyla ilgili olarak sorulan soruya verilen cevaplar genel olarak şu şekildedir: 174 kişi (%51,2) kesinlikle katılıyorum, 131 kişi (%38,5) katılıyorum, 21 kişi (%6,2) kararsızım, 6 kişi (%1,8) katılmıyorum, 8 kişi (%2,4) hiç katılmıyorum seçeneğini işaretlemiştir (Bkz. Tablo-63). Kütüphane sessizliğinin sağlanması konusunda hem kullanıcılardan hem de kendisinden sorumlu olan kütüphane personelinin katılımcılar tarafından sessizliğe uyum sağladıkları ifade edilmektedir.

Soru 70									
		Kullanıcı Grupları						Toplam	
		Öğrenci		Akademik Personel		İdari Personel			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Soru 70	Hiç katılmıyorum	7	3,8%	0	0,0%	1	1,3%	8	2,4%
	Katılmıyorum	4	2,2%	1	1,3%	1	1,3%	6	1,8%
	Kararsızım	10	5,5%	5	6,3%	6	7,7%	21	6,2%
	Katılıyorum	76	41,8%	24	30,0%	31	39,7%	131	38,5%
	Kesinlikle katılıyorum	85	46,7%	50	62,5%	39	50,0%	174	51,2%
Toplam		182	100,0%	80	100,0%	78	100,0%	340	100,0%

**Tablo 74:** Kütüphane çalışanlarının sessizliğe uyumunun kullanıcı grupları bazında değerlendirilmesi

Kullanıcı grupları özelinde değerlendirildiğinde; öğrencilerin %88,5'i, akademik personelin %92,5'i, idari personelin %89,7'si kütüphane çalışanlarının kütüphane sessizliğine uyum sağladığını düşünmektedir (Bkz. Tablo-74).

Anket çalışmasının sonunda katılımcılara ankette sorulmayan sorularla ilgili düşüncelerini, öneri ve şikayetlerini yazabilecekleri bir alan bırakılmıştır. Bu alana yazılan bazı düşünceler şu şekildedir:

- Kütüphanede çok ses oluyor ve öğrenci sayısını karşılamıyor yer bulunmuyor.
- Hukuk alanı için kaynaklar güncel değil ve yetersiz.
- Hukuk alanı için güncel kaynaklar takip edilerek kaynak sayısının artırılması gerekmektedir.
- Özellikle Roman Hukuku ve Hukuk Tarihi ile ilgili Türkçe ve yabancı dilde daha fazla kaynak olmasını arzu ederim.
- Kütüphanenin en büyük eksiği basılı ve dijital ortamda kaynakça açısından İstanbul'da bulunan pek çok Hukuk Fakültesinin kütüphanesinin gerisinde kalmasıdır.
- Yabancı kaynakları yetersiz buluyorum. Sanat tasarım, ekonomi, iş yönetimi, iletişim, reklam, halkla ilişkiler, pazarlama alanlarında güncel kaynaklar

alınmalı. Temel kaynaklar yetersiz, var olan kaynakların kopyaları az, bu nedenle bazı kaynakları beklemek zorunda kalıyoruz. Kütüphanede oyun gecesi yapılması biraz rahatsızlık verici, çalışma ortamı olarak nitelendirilen bir mekânda oyun oynanması anlamsız.

- Özellikle öğrencilerin aldığı kitapları gerekli yerlere, gerektiği şekilde bırakmaması kitapların istendiği zaman içerisinde yararlanılamamasına neden olmakta. Bir araştırmacı olarak var olan ancak ulaşamadığım kaynaklar bana zaman kaybettirmekte, kütüphane personeline de zorluk çıkarmaktadır. Sistemsel olarak böyle bir düzenleme getirilmeli.
- Raf bilgilendirme etiketlerinde İngilizce bilgi yer almıyor. Yabancı arkadaşlarımız için kötü bir durum.
- Daha fazla sanat dergisinin alınması gerekmekte.
- Bir araştırmacı olarak bireysel çalışma alanı ihtiyacı duymaktayım. Kütüphaneden çok fazla öğrenci sirkülasyonu ve öğrenci gürültüsü olduğundan dolayı araştırma, okuma ve yazma faaliyetlerimi gerçekleştiriyemiyorum. Ayrıca internet konusunda problemler yaşamaktayım.
- Özellikle sınav dönemleri yer bulunamamaktadır.
- Daha ergonomik ve modern masa ve koltuklar olmasını istiyorum.
- Kütüphanemiz orta derecede bir kütüphane olmasına rağmen faydalı bir kütüphanedir. Kütüphanede en sıkıntılı gördüğüm olayların başında ise sessizliğin sağlanamaması ve daha sonra kütüphanenin havasızlığından kaynaklı sıcaklıktır. Bu durumların düzeltilmesi için hassasiyet gösterilmeli.
- Bölümden istenilen kitaplar çok az sayıda var. Gittiğimde çoktan kalmamış oluyor. Kaynak sayıları arttırılmalı.
- Kütüphane okulun ihtiyaçlarını karşılamakta yetersiz ve küçük. Ayrıca eşyalarını kütüphanede bırakıp saatlerce geri dönmeyenler hakkında bir düzenleme yapılması gerektiğini düşünüyorum.
- Kütüphaneler genel olarak ufuk açıcı, ferah, rahat ve kaynak olarak erişilebilir bir yerdir. Kendi üniversitemizle kıyaslama yapıldığında maalesef bunu dile getiremiyorum, öğrenci nüfusuna yetmeyen bir alana sahip. Kütüphanenin üniversite binasından bağımsız bir binada daha büyük ve daha ferah bir ortamda kullanıcılarına hizmet vermesi gerekmektedir.

- Hukuk kaynakları yetersizdir. Güncel kaynaklar bulunmamaktadır. Özellikle öğrencilerin ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanacak listeler ile birlikte güncel kitap ve dergi sayısı arttırılmalıdır.
- Çalışma alanı açısından okula oranla küçük olsa da çoğu şey gayet iyi.
- 58 numaralı maddeye ek olarak kütüphane personeli yönetime nazaran daha sıcakkanlı ve samimi. Danışma personeli ile kurduğum samimi iletişimi yönetim kadrosu ile de kurabilmek isterdim. 2 ve 4 numaralı maddeye ek olarak kütüphanenin okul nüfusu için yetersiz olduğunu düşünüyorum. 7 numaralı maddeye ek olarak bodrum katın acilen havalandırma sisteminin düzenlenmesi gerektiğini düşünüyorum kapasitesi hesaba katılarak havalandırılması gerekiyor.
- Kütüphanede yeterli sessizlik sağlanamıyor.
- Kütüphanede bulunan kanunlardan sadece sınav günü ve saati yararlanabiliyoruz onun dışında ödünç verilmiyor ve kanunlar güncel değil.
- Hukuk koleksiyonu güncellenmeli ve kitap sayısı arttırılmalıdır.
- Bedensel engelli bir araştırmacı olarak kütüphanenin üst katındaki kaynaklara merdiven dışında bir ulaşım olmadığı için erişemiyorum. Bu konuyla ilgili bir uygulama yapılmasını isterim.

Kütüphanelerin kullanıcı odaklı bilgi hizmeti verebilmeleri için birçok faktör olduğu bilinmektedir. Bu anket kapsamında İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi hakkında katılımcılara kütüphanenin fiziksel mekânı, dermesi, hizmetleri ve personeli hakkında sorular sorularak kullanıcı odaklı bilgi hizmeti vermesiyle ilgili veriler elde edilmeye çalışılmıştır.

Yukarıda belirtilen sonuçlara genel olarak bakıldığında, İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi'nin kullanıcı odaklı bilgi hizmeti sunduğunu söylemek mümkündür. Kullanıcıların her beklentisini karşılamak olanaklı değildir. Ancak yapılan araştırmaya göre kullanıcı tatmini yüksek bir kütüphane olarak görülen İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesini de Türkiye'de kullanıcı odaklı bilgi hizmeti veren kütüphaneler arasına almak, bu çalışma sayesinde mümkün olacaktır.

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Bilgi ve belge yönetimi literatürüne bakıldığında kullanıcı kavramının giderek daha önemli bir hal almaktadır. Sistem odaklı olmaktan çıkarak kullanıcı odaklı olma felsefesini benimseyen kütüphaneler varlık mücadelesinde kazançlı çıkacaklarının farkındadırlar. Rekabet kavramı gün geçtikçe bütün sektörlerde olduğu gibi hizmet sektöründe de kendisini hissettirmektedir. Kâr amacı olmayan bir hizmet işletmesi olan kütüphanelerde bu yeni dünya düzenine ayak uydurma çabasında olmalıdır.

İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi özelinde kullanıcı odaklı bilgi hizmetini araştıran bu çalışmanın hipotezi; “İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesinde, modern kütüphanecilik anlayışının gereği olan kullanıcı odaklı bilgi hizmeti verilmektedir.” olarak belirlenmiştir. Araştırma kapsamında hipotezin doğrulanması adına İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcılarına bir anket uygulaması yapılmıştır. Anket çalışmasının verileri üç kullanıcı grubu (öğrenci, akademik personel ve idari personel) özelinde ayrıca incelenmiştir. Genel bir kullanıcı memnuniyeti olmakla birlikte kullanıcı grupları bazında bakıldığında da memnuniyetin olduğu gözlemlenmiştir.

Anket çalışması kapsamında elde edilen bulgulara bakıldığında;

- Ankete katılanların büyük çoğunluğunun yaş aralığının 17-22 olduğu görülmektedir. Kütüphaneyi kullanma amaçlarına bakıldığında her kullanıcı grubunun içerisinde verilen sekiz amaçtan birini işaretleyen katılımcı mevcuttur. Öğrencilerin büyük çoğunluğu (%29,7) sınav dönemlerinde, akademik personelin büyük çoğunluğu (%31,25) ayda bir, idari personelin büyük çoğunluğu (%33,3) diğer seçeneğini işaretleyerek kütüphaneye gelme sıklıkları hakkına bilgi vermiştir.
- Kütüphanenin fiziksel ortamı ile ilgili sorulan sorulardan elde edilen bulgulara bakıldığında; genel olarak katılımcılar kütüphanenin fiziksel olarak kolay erişilebilir olduğunu düşünmektedir.
- Masa ve sandalyelerin yetersiz olduğu fakat ergonomik ve rahat olduğu belirtilmiştir.



- Kütüphanenin fiziksel olarak yetersiz olduğu fakat ders çalışmaya ve araştırma yapmaya elverişli bir otama sahip olduğu belirtilmiştir.
- Katılımcılar kütüphanede aydınlatmanın, havalandırmanın ve temizliğin yeterli olduğu ve aydınlatma renginin göz yorucu nitelikte olmadığı görüşündedir.
- Kütüphane sessizliğinin sağlandığı katılımcıların yarısından fazlası tarafından bildirilmiştir.
- Kütüphane içerisinde bulunan grup çalışma alanlarının yetersiz olduğu, bireysel çalışma alanlarının ise yeterli olduğu belirtilmiştir.
- Katılımcıların büyük çoğunluğu kütüphane içerisinde bulunan yönlendirme tabelalarının yeterli ve açıklayıcı olduğunu düşünmektedir.

Kütüphaneyi oluşturan unsurlardan biri olan bina yani fiziksel ortam İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi özelinde incelendiğinde kullanıcılar için gözle görülür tek memnuniyetsizlik kaynağının yeterli yer olmaması olduğu görülmektedir.

- Kütüphane kaynaklarının değerlendirilmesi ile ilgili sorulan sorulardan elde edilen bulgulara bakıldığında; katılımcıların büyük çoğunluğu alanlarıyla alakalı kitap, dergi koleksiyonu ve danışma kaynaklarını sayıca yeterli bulmaktadır.
- Katılımcıların çoğunluğu kitap koleksiyonu ve danışma kaynaklarını güncel bulurken dergi koleksiyonunun güncel olmasıyla ilgili kararsız olduklarını bildirmiştir.
- Katılımcıların büyük çoğunluğu roman, hikâye, şiir vb. kitap koleksiyonunun sayıca yeterli ve güncel olduğunu belirtmiştir.
- Kütüphanenin sahip olduğu veri tabanlarının yeterli olduğu görüşüne rağmen e-kitap koleksiyonunun yeterliliği konusunda kararsızlık gözlemlenmiştir.
- Katılımcıların büyük çoğunluğu kütüphanenin sahip olduğu kitap dışı materyal koleksiyonunun sayıca yeterli ve güncel olmasıyla ilgili olarak kararsız olduklarını belirtmiştir.

- Katılımcıların yarısından fazlası (%50,6) kütüphanenin sahip olduğu tüm koleksiyonun kullanıcıların bütün ihtiyaçlarını karşılayacak nitelikte olduğu görüşündedir.

Bazı eksiklikler dışında kütüphane kaynakları konusunda genel bir memnuniyet söz konusudur. İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi için kütüphane dermesinin kullanıcı istek ve ihtiyaçlarına göre geliştirilmesi gerekliliği göz önünde bulundurulduğu söylenebilir.

- Kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi ile ilgili sorulan sorulardan elde edilen bulgulara bakıldığında; kütüphanenin açık olduğu gün ve saatlerden memnuniyet oranının oldukça yüksek olduğu gözlemlenmiştir.
- Kişi başı aynı anda ödünç verilen kaynak sayısı ve gün süresinin yeterli olduğu belirtilmiştir.
- Ödünç verme bankosunda işlemlerin hızlı bir şekilde yapıldığı katılımcılar tarafından bildirilmiştir.
- Katılımcılar kütüphanenin koleksiyonuna eklenmesini istedikleri yayınların alındığını ve koleksiyona katıldığında kullanıcıya bilgi verildiğini belirtmektedir.
- Koleksiyona katılan yeni yayınların duyurularının hızlı bir şekilde yapılmasıyla ilgili olarak katılımcılar kararsız olduklarını bildirmiştir.
- Kütüphane tarafından yapılan/yapılacak olan etkinliklerin duyurularının etkin bir şekilde gerçekleştiği bildirilmiştir.
- Katılımcılar kitap raflarının düzeninin kolay ve anlaşılır olduğunu, iade edilen kitapların raflara yerleştirilme hızından memnun olduklarını ve kitap ve dergi raflarının düzenli olduğunu, aynı zamanda kitap sırtlarında bulunan yer numaralarının bulunduğu etiketlerin okunaklı olduğunu belirtmiştir.
- Katılımcıların büyük bir çoğunluğu aradıkları kaynağı yerinde bulamadıklarında kütüphanecilerin kendilerine yardımcı olduklarını, danışma hizmetlerinden memnun olduklarını ifade etmiştir.

- Katılımcıların büyük çoğunluğu kütüphane içerisinde bulunan bilgisayarlardan kaynak taraması yapabildiklerini, bu bilgisayarların yeterli olduğunu ve internet erişimlerinin olduğunu bildirmiştir.
- Kütüphane ve hizmetleri hakkında bilgi veren broşürlerin yeterli olduğu görüşünü savunan ve kararsız olan katılımcı sayısının birbirine çok yakın olduğu gözlemlenmiştir.
- Genel olarak katılımcıların yarısından fazlası kütüphane web sitesinin kullanıcı dostu bir tasarımda olduğunu, kullanımının kolay olduğunu, web sitesinde kütüphane ve hizmetleri ile ilgili yeterli bilgi bulunduğunu, kütüphane web sitesi aracılığıyla katalog taraması yapabildiklerini ve kütüphanenin elektronik kaynaklarına uzaktan erişim sağlayabildiklerini belirtmiştir.
- Katılımcıların büyük bir kısmı kütüphaneye ilettikleri istek ve şikayetlere cevap verildiğini, bu istek ve şikayetlerin dikkate alındığını ve bu yönde düzenlemelerin yapıldığını bildirmiştir.
- Kütüphanenin daha verimli kullanılabilmesi adına yapılan tanıtım çalışmalarının ve kullanıcı eğitimlerinin yeterliliği konusunda tam anlamıyla bir fikir birliği olduğu gözlemlenmemiştir.
- Katılımcıların büyük çoğunluğu kütüphane ile telefon ve e-posta yolu ile iletişime geçebildiklerini ve aldıkları cevapların tatmin edici olduğunu belirtmiştir.
- Katılımcıların yarısından fazlası kütüphane üst yönetimi ile rahat bir şekilde iletişime geçebildiklerini ifade etmiştir.
- Kütüphanenin sahip olmadığı bir bilgi kaynağına başka hangi kütüphanelerden erişim sağlanabileceği ile ilgili olarak verilen hizmetle alakalı olarak katılımcıların yarısından fazlası memnuniyetlerini belirtmiştir.

Bazı eksikliklere ve düşük oranda olan memnuniyetsizliğe rağmen İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi kütüphane hizmetlerinden katılımcıların genel anlamda memnun olduklarının söylenmesi yanlış olmayacaktır.

- Kütüphane personelinin değerlendirilmesi ile ilgili sorulan sorulardan elde edilen bulgulara bakıldığında; katılımcıların büyük çoğunluğu kütüphane

personelinin sayıca yeterli olduğunu düşünmekte ve kütüphane personelinin kullanıcılara karşı davranış ve iletişim şekllinden memnun olduklarını belirtmiştir.

- Katılımcılar büyük bir kısmı kütüphane personeli ile iletişim kurarken zorlanmadıklarını, kütüphane personelinin kendilerine karşı saygılı ve nazik olduğunu belirtmiştir.
- Kütüphane personelinin mesleki olarak yeterli olduğu görüşünün hâkim olduğu gözlemlenmiştir.
- Katılımcıların çoğunluğu kütüphane personelinin sabırlı ve güler yüzlü aynı zamanda yardım etmeye istekli olduğunu belirtmiştir.
- Katılımcıların büyük bir kısmı yapılan olumlu ve olumsuz eleştirilerin kütüphane personeli tarafından dikkatle dinlendiğini, kütüphane personelinin kullanıcılara karşı eşit davrandığını ve ihtiyaç anında kütüphane personeline rahatlıkla ulaşabildiklerini belirtmiştir.
- Son olarak da katılımcılar kütüphane personelinin kütüphane sessizliğine uyum sağladıkları ifade edilmiştir.

Anket çalışmasının bütününe bakıldığında görülmektedir ki İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi bazı eksiklikler olmasına rağmen kullanıcı odaklı bilgi hizmeti vermektedir. Verilen hizmetlerin iyileştirilebilmesi için bazı önerilerde bulunmak yerinde olacaktır.

- Kullanıcı eğitimlerinin yapılacağı zamanın iyi bir şekilde belirlenmesi gerekmektedir. Bu eğitimlerin duyuruları sadece afiş ve web sitesi duyurusu şeklinde değil gerekiyorsa danışma bankosuna gelen her kullanıcıya bireysel olarak sözlü ifade edilmelidir. Kütüphanenin sağladığı birçok imkan hakkında daha ayrıntılı bilgiler kullanıcı eğitimleri esnasında verilebilmektedir.
- Kütüphanenin sahip olduğu elektronik kaynaklar hakkında kapsamlı bir kullanıcı eğitiminin verilmesi gerekmektedir. Günümüzde bilginin bulunduğu ortam basılıdan elektroniğe doğru göç yaşamaktadır. Kütüphaneler için bütçenin büyük bir kısmı artık elektronik kaynaklara ayrılmaktadır. Erişim sağlanan kaynaklardan maksimum fayda sağlanabilmesi için kullanıcıların bu kaynaklar hakkında bilgi sahibi olması gerekmektedir.

- Kütüphanenin web sayfasında kullanıcıların bireysel ve grup halinde kullanıcı eğitimi talep edilebilecekleri bir alanın mevcut olması gerekmektedir.
- Kütüphanenin sahip olduğu fiziksel alan genişletilmelidir.
- Engelli kullanıcılar için kütüphanenin her alanının engelsiz kütüphane olması yolunda çalışmalar yapılmalıdır.
- Özellikle hukuk alanında koleksiyonun gözden geçirilmesi, güncellenmesi, kaynak sayısının artırılması, yabancı dilde kaynakların koleksiyona eklenmesi gerekmektedir.
- İstanbul Kültür Üniversitesi bünyesinde yabancı öğrencilerin olduğu ve Erasmus Öğrenci Değişimi Programı ile gelen öğrencilerin olduğu bilinmektedir. Raf başlarında bulunan yönlendirmelerin Türkçe ve İngilizce olarak yer alması gerekmektedir.

Türk kütüphaneciliği içerisinde kullanıcı odaklılık kavramının henüz kendisine bir yer bulamadığı görülmüştür. Varlık sebebi kullanıcılar olan kütüphaneler bu konunun bilincine varmalı ve oluşturdukları hizmet politikalarında kullanıcılarını odak noktası haline getirmelidir. İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi özelinde yapılan bu çalışma; modern işletmecilik anlayışının benimsendiği modern kütüphanecilik bilimi içerisinde kullanıcıların merkez olarak konumlandırılması ve bu doğrultuda yapılan uygulamaların verilen kütüphane ve bilgi hizmetleri konusundaki memnuniyet düzeyini ortaya koymuştur. Öneriler dikkate alındığında İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi'nin kullanıcı odaklı bilgi hizmeti verme konusunda kaliteli hizmet verme noktasına yaklaşacağı bilinmektedir.

## KAYNAKÇA

**Budapest Open Access Initiative,** (Çevrimiçi)

<https://www.budapestopenaccessinitiative.org>

/boai-10-translations/turkish-translation, 9 Mart 2019

**Definitions of Reference,** (Çevrimiçi)

<http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>,

9 Mart 2019

**Dört Dilde Kütüphanecilik Terimleri**

**Sözlüğü(Vocabularium Bibliothecarii),** Ankara, Milli

Kütüphane, 1959

**Ekibimiz,** (Çevrimiçi)

<https://kutuphane.iku.edu.tr/tr/genel-bilgiler/ekibimiz>, 1

Mayıs 2019

**EKUAL,** (Çevrimiçi)

<https://cabim.ulakbim.gov.tr/ekual/>, 9 Mart 2019

**Genel Bilgi,**

(Çevrimiçi) [https://www.sabanciuniv.edu/bm/tr/about-](https://www.sabanciuniv.edu/bm/tr/about-us/general-info)

[us/general-info](https://www.sabanciuniv.edu/bm/tr/about-us/general-info), 10 Ekim 2018

**İstanbul Kültür Üniversitesi Akademik Birimler**

(Çevrimiçi) [https://www.iku.edu.tr/tr/istanbul-kultur](https://www.iku.edu.tr/tr/istanbul-kultur-universitesi-akademik-birimler)

[universitesi-akademik-birimler](https://www.iku.edu.tr/tr/istanbul-kultur-universitesi-akademik-birimler), 7 Kasım 2018

**İstanbul Kültür Üniversitesi Akademik Merkezler**

(Çevrimiçi) [https://www.iku.edu.tr/tr/akademik-](https://www.iku.edu.tr/tr/akademik-merkezler)

[merkezler](https://www.iku.edu.tr/tr/akademik-merkezler), 7 Kasım 2018

**Kuruluş Öyküsü,** (Çevrimiçi)

<https://www.iku.edu.tr/tr/kurulus-oykusu>, 7 Kasım

2018

**Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı,**

(Çevrimiçi) <https://kutuphane.iku.edu.tr/tr/genel->

bilgiler/kutuphane-dokumantasyon-daire-baskanligi, 7

Kasım 2018

**Reference and Information Services : An Introduction**, Ed. by Richard E. Bopp, Linda C. Smith  
4th ed., Englewood, Libraries Unlimited, 2011

**Reference and Information Services : An Introduction**, Ed. by Richard E. Bopp, Linda C. Smith,  
Englewood, Colorado, Libraries Unlimited INC., 1991

“User-Centered Design Approach in the Dartmouth  
Library”, (Çevrimiçi)

<https://sites.dartmouth.edu/library/2018/04/26/user-centered-design-approach-in-the-dartmouth-library/>,

2 Ekim 2018

“Üniversiteler Kanunu”, No: 1750, [R.G.], S. 14587, tar.  
07.07.1973, s.593 (Çevrimiçi)

<http://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/14587.pdf>,

20 Ocak 2018

**Üniversiteler Yıllığı 1975 - 1976 Öğretim yılı**, Ankara,  
Üniversitelerarası Kurul Genel Sekreterliği, 1977.

**YÖK, Akademiye ‘Açık Erişim ve Açık Bilim’  
Çalışmalarını Başlattı**, (Çevrimiçi)

<https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Haberler/acik-erisim-ve-acik-bilim-calismalarina-baslandi.aspx>, 9 Mart 2019

“Yükseköğretim Kanunu”, No: 2547, **Resmi Gazete**  
[R.G.], S. 17506, tar. 06.11.1981, (Çevrimiçi)

<http://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/17506.pdf>, 15

Ocak 2018

Adeniran, Pauline “Content Analysis of Selective Dissemination of  
Oghenekaro Information Service (SDI) Adoption by Academics: The  
Experience at Redeemer’s University”, **Reference  
Librarian**, C. LIX, No: 1, 2018, pp.56–63

- Aka, Neslihan “Açık Erişim ve Akademisyenlerin Açık Erişim Farkındalığı : Fırat Üniversitesi Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çankırı, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2017
- Akbaş, Murat ve Fenerci, Tülay “Üniversite Kütüphanelerinde Sosyal Medya Politikaları”, **Bilgi Dünyası**, C.XVII, No: 2, 2016, s.201–231
- Akbayrak, Emre Hasan “Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi’nde Hizmet Kalitesi Ölçümü”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2005
- Akbaytürk Çanak, Tuba vd. 2023’e doğru Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri : Mevcut Durum, Sorunlar, Standartlar ve Çözüm Önerileri, (Çevrimiçi) <http://openaccess.iyte.edu.tr/bitstream/handle/11147/4316/%C3%9C%C3%BCniversite%20K%C3%BCt%C3%BCphaneleri%20Raporu.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, 22 Mart 2019
- Akdemir, Gamze “Kültür’ün Esas Unsuru İnsandır”, **Cumhuriyet Gazetesi**, 15 Nisan 2019, s. 9
- Akın Acuner, Şebnem **Müşteri İlişkilerinde Hareket Noktası: Müşteri Memnuniyeti ve Ölçümü**, 2. Bs., Ankara, Milli Prodüktivite Merkezi, 2001
- Akış, Cennet “Seçmeli Bilgi Yayımları”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kütüphanecilik Anabilim Dalı, 2000
- Akkaya, Mehmet Ali “Endüstriyel Örgütlerde Bilgi Hizmeti”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2010



- ALA “Library Service Design Heuristics” (Çevrimiçi)  
[http://www.ala.org/tools/sites/ala.org/tools/files/content/LibraryoftheFuture/Heuristics/ALACenterfortheFutureofLibraries\\_HeuristicsCards\\_Duplex.pdf](http://www.ala.org/tools/sites/ala.org/tools/files/content/LibraryoftheFuture/Heuristics/ALACenterfortheFutureofLibraries_HeuristicsCards_Duplex.pdf), 12 Mart 2019
- Alkan, Nazlı “Bilgi Tarama Hizmetleri : Geleneksel ve Bilgisayara Dayalı Tarama Tekniklerinin Değerlendirilmesi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kütüphanecilik Anabilim Dalı, 1994
- Alpay, Meral **Kütüphanecilik Terimleri**, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi, 1973
- Alpay, Meral ve Özkan, **İstanbul Kütüphaneleri**, İstanbul, Ünal Matbaası, 1982
- Safiye ANKOS **Genel Bilgi**, (Çevrimiçi) <http://www.ankos.gen.tr/web/index.php/ankoshakkinda/genelbilgi>, 3 Şubat 2018
- Armağan, Ahmet Şenol “Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2005
- Aslan (Alpay), Selma “Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerinde Kalite Yönetimi Uygulamaları”, **Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü, Yarını Türk Kütüphaneciler Derneğinin Kuruluşunun 50. Yılı Sempozyum Bildirileri**, Ankara, TKD, 1999, s.126-135
- American Library **Policy Statement: Instruction in The Use of Library**, Association New York, American Library Association, 1980
- Aybaş, O. Tekin “Müracaat Hizmeti ve Robert Kolej Kütüphanesi’ndeki Uygulama”, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, C.XX, No: 1, 1971, s.8–17
- Baysal, Jale **Kütüphanecilik Alanında Yeni Kavramlar, Araçlar,**

- Yöntemler**, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları, 1982
- Boden, Dana W. **A History of the Utilization of Technology in Academic Libraries**, Nebraska, University of Nebraska-Lincoln, 1993
- Casey, Michael E. ve Savastinuk, Laura C. **Library 2.0: A Guide to Participatory Library Service**, Medford, N.J., Information Today, Inc, 2007
- Cassell, Kay Ann ve Hiremath, Uma **Reference and Information Services: An Introduction**, 3rd ed., Chicago, Neal-Schuman: American Library Association, 2013
- Cribb, Gülçin "Kütüphaneler ve Pazarlama", **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, C.XXIX, No :3, 1980, 186–193
- Çakın, İrfan "Üniversitelerimizin Bilgiye Erişim Ortamları: Genel Değerlendirme", **Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi**, C.XV, No: 3, 1998, s.37–67
- Çapar Zenginer, Nurcan "Okul Kütüphanelerinde Bilgi Hizmeti ve Bir Anket", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kütüphanecilik Anabilim Dalı, 2001
- Deming, W. Edwards **Krizden Çıkış**, 2. bs., İstanbul, Kalder Yayınları, 1998
- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) **Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı (1990-1994)**, Ankara, DPT, 1989, (Çevrimiçi) <http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/KalkinmaPlanlar/Attachments/4/plan6.pdf>, 3 Şubat 2018
- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) **Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1963-1967)**, Ankara, DPT, 1963, (Çevrimiçi) <http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/KalkinmaPlanlar/Attachments/9/plan1.pdf>, 18 Ocak 2018
- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) **İkinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1968-1972)**, Ankara, DPT, 1968, (Çevrimiçi)

- <http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalknma>  
Planlar/Attachments/8/plan2.pdf, 18 Ocak 2018
- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) **Üçüncü Beş Yıllık Kalkınma Planı (1973-1977)**, Ankara, DPT, 1973, (Çevrimiçi)  
<http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13738/plan3.pdf>, 20 Ocak 2018
- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) **Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (1996-2000)**, Ankara, DPT, 1995, (Çevrimiçi)  
<http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13742/plan7.pdf>, 3 Şubat 2018
- Er-Koçoğlu, Neslihan “LGBTİQ Bireylerin Gündelik Yaşamda Bilgi Gereksinimleri ve Bilgi Arama Davranışları”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2018
- Ergen, Bülent “Bilgi Hizmetlerinin Değerlendirilmesi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2007
- Eroğlu, Ergün “Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Modeli”, **İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme Dergisi**, C. XXXIV, No: 1, 2005
- Gaha, Ula, Hinnefeld, Suzanne ve Pellegrino, Catherine “The Academic Library’s Contribution to Student Success: Library Instruction and GPA”, **College & Research Libraries**, C. LXXIX, No: 6, 2018
- Green, Samuel S. Samuel S. Green, “Personal Relation Between Librarians and Readers”, **Library Journal**, C.I, No:1, 1876, s.74–81
- Grieder, Elmer M. Elmer M. Grieder, “Kütüphane Üniversitenin Kalbidir”, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, C.V, No: 2, 1956, s.93-100

- Günay, Durmuş, Günay, Aslı “1933’den Günümüze Türk Yükseköğretiminde Niceliksel Gelişmeler”, **Yükseköğretim ve Bilim Dergisi**, C.I, No: 1, 2011, s.1-22
- Gürdal, Gültekin, Yanaz, Hakan ve Şentürk, Engin *Kullanıcı Merkezli Kütüphane Web Siteleri : İYTE Örneği*, **14. Akademik Bilişim Konferansı**, Uşak, Uşak Üniversitesi, 2012
- Hanrong, Wang, Bethany, Latham ve Vann, Charlcie Pettway “Conclusion: A comparative analysis of US and Chinese academic libraries”, **Academic Libraries in the US and China : Comparative Studies of Instruction, Government Documents, and Outreach**, ed. by Hanrong Wang, Bethany Latham Oxford, Chandos Publishing, 2013
- Harrison, Amanda vd. “Social Media Use in Academic Libraries: A Phenomenological Study”, **Journal of Academic Librarianship**, C. XLIII, No: 3, 2017, pp. 248-256
- Hirsch, Ernst E. **Hâtıralarım : Kayzer dönemi, Weimar Cumhuriyeti, Atatürk Ülkesi**, Ankara, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 1985
- Hogan, Donna R. “Cooperative Reference Services and The Referred Reference Question: An Annotated Bibliography 1983–1994”, **Reference Services Review**, C.XXIV, No: 1, 1996, pp.57–71
- Işık, Demet “Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Eğitimi : Ankara’daki Devlet Üniversite Kütüphanelerindeki Uygulamalar ve Elektronik Ortamda Kullanıcı Eğitimi İçin Öneriler” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2010
- Jackson, Maureen “A User-Centred Approach to the Evaluation of a Hybrid Library Project”, **Performance Measurement and Metrics**, C. II, No: 2, 2001, pp.97-107
- Janavičienė, Daiva “Bibliotherapy Process and Type Analysis: Review of

- Possibilities to Use It in The Library”, **Bridges / Tiltai**, C. LIII, No: 4, 2010, pp.119-133
- Kakırman Yıldız, Asiye “Kütüphaneler İçin Değişim Modeli Yönetimi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi, Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2009
- Karakaş, Sekine “Üniversite Kütüphaneleri Hizmetlerinde Kullanıcıya Dönük Yaklaşım”, **21. Yüzyılda Üniversite Kütüphanelerimiz Sempozyumu Bildirileri**, Edirne, Trakya Üniversitesi Yayınları, 1999, s.6-15
- Karakaş, Sekine “Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Beklentileri ve Kullanıcı Tatmini”, **Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi**, C.XXXIX, No: 1–2, 1999, s.57-66
- Karasözen, Bülent, Zan, Burcu Umut ve Atılın, Doğan “Türkiye’de Açık Erişim ve Bazı Ülkelerle Karşılaştırma”, **Türk Kütüphaneciliği**, C.XXIV, No: 2, 2010, s.235-257
- Katz, William A. **Introduction to Reference Work: Reference Services and Reference Processes**, C.II, 7. bs., New York, The McGraw-Hill Companies, Inc., 1997
- Katz, William A. **Introduction to Reference Work**, C.2, 6.bs., New York, McGraw-Hill, 1992
- Keser, Erkan “Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyeti Ölçümü”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2007
- Keten, Burcu “Kadın Girişimcilerin Bilgiye Yaklaşımı”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2011
- Korkut, Hüseyin “Türkiye’de Cumhuriyet Döneminde Üniversite

- Reformları”, **Milli Eğitim Dergisi**, Güz, Sayı: 160, 2003, (Çevrimiçi) [http://dhgm.meb.gov.tr/yayimlar/dergiler/Milli\\_Egitim\\_Dergisi/160/korkut.htm](http://dhgm.meb.gov.tr/yayimlar/dergiler/Milli_Egitim_Dergisi/160/korkut.htm), 15 Ağustos 2018
- Kroeger, Alice Bertha **Guide to the Study and Use of Reference Books: A Manual for Librarians, Teachers and Students**, Boston and New York: Houghton Mifflin Co., 1902
- Kurbanoglu, S. Serap “Müracaat Hizmetlerinde İnternet”, **Türk Kütüphaneciliği**, C.X, No:3, 1996, s.265–276
- Malche, Albert **İstanbul Üniversitesi Hakkında Rapor**, İstanbul, Devlet Basımevi, 1939
- McAdoo, Monty L. **Fundamentals of Library Instruction**, Chicago, American Library Association, 2012
- Meyyappan, N., Chowdhury, G. G. ve Foo S. "Design and Development of a User-Centred Digital Library System : Some Basic Guidelines", **Proc 4 th International Conference of Asian Digital Libraries (ICADL2001)**, 2001, pp.135-148
- Morris, Ruth C .T. Ruth C .T. Morris, “Toward a User-Centered Information”, **Journal of The American Society for Information Science**, C. XLV, No: 1, 1994, pp.20-30
- Nzivo, Charles N., Chuanfu, Chen “International Students’ Perception of Library Services and Information Resources in Chinese Academic Libraries”, **The Journal of Academic Librarianship**, C. XXXIX, No:2, 2013, s.129-137
- Odabaşı, Yavuz **Kalıcı Başarı İçin Müşteri Hizmetleri**, İstanbul, MediaCat, 2009
- Öner, Uğur “Bibliyoterapi”, **Çankaya Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi, Journal of Arts and Sciences**, 2007, s.133-150
- Özarslantürk, Akın “Elektronik Danışma Kütüphanecisinin Nitelikleri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul

- Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2018.
- Özbudak, Elçin “YÖK Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi Koleksiyonundaki Sanat ve Beşeri Bilimler Konulu Süreli Yayınların Kullanım Değerlendirmesi”, **Türk Kütüphaneciliği**, C.IX, No: 2, 1995, s.133-123
- Özçelik, Fikri “Üniversite Kütüphanesinde Kullanıcı Eğitimi: İstanbul’daki Üniversite Kütüphanelerindeki Uygulamalar”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kütüphanecilik Anabilim Dalı, 2001
- Payne, P. “User Empowerment: Striking Back for The Customers of Academic Libraries”, **Providing Customer-Oriented Services in Academic Libraries**, Ed. C. Pinder, M. Melling, London, Library Association and SCONUL, 1996, pp.59-86
- Poe, Jodi “Information and Referral Services: A Brief History”, **The Southeastern Librarian**, C.LIV, No: 1, 2006, pp.36-41
- Reference and User Services Association (RUSA) **Cooperative Reference Service**, (Çevrimiçi) <http://www.ala.org/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/cooperativeref/cooperativereference>, 23 Mart 2019
- Reitz, J. M. **Dictionary for Library and Information Science**, Westport, CT, Libraries Unlimited, 2004
- Rothstein, Samuel “The Development of the Concept of Reference Service in American Libraries, 1850-1900”, **Library Quarterly**, C.XXIII, No:1, 1953, s.1–15
- Saricks, Joyce G. Joyce G. Saricks, **Readers’ Advisory Service in the Public Library**, 3rd ed., USA, American Library Association, 2005

- Van Scoyoc, Anna M. “Reducing Library Anxiety in First-Year Students”, **Reference & User Services Quarterly**, C. XLII, No: 4, 2003, s.329–341
- Selvi, Işıl İlknur “Bilgi Hizmetinde Süreli Yayın Toplu Katalogları ve Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dokümantasyon ve Enformasyon Anabilim Dalı, 1998
- Sezgin, Üstün Berk “Halk Kütüphanelerinin Dijital Hizmetlerinin Geliştirilmesi: Ankara İli Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2015.
- Smith, Katherine Taken “Mobile Advertising to Digital Natives: Preferences on Content, Style, Personalization, and Functionality”, **Journal of Strategic Marketing**, C. XXVII, No:1, 2019, pp.67-80
- Süküt, Fatih “İçerik Yönetim Sistemleri ve Sanal Kütüphanelerde Bilgi Hizmetleri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2011
- Sun, Ping, Rader, Hannelore B. “Academic Library User Education in China”, **Reference Services Review**, C.XXVII, No:1, 1999, pp.69-72
- Szyliowicz, Joseph S. **Education on Modernization in the Middle-East**, New York, Cornell University Press, 1973
- Thompson, Lawrence S. “Türkiye’de Kütüphaneleri Geliştirme Programı”, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, C.I, No: 2, 1952, s.85-100
- Tunçkanat, Hansın “Araştırma Olgusu ve Üniversite Kütüphanelerinin Üniversite İçindeki Yeri”, **Türk Kütüphaneciliği**, C.III, No: 4, 1989, s.189-195



- Türk Dil Kurumu **Üniversite Nedir?** (Çevrimiçi),  
[http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5a5c85c6db6b99.52195535](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5a5c85c6db6b99.52195535), 15 Ocak 2018
- Uçak, Nazan “Elektronik Danışma Hizmetleri”, **Bilgi Dünyası**, C.IX, No: 2, 2003, s. 103-121
- Özenç Uçak, Nazan “Değişen Bilgi Ortamının Danışma Hizmetine Etkisi”, **Türk Kütüphaneciliği**, C.XVIII, No: 4, 2004, s.407-417
- Üçok, Bengü “Üniversite Kütüphaneleri Ve Müracaat Hizmeti”, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, C.XXI, No: 1, 1972, s.31-37
- Üstün, Ayşe “Bilgi Kurumlarında İnsan Ögesinin Önemi”, **Türk Kütüphaneciliği**, C. XIV, No: 4, 2000, s.441-450
- Üstün, Ayşe **Bilgi Merkezleri: Üniversite ve Bilimin Anahtarı**, İstanbul, [yayl.y.], 2017
- Üstüner, Abdullah “Kurum Kütüphanelerinde Elektronik Danışma Hizmetleri: DSİ Kütüphanesi Örneğinin Değerlendirilmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2009.
- Wilson, Lizabeth A. “Building The User-Centered Library”, **RQ**, C. XXXIV, No: 3, 1995, pp.297-302
- Yılmaz, Erol **Bilgi Merkezlerinde Toplam Kalite Yönetimi**, Ankara, Alp Yayınevi, 2005
- Yılmaz, Erol “Kütüphanelerde Toplam Kalite Yönetimi : Kısa Bir Gözden Geçirme”, **Türk Kütüphaneciliği**, C. XXIV, No: 1, 2010, s.33-62
- Yılmaz, Erol “Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Merkezli Yapılanma : Hacettepe Üniversitesi Örneği”

- Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2003
- Yontar, Aysel Bilgi Çağı ve Türkiye’de Bilgi Hizmetlerinin Planlanması : Kavramsal Bir Yaklaşım”, **Jale Baysal’a Armağan**, Ed. Hasan S. Keseroğlu, İstanbul, Yapı, Tasarım-Üretim, 1993
- Yue, Paoshan W., “Designing User-Centered Discovery and Access Services for Enhanced Virtual User Experience Designing User-Centered Discovery and”, **The Serials Librarian**, C.LXVI, No: 1-4, 2014, pp.268-277
- Beisler, Amalia K. **Tarihçe**, (Çevrimiçi)  
<http://www.yok.gov.tr/web/guest/tarihce>, 29 Ocak 2018
- Yükseköğretim Kurumu **Kitaplık Bilim Terimleri Sözlüğü**, Ankara, Ankara Üniversitesi Basımevi, 1974
- Yurdadoğ, Berin U.

## **EKLER**

### **İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ KULLANICI ODAKLI BİLGİ HİZMETİ KONULU ANKET ÇALIŞMASI**

Değerli Katılımcı;

“Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Odaklı Bilgi Hizmeti Çalışmaları: İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi Örneği” isimli lisansüstü çalışmasında kapsamında hazırlanan bu anket kütüphane tarafından verilen bilgi hizmetlerinin kullanıcı odaklı olmasına ilişkin verilerin toplanması amacıyla hazırlanmıştır.

Anket verileri bu çalışmada kullanılacak olup demografik bilgiler gizli tutulacaktır.

Anket sorularına verilecek olan doğru cevaplar çalışmanın güvenilirliği ve başarısı açısından önemlidir.

Zaman ayırarak anket formunu doldurduğunuz için teşekkür ederim.

Dilay RAVİŞ

İletişim: dilayravis@gmail.com

## GENEL BİLGİLER

### 1. Yaşınız

- 17-22       23-28       29-34       35-40       41 ve üzeri

### 2. Sizi en iyi hangisi tanımlıyor?

- Önlisans Öğrencisi       Lisans Öğrencisi       Yüksek Lisans Öğrencisi  
 Doktora Öğrencisi       Akademik Personel       İdari Personel

### 3. Öğrenim gördüğünüz/çalıştığınız fakülte/bölüm/birim hangisidir?

- Fen-Edebiyat Fakültesi       Eğitim Fakültesi  
.....  
 Eğitim Fakültesi       Hukuk Fakültesi  
.....  
 İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi       Mühendislik Fakültesi  
.....  
 Mimarlık Fakültesi       Sanat ve Tasarım Fakültesi  
.....  
 Diğer .....

### 4. Kütüphaneyi en çok hangi amaçla kullanıyorsunuz? (Birden çok işaretleme yapabilirsiniz.)

- Ders çalışmak       Kitap okumak  
 Kitap ödünç almak       Ödev yapmak  
 Elektronik kaynaklardan faydalanmak       Araştırma yapmak  
 Gazete/dergi okumak       Bilgisayar ve interneti kullanmak

### 5. Kütüphaneyi ne kadar sıklıkta kullanıyorsunuz?

- Her gün       Haftada birden çok       Haftada bir  
 Ayda bir       Sadece sınav dönemlerinde        
Diğer.....

## KULLANICI ODAKLI BİLGİ HİZMETİ ANKETİ

		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
<b>KÜTÜPHANENİN FİZİKSEL ORTAMI</b>						
1.	Kütüphane fiziksel olarak üniversite içerisinde kolay erişilebilen bir yerdedir.	( )	( )	( )	( )	( )
2.	Kütüphane içerisinde bulunan masa ve sandalyeler yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
3.	Masa ve sandalyeler kullanıcı için ergonomiktir.	( )	( )	( )	( )	( )
4.	Kütüphane kullanıcılar için yeterli fiziksel alana sahiptir.	( )	( )	( )	( )	( )
5.	Kütüphane ders çalışmaya ve araştırma yapmaya elverişlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
6.	Kütüphanenin aydınlatması yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
7.	Kütüphanenin havalandırması yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
8.	Kütüphanenin genel temizliğinden memnunuz.	( )	( )	( )	( )	( )
9.	Ders çalışma ortamı olarak kütüphane sessizliği sağlanmıştır.	( )	( )	( )	( )	( )
10.	Kütüphane içerisinde bulunan grup çalışmasına uygun alanlar yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
11.	Kütüphane içerisinde bireysel çalışma yapabileceğim için uygun bir alan vardır.	( )	( )	( )	( )	( )
12.	Raflarda bulunan yönlendirme tabelaları açıklayıcı ve yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
13.	Kütüphane içerisindeki ışık rengi göz yorucu değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
<b>KÜTÜPHANE KAYNAKLARI</b>						
14.	Kütüphanenin alanıyla alakalı kitap koleksiyonu sayıca yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
15.	Kütüphanenin alanıyla alakalı dergi koleksiyonu sayıca yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
16.	Kütüphanenin genel konulardaki danışma kaynakları (sözlük, ansiklopedi, rehber, almanak) sayıca yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
17.	Kütüphanenin alanıyla alakalı kitap koleksiyonu günceldir.	( )	( )	( )	( )	( )
18.	Kütüphanenin alanıyla alakalı dergi koleksiyonu günceldir.	( )	( )	( )	( )	( )
19.	Kütüphanenin genel konulardaki danışma kaynakları (sözlük, ansiklopedi, rehber, almanak) günceldir.	( )	( )	( )	( )	( )
20.	Kütüphanenin günlük gazeteleri sayıca yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
21.	Kütüphanenin roman, hikaye, şiir vb. kitap koleksiyonu sayıca yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )

		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
22.	Kütüphanenin roman, hikaye, şiir vb. kitap koleksiyonu günceldir.	( )	( )	( )	( )	( )
23.	Kütüphanenin veri tabanları yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
24.	Kütüphanenin e-kitap koleksiyonu yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
25.	Kütüphanenin kitap dışı (DVD, CD, harita vb.) kaynakları sayıca yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
26.	Kütüphanenin kitap dışı (DVD, CD, harita vb.) kaynakları günceldir.	( )	( )	( )	( )	( )
27.	Kütüphane kaynakları ders, araştırma, ilgi alanı ihtiyaçlarımı karşılayacak yeterliliktedir.	( )	( )	( )	( )	( )
<b>KÜTÜPHANE HİZMETLERİ</b>						
28.	Kütüphanenin açık olduğu saatlerden memnunum.	( )	( )	( )	( )	( )
29.	Kütüphanenin açık olduğu günlerden memnunum.	( )	( )	( )	( )	( )
30.	Ödünç kaynak sayısı ve ödünç verme süresi yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
31.	Ödünç verme hizmetlerinden memnunum.	( )	( )	( )	( )	( )
32.	Ödünç verme bankosunda işlemler hızlı yapılmaktadır.	( )	( )	( )	( )	( )
33.	Alınmasını istediğim bir kaynak kütüphaneye alınır ve kütüphaneye ulaştığında bana haber verilir.	( )	( )	( )	( )	( )
34.	Kütüphaneye yeni gelen yayınlar hızlı bir şekilde duyurulur.	( )	( )	( )	( )	( )
35.	Kütüphane tarafından yapılan ve/veya yapılacak etkinliklerin duyuruları etkin bir şekilde yapılır.	( )	( )	( )	( )	( )
36.	Raf düzeni kolay ve anlaşılırdır.	( )	( )	( )	( )	( )
37.	İade edilen kaynakların yerine yerleştirilme hızı tatmin edicidir.	( )	( )	( )	( )	( )
38.	Kitap rafları düzenlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
39.	Dergi rafları düzenlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
40.	Kitap sırtlarındaki etiketler okunaklıdır.					
41.	Aradığım kaynağı yerinde bulamadığımda kütüphaneci yardımcı olur.	( )	( )	( )	( )	( )
42.	Kütüphanenin danışma hizmetinden memnunum.	( )	( )	( )	( )	( )
43.	Kütüphane içerisinde bulunan bilgisayarlardan kaynak taraması yapabilirim.	( )	( )	( )	( )	( )
44.	Kütüphane içerisinde bulunan kaynak tarama bilgisayarları sayıca yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
45.	Kütüphane içerisinde bulunan bilgisayarlardan internete bağlanabilirim.	( )	( )	( )	( )	( )
46.	Kütüphane ve hizmetleri hakkında bilgi veren broşürler yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
47.	Kütüphanenin web sitesi kullanıcı dostu olarak hazırlanmıştır.	( )	( )	( )	( )	( )

		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
48.	Kütüphanenin web sitesinin kullanımı kolaydır.	( )	( )	( )	( )	( )
49.	Kütüphanenin web sitesinde bulunan kütüphane ve hizmetleri hakkındaki bilgiler yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
50.	Kütüphane web sitesi aracılığıyla zaman ve mekan fark etmeksizin katalog taraması yapabiliyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
51.	Kütüphane web sitesi aracılığıyla zaman ve mekan fark etmeksizin kütüphanenin elektronik kaynaklarından faydalanabiliyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
52.	Kütüphaneye ilettiğim istek ve şikayetlere mutlaka cevap verilir.	( )	( )	( )	( )	( )
53.	Kütüphaneye ilettiğim istek ve şikayetler dikkate alınır.	( )	( )	( )	( )	( )
54.	Kütüphanede kullanıcı istekleri doğrultusunda düzenlemeler yapılır.	( )	( )	( )	( )	( )
55.	Kütüphaneden daha verimli yararlanabilmemiz için yapılan kütüphane tanıtım ve eğitimleri yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
56.	Telefon ya da e-posta yoluyla sorduğum sorulara mutlaka cevap verilir.	( )	( )	( )	( )	( )
57.	Telefon ya da e-posta yoluyla sorduğum sorulara verilen cevaplar tatmin edicidir.	( )	( )	( )	( )	( )
58.	Herhangi bir dilek ya da şikayetimi kütüphanenin üst yönetimine rahatlıkla iletebilirim.	( )	( )	( )	( )	( )
59.	Kütüphanede bulunmayan bilgi kaynaklarına nereden ulaşabileceğim konusunda (diğer kütüphaneler) bilgi verilir.	( )	( )	( )	( )	( )
<b>KÜTÜPHANE PERSONELİ</b>						
60.	Kütüphane çalışanları sayıca yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
61.	Kütüphane çalışanlarının davranışlarından ve iletişim şeklerinden memnunuz.	( )	( )	( )	( )	( )
62.	Kütüphane çalışanlarıyla iletişim kurarken zorlanmıyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
63.	Kütüphane çalışanları kullanıcılara karşı saygılı ve naziktir.	( )	( )	( )	( )	( )
64.	Kütüphane çalışanları meslekleriyle alakalı yeterli bilgiye sahiptir.	( )	( )	( )	( )	( )
65.	Kütüphane çalışanları kullanıcılara karşı sabırlı ve güler yüzlüdür.	( )	( )	( )	( )	( )
66.	Kütüphane çalışanları yardım etmeye isteklidir.	( )	( )	( )	( )	( )
67.	Olumlu ve olumsuz eleştirilerim kütüphane çalışanları tarafından dikkatle dinlenir.	( )	( )	( )	( )	( )
68.	Kütüphane çalışanları kullanıcılara eşit davranır.	( )	( )	( )	( )	( )
69.	Kütüphane çalışanlarına ihtiyacım olduğunda ulaşmakta zorluk yaşamıyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
70.	Kütüphane çalışanları kütüphanenin sessizliğine uyum sağlar.	( )	( )	( )	( )	( )