

T.C.

ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

DEĞİŞEN KÜTÜPHANELERİN VE KÜTÜPHANE HİZMETLERİNİN KULLANICILAR ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: ANKARA ÖRNEĞİ

Ali KAVAK

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman

Prof. Dr. Hüseyin ODABAŞ

Çankırı- 2018

T.C.

ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

DEĞİŞEN KÜTÜPHANELERİN VE KÜTÜPHANE HİZMETLERİNİN KULLANICILAR ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: ANKARA ÖRNEĞİ

Ali KAVAK

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman

Prof. Dr. Hüseyin ODABAŞ

Çankırı- 2018

İÇİNDEKİLER

Bilimsel Etik Bildirimi ..... **iv**
Önsöz ..... **vi**
Özet ..... **vii**
Summary ..... **ix**
Kısaltmalar ..... **xi**
Tablo Listesi ..... **xii**
Şekil Listesi ..... **xiii**

1. GİRİŞ **1**
1.1. Konu 1
1.2. Amaç ve Hipotez 2
1.3. Önem 4
1.4. Yöntem 5
1.5. Kapsam 6
1.6. Düzen 7

2. KÜTÜPHANECİLİĞİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ **8**
2.1. Kütüphanenin Tanımı ve Önemi 8
2.2. Kütüphane Türleri ve İşlevleri 10
2.2.1. Milli Kütüphaneler 10
2.2.2. Üniversite Kütüphaneleri 12
2.2.3. Halk Kütüphaneleri 13
2.2.4. Okul Kütüphaneleri 14
2.2.5. Özel Kütüphaneler 15
2.2.6. Elektronik Kütüphaneler 17
2.3. Kütüphaneyi Oluşturan Unsurlar 20
2.3.1. Bina 21
2.3.2. Derme 23
2.3.3. Bütçe 23
2.3.4. Kullanıcı 25
2.3.5. Personel 26
2.4. Kütüphane Hizmetleri 26
2.4.1. Teknik Hizmetler 28
2.4.1.1. Seçim 28

2.4.1.2. Sağlama 29
2.4.1.3. Tanımlama / Düzenleme.....30
2.4.2. Kullanıcı Hizmetleri.....32
2.4.2.1. Danışma Hizmetleri.....32
2.4.2.2. Ödünç Verme Hizmeti.....33

3. DEĞİŞİMİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ 35
3.1. Değişimin Tanımı ve Önemi 35
3.2. Değişimin Gerekliliği.....36
3.2.1 Bilgi ve İletişim Teknolojilerinde Gelişmeler 37
3.2.2. Küreselleşme ve Global Yapı 38
3.2.3. Toplumun İhtiyaç ve Beklentilerinin Değişmesi 39
3.3. Kurumsal Değişim ve Kurum Kültürü 39
3.4. Kurumları Değişime İten Faktörler.....41
3.4.1. Kurum Dışı Faktörler 43
3.4.1.1. Teknolojik Faktörler.....43
3.4.1.2. Ekonomik Faktörler.....44
3.4.1.3. Sosyo-Kültürel Faktörler 45
3.4.1.4. Hukuki ve Politik Faktörler 45
3.4.1.5. Küresel Faktörler.....47
3.4.2. Kurum İçi Faktörler.....47
3.4.2.1. Kurumsal Büyüme Faaliyetleri 48
3.4.2.2. Performans Düşüklüğü ve Gerileme Eğilimi.....48
3.4.2.3. Üst Yönetimin Değişmesi.....49
3.4.2.4. Amaç ve Stratejik Yönelimlerdeki Değişiklikler.....50
3.4.2.5. Çalışanların Motivasyon Eksikliği.....50
3.5. Değişim Yönetiminin Süreci 51

4. KÜTÜPHANELERİN DEĞİŞEN YAPISI VE KULLANICILAR ÜZERİNDEKİ ETKİSİ 54
4.1. Kütüphanelerin Değişen Yapısı.....54
4.1.1. Kullanıcı Profilinde ve Bilgi Edinme Anlayışında Değişim 56
4.1.2. Personel ve Görev Anlayışında Değişim.....61
4.1.3. Kütüphanelerin Mekânsal Değişimi.....70
4.1.4. Bilgi Kayıt Ortamlarındaki Değişim.....75
4.1.5. Kavramsal Değişim.....77

4.2. Kütüphanelerin Değişimine Etki Eden Faktörler....79
4.2.1. Bilgi ve İletişim Teknolojisindeki Gelişmeler....79
4.2.1.1. Bilgisayar Teknolojisi....85
4.2.1.2. İnternet....86
4.2.2. Hizmet Anlayışındaki Gelişmeler....89
4.2.3. Eğitim Sistemindeki Gelişmeler....91
4.2.4. Toplumsal Yapıdaki Değişimler....94
4.2.5. Ekonomik ve Politik Gelişmeler....96

5. ARAŞTIRMA BULGULARI VE DEĞERLENDİRME....102
5.1. Katılımcıların Özellikleri....102
5.2. Kütüphanelerde Genel Dönüşüm....103
5.3. Kütüphanelerin Teknolojik Gelişimi....108
5.4. Sosyal ve Kültürel Hizmetlerdeki Değişim....113
5.5. Kütüphanelerin Eğitim Hizmetleri....117
5.6. Elektronik Bilgi Hizmetleri....120
5.7. Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Tanıtıcı Faaliyetler....124
5.8. Farklı Kullanıcı Profillerine Karşı Kütüphanelerin Yaklaşımı....125
5.9. Kütüphane Personeline Karşı Memnuniyet ve Farkındalık....134
5.10. Kütüphanelerde Bina ve Donanım....137
5.11. Bürokratik Açıdan Kütüphaneler....143

6. SONUÇLAR ve ÖNERİLER....145
6.1. Sonuçlar....145
6.2. Öneriler....151

KAYNAKÇA....158
EKLER....170
ÖZGEÇMİŞ....173

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek Lisans tezi olarak hazırladığım *Değişen Kütüphanelerin ve Kütüphane Hizmetlerinin Kullanıcılar Üzerindeki Etkileri: Ankara Örneği* adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlanmasına kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

09/11/2018

Ali KAVAK

ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Ali KAVAK tarafından hazırlanan *Değişen Kütüphanelerin ve Kütüphane Hizmetlerinin Kullanıcılar Üzerindeki Etkileri: Ankara Örneği* başlıklı bu çalışma, *09/11/2018* tarihinde yapılan tez savunma sınavı sonucunda *oybirliğiyle* başarılı bulunarak jürimiz tarafından *Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı*'nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

TEZ JÜRİSİ ÜYELERİ (Unvanı, Adı ve Soyadı)

Danışman	: Prof. Dr. Hüseyin ODABAŞ	……..
Üye	: Prof. Dr. Coşkun POLAT	……..
Üye	: Doç. Dr. Nevzat ÖZEL	……..

ONAY

Bu Tez, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 18/10/2018 tarih ve 2018/38 sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Yüksel ÖZGEN

Enstitü Müdürü V.

ÖNSÖZ

Değişen Kütüphaneler ve Kütüphane Hizmetlerinin Kullanıcılar Üzerindeki Etkileri: Ankara Örneği adlı bu çalışma ile kütüphanelerin ve kütüphane hizmetlerinin farklılaşan ve dönüşen yönlerine ilişkin toplumun farkındalıkları ve algıları incelenmektedir. Elde edilen bulgular ile toplumun kütüphanecilik alanındaki değişimlere ilişkin zayıf olan farkındalıklarının arttırılması ve/ veya yanlış bilgilerinin giderilmesine yönelik öneriler getirilmektedir. Kütüphanelerin amacı, insanların bilgi gereksinimlerini yine insanların ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda gidermektir. İçinde bulunduğu çağın değişim dinamiklerinden etkilenen kütüphaneler gerek kavram gerekse hizmet açısından sürekli değişim içerisindedir. Fakat değişen hizmetlere ilişkin insanların farkındalıklarının oluşturulması için tanıtım faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

Çalışma konusunun belirlenmesi ve bu sürecin sonuçlandırılmasına kadar geçen süreçte çok büyük emeği ve desteği olan, her türlü fikir alış verişinde bulunan, değerli yorumları ve yönlendirmeleriyle çalışmamı emin adımlarla sürdürmeme olanak sağlayan çok değerli tez danışmanım *Sayın Prof. Dr. Hüseyin ODABAŞ*' a tüm samimiyetimle teşekkür ederim.

Bilgi ve belge yönetimi alanındaki eğitimim süresince yol gösteren, yardımlarını hiçbir zaman esirgemeyen, değerli görüş ve fikirlerini benimle paylaşan *Sayın Prof. Dr. Coşkun POLAT' a* ayrıca teşekkür ederim.

Doğrudan ya da dolaylı bir şekilde bana yardımcı olan *Hocalarıma, Arkadaşlarıma, Meslektaşlarıma;*

Her daim yanımda olan, manevi desteklerini her an hissettiğim *Sevgili Canım Eşime,*

Hayatımın ilk anlamı, sabrım, yaşama sevincim *Yiğit Oğluma,*

Gözlerimin nuru, yüreğimin sevgi alevi *Nurlu Kızıma,*

Sonsuz şükranlarımı sunarım.

09/11/ 2018

Ali KAVAK

ÖZET

Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tez Özeti

Tezin Başlığı: Değişen Kütüphanelerin ve Kütüphane Hizmetlerinin Kullanıcılar Üzerindeki Etkileri: Ankara Örneği
Tezin Yazarı : Ali KAVAK
Danışman : Prof. Dr. Hüseyin ODABAŞ
Anabilim Dalı: Bilgi ve Belge Yönetimi
Bilim Dalı :-
Kabul Tarihi : 09/11/2018
Sayfa Sayısı : xiii (ön kısım) + 173 (tez + ekler)
"Bilgi çağı" ya da "dijital çağ" olarak adlandırılan 21. yüzyıl, hızla gelişen teknolojinin tüm toplumsal yapıları yeniden şekillendirdiği dönemdir. Bu dönemde, kütüphaneler gerek kavram gerekse içerik olarak daha önceki dönemlerde olmayan biçimde değişim geçirmektedir. Topluma kâr amacı gütmeden hizmet veren kütüphaneler, toplumun bilgi gereksinimlerini ve beklentilerini kaliteli hizmet anlayışı ile karşılamak amacıyla varlıklarını geliştirerek devam ettirmektedir. Kütüphaneler tüm toplumsal değişim süreçlerinden etkilenen bilgi kurumlarıdır. Toplumun sosyal, kültürel, ekonomik, politik ve teknolojik dinamikleri kütüphaneleri sistemli bir şekilde değişime ve dönüşüme zorlamaktadır. Kütüphaneler değişim zorunluluğuna çoğu zaman uyum sağlamakta; bileşenlerini ve hizmetlerini yenilemektedir. Kütüphanelerde yaşanan değişim ve dönüşümlerin kullanıcılar üzerindeki etkisi araştırılması gereken önemli bir konudur. Çoğunlukla kullanıcılar kütüphane dünyasında gerçekleşen değişim ve dönüşümlerden yeterince ve zamanında haberdar olamamaktadır. Bu nedene kütüphane dünyasında kendileri için gerekli olan hizmetlerden yeterince yararlanamamaktadırlar. Bu çalışmada dünyada ve Türkiye'de değişen kütüphanelerin ve kütüphane hizmetlerinin kullanıcılar üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Toplumun değişen

kütüphane ve kütüphane hizmetlerine yönelik tutumlarını ve farkındalıklarını tespit etmek amacıyla çalışma kapsamında katılımcılara anket uygulaması yapılmıştır. Anket bulguları doğrultusunda toplumun değişen kütüphane ve hizmetlerine yönelik bilgilerinin ne oranda olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır.

Çalışma sonunda toplumun kütüphanelerin değişen unsurlarından ve hizmetlerinden yeterince haberdar ve farkında olmadıkları genel sonucuna varılmıştır. Bu amaçla kütüphanelerin kullanıcılarıyla daha fazla iletişimde bulunması gerektiği düşünülmektedir. İletişimin yeterince gerçekleşmesi için halkla ilişkilerin önemli bir fonksiyonu olan tanıtım faaliyetlerine önem verilmelidir. Kütüphane ile toplum arasında etkileşimin sağlanması için kütüphanelerin dışa açılma, halkla ilişkiler, pazarlama, markalaşma ve lobi çalışmaları gibi tanıtım tekniklerinden yararlanması gerekir. Kütüphane ile ilgili halkla ilişkiler ve reklamcılık faaliyetleri arttırılmalıdır. Değişimin en büyük aktörü olan teknolojiden, tanıtım faaliyetleri sırasında daha yoğun olarak yararlanılmalıdır. E-posta, web ilanları, bloglar, sosyal medya ve mobil uygulamalar gibi yeni medya araçları ile kütüphane tanıtımları yapılmalıdır.

Anahtar Kelimeler: Değişim, Yenilik, Değişen Kütüphaneler, Değişen Kütüphane Hizmetleri, Kütüphane Kullanıcıları, Bilgi Çağı.

SUMMARY

Çankırı Karatekin University Graduate School of Social Sciences Abstract of Master's Thesis

Title of the Thesis: The Effects of Changing Libraries and Library Services on Users: The Case of Ankara	
Author	**:** Ali KAVAK
Supervisor	**:** Professor Hüseyin ODABAŞ
Department	**:** Information Management
Sub-field	**:-**
Date	**:** 09/11/2018

The 21st century, called "information age" or "digital age", is the period when rapid technological development reshapes all social structures. In this period, libraries are changing in terms of content and concepts in a manner not previously seen. The librarians, who provide services aimed at gathering profit, continue to develop their assets in order to meet the information needs and expectations of the society with quality service understanding.

Libraries are knowledge institutions that are affected by all social change processes. The social, cultural, economic, political and technological dynamics of the society are systematically changing and transforming their libraries. Libraries often adapt to the need for change; their components and services. The impact of changes and transformations in libraries on users is an important issue to be investigated. Often, users are not timely and timely aware of changes and transformations in the library world. They do not make use of the services needed for them in the library world.

In this study, ranging from libraries and library services in the world and in Turkey, the impact on users was investigated. In order to determine the attitudes and awareness of the society towards the changing library and library services, the participant survey was conducted within the scope of the study. In the direction of the survey findings, it has been tried to determine the information about the

changing libraries and services of the society.

At the end of the study, the general result was that the community was not sufficiently aware and aware of the changing elements and services of the libraries. For this purpose it is thought that libraries should have more contact with users. Promotion activities, which are an important function of public relations, should be emphasized enough for communication to be realized. In order to provide interaction between the library and the society, it is necessary for the libraries to use publicity techniques such as outsourcing, public relations, marketing, branding and lobbying. Public relations and advertising activities related to the library should be enhanced. Technology, the biggest actor of change, should be used more intensively during promotional activities. New media tools such as e-mail, web ads, blogs, social media and mobile applications should be promoted.

Keywords: Change, Innovation, Changing Libraries, Changing Library Services, Library Users, Information Age.

KISALTMALAR

AACR	Anglo-American Cataloguing Rules (Angola-Amerikan Kataloglama Kuralları)
AB	Avrupa Birliği
ARL	Association of Research Libraries (Araştırma Kütüphaneleri Derneği)
FRBR	Functional Requirements for Bibliographic Records (Bibliyografik Kayıtlar İçin İşlevsel Gerekler)
LCC	Library of Congress Classification (Kongre Kütüphanesi Sınıflandırma Sistemi)
LCSH	Library of Congress Subject Headings (Kongre Kütüphanesi Konu Başlıkları
MARC	Machine - Readable Cataloging (Makinece Okunabilir Kataloglama)
OCLC	Online Computer Library Center (Çevrimiçi Bilgisayar Kütüphanesi Merkezi)
OPAC	Online Public Access Catalogue (Çevrimiçi Kamu Erişim Kataloğu)
RDA	Resource Description and Access (Kaynak Tanımlayıcısı ve Erişim Standarttı)
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu

TABLO LİSTESİ

Tablo No **Sayfa No**

Tablo 3.1: Değişime etki eden dış faktörler 42
Tablo 4.1: Kütüphane binalarındaki yapısal değişiklikler 72
Tablo 4.2: Ekonomik bileşenlerin dönüşümü.....97
Tablo 5.1: Katılımcılara ilişkin bilgiler.....103
Tablo 5.2: Kütüphanelerin değişimine yönelik kullanıcıların farkındalığı.....105
Tablo 5.3: Kitapsız kütüphane ile ilgili kullanıcıların bilgisi.....106
Tablo 5.4: Ergonomik kütüphaneler ile ilgili kullanıcıların bilgisi 108
Tablo 5.5: Kütüphanelerin teknolojik alt yapı gelişimindeki yeri.....110
Tablo 5.6: Kullanıcıların kütüphanelerdeki mobil uygulara bakışı.....111
Tablo 5.7: Kütüphanelerin sosyal medya kullanımına ilişkin başarısı 112
Tablo 5.8: Sosyalleşme mekânı olarak kütüphanelerin gerekliliği.....114
Tablo 5.9: Kullanıcıların kütüphanelerden kültürel etkinlik beklentisi.....115
Tablo 5.10: Kütüphanelerdeki kültürel hizmetlere ilişkin farkındalık 116
Tablo 5.11: Kullanıcıların bilgi teknolojilerine yönelik eğitim beklentileri.....118
Tablo 5.12: Kullanıcıların bilişsel ve fiziksel eğitimlere ilişkin beklentileri.....120
Tablo 5.13: Kütüphanelerin elektronik hizmetlere ilişkin yeterliliği 121
Tablo 5.14: Kullanıcıların açık erişim hizmetler ile ilgili farkındalığı.....123
Tablo 5.15: Kütüphanelerin tanıtım hizmetlerindeki başarısı.....124
Tablo 5.16: Kullanıcıların kütüphane alanlarına ilişkin tutumu.....126
Tablo 5.17: Kullanıcıların okul öncesi çocuk alanlarına ilişkin tutumu.....128
Tablo 5.18: Kullanıcıların çocuk hizmetlerine yönelik farkındalığı 129
Tablo 5.19: Kütüphanelerin dezavantajlı kullanıcılara yaklaşımı.....131
Tablo 5.20: Kütüphanelerin yaşam boyu öğrenmeye katkısı.....132
Tablo 5.21: Mültecilere sunulan kütüphane hizmetlerine bakış açısı.....134
Tablo 5.22: Kullanıcıların personel ile ilgili memnuniyeti.....135
Tablo 5.23: Kütüphane personelinin öğrenimi ile ilgili kullanıcıların bilgisi.....136
Tablo 5.24: Kullanıcıların kütüphane donanımı ile ilgili düşüncesi.....138
Tablo 5.25: Yaşam merkezi olarak kütüphanelerin durumu.....139
Tablo 5.26: Kullanıcıların gezici kütüphane farkındalığı.....141
Tablo 5.27: Kullanıcıların belediye kütüphaneleri ile ilgili bilgisi 142
Tablo 5.28: Kütüphanelerin devlet bürokrasisindeki yeri.....143

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil No **Sayfa No**

Şekil 3.1: Değişim yönetimi süreci.....52
Şekil 4.1: Bilgi ve iletişim teknolojinin kütüphanelere etkisi 85
Şekil 4.2: Ekonomi – kütüphane ilişkisi 98
Şekil 5.1: 2013-2017 yılları arası gezici kütüphane kullanım istatistikleri.....140

1. GİRİŞ

1.1. Konu

Sosyal ve bireysel yaşama konu olan her şey yüzyıllar içinde değişim göstermiştir. Değişimin etkisi ve gücü kimi zaman daha derinden hissedilmiştir. Değişimin derinliğine etki eden ve insanlık tarihi içinde önemi daha çok hissedilen bir takım buluşlar neden olmuş ve belirlemiştir. Günümüz medeniyetinde gözlemlenen değişimin en önemli aktörü bilişim teknolojileridir. Bilişim teknolojileri günümüzde kütüphaneleri ve kütüphane hizmetlerini değiştirmeye devam etmektedir. Çalışmanın konusunu başta bilişim teknolojileri olmak üzere kütüphaneleri ve kütüphane hizmetlerini değiştiren ve/veya değişime zorlayan etkenlerin belirlenmesi ve toplumun kütüphane dünyasında yaşanan değişimi anlama, algılama ve gözlemleme düzeyinin saptanması oluşturmaktadır.

Bu çalışma ile değişen kütüphane ve kütüphane hizmetlerinin kullanıcılar üzerindeki etkileri araştırılarak elde edilen bulgular ışığında kütüphane kullanıcılarının kütüphane dünyasındaki değişimlere ne oranda uyum sağlayabildiği tespit edilmektedir. Saptamalar sonucunda kütüphane kullanıcılarının kütüphaneler ve kütüphane hizmetlerine yönelik farkındalıkları ve algıları ile gerçek arasındaki farkın giderilmesine yönelik öneriler geliştirilmektedir.

Kullanıcıların kütüphane hizmetleri konusunda ne oranda bilgi sahibi oldukları tespit edilerek, mevcut bilgi noksanlığı ve uygulamaya dayalı sorunların giderilmesine yönelik önerilerde bulunulmaktadır. Bu kapsamda kullanıcıların amaç çerçevesince bilinçlendirilmesi konusunda bir takım öneriler getirilmektedir. Bu önerilerin uygulanmasıyla birlikte toplum kütüphane ve kütüphane hizmetleri konusunda daha fazla ve doğru bilgiye sahip olacağı beklenmektedir. Böylelikle kütüphanelerin sosyal işlevlerini daha üst seviyede yerine getirmesi sağlanabilir. Dolayısıyla çalışma uzun vadede toplumun doğru, doyurucu, tutarlı ve akla dayalı bilgi varlıklarından daha fazla yararlanmasına katkı sağlayacağı için toplumsal saygı, refah, anlayış, uyum gibi düzeni besleyen yararlılıkların olgunlaşmasına doğrudan ve/veya dolaylı katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

1.2. Amaç ve Hipotez

21. yüzyılın en önemli değişim kaynağını bilgi ve teknoloji oluşturmaktadır. Söz konusu etkenler bütün kurumları etkilediği gibi şüphesiz kütüphanecilik alanında da çok hızlı değişikliklere neden olmaktadır. Bu değişiklikler kütüphane hizmetlerinden politikalarına, teknik hizmetlerinden mimarisine, kullanıcı hizmetlerinden personeline varana kadar pek çok yönüyle kütüphaneleri dönüştürmeye devam etmektedir. Söz konusu dönüşümün en önemli faktörünü teknolojik gelişmeler oluşturmaktadır. Teknolojinin kütüphaneler üzerindeki etkisi diğer sektörlerde olduğu gibi yüksek düzeylerdedir.

Kütüphaneler toplumun bilgi gereksinimi karşılama konusunda hizmet veren en yayın örgütler arasındadır. Kütüphane hizmetleri içinde özetle bilgiyi sunanlar ve bilgiden yararlananlar olmak üzere iki tür insan grubundan söz edilebilir. Diğer bir ifade ile bu gruplardan birincisini kütüphane hizmetlerinin devamlılığını sağlayan personel; ikincisini ise bu hizmetlerin alıcısı durumunda olan kütüphane kullanıcıları oluşturmaktadır. Dolayısıyla kütüphanelerde ve kütüphane hizmetlerinde yaşanan değişimin temelde iki gruptan oluşan muhatabı bulunmaktadır. Personelin bir kısmı kütüphanelerde yaşanan dönüşümün çoğunlukla farkında ve/veya bilincindedir ve kütüphanelerin değişimine yönelik birtakım faaliyetleri kısmen ya da tamamen yerine getirebilmektedir. Ancak kütüphane kullanıcıları çoğu zaman kütüphanelerde yaşanmakta olan değişimlerin farkına varamamaktadır ve/veya değişimi geç fark etmektedirler.

Bu bağlamda çalışmanın asıl amacı günümüz kütüphanelerinde ve kütüphane hizmetlerinde gözlemlenen değişimi irdelemek; kullanıcıların kütüphane dünyasında gerçekleşen değişim ve dönüşümün ne oranda farkında olduklarını araştırmak; elde edilen bulgular ışığında değişen kütüphane hizmetlerinin daha yararlı olmalarını sağlamak amacıyla kullanıcılara daha iyi şekilde tanıtılabilmesinin yollarını aramaktır.

Aynı zamanda çalışmada söz konusu asıl amaca bağlı olarak bir takım alt amaçlar da bulunmaktadır:

- Bilgi teknolojilerinin kütüphaneler üzerindeki etkisinin kullanıcılar üzerindeki yansıması araştırılarak, kullanıcıların bu konudaki eksikliklerini tespit etmeye,

- Gelişen teknoloji ile birlikte teknolojinin kütüphanelere sunduğu olanaklardan kullanıcıların hangi oranda yararlandığını inceleyerek, bu anlamda kullanıcıların değişen kütüphane dünyasındaki hizmetleri daha iyi nasıl edinebileceklerini belirlemeye,
- "Değişen kütüphane hizmetlerinin kullanıcılara tanıtımı yapılmakta mıdır?" ve "eğer yapılıyorsa hangi düzeyde yapılmaktadır?" sorularının cevapları belirlenerek, kullanıcılara kütüphane hizmetleri ile ilgili farklı tanıtım yöntemlerinin geliştirilmesine yönelik saptamalara çalışmada yer verilecektir.

Araştırma kapsamında aşağıdaki sorulara yanıt aranması amaçlanmaktadır:

Kütüphane kullanıcıları;

- kütüphanelerin var olan değişimlerinden üst düzeyde haberdar mıdır?
- kütüphanelerin çağın gereklerine uygun geliştiğini düşünmekte midir?
- değişen kütüphaneler ve verilen hizmetlerin farkında mıdır?
- yenilikçi kütüphane hizmetlerinden memnuniyetleri ne derecededir?
- diğer toplumlardaki kütüphanelerdeki gelişmelerden haberdar mıdır?
- kütüphanelerden nasıl bir değişim beklemektedir?

Bu araştırmanın hedefini, kütüphane kullanıcılarının "değişen kütüphaneler ve kütüphane hizmetleri" hakkında düşünceleri, farkındalıkları, becerileri ve bu konudaki tutumları konusunda bilgi düzeylerini saptamaktır. Buna bağlı olarak, kullanıcıların kütüphaneler üzerinde büyük etkisi olan teknolojik gelişmelerden ne derecede farkında olduğu ve kütüphanelerin her alanına nüfus etmiş olan bu gelişmelerinden kullanıcıların ne kadar yararlanabildiği tespit edilerek, bu konuda farkındalık düzeyini maksimum seviyeye çıkarmak için yapılması gerekenleri değerlendirmek ve uygulamaya koymak da çalışma alanının hedefleri içinde yer almaktadır.

Hipotez; "bir araştırmada doğruluğu sınanmak üzere ileri sürülen geçici bir ön hüküm, bir iddia bir savdır." (Baloğlu, 2002: 23). Bu tanıma ve yukarıdaki açıklamalara bağlı olarak araştırmayla ilgili hipotezler şu şekilde belirlenmiştir:

- Toplum, kütüphanelerde yaşanan dönüşümün genel olarak farkındadır.
- Halk, kütüphanelerin teknolojik gelişmelere yeterince uyum sağlayamadığını düşünmektedir.

- Toplum, kütüphanelerin bilgi çağına uyumlu olarak geliştiğini düşünmemektedir.
- Halkın yenilikçi kütüphane oluşumlarına ve hizmetlerine ilişkin büyük oranda bilgileri yoktur.
- Toplumun kütüphane personelinin eğitimi hakkında bilgisi yoktur.

1.3. Önem

Bilgi toplumu sürecinde gelişmiş ülkeler ile birlikte Türkiye'de de kütüphaneler ve kütüphane hizmetleri ile kütüphane kullanıcıları arasında uyum sorunlarının yaşadığı görülmektedir. Kullanıcılar ve kütüphane hizmetleri arasında gözlemlenen uyumsuzluk sorunlarının en çok yaşandığı alan elektronik kaynak kullanımıdır. Günümüzde kütüphanelerin pek çoğunda elektronik ağlar aracılığıyla bilgi hizmeti sunulmaktadır ve ne yazık ki kütüphane kullanıcıları elektronik ağlar üzerinde doğru, yeterli, güncel bilgi varlıklarının taranması, derlenmesi, edinilmesi, yararlanılması, depolanması, yayınlanması ve paylaşılması hususlarına konu olan ilke ve uygulamalar konusunda yeterli bilgiye sahip değildir. Kütüphane dünyasında yaşanan dönüşüm kullanıcıları etkilemeye devam etmektedir. Zira bilişim teknolojileri kütüphane dünyasına her geçen gün yeni bir hizmet türü ile girmeye devam etmektedir. Her kullanıcı kütüphane dünyasında gerçekleşen değişim ve dönüşümlerden zamanında haberdar olamamaktadır; aynı zamanda yalnızca bilişim okuryazarı olanların günümüz kütüphane hizmetlerinden diğerlerine oranla daha üst seviyede yararlanması olası görülmektedir.

Kütüphane hizmetlerinin değişen konjonktürde geliştirilmesi için üniversiteler, enstitüler ve diğer araştırma kurumları ile birlikte tüm sivil toplum örgütlerinin işbirliğine gidilmelidir. Mesleki dernek ve örgütler, kütüphanelerin her türlü hizmet ve uygulamaları konusunda kütüphane kullanıcılarına bilgi aktarmalıdır. Çalışma, bu kapsamda değişen kütüphane hizmetlerinin kullanıcıları tarafından ne derecede farkında olduklarını, bu farkındalık düzeyinin toplumsal açıdan eksiklik oluşturup oluşturmadığı konusunda gelecek araştırmalara yardımcı olabilecek sonuçları ortaya koyacaktır. Ayrıca kullanıcı bulgularından elde edilen sonuçlar, kütüphanecilerin, kütüphane yöneticilerinin ve ileride konu üzerinde araştırma yapan araştırmacıların yararlanabileceği verilerin derlenmesini de sağlayacaktır.

Kullanıcı geri bildirimleri ile kütüphane dünyasında yaşanan değişim birlikte analiz edilmesi ile kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden daha iyi düzeyde ve daha doğru biçimde yararlanabilmesinin yolları saptanabilecektir. Bu bağlamda araştırma, kütüphanecilik uygulamalarında yararlanabilecek önemli bir çalışma olarak görülmektedir.

1.4. Yöntem

Bu çalışmada, belgesel tarama yöntemine uygun olarak öncelikle sistematik bir tarama sistemi belirlenmiştir. Birinci aşamada, çalışmamızda mevcut durumu saptayabilmek için "olayların, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğunu açıklamaya çalışan" (Kaptan, 2000: 59) betimleme yönteminden yararlanılacaktır. Betimleme yönteminden yararlanmak suretiyle, bilgi teknolojilerinin kütüphanelere getirdiği yenilikler, değişen kütüphane hizmetleri, kullanıcı hizmetleri ve kütüphane dünyasındaki yeni kavramlar ile birlikte bilgi merkezleri, eğitim ve kültür politikaları üzerinde saptamalar yapılacaktır. Böylelikle gerek bilgi kaynaklarının, gerekse belgelerin aslının incelenmesiyle bulguların anlaşılmasına ve geleceğin tahmin edilmesine yönelik çalışmalara yön verilecektir.

İkinci aşamada ise, birincil verilerin derlenmesine yönelik dolaysız veri toplama tekniklerinden "sormaca (anket) tekniği" kullanılacaktır. Aziz (2011: 83), anket tekniğini "araştırma yapılacak konu ile ilgili soruların yer aldığı bir soru kâğıdıdır" şeklinde açıklarken, Kaptan (2000: 75) ise, " kalem kâğıt yoluyla objenin, bireyin ya da grubun kendisi hakkında bilgi vermesi" şeklinde tanımlamaktadır.

Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004: 49-50) "SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri" adlı çalışmalarında, evren büyüklüklerine göre minimum örneklem sayılarını gösteren bir tablo oluşturmuştur. Bu çalışmada söz konusu tabloya göre örneklem saptaması yapılmıştır. 2017 nüfus verilerinde Ankara'nın nüfusu 5.445.026'dır. Yazıcıoğlu ve Erdoğan'ın oluşturmuş olduğu tabloda evren büyüklüğü 1.000.000 ve üzeri olan araştırmalarda α= +-0.05 örnekleme hatasına göre örneklem büyüklüğünün en az 384 olması gerektiği belirlendiği için, bu çalışmada 460 katılımcı üzerinde anket uygulamasının yapılması kabul edilebilir sınırın üzerine çıkıldığını göstermektedir.

Anket uygulaması 01.05.2018 - 15.07.2018 tarihleri arasında yapılmıştır.

Ankette üçü açık uçlu 7 olgusal soru ve 58 yargısal maddeden oluşan Likert tipi derecelendirme soruları katılımcılara yöneltilmiştir. Bu bağlamda Türkiye'deki tüm değişen kütüphane ve hizmetlerinin kullanıcılar üzerindeki farkındalıklarının tespit edilmesine yönelik çalışma düşünülmekle birlikte, bu boyutta bir çalışmanın uygulamada getireceği zorluklar dikkate alınarak araştırma evreninde sınırlandırılmaya gidilmiştir.

Bu bağlamda araştırma Ankara örnekli olarak gerçekleştirilmiştir. Fakat araştırma sonucunda elde edilen bulgulara istinaden yapılan öneriler, kütüphane ve kütüphane hizmetlerinin değişimine yönelik yapılması gerekenleri kapsamaktadır.

Çalışmanın amaçları çerçevesinde kullanılan anketten elde edilen verilerin tümü kodlanarak SPSS programına girilmiş ve istatistiksel analizler yapılmıştır. Elde edilen veriler katılımcıların çeşitli sosyal aidiyetlerine ve demografik özelliklerine göre ilişkilendirilerek değerlendirilmiştir.

1.5. Kapsam

Konun toparlanması ve değerlendirilmesinde literatür taraması yapılmış ve elde edilen birincil ve ikincil kaynaklardan yararlanılmıştır. Ayrıca çalışma da değişen kütüphane ve kütüphane hizmetlerine yönelik kullanıcıların farkındalıklarını ve tutumlarını ölçmeye yönelik anket uygulaması yapılmıştır. Bu sorulardan elde edilen bulguların Türkiye'deki bütün kütüphaneleri temsil edebilmesi için katılımcıların homojen olarak dağılmasına dikkat edilmiştir. Çalışma bu yönüyle durum saptayıcı bir araştırma olma özelliğine sahiptir.

Kütüphanelerin değişen yapıları ve hizmet anlayışlarına ilişkin katılımcılara 25 adet tutum ve 26 adet ise farkındalık sorusu yöneltilmiş ve bu sorulardan elde edilen veriler, aşağıda belirtilen başlıklar altında bulgular kısmında değerlendirilmiştir:

- Kütüphanelerde genel dönüşüm
- Kütüphanelerin teknolojik gelişimi
- Sosyal ve kültürel hizmetlerdeki değişim
- Kütüphanelerin eğitim hizmetleri
- Elektronik bilgi hizmetleri
- Kütüphane hizmetlerine ilişkin tanıtıcı faaliyetler

- Farklı kullanıcı profillerine karşı kütüphanelerin yaklaşımı
- Kütüphane personeline karşı memnuniyet ve farkındalık
- Kütüphanelerde bina ve donanım
- Bürokratik açıdan kütüphaneler

1.6. Düzen

Araştırma beş bölümden oluşmaktadır. Bu bölümlerin her birinde ele alınan konulara ilişkin bilgiler sırasıyla şunlardır:

Birinci bölüm araştırmanın konusu, amacı, problemi, hipotezi, önemi, kapsamı, yönteminin belirlendiği giriş kısmından oluşmaktadır.

İkinci bölümde kütüphaneler tanımı, önemi, türleri, işlevleri, unsurları ve hizmetleri ile ilgili kavramlar çevresinde literatürdeki kaynaklar incelenmiş ve elde edilen bilgiler derlenmektedir.

Üçüncü bölümde değişim olgusuna ilişkin kavramlar ele alınmış ve bu olgunun kütüphanelerdeki etkileri incelenmiştir.

Dördüncü bölümde kütüphanelerin değişen yapıları ve hizmetleri ile birlikte bu değişimlere etki eden faktörler incelenmiştir.

Beşinci bölümde araştırma kapsamında katılımcıların anket yanıtlarına ilişkin bulgular değerlendirilerek, kütüphanelerdeki değişimin toplum üzerindeki yansımaları incelenmiştir.

Altıncı bölümde araştırmamızla ilgili ortaya çıkan sonuçlara ve bu sonuçlar kapsamında geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

2. KÜTÜPHANECİLİĞİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

2.1. Kütüphanenin Tanımı ve Önemi

Kütüphanelerin varoluşunun temelini oluşturan bilgi insanlığın her döneminde niteliksel ve niceliksel olarak daima gelişim ve değişim göstermiştir. Yazının icadıyla birlikte bilginin aktarıldığı değişik formlarda oluşturulan belge ve dokümanları gelecek nesillere aktarmak üzere muhafaza eden kütüphanelerin günümüze kadar gelen ilk temel maddesi ve soyut nesnesi bilgidir. Bu nedenle kütüphaneleri "bilgi" kavramı ile birlikte düşünmek; bilgiyi taşıyan belge ve dokümanların ise kütüphanelerin temelini oluşturduğunu bilmek gerekir. Kütüphaneler tarih boyunca kurulma amacına bakılmaksızın insanın duygu ve düşüncelerinin ürünü olan bilginin yansıdığı, yazılı belgelerin toplanıp düzenlendiği, farklı formatlar biçiminde kayıt altına alınan materyallerin korunarak tekrar insanlığın hizmetine sunulduğu ve kısaca bilgi hizmetlerinin verildiği yerlerdir (Keseroğlu, 2010a: 649; Keseroğlu, 2005: 298-299). Yazının icadıyla birlikte bilginin değişik formlarda kayıt altına alınması ve kayıt altına alınan bilgilerin kullanıma sunulması gerçekliği ile birlikte başlayan bilgi hizmetleri serüveni kütüphanelerin temel işlevi olarak günümüze kadar geçerliliğini korumuş; bu durum aynı zamanda kütüphanelerin varlık koşulunu da oluşturmuştur (Yılmaz, 2008: 364). Kütüphanelerin temel unsurlarından olan dermenin temelini oluşturan ve farklı materyal üzerine kaydedilmiş olan bilginin nesnel boyutunu belge ve dokümanlar oluşturmaktadır. Bu nedenle yazının icadından önceki dönemlerde bir kurum olarak kütüphaneden söz edilememektedir.

Kütüphanelerin tanımlarında günümüze kadar dönemsel gelişmelere bağlı olarak farklılıklar oluşmuştur. Bugün ise çağın gereği olarak kütüphane kavramı ile "bilgi toplumu" kavramı iç içe anılmaktadır. Bilgi toplumunun yapı taşını oluşturan teknolojik gelişmeler, kütüphanelerin hizmet ve politikalarında da değişimlere neden olmuştur. Değişimin yansıması olarak kütüphaneler her yönden yeni bir oluşum süreci içine girmiştir. Kütüphanelerde ve kütüphane hizmetlerinde yaşanan bu köklü değişimler, olumlu işlevlerin yanı sıra bazı olumsuzlukları da beraberinde getirmiştir. Örneğin eski teknoloji ile depolanan bilgilerin yeni teknolojiye aktarımı sürecinde sorunlar yaşanmaktadır. Bu sorunlar bazen teknolojik uyumsuzluklardan bazen ise eğitimli personel eksikliğinden kaynaklanabilmektedir. Bu tür olumsuzlukların

aşılabilmesi için kütüphanelerin, kütüphanecilerin ve mesleki derneklerin yeni politikalar geliştirmesine ihtiyaç vardır (Rukancı ve Anameriç, 2004).

Geleneksel kütüphanelerin dermesini oluşturan kaynakların toplanması, düzenlenmesi ve kullanıcılara sunulması gibi kütüphane hizmetleri sürekli olarak değişim göstermiştir. Kütüphaneler tarih boyunca kil tablet, papirüs, parşömen ve nihayetinde kâğıt gibi yazı taşıyıcılarından oluşan derme ile hizmet vermiştir. 20. yüzyılın ortasında keşfedilen bilgisayar ile birlikte uzun süre durağan ve pasif bir yapıya sahip olan kütüphanelerin yapısında değişimler yaşanmaya başlamıştır. Teknolojik olarak gelişmiş ülkelerin kütüphaneleri başta olmak üzere kullanıcılarına doğru, kapsamlı ve iyi bir bilgi hizmeti sunabilmek için teknolojiyi etkin bir biçimde kullanmaya başlamıştır. Böylelikle teknolojiyi kullanan kütüphanelerde önemli değişimler olmuştur (Üstün, 1994: 217). Örneğin, kataloglama, indeks ve bibliyografya gibi birçok bibliyografik kontrolden, birincil veya ikincil kaynak paylaşımına kadar temel iş süreçlerinde değişiklikler oluşmuş ve çevrimiçi danışma hizmeti gibi yeni hizmet türleri ortaya çıkmıştır (Simpson, 1984). Ayrıca 20. yüzyılda başlayan dijitalleşme serüveniyle birlikte kütüphanelerin dermelerinde elektronik belgelerden oluşan yeni bir kaynak türü ortaya çıkmıştır (S. Lee, 2001: 1).

Teknolojik gelişmelere bağlı olarak bilginin kayıtlı olduğu ortamlar sahip olduğu özelliklere bağlı olarak yeni adlarla adlandırılmaya başlanmıştır. Kütüphanelerde günümüze gelene kadar hizmete sunulan yazılı ve basılı kaynaklara ek olarak, grafik kaynaklar, mikroformlar, görsel ve işitsel kaynaklar ve elektronik kaynaklar gibi çeşitli materyal türü de kullanıcıların hizmetine sunulmaya başlamıştır (Dalkıran, 2013: 176).

Kütüphane, insanlık tarihi boyunca kitap ve kitap dışı değişik ortamlarda kayıt altına alınan bilgi ve belgelerin (derme) toplandığı, belirli standartlar dâhilinde düzenlenip korunduğu ve oluşan bu bilgi ve belgelerin tekrar insanlığın kullanımına sunulduğu bilgi merkezleridir. Bu bilgi merkezlerinin oluşumunu sağlayan beş temel öge bulunmaktadır. Bilgi ve belgelerin toplandığı yer (bina/mekân), bilgilerin kaydedildiği farklı formatlardaki belgelerden oluşan derme (koleksiyon), oluşan bu dermeyi düzenleyen, koruyan ve kullanıcının hizmetine sunan personel, bilgi merkezinin tüm iktisadi kalkınması ve kütüphanenin gelişmesini sağlayan bütçe (ekonomi) ve bu dört ögenin hizmetinde olduğu asıl unsur olan kullanıcı (toplum)

kütüphanelerin temelini oluşturmaktadır. Bu bilgiler ışığında kütüphaneyi şu şekilde kısaca tanımlayabiliriz. Kütüphane, farklı formlarda toplanan **derme**lerin, kurum **bütçe**si dâhilinde kütüphane **personel**i tarafından düzenlendiği, korunduğu ve **kullanıcı**nın hizmetine sunulduğu **mekân**dır.

2.2. Kütüphane Türleri ve İşlevleri

Bilginin insanlara sunulması yolunda hizmet veren kütüphaneler, geçmişte günümüze toplumsal yapının önemli kuruluşları yani bilgi merkezleri olarak bilinmektedir. İnsanların gereksinim duyduğu bilgiye kapsamlı, kolay ve ekonomik olarak hangi ortamdan ulaşabileceği konusu, çeşitli düzeylerdeki kütüphanelerin oluşmasına sebep olmaktadır. Bu anlamda toplumu oluşturan birçok kesim olduğu gibi bu kesimlerin bilgi gereksinimlerini karşılayan farklı kütüphaneler de bulunmaktadır.

Örneğin milli kütüphaneler genellikle araştırmacı herkese açık olan tarihi, edebi ve bilimsel gibi konularda bilgi kaynaklarını dermesinde muhafaza edip nesilden nesile aktarılmasını sağlayarak kullanıcılarının bilgi gereksinimini sağlayan kütüphanelerdir. Üniversite kütüphaneleri, genellikle eğitim ve araştırma amacına hizmet eden kesimin bilgi gereksinimlerini karşılarken, halk kütüphaneleri ise bulunduğu yerin tüm kesimine hitap eden genel konulu kaynakları içerisinde barındırmaktadır. Ayrıca daha küçük kesimlerin kendi alanları ile ilgili bilgi kaynaklarını dermesinde bulunduran özel kütüphanelerde bulunmaktadır. Küçük yaşlarda öğrenimlerine başlayan öğrencilerin ilk tanıştıkları kütüphane türlerinden biri olan okul kütüphaneleri de halk kütüphaneleri gibi kullanıcılarının genel bilgi gereksinimlerini karşılayan kütüphane çeşitlerinden biridir. Zamanın getirdiği değişim ve gelişmelere bağlı olarak kütüphanelerin de değişim geçirdiği bilinen bir gerçektir. Geleneksel kütüphane türlerinin yanında gelişen teknolojiye bağlı olarak dijital kütüphane, Z kütüphane, mobil kütüphane ve elektronik kütüphane gibi çeşitli türlerde kütüphanelerin de geliştiğinden söz etmek gerekir.

2.2.1. Milli Kütüphaneler

Diğer kütüphanelerin aksine bir toplumun kültürünü yansıtan, milli bir arşiv ve araştırma merkezi özelliğine sahip olan milli kütüphaneler, hemen her alanda zengin

kullanıcı profiline hizmet sunmaktadır. Kütüphanelerin genel hizmet alanlarından olan kütüphanecilik ve yayıncılık hizmetlerinin yanı sıra belirli dönemlerde bilimsel, kültürel ve sanatsal toplantılar ile sergileri düzenleyen, yazma eserlerin konservasyon ve yenileme hizmetlerini gerçekleştirmektedir. Kütüphanecilik hizmetlerinde standartlaşmayı sağlamak amacıyla ülkesinin diğer alanlarında hizmet veren kütüphanelerine önderlik etmektedir. İçinde bulunduğu zamanın şartları ve değişen ihtiyaçları doğrultusunda hizmet kalitesini yükseltmek için çeşitli araştırma-geliştirme faaliyetleri ile bunlara eşdeğer projeleri geliştirerek, tüm bunların uygulamaya konulmasını ve yürütülmesini sağlanmaktadır (Milli Kütüphane, 2018).

Ait olduğu toplumun önemli bilgilerini muhafaza etmeye çalışan milli kütüphaneler, içinde bulunduğu ülkede yayınlanan tüm eserler ile birlikte ülkesi ile ilgili yayınlanmış yurtdışı yayınları toplamaktadır. Ayrıca ülkesinde yayınlanan yayınlar üzerine bilgiler vermek ve bu türden bilgi hizmeti sunan ulusal ve uluslararası diğer kuruluşlar ile işbirliği içerisinde bulunmaktadır. Çeşitli konularda bibliyografik çalışmalar yapan yurt içindeki kuruluşlar ile de işbirliği geliştirerek kendi milli bibliyografyalarını yayınlayan önemli bir bilgi merkezi konumunda bulunmaktadır (Baysal, 1991: 12-13).

Bulunduğu ülkede önemli bir misyon ve vizyona sahip olan milli kütüphaneler, ait olduğu toplumun sahip olduğu doğal ve kültürel değerlerinin korunmasını ve gelecek nesillere aktarılmasını sağlamak amacıyla faaliyetlerini yürütürken; kişisel kaygıları değil, kamusal çıkarları ön planda tutmaktadır. Diğer kuruluşların bilgi merkezlerine önderlik ederek, onların yararlı bir bilgi merkezi haline gelmesine ve toplumun kültürel ve sosyal yönden gelişmesine katkıda bulunmaktadır (Milli Kütüphane, 2018).

Milli kütüphaneler, milli kültür araştırmalarını desteklemek amacıyla yurtiçi ve yurtdışında bulunduğu ülke ile ilgili üretilen tüm eser ve belgeleri takip ederek, bunların çeşitli sağlama yollarıyla derlemesini yaparak koleksiyonuna dâhil etmektedir. Bu kuruluşlar, dermesinde bulunan bu bilgi kaynaklarını her türlü ilim ve sanat çalışmalarına yarar sağlamak amacıyla kullanıcılarının hizmetine sunarak, milli belleğin toplandığı bir merkez kurum olarak yurtiçi ve yurtdışına bilgi hizmeti sunan ve ülkesinin milli kültür politikasına katkı sağlayan bilgi merkezidir (Milli Kütüphane, 2018).

2.2.2. Üniversite Kütüphaneleri

Bir toplumun gelişmişlik düzeyinde büyük rol oynayan üniversiteler, eğitim-öğretim ve araştırma yönüyle yeni ve özgün bilgilerin üretildiği, yorumlandığı ve yayımlandığı eğitim kuruluşlarının başında gelmektedir. Bu kurumların kalkınmasında yarar sağlayan üniversite kütüphaneleri, üniversitenin eğitim - öğretim ve araştırma faaliyetlerini desteklemektedir. Ayrıca kullanıcılarına sunduğu bilgi hizmetleriyle üniversitenin gelişimini doğrudan etkileyen, dolayısıyla toplumun da gelişmesine önemli katkılarda bulunan bilgi merkezleri olarak tanımlanmaktadır (Baysal, 1991: 11).

Üniversiteler amaçlarına olmazsa olmaz bazı unsurların birlikte olması ile ulaşabilmektedir. Söz konusu bu unsurlar, yerleşim yeri, ders araç ve gereçleri, laboratuvarlar, öğretim elemanları ve bunların merkezinde bulunması gereken kütüphaneler gibi temel yapı taşları oluşturmaktadır. Üniversite kütüphaneleri, eğitim-öğretim etkinliklerini ve araştırmalarını doğrudan destekleyen bilgi merkezleridir. Bu sebeple kütüphanelerin üniversiteyi oluşturan ögeler arasında vazgeçilmez bir yeri bulunmaktadır. Diğer kütüphane türlerinden farklı olarak, özellikle bilimsel çalışmaları desteklemesi bu farklılığın temelini oluşturmaktadır. Anılan özelliği ile üniversite kütüphaneleri, içinde bulunduğu eğitim kampüsünün en önemli merkezlerinden birini oluştuğu için genel olarak bu eğitim kampüslerinin merkezi yerinde inşa edilmektedir.

Bu tür kütüphaneler üniversitedeki öğretim elemanları ile öğrencilerinin eğitim ve öğretimine ilişkin gereksinimlerini karşılamak için üniversitenin amaçları doğrultusunda yapılacak olan araştırmalar için en güncel ve güvenilir bilgi kaynaklarını sağlamaktadır. Kullanıcıların güncel ve kullanışlı bilgi gereksinimi sağlamak amacıyla, üniversite kütüphanelerinin güncel duyuru hizmeti, seçmeli bilgi yayını, bibliyografik tarama, güncel sorunlara yönelik yayın taraması gibi faaliyetlerde bulunmaktadır. Bu sebepten dolayı üniversite kütüphaneleri bilimin öncülüğünü yapan araştırmacılara sürekli olarak araştırmalarını yapma ortamları hazırlamalı ve özellikle yeni literatürü tarama olanağını sağlamalıdır (S. Çelik, 1999: 51).

Üniversite kütüphanelerinin değişik örgüt yapıları bulunmaktadır. Bu örgüt yapıları, bağlı bulundukları üniversitelerin örgüt yapılarına paralel olarak farklılık

gösterebilmektedir. Farklı coğrafya ve zamanlarda kurulmuş olmaları nedeniyle bu kütüphanelerin örgüt yapıları çoğu üniversitede farklılık göstermektedir. Bu örgüt yapılanmalarını üniversitenin içinde bulunduğu toplumun kültüründen bağımsız düşünmek olanaksızdır. Üniversite kütüphanelerinin örgüt yapılanmasını hem kurumun içyapısı hem de içinde bulunduğu coğrafyanın kültürel yapısı etkileyebilmektedir.

Bütün dünyada olduğu gibi Türkiye'de de üniversite kütüphanelerinin merkezi ve dağınık yapılı olmak üzere iki grupta toplandığını söylemek mümkündür. Bunlardan merkezi üniversite kütüphaneleri bağlı oldukları örgütün denetimi altında bulunmaktadır. Bu yapıdaki kütüphaneler belli bir yerleşke içerisinde kütüphane ve dokümantasyon daire başkanlıkları aracılığı ile doğrudan rektörlüğe bağlı olarak hizmetlerini gerçekleştirmektedir. Dağınık yapılı üniversite kütüphaneleri ise önceden kurulmuş fakülte ve yüksekokullardaki kütüphanelerin bir araya getirilerek oluşturulması ile ya da üniversite kurulurken fakülte veya yüksekokul kütüphanelerinin bağımsız olarak çalışmaları kabul edilmiş örgüt yapılarıdır. Bu tür üniversite yapılarında merkezi bir kütüphanenin yanı sıra, fakülte, bölüm, seminer ve enstitü gibi birimlerde de kütüphaneler bulunmaktadır (S. Çelik, 1999: 59-61).

2.2.3. Halk Kütüphaneleri

Toplumu oluşturan bireylere küçük yaştan itibaren eğitim ve öğrenimlerinin yanı sıra kişisel gelişimleri ile birlikte serbest zamanlarını değerlendirebilecekleri bir mekân özelliğine sahip olan halk kütüphaneleri, bilgi kaynaklarını kütüphanecilik teknik ve hizmetlerine uygun olarak düzenleyip kullanıcılarına sunan çok yönlü bilgi merkezleri olarak faaliyetlerini sürdürmektedir. Tarihsel gelişim ve değişimlere bağlı olarak halk kütüphanesi kavramının tanımına çeşitli bilgi kaynaklarında farklı olarak değinilmektedir. Temel olarak halk kütüphanesi, kadın erkek her yaştan her düzeyden ve her meslekten okuyucunun, çeşitli konulardaki fikir ürünlerinden ücretsiz ve serbestçe yararlanmasını sağlayarak bölgesinin kültürel, sosyal ve teknik kalkınmasına yardımcı olan kurumdur. Bireylerin eğitim, kültür ve serbest zamanlarıyla ilgili olarak bilgi gereksinimlerini hiçbir ayrım gözetmeksizin ve ücretsiz biçimde karşılayarak, bulunduğu yörenin toplumsal gelişimine katkıda bulunan demokratik kuruluş olarak da tanımlanmaktadır (Yılmaz, 2013: 3).

Halk kütüphaneleri, bulunduğu bölgedeki halkın yaşam boyu öğrenmesini, bilgi edinme gereksinimlerini, okuma kültürünü, kütüphane kullanma alışkanlığını, bilgi okuryazarlığı becerilerini, örgün ve yaygın öğrenimlerindeki gereksinimlerini, kültürel miras farkındalıklarını geliştirmeye ve desteklemeye katkı sağlamaktadır (Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği [HKY], 2012).

Toplumun değişen yaşam tarzına bağlı olarak geçmişten günümüze halk kütüphanelerinin de bulunduğu çağın gereklerine ayak uydurması için değişeme uğradığı görülmektedir. Gerek yapısal olarak gerekse hizmet anlayışı bakımdan uğradığı değişim ile halk kütüphaneleri, hizmet sunduğu toplumun bilgi gereksinimi ihtiyaçlarını üst seviyede karşılama amacı gütmektedir. Bu bağlamda halk kütüphanelerinin bilginin topluma sunulduğu temel yerlerden biri olması bakımından, çağının değişim ve gelişimlerine yenik düşmemesi gerekmektedir. Çağdışı kalmış halk kütüphanesi çevresindeki halka hiçbir şey sunamayacağı gibi, zamanla körelen bir kurum olarak unutulmaya yüz tutan bir kurum haline gelebilecektir. Yenilikçilik kavramının öncüsü rolüyle ve bu kavramın ortaya çıkmasına sebep olan yapıların ilk değerlendirileceği kurumların başında gelen halk kütüphanelerinde, gerek burada sunulan hizmetlerin çağa uygun geliştirilmesine gerekse süreklilik anlayışı içinde yenilikçiliğin önderliğinin yapılmasına her zaman ihtiyaç duyulacaktır.

2.2.4. Okul Kütüphaneleri

Okul kütüphaneleri bireylerin yaşam boyu öğrenme temellerinin atıldığı ilk aşamayı oluşturmaktadır. Yaşam boyu öğrenme alışkanlığının öğrenildiği ilk yerdir. İlkokul çağıyla başlayan öğrenme süreci yükseköğrenime kadar geçen çok uzun bir süreyi kapsayarak devam eder. Okul kütüphaneleri bu süre zarfında bireylerin temelde gerek bilgi gereksinimlerinin karşılandığı ve gelişim için başvuracakları temel kaynakları temin edecekleri yerlerden birini oluşturmaktadır. İlkokul çağında bu bilinç ile yetişen bireyler hayatlarının ilerleyen safhalarında bilgiyi kullanma açısından daha yetkin bireyler olarak, edindikleri bilgileri daha verimli kullanabilmektedir.

Okul kütüphaneleri, bireylerde okuma alışkanlıklarını geliştirerek, onların kişisel yeteneklerine uygun yönde ilerlemelerini amaçlayan, böylelikle bireye bilgiyi hazır

verme alışkanlığından ziyade, ihtiyacı olan bilgiyi rehber gözetiminde bulmaya sevk eden, araştırma ve inceleme yapmalarına imkân sağlayan ilk başvuru yerlerindendir (Ogan ve Tomru, 1990: 116).

Bireylerin eğitim sisteminde tanıştığı ilk bilgi merkezlerinden biri olan okul kütüphaneleri, yalnızca ihtiyaç duydukları bilgi gereksinimini karşılamakla kalmayıp, onlara bilgi kaynaklarının nasıl kullanacaklarını öğreten, ihtiyaç duydukları bilgiyi yeterli miktarda doğru ve güncel olarak hızlı ve güvenilir bir şekilde nereden ve nasıl temin edeceğinin temellerini kazandıran bilgi merkezleridir.

Bu bağlamda okul kütüphanesi, sadece öğretim sisteminin gerekli gördüğü çeşitli materyali toplayıp organize eden teknik bir kuruluş değildir. Gerçekleştirdiği çeşitli fonksiyonlar ile ders programını zenginleştiren, öğrenciye bağımsız veya gruplar halinde çalışma ve araştırma imkânı sağlayan, bireysel farklardan doğan ihtiyaçları karşılayan, serbest zamanları değerlendiren, karakterleri eğiten ve sosyal davranışları oluşturan bütüncül organik bir yapıdır (Soysal, 1969: 116). Kısacası çağın gerekli kıldığı her türlü teknolojik araç ve gereçlerle donatılmış bilgi kaynaklarını içinde barındıran, bilgi kaynaklarının haricinde bireyin kişisel gelişimine olanak sağlaması açısından içeriğinde bu anlamda her türlü materyali barındıran, bireyin kültürel ve sosyal açıdan gelişim sağlamasını da hedefleyen yerdir.

Yaşamın her açıdan değiştiği ve değişimin süreklilik gösterdiği düşünüldüğünde okul kütüphanelerinin de çağın gereklerine uygun olarak değişeceği öngörülebilir. Günümüzün bilgi ve iletişim teknolojisindeki gelişmeler düşünüldüğünde, okul kütüphanelerinin görev alanının yalnızca bilgi kaynaklarını ve kütüphaneyi kullanmayı öğretmekle sınırlı olmadığı değerlendirmesi yapılabilir. Çünkü kişisel beceri ve yeteneklerini geliştirmek için bilgiye ihtiyaç duyan bireye çağın gereklerine uygun teknolojik donanımları da sunmakta ve bunları etkin bir şekilde kullanmayı öğretmektedir. Böylelikle bilgi okuryazarı bireyler yetiştiren okul kütüphanelerinin önemi bir kez daha iyi anlaşılmaktadır.

2.2.5. Özel Kütüphaneler

Diğer kütüphane türlerine kıyasla toplum tarafından daha az tanınmasına rağmen amaç bakımından çeşitlilik gösteren ve sayı bakımından oldukça fazla olan özel kütüphaneler, türlü alanlarda hizmet veren küçük veya büyük çapta oluşturulmuş

bilgi merkezleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Özel kütüphaneler diğer kütüphane türlerine göre birçok yönden farklılıklara sahiptir. Gerek dermelerinin konusal içerikleri bakımından ve gerekse küçük olmaları bakımından farklılık göstermektedir. Bu tür kütüphaneler, içinde bulunduğu kuruluşun mekânsal özellikleri ve kullanıcılarının demografik ve nitelikleri ile bilgi erişimine verdikleri önem bakımından farklılıklar göstermektedir. İhtisas kütüphanesi olarak da anılmakta olan özel kütüphaneler, içinde bulunduğu kurumun ilgi alanına uygun kaynakları sağlayan, düzenleyen ve kullanıcılarının hizmetine sunan önemli bilgi merkezlerinden biridir (Çakın, 1991: 49-50).

Belirli bir kullanıcı grubunun bilgi gereksinimini karşılamak üzere, belirli veya birden fazla, birbirine yakın konulardan oluşan bilgi kaynakları ile kendisini oluşturan ana kuruluşun amaçları doğrultusunda ve bulunduğu hizmet sektörlerine göre çeşitlilik arz eden kütüphanelerdir (Shera, 1952: 188-189). Bu tür kütüphanenin en belirgin özelliği öncelikle hizmet verdiği kuruluşta bulunan kullanıcılarının bilgi gereksinimini en hızlı ve kolay bir biçimde karşılamaktır. Bu kütüphaneler, kuruluşun çalışma alanlarına göre kendine özgü konularda bilgi kaynaklarını barındırmaktadır. Fakat bu bilgi kaynakları çok kapsamlı olabilmektedir. Bundan dolayı konusu alanındaki bilgi kaynaklarının tamamını hem mekân açısından, hem de verdiği hizmetin zorluğu açısından dermesinde bulunduramayabilir. Önemli olan bu tür kütüphanelerin, kuruluş amacına göre çok gerekli olan güncel bilgileri dermesinde bulundurmasıdır. Özellikle kuruluşun alanında yönlendirici ve belirleyici niteliklere sahip süreli yayınlar, indeksler, bibliyografyalar ve kataloglar gibi kullanıcının temel bilgi gereksinimini anında çözüme ulaştırabilecek bibliyografik araçlara dermesinde yer vermesi de önemlidir (Çakın, 1991: 51-52).

Kütüphanelerin temel unsurları olarak bilinen bina, derme, bütçe, kullanıcı ve personel olguları özel kütüphanelerin de unsurlarındandır. Anlaşıldığı üzere özel kütüphanelerde kütüphaneleri oluşturan temel unsurların sayısında bir farklılık olmamasına rağmen bu unsurların işlevleri açısından birçok farklılık söz konusu olmaktadır. Kütüphaneler genel olarak çoğu kez kullanıcılarının öğretim hayatına yardımcı olmak, okuma alışkanlığına katkı sağlamak, araştırma ruhunu oluşturmak, yaşam boyu bilgi okuryazarlığı yeterliliklerinin farkındalığını sahiplendirmek ve serbest zamanlarını verimli bir biçimde değerlendirilmesini sağlamak iken; özel

kütüphanelerin ise bunların dışında tutulan ve en önemli hizmeti olan bir özelliği bulunmaktadır. Bu özellik, kullanıcılarının bilgi gereksinimini sağlarken içinde bulunduğu kuruluşun iktisadi ve kurumsal faydasını arttırmak amacı ile hizmet vermesidir. Yani özel kütüphanelerin aynı zamanda bilgiyi kullanıcısına biran önce ulaştırarak, kuruluşun performansına zarar verilmesinin önüne geçmek gibi bir amacı vardır. Özel kütüphanelerde çalışan personelin bu açıdan birçok yükümlülüğü bulunmaktadır. Söz konusu personel, kütüphanesini oluşturan dermeyi en faydalı biçimde kullanıcısının hizmetine sunmakla mükelleftir. Özel kütüphanelerde personel, talep edilen bilgiyi olabildiğince hızlı biçimde kullanıcısına ulaştırma, dermesine yeni gelen yayınların özetlerini hazırlayarak ilgililere iletme, literatür taraması yaparak kullanıcı profiline uygun olarak konu bibliyografyaları ve indeksler hazırlama sorumluluklarını yerine getirmelilerdir. Bu itibar ile özel kütüphanelerinin personeli kuruluşun ilgi alanının özelliklerini bilecek ve bu alanın niteliklerine uygun olarak kütüphane dermesini kullanışlı ve güncel kaynaklarla donatabilecek özelliklere sahip olmalıdır. Bir başka ve daha özel bir deyişle kütüphane personeli alnında uzman konu kütüphanecisi olmalıdır (Çakın, 1991: 54).

2.2.6. Elektronik Kütüphaneler

Duygu ve düşüncelerin ürünü olan bilgi kaynaklarının toplandığı, belirli yöntem ve tekniklerle bunların düzenlendiği ve kullanıcılarının gereksinimleri doğrultusunda bilgi hizmetlerinin yürütüldüğü kütüphaneler, bilgisayar teknolojisi ile birlikte geleneksel kütüphanecilik anlayışının dışına çıkarak ve yeni bir yapılanmanın içine girerek bilgisayara bağlı elektronik (sayısal, dijital) bilgi merkezleri olmaya doğru yönelmiştir. Teknoloji, daha çok insanlık hayatına kolaylık ve zaman kazandıran disiplinler arası bilimin uygulamaya dönük yüzü ile bilinir. Kütüphaneler, yazının bulunmasıyla insanlık tarihinin tüm döneminde bilginin toplandığı, korunduğu, tasnif edildiği ve kullanıma sunulduğu merkezler olarak hizmet verirler. Bu bağlamda bilgi ve teknolojinin birleşiminden doğan uygulamalara ve değişim serüvenine kütüphanelerin de ayak uydurması kaçınılmaz olmuştur. Bilgisayar teknolojisiyle çağ atlayan kütüphaneler geleneksel yapısının dışında yeni yapılanmalarla karşımıza çıkmaya başlamıştır. Bu yeni yapılanmanın ilk aşaması, elektronik kütüphanelerdir. Üretilen bilgilerin hem basılı ortamda hem de dijital ortamda depolanmasıyla birlikte kütüphaneler birer enformasyon merkezlerine dönüşmüştür (Uçak, 1995: 49).

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte birden çok kütüphanenin bilgisayarlar arası ağlar yardımıyla elektronik ortamda birbirleri ile anında erişimi sağlayan bağlantılara sahip olması, elektronik kütüphaneciliğin temel unsurunu oluşturmuştur. Yani elektronik kütüphaneler hem kütüphane işlevlerinin hem de kütüphane materyallerinin bilgisayar ortamında gerçekleştirildiği, böylelikle kâğıdın kütüphane işlemlerinde materyal olarak kullanılmadığı bu kütüphane türüne elektronik kütüphane denilmektedir (A. Çelik, 2000: 47).

Teknolojinin etkisi kütüphanelerde yapısal bir değişimin yanı sıra kavramsal bir değişim de oluşturmuştur. Geleneksel kütüphanelerin temel kaynak biçimini oluşturan basılı kaynak artık elektronik belge, sayısal belge, dijital belge ve elektronik kaynak gibi teknolojinin bilgi dünyasına kattığı yeni kaynak biçimleri ile zenginleşmiştir. Böylece geleneksel kütüphane kavramı da artık kendini yenileyerek dijital kütüphane, sanal kütüphane, kitapsız kütüphane ve nihayetinde bunların en popüler olarak kullanılan kavramı ise elektronik kütüphane kavramları kütüphanecilik biliminde yerini almıştır. Aslında bu kavramların hepsinin temel prensipleri aynıdır. Teknolojik ürünlerin vasıtasıyla üretilen elektronik bilgi ve belgelerin yine bu ortam vasıtasıyla paylaşılması, kullanılması ve depolanması süreçlerini ifade etmektedirler. Aslında bu değişimi bilginin içeriğinde olan değişim olarak değil de bilginin kayıt ortamında olan değişim olarak algılamak gerekmektedir. Çünkü bilginin içeriği her yeni keşif ile güncellenmektedir. İşte bu bilginin güncellenmesiyle bilginin bulunduğu kayıt ortamlarının değişimini aynı kabul etmemek gerekir (Odabaş ve Akkaya, 2017: 18).

Dijital kütüphane, kaynaklarının çoğunluğunu bilgisayar ortamında tutan ve bunları yine kullanıcılarına bilgisayar ortamından ulaştırabilen kütüphane türüdür. Sanal kütüphane, bilgi kaynaklarının tümünü internet, intranet, ekstranet veya farklı iletişim ağları aracılığıyla kullanıcılara aktaran, dermesinin tümünü sayısal ortamda muhafaza eden yani fiziksel özelliklere sahip olmayan kütüphane türüdür. Tanımı yapılan kütüphane türleri kavramsal olarak farklı isimler ile nitelendirilse de aslında bu gibi tüm kavramları barındıran kütüphane türlerinin hepsini elektronik kütüphane kavramı etrafında toplayabiliriz. Bu nedenle bu çalışmada elektronik kütüphane kavramı kullanılmaktadır.

Elektronik kütüphaneler bilgi hizmetleri sektörüne yeni bir yaklaşım ve boyut kazandırmıştır. Bu yeniliğin önemli adımlarında biri şüphesiz ki kullanılan teknolojidir. Diğeri ise bu teknolojinin çıktısı olan dijital bilgidir. Elektronik kütüphaneler zaman, emek, personel, mekân ve ekonomik unsurlar açısında bilgi hizmetleri sektöründe faydalar sağlamıştır. Kullanıcıların geleneksel kütüphanelerdeki zaman kaybı, bilgi gereksinimini gidermek için harcanan emek ve para elektronik kütüphaneler sayesinde avantaja dönüşmüştür (Brennen, 1991). Elektronik kütüphaneler kullanıcılarına bilgiyi hızlı bir biçimde iletmektedir. Gerek çevrimiçi gerekse çevrimdışı erişim bağlantıları sayesinde bilginin en kısa sürede kullanıcının hizmetine sunulması bu tür kütüphanelerin önemini daha da arttırmaktadır.

Eğitim - öğretim hizmetlerinde de önemli bir paya sahip olan elektronik kütüphaneler sayesinde hem klasik eğitim hem de uzaktan eğitim alanlarında birçok fayda elde edilmiştir. Bu alanda sağlanan önemli katkıların başında güncel bilginin öğrencilere hızlı bir şekilde iletilmesi yer almaktadır. Elektronik kütüphaneler sunduğu hizmetin hızı ile tanınan, bilgi erişimi diğer türler ile kıyaslanamayacak şekilde anlık karşılayan bir kütüphane türüdür. Elektronik kütüphaneler tarafından hizmete sunulan bilginin biçimi de farklılaşmıştır. Bilginin kaydedildiği ortam ses, resim, fotoğraf ve film gibi içerikle zenginleşmiştir. Farklı formatlarda oluşan bu bilgiler elektronik kütüphaneler aracılığı ile eğitim-öğretimin hizmetine sunulmaktadır. Bilgisayar ağları, dijital yapılar, elektronik dokümanlar, elektronik kütüphane hizmetleri ve elektronik kütüphaneyi kullanan öğrencilerin bu kütüphane türüne olan yatkınlığı, elektronik kütüphanelerin eğitim – öğretim hizmetlerinde başarıyla kullanılmasına olanak sağlamıştır (Woodward, 1998: 16).

Elektronik kütüphaneler tarafından sunulan içerik ve hizmetler kullanıcıların daha fazla ilgisini çekmektedir. Bu yönüyle elektronik kütüphaneler bireyin eğitim/öğretim sürecine pozitif bir katkı sağlamaktadır.

Elektronik kütüphanelerle birlikte kütüphane katalogları web üzerinde kullanılabilir biçime dönüştürülmüş, böylelikle pek çok bilgi merkezinin kataloğu tek bir merkez üzerinde bütünleştirilebilmiş, tanımlama ve sınıflamada standartlar güçlenmiş ve kullanıcılar bilgi gereksinimlerini eskiden olduğundan çok daha hızlı biçimde karşılamaya başlamıştır. Bu sürecin asıl getirileriyle birlikte sayısallaştırılmış (dijital)

yani duvarsız kütüphanelerdeki dermeler personel tarafından dijital formatlara dönüştürülerek kullanıcılarının hizmetine sunulmaya da başlanmıştır (Schwartz, 2000: 391). Değişimin yaşanmasında etkili olan teknolojik gelişmeler, kütüphane kurumlarının da hızlı biçimde dönüşmesine neden olmuştur.

2.3. Kütüphaneyi Oluşturan Unsurlar

Her kurum ve kuruluşun, faaliyetlerini sürdürebilmeleri için gerekli olan ve belirli temeller üzerine oturtulmuş planları ve stratejileri bulunur. Bu plan ve stratejiler kuruluşların hizmet alanlarındaki hedef ve amaçlar doğrultusunda şekillenmektedir. Hizmet alanındaki gelişmeler ve değişimler kurumun tüm yapısını etkilemektedir. Bu gelişme ve değişimlerde etkili olan temel unsurlar bulunmaktadır. Kütüphane ve bilgi bilimi literatüründe de genel geçer kabuller içinde yer alan söz konusu unsurları beş kategori altında sıralamak mümkündür. Bunlar; bina, personel, koleksiyon, bütçe ve kullanıcıdır.

Yirminci yüzyılın ortalarına kadar kütüphanelerde dermenin çok büyük bir bölümü basılı kaynaklardan oluşmaktaydı. Son yirmi yıla kadar genel olarak kütüphanelerde dermenin sağlanması, düzenlenmesi ve hizmete sunulması süreçlerinde belirlenen kurallar üzerinde büyük bir değişim yaşanmamıştır. Fakat bilgi ve iletişim teknolojilerinin kütüphanenin iş süreçlerinde kullanılmasıyla birlikte bu hizmetin en temel kurallarının bile sorgulanmaya başladığı ve hatta değiştiği ve/veya değişmeye yüz tuttuğu görülmektedir. Bu bağlamda kütüphaneler gerek fiziki açıdan gerekse nitelik ve hizmetleri açısından çağın gereklerini karşılamaya uygun olarak değişmeye başlamıştır (Üstün, 1994: 217).

Sürekli olarak gelişen teknoloji, toplumun ihtiyaçlarını ve beklentilerini dinamik olarak etkilemektedir. Bu süreçten toplumsal tüm hizmet alanları etkilenmiştir; fakat bilgi hizmetleri sunan kurumlar bunların başında gelmektedir. Kütüphanelerin beş temel unsurunun her birinde değişim gözlemlense de; değişimin etkilerini daha çok derme üzerinde görebilmek mümkündür.

Bireylerin sürekli ve hızla değişen bilgi ihtiyaçları karşısında kütüphaneleri oluşturan temel unsurların bu gelişmelere ayak uyduramaması, kurumsal olarak işlevselliklerini olumsuz yönde etkileyecektir. Kütüphanelerin gerek birey gerekse toplum olarak bilgi gereksinimini modern koşullar içinde sürdürebilmeleri, ancak

gelişen teknolojileri takip etmeleri ve hizmetlerine uyarlamaları ile mümkün olabilir. Bu anlamda söz konusu beş temel öğenin teknolojik gelişmelere uygun bir şekilde sürekli gözden geçirilmesi ve işlevselliklerinin yakından takip edilmesine ihtiyaç bulunmaktadır.

2.3.1. Bina

İnsanlık, tarihi boyunca kullandığı ve öğrendiği bilgiyi saklamak ve biriktirdiği bilgiyi birbirleri ile paylaşma gereği duymuştur. Bu süreçte bilgi farklı materyallere işlenerek günümüze kadar aktarılmıştır. Taştan papirüse, papirüsten parşömeni, parşömenden kâğıda ve kâğıttan dijital ortamlara aktarılarak toplanan, düzenlenen, çoğaltılan ve paylaşılan bilgi kaynaklarının muhafaza edildiği yerlerin başında kütüphaneler ve/veya bilgi merkezleri gelmektedir. Kütüphaneler, kitaplık, bilgi merkezi gibi farklı isimler altında yapılansalar da tüm bu yapılanmaların ortak bir noktası bilgi hizmetini bir mekân içinde vermektir. Bu mekânın bireylerin zihinlerindeki somut hali kütüphane binasıdır.

Teknolojik etkileşimin ürünü olarak ortaya çıkan ve son yıllarda dermesi tümüyle elektronik kaynaklardan oluşan kütüphaneler bile, yüzyıllardır kullanılagelen kütüphane binası içinde oluşturulmakta olup, kütüphanenin önemli unsuru olma özelliğini kaybettirmemektedir. Bu bağlamda kütüphane binası, insanların yararlanabilmelerini sağlamak amacıyla bilginin toplandığı, düzenlendiği, korunduğu ve gereksinim duyulduğunda ulaşıldığı mimari bir tasarım ürünü şeklinde tanımlanabilir (Varlamoff, 2002: 14).

Binalar, fiziksel ve sosyal olarak iç ve dış ortamları ile kullanıcılarının biyolojik, psikolojik ve sosyolojik gereksinimlerini karşılayacak bir biçimde tasarlanırlar. Bu anlamda kütüphane binalarının tasarım planları yapılırken belirli standartlara bağlı kalınması gerekir. Kütüphane binası kullanıcı, personel ve derme başta olmak üzeri, teknolojik ihtiyaçlar, statik ve iklim koşulları gibi pek çok etken dikkate alınarak tasarlanmalıdır. Bu nedenle kütüphane binalarının planları kütüphane yöneticilerinin, mimarların, kütüphanecilerin ve kullanıcıların ortak çabaları ile hayat bulmalıdır. Bu grup kütüphane planlaması aşamasında kütüphanenin işlevi, büyüklüğü, bölümleri, tasarım özellikleri, raflama sistemleri, hizmet alanları, güvenliği, park alanı, dinlenme alanı gibi birçok unsuru dikkate alması gerekmektedir (Gill, 2004: 84).

İnsanın binayı, binanın ise insanı etkilediği bu süreçte kütüphane yöneticilerinin ve çalışanlarının insan-bina ilişkisini iyi anlaması ve binanın insanın hangi gereksinimlerini karşılaması gerektiğini bilmesi gerekmektedir. Bu sürecin mimara doğru ve yeterli bir biçimde aktarılması önemlidir. Kütüphane binasının tasarımını gerçekleştiren mimarın, danışma ekibine kütüphanecileri ve kullanıcıları dâhil etmesi sorumlulukları paylaşma adına gereklidir (Thomas, 2000: 408).

McDonald (2007: 14), "The Top Ten Qualities of Good library Space" isimli çalışmasında yapılacak olan kütüphane binalarının tasarımı üzerinde önemli gördüğü on noktayı belirtmektedir. Bunlar;

- Binanın işlevsel olması,
- Yeniliklere uyarlanabilirliği,
- Kolaylıkla ulaşılabilir olması,
- Farklılık ve çekicilik göstermesi,
- Etkileşimli olması ve hayranlık uyandırması,
- Olanak sağlayıcı ve yardımcı olması,
- Çevreye uyumluluk göstermesi,
- Sağlam ve güvenli olması,
- Verimliliğe imkân tanıması,
- Bilgi teknolojilerine uyumlu olmasıdır.

Kütüphane binalarının dikkat çeken iki noktası bulunmaktadır. Birincisi, dış görünümüdür. Dış görünümdeki mimari estetik, kullanıcının ilgisini çekmeli ve içerisine ilişkin kullanıcıda merak uyandırmalıdır. Dış görünüşün yanında kütüphanelerin asıl faaliyet alanlarını oluşturan iç mekânların işlevsel ve kullanıcı dostu olması gerekmektedir. Bu amaçla kütüphanelerin iç tasarımı planlanırken her türlü kullanıcısına hitap etmesi gerekmektedir. Bu durumun en uç noktasını fiziksel açıdan engeli bulanan kullanıcılar oluşturmaktadır. Diğer bir ifadeyle bir kütüphane binasının, insanların yaş, cinsiyet, engellilik ve kültür farklılıkları gibi özelliklerini gözetecek şekilde ahenkli bir ortama sahip olmasının yanı sıra, ergonomik, kullanışlı, çevreci ve sağlam bir yapıya sahip olması gerekmektedir.

İlk bakışta içinde muhafaza ettiği dermeyi dış şartlardan korumak için yapıldığı öngörülmüş olsa da kütüphane binalarının asıl işlevi, bilginin kullanıcılara iletilmesi amacıyla, farklılıklarına rağmen her türlü kaynağı bir arada tutmaktır. Bu nedenle

kütüphane binaları sadece dış etkilerden korunmak için yapılmış bir bina olmaktan ziyade, kullanıcıların ve personelin gereksinimlerine göre, iç mimari sanatlarının bileşenleri ışığında tasarlanmış, işlevsel ve estetik yapılar olarak oluşturulmalıdır.

Kütüphanelerin günümüze kadar geçirmiş olduğu değişim süreçleri göz önüne alındığında, uzun dönemler boyunca en değerli kütüphane binaları, içerisinde en fazla dermeyi muhafaza edenler olarak görülürdü. Fakat günümüz kütüphane yapıları bu görüşün değiştiğini ortaya koymaktadır. Artık raflardaki yayınların sayısı, yerini raflardaki ve dijital ortamdaki yayınların niteliğine bırakmıştır (Von Elm ve Trump, 2001: 33).

2.3.2. Derme

Belirli bir kullanıcı grubunun bilgi gereksinimini gidermek amacıyla kütüphane personeli veya bilgi uzmanları tarafından toplanıp tasnif edilen ve belirli bir sistem dâhilinde farklı formlarda kullanıcıların hizmetine sunulan materyal topluluğuna derme denilmektedir (Prytherch, 2000: 445).

Kütüphane dermesi, kütüphanenin hizmet sunduğu kullanıcıların bilgi gereksinimleri doğrultusunda oluşturulur. Bu amaçla her kütüphanenin derme çeşitliliği ve tematik yapısı farklı olabilmektedir. Örneğin bir üniversite içerisinde hizmet veren kütüphanenin dermesi, üniversitenin içerisinde bulunan kullanıcıların bilgi gereksinimini karşılaması yönünde yeterli dermeye sahip olmalıdır. Bu doğrultuda bir kütüphanenin hizmet politikası oluşturulurken kullanıcı unsuru ile derme unsurunun birbiri ile tutarlı olarak oluşturulması gerekmektedir.

Satın alma, bağış, değişim, lisans ve veri tabanı gibi yöntemler ile sağlanan kütüphane dermesini oluşturan bilgi kaynakları farklı formatlarda bulunmaktadır. Bunlar kitap, raporlar, elyazması, süreli yayın, broşürler, kataloglar, resmi yayınlar, ses ya da görüntü kayıtları, mikroformlar, elektronik formatlar gibi farklı materyalden oluşabilir (H. Lee, 2000).

2.3.3. Bütçe

Bütçe her kamu hizmetinin gereksinim duyduğu unsurlardan biridir. Kütüphanelerin hizmet çeşitliliği arttıkça ve gereksinim duyduğu kaynakların çeşitliliği arttıkça hizmetin maliyeti o oranda artar. Bu nedenle son yıllarda genel olarak kütüphanelerin

karşı karşıya kaldığı önemli sorunlardan biri bütçedir. Kütüphanelerin öncelikli amacı kullanıcılarının bilgi gereksinimlerini en üst düzeyde karşılayabilmektir. Kütüphanelerin bunu gerçekleştirebilmesi içinse hizmet sunduğu alana ait bütün kaynakları çağının gereklerine uygun bir biçimde dermesinde bulundurması ile olanaklıdır. İyi bir dermeye sahip olabilmek ve zengin olanaklarla hizmet vermek doğal olarak iyi bir bütçeye sahip olmayı gerektirmektedir.

Kütüphanelerin bütçe planlamalarında iki temel düzey bulunmaktadır. Birincisi verilen ve verilecek olan hizmetlerin üst yönetime gerekçeleri ile bir plan doğrultusunda sunularak, hizmetlerin yerine getirilmesi için gerekli olan bütçenin sağlanması; ikincisi ise sağlanan bu bütçenin sunulan planlar doğrultusunda verimli olarak kullanıldığını göstermektir. Bu durum gelecek yıllar için yapılacak olan bütçe taleplerinin sağlam dayanağı olmasını da sağlayacaktır. Dolayısıyla süreci iyi yönetebilmek için iyi bir bütçe planlaması ve yönetimi yeteneğine sahip olunması gerekir (Yeşiltaş, 2008: 1).

Bütçe yönetimi, kurumların faaliyetlerini sürdürebilmeleri için gerekli olan para kaynağının temin edilmesi ve temin edilen bütçenin planlanan amaçlar doğrultusunda değerlendirilmesi sürecidir (Dinçer ve Fidan, 1997: 220). Kütüphane yöneticileri ve/veya personeli kurumunun hizmetleri ile ilgili aldığı kararlarda sahip olduğu bütçeye uygun hareket etmelidir. Bu nedenle her kütüphanecinin ve özellikle de yöneticilerin bütçe yönetimi becerisine sahip olması bir zorunluluktur. Çünkü bütçe yönetimi aynı zamanda kütüphanenin sunduğu hizmetlerin niteliğine doğrudan tesir eder. Bu yüzden kütüphane çalışanlarının bütçe yönetimini anlaması ve bu doğrultuda kütüphane hizmetleri ile ilgili gerekli bilgilere sahip olması gerekmektedir. Böylelikle kütüphanenin bütçesini kullanırken alınan doğru kararlar ile kütüphanenin yapısı, amacı ve hizmetleri düzgün işleyecektir.

Büyük kütüphanelerde, bütçe planlaması yapmak görece daha zordur. Çünkü gerekli olan kaynakların ve sunulan hizmet ile ilgili yeniliklerin belirlenmesi çalışanların politik ve keyfi tutumlarına göre şekillenebilmektedir. Bu da kütüphanelerin asıl amaçlarına ulaşmada bütçe yönetiminin ne kadar önemli olduğunu göstermektedir (Prentice, 1996: 21).

Bütçe yönetimi kütüphane yöneticileri veya personelinin temelde yapması gereken faaliyetlerin başında gelmektedir. Diğer bir ifade ile yönetici ve personelin öncelikli

amaçlarından biri bütçeyi en iyi bir biçimde planlamak ve planlanan bu bütçenin en iyi şekilde kullanılmasını sağlamaktır. Bu durumu sağlamak için kütüphane yöneticilerinin bütçe planlaması ve kontrollü harcama konularında yeterli derecede beceriye sahip olmaları gerekmektedir (Miller, 1989: 1).

Kütüphanelerin hedef ve amaçları doğrultusunda bütçe planlamaları yapılırken eski planların analiz edilmesi, mevcut durumun belirlenmesi, finansal ve yönetim raporlarını içeren bütçe yönetiminin her bir parçası değerlendirilmesi gerekmektedir. Böylelikle kütüphaneler finansal yapılarını güçlendirerek, asıl amaçları olan hizmet kalitelerini arttırmış olacaktır. Bu kapsamda kütüphanelerde çalışan personelin sorumluluk alanları iyi tanımlanarak, kontrolleri altındaki planlama ve bütçeleme işlemlerini yöneticilerine aktarması ile bu alanlarla ilgili düzenli bilgilerin tutulmasına yarar sağlayacaktır. Bu bilgiler ışığında bütçenin, kütüphanenin hedef ve amaçları doğrultusunda kullanılıp kullanılmadığı izlenerek, bir sonraki bütçe planlaması hakkında bir fikir oluşturacaktır (Daubert, 1993: 14-15).

2.3.4. Kullanıcı

Kütüphaneler üniversite, araştırma, halk, çocuk ve okul kütüphaneleri gibi çeşitli türlere ayrılmaktadır. Bu çeşitliliğe göre kullanıcı özellikleri de çeşitlik göstermektedir. Kütüphane kullanıcısı, genel anlamda kütüphanenin dermesinden faydalanan kişiler olarak bilinmektedir. Kütüphaneyi mekân olarak kullanan her birey, sebebi ne olursa olsun kullanıcı olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlamda kütüphane kullanıcıları, kütüphane binasında geçirdikleri süreye bakılarak geçici kullanıcılar ve sürekli kullanıcılar olarak iki gruba ayrılmaktadır (Balanlı ve Küçükcan, 1998: 105-106).

Farklı yaş ve cinsiyetten oluşan, farklı ülkelerden gelmiş, eğitim, din, ahlak, örf ve hukuk gibi farklı sosyal normlara sahip kişilerden oluşan, kütüphane binasını ve çevresini kısa süreli olarak kullanan; fakat bilgi gereksinimlerini karşılamada aynı ortak amaçları bulunan gruba “geçici kullanıcılar” denilmektedir. Yine farklı yaş, cinsiyet, eğitim, din, ahlak, örf ve hukuk gibi farklı sosyal normlara sahip kişilerden oluşan, kütüphane binasını ve çevresini uzun süreli olarak kullanan; fakat ortak amacı kütüphanede belli bir ücret karşılığında çalışanları olan gruba ise “sürekli kullanıcılar” denilmektedir (Balanlı ve Küçükcan, 1998: 106-107).

Kullanıcılar ile personel arasında sunulan hizmetler açısından sıkı bir ilişki bulunmaktadır. Kütüphane hizmetlerinin doğru, zamanlı, kaliteli ve çeşitlilik içinde planlanabilmesi ve sunulabilmesi için kullanıcıların nitelik ve nicelik özelliklerinin gözlemlenmesi ve analiz edilmesi gerekmektedir. Kütüphanenin hizmet verdiği kullanıcı kitlesinin özellikleri belirlenmeden ve onların ne tür bilgilere gereksinim duyduklarını bilmeden, onlara bilgi kaynağı sağlamak, bu alanda yeni hizmetler programlamak ve bu hizmetleri gerçekleştirecek elemanları yetiştirmek sorunlar doğurur. Bu kapsamda kütüphane kullanıcılarının özellikleri belirlenip, kütüphanenin amaçları tanımladıktan sonra, kullanıcılara hangi hizmetlerin nasıl verileceği konusunu saptamak gerekmektedir. Bu hizmetler geleneksel anlamda teknik ve okuyucu hizmetlerinden oluşmaktadır (Çakın, 1989: 62-63).

Kullanıcıları, gereksinim ve beklentiler açısından da gruplandırmak gerekir. Çünkü kütüphanelerde hizmet türlerine göre çeşitli kullanıcı tipleri oluşmaktadır. Mesela üniversite kütüphaneleri daha çok araştırma konusunda öğretim elamanları ve öğrencilerden oluşan bir kullanıcı grubuna hizmet vermektedir. Halk kütüphaneleri ise kurulduğu bölgenin tüm kullanıcı kesimine hitap etmektedir. Görüldüğü üzere kullanıcı tiplerinin oluşumunda kütüphane türlerinin de büyük etkisi bulunmaktadır.

2.3.5. Personel

Kütüphanelerde verilen hizmetlerin etkinliği ve verimliliği büyük ölçüde personelin bilgi, beceri ve mesleki bağlılığına bağlıdır. Personelin eğitimi, yeteneği, mesleki idealizmi, güncel bilgi ve becerisi, etkili iletişim gücü gibi birçok unsur kütüphanenin etkinliğine ve verimliğine etki eder. Dolayısıyla kullanıcılara verilen hizmetlerin kalitesi, söz konusu becerilere sahip personel ile arttırılabilir. Bu bağlamda personelin kendini sürekli olarak geliştirmesi ve değişime ayak uydurması gerekmektedir. Özellikle içinde bulunduğumuz dönemin gereksinimlerini karşılayacak nitelikle teknoloji kullanım ve yönetim becerisine sahip olması öncelikli unsurlar arasındadır (Fisher, 1995: 27-34).

2.4. Kütüphane Hizmetleri

Hizmet kurumların bireylere din, ırk, yaş, cinsiyet gibi demografik özelliklerde ayrım yapmaksızın sunduğu faaliyetlere denilmektedir. Kütüphaneler, bu bakış açısıyla

toplumu oluşturan her etnik, yaş, cinsiyet ve statü grubuna bilgi hizmeti sunmaktadır. Yüzyıllar boyunca büyük ölçüde monografi türü materyal ile bilgi hizmeti veren kütüphaneler, günümüzde bu yaklaşımın ötesinde bir hizmet çeşitliliği ile zenginleşmeye devam etmektedir. Kullanıcı sayısını arttırmak, daha fazla bireyin yaşantısına kültürel olarak etki edebilmek ve bireyleri teknolojik donanımların kullanımına teşvik ederek, onların elektronik ortamlarda araştırma yapabilme kabiliyetlerini artırmaya yönelik kütüphane hizmetlerinin sunulması günümüz hizmet anlayışındaki gelişmeleri bir yönüyle yansıtan örneklerden bazılarıdır.

Kütüphane hizmetleri, genel anlamda belirli standartlardan oluşmakta ise de, özelde binanın bulunduğu çevredeki bireylerin gereksinimlerine göre şekillenmektedir. Örneğin, tarım ve hayvancılığın geliştiği bir bölgede bulunan kütüphaneler, hizmetlerini o bölgenin kullanıcı gereksinimlerine göre geliştirmekte ve sürdürmektedir. Böylelikle o bölgedeki bireylerin sunulan kütüphane hizmetlerinden meşgul olduğu alanların gereksinimini karşılamak üzere yararlanması sağlanmaktadır. Çevresinde bulunan kullanıcı tipleri ve gereksinimleri saptanmadan hizmet politikası oluşturan kütüphaneler, hedeflenen amaçlara ulaşamamakla birlikte çevresindeki bireylere de yarar sağlayamayacaktır. Bu konuda yapılan bazı araştırmalar, bireylerin kütüphaneleri doğrudan kendi bilgi gereksinimlerini karşılamak amacı doğrultusunda kullandıklarını ortaya koymaktadır (Alexander, 2008: 116).

Kütüphaneler, hizmet esaslarını faaliyet alanlarındaki hedef kullanıcı kitlesine göre geliştirmelidir. Bu hizmetler, hiçbir ideolojik, politik, dinsel ve ticari baskıya maruz kalmadan planlanmalı ve bu doğrultuda kullanıcılara sunulmalıdır. Kütüphane hizmet politikaları, kullanıcıların aile ve toplum yapısındaki farklılıklar, çalışma hayatındaki çeşitlilikler, demografik değişiklikler ve kültürel farklılıklar gibi birçok konu irdelenerek oluşturulmalıdır. Böylelikle kullanıcıların bilgi gereksinimleri üst seviyede karşılanmış olacaktır (Yılmaz, 2004: 56).

Kütüphaneler, hizmet sundukları insanların bilgi gereksinimlerini gidermek amacıyla farklı materyallerdeki bilgi kaynaklarını ulaştırma görevine sahip bir sistem olarak görülmektedir. Bu sistemin temelini oluşturan bilgi kaynaklarının niteliği ve niceliği, gerçekleştirilecek olan hizmetlerin etkinliği açısından önemli görülmektedir. Bu amaçla kütüphaneler, gereksinim duyulan bütün bilgi kaynaklarına sahip

olamamaktadır. Onun için kullanıcılar tarafından talep edilen veya edilebilecek olan bilgi kaynakları, kütüphane personeli tarafından çeşitli kriterlere göre değerlendirilerek seçilmeli ve kütüphane dermesine dâhil edilmelidir. Profesyonel bir süreçte yürütülmesi gereken bu faaliyetlerin gerçekleştirilebilmesi için kütüphane personelinin, kullanıcılarını çok iyi tanıması gerekmektedir. Ayrıca söz konusu personel yeni bilgi kaynaklarından haberdar olması ve kütüphanenin sahip olduğu fiziksel ve finansal imkânlar hakkında bilgi sahibi olmalıdır (Alaca, 2015: 24).

Kütüphane hizmetleri genel anlamda teknik ve kullanıcı hizmetleri olarak iki gruba ayrılmaktadır.

2.4.1. Teknik Hizmetler

Teknik hizmetler kütüphane materyalinin seçiminden, demirbaş kaydından düşüm işlemine kadar geçen süreçteki tüm işlemleri ifade etmektedir. Teknik hizmetler materyal seçimi, sağlama, kayıt, kataloglama, sınıflama, yerleştirme, ciltleme, ayıklama ve düşüm işlemlerinden oluşmaktadır.

2.4.1.1. Seçim

Teknik hizmetlerin ilk safhası olan seçim, kullanıcılarının gereksinimleri doğrultusunda dermeye kazandırılmak istenilen bilgi kaynaklarının saptanması işlemine denilmektedir. Kütüphanelerin dermesinin oluşturulmasında büyük önem arz eden kaynak seçme işlemi, kütüphanenin bütçesi ve kullanıcılarının beklentileri doğrultusunda gerçekleştirilen titiz bir çalışmadır. Bu safhada seçilecek olan bilgi kaynakların bazı şartları karşılaması önemlidir. Kütüphanenin derme geliştirme politikasına uygun düşecek şekilde seçilecek olan bilgi kaynaklarının kullanıcıların bilgi gereksinimlerini karşılayacak nitelikte olması ve bu bilgi kaynağının kendi alanı içerisinde niteliksel ve niceliksel özellikleri bakımından en iyisi olması gerekmektedir. Yani bilgi kaynağındaki bilgilerin doğruluğu, yazarının o alandaki yetkinliği, bilgilerin güncelliği ve sürükleyiciliği, içeriğinin düzenliliği, görselliği, indeksinin olup olmadığı ve fiyatının uygunluğu sağlanması istenen kaynağın niteliksel ve niceliksel özelliklerinin başında gelmektedir (Çakın, 2011: 121-122).

2.4.1.2. Sağlama

Teknik hizmetlerin ilk safhasında sürdürülen seçim işleminden sonra, seçilen kaynakların sağlanma işlemlerine yönelik çalışmalar başlatılır. Bilgi kaynaklarının sağlaması iki temel yöntem ile gerçekleştirilmektedir. Birincisi, kütüphanenin bütçe sınırları dâhilinde gerçekleştirilen satın alam yöntemi; ikincisi ise değişim, bağış ve derleme yöntemleri ile edinimdir.

Satın alma yolu ile elde edilen kaynaklar kütüphanelerin bütçe olanakları ile elde edildiğinden, kütüphaneler bu şekilde elde edilen kaynakların seçiminde genellikle daha hassas davranmaktadır. Zira gerek satın alma yollarında başvurdukları yöntemler açısından, gerekse kaynağın özellikleri açısından kütüphaneler bütçelerini verimli kullanmak zorundadır.

Kütüphaneler satın alma dışında sağlama yöntemlerinden de olabildiğince üst düzeyde yararlanma eğilimindedir. Zira bu sayede kaynak sağlamaya ayrılan bütçenin iyi değerlendirilmesi veya başka alanlarda kullanılmasına olanak sağlanmaktadır.

Bağış, sağlama yöntemleri içerisinde satın almadan sonra en sık yararlanılan sağlama türüdür. Bağış yoluyla kütüphaneler bütçesinden hiç bir ücret ödemeden kaynak sahibi olabilmektedir. Ancak, bu yöntemin güçlükleri ve sorunları da vardır. Çünkü dermeye katılan her bir materyalin ya da koleksiyonun üzerinde uygulanması gereken bir maliyeti söz konusu olabilmektedir. Örneğin yeni her kaynak kütüphaneye ek bakım ve raflama maliyeti oluşturur.

Kütüphanelere çeşitli şekillerde kaynak bağışı yapılmaktadır. Bireylerin ya da kurumların vasiyet veya direkt olarak yapmış oldukları kaynak bağışlarının yanı sıra, yayıncı veya yazarların ürettikleri yeni kaynaklardan ücret talep etmeden göndermeleri gibi birçok bağış yöntemleri bulunmaktadır. Burada dikkat edilmesi gereken en önemli husus, bağış yapılan kaynakların derme politikasına uygun olup olmadığını sürekli olarak denetlemektir.

Değişim, sağlama yöntemleri içerisinde daha az yararlanılan bir türdür. Bu yöntem kütüphanelerin dermesinde kullanılmayan veya birden çok kopyası olan bilgi

kaynaklarının ücret ödenmeden karşılıklı olarak birbirlerine gönderilmesi ile gerçekleşmektedir.

Her kütüphanede uygulanmayan ve bu yönüyle özel olan bir başka sağlama yöntemi ise derlemedir. Derleme, bir ülkede yayınlanan her materyalin gelecek kuşaklara aktarılmasını sağlamak, yasal ve yönetsel kurallara aykırılıklarını tespit etmek amacıyla yayınların kültürel ve denetim maksatlı toplama uygulamasıdır. Derlemeden en çok yaralanan kütüphaneler genellikle ülkelerin milli kütüphaneleri ya da bu işlevi yürüten diğer kütüphane türleridir. Ülkelerin oluşturmuş olduğu derleme sistemlerine bağlı kalarak, o ülkede üretilen her bir kaynağın bir nüshasının derleme kütüphanelerine gönderilmesi ile oluşmaktadır. Bu durum ülkeden ülkeye değişiklik gösterebilmektedir.

2.4.1.3. Tanımlama / Düzenleme

Kütüphane dermesi kullanıcılara sunulmadan önce çalışanlar tarafından bir dizi işlemden geçirilmektedir. Kataloglama, sınıflama, etiketleme ve raflara yerleştirme gibi uygulamalar söz konusu işlemlerin başında yer alır. Bu işlemlerin tümüne alan mensuplarınca genellikle "bilgi kaynaklarının organizasyonu" veya "bilgi kaynaklarının düzenlenmesi" tanımlaması yapılmaktadır. Seçme ve sağlama işlemlerinden sonra kütüphane dermesine kazandırılan kaynaklar doğrudan kullanıcıların kullanımına sunulmamaktadır. İşte bu safhada teknik hizmetlerin en önemli işlevleri yerine getirilmektedir. Yani bilgi kaynaklarının kütüphanelere sağlanmasından sonraki süreçte bu kaynaklar kullanıcıların yararlanmasına hazır hale getirilir. Bilgi kaynaklarının organizasyonunun yapıldığı bu süreçte alana özel eğitim almış olmayı gerektirecek birçok teknik bilgi gerektiren işlemler sürdürülür.

Kütüphanelere sağlanan her bilgi kaynağı, yüzyıllardır kullanılagelen kataloglarla hizmete sunulur. Katalog, kütüphane materyalinin içerik ve fiziki özelliklerini belirli kurallar çerçevesinde bir arada tutan ve kullanıcının kaynağa ulaşmasını sağlayacak biçimde erişim unsurlarını barındıran bir erişim aracıdır. Bunlara standart katalog biçimine dönüştürülmüş bibliyografik bilgi veya bibliyografik künye de denilmektedir. Bu künye sayesinde kullanıcılar kaynaklara daha kolay ulaşabilmektedir. Eski dönemlerden günümüze değin kullanılan katalog biçimleri dört genel başlık altında toplanmaktadır. Bunlar; kart katalog ya da fiş katalog,

kitap/defter katalog ya da basılı katalog, bilgisayar çıktısı mikroform katalog ve çevrimiçi kütüphane kataloğu (OPAC)'dur. Bu araçlardan/yöntemlerden biri ile oluşturulan kataloglar kütüphanelerin en önemli erişim araçlarını oluşturmaktadır. Bu sayede kullanıcılar gereksinim duydukları kaynağın aradıkları kütüphanede olup olmadığını daha hızlı bir biçimde tespit etmekte ve varsa onu kütüphanenin neresinde ya da hangi kütüphanede bulacağı konusunda bilgi sahibi olmaktadır.

Bilgi kaynaklarının organizasyonu aşamasının diğer bir işlemi olan sınıflandırma ise, kütüphanenin dermesinde bulunan kaynakların nitelik ve özelliklerine göre gruplandırılması olarak tanımlanmaktadır. Bilgilerin kayıt altına alındığı bilgi kaynaklarının sınıflandırılması geçmişten günümüze değin üzerinde durulan sorunlardan biri olarak görülmektedir. Bu konuda kütüphaneci bilgin Gabriel Naude, bilgi kaynaklarını bir asker kalabalığına benzeterek, ordudaki askerleri sınıflandırmalarının önemini ne kadar önemli ise, kütüphanelerdeki kaynakları sınıflandırılmasının da o denli önemli olduğunu belirtmektedir (Burke, 2001:104).

Kütüphanelerdeki bilgi kaynaklarını sınıflandırma işlemini, kaynakların içerikleri dikkate alınarak yapılmaktadır. Kaynak sınıflarının oluşturulması işleminde, bilgi profesyonelinin izleyebileceği dört yaklaşımdan söz edilmektedir. Bu bağlamda teknik hizmetlerde çalışan personel, ilk olarak Dewey Onlu Sınıflandırma Sistemi, Kongre Kütüphanesi Sınıflandırma Sistemi gibi genel sınıflandırma sistemlerinden yararlanabilir. Eğer içinde bulunduğu kütüphanenin dermesi daha özel konulardan oluşuyorsa, National Library of Medicine Sınıflandırma Sistemi, Barnard Sınıflandırma Sistemi, Oxford Sınıflandırma Sistemi gibi özel sınıflama sistemlerinden birini tercih edebilir. Bunların haricinde ise yukarıda belirtilen iki sınıflama sistemden herhangi birini temel alarak, kendi kütüphanesinin özel gereksinimlerin bu sistemlere uyarlayabilir ya da yeni bir sınıflama sistemi geliştirebilir (Çakın, 2011: 125-129).

Düzenleme aşamasında kataloglama ve sınıflama işlemlerinin haricinde diğer bir önemli işlem ise indekslemedir. Kaynakların içerisinde hangi bilgilerin olduğunu ve bu bilgilere kaynağın neresinde bulunduğunu göstermek amacıyla, kaynağın içindeki uygun terimlerin seçilerek listelenmesi işlemine indeksleme denilmektedir. Bu işlem yapılırken en önemli husus, kullanılacak olan uygun terimlerin seçilmesidir. Bu anlamda kaynak ile kullanıcı arasında köprü niteliği taşıyan bu terimlerin hem

kaynağın içeriğine uygun olması, hem de kullanıcıların çoğunlukla tercih ettikleri terimle aynı olması gerekmektedir (Çakın, 2011: 130-131).

2.4.2. Kullanıcı Hizmetleri

Kullanıcı hizmetleri, çeşitli kullanıcı gruplarının farklı bilgi alanlarında gereksinim duydukları kaynaklara ulaşması sürecinde kütüphanelerin onlara sunduğu destek hizmetleri olarak tanımlanabilir. Kullanıcı hizmetleri; ödünç verme, kütüphaneler arası ödünç verme, kullanıcı rehberliği, danışma, eğitici ve kültürel etkinlikler, halkla ilişkiler, gezici kütüphane hizmeti, engelli, eve bağımlı bireyler ile kadınlara verilen hizmetler gibi birçok hizmeti kapsamaktadır. Bu hizmetlerin yanı sıra kullanıcıların fiziksel, kültürel, görsel ve işitsel özelliklerine, bireyin yaş gurubuna ve okuryazarlık durumlarına göre de kullanıcı hizmetleri çeşitlenmektedir.

Teknik hizmet aşamalarından geçirilen bilgi kaynaklarının kullanıcıların hizmetine sunulduğu aşamadan itibaren başlayıp, kullanıcıların kütüphaneden ayrılmasına kadar geçen süre içinde verilen hizmetlerin tümüne kullanıcı hizmetleri ya da okuyucu hizmetleri denilmektedir. Kullanıcıların kütüphane dermesini oluşturan bilgi kaynaklarından maksimum düzeyde yararlanmasını amaçlayan bu hizmetler, danışma ve ödünç verme hizmetleri olmak üzere iki genel grupta toplanmaktadır.

2.4.2.1. Danışma Hizmetleri

Danışma hizmetleri, kütüphanelerin kullanıcılar tarafından doğru ve etkin bir biçimde kullanılmasına yardım sağlayan hizmetler grubundan yer alır. Danışma hizmeti, kütüphanede bulunan her türdeki materyale erişim veya kütüphane ile ilgili farklı bir hizmet için kullanıcının doğrudan ya da dolaylı olarak sunduğu sorulara bilgi verme hizmetidir. Kullanıcılar ile bilgi kaynakları arasındaki bağı oluşturma temelini oluşturan bu hizmet, kullanıcıların kütüphane dermesini nasıl kullanacağı konusunda yardımcı olmaktadır. Danışma hizmetlerinin yerine getirilebilmesi için kütüphanenin bu konuda ihtiyaçları karşılayacak temel kaynaklara sahip olması gerekmektedir. Bibliyografya, indeks, katalog, sözlük ve ansiklopedi gibi kaynaklardan oluşan bu kaynaklar, kütüphanenin diğer kaynaklarından ayrı bir yerde hizmete sunulmalıdır.

Kütüphaneleri danışma hizmeti vermeye iten bazı nedenler bulunmaktadır. Kullanıcı sayılarındaki artış, kullanıcıların özel bilgi gereksinimi ve kullanıcıların sonsuz ilgi isteği bu nedenler arasında sayılmaktadır.

Danışma hizmetleri, merkezin büyüklüğü, kullanıcı sayısı ve beklentileri doğrultusunda ve aynı zamanda imkânlar çerçevesinde her kütüphanede farklı düzeylerde sunulabilmektedir. Bu kapsamda yürütülen faaliyetler enformasyon hizmeti, kullanıcı eğitimi ve rehberlik hizmeti gibi farklı alanlara ayrılmaktadır.

Bilgi gereksinimi duyan kullanıcılara bilginin bizzat kendisini verilmesi/iletilmesi şeklinde gerçekleşen enformasyon hizmetleri farklı yöntemlerle gerçekleştirilebilmektedir. Hazır danışma soruları, güncel duyuru hizmetleri, literatür taraması hizmetleri, bibliyografya hizmetleri, seçimli bilgi yayım hizmeti ve öz hazırlama hizmeti enformasyon hizmetleri alanında sunulan türlerden bazılarıdır.

Kullanıcıların bilgi kaynaklarını yeterince ve doğru biçimde kullanılmasını sağlamak, kullanıcıya bilgi arama becerisi kazandırmak, kütüphane çalışanlarına karşı güven duygusunu geliştirmek, bilgi kaynağından yararlanma yöntemlerini öğretmek ve artık kullanıcının bilgiyi ararken onu bağımsız kılmak, kütüphanelerde kullanıcı eğitiminin içeriğini ve önemini yansıtan değerler olarak düşünülebilir. Aslında bu eğitimler sayesinde kullanıcıları kütüphane okuryazarlığı becerisi de kazanmış olurlar.

Kullanıcılara yönelik danışma hizmetlerinden bir diğeri ise rehberliktir. Danışma personeli tarafından verilmesi gereken rehberliğin temelinde, kullanıcıların gerçek ilgilerini tanımlanarak, tanımlanan bu ilgilerde karşılaştıkları sorunları bilgi kaynakları aracılığıyla çözümlemede yardımcı olmaktır. Bu işlemin başarıya ulaşması için kullanıcılarla kuracakları psikolojik yakınlaşma önem arz etmektedir.

2.4.2.2. Ödünç Verme Hizmeti

Kütüphanelerin derme politikaları ile belirlenen esaslar doğrultusunda, kütüphane binası dışına çıkarılmasında bir sakınca bulunmayan bilgi kaynaklarının belirli bir süre dâhilinde kullanıcılarına verilmesi işlemine ödünç verme hizmeti denilmektedir. Bu hizmet yerine getirilirken belirli esaslar bulunmaktadır. Ödünç verme işlemlerinin kayıt altına alınması, ödünç verilen bilgi kaynağının geri getirilmesi, geri getirilen kaynaklar üzerinde özel işlemlerin yapılması, bu kaynağın tekrar kütüphane

dermesindeki yerine yerleştirilmesi ve ödünç verilen bilgi kaynakları ile ilgili istatistiklerin tutulması bu hizmetin içeriğini oluşturmaktadır.

Ödünç verme hizmeti sadece kütüphane ile kullanıcı arasında gerçekleştirilen bir hizmet değildir. Bu hizmet türü kütüphaneler arası işbirliğinin en somut ilişkilerinden biridir. Elektronik ortamdaki bilgi kaynaklarının giderek artması, bilgi işleme, depolama ve iletişim teknolojilerinin kütüphaneler tarafından yoğunluklu olarak kullanılması kütüphaneler arasındaki işbirliğini daha da arttırmıştır. Kütüphaneler bilgi kaynaklarını satın almadaki maliyeti azaltmak ve kullanıcılarının bilgi gereksinimlerini daha iyi karşılayabilmek için kütüphaneler arası ödünç verme işbirliğine gitmektedirler. Çünkü bir kütüphane tek başına bütün bilgi kaynaklarını sağlaması ya da bu kaynakları dermesinde muhafaza etmesi zor görülmektedir. (Tonta, 1997: 100; Tonta, 1999: 494).

3. DEĞİŞİMİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

3.1. Değişimin Tanımı ve Önemi

Değişim, bireyin her ortamda ve çevresiyle olan ilişkilerinde, kendi biyolojik ve psikolojik yapısında meydana gelen bir olgu; insanlığın geleceğine etki eden tüm gelişmelerin anahtar kavramıdır. Değişim, belirli bir süre içerisinde herhangi bir şeyde meydana gelen farklılaşma olarak tanımlandığı gibi; bir bütünün parçalarında zaman içinde oluşan niteliksel veya niceliksel farklılıklara de denilmektedir (Özmen ve Sönmez 2007: 178).

Değişim, içinde bulunduğumuz yüzyılda en çok üzerinde durulan kavramlardan birini oluşturmaktadır. Bireyler ve kurumlar, ihtiyaçlar ve yaşanan gelişmeler doğrultusunda sistemsel olarak devamlı bir değişime uğramaktadır.

Endüstri devrimi ile hızlanan değişim süreci, insanoğlunun her alanına etki etmektedir. Özellikle 20. yüzyıldan itibaren daha dinamik bir yapıya kavuşan değişim olgusunun, kurumları ve toplumlar üzerinde etkisi büyük olmuştur. 20. yüzyılın sonlarına doğru gelindiğinde ise bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan önemli gelişmeler, insanoğlunun tüm alanını etki altına alacak olan değişimlerin ana çerçevesini oluşturmuştur. Bu etki devamlı olarak kendini göstermeye devam etmiş ve etmektedir.

21. yüzyıl, değişim olgusunun kurumlarda ve toplumda iyice hissedildiği dönemdir. Bilgi çağı olarak adlandırılan bu dönemde bilginin gücü daha önceki dönemlerde olmadığı kadar hissedilmiştir. Teknolojik gelişmelerin temelini oluşturan bilgi, küreselleşen ve rekabet ortamındaki dünya yapısının çizgilerini değiştirmektedir. Yeni teknolojik gelişmelere yön veren ve ekonomik kalkınmanın itici gücü haline gelen bilgi, toplumun bilinçlenmesini sağlayarak toplumdaki beklentileri değişikliğe uğratmıştır. Bilginin gücünü gösteren bu durum, toplum hizmetini yürüten kurumların yapısını ve yönetim şekillerini de değişmeye zorlamıştır.

Bu anlamda kurumsal değişim, yaratıcılık, yenilik yaratma, büyüme ve gelişme gibi olay ve olguların tümünü içine alabilecek derecede geniş kapsamlıdır ve varlığını devam ettirebilmek için her kurum değişimi, kendi kurum yapısı içine yerleştirmek zorundadır (Tuncer, 2013: 910-911).

Hızla büyüyen küreselleşme ve küresel rekabete bağlı olarak yaşanan ekonomik krizler, gelişen teknoloji ile değişen pazar koşulları ve bilgi ekonomisi kurumları yeniden yapılanmaya zorlamaktadır. Bu durum toplumun tüm alanlarında olduğu gibi çalışma hayatında da önemli değişikliklere sebep olmaktadır. İşgücündeki değişen yapı, nitelikli işgücü oranındaki artış bu değişimlere uyumunu gerekli kılmaktadır. Endüstri toplumundaki hizmet anlayışı, bilgi toplumunda yerini farklı hizmet anlayışlarına bırakmaktadır. Yaşanan teknolojik gelişmeler o toplumu inovasyon güncellemelerini zorunlu kılmaktadır (Düzel Dilden, 2010: 7).

Kurumlardaki değişimler, o yapı içinde belirlenmiş hedef ve amaçlar daha kolay ve verimli biçimde ulaşılmasını sağlar. Bu sebeple bir kurumda oluşturulan değişim olgusunun önemli amaçları olur. Değişimin bu amaçlar doğrultusunda gerçekleştirilmesi gerekmektedir. İşin etkinliğini ve verimliliğini arttırmak, kurumsal yapının niceliğini ve niteliğini korumak ve yükseltmek, yeniliklere açık olmak, çalışanların motivasyonunu ve tatmin düzeyini arttırmak bu amaçların bir kısmını oluşturmaktadır (Dursun, 2007: 15-17).

Değişim olgusunun hız kesmeyen yapısı altında her geçen gün daha fazla kurum, hizmetleri ile birlikte kendi iç ve dış unsurlarını sorgulamaya başlamıştır. Kurumlar, içinde bulunduğu ortamın yaşadığı değişeme ayak uydurabilmek için artık seyirci kalmamaktadır. Varlıklarını sürdürebilmek için değişime ayak uydurması gerektiğini fark etmiştir. Fakat kurumlardaki değişimin gerekliliği yanında, organizasyonların yeterli düzeyde değişip değişmediği, bu değişimin sürekli olarak nasıl sağlanabileceği ve değişime nasıl ayak uydurabilecekleri tartışılmaktadır. Yani kurumlar gerçekleştirdikleri işi, diğer kurumlarla olan ilişkilerini, iş yapma usullerini ve çoğu prosedürlerini sürekli olarak değiştirmek zorundadır. Bu bağlamda kurumun her düzeyde mensupları da gerçekleşen değişime alışık olmalıdır (Uslu, 2006: 7).

3.2. Değişimin Gerekliliği

Teknolojideki gelişmeler, küreselleşme, rekabet, farklılaşan müşteri talepleri, siyasi ve ekonomik dalgalanmalar gibi tüm bu unsurlar kurumların örgüt yapılarına ve işleyişlerine etki etmektedir. Bunlar kurumu hem içten hem de dıştan değişime iten baskı unsurlarını oluşturmaktadır. Bu koşullar içerisinde örgütler öncelikle

varlıklarını devam ettirebilmek için çaba sarf etmektedir. Bunu yaparken de örgütün misyon ve vizyonunu üst seviyelere çıkararak, değişimi en doğru ve etkin şekilde yönetme çabasına girmektedirler.

Kurumlar sıradanlaşmayı önlemek, diğerleriyle rekabet sorunu yaşamamak ve kurum performanslarını üst seviyelere çıkarmak gibi nedenlere bağlı olacak değişmeyi bir çözüm aracı olarak görmektedir. Teknolojik gelişmelerle birlikte bilişim sistemlerinin yaygın olarak kullanılması ve yeni üretim sistemlerinin ortaya çıkması, kurumları farklı ürün ve hizmet alanlarında ilerleme noktasında zorlamaktadır. Bu nedenle kurumları değişimin gerekliliğine zorlayan etkenler bulunmaktadır. Bunları üç ana başlık altında toplamak mümkündür.

3.2.1 Bilgi ve İletişim Teknolojilerinde Gelişmeler

Teknolojinin en önemli ayağını bilgi ve iletişim alanları oluşturur. Ekonomik gücün temellerini oluşturan bilgi, insanoğlunun her alanında gelişmesinin temelini oluşturur. Bilginin olmadığı yerde kurum gücünden bahsetmek zordur. Bilginin etkili bir şekilde kullanımı ve paylaşımı kurumun verimliliğini arttırarak, her alanda o kuruma önemli fırsatlar kazandırır. Bilgi ve iletişim teknolojilerini etkin olarak kullanamayan kurumların geleceğini tehditler barındırır. Bu nedenle her kurumda mutlak suretle teknolojinin sunduğu fırsatların iyi değerlendirilmesi ve tehditlere karşı önlem alınması gerekir.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin çağı olarak adlandırılan 21.yüzyıl, değişim olgusunun diğer dönemlere göre en hızlı ve en çok yaşandığı dönemdir. Bu dönemin temel taşı olan bilgi, değişen toplumların ve kurumların ekonomisine yön veren güçtür. Kurumların veya organizasyonların başarıları, bilgiyi kullanabilmelerindeki yeteneğe bağlı olarak ortaya çıkar. Bu bağlamda bilgi, dünyada yaşanan veya yaşanacak olan tüm değişim süreçlerinin baş aktörü olarak görülebilir. Uluslararası ve bölgesel işbirliklerinin önem kazandığı bu dönemde yeni teknolojik buluşlar, uluslararası standartların gelişmesine ve değişmesine sebep olmaktadır. Ekonomik kalkınmanın önemli güçleri arasında değerlendirilen insan kaynağı ve bilgi, kurumların hem yönetim tarzlarında, hem de kurumsal faaliyetlerinde önemli değişikliklerin nedeni durumundadır (Taşlıyan ve Karayılan, 2004: 255).

3.2.2. Küreselleşme ve Global Yapı

Küreselleşme, dünyadaki ekonomik, siyasal ve kültürel bütünleşmenin kaçınılmaz sonucudur. Üretilen bilgilerin ve teknolojilerin küresel düzeyde kullanılması, ekonomik yapını evrenselleşmesi, devletlerarası yeni ilişki ve etkileşim biçimlerinin ortaya çıkması, kurumsal mekânların birbirlerine yakınlaşması, dünyanın küçülmesi, sınırsız rekabet ve serbest dolaşımın hâkim olduğu bir pazarın dünya ölçeğinde büyümesi kısacası dünyanın tek pazar haline gelmesi küreselleşmenin göstergeleri arasında bulunmaktadır (Kaçmazoğlu, 2002: 49). Ayrıca küreselleşme ile yakından ilişkisi olan rekabet edebilirlik kavramı bilgi çağının önemli olguları arasında bulunmaktadır. Rekabet edebilirlik, bir ülkenin ulusal ekonomi politikasını küresel pazarda diğer ülkelere göre daha etkili olarak sürdürebilmesini ifade etmektedir (Toulmin, 1999: 906).

Her kurumun kuruluş amaçları doğrultusunda belirli bir faaliyet alanı bulunmaktadır. Her kurum içinde bulunduğu faaliyet alanındaki gelişmeleri sürekli takip etmek ve bu bağlamda kendini sürekli güncellemek zorundadır. Küreselleşme süreciyle birlikte, kurumların uluslararası ilişkilerinde yeni sistemler oluşmaya başlamıştır. Bu sistemler kurumların yeniden şekillenmesine yol açmaktadır. Özellikle ekonomik sistemde yaşanan gelişmeler kurumlarda değişimin temellerini oluşturmaktadır. Küreselleşen bu ekonomik sistemdeki bütün faaliyetler, gelişen iletişim teknolojilerinin sunduğu elektronik ortamlarda gerçekleştirilmektedir. Kısaca küreselleşmenin en önemli gücü olan bilgi, yeni ekonomik sistemin gelişmesine önderlik etmektedir.

Hızlı ve etkili kullanımın yolunu açan dijital bilgi kaynakları, bunlardan üst düzeyde yararlanan kurumların uluslararası piyasalarda yerini üst seviyelere taşımaktadır. Uluslararası piyasalarda çok sayıda yer edinen kuruluşların sahibi olan toplumlar, bu durumundan fayda sağlamaktadır. Uluslararası kimlik kazanan kuruluşlar aynı zamanda bağlı bulunduğu ülkenin devlet yapısına işlevsellikleri ve standartları yönüyle örnek olmayı sürdürmekte ve zaman içinde devlette bürokrasinin yeniden yapılanmasına etki etmektedir. Örneğin Türkiye'nin Avrupa Birliğine (AB) tam üyelik sürecinde yaşadığı kurumsal değişimler, küreselleşme sürecinin bir parçası olarak görülebilir. Bu doğrultuda AB'nin yönetim yapısına katılmayı hedefleyen ülkelerin, o birliğin standartlarına kavuşması için küresel yapıya uygun olarak

değişimler geçirdiği görülmektedir. AB standartlarına kavuşturma çabası gerek mevzuat gerekse kurumsal yapı olarak küresel değişime dikkat çekmektedir.

3.2.3. Toplumun İhtiyaç ve Beklentilerinin Değişmesi

Toplumun her bireyi bir kurum ya da organizasyonun kullanıcısını oluşturmaktadır. Çıktısı hizmet veya ürün olan hangi kurum olursa olsun, tüm bu kurumların en önemli unsuru kullanıcıdır. Bu sebeple kullanıcı, kurumların hizmet ve ürünlerindeki değişim sürecini belirleyen en etkili unsurdur.

Bilgi çağında yaşanan hızlı gelişmeler, toplumun yapısında keskin değişikliklere sebep oluşturmaktadır. Bu değişikliklerin baş aktörü ise kullanıcılardır. 21. yüzyılda yaşanan teknolojik gelişmeler, kullanıcı yapısında ve beklentilerinde önemli değişikliklerin yaşanmasına neden olmuştur. Kurumlar hizmet ve ürünlerini artık bu değişen kullanıcı beklentilerine göre oluşturma sürecine yönelmiştir. Kullanıcı beklentilerini nitelikli bir şekilde karşılayabilme yarışına giren kurumlar, kullanıcılarından gelen bildirimleri dikkate alarak ürünlerini kaliteli ve çeşitli hale getirmeye çalışmaktadır.

Duke Üniversitesi'nde geleceğin kütüphane modelleri üzerine yapılan bir araştırmada, kullanıcıların gereksinim duydukları bir bilgi kaynağına erişebilmeleri için, o bilgi kaynağının bazı özelliklerine sahip olmalarını gerekli görülmektedir. İyi bir bilgi kaynağı, az emek ve bedel ile kolay ve hızlı bir şekilde uzaktan erişilebilen tür olarak nitelendirilmektedir. Bu durum kullanıcıların beklenti ve isteklerindeki değişimlerin nasıl bir istikamete doğru gittiğini göstermektedir (Rader, 2001: 28).

3.3. Kurumsal Değişim ve Kurum Kültürü

İnsanoğlunu etkisi altına alan değişimin temelde iki tarafı bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, sürekli yenilenen, geliştirilen ve etkileri tüm insanlık tarafından hissedilen teknolojidir. İkincisi ise, hayatımızın neredeyse tüm alanlarını etkileyen bu teknolojiyi kullanan insan ve kurumsal taraftır. Bu anlamda değişim olgusunun temelini oluşturan bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler kurumsal yapıları da değişime itmektedir. Kurumsal değişim, yenilikçi ve gelişmeye odaklı tüm olguları içine alan ve kurumun varlığını devam ettirebilmek için değişimlere uyum sağlama sürecini sürdüren yapıdır (Taşlıyan ve Karayılan, 2004: 255).

Kurumsal değişim, bir kurumun çevresiyle bütünleşmesinde ve çevresinde meydana gelen değişmelere hızla uyum gösterebileceği bir esneklik kazanmasında rol oynayan bütün yönetsel ve kurumsal tutumların, her düzeydeki insan yeteneğinden, bilgisinden ve kişilik özelliklerinden yararlanılarak geliştirilmesi süreçlerinin toplamına denilmektedir.

Teknolojinin etkisiyle yeni nesil kurumlar oluşmaktadır. Bu durum geleneksel kurum yapılarıyla yeni nesil kurum yapılarının çatışmalarına neden olmaktadır. Yeni nesil kurumlar, kişisel gelişime, takım gelişimine ve kurumsal gelişime daha çok önem vermektedir. Yenilikçiliği ve değişimi kurumun amaç ve hedefleri doğrultusunda odak noktaya alan bu tür kurumların faaliyetlerindeki tüm yetenekler, sistem yaklaşımı entegrasyonuna verilen önemden kaynaklanmaktadır. Kurumların başarılı olabilmeleri ve mevcut başarılarını sürdürebilmeleri için kurumsal değişim yöntemlerini iyi kavramış olması gerekmektedir. Böylelikle kurumların değişimlere karşı uygun tepkiler göstermesi beklenmektedir.

Bir kurumun kurumsal değişiminin ne zaman başlaması gerektiği ve kurumu bu değişime zorlayan nedenlerin neler olduğunun tespit edilmesi o kurum için kritik önem taşımaktadır. Bu sebeple kurum yöneticileri, kurumsal sistemlerindeki değişiklerin nedenlerini belirlemeli ve bu amaca yönelik olarak kuruma uygun değişim stratejileri uygulamalıdır. Bu stratejiler kurumun bölgesel ve ulusal sınırları içindeki konumunun yanı sıra, uluslararası platformdaki konumuna uygun gelişmelere göre belirlenmelidir.

Kurumlar iç ve dış çevresinde meydana gelen değişimler karşısında, kurumsal yapısındaki dengeyi korumak için, değişime paralel olarak etkinliklerini arttırarak daha doğru bir değişim süreci oluşturmaktadır. Bu değişim süreci kurumların iş yapış şekillerinden kullandıkları teknolojiye kadar pek çok yönetsel ve idari alanı etkilemektedir. Bu nedenle kurumların hizmetlerine devam edebilmeleri ve kendilerini geliştirebilmeleri için, etraflarında oluşan ya da oluşacak olan değişimleri takip etmeleri gerekmektedir (Penfold, 1999: 93).

Teknolojik gelişmeler, yönetsel yenilikler, ekonomik farklılaşmalar, pazar değişimleri, mevzuat değişiklikleri, sosyal ve politik faktörler ve değişen müşteri tercihleri kurumları dış etkenlere bağlı olarak değişmeye zorlayan etkenler arasında en bilinenleridir. İnsan kaynaklarında yaşanan sorunlar, kurumsal yetersizlikler,

finansal sıkıntılar ve sorunlar, yönetsel davranış ve kararlar ile yeni uygulamalar gibi unsurlar ise içsel nedenler arasında sıralanmaktadır. Kurumsal değişim ihtiyacının hem içsel hem de dışsal dinamiklerinin ortak etkisiyle meydana gelmesi durumunda ise, hem iç çatışmalar azalmakta hem de değişimin daha hızlı gerçekleşmesi mümkün olmaktadır.

Sonuç olarak kurumların kurumsal değişime karşı oluşturdukları iki tutumu bulunmaktadır. Birincisi çevresinde yaşanan gelişmelere paralel olarak kurumsal değişime gereksinim olduğunu kabul etmek; ikincisi ise kabul edilen bu değişim süreci ile ilgili nasıl bir çalışma yapılması gerektiğini belirlemektir. Kurumsal değişimlerde belirli temel amaçlar bulunmaktadır. Bunlar;

- Sağlıklı bir kurumsal ortamın oluşturulması ve bütünlüğün kuruması,
- Kurumun gelişim ve büyümedeki sürekliliğinin sağlanmasıdır.

Bu amaçlara ulaşmak için gerçekleştirilen uygulamalar, kurumsal değişimin başarılı şekilde sonuçlanmasını sağlayabilecektir. Böylece kurum çalışanlarının ve kullanıcılarının kuruma olan güveni ve desteği artacak, çalışanların problemlere karşı hızlı ve etkin çözüm yolları üretmeleri sağlanacak, kurum geleceğe daha sağlam biçimde hazırlanacak ve kurumun toplum içindeki prestiji artacaktır.

3.4. Kurumları Değişime İten Faktörler

Kurumları değişime zorlayan nedenler türlerine göre birkaç sınıfa ayrılabilir. Bunlardan ilki, değişime zorlayan dış ve iç nedenlerdir. Diğer bir ifadeyle bir kurumun değişimi iç ve dış faktör sebepleriyle başlar. İçsel nedenler, kurumların yapılarındaki bazı gelişme, durum ve olaylarla bağlı olarak oluşmaktadır. Düşük verimlilik, çalışanlardaki düşük moral düzeyi, hizmetteki kalitenin azalması, kişiler veya gruplar arasındaki yoğun çatışmalar ve çalışanların beklenti düzeylerindeki artış gibi unsurlar, o kurumun içinde değişikliklerin oluşmasına sebep olmaktadır. Ayrıca bunların yanı sıra uygulamalardaki yavaşlık, yanlış kararlar verilmesi, kurumun değer ve amaçlarında oluşan değişimler, kurumun performansının düşüklüğü ve yetersizliği, başka benzer pozisyonlarında değişim programlarının başlatılmış olması, yöneticilerin yeterli bilgiye sahip olmamaları, ekonomik ve teknolojik sorunların ortaya çıkması iç sebepler arasında gösterilmektedir (Dursun, 2007: 40-41).

Kurumları dışarıdan etkileyen faktörler ise kurumları değişime daha da zorlayan nedenler arasında değerlendirilir. Kurumsal yapıyı etkileyen dış çevresel faktörler, bazen kurum için yeni fırsatlar oluşturabilir; bazen de tehlike oluşturacak yönde gelişmelere neden olabilir. Kurumlar gelişen bu fırsat ve tehlikeleri önceden görerek kurumun yararına olanları benimsemeli, tehlikeleri de ortadan kaldıracak yollar aramalıdır. Kurumları değişime zorlayan dışsal nedenlerin başında ekonomik, sosyal ve demografik koşullar gelir. Ayrıca bunların dışında teknolojik değişimler, kültürel değerlerde görülen değişimler, bilim alanında ortaya çıkan değişimler, kurumların amaçlarında görülen değişimler, bireylerin gereksinimlerinin artması ve kaynaklardan yararlanma biçimlerindeki farklılıklar değişime neden olan dış faktörler arasında sıralanmaktadır (Tablo 3.1) (Seren, 2005: 43-44).

Tablo 3.1: Değişime etki eden dış faktörler

Toplumsal Yaşam Alanındaki Faktörler:	• Bilgi Toplumuna Yöneliş • Tüketim Toplumuna Yöneliş • Kentleşme
Teknolojik Alandaki Faktörler:	• Mikro Elektroniğin Gelişimi • Biyoteknolojinin Gelişimi • İletişim Teknolojilerinin Gelişimi
Ekonomi Alanındaki Faktörler:	• Yeni Rekabetçi Pazarın Ortaya Çıkması • Sorumlu İşletmecilik ve Sosyal Sorumluluk Yaklaşımının Gelişmesi
Demokratikleşme Alanındaki Faktörler:	• Katılım ve Demokrasinin Gelişmesi • İnsan Haklarının Yaygınlık Kazanması • İnternet Demokrasisinin Yaygınlaşması
Doğal Çevre Alanındaki Faktörler:	• Ekonomik Yapının Dönüşümü • Çevresel Sürdürülebilirliğin Tüketim Boyutunu Dönüşümü
Demografik Alandaki Faktörler:	• Nüfusun Dönüşümü • Gelir Dönüşümü • Yaşam Standardının Dönüşümü

Kaynak: Taşkın (2005)

3.4.1. Kurum Dışı Faktörler

Kurumlar dış çevresinden aldıkları çeşitli girdileri, kendi içinde işleyerek değiştirir ve elde ettiği çıktıları tekrar çevresine sunmaktadır. Bu süreç ne kadar başarılı bir şekilde gerçekleştirilirse kurumun başarısı da o derecede oluşacaktır. Kurumun değişim sürecini etkileyen dış etkenler bu başarının şekillenmesinde büyük etki göstermektedir. Bu dış etkenler kurumun değişim sürecine bazen fayda sağlarken, bazen ise zarar verebilmektedir (Dursun, 2007: 40-41). Çalışmanın bu bölümünde kurumları dışarıdan etkisi altına alan toplam beş faktörlerden söz edilmektedir.

3.4.1.1. Teknolojik Faktörler

Teknoloji, insanın üretim faaliyetlerinde bulunurken, fayda yaratmak amacıyla başvurduğu bilgilerin toplamı olarak tanımlanabilir. Teknoloji, özellikle 21 yüzyılda yadsınamaz boyutta ilerlemiştir. Artık hayatımızın her alanında kendini göstermektedir. Teknolojinin insanlara yararlarının yanı sıra, insanlara hatta tüm canlılara verdiği zararlar da bulunmaktadır. Örneğin teknoloji sayesinde insanlar her yerden internete girebilmekte ve tüm gelişmelerden anında haberdar olabilmektedirler. Önceden bir araştırma için kütüphanelere gidip saatlerce beklerken, şimdi internet sayesinde çok daha kısa sürede ve her yerden kütüphanedeki bilgi kaynaklarından bilgi elde edilebilmektedir. Bu durumu internetin hem yararı hem de zararı olarak da görebiliriz. Kısa sürede istediğimiz bilgiye ulaşmak teknolojinin yararı olarak görülse de kütüphanelere gitmeden bir tıkla bilginin önümüze gelmesi hem araştırmacı yönümüzü olumsuz etkilemekte hem de kütüphanelerin önemini yitirmesine neden olmaktadır.

Teknoloji, bu yüzyıl içinde her alanda değişimin ana faktörüdür. Teknoloji, toplumun yaşadığı evreni veya alanı değiştirme ve dönüştürme yolunda geliştirilen teknolojik ürünlerin toplamıdır. Diğer bir ifadeyle teknoloji, bir hizmet alanını geliştirebilmek için tüm üretim etmenlerini bir araya getirerek kurumların üretime katılmalarını sağlayan teknik bilgilerin tamamıdır (Güzel, 1996: 6).

Teknoloji, kurumların tüm faaliyet alanlarını etkilemektedir. Kurumun hangi hizmet alanında işleyişine nasıl devam edeceğini ve bu konuda sahip olması gereken niteliklerin ve donanımların neler olacağını belirlemektedir. Teknolojik değişim, bir kurumun sunduğu hizmetlerin tüm alanlarına işlemektedir. Bir kurum eğer bu

değişime açık olmazsa varlığını da yitirmeye başlamış olacaktır. Teknolojik çözümler, bir ürünü veya hizmeti daha etkili bir biçimde gösterebilmek için tasarlanır (Niğdelioğlu, 2007: 6-7).

Teknolojik ilerleme aynı zamanda toplumsal ve kurumsal bir ilerlemedir. Çünkü teknolojik değişmeler toplumsal ve kurumsal değişimlerin hem nedeni hem de sonucu durumundadır. Teknoloji, bir toplumun ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal hayatını diğer faktörlerden daha çok şekillendirmektedir. Makinanın sanayi toplumunun ortaya çıkmasında oynadığı rolün bilgi toplumundaki karşılığı ise bilgi teknolojileridir. Bilgi teknolojisi ile bilginin üretim alanı değişmiş, işlenme hızı, kullanım alanları, veri hacmi ve kullanılabilirliği artmıştır. Bu durum kurumların planlama, uygulama, değerlendirme ve denetleme durumlarını büyük ölçüde değiştirmiştir. Bilişim teknolojisi ürünleriyle birlikte, bilgiyi işleyen, depolayan ve yeni bilgiler üreten insanlar kurumları değişime sevk etmiştir (Tunçer, 2013: 900).

Günümüz bilgi çağında yönetim şekillerinin ve kurumsal yapıların değişmesi kaçınılmazdır. Teknolojiyi iyi kullanabilen ve bunu hizmetlerine uygulayan kurumlar başarılı sayılmaktadır. Ayrıca bu gelişmeler sayesinde kurumlar ekonomik, kültürel, sosyal ve küresel anlamda kazanımlar sağlamaktadır. Örneğin teknolojideki gelişmeler sayesinde kurumların bilgiye erişme maliyetleri azalmaktadır. Kurumlar elektronik haberleşme ortamları ile zamanı daha etkin kullanılırken, dijital teknoloji ile kurumun hizmetlerini daha aktif bir biçimde topluma sunabilmektedir. Bu bağlamda kurumların teknolojik değişimi göz ardı etmesi mümkün değildir. Çünkü değişimi benimseyen küresel pazar, teknolojik değişim ve gelişmeleri takip etmeyen kurumları bu pazardan çıkarmaktadır. Bu nedenlerden dolayı, kurumların teknolojik değişimi izlemelerini zorunlu hale getirmektedir.

3.4.1.2. Ekonomik Faktörler

21. yüzyıl dünyasındaki ekonomik gelişmeler büyük bir hızla ilerlemektedir. Ekonomik alanın ilerlemesiyle birlikte kurumların faaliyet gösterdikleri pazarlar, arz talep dengeleri, rekabet koşulları, maliyetleri ve hizmet faktörleri değişmektedir. Değişen bu alanlar kurumları yapısal anlamda değişime zorlamaktadır. Kurumlar gelişen ekonomik sistem içerisindeki yerlerini korumak ve daha da ilerlemek için

yapılarını ve faaliyet biçimlerini, çevresinde oluşan ekonomik değişikliklerle en uygun biçimde uyarlamak zorundadırlar.

Ekonomik yapıdaki ilerlemelerin kurumları etkilemesinin yanında, ekonomideki gerilemeler de kurumları etkilemektedir. Örneğin ülkemizde görülen enflasyon artışı pek çok kurumun kötüye gitmesine neden olmaktadır. Ekonomik anlamda güçlü olmayan bir kurum hizmetlerini de çağının ilerlemelerine göre geliştirmesi zorlaşır (Tabancalı, 2003: 321).

3.4.1.3. Sosyo-Kültürel Faktörler

Kurum kültürü, toplumun kültürel ve sosyal yapısına uygun bir şekilde oluşmaktadır. Toplumsal yapıda oluşabilecek değişimler doğrudan kurumları etkilemektedir. Kurumlar bu değişimler karşısında sosyo-kültürel yapısını değiştirmek için faaliyet alanlarını devamlı kontrol altında tutmak zorundadır. Bu sebeple kurum kültürünü doğrudan yönlendirmek mümkün olmadığı için değiştirmek de güçtür. Fakat tümüyle bir değişmezlik de söz konusu değildir. Eğer kurumun sosyo-kültürel stratejileri kendi ana hedeflerini desteklemez ise değişim zorunluluğu ortaya çıkar. Yani kurum kültürü kurumun başarısı için temel güçlerden biri olma özelliğini yitirmemelidir.

Küreselleşme ile birlikte ulus devlet anlayışının giderek önemini kaybedip vatandaşlık unsurunun önem kazanması, kentleşme oranın giderek artması, özgürlükçü düşüncenin yaygınlaşması, yaşayış tarzlarının farklılaşması ve laikleşme eğilimlerinin artması dünyada yaşanan sosyo-kültürel değişimlerdendir. Kurumlar, hem iç hem de dış çevreleri itibariyle sadece ekonomik ve teknolojik bir yapı olmayıp, aynı zamanda sosyo-kültürel bir yapıdır. Sosyo- kültürel alanda yaşanan değişmeler, kurumları da yakından etkilemektedir. Köyden kente artan göçler, yoksulluk, toplumsal değerler, teknoloji, kadınların işgücüne katılması, gelişmiş ülkelerde nüfus artışının yavaşlaması, yaşlı insan sayısının artması gibi sosyo-kültürel gelişmeler kurumların yönetimlerini ve hizmetlerini değişime yönlendiren konular olmuştur (Çalışkan, 2007).

3.4.1.4. Hukuki ve Politik Faktörler

İnsan, yaşam alanı olan toplumda kendini hissettirme ve kendi görüşüne uygun politik yapıların oluşması eğiliminde olan canlıdır. Birey, grup ve kurumlarla olan

ilişkilerinde hem bireysel hem de toplumsal varoluşunu koruma altına alma ihtiyacı duyar. Bu nedenle de içinde yaşadığı grupla birlikte yasalar gibi toplumsal normlar oluşturarak ve/veya oluşuma destek vererek toplum ile olan ilişkilerini düzenler. Böylece hukuki alanda oluşan yasal düzenlemelerin parçası olur ve bunları sürekli olarak takip eder. Hukuki ve politik alanlarda yaşanan değişimler insanların ve kurumların hak ve özgürlüklerini de etkiler.

Hukuki ve politik çevre şartlarındaki değişim kurumların örgütsel yapısını bireylere tesir edecek şekilde etkileyebilir. Bir kurum, toplumun vazgeçilmez unsurlarından din, töre, gelenek ve görenek gibi toplumsal ilişkileri düzenleyen ilke ve kuralların yanında, toplumun yaşama düzenini sağlayan anayasa, yasa, tüzük, yönetmelik gibi mevzuatlara da uymak zorundadır. Her kurum hizmetlerine esas teşkil eden süreçlerini bu toplum kurallarına ve mevzuata uygun olarak planlar. Bu sebeple hukuksal değişimler de kurumsal değişimin bir bölümünü oluşturmaktadır (Güzel, 1996: 6-7).

Kurumların faaliyet gösterdiği ülkenin hukuki ve politik durumu, kurumların hizmetlerini sürdürmelerini ve gelişmelerini sağlayan önemli dış faktörlerdendir. Politika, insanların genel kuralları yapması, koruması ve düzeltmesi aktivitelerinin bütününü sağlayan toplumsal ilişki, uzlaşma, işbirliği durumlarının devlet yönetimi tarafından düzenlendiği yüksek düzeydeki yönetim faaliyetidir. Devletin yürüttüğü ulusal ve uluslararası politikaları ekonomiyi ve kurumları yönlendirmektedirler. Devletin izlediği ekonomik politika, kurumların ileriyi görmesine ve kurumun hangi yönde değişim geçirmesinde gerekli önlemleri alma çalışmaları açısından kurum planlarını doğrudan doğruya etkilemektedir. Hukuk, yine devletin politikaları çerçevesinde toplumun yaşantısını düzenleyen kuralların bütününü oluşturmaktadır. Devlet tarafından ulusal veya uluslararası çerçevede kabul ettiği tüm hukuksal olgular toplumu dolayısıyla kurumları etkilemektedir. Değişen dünya yapısının her geçen gün yeni hukuki olguları oluşmaktadır. Bu hukuki olgular kurumların değişimine anında etki etmektedir. Çünkü hukuki tüm olgular toplumsal hayatı ve kurumları düzenlemek için vardır.

3.4.1.5. Küresel Faktörler

Teknolojik, ekonomik, sosyal ve kültürel alanlarda meydana gelen gelişmeler pazarların küreselleşmesine ve uluslararası rekabetin boyutsal olarak değişmesine yol açmaktadır. Sürekli değişen şartlar altında küresel ortamda uzun vadede varlığını sürdürmek isteyen kurumlar, değişime ayak uydurma sürecinde zorlanır, büyük bir tehdit ve tehlike altında bulunur. Bu nedenle küresel alanda rekabet üstünlüğünü elinde tutarak başarılı olmak isteyen kurumlar başarıyı, çevresinde meydana gelen değişimleri anında fark edip bunları kurumun işleyişine adapte ederek sağlamaktadır.

Teknolojik gelişmeler tüm dünyada yeni eğilimler ve değişimler sunmaktadır. Bu gelişmeler, kurumlara düşük maliyet ile yüksek kalite, stoksuz çalışma, tam zamanında ve kaliteli üretim, yalın organizasyon, toplam kalite yönetimi, değişim mühendisliği ve öğrenen örgütler gibi yeni üretim ve yönetim araç ve süreçleri ile tanıştırmıştır. Bunun en önemli göstergesi kurumların hizmet politikalarındaki ve yapısal özelliklerindeki değişim ve gelişmelerdir. Bilgi çağı ile birlikte kurumların üretim anlayışı, fiziki ürünlerden hizmete dönüşmüş, profesyonel ve alanında uzman yöneticiler artmış, fizik gücü yerine beyin gücünü kullanan bireyler yetişmiştir.

Küreselleşmeye bağlı olarak belirli hizmet sınırlarının artık ortadan kalktığı ve rekabet ortamının ciddi anlamda arttığı görülmektedir. Bu ortamda kurumlar varlıklarını devam ettirebilmeleri için mevcut kurumsal yapılarını, hizmet anlayışlarını ve personel niteliklerini değiştirmek zorunda kalmışlardır (Tetik, 2008: 8-9).

3.4.2. Kurum İçi Faktörler

Kurumları değişime iten iç faktörler, kendi bünyelerinde yaşanan gelişmeler ve yeni durumlarla ortaya çıkmaktadır. Kurum çalışanları veya kullanıcılar/müşteriler arasında yaşanan çatışmalar/uyumsuzluklar, çalışanların yükselen eğitim düzeyi ve beklentileri, yönetimin motivasyon düzeyindeki düşüşler, ürün veya hizmet kalitesindeki azalışlar gibi çeşitli unsurlar kurumları değişime zorlayan iç faktörlerin bir kısmını oluşturmaktadır (Barutçu, 2000: 53).

Kurumların en alt tabakadaki çalışanından en üst seviyedeki idarecisine kadar tüm çalışanların uyum içinde olması gerekmektedir. Kurum personelinde gerçekleşen

veya gerçekleşecek tüm yeni gelişmeler kurumun tamamına etki etmektedir. Bu sebeple kurum içi dengenin sağlanması kurumun gelişmesinde ve değişmesinde önemli bir durumdur.

Kurumsal değişimin nedenleri yalnızca toplumsal, ekonomik ve teknolojik çevre koşullarıyla sınırlandırılamaz. Çünkü kurumlar bu dış faktörlerin dışında bir takım iç faktörler ile de kurumsal değişimlerini yapılandırmaktadır. Kısacası büyüme-küçülme durumları, şirket birleşmeleri, yöneticilerin değişmesi ve bir takım kurumsal eksiklikler gibi kurumları değişime zorlayan kurum içi faktörler bulunmaktadır (Aksoy, 2005: 26).

3.4.2.1. Kurumsal Büyüme Faaliyetleri

Kurumlar, küresel rekabet ortamında ayakta kalmaya, çağın şartlarına göre gelişmeye ve değişime ihtiyaç duyarlar. Bu anlamda bir kurumda değişimi zorunlu duruma getiren önemli gelişmelerden biri, kurumun büyüme kararıdır. Büyüme faaliyeti çeşitli alanlarda gerçekleşebilmektedir. Gerek kurumsal itibar olarak gerekse ekonomik yapı olarak her kurumun kendi ihtiyaç ve beklentilerine göre büyüme neden(ler)i vardır (Çalışkan, 2007: 31).

Örneğin bir kurumun ekonomik olarak büyümesi, o kurumun hacim artışını ve niceliksel olarak gelişmesini ifade etmektedir. Fakat kurumlar arasında yapılan işbirlikleri ve birleşmeler ise o kurumların organizasyonlu değişimle sonuçlanan bir büyümeyi yaşadığını gösterir.

Kurumsal büyümeye bağlı oluşan gelişmeler, kurumlarda olumlu değişimlerin yanında olumsuz değişimlere de neden olabilmektedir. Örneğin kurumlarda yetki, sorumluluk, karar verme, grev alanları ve denetim gibi konularda çatışmalar çıkabilmektedir. Bu durumlarda da kurumsal değişim zorunlu olmaktadır (Toker, 2007: 16).

3.4.2.2. Performans Düşüklüğü ve Gerileme Eğilimi

Teknolojik gelişmelere bağlı olarak kurumların istihdam alanlarındaki işgücü niteliklerinin farklılaşması, yeni iş yasalarının çıkarılması ve çalışma koşullarının değişmesi kurumlardaki çalışanların demografik yapısını da değiştirmektedir. Çalışanların yaşam düzeylerini ve beklentilerini karşılayamayan, politik ve

sosyolojik değer ve yönelimlerine ayak uyduramayan kurulumlarda performans oranları düşmektedir.

Kurumlar bazen kurumsal hedeflerinde başarıya ulaşmak için stratejiler belirlerken, teknolojik yapılarını yenilerken ve kurumsal yapılarını düzenlerken çalışanlarının beklenti ve ihtiyaçlarını görememekte veya dikkate almamaktadır. Bunun sonucunda çalışanlar arasında moral bozukluğu, verim düşüklüğü, iş kazaları, psikolojik gerilimler ve işten ayrılma gibi birçok olumsuz durumlar yaşanabilmektedir. Bu durum ise doğrudan kurumun performansını ve geleceğini etkilemektedir. Yani çalışanlar rahat ve huzurlu çalışma ortamı, iyi insani ilişkiler, maddi ve manevi doyum, onaylanma, tanınma, alanında bağımsız hareket etme, sorumluluk alma ve niteliklerini geliştirebilme gibi imkânlara sahip olmayı istemektedirler. İşte bu gibi beklenti ve istekler kurumların yapılarında ve yönetiminde değişime neden olmaktadır. Böylece kurumlar merkezi yapılardan [1] merkezkaç yapılara [2] dönüşmektedir. Bu yapı içinde çalışanlar, yönetim süreçlerine daha fazla katılmakta, kurumsal süreçlerle ilgili olarak daha fazla söz sahibi olabilmektedir (Yamen, 2010: 36-37).

3.4.2.3. Üst Yönetimin Değişmesi

Kurumları değişime iten iç nedenlerden biri de kurum sahiplerinin ve ya üst yöneticilerin değişmesi gelmektedir. Yönetim yapısında yaşanan her türlü değişim kurumun tüm yapısını etkilemektedir. Bu durumun kurumu olumlu yönde etkilemesi için yeni yöneticilerin kurumu iyi tanımaları gerekmektedir. Yönetim felsefelerinden kaynaklanan farklılıklar kurumun değişiminde olumsuzluklar yaşatabilmektedir. Bunun sonucunda kurumlarda tekrar yapılanma sürecine girilmek zorunda kalınmakta ve kurum performansında kayıplar yaşanabilmektedir.

Üst yönetimin bireysel değişimin yanında çevresel koşullardaki gelişmelerin hızlanması ve kurum içinde problemlerin artmasıyla birlikte, üst yöneticilerin mevcut rolünde değişme olmaktadır. Bu tür değişiklikler kurumun bütün yapılarına tesir edebilmektedir (Yamen, 2010: 35-36).

---

1 Kuruluştaki çeşitli birimlere ilişkin önemli kararların merkez yönetim tarafından alındığı yönetim biçimidir.
2 Örgütün en alt kademesine kadar her organizasyon birimine en geniş karar özgürlüğü tanınan yönetim şekli.

Yeni bir yönetimin kurumun başına gelmesi, kurumun mevcut iş süreçlerinin yeniden yapılandırılmasında veya değiştirilmesinde olası bir iç etkendir. Yeni bir yönetim genellikle kurum içinde değişim anlamına gelmektedir.

3.4.2.4. Amaç ve Stratejik Yönelimlerdeki Değişiklikler

Her kurumun belirli bir amacı ve bu amaca yönelik belirli stratejisi bulunmaktadır. Kurum yöneticileri ve çalışanları bu amaç ve stratejilere uygun olarak hizmet ürettikleri sürece, kurumsal performansın yükselmesine katkı sağlayacaklardır. Kurumun gelecekte ulaşmayı düşündüğü hedefler planlanan iyi bir strateji ile gerçekleşecektir. Ancak bazen daha iyi üretim hedefiyle mevcut amaçlar ile stratejilerde değişiklikler yapılabilir. Bu tür farklılaşmalar kurumda mevcut ahengin yeniden oluşmasına; ürerim ve hizmet süreçlerinin değişmesine neden olur.

Strateji o kurumun politikasını içermesi açısından genel bir kavram olsa da, aslında esnek bir kavramdır. Çünkü strateji ile kurumun geleceğindeki bütün durumlar önceden tahmin edilememektedir. Hâlbuki politika belirli ölçüler ile belirlenmiş sürekli uygulanan kararlardan oluşan ve sık sık değişmeyen bir durumdur. Strateji devamlı değişken olması nedeniyle kurumsal yapıyı sürekli olarak etkilemektedir. Bu sebeple kurumsal içyapıdaki amaç ve stratejilerin değişmesi kurumun tümünü etkilemektedir. Dolayısıyla stratejik planlamalar kurumun geleceğinde önemli paya sahiptir (Toker, 2007: 10).

3.4.2.5. Çalışanların Motivasyon Eksikliği

Çalışanlar ve hatta yöneticiler zaman zaman çalışma ortamlarında genel monotonluktan ve tek düze iş süreçlerinden sıkılabilmektedirler. Bu durum, onların çalışma güdülerinin azalmasına neden olmaktadır. Çalışanların çalışma sürelerindeki artış, motivasyon eksikliğinden kaynaklı olarak kurumun değişim davranışlarına olumsuz şekilde yansıyabilmektedir. Bu tür olumsuzluklar ise kurumun iç yapısında yapılması gereken doğru değişimleri engelleyebilmektedir. Bu nedenle kurumun bütün çalışanlarının motivasyon sorunu yaşamaması için gereken tedbirlerin alınması önemli görülmektedir (Türkyılmaz, 2009: 56).

3.5. Değişim Yönetiminin Süreci

Yönetim, sanat ile bilimin buluştuğu ortak nokta olarak tanımlamaktadır. Yönetimle ilgili birçok çalışmanın yapıldığı ve bu çalışmalardan yararlanan insanların aynı başarıyı elde edemediği, hatta bazılarının ise başarısız olduğu bilinmektedir. Bu sebeple yönetim her ne kadar kurallardan oluşan bir sistem bütünü olsa da, sistemi oluşturan kuralları uygulamak için beceri ve uzmanlığa da ihtiyaç vardır (Aktan, 2005: 4).

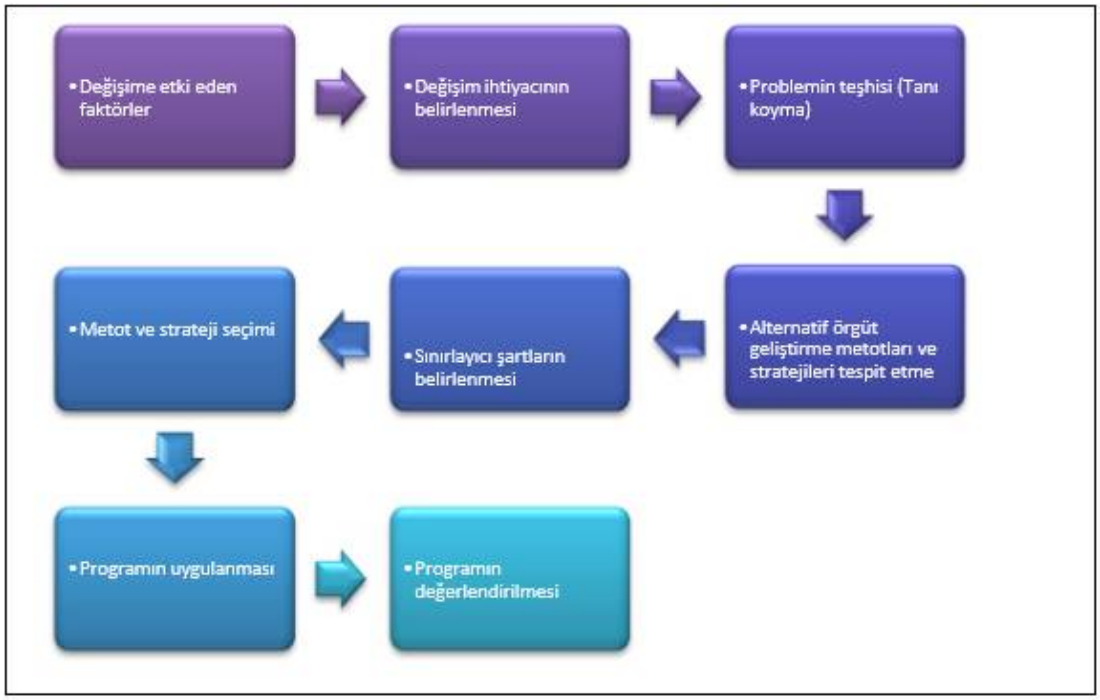
Dinçer ve Fidan (1997: 19) "İşletme Yönetimine Giriş" adlı eserlerinde yönetimi, "kurumun amacına ulaşabilmesi için insan ve fiziksel kaynakları en etkin ve düzenli bir biçimde sağlayan, yerleştirilmesini ve kullanımını koordine eden, onu çevresi ile dinamik bir denge içinde tutabilen bir süreç olarak tanımlamaktadır. Eren (2003: 3) ise "belirli bir takım amaçlara ulaşmak için insanların kurumdaki parasal kaynakları, donanımı, demirbaşları, hammaddeleri, yardımcı malzemeleri ve zamanı birbiriyle uyumlu, verimli ve etkin kullanabilecek düzeyde kararlar alma ve uygulatma süreçlerinin toplamı" olarak tanımlamaktadır.

Ayrı bir bilim dalı olarak ortaya çıkan yönetimin kendine özgü ve belirgin unsurları bulunmaktadır. Yönetim süreci olarak adlandırılan yönetsel unsurlar şu şekilde sıralanmaktadır (Eren, 2003: 5-6; Gürüz, 2006: 22-25):
Yönetim,

- Amaçları ve hedefleri gerçekleştirmeye yönelik yürütülen bir faaliyettir;
- Doğal ve maddi kaynakları özgürce kullanabilme yetkisini gerekli kılar;
- Sosyal ve toplumsal bir süreçtir;
- Üst yöneticinin kurum üzerinde bir otorite kurmasını zorunlu kılar;
- Yönetici ve çalışanlar arasında uyum ve iletişimi gerektirir;
- Her insanın bilgi, yetenek ve tecrübesi doğrultusunda uzmanlaşmasını gerekli kılar;
- Zamanın en iyi bir şekilde kullanılmasını gerektirir;
- Rasyonel bir süreçtir;
- Kurumun verimliliğini hedeflemektedir.

Sabuncuoğlu ve Tüz değişim yönetimi sürecinin sekiz aşamalı bir sistem üzerinde gerçekleştiğini belirtmektedirler (Şekil 3.1.). Bu sürecin işleyişi kurumların büyüklüğüne, faaliyet alanlarına ve yapısına göre değişiklik gösterebilmektedir.

Şekil 3.1: Değişim yönetimi süreci



Kaynak: Sabuncuoğlu ve Tüz (1998).

Değişim yönetiminin başarılı olması için neler yapılması gerektiğini planlamak gerekir. Onun için başarıyı ölçecek başlıca faktörler belirlenmelidir. Çalışanları belirli bir vizyon etrafında toplamak kurumsal gücün ve değişim yönetiminin başarıya ulaşmasını sağlayacaktır. Bu sebeple, çalışanların direnciyle karşılaşmamak için değişim kararlarının tüm kurum çalışanları arasında planlanması gerekmektedir. Değişime neden ihtiyaç olduğunun bilinmesi önemli görülmektedir. Başarılı bir değişim yönetimi, değişim hazırlığının yapılması, değişimin planlanması, değişime liderlik yapılması ve değişimin yönetilmesinden oluşan faktörlerin ardışık ve eksiksiz olarak yerine getirilmesi ile gerçekleşir (Kotter, 2013: 2).

İçinde bulunulan dönemde yaşanan gelişmelere bağlı olarak kurumların yapısı sürekli değişikliğe uğramaktadır. Kurumlarda, değişime hazırlıksız yakalanıldığı durumlarda güçlü tepkiler gösterebilmektedir.

Bilgi, kurumun küresel rekabet ortamında varlığını sürdürebilmesinde kendisine rekabet avantajı sağlayan önemli bir kaynaktır. Bu nedenle o kurumun rakiplerinin

taklit edemeyeceği ya da uygulayamayacağı kendi amaçlarına uygun bir bilgi stratejisi geliştirmesi gerekmektedir. Bu stratejinin oluşumunda ise, yine o kurumun geçmişindeki tüm faaliyetlerini içine alan dokümanlar ile mümkün olacaktır (Barca, 2002: 65-83).

Değişim yönetimi sürecinin başarılı olabilme şartlarından bir tanesi de kurumsal iletişimdir. Kurumsal iletişim yatay ve dikey yönde oluşmaktadır. Çalışanların kendileriyle ve yönetimle aralarında sağlıklı bir iletişim ortamının ve sisteminin geliştirilmesi önemlidir. Kurum, yatay ve dikey iletişimin başarılı bir şekilde sürdürülebilmesiyle daha iyi bir konuma yükselecektir. Bu nedenle her çalışanın kurumsal iletişim ortamından büyük ölçüde yararlanabilmesi ve kurumsal enformasyon ve bilgi varlıklarından haberdar olması gerekmektedir. Böylece çalışanların değişim sonrası kendilerini nelerin beklediğini önceden fark etmesi olanaklı olacak ve yenilikleri benimsemesi kolay olacaktır. Dolaysıyla yöneticilerin, değişim yönetimi çalışmalarının başarıyla neticelenmesi için, değişim yönetimi sürecini bir ekip çalışmasına dönüştürmesi ve çalışanları da bu süreçlere dâhil etmesi gerekmektedir (Dalay, 2001: 291).

4. KÜTÜPHANELERİN DEĞİŞEN YAPISI VE KULLANICILAR ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

4.1. Kütüphanelerin Değişen Yapısı

Temel misyonu bilgiye eriştirmek ve eğitim sistemlerini desteklemek olan kütüphaneler, 21. yüzyılda bu misyonun icrasında yeni roller üstlenmekte ve yeni araçlar kullanmaktadır. Kütüphanelerde yaşanan yapısal değişimlere özellikle teknolojik gelişmeler etki etmiştir. Kütüphaneler, teknolojik gelişmelere bağlı olarak hem teknik hizmetler açısından kendilerini yenilerken hem de kullanıcılarına sunduğu hizmetler açısından yeni sorumluluklar kazanmaktadır.

Kütüphaneler toplumun hem acil bilgi sorunlarına yanıt vermek hem de uzun vadeli bireysel ve toplumsal bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için her alanda gelişmeye devam etmektedir. Günlük yaşam için gereksinim duyulan toplumsal becerilerin halk kütüphaneleri içinde kazandırılmaya başlandığı pek çok örnek bulunmaktadır. Yaşam boyu öğrenme fırsatlarını, iş gücü geliştirme olanaklarını, felaketlere karşı alınacak tedbirleri, halk sağlığı, çevresel sürdürülebilirlik politikaları gibi birçok yeni hizmet halk kütüphanelerinin hizmet çeşitliliği içinde yer almaya başlamıştır.

International Data Corporation tarafından hazırlanan bir raporda, 2010 yılında dünyaya aktarılan bilgilerin miktarının ilk defa bir zettabyte'ı aştığı ve bu miktarın her iki yılda bir iki katına çıktığı tespit edilmiştir (Gantz ve Rainsel, 2011). Bu konuda Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kurumları Federasyonu (The International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA), bu bilgi artışı ile ilgili beş eğilimden bahsetmektedir. Kütüphanelerin bu eğilimleri takip etmesi gerektiği ve bunlara karşı gereken hassasiyetin gösterilmesi gerektiğini belirtmektedir. Bu eğilimler şunlardır:

- Yeni teknolojiler,
- Online eğitim,
- Gizlilik ve veri koruma sınırları,
- Hiperbağlantı toplumlar,
- Küresel bilgi ekonomisi (ANKOS, 2015).

Bu eğilimlere bağlı olarak gelişen modellerin ve hizmetlerin, kütüphane kurumları tarafından takip edilmesi ve bu yönde gerekli önlemlerin alınması gerekliliği aynı kurum tarafından belirtilmektedir. Örneğin, yeni teknolojiler kullanıcıların bilgiye erişimini ya sınırlandıracak ya da genişletecek düzeyde olumlu veya olumsuz etki gösterebilmektedir. Özellikle gizlilik ve veri koruma bu döneme özgü sorunlardır ve bireylerin gizlilik ve veri koruma hususlarında temel bilgi ve becerilere sahip olması bir zorunluluktur. Halk kütüphaneleri bireylerin teknoloji yetisinin ve korunma becerilerinin geliştirilebileceği ideal yerlerdir. Eğer kütüphaneler bu gibi dijital dünyanın gereksinimlerinin merkezinde yer almak istiyorsa, kütüphane kurumlarının bu konulara ilgi duyması ve bu hususların gereklerini yerine getirmesi gerekir (Garmer, 2014: 8-9).

Dijital dönüşüm, kurumların gelişmesine ve değişmesine yardımcı olmakta önemli bir rol oynamış olsa da, yaşamın tüm yönleri üzerinde olumlu ve kalıcı bir etki bırakmamaktadır. Değişimin hızı her alanda aynı olmadığından dolayı kurumlar arasındaki uyumsuzlukları da beraberinde getirmektedir. Aynı ülke sınırları içindeki kütüphaneler de bu uyumsuzluğu yaşamaktadır. Hatta kütüphanelerin diğer kurumlar ile olan ilişkilerinde de bu uyumsuzluk sorun olmaktadır.

Teknolojinin günlük hayatla bütünleşmesi ile birlikte bireyler artık yaşantılarının çoğu yerinde teknolojik ürünlere başvurmaktadırlar. Hayatın her alanına etki eden kurumlarda da bu durum aynıdır. Kütüphaneler açısından ele alındığında, insanların bilgi gereksinimlerini gidermeye yönelik arayışlarındaki değişimler söz konusu bu kurumlara da yansımaktadır. Böylelikle kütüphaneler sessiz okuma salonlarından hızlı ve teknolojiye dayalı çözümlerin sağlandığı mekân ve platformlara doğru dönüştüğü ortaya çıkmaktadır. Kütüphanelerin dijitalleşme ve dijital teknoloji kullanımına yönelik değişim oluşması, insanlar ile kütüphanelerin birbirleri ile olan etkileşim bağını güçlendirmektedir. Bu sebeple kütüphanelerin dijitalleşme ve dijital teknoloji kullanımında geliştirmeleri gereken noktalar bulunmaktadır. Bunlar şu şekilde sıralanmaktadır (Paladhi, 2016):

- Kütüphanelerin teknolojik alt yapılarını gözden geçirilmesi gerekmektedir.
- İnsan kaynakları ve personelin teknolojik becerilerin kazandırılmasına yönelik çalışmalar yapılması gerekmektedir.

- Kütüphane dermesinin geleneksel ve dijital yönetiminin geliştirilmesi gerekmektedir.
- Halkla ilişkiler ve tanıtım hizmetlerine yönelik doğru bir pazarlama stratejisi geliştirilmesi ve uygulanması gerekmektedir.

Dijital çağın getirdiği gelişmeler sayesinde kütüphaneler hayat boyu öğrenme ve sosyal kalkınma alanlarında yeni roller edinmektedir. Bu yeni roller karşısında kütüphaneler, mevcut kurumsal ve yönetsel yapıları ile hizmet modellerini güncellemek zorunda kalmışlardır. Örneğin kütüphanecilik hizmet alanında yeni kütüphane türleri oluşmaya başlamıştır. Bu durum kütüphanelerin klasikleşmiş yapısında değişiklikleri beraberinde getirmiştir.

Kütüphaneleri oluşturan unsurların hemen tamamında değişimin etkileri görülebilmektedir. Kütüphanelerde değişime neden olan etkenler büyük ölçüde dış kaynaklıdır. Çalışmanın bu bölümünden itibaren kütüphaneleri oluşturan temel unsurların değişim karşısında durumu ve değişimin kütüphanelerin genel hizmet politikasında nasıl bir etki oluşturduğu incelenmektedir.

4.1.1. Kullanıcı Profilinde ve Bilgi Edinme Anlayışında Değişim

21. yüzyıl kütüphanelerini değişime zorlayan birçok itici güç bulunmaktadır. Bu unsurlar arasında kütüphaneleri değişime zorlayan en önemli itici güç insandır. Yüzyıllardır insanlar kütüphanelerden çoğunlukta kaynak ve/veya bilgi temini için yararlanıyorken; günümüz insanı birbirleri ile olan ilişkileri tesis ve temin etmek için de kütüphanelerden yararlanmaya başlamıştır. Günümüz kütüphaneleri, insanların bilgi gereksinimini gidermenin yanında, onları içinde yaşadığı toplumda her açıdan yetiştirmek ve nihai hedefte toplumu güçlendirmek için de vardır.

Günümüz kütüphanelerinde kullanıcıların pratiğe dönüştürebileceği pek çok hizmet türü yaşam bulmuştur. Buna bağlı olarak kullanıcıların tür ve çeşitliliği artarken, onların birlikte yürüttükleri faaliyetler özel hizmet alanları şeklinde belirginleşmiştir. Çocukları ile birlikte okuma salonunda kitap okuyan ebeveynler, bir konu üzerinde münazara yapan gençler, dersleri ile ilgili araştırma yapmak için kütüphane sınıfında toplanan öğrenciler, iş alanları ile ilgili kendilerini geliştirmek isteyen işçiler, kütüphanenin internet olanaklarından yararlanarak çalışma sunumunu hazırlayan

girişimciler, yabancı dil seviyesini geliştirmek ve bulunduğu ülke hakkında bilgi edinmek isteyen yabancılar, kütüphane platformunda yayınını tanıtmak isteyen yazarlar gibi çeşitli kullanıcılar ile bu hizmetleri onlara sunan çalışanlar kütüphanelerin temel unsuru olan insan faktörünü oluşturmaktadır (Garmer, 2014: 10).

Kullanıcıların bilgiye erişim olanakları ve ortamları değişmiştir. Kullanıcılar artık kütüphaneye gitme zorunluluğu olmadan, kişisel bilgisayarlarıyla bilgi kaynaklarına rahatlıkla erişebilmektedir. Dünyada en yaygın olarak kullanılan Google arama motorunun sunduğu "Google Books" hizmeti buna örnek gösterilebilir. Bu platform ile kullanıcılar elektronik ortama aktarılmış bilgi kaynaklarına rahatlıkla erişebilmektedir. Bu ve benzeri oluşumlar nedeniyle özellikle genç kullanıcılar kütüphaneleri bilgi erişim tercihinde öncelikli hedefleri içerisinde görmemektedirler. Bu durum kullanıcılardaki değişimin kütüphaneler tarafından dikkatle takip edilerek kullanıcılardaki söz konusu değişimlere göre hizmetlerinin geliştirilmesi gerektiğini ortaya çıkarmaktadır.

Bilgi sistemlerinin insan hayatının her alanına hükmettiği günümüzde kütüphanelerde tek bir "kullanıcı" tipinden bahsetmek oldukça yanıltıcı olur. Çünkü her kullanıcının bilgi gereksinimi farklı olduğu gibi, bilgiye ulaşma yöntemleri de farklılık göstermektedir. Örneğin, hobi amaçlı ya da kişisel maksatlı bilgi arama girişimi ile görev amaçlı bilgi arama arasında davranışsal farklılıklar ortaya çıkar ve bu farklılıklar insan davranışlarına yansır. Ayrıca mevcut kullanıcı tipleri, gelişen teknoloji ve ekonomik kalkınma ile daha da çeşitlenmiştir. Örneğin bilginin elektronik ortamlarda üretilmeye, paylaşılmaya ve korunmaya başlandığı toplumlarda kullanıcıların bu gelişmelere kayıtsız kalmadığı bilinmekte ve bu iki tür kitle arasında bilgi arama yöntemlerinin farklı şekillerde uygulandığı görülmektedir. Teknoloji eğilimli kullanıcı grubu güncel bilgiye daha hızlı ulaşmanın verdiği rahatlıkla bilgi arama davranışını öncelikle teknoloji üzerinde pratiğe dökmektedir.

İçinde bulunduğumuz dönemde kütüphanelerde kullanıcı odaklı hizmet anlayışı adı altında fırsatlar sunulmaktadır. Bu fırsatlardan bazıları şu şekilde sıralanabilir:

- Kullanıcı odaklı kütüphane hizmetleri,
- Takım tabanlı çalışma ortamı,

- Daha yaygın teknolojidir (Cooper vd., 1998: 42).

Kütüphane hizmetleri dijital çağın bir gereği olarak kullanıcılar üzerinde odaklanarak geliştirilmektedir. Kullanıcılardaki değişim ve farklılaşmaya dikkat ederek, kütüphaneler de hizmetlerini bu değişime göre geliştirmektedirler. Yakın zamana kadar kütüphanenin fiziksel mekânını ziyaret etmek ve bizzat mekân içinde hizmet almak zorunda olan kullanıcı, dijital hizmetlerle birlikte bilgi kaynaklarına uzaktan erişim sağlayan kullanıcı tipine dönüşmüştür. Kullanıcıların bu davranışı kütüphanelerin dijital dönüşüme zorlamış; kütüphanelerin dijital dönüşümü ise kullanıcıların talebini güçlendirmiş ve kullanıcı davranışlarının yeni bir modele bürünmesine olanak tanımıştır. Artık kütüphaneler mevcut yapılarını, sadece kütüphaneye gelen kullanıcılarının beklentilerini karşılamak üzere değil, hizmetlerini uzaktan erişim sağlamak isteyenlerin taleplerine uygun olarak tasarlamak zorundadır.

Eğitim ve diğer sektörlerdeki gelişmelere bağlı olarak yeni kullanıcı profilleri oluşmaktadır. Örneğin, uzaktan eğitimin uygulandığı üniversitelerde kampüse bağlı olmayan yeni bir öğrenci tipi oluşmuştur. Bu gelişmeye bağlı olarak üniversiteler kütüphanelerindeki bilgi kaynaklarını bu gruba ulaştırmak için teknolojik ürünlerden yararlanmaya başlamıştır. Böylece uzaktan eğitim alan öğrenciler eğitimleri ile ilgili bilgi gereksinimlerini bağlı olduğu üniversitenin kütüphanesine gitmeden giderebilmektedir (Cooper vd., 1998: 43-45).

Kullanıcı gereksinimlerinin ve beklentilerinin sürekli olarak değiştiği bir çağda yaşamaktayız. Kullanıcıların bu yeni profili, kütüphanecilik camiasında ve sektöründe sürekli üzerinde durulan bir konu olmuştur. Kullanıcılar teknolojik ürünlerden aradıkları bilgiye kısa sürede ulaşmak amacıyla yararlanmak istemektedir. Günümüz kullanıcıları çoğunlukla bilgiye erişimi bulunduğu ortamda yapma eğilimindedir. Bunlardan ötürü kütüphanelerin kullanıcıların değişen beklentilerine cevap vermesi beklenmektedir. Bugün çoğunlukla gelişmiş ülkelerdeki kütüphaneciler, kullanıcıların değişen beklentilerini karşılamak için teknolojik yeniliklerden yararlanmaktadır. Çevimiçi kaynaklara ulaşım, işlemlerin otomasyonu, paylaşılabilen kataloglar gibi yeni kütüphane hizmetleri kullanıcılar ile birlikte kütüphanecileri de heyecanlandırmaktadır (Karakaş, 1999: 58).

Kullanıcılar ilişki içinde bulunduğu toplum, çalışma alanları ve teknolojik bilgi sistemleri gibi pek çok unsurun etkisi altında değişme göstermektedir. Bu nedenle

kullanıcıların bilgi hizmetlerindeki beklentileri değerlendirilirken, çevresi ile olan ilişkilerinin de ele alınması gerekmektedir. Bu durum kullanıcının bilgiyle olan ilişkisi, içsel süreçleri ve kütüphane hizmetlerinden beklentilerini anlamak açısından önemlidir. Kullanıcı beklentileri kullanıcı araştırmalarının pratiğe dönüştürülmesi ile saptanabilir. Kütüphane sistemleri ve hizmetleri kullanıcı araştırmaları ile elde edilen veriler ışığında değerlendirilmelidir. Bilgi hizmetlerinin giderek dijitalleştiği bu çağda, kullanıcı araştırmaları ve bu araştırmalar yoluyla veri temin etmek kütüphane hizmetlerinin planlanmasında daha da çok önem kazanan bir yönetim süreci haline gelecektir (Uçak, 2008: 22).

Kütüphanelerde web uygulamalarının yaygınlaşması, kullanıcıların davranışlarının farklılaşmasını beraberinde getirmiştir. Kullanıcılar artık kütüphaneye gitmek yerine web teknolojisindeki uygulamalar aracılığıyla kendi bilgi ve verilerini yönetmeye, diğer bilgi kaynaklarından buldukları farklı bilgileri kendi bilgileriyle bütünleştirmeye ve bunları paylaşmaya başlamışlardır. Bununla birlikte dijital teknolojiyi ve hizmetleri son derece iyi teneffüs eden, onlarla birlikte var olan "dijital yerliler" in de kütüphane hizmetlerinden beklentileri yüksektir. Bu sebeple kütüphaneciler, dijital yerliler olarak isimlendirilen bu genç nesil kullanıcılara hitap edecek yeni bilgi hizmetleri geliştirmeye çalışmaktadır (Kakırman Yıldız, 2012: 541).

Prensky (2001a, 2001b) tarafından *Digital Natives, Digital Immigrants* adıyla hazırlanan çalışmada bilgisayar ve internet teknolojisinin sunduğu dijital medya araçlarını kullanarak yetişen öğrencilerin öğrenme alışkanlıklarının, basılı kaynakları kullanarak yetişen öğretmenlerin öğrenme alışkanlıklarından farklı olduğunu anlatmaktadır. Bu nedenle Prensky ilk gruba "dijital yerliler", ikinci gruba ise "dijital göçmenler" ismini vermiştir. Bilgiye hızla erişmek isteyen dijital yerliler, basılı kaynak yerine elektronik ortamdaki bilgi kaynaklarını tercih etmektedirler. Ancak dijital göçmenler ise bilgiye erişimde ilk önce basılı kaynakları tercih etmektedir. Dijital yerlilerin metin yerine grafiği, bir makalenin tamamını okumak yerine kendi gereksinimine yakın olan yerleri okuması, birçok işi aynı anda yürütmesi kullanıcı yapısındaki değişimleri göstermektedir. Artık bilgisayar ve internet ortamının vazgeçilmez özelliklerinden olan Facebook, Whatsaap ve e-posta gibi sosyal ve iletişim ağları yeni nesil kullanıcıların yaşamlarının bir parçası durumuna gelmiştir.

Fakat internet ve bilgisayar teknolojilerinin gelişmesinden önce yetişen ve daha sonra bu teknolojiler ile tanışan geleneksel kullanıcılar, yani Prensky'nin değişiyle dijital göçmenler ise dijital medya araçlarını kullanmakta zorlanmaktadırlar. Bu durum kütüphane kullanıcılarındaki değişimi belirgin olarak göstermektedir. Kullanıcıların yapılarındaki bu değişim ve dönüşüm, kütüphane yapılarının değişimine etki eden en önemli unsuru oluşturmaktadır.

Facebook, Tancent QQ, QZone, Whatsapp, Linkedin, Twitter, MySpace, ve YouTube gibi sosyal ağlar insanlar tarafından çokça ziyaret edilmektedir. Web teknolojisinin en önemli ürünlerinden olan sosyal ağlar insanların sadece sosyalleşme ve eğlenme amaçlarının dışında, güncel bilgiye erişme ve öğrenme amaçlarını da karşılamaktadır. Sosyal ağların sağladığı anında bilgi paylaşım sistemi kullanıcılarının bu web sitelerine olan ilgisini daha da arttırmaktadır. İnternet teknolojisine bağlı olarak gelişen bu hızlı iletişim ve bilgi servisleri ile yetenek ve özellikleri değişen kullanıcıların kütüphanelerden beklentileri de değişmektedir. Artık kütüphanelerin de sosyal ağlar gibi bütünleşik olmasını ve hızlı erişilebilir olmasını beklemektedirler. Bu bağlamda kütüphanelerin geleceği, iletişim teknolojisinde yaşanan bu hızlı gelişmelere uyum sağlaması ve mevcut sistemlerini bu yönde değiştirmesiyle yakından ilgili görülmektedir. Aksi takdirde Web, Google ve Facebook gibi internet teknolojisiyle yetişen yeni nesil kullanıcılar, diğer bir değişle dijital yerliler, kütüphaneleri tarihi bir kuruluş olarak görerek bilgi ihtiyaçlarını başka kuruluşlardan ya da alışmış oldukları sosyal ağlardan karşılayacaklardır (Tonta, 2009: 742).

Sosyal paylaşım gibi herkese açık ve özgür iletişim platformlarının kullanıcıları, dijital çağın en önemli kullanıcı platformunu oluşturmaktadır. Söz konusu grup istedikleri bilgiye bu ortamlardan ulaşabilmekte; istedikleri bilgiyi bu ortamlardan özgürce paylaşabilmektedir. Doğdukları andan itibaren bu iletişim platformlarını kullanan ve dijital yerli olarak isimlendirilen bu kullanıcı tipleri kişisel veya genel her türlü bilgiyi bu ortamlarda yayımlamaktadır. Bu durum bilgi kirliliği ve mahremiyet konularını sorgulamamıza neden olsa da, kullanıcılardaki bu bilgi arama ve bilgi paylaşma değişimini hiçbir kurum görmezlikten gelememektedir.

Kütüphaneler hizmetlerini yürütürken özellikle kullanıcılarının bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışları üzerinde inceleme ve değerlendirme yapmak zorundadır.

Kütüphanecilerin ilk görevi kullanıcıları bilgi kaynaklarına ulaştırmak olsa da, kütüphanesinden yararlanan bu kullanıcıların değişen gereksinimlerini ve beklentilerini belirleyerek kütüphane hizmetlerini bu yönde geliştirmelidir. Günümüzde gündelik bilgi gereksinimi öncelikle ve çoğunlukla dijital ortamlar üzerinden sağlanmaktadır. Bu durum kütüphaneleri derme geliştirme politikalarını yeniden düzenlemeye sevk etmektedir. Kütüphanelerin bilgi kaynaklarını fiziksel ortamın yanı sıra, elektronik ortamda da kullanıcılarının beklentilerine uygun olarak şekillendirmelerini zorunlu kılmaktadır (Karakaş, 1999: 58).

Kullanıcı profilleri ekonomik, psikolojik, teknolojik, sosyal ve kültürel faktörlere bağlı olarak sürekli olarak değişmekte ve yeni kullanıcı profilleri oluşmaktadır. Bu faktörler, kullanıcı beklentileri ve davranışları üzerindeki etkiye paralel olarak kütüphanelerin yapılarına da etki etmektedir.

4.1.2. Personel ve Görev Anlayışında Değişim

Bilgi teknolojileri ve gelişen yönetim teknikleri, kütüphane personelinin proje yönetimi, bütçe yönetimi, strateji geliştirme, sorun çözme, veri tabanı ve internet bilgisi gibi alanlarda bilgi ve becerilerini geliştirmelerini ve daha üst seviyede kullanmalarını zorunlu kılmaktadır. Kütüphane teknolojisi personelin hizmetlerini daha nitelikli sunabilmesini kolaylaştırmış; fakat birçok zorluluğu da beraberinde getirmiştir. Bu durum aranan personel niteliklerinin gelişmesine neden olmuştur. Artık kütüphanenin farklı alanlarıyla ilgili bilgi teknolojileri becerilerine sahip yeni personel tipleri oluşmaya başlamıştır. Bu doğrultuda kütüphane uzmanlık alanlarıyla ilgili yeni personel özellikleri oluşmaya başlanmıştır.

Dijital üretime yönelik uygulamalar, kütüphanelerde görev yapan çalışanların dijital ortamdaki araçları kullanmaya yönelik becerilere sahip olmalarını sağlarken, geleneksel iş süreçlerindeki beceriler, yerini dijital ortamda üretimi gerçekleştirmeye yönelik becerilere bırakmıştır. Bu durum, daha önce internet aracılığıyla sürekli olarak bir web platformuna bağlı kalma eğilimi gösteren kullanıcı grubunun sadece bu platforma bağlanarak eğlenme ve iş süreçlerini gerçekleştirme değil, bu platform üzerinden ürün geliştirmeye yönelik davranışlarda bulunmalarını da gerektirmiştir (Wallis, 2017).

Teknolojik, ekonomik, sosyal ve kültürel alanlardaki çevresel değişim ve farklılaşan kullanıcı davranışları kütüphanecilerin yeni kütüphane ortamlarının düzenlenmesinde mesleki birikimlerini yeniden yapılandırmaya yöneltmiştir. Örneğin, Anglo-American Cataloguing Rules (AACR), bunun yerine oluşturulan Resource Description and Access (RDA) kataloglama kuralları, Functional Requirements for Bibliographic Records (FRBR) kavramsal çerçeve gibi yeni yapılar üzerinde mesleki tecrübelerini geliştirmektedirler (Joint Steering Committe for Development, 2010). Nitekim bu gibi yenilikçi mesleki yönelişlere binaen bilgi hizmetlerindeki yeni düzenlemeler ile ilgili personel alımında aranan koşullar son yirmi yılda değişim göstermiştir. Örneğin personel ilanlarındaki özellikler arasında "katalog ve üst veri uzmanlığı" becerileri sıkça aranan kriterler arasına girmiştir. Eğitim ve deneyimin ön koşul olarak arandığı kütüphaneci adaylarında aranan genel niteliklere bakıldığında şu şekilde bir liste oluşturulabilir:

- Kataloglama ve üstveri,
- Kütüphane sistemleri,
- Güncel kataloglama ve üstveri kuralları (AACR2, FRBR, RDA) pratiği,
- Standartlar (MARC, Dublin Core vb.),
- Sınıflama sistemleri (Dewey, LC),
- Konu başlığı listeleri (LCSH),
- Çevrimiçi kopya kataloglama (LC/OCLC katalog gereçleri) becerileri,

Bunların dışında kütüphaneci adaylarında yaygın olarak aranan bazı ek nitelikler ise şunlardır:

- Basılı ve dijital materyallerin içerik yönetimleri konusunda tecrübeli olmak,
- Kataloglama hizmetlerinde vizyon sahibi olmak.

Aranan bu özellikler kütüphanelerde görevlendirilebilecek personellerin özelliklerinde nasıl bir değişim yaşandığını göstermektedir (Baydur, 2010: 530).

Kütüphanecilerin bu yeni rolleri ve görevleri onların kütüphanecilik ile ilgili niteliklerini de ön plana çıkarmaktadır. Karışık bir yapıya sahip olan iletişim ve bilgi teknolojileri ile ilgili bu ürünlerin kütüphane hizmetlerinde nasıl kullanılacağı ve yönetilmesi gerektiği konusunda belirli niteliklere sahip olmalarını gerektirmektedir. Özellikle internet ve web teknolojilerinden yararlanma hakkında kullanıcıya

rehberlik edecek derecede beceriye sahip olunması gereklidir. Bu sebeple kütüphane personelinin, görev tanımlarının yeniden belirlenmesi ve eğitim programları ile desteklenmesi zorunludur (Mohsenzadeh ve Isfandyari-Moghaddam, 2011: 348).

Bilgi teknolojileri ile birlikte kütüphane personelinin görev rolleri değişikliğe uğramıştır. Kütüphanecilerin bilgi yönetimi, dizinleme, konu başlıkları kataloglama ve sınıflama, seçim, sağlama, değerlendirme, danışma hizmeti ve kütüphane kullanımı gibi geleneksel görevlerine; ağ bilgisi, bilgi teknolojisi, çoklu ortamlar, e-doküman oluşturma, e-veri tabanları, web sayfası düzenleme, bilgi ve veri madenciliği, dijital bilgilere ulaşma gibi teknolojiye bağlı yeni görevler eklenmiştir (Bahşişoğlu ve Çömlekçi, 2002).

Bilgi ve iletişim teknolojileri ve gelişen yönetim teknikleri, kütüphane personelinin yanı sıra yöneticilerin de niteliklerinde değişim meydana getirmiştir. Teknolojik gelişmeleri takip eden kütüphanelerin yöneticileri, kütüphane ile ilgili proje yönetimi, stratejik gelişme ve planlama, sorun çözme, liderlik, bütçe yönetimi, iletişim, danışmanlık, takım yönetimi, personel eğitimi, ağ bilgisi ve bilgi teknolojilerini etkin kullanma gibi becerileri önemli ölçüde geliştirmiştir (Bahşişoğlu ve Çömlekçi: 2002).

Olşen Güzeldere (2012) tarafından hazırlanan "Web 2.0, Sosyal Ağlar ve Kütüphane" adlı çalışmada ve Yalçın, Gençbüyür ve Olukçuoğlu (2010) tarafından hazırlanan "Web 3.0'ın Eşiğinde Akademik Kütüphanelerde Web Tabanlı Bilgi Yöneticileri" adlı bildirilerinde geleceğin kütüphanecilerinde olması gereken özelliklere yönelik saptamalar yapılmıştır. Bu özellikler şunlardır:

- Sürekli olarak gelişen ve değişen bilgileri güncel olarak takip etme ve güncellenen bu bilgileri hızlı bir şekilde öğrenme kapasitesine sahip olma,
- Bilgi kaynakları organize etme ve yeni kaynaklara erişim yöntemleriyle ilgili yenilikleri takip etme,
- Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki yönelimi ve gelişmeleri sürekli olarak takip etme,
- Kütüphane hizmetlerini bireysel olarak yerine getirirken, grup halinde çalışabilme özelliklerine sahip olma,

- Ulusal veya uluslararası diğer meslektaşlarıyla sürekli iletişim ve işbirliği içinde bulunma,
- Yeniliklerin kütüphane hizmetlerine uyumu ile ilgili risk alma ve kullanıcılardan gelecek baskılar altında çalışabilme,
- Yenilikçi hizmet anlayışı benimseme ve bu hizmetlerin yürütülmesinde kullanıcı odaklı olma,
- Daima değişime açık ve bu değişimi görevleri ile bütünleştirmede yetenekli olma,
- Alanı ile ilgili örgün eğitimdeki yenilikleri takip etme ve uzaktan eğitimi benimseme,
- Uzmanlık alanı ile ilgili araştırıcı olma ve araştırma sonuçlarını kaleme alarak yayımlayabilme becerisine sahip olma,
- Kendi alanı dışındaki literatürü de takip edebilme,
- Kütüphane otomasyon sistemlerinin tasarım ve kullanılabilirlik çalışmalarına katılabilme,
- Diğer meslek çalışanlarının bilgi gereksinimlerindeki değişimleri takip etme ve bu doğrultuda kütüphane kaynaklarını güncelleme,
- Kütüphane personelinin üst düzeyde bir değere sahip olduğunu gösterebilmek için bu değerleri kullanıcılara pazarlayabilme,
- Lider olma.

Kütüphane personelinin yukarıda belirtilen nitelikleri sadece kendi çabaları ile ulaşması imkânsız görünmektedir. Zira kütüphanelerde hâlihazırda çalışmakta olan kütüphanecilerin büyük çoğunluğunun eğitimleri, güncel gereksinimleri karşılayabilecek kadar yeni değildir. Bu nedenle kütüphanecilerin bu niteliklere sahip olabilmesi için eğitim, kurs ve seminer gibi toplu eğitim programlarının kütüphane yöneticileri tarafından planlanması gerekmektedir.

"What Do Public Library Workers Do?" adlı çalışmada kütüphane personelinin işinin sadece kütüphanedeki bilgi kaynaklarını kullanıcılara ödünç verme veya bu kaynaklarla ilgili teknik işleri yapma olmadığı belirtilmektedir. Kütüphane personelinin klasikleşmiş birçok sorumluluğun yanı sıra son yıllarda görülen ve olağan olmayan etkinlik ve görevleri de yerine getirmesi görevleri arasında sayılmaktadır. Bazı kamu yöneticileri kütüphanecilerin hiçbir sorumluluğunun

olmadığını; hatta bazıların ise daha da abartarak kütüphanecilerin kitapları damgalamaktan başka görevlerinin olmadığını belirtmektedir. Aslında bu insanların görüşleriyle bir anlamda, kütüphanelerden ne derecede uzak olduklarını ya da kütüphanelerdeki gelişmelerden haberdar olmadıklarını göstermektedirler. Aynı kaynakta bu bağlamda kütüphane personelinin ya da işçilerinin kullanıcılara kitap ödünç vermenin ötesinde çok yönlü görevlerinin olduğu ve her ana görevin altında çok sayıda alt görevlerin bulunduğu anlatılmaktadır. Söz konusu görevler şu şekilde sıralanmaktadır (Smith, 2011):

- Hangi kullanıcının hangi bilgi kaynağına gereksinim duyacağını anlayarak, onlara kaynak önerisinde bulunmak,
- Kullanıcılara hassas bir şekilde yaklaşarak onların isteklerine karşı duyarlı olmak,
- Kullanıcıların kütüphane içindeki bilgi teknolojilerine karşı olan olumsuz ön yargılarını yıkarak, onları bu teknolojik ürünleri kullanmaya yönlendirmek,
- Kütüphanenin ruhuna zarar verecek olan kötü ziyaretçilere karşı mücadele etmek,
- Kütüphane kullanımını tam manasıyla yerine getiremeyen kullanıcılara dikkat ederek, onları kütüphane kuralları hakkında uyarmak,
- Kullanıcılarının kişisel bilgilerini gizli tutmak,
- Her kullanıcısını memnuniyet ile karşılayan, güvenli ve samimi bir ortam sağlamak,
- Yasal ve etik konularda kullanıcıların eğitim gereksinimini karşılamak,
- Engelli kişilerin bilgi ihtiyaçlarını öğrenmek ve onlara en uygun yollar ile yardımcı olmak,
- Kullanıcıların neye ihtiyaç duyduklarını ve onu nasıl bulacaklarını anlatmak,
- Kullanıcılarını hayat boyu öğrenme becerileri konusunda eğitmek ve onlara bu becerileri kazandırmak,
- Kullanıcılarına kütüphanede gereksinim duyulan kaynağa etkili bir şekilde nasıl ulaşacaklarını öğretmek,
- Kullanıcıların etkili bir şekilde sahip oldukları bilgi kaynaklarını organize etmelerine yardımcı olmak,

- Kullanıcıların hangi tür bilgilerin güvenilir olduğunu değerlendirmesine yardımcı olmak (Örneğin NHS hastaları hakkında bilgi öğrenmek için çevrimiçi kaynaklar kullanırken internetteki pek çok bilginin güvenilir olmadığını ve güvenilir bilgiye nasıl ulaşılacağı konusunda yardımcı olmak gibi),
- Kullanıcılara yasal konular hakkında nasıl bilgi bulacaklarını göstermek,
- Basılı veya elektronik kaynaklardan gerekli bilgileri verimli ve doğru bir şekilde bulmalarını sağlamak,
- Doğru konu aramasının nasıl yapılacağını öğretmek,
- Araştırmacılara etkili araştırma metotlarını öğretmek,
- Her tür araştırmaya yönelik mevcut bilinçlendirme hizmetlerini geliştirmek,
- Kaynaklarla ilgili kişisel eğitimler sunmak,
- İnterneti ve e-posta gibi erişim ağları konusunda bilgi vermek,
- Çevrimiçi kaynaklardan (örneğin e-kitaplar, elektronik dergi) nasıl yararlanacakları konusunda yardımcı olmak,
- Kütüphane bilgisayarları için kullanıcılara giriş bilgileri vererek, kullanıcıları kütüphanenin teknolojik hizmetlerinden yararlanmasına yardımcı olmak,
- Fotokopi makinesi / yazıcı / faks makinesi gibi donanımları kullanma konusunda yardımcı olmak,
- Gelişmekte olan teknolojileri günlük hayatlarına nasıl entegre edeceklerini kullanıcılara göstermek;
- Okuma sevgisini teşvik etmek için çocuk, genç ve yetişkin gruplar için tanıtım etkinlikleri yapmak,
- Çocuk etkinlikleri düzenlemek ve çocukluk okuryazarlığının arttırılmasını sağlamak,
- Yazarları ve şairleri ziyaret etmek ve onları kütüphaneye davet etmek,
- Kitap festivalleri düzenlemek,
- Okul ziyaretlerini organize etmek,
- Okuma becerilerini geliştirmek için öğretmenlerle birlikte çalışmak,
- Kütüphaneyi tanıtmak ve sunduğu her şeyi sergilemek için okullarla ve diğer topluluk gruplarıyla çalışmak,

- Kullanıcılara çevrimiçi bilgi sağlamak için diğer topluluk gruplarıyla birlikte çalışmak,
- Veri koruma kurallarına uyulduğundan emin olmak,
- Kütüphane kullanımı ve kullanıcı ihtiyaçları üzerine rapor ve istatistikler hazırlamak,
- Eğilimleri tanımlamak ve kullanım düzeylerini değerlendirmek için istatistiklerden yararlanmak,
- Elektronik kaynakları yönetmek,
- Kütüphane hizmetini tanıtmak için sosyal medya kullanma da dâhil, kütüphanelerin tanıtımı ve pazarlanması faaliyetlerini yürütmek,
- Kütüphane hizmetinin gelişmelere ayak uydurduğundan emin olmak için eğitim ve etkinliklere katılmak,
- Kullanıcıların ihtiyaçları için teknik çözümler sağlamak ve geliştirmek,
- Bütçe yönetmek, personel sağlamak ve fon sağlayan kişilerle iletişime geçmek,
- Kullanıcı gruplarını tanımlamak ve onlara daha iyi hizmet verebilmek için çevre araştırması yapmak,
- Yeni teknolojileri kütüphane hizmetlerine adapte etmek ve uygulamak,
- En iyi kütüphane uygulamaları hazırlayarak bunları paylaşmak, yenilikleri uygulamak ve kütüphane hizmetlerini ileriye taşımak için dünyanın dört bir yanındaki diğer profesyonellerle etkileşim kurmak,
- Hizmeti tanıtmak için web siteleri, bloglar ve sosyal medya hesapları oluşturmak ve bunlardan düzenli yararlanmak,
- Diğer kütüphanelerin de gelişebilmesi için kütüphane hizmetleri ve sorunları üzerine araştırma makaleleri yazmak,
- Mobilya ve raf sistemlerini teknolojiye uygun bir biçimde yeniden düzenlenmek,
- Veri tabanlarına ve süreli yayınlara abone olmak,
- Fiziksel ya da dijital materyali tanımlayarak kullanıcıların kullanımına sunmak,
- Yeni kaynakları takip etmek ve kütüphane dermesine kazandırmak,
- Arşiv ve özel koleksiyonların düzenlenmesini ve muhafazasını sağlamak,
- Sayısallaştırma ve dijital koruma ile gelecekte bilginin erişilebilir olmasını sağlamak,

- Eski ve nadir kaynakları saklamak ve korumak,
- Koleksiyonların güvenli bir şekilde saklandığından ve zarar görmediğinden emin olmak.

Sıralanan maddelerden de anlaşılacağı üzere kütüphanecilerin görev ve sorumlulukları gün geçtikçe çeşitlenmektedir. Kütüphanecilerin toplumun görmek istediği bu hizmetlere karşı genel olarak istekli olması; onların görev alanlarına, verdikleri hizmetlere ve kütüphanelerin genel olarak sahip olduğu özelliklere zaman içinde yansıyacak ve gelecekte kütüphaneler bütün olarak daha de değişecektir.

Schwartz (2016) tarafından hazırlanan "Top Skills for Tomorrow's Librarians" adlı çalışmada; akademik ve halk kütüphanelerinin yöneticileri ile diğer düşünce liderlerinin verdikleri bilgiler ışığında gelecek yirmi yıl içinde kütüphanecilerde ne gibi yeni becerilerin olması gerektiği konusunda toplam on bir unsura yer verilmektedir. Bunlar;

- Savunuculuk / Politika: Savunuculuk iktidarda olan kişilerin uygulamaları ve politikalarını değiştirmekte, dezavantajlı kişileri etkilemektir. Yurttaş merkezli savunuculuk eşitsizliği, anlayışsızlığı ve dışlamayı sürdüren politikaları, uygulamaları, fikirleri ve değerleri değiştirmek için kişilerin çabalarını içeren organize olmuş politik bir süreçtir.
- İşbirliği: Belli bir amacın gerçekleştirilmesine yönelik bütünleşmiş bir yapı olarak tanımlanmaktadır. Kütüphaneler arası personel değişimini, kaynak değişimini ve okuyucu hizmetleri sunmayı kapsayan çalışmalardır.
- İletişim ve Kişilik Becerileri: Kalıtımla çevresel faktörlerin bir sonucu olarak beliren kişilik bireye özgü duygu, düşünce ve davranışların örgütlenip bütünleşmesi olarak görülmektedir.
- Yaratıcılık / Yenilik: Verimli, başarılı ve sorun çözümüne odaklanan hizmetleri kapsamaktadır.
- Kritik Düşünce: Diğer bir ifade ile eleştirel düşünce bir insanın yapacağına karar vermesi için analiz ve değerlendirmeye yönelik bilinçli olarak yargıda bulunması, bu yargıları ifade etmesidir (Evancho, 2000: 2).
- Veri Analizi: Sosyal araştırmaların, mevcut kayıt ve istatistiklerin, yönetim raporlarının hesapların ve diğer dokümanların gözden geçirilmesi, yöneticilerle

görüşmeler ve yerinde inceleme sonucunda farklı kaynaklardan elde edilen verilerin, doğru ve güvenilir denetim bulgularına ve sonuçlarına ulaşacak şekilde analiz edilmesidir.

- Esneklik: Hem kullanım hem de kaynak açısından esnekliği sunmaktadır**.**
- Liderlik: Kurumun başarıya ulaşması için çalışanları motive etmek ve iyi bir şekilde yönetmektir. Yönetimdeki dürüstlük, güven açıklık ve çalışanlara saygıyı temin ve tesis etmek anlamında liderlik vasfı önem arz etmektedir.
- Pazarlama: ürün, yetenek ve hizmetlerin belli bir değere dönüştürme işlemlerini kapsamaktadır.
- Proje Yönetimi: Çalışma faaliyetlerinin bir hedefe ulaşması için zaman, maliyet ve performans olguları içerisinde kaynakların verimli kullanılarak planlanması, programlanması ve kontrolü olarak belirlenen çalışmaların bütünüdür.
- Teknolojik Uzmanlık: Gün geçtikçe hızla gelişen ve büyüyen teknoloji etkin ve aktif kılmak için zamanla profesyonel ve alanında uzman kişilere ihtiyaç duyulmaya başlanılmıştır. Bu nedenle teknolojik gelişmeleri çalışma alanına uygulama becerisine sahip bir özelliktir.

James, Shamchuk ve Koch (2015: 8-12) tarafından hazırlanan "Changing Roles of Librarians and Library Technicians" adlı çalışmada halk kütüphanecilerinin değişen rolleri üzerine yapılan araştırma sonuçlarına yer verilmiştir. Çalışmada 182 kütüphane çalışanının doldurduğu anket çalışması ile kütüphanecilerin değişen rollerine ilişkin saptamalar yapılmaktadır. Kütüphane çalışanlarının değişen rollerini şu şekilde belirlenmektedir.

- Toplumda pazarlama, sosyal yardım ve bağış gibi birçok sosyal alanda değişim eğilimlerine bağlı olarak halk kütüphanelerinde çalışanların genel rollerinde ve kişisel özelliklerinde değişim yaşanmaktadır. Bu nedenle pazarlama ve sosyal amaçlı faaliyetlere daha fazla zaman ayrılmalıdır.
- Akademik kütüphanecilerin geleneksel referans ve öğretim görevlerine ek olarak daha fazla idari görevleri benimsemiş olduklarını ve bu görevlerin bazılarının da tipik kütüphane sorumluluklarının yerini aldığını göstermektedir. Bu nedenle daha fazla stratejik planlama, veri toplama, analiz ve komite çalışması gibi yönetimsel alanlarda becerilerini geliştirmelidir.

- Özel kütüphanelerde, kütüphane hizmetleriyle ilgili çalışmanın daha az olduğu, daha çok örgütsel yönde çalışmaların olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle çeşitli departman ve mesleklerle irtibata geçilerek, sosyal yardım çalışmalarına daha fazla odaklanmalıdır.
- Halk kütüphanesi sektöründe çalışanların yorumları, geleneksel kütüphaneci rollerinin kütüphane teknisyenlerine nasıl değiştiğini yansıtır.
- Geleneksel yönetim ve teknik servis rollerinin artık profesyonel kütüphanecilerin görevleri olarak görülmediği, bu görevler için profesyonel olmayan paraprofesyonel[3] kişilerin tercih edilmeye başlanması, kütüphane hizmetleri ile ilgili rahatsız edici sorunların yaşanmasına neden olmuştur. Bu durum kütüphanecileri rol çatışmasına itmiştir.
- Tüm kütüphane ortamlarının yorumları, teknolojinin etkisini ve bu kaynakları yönetmek için yeni becerilerin geliştirilmesine duyulan ihtiyacı göstermektedir:
- Teknoloji ve dijital ortam, kütüphane iş süreçlerinin çoğunu değişikliğe uğrattığı ve bu konuda yeni becerilerin geliştirilmesi gerektiği belirtilmiş. Bu amaçla daha fazla teknolojik eğitime ihtiyaç duyulmaktadır.

Genel olarak, çoğu kütüphanecinin iş yükünde bir artışın olduğunu ve bu artışın araştırma ve teknolojik görevlerin yanı sıra ek idari görevlerinden de kaynaklandığı belirtmişlerdir. Kütüphaneci yorumları ile belirlenen bir diğer yaygın eğilim ise kütüphanecilerin referans masasında geçirdiği sürenin kütüphanedeki diğer görevlere göre daha da çok azalmasıdır. Bu sebeple kütüphanecilerin değişen kütüphane olgusunu kabul etmesini ve bu yönde kütüphane rollerini geliştirmeleri gerektiği savunulmaktadır.

4.1.3. Kütüphanelerin Mekânsal Değişimi

Teknoloji ve iletişimde yaşanan gelişmeler sadece bilgiye erişimin yollarını değiştirmedi, genel anlamda bireysel ve toplumsal algılama ve yaşam biçimlerini de yeniden düzenlemiştir. Toplumsal yapıların süratle değişmesi mimari yapılarda da dönüşüme neden olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojileri ürünlerinin kullanılmasıyla birlikte kütüphanelerin artık bir bina tipolojisinin ötesinde yeni olgular kazandığı görülmektedir. Kütüphanelerin klasik işlevlerinin büyük ölçüde değiştiği günümüzde

3 Yardımcı eleman, asistan vb.

çağdaş kütüphanelerin kavram, düşünce ve bina olarak yeniden tanımlanması ve yorumlanması gereği gündeme gelmiştir.

Kütüphaneler, sadece bilgi kaynakları depolayan ve bu kaynakların okunan bir mekân olmanın ötesinde, insanları bir araya geldiği ve buluştuğu kamusal ve kültürel bir mekân olarak da çok büyük önem taşımaktadır. Bu sebeple "kütüphanenin gelecekte bir bina tipolojisi olarak ortadan kalkacağı düşüncesi yanlış görülmektedir" (Tercan, 2010b: 38). Değişen toplumsal durumlar ve gelişen teknoloji karşısında kütüphanelerin tasarımlarında, bina kurgusu ile birlikte düşünmeye ve alınan bilgiyi yansıtmaya davet eden çalışma alanları ve toplanma mekânları oluşturulmaktır. Bilgi değişimini cesaretlendirecek mekânsal farklılaşmalar içinde girişkenliklerin sağlaması ve dış dünyadan soyutlanmış sessiz kütüphane mekânı anlayışına karşı, çoğulcu ve kentsel yaşam niteliklerine gönderme yapan kütüphane mekânları kurmaya özen gösterilmektedir.

Keseroğlu (2010: 46), "Kütüphanenin Değişen Mimarisi" adlı çalışmasında, teknolojideki hızlı gelişmelerin kütüphane tasarımlarında gerek bina gerekse kavram ve faaliyetler olarak geçirdiği köklü değişimlerden söz etmektedir. Kitap ve bilgisayar uyumunun bir arada düşünüldüğü yeni kütüphane yapılarının potansiyel olanaklarından ve olumlu sonuçlarından bahsetmektedir.

Kütüphanelerin mimari tasarımları kütüphanelerin amaç ve işlevlerine göre; yani türlerine göre geliştirilmektedir. Bu nedenle kütüphanecilik literatüründe genel olarak beş kütüphane türünden bahsedilmektedir. Bunlar ulusal araştırma kütüphaneleri, üniversite kütüphaneleri, halk kütüphaneleri, okul kütüphaneleri ve özel araştırma kütüphanelerdir. Bu kütüphanelerin her birinin amaç ve işlevleri birbirinden farklılık göstermektedir. Bu kütüphane türleri dönemsel gelişmelere bağlı olarak değişimler geçirmiştir.

Kütüphaneler eski dönemlerdeki örneklerinden günümüze kadar olan tüm dönemlerde içinde bulundukları koşullara ve gelişmelere uygun biçimde dermelerini oluşturmuş ve hizmete sunmuşlardır. Örneğin ilk kütüphane malzemeleri taş, kil tablet, papirüs, parşömen ve kumaş gibi maddelere işlenen bilgi kaynaklarından oluşmaktaydı. Başlangıçta bu maddelere insan eliyle işlenen bilgiler, matbaanın bulunmasıyla basılı belgeler biçimine dönüşmüştür. 19. ve 20. yüzyıldaki

gelişmelerle film, ses kaydı, mikrofilm, fotoğraf gibi basılı kaynak dışında oluşturulan bilgi taşıyıcıları da, kitabın yanında kütüphanelerin dermesinde yer almaya başlamıştır. Son olarak da bilgisayar ve internet teknolojisiyle dijital bilgi taşıyıcıları kütüphanelerin parçası olmuştur. Dönemsel gelişmelere bağlı olarak kütüphanelerin her alanı değişime uğramıştır. Kütüphane binaları da bu değişimin fiziksel göstergesi durumundadır. Mimari alandaki gelişmeler kütüphanelerin bina tipolojisini de etkilemiş ve değişimi gerçekleştirmiştir. Kütüphane binalarının tipolojisindeki değişim dönemlere göre Tablo 4.1'de gösterilmektedir.

Tablo 4.1: Kütüphane binalarındaki yapısal değişiklikler

TİP	MATERYAL	TARİH/ ZAMAN	OKUMA DÜZENİ	MEKÂN BİÇİMLERİ	TİPİK ÖRNEKLER
'Birleşik' Kütüphane ve Müze	Tomar	Antik Çağ	Ayakta	Kubbe ile açılmış	İskenderiye, Mısır
'Avlu' sistemi; kitap rafları ile oluşturulmuş	Dinî kitaplarla resimlendirilmiş	6-13. yüzyıl	Oturarak	Açık avlu	Tintern Abbey, Monmouthshire
'Kürsü' sistemi; kayıtlı kitaplar için açık raflar ile oluşturulmuş	El yazısı kitaplar, daha sonra basılmış kitaplar	13-16. yüzyıl	Ayak desteği ile ayakta	Lineer ve dar	Leyden Üniversitesi, Hollanda
'Tezgâh' sistemi; raf ve oturma bölmeleri birleştirilerek oluşturulmuş	Basılı kitaplar	16-17. yüzyıl	Oturarak	Lineer	Laurenziana Kütüphanesi, Floransa, İtalya
'Duvar' sistemi; kitap raflarından oluşturulmuş	Basılı kitaplar	17-18. yüzyıl	Oturarak	Dairesel ve dikdörtgen	Bodleian Kütüphanesi, Oxford, İngiltere
'Okuma odaları' sistemi; kitap galerisiyle eklemlendirilmiş	Basılı kitaplar, haritalar ve dergiler	18-20. yüzyıl	Oturarak	Açık merkez planı, çevresi odalarla kapatılmış	Ulusal Kütüphane, Paris, Fransa
'Açık plan' sistemi; bilgisayar ve açık kitap raflarıyla entegre edilmiş	Basılı yayınlar, CD-ROM'lar ve diğer dijital bilgi sistemleri	20. yüzyıl ve sonrası	Oturarak	Büyük, açık plan	Hukuk Kütüphanesi, Cambridge Üniversitesi

Kaynak: Tercan (2010a).

Kütüphanelerin sanal güzergâhlara yönelişi, kütüphanelerin fiziksel mekân olgusunu sorgular duruma getirmiştir. Literatürde kütüphane binaları bilgi merkezlerinin kalbi konumunda tanımlanırken, artık günümüzde bu konumdan bir miktar uzaklaştığı da dile getirilmektedir. Hatta Amerikan yazarı ve tarihçisi Shelby Foote, üniversiteyi kütüphane binası etrafında toplanmış bir grup binalar topluluğu olarak tanımlamıştır. Kohl (2006: 117-118), "Where's The Library?" adlı çalışmasında her üniversite yerleşkesinin merkezinde bir kütüphane binasının olduğunu, fakat bu kütüphane binasının yerleşkenin tam olarak nerede olduğu kullanıcıları tarafından giderek

unutulduğu belirtilmektedir. Kütüphaneyi artık sadece bina ile özdeşleştirmenin doğru olmayacağını, önemli olanın kütüphane dermesindeki bilgilerin kullanıcılara zamanın gerektirdiği şekilde sunulması olduğunu; günümüzde edinilmesi gereken bilginin ise teknolojik gelişmelerle kütüphane binasının dışına taştığını söylemektedir. Bu değişen durum ile ilgili olarak ağ ve bilgisayar teknolojisiyle kullanıcıların her yerden eriştiği dergi, kitap ve diğer bilgi kayıt ortamlarını örnek vermektedir. Bu değişimin sadece dermedeki gelişmeler ile sınırlı kalmadığını, referans ve kullanıcı eğitimi gibi işlevlerin de mekân olarak kütüphane olgusunun dışında yeniden tanımlandığını vurgulamaktadır.

Mekân olarak kütüphanelerin fiziksel yapıları halen gücünü korumasına karşın, kütüphanelerin giderek sanal ortamlara kaydığı gerçeğini değiştirmemektedir. Son yıllarda oluşturulan kullanıcıların bilgi arama yöntemlerine ait istatistikler, kütüphanelerin fiziksel ortamdan sanal ortama dönüştüğü düşüncesini ortaya koymaktadır. Örneğin, Amerikan Araştırma Kütüphaneleri Derneği (ARL) üyesi 123 üniversite kütüphanesinin kullanıcı hizmetleri ile ilgi verilerinin istatistiklerine göre; ödünç verilen materyal sayısında %16, materyallerin kütüphane içi kullanım sayısında ise %49 ve referans sorusu sayısında %29 oranında azalma oluştuğu tespit edildiği belirtilmektedir (Kyrillidou ve Young, 2004: 10).

Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinde de bu duruma benzer yönelimler olduğu gözlenmektedir. Kullanıcı sayılarındaki azalışa paralel olarak kütüphane dermesindeki bilgi kaynaklarının kullanımı giderek azalmaktadır. Fakat bu azalış basılı kaynaklarda daha çok görülmektedir. Teknolojik gelişmeleri hizmetlerine yansıtan kütüphaneler için bu durum değişmektedir. Bu tür kütüphaneler elektronik ortam vasıtasıyla kullanıcılarını dermesine erişim sağlamakta ve dermesindeki bilgi kaynaklarının kullanımını devam ettirmektedir. Bu kütüphane kullanıcı ilişkisi her ne kadar kütüphane binası kullanılmadan gerçekleştirilmiş olsa da kütüphane hizmetlerinin devam ettiğini göstermektedir.

İnternet kullanımının hızla yayıldığı günümüzde kullanıcılar internet aracılığıyla her türlü bilgiye kolaylıkla erişebilmektedirler. Bu durum insanların özellikle halk kütüphanelerine olan ilgisini azaltmaktadır. Bu nedenle halk kütüphanelerin sadece basılı materyallerden oluşturulmuş bilgi merkezi olmadıkları, aslında önemli görevlerinden birinin de insanların bu mekânlarda buluşup vakit geçirebildikleri çok

amaçlı kullanıma sahip yapılar olduğu algısı oluşturularak, kütüphane binasının esnek, eş zamanlı ve çok amaçlı kullanıma sahip yapılara dönüştürülmesi gerektiği belirtilmektedir (Alaca, 2015: 17).

Halk kütüphanelerinin binaları insanların bilgi ve sosyal hizmetlerini karşılamada önemli unsur olduğundan, bu binaların tasarımlarında esneklik ön planda tutulmalıdır. Bu bağlamda kütüphane binalarının sürekli değişen kullanıcı profillerinin ihtiyaçlarını karşılayacak fiziki yeterliliklere sahip olması gerekmektedir. Bu nedenle kütüphane binaları değişime uyum sağlayabilmesi için esnek özelliklere sahip olmalıdır.

Kütüphanelerin kullanıcılar tarafından yoğun bir biçimde kullanılmasında bazı fiziki etmenler vardır. Bunlar, kütüphane binasının dış görünüşünün ilgi çekici olması, iç mekânın işlevsel ve kullanıcı dostu olması ve engelliler gibi özel kullanıcıların ihtiyaçlarını kolaylaştıracak tedbirler ile tasarlanmış olması gibi kullanıcı merkezli özelliklerdir. Kütüphane binalarının bu gibi özellikler ile tasarlanması, kullanıcıların kütüphanelere olan ilgilerini arttırmaktadır.

McArthur ve Graham (2015) tarafından "User-Experience Design and Library Spaces: A Pathway to Innovation?" adıyla hazırlanan çalışmada teknolojik ürünler ile kütüphanelerin fiziksel yapılarında kullanıcı odaklı ortamların oluşturulması üzerinde durulmaktadır. Bu ortamlar duygusal, davranışsal ve yansıtıcı olarak üç grup yaklaşımla açıklanmaktadır. Duygusal ortamlar kütüphanenin ışıklandırma, sıcaklık, simetrik nesneler ve ahenkli renkler gibi özellikleriyle ilgili iken, davranışsal ortamların ise daha çok ürün ya da hizmetlerin kullanıcılar tarafından kullanılabilir ve anlaşılabilir olması, kullanıcının ergonomik hassasiyetinin dikkate alınması ve fonksiyonel olması ile ilgilidir. Yansıtıcı ortam yaklaşımı ise, kütüphane hizmetlerinin kullanıcıya kültürel ve sosyal açıdan etki eden, kullanıcı kütüphane arasındaki etkileşimi artıran, hizmetlerin ve kütüphanenin kullanıcılar tarafından özümsenme sürecini hızlandıran, kullanıcıların düşünce yapısına etki edebilen bir yaklaşımdır. Fiziksel anlamda ortaya konulan bu yaklaşımlar ile yenilenen kütüphane binalarının kullanıcılar üzerinde üst seviyede etki bırakarak, kullanıcı memnuniyetinin artmasına yardımcı olacağı üzerinde durulmaktadır.

Posmedernizm [4] de kütüphanelerin geleneksel binalarına olan bakış açısını değiştirmiştir. Teknoloji kullanımı ve dijitalleşmeyle beraber kütüphanelerde basılı materyaller daha az kullanılmaya başlanmıştır. Basılı bilgi kaynaklarının dijital ortama kayması, basılı materyallerin azalmasına sebep olmuştur. Bu durum geleneksel kütüphanelerin bina ve iç mekân yapılarını değişikliğe itmiştir. Postmodernizm kütüphane mimarisine yeni eğilimler kazandırmıştır. Kütüphane binalarının yalnızca bilgi merkezleri olarak değil, sosyalleşme, birlikte çalışma ve öğrenme imkânları sağlayan mimari konumuna kaydığını göstermektedir (Bilandzic ve Foth, 2013). Ayrıca kütüphane binalarının, kişisel teknolojilerin kullanılmasına imkân tanıyan sergi, okuma ve tartışma alanlarının olduğu mimari düzenlemeler çevresinden de etkilendikleri anlaşılmaktadır. Rassmussen ve Jochumsen, geleneksel kütüphane binalarının 18. yüzyıl hapishanelerine benzediğini belirtirken, postmodern binalarda bu durumun daha esnek yapılara ve kullanıcı memnuniyetini üst seviyede gerçekleştirmeye doğru değişim gösterdiği anlaşılmaktadır. Hatta değişen çevre koşullarına ayak uydurmak için yeşil kütüphane binaları kurgusu oluşmuştur. Postmodern mimari yaklaşımlarının bir örneği olan yeşil kütüphane binaları, ekolojik özelliklerin ve kaynak verimliliğinin ön planda tutularak tasarlanan, inşa edilen ve güncelleştirilen, işletilen ve yeniden kullanılan bir yapıya sahiptir (Aktaran: Aulisio, 2013). Bu bağlamda postmodern yönetim anlayışının, teknolojik gelişmeleri kütüphane binalarındaki değişime uygulamada başarılı bir etki sağladığını görmekteyiz.

4.1.4. Bilgi Kayıt Ortamlarındaki Değişim

Bilgi kayıt ortamları insanlık tarihi boyunca sürekli değişim geçirmiştir. İnsanlığın toplumsal ve sosyal gelişimine bağlı olarak bilgi kayıt ortamları da değişmiştir. Bu değişim süreci taş ve kil tabletlerden papirüs ve parşömene, parşömenden kâğıt ve basılı kitaplara, nihayetinde günümüzdeki elektronik ortamlara kadar devam etmiştir.

Yazının icadına kadar insan aklının ürünü olan bilgi yine insan aklında muhafaza edilmekteydi. Yazının bulunmasıyla bilgi artık kayıtlı bir ortama aktarılmıştır. Kâğıdın kullanılmaya başlamasına kadar olan süreçte yaklaşık 5 bin yıl boyunca bilgi kayıt ortamı olarak taş, kil tablet, kemik, papirüs ve parşömen en önemli bilgi kayıt

4 Sürekli değişen olaylar ve fikirlere yönelik tek bir kuralın olmaması.

ortamlarını oluşturmuştur. Kâğıdın bulunması ve bilgi kayıt ortamı olarak kullanılmaya başlanmasıyla bilgi hizmetlerinde büyük bir değişim yaşanmıştır. Kâğıt, bilgiyi basılı kitap ortamına taşımıştır. Matbaanın icadıyla birlikte de kitap taşınabilir bir hal almıştır. Artık bilgi, kitaplar vasıtasıyla geniş kitlelere ulaşmaya başlamıştır. Geleneksel el yazması kitapların çoğaltılması zor olduğundan, bu kitapların toplu halde okunması yöntemi insanları devamlı bir arada tutmaktaydı. Fakat modern kitapların taşınabilir ve çoğaltılmasının kolay olması tek başına okuma kültürünü, dolayısıyla bireyselliği ortaya çıkarmıştır. Bu durum bilginin gücünü göstermektedir (Kurulgan, 2013: 477-478).

İnsanoğlu varoluşunun ilk yıllarından itibaren sürekli olarak doğayla mücadele etmiş ve yaşamını devam ettirmek için yeni bilgiler keşfetmiştir. Oluşan bu yeni bilgileri ve yaşam kültürünü gelecek nesillere aktarmak için de mücadele vermiştir. Bu bilgi aktarımı ile ilgi mücadelenin en önemli sürecini bilgi kayıt ortamlarının bulunması oluşturmaktadır. Kâğıt ve matbaanın bulunmasından sonraki dönemde oluşan bilgi patlaması, içinde bulunduğumuz bu dönemde en üst seviyelere ulaşmıştır.

Teknoloji aracılığıyla oluşturulan yeni iletişim ağları sayesinde yeni bilgi kayıt ortamları oluşmuştur. Telgrafın bulunmasıyla bilgi çağına ilk adım atılmıştır. Bilginin iletimindeki bu yeni ortamlar bilginin küreselleşme sürecini başlatmıştır. Bilginin elektronik ortamdaki kayıt ortamları bu küreselleşme akımını daha da ileri seviyelere taşımıştır. Özellikle internet ağı üzerinde sosyal paylaşım platformlarının gelişmesi, bilginin aynı anda birçok yerde paylaşılmasını olanaklı hale getirmiştir (McLuhan, 2001).

Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler kütüphanelerin her alanını etkilediği gibi bilgi kayıt ortamlarını da etkisi altına almıştır. Teknolojik gelişmeler bilgi kayıt ortamlarının çeşitlenmesine olanak sağlamıştır. Bilginin üretiminden muhafaza edilmesine kadar olan tüm aşamalarda teknolojik ürünlerin etki alanının daha da arttığı görülmektedir. Kurumlar kâğıt ortamında bulunan basılı bilgi kaynaklarını artık dijital bilgi ortamlarına aktarmaya başlamıştır.

Bilginin sayısallaştırılması ve bu bilginin ağ ortamı ile neredeyse her yere gönderilmesi yeteneği, kütüphaneler için özel sonuçlar doğurmaktadır. Bulunduğu

yerden bağımsız olarak, farklı bir ortamda bulunan bir kullanıcıya bilgi aktarımı, bireysel halk kütüphanelerinin coğrafi imtiyazlarını sorgulamaktadır. Başka bir deyişle, belirli bir halk kütüphanesine erişebilen herkes bu kütüphanenin kurucu maddesi olarak düşünülebilir.

4.1.5. Kavramsal Değişim

Bilgi çağı ile birlikte bilgi patlaması yaşanmaktadır. Bu aşırı bilgi, bilgi merkezleri ve hizmetleri açısından beraberinde birçok dezavantajlar getirmektedir. Bunlar bilgi kirliliği, kavram karmaşası ve kullanıcı tatmini gibi sorunlardır. Tabi ki bu durumun baş aktörü bilişim ve iletişim teknolojilerdir. Bilgi çağı ile tüm kurumların geleneksel yapıları değişime uğramıştır. Bu değişimden en çok etkilenen kurumların başında ise bilgi hizmeti sunan kütüphaneler gelmektedir. Çünkü değişimin temelinde bilginin yanı sıra bilgi kaynaklarının ve bilgi hizmetlerinin de teknolojiye ayak uydurması yer alır. Böylece bilginin, bilgi kaynaklarının ve bilgi hizmetlerinin kavramsal açıdan da değiştiği görülmektedir. Kütüphaneleri oluşturan unsurların değişimin etkisiyle yeni kavramlara büründüğü ya da mevcut kavramların işlevlerinin değiştiği görülmektedir (Odabaş ve Akkaya, 2017: 21).

Bilgi aktarımında ve muhafazasında uzun süre kullanılan papirüsten sonra bilginin paylaşılır olmasında önemli bir değişime sebep olan parşömen kendi kavramlarını ve terminolojisini de bilgi dünyasına beraberinde getirmiştir. Aynı şekilde matbaanın kullanılmaya başlaması kavramsal değişim yaratmış, yazma kitap kavramı ve olgusuna ilaveten basma kitap kavramı ve olgusu da eklenmiştir (Akkaya, 2015). Bu yeni kavram önceden de olduğu gibi ilk aşamada sınırlı bir çevrenin kullanımına hitap ederken daha sonra ise kamuya ve onların kullanımına açılmıştır. Bugün yaşanan değişimi ve bilgi merkezli kavramsal dönüşümü diğerlerinden ayıran en önemli özellik; başkalaşmada, yeni kavram oluşturmada ve bu kavramları benimseyip tepki göstermede neredeyse tüm dünyanın aynı anda süreçten etkilenmesi ve istemesi durumunda herkesin değişim/dönüşüm ortamının aktif figürü olabilmesidir (Odabaş ve Akkaya, 2017: 21).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kütüphanelerde kullanımı sonucu kütüphanecilik bilimi literatüründe yeni kütüphane kavramları oluşmuştur. Bunlar (Kurulgan, 2013: 475):

- Sanal kütüphane (virtual libraries),
- Dijital/sayısal kütüphane (digital libraries),
- Elektronik kütüphane (electronic libraries),
- Duvarsız kütüphane (libraries without walls),
- Kâğıtsız kütüphane (paperless libraries),
- Kablolu kütüphane (wired-up libraries),
- Esnek kütüphane (diffuse libraries),
- Masaüstü kütüphane (desktop libraries),
- Çevrimiçi kütüphane (online libraries),
- Bilgi otoyolu (information superhighway).

Literatürde sanal kütüphane, masaüstü kütüphane, çevrimiçi kütüphane, elektronik kütüphane, dijital kütüphane ve bilgi otoyolu kavramlarının zaman zaman birbirinin yerine kullanıldığı görülmekte olup, bilgisayar ve internet yoluyla kullanılan kütüphane hizmetleri için genel olarak elektronik kütüphane kavramı daha çok tercih edilmektedir. Ayrıca bu kavramların dışında literatürde çok sık kullanılmasa da duvarsız kütüphane, kablosuz kütüphane, kâğıtsız (kitapsız) kütüphane ve esnek kütüphane kavramları da yer almaktadır. Duvarsız kütüphane, kullanıcının kütüphaneye gitmeden, dijital ortamda depolanmış olan bilgi kaynaklarına uzaktan erişim sağlamasını ifade eder. Kâğıtsız, kitapsız veya rafsız kavramlarıyla anılan kütüphane ise, dermesi basılı olmayan yani dijital ortamlarda oluşturulan bilgi kaynaklarının bir bina içerisinde kullanıcılarına elektronik cihazlar aracılığıyla erişim sağlattırıldığı bir türdür. Yine az da olsa rastlanan bir başka kavram ise kablolu kütüphanedir. Kablolu kütüphane, kullanıcıların gereksinim duyduğu bilgi kaynaklarına bilgisayar ağları ile erişim sağladığı bir yapıdır (Kurulgan, 2013: 476).

Lougee, "diffuse library" adı verilen esnek kütüphane kavramını, merkezi bir yapı içerisinde bağlı bulunduğu kurumların temel görevleriyle iç-içe geçtiği, bilginin oluşturulması ve yayılmasında kurumları oluşturan diğer öğelerle etkileşim halinde çalıştığı bir yapı olduğunu belirtmektedir. Bu kütüphaneler kendi belleklerini korurken, ayrıca kurumlar arasında bir köprü hizmetini de görmektedir (Aktaran: Kurulgan, 2013: 476).

Tonta (1998), "Elektronik Kütüphaneler" adıyla hazırladığı çalışmada sayısal kütüphaneleri, elektronik formdaki çalışmaların farklı kopyalama ve düzenleme stratejileri kullanmak suretiyle oluşturulan dijital formlardaki bilgi kaynaklarının haftanın 7 günü 24 saat uzaktan erişim olanakları ile kullanıcısının hizmetine sunan elektronik bilgi merkezleri biçiminde tanımlamaktadır.

Temelde geleneksel yapıdaki bina esaslı kütüphane yerine, ağa dayalı 7/24 saat bilgi hizmetlerinin sunulduğu yeni bir kütüphane olgusundan bahsedilmektedir. Bu yeni kütüphane olgusu kimi araştırmacılara göre, mevcut kütüphanelerin yeni bir ambalajla tekrar sunulması olarak görülmekteyken, kimileri ise kütüphane hizmetlerinin teknolojik ürünler ile boyut değiştirmesi olarak yorumlanmaktadır. Bu anlamda kütüphanelerin ödünç verme gibi geleneksel görevlerinin azaldığı, artık dijitalleştirme projeleriyle birlikte bilginin yeniden paketlenmesi ve kullanıcılara erişim modelinin oluşturulması hizmetleriyle yeni roller kazanıldığı belirtilmektedir (Küçük, 2004: 46-47).

Bütün bu tanımlardan anlaşılacağı üzere teknolojinin kütüphanelere katmış olduğu yeni kavramların hepsinin ortak bir noktası bulunmaktadır. Hepsinin ortak noktası, bir takım işlevlerinin dijital veya elektronik ortamlarda gerçekleşiyor olmasıdır. Bundan dolayı, yukarıda adı geçen yeni kütüphane kavramlarının işlevlerinde bazı farklılıklar bulunsa da hepsinin aynı kökende buluştuğu görülmektedir.

4.2. Kütüphanelerin Değişimine Etki Eden Faktörler

Kütüphanelerin değişimine etki eden birçok faktör bulunmaktadır. Kütüphaneler içinde bulundukları toplumun sahip olduğu bir takım özelliklere bağlı olarak değişim gösterir. Toplumları etkisi altına alan kültür, sosyal, ekonomik, eğitim ve yaşayış biçimleri, o toplumdaki kütüphanelerin de değişimine yön vermektedir. Her kurumda olduğu gibi kütüphaneler de söz edilen faktörlerin bazılarından daha fazla etkilenmektedir. Bu kısımda önemine göre kütüphanelerin değişim ve gelişiminde etki eden önemli faktörler ele alınacaktır.

4.2.1. Bilgi ve İletişim Teknolojisindeki Gelişmeler

Bilginin toplanması, işlenmesi, üretilmesi, düzenli ve sistematik olarak depolanması ve ağlar aracılığı ile iletilmesi gibi işlemlerin yapılabildiği teknolojilere genel ifade

ile “bilgi(sayar) ve iletişim teknolojileri” ya da “bilişim teknolojileri” adı verilmektedir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri, bilgi sistemlerinin en önemli parçalarıdır. Bilgi ve iletişim teknolojileri, bilgiye erişimi ve bilginin üretimini sağlayan her türlü görsel-işitsel araçlar, gelişen ve değişen teknolojiler, bilgisayar teknolojileri, veri tabanları, alan ağları ve internet gibi tanım ve kavramları beraberinde getirmiştir (Çavaş vd., 2005: 11-13). Bilgi sistemleri teknolojilerdeki değişmeden doğrudan etkilenmektedir. Verilerin elektronik olarak işlenmesi ile gündeme gelen bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişim aşamaları, bilgi sistemlerinin gelişim aşamaları ile paralellik göstermektedir.

Bilgi teknolojilerindeki önemli gelişmeler insanlığın bilgi çağına geçişini hızlandırmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler insanları birbirlerine daha da yaklaştırmış, adeta dünyayı küçük bir köy haline getirmiştir. 20. yüzyılın sonlarına doğru kişisel bilgisayarların ve internet kullanımının yaygınlaşması ile birlikte insanlar, her türlü bilgiye istedikleri anda ve mekânda ulaşabilme imkânına kavuşmuştur. Bilgisayar ve internet, bireysel ve kurumsal yaşam içine yerleşen, vazgeçilmez araçlar olarak kabul edilmektedir. Kurumlar, bilgi ve iletişim hizmetleri ile ilgili tüm işlemlerini ve problemlerini bu teknolojik donanımlar vasıtasıyla yürütmekte ve çözüme kavuşturmaktadır. Bilgisayar ve internet teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmeler, bilgi ve enformasyon merkezlerinin de değişmesine ve yenilenmesine etki etmiştir.

20. yüzyılın sonlarından itibaren bilgi teknolojilerinin kullanımı her alanda hızla yaygınlaşmaya başlamıştır. Bu hızlı gelişmeler sayesinde insanlar teknolojik iletişim araçları yardımıyla istedikleri bilgiye zaman ve yer kısıtlaması olmadan ulaşma imkânı bulmuşlardır. İhtiyaç duyulan bilgiye dünyanın herhangi bir yerindeki bilgi merkezinden erişebilmek mümkün hale gelmiştir. Fakat bilgi teknolojilerinin sağlamış olduğu bilgiye erişim imkânı herkes için eşit olamamıştır. Çünkü bilgi teknolojileri ekonomiye paralel olarak gelişmektedir. Bu nedenle maddi olanaklara sahip insanlar veya kurumlar bilgi teknolojilerinden daha fazla yararlanabilmektedir.

İletişim ortamlarının gelişmesi, özellikle fiber optik teknolojisi ile gerçekleştirilen haberleşme etkinliklerinin artması ulusların bu konudaki rekabetine karşın uydu

aracılığı ile yapılan haberleşme etkinliklerinin gelişimi ve ulusların telefon haberleşmesine alternatif iletişim kanallarına ilgisi, bilgi paylaşımını ve bilgi iletimindeki hızı da olumlu yönde etkilemiştir. Dünyada bilgi iletişim teknolojilerine bir bütün olarak yaklaşılması yönünde yoğun çalışmalar yapılmaktadır. Dünyanın pek çok yerinde teknoloji üretmekle uğraşan özel yerleşkeler, hatta yerleşim yerleri kurulmuş (Silikon vadisi gibi), pek çok ülke ve ticari kuruluş çağı yakalayabilmek için buralarda araştırma birimleri kurmaya başlamışlardır (Şeker, 2005: 378-379).

Bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmeler bilgi hizmetlerinin de gelişmesinde etkili olmuştur. Rusbridge (1998: 3), elektronik gelişmelerin bilgi hizmetlerine yansımasını şöyle sıralamaktadır:

- Elektronik dergi yayıncılığı,
- Pre-print dergilere erişim,
- Gri yayınlara erişim,
- Kaynakların dijital ortama aktarılması,
- Bilgi ağlarındaki kaynaklara erişim,
- Kullanıcı eğitimi ve bilgi yayımında teknoloji kullanımı,
- OPAC,
- Web temelli dokumanlar,
- Elektronik kitaplar ve
- Tam metin hizmetleri.

Bilgi iletişim teknolojileri sayesinde mekân ve zaman kısıtlaması olmaksızın bilgiye erişim kolaylaşmıştır. Bu durum bilgi merkezlerinin hizmetlerini, görevlerini ve kullanıcılara olan bakış açılarını değiştirmiş, yürütülen işlerini oldukça kolaylaştırmıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin önemli etkisi bilgi kavramı üzerinde olmuş ve bilgi ekonomik bir varlık olarak görülmeye başlamıştır. Böylelikle bilgi ekonomisi ve yeni ekonomi gibi kavramlar kullanılmaya başlanmıştır. Artık bu kavramlarla birlikte yeni iş kolları oluşmaya başlamıştır ki, bu konuda yeni meslek alanları ve görev tanımları kullanılmaya başlanılmıştır. Kütüphanecilik alanında

yürütülen yeni hizmetler karşısında var olan terimler yeterli olmamış, bilgi merkezi, bilgi uzmanı ya da bilgi profesyoneli gibi yeni kavramlar kullanılmaya başlanılmıştır.

Bu değişim kuşkusuz bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde olmuştur. Daha önce de değinildiği gibi iletişim teknolojilerinin en önemli bileşeni internettir. İnternet milyonlarca kullanıcının birbirleriyle iletişim kurmalarını sağlamaktadır. İnternetle birlikte bilgi kaynaklarına erişim de daha kolay, hızlı ve düşük maliyetle sağlanır olmuştur. Böylelikle internet kültürel ve bilimsel bir potansiyel de yaratmaktadır. İletişim teknolojilerindeki bu gelişmeler bilgi kullanıcılarının alışkanlıklarını değiştirmekte, üreticiler de bilgi kaynaklarını oluştururken yeni teknikler geliştirmektedirler (Aytaç, 2002: 39).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin bilgi merkezlerinde yaygınlıkla kullanılmaya başlanması, bilgi merkezlerinde önemli değişikliklere ve gelişmelere neden olmuştur. Bunlar şöyle sıralanabilir (Üstün, 1994: 219-220):

- Bilgi merkezlerinde bilgi kaynakları ile birlikte elektronik bilgi kaynakları da dermenin önemli bir bölümünü oluşturmaya başlamıştır. Bununla beraber bilgi merkezlerinin fiziki yapısında, dermeyi yönetme biçiminde ve hizmet politikasında değişimlerin yaşanmasına etki etmiştir.
- Elektronik bilgi kaynakları yeni yasal düzenlemeleri zorunlu hale getirmiştir.
- OPAC, elektronik yayıncılık, çevirim içi tarama gibi olanaklar, bilginin talep edilmesi ve hizmete sunulması ile yeni kullanıcı profilinin oluşturulup hizmet politikasının geliştirilmesine etki etmiştir.
- Kullanıcı hizmetlerinde çeşitlilik ve iş akışında hız sağlanmıştır. Basılı belge dolaşımı yerine, iletişim teknolojilerinden yararlanarak bilgi dolaşımına önem verilmiş; bilgi, kullanıcının masasına kadar ulaştırılmıştır.
- Kütüphane iş süreçlerinde geleneksel kaynakların düzenlenmesi, bilginin düzenlenmesi şekline dönüşmüş; otomatik dizinleme, kavramsal dizin (thesaurus) gibi kavramlar önem kazanmıştır.
- İşbirliği konusunda önemli gelişmeler olmuş; iletişim teknolojilerinin kullanılması ile kütüphaneler arası ödünç verme, derme geliştirme, ortak kataloglama konusunda önemli adımlar atılmış, kaynak israfı ve insan gücü kaybı en aza indirilmiştir.

Bilgi teknolojilerinin minyatürizasyon[5], kapasiteyi genişletme ve maliyeti düşürme olmak üzere üç ana karakteristiği bulunmaktadır. İletişim ve bilgisayar teknolojisindeki gelişmeler mikroelektronik ve nano teknolojilerdeki gelişmelere bağlı olarak artmaktadır. Mikroelektronik ve nano teknolojiler bilgi teknolojilerinin yenilenmesini sağlamıştır. Bu gelişmelere bağlı olarak bilgi miktarında artış yaşanmıştır. Bu durum, bilgilerin saklanması ve dağıtılmasıyla ilgili kanalların ve depolama alanlarının geliştirilmesini de hızlandırmıştır (Geray, 1999: 108).

Bilgi ve iletişim teknolojileri, bilginin toplanması, işlenmesi, üretilmesi, depolanması, ağlar aracılığı ile iletilmesinde ve kullanıcıların hizmetine sunulmasında yararlanılan bilgisayar ve iletişim teknolojilerini içine almaktadır. Bilgi hizmeti sunan tüm kurumlar, teknolojide meydana gelen gelişmelerden ve değişimlerden doğrudan etkilenmektedir. Dolayısıyla bilgi hizmeti sunan tüm sistemlerdeki değişimler, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak ilerlemektedir (Atılgan, 2007: 1).

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler kurumsal ve toplumsal yapılarda değişim süreci başlatmıştır. Bu değişim sürecinden en çok etkilenen kurumların başında bilgi ve kütüphanecilik sektörü gelmektedir. Bu nedenle bilgi hizmetlerindeki kurumlar büyük bir dönüşüm geçirmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak bilgi merkezlerinde yaşanan önemli değişiklikler şu şekilde sıralanmaktadır:

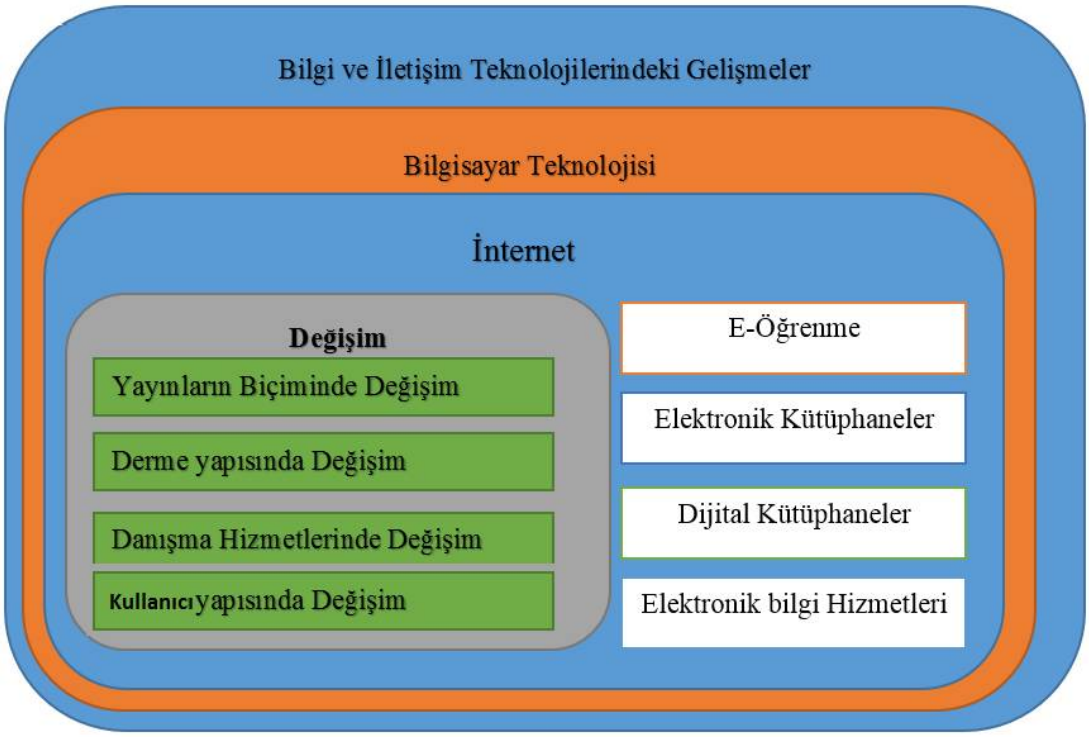
- Kütüphanelerin derme yapısını basılı bilgi kaynaklarının yanı sıra elektronik bilgi kaynakları da oluşturmuştur. Elektronik kitap ve dergilerin üretiminin ve kullanımının artması, tam metin veri tabanlarının yaygınlaşması ve bilgi kaynaklarının dijitalleştirilmesi nedeniyle kütüphanelerin en önemli unsuru olan dermenin büyük oranda değiştiği bilinmektedir.
- Dijital bilgi kaynakları yeni yasal düzenlemelerin hazırlanmasını zorunlu hale getirmiştir.
- Uzaktan erişim, çevrim içi tarama, e- öğrenme gibi yeni faaliyetler bilgi hizmetlerinde farklılıklar oluşturmuş ve bu farklılıklar hizmet politikasının

5 Nano teknolojik ürün, ürün küçültme.

değişmesinde etken olmuştur. Bu sayede kullanıcı hizmetlerinde çeşitlilik sağlanmıştır.

- Bilgiye erişimde zaman ve mekân kavramını ortadan kaldıran bilgi ve iletişim teknolojileri, kütüphanelerdeki danışma hizmetlerinin özelliklerini de değiştirmiştir. Kullanıcıların her türlü danışma sorusu artık elektronik olarak sorulabilir hale gelmiştir.
- Geleneksel kütüphane kaynaklarının düzenlenmesi ve sınıflandırılması gibi işlemler artık otomatik dizinleme, kavramsal dizin (thesaurus) gibi birçok yeni bilgi düzenlenme işlemlerine dönüşmüştür.
- Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanılması ile kütüphaneler arasındaki işbirliğinde artış görülmüştür. Kütüphaneler arası ödünç verme, derme geliştirme ve ortak kataloglama konularında önemli adımlar atılmıştır.
- Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin değişim gösterdiği diğer bir unsur ise bilgi kavramı üzerinde oluşmuştur. Bilginin, küreselleşen ekonominin önemli bir unsuru haline gelmesi nedeniyle, yeni ekonomi ve bilgi ekonomisi gibi kavramların kullanılmaya başlandığı görülmektedir. Bu yeni kavramlarla birlikte yeni hizmet modelleri, yeni meslek alanları ve yeni görev tanımlamaları oluşmuştur. Oluşan bu değişimler bilgi hizmetlerinde de etkisini göstermiştir. Değişen dünya yapısına uyum sürecinde yetersiz görülen geleneksel kütüphane ve kütüphanecilik kavramlarının yerini artık bilgi merkezi ve bilgi profesyoneli gibi kavramlar almaya başlamıştır.
- Teknolojik gelişmeler sayesinde daha pratik, kullanıma hazır ve isteğe göre düzenlenmiş on-line tarama ve yönetme hizmetleri gibi bilgi verme hizmetleri kullanılmaya başlamış; böylece kullanıcının bilgi gereksinimi doğrudan karşılanabilmiştir (Atılgan, 2007: 6-8).

Şekil 4.1: Bilgi ve iletişim teknolojinin kütüphanelere etkisi



Kaynak: Atılgan (2007).

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler çok geniş bir alanı oluşturmaktadır. Bu gelişmeler insanlık hayatının tüm alanını etki altına almıştır. Teknolojinin gerekleri doğrultusunda şekillenen bu çağda kütüphaneler de yaşanan bu köklü ve hızlı değişime ayak uydurarak hizmetlerini sürdürmektedir. Şekil 4.1'de de görüldüğü üzere bilgi ve iletişim teknolojilerinin en önemli bileşenleri olan bilgisayar ve internet, tüm alanlarda olduğu gibi kütüphanecilik alanında da köklü değişimlere sebep olmuştur. Bu değişimler yeni uygulamaların ve hizmetlerin gelişmesini gerekli kılmıştır. Özellikle bilgisayar teknolojisi ile başlayan bu değişim dönüşüm süreci kütüphanelerin birçok fonksiyonunu etkisi altına almıştır.

4.2.1.1. Bilgisayar Teknolojisi

İnsanın icat etmiş olduğu en değerli ürünlerden biri olan bilgisayarlar, insanların bilgi ve iletişim hizmetlerinde kullanılan önemli teknolojik ürünlerin temelini oluşturmaktadır.

Bilgisayarlar sayesinde insanların bilgi üretme gücü artmıştır. Bilginin sistematik olarak düzenlenmesi, saklanması, iletilmesi, bilgiye yeniden ulaşımı ve kullanılması

sağlanmıştır. Bilgisayarlar, çok büyük miktarlardaki bilgiyi depolayarak, bu bilgileri çok kolay ve hızlı bir şekilde insanların erişimine sunmaktadır. En basit bilgiden en karmaşık matematik işlemlerine kadar her türlü bilgi bilgisayarlar tarafından işlenebilmektedir (Öğüt, 2003: 35).

Bilgisayarın önemli işlevlerinden biri birbirleri ile olan iletişimin sağlanmasıdır. Bu amaçla bilgisayarlar arasında bilgi transferi yapabilmek için gerek ulusal gerekse uluslararası alanda çok sayıda bilgisayar ağları oluşturulmuştur. Bilgisayarlar arasındaki bilgi ve enformasyon paylaşımı teknolojik ağlar ile mümkün olmaktadır. Bilgi teknolojilerinin gelişmesinde büyük bir ilerleme sağlayan bilgisayar teknolojisi, tüm kurumlarda olduğu gibi bilgi hizmetleri alanında hizmet veren kurumlarda da değişime önderlik yapmıştır. Örneğin kütüphane dermesinin basılı ortamdan dijital ortama kayması, kütüphane hizmetlerinde bilgisayara bağlı otomasyon hizmetlerinin verilmesi, kullanıcının kütüphaneye uzaktan erişmesi gibi birçok alanda değişimler olmuştur.

Bilgisayar ve buna bağlı diğer teknolojik gelişmeler hizmet, zaman, maliyet ve kalite alanlarında kurumların faaliyetlerini sürekli olarak etkilemekte ve değiştirmektedir. Özellikle bilişim teknolojilerindeki gelişmeler, kurumların yapısında önemli değişikliklere neden olmaktadır. Bu bakımdan bilişim teknolojileri, kurum yapısı ve hizmet süreçlerinin yeniden tasarlanmasında önemli bir etkiye sahiptir. Bu teknolojik ürünler ile kurumlar bilgi hafızalarını oluşturmakta ve gelecekleri ile ilgili plan ve değerlendirmelerde bulunmaktadır.

4.2.1.2. İnternet

İnternet, dünya üzerindeki milyonlarca bilgisayarın telekomünikasyon uyduları, fiber-optik kablolar ve sıradan telefon hatları vasıtasıyla birbiriyle haberleşmesini sağlayan bilgisayar ağlarından oluşmaktadır (Tambini, 2000: 10). Eğitimden sağlığa, ekonomiden siyasete, toplumsal yaşamın her alanında kullanılan iletişim teknolojisi ürünüdür. Bilgiyi üretme, paylaşma, saklama ve bilgiye ulaştırma konusunda önemli imkânlar sunmaktadır. Bu teknolojide diğer iletişim araçlarına kıyasla kullanıcı sayısı çok hızlı bir şekilde artmaktadır.

İnternet, kişiler arasındaki mesafe, yaş, cinsiyet, ırk, kültür gibi pek çok özelliğin sınırlarını ortadan kaldırmaktadır. İnternet sayesinde insanlar zaman ve mekâna bağlı olmaksızın kolaylıkla bir araya gelerek sanal topluluklar oluşturmaktadır. Farklı kültürlere ait insanların birbirlerini tanımalarına olanak sağlayarak, insanların her türlü düşünceyi daha özgür ifade edebilir hale gelmesine olanak sağlamıştır. İnsanlar arasındaki bilgi paylaşımının artmasında önemli bir rol üstlenen internet teknolojisi, bilgi ve iletişim teknolojisine bağlı olan tüm kurumları değişime itmiştir.

Kütüphaneler, bilgi hizmetleri sektöründe faaliyet gösteren kurumların başında gelmektedir. Bu kurumlar, toplumun durumuna ve beklentilerine göre sürekli gelişim göstermektedir. İnsanlık tarihindeki bilgi hizmetleri alanına yön veren yeni keşifler kütüphanelerin gelişmesine de katkı sağlamaktadır. Bu anlamda günümüzün en önemli buluşu olan internet, insanlık tarihine yeni bir çağ açmıştır. Bilginin gücünün önemli olduğunu ortaya koyan internet, coğrafik engelleri ortadan kaldırması, uzağı yakın etmesi ve dolayısıyla uzak mesafeli iş süreçlerinin sürdürülmesine olanak tanıması nedeniyle bireysel ve sosyal yaşamın başkalaşmasına etki eden en önemli araçlardan biridir (Odabaş ve Akkaya, 2017: 10).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin en önemli bileşeni olan internet teknolojisinin hızlı gelişimi, tüm alanlarda olduğu gibi kütüphanecilik alanında da köklü değişimlere sebep olmuştur. Bu değişimler kütüphanelerde yeni uygulamaların oluşmasını gerekli hale getirmiştir. Kullanıcılar kütüphaneye gitmek yerine gereksinim duydukları bilgiyi artık Explorer, Netscape, FireFox, Opera, Safari gibi tarayıcılar üzerinde evrensel boyutta hizmet veren çeşitli arama motorlarından yapmaktadır. Dolayısıyla kütüphanelerde bu teknolojiden yararlanarak kullanıcılarının ilgisini çekecek ve beklentilerine cevap verecek yeni hizmet stratejileri geliştirmesi gerekmektedir.

İnternet teknolojisine bağlı olarak kütüphanelerin hizmet alanlarında ve yapılarında önemli değişimler oluşmuş ve yeni kütüphane olguları oluşmaya başlamıştır. Kullanıcısına her zaman ve her yerden bilgi hizmeti yaklaşımıyla kütüphaneler, bilgiye erişimde ana teknoloji olarak internetten yararlanmaktadır. Bu teknoloji üzerinden kullanıcılar kütüphanelerdeki bilgi kaynaklarına rahatlıkla erişebilmektedir. İngilizcede "ubiqutious" olarak adlandırılan bu kütüphane yapıları, gelecekte bilginin herkes tarafından erişilebilir ve kullanılabilir olmasını sağlayan duvarsız veya kitapsız kütüphane projelerine zemin teşkil etmektedir. Günümüzde bu

tür kütüphanelerin sahip olması gereken temel bazı özellikleri ise şu şekilde listelenebilir:

- İnternet ve Web'e dayalı hizmet anlayışı: Kullanıcılar istedikleri bilgilere internet ya da world wide web sayesinde kütüphane bilgi kaynaklarından erişebilmektedir.
- 24x7 kesintisiz hizmet anlayışı: Herhangi bir coğrafi kısıtlama olmaksızın, kullanıcılar kütüphanelerdeki bilgi kaynaklarına 7 gün 24 saat erişilebilmektedir.
- Açık erişim anlayışı: Kütüphanelerin, bu dönemde yaşama geçirdikleri en önemli hizmet türünden biri de açık erişimdir. Özellikle süreli yayınlar gibi güncel bilgi kaynaklarının açık erişime sunulması, bu kütüphane yapılarında olması gereken en temel özelliklerden biridir.
- Çoklu format özelliği: Dijital çağ kütüphane yapılarının önemli özelliklerinden biri de, dermesinde bulunan bilgi kaynaklarını en iyi bir biçimde farklı formatlar ile muhafaza etmesi ve kullanıcılarına sunmasıdır. İnternet ve web teknolojileri tarafından desteklenen bu kütüphanelerde istenen bilgi text, PDF, video, slayt ya da sadece işitsel olarak elde edilebilir olmalıdır.
- Çoklu dil: Küresel ölçüde bilgi hizmetlerini sunmayı hedefleyen internet ve web'e dayalı dijital çağ kütüphane yapıları, farklı kültür ve dile sahip kullanıcılarına da hitap etmek için çoklu dil yapısına sahip olmalıdır.
- Küresel hizmet anlayışı: İnternet teknolojisi özelliklerine dayalı kütüphanelerin dünyanın bilgi ve enformasyonuna geçit zemini olacağı öngörülmektedir. Dolayısıyla bu yapıya sahip kütüphaneler, dil, din, ırk ve cinsiyet ayrımı yapmaksızın küresel ölçekte bir kullanıcı topluluğuna hitap edecektir (Li, 2006: 23).

Son yıllarda kütüphaneler, internetten daha fazla yararlanarak hizmet sağlama eğilimindedir. Kütüphane kullanıcılarına ilgili tüm faaliyet ve aktiviteler internet üzerinden duyurulmaktadır. Kütüphaneler misyon ve vizyon bildirimlerini web üzerinden yayınlanmaya başlanmış ve internetin kullanımındaki artıştan dolayı elektronik veri tabanlarını ve kaynaklarını artırma yoluna gitmişlerdir (Kuchi, 2006: 148). Dolayısıyla internet, bilginin üretilmesi, depolanması, iletilmesi ve kullanılmasında en hızlı ve en etkin sistem olarak görülmektedir.

4.2.2. Hizmet Anlayışındaki Gelişmeler

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, kullanıcıların bilgi arama davranışları ve bilgiye erişim yöntemlerini değişime zorlamaktadır. Bu durum, kullanıcıların kütüphanelerdeki hizmet beklentilerini doğrudan etkilemektedir. Bilgi ve belge merkezleri, özelde ise kullanıcıların bilgi gereksinimini en etkili biçimde karşılamayı hedeflemelidir. Bu nedenle kütüphaneler hizmetlerini değişen ve gelişen dünya yapısına uygun bir biçimde yürütebilmek için sahip olduğu bütün unsurlarını her alanda güncellemek zorundadır.

Hızla değişen dünyada kütüphane kullanıcılarının da bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışları sürekli olarak değişmektedir. Kütüphanelerin kullanıcı profili sürekli olarak değişmekte ve çeşitlenmektedir. Bu durum kütüphanelerin hizmet politikalarında büyük değişikliklere neden olmakta; hatta mevcut hizmetlerin üzerine yeni hizmetler eklenmektedir.

İçinde bulunduğumuz bilgi çağının en önemli sermayesi bilgidir. Bu çağda bilgi toplumunun yaşadığı kentlerdeki kütüphanelerde yeni hizmet anlayışları dikkat çekmeye başlamıştır. Bilgi toplumu düzeyine çıkan şehirlerin sahip olduğu özellikleri belirlemek üzere bazı teorisyenlerin çalışmalar yaptığı bilinmektedir (Stock, 2011; Khveshchanka ve Mainka 2011; Linde ve Stock 2011). Bilgi toplumu çizgisini yakalayan kentlerde çalışanların meslek dağılımı, iş ortamlarının çeşitliliği, siyasi güvence, bilgi kullanımı, fiziksel ve dijital kütüphanelerin rolü, mimari doku, altyapı, çağdaş yaşama sağlanan olanaklar, serbest zamanı değerlendirme ortamları gibi olgu ve olanaklar dünya ortalamalarının çok üstünde bir seyir takip etmektedir (Mainka vd., 2013; Robertson, 2000).

Bilgi toplumu şehirlerini bulabilmek için Mainka ve arkadaşları (2013) Web of Science, Scopus, Google Scholar, ve Wiley Online Library'de literatür taraması yaparak "Dünya Bilgi Toplumu Şehirleri" olarak belirtilen Amsterdam (Hollanda), Barselona (İspanya), Berlin (Almanya), Boston (ABD), Chicago (ABD), Dubai (BAE), Frankfurt (Almanya), Helsinki (Finlandiya), Hong Kong, Kuala Lumpur (Malezya), Londra (İngiltere), Los Angeles (ABD), Melbourne (Avustralya), Milano (İtalya), Montreal (Kanada), Münih (Almanya), New York (ABD), Paris (Fransa), Pekin (Çin), San Francisco (ABD), Sao Paulo (Brezilya), Seul (Güney Kore),

Şanghay (Çin), Shenzhen (Çin), Singapur, Stockholm (İsveç), Sydney (Avustralya), Tokyo (Japonya), Toronto (Kanada), Vancouver (Kanada), Viyana (Avusturya) gibi 31 şehirle ilgili 126 kaynak elde ederek inceleme yapmıştır. Araştırmada bu şehirlerde yer alan halk kütüphanelerinde verilen yenilikçi bilgi hizmetleri şu şekilde sıralanmaktadır (Aktaran: Önal, 2015: 167-168).

- Halka yönelik bilgi okuryazarlığı,
- Halkla ilişkiler,
- Eğlendirici ve dinlendirici faaliyetler,
- Kurumlar ve şirketlerle işbirliği,
- Kent hafıza merkezleri ve arşivleri,
- Geleneksel şarkı programları ve dans gösterileri,
- Yerel mirası dijital ortama aktarma,
- Kesintisiz 24 saat verilen hizmetler,
- Müze ve arşivlerle ilişkileri güçlendirme,
- İnternet erişimi,
- Günlük yaşam içinde sağlanan mekân,
- Akıllı telefon ya da dizüstü bilgisayar gibi aletleri alamayan kişilere bunları ödünç verme,
- Yazarlar ya da film yönetmenleriyle tanışma,
- İnternet sitesi (ülkenin resmi dilinde ve İngilizce) oluşturma,
- Dijital kütüphane ara yüzü kullanımına yönelik öğretimler,
- Web-OPAC (ülkenin resmi dilinde ve İngilizce) sağlama,
- E-kaynaklar (e-gazeteler, e-kitaplar, dijital görüntüler, sesli kitaplar, müzik, e-dergiler, videolar, gazeteler, bibliyografik veri tabanları ve diğer e-kaynaklar) desteğiyle zenginleştirilen koleksiyon,
- Geniş kapsamlı ücretsiz hizmetler,
- Sağlık kuruluşlarını davet ederek tıbbi danışma hizmetleri verme,
- Toplantılar ve seminerler düzenleme,
- Emeklileri kitap okumaları için eğitme,
- Hizmet kılavuzları olarak nitelenebilen video kılavuzları, ekran görüntülü metin belgeleri (EGMB), sıkça sorulan sorular (SSS) listeleri hazırlama; e-

mail, internet formları, kısa mesaj ve sohbet ya da anlık mesajlaşma kullanımlarına olanak tanıma,

- Hayallerdeki kütüphane hizmetlerini ortaya çıkarma,
- Çocuklar ve gençler için okuma listeleri hazırlama,
- Yabancı dil öğretim programları düzenleme,
- Sinema günleri organize etme,
- Çocuklar için öğrenme, bir araya gelme, ders çalışma ve oyun alanları,
- Sosyal medya kullanımı (bloglar, Facebook, Twitter, Sina Weibo, Flickr, YouTube) için gerekenleri yapma,
- Mobil cihazlar için uygulamalar,
- Gençlerin proje yapmalarına, sunum hazırlamalarına, özel uzmanlık araçlarını kullanmalarına ve oyun oynamalarına uygun ortamlar sağlama,
- Rehberli turlar, sergiler, kitap satış merkezleri, hediye satış ortamları gibi etkinlikleri kapsayan pazarlama programları,
- Ödünç alınan materyalleri mümkün olan her yerde iade etme imkânı,
- Simge yapıyı kütüphane mekânı olarak kullanma,
- Çekici, cazip ve rahat iç mekân tasarımı,
- Kütüphanede yiyecek ve içecek ortamları,
- Kütüphane içinde ve dışındaki her ortamın akılcı kullanımı,
- Yeşil kütüphane uygulamaları,
- Pazarlama tekniklerinin kullanımı.

Bu araştırmada görüldüğü üzere kütüphanelerde değişen kullanıcı yapısı ve kullanıcı beklentilerine göre hizmet anlayışında köklü değişiklikler yaşanmaktadır.

4.2.3. Eğitim Sistemindeki Gelişmeler

Toplumların ve kurumların günümüzde yaşanan değişime ayak uydurabilmeleri ve geleceklerini teminat altına alabilmeleri, yetişmiş nitelikli insan gücüne bağlıdır. Nitelikli insan gücüne sahip olmanın yolu ise öncelikli olarak eğitimden geçmektedir. Gelişmiş ve gelişmekte olan toplumların tamamında eğitime büyük önem verilmektedir. Hatta ekonomik varlıklarının büyük payını eğitime ayırmaktadırlar. Bu nedenle gelişmiş ülkeler, milli gelirlerinin önemli bir kısmını araştırma, eğitim ve bilgi çalışmalarına ayırarak, bilgiyi üretimin merkezine

yerleştirmektedirler. Gelişmiş ülkelerin çoğunda bilgi kullanıcılarının gereksinimine cevap verecek bilgi alt yapıları bulunmaktadır. Bilgi alt yapılarını kütüphaneler, dokümantasyon ve bilgi analiz merkezleri, uzman personel, kurumsallaşmış meslek ve mesleki eğitim, bilgi kaynaklarını bilgi kullanıcılarına bağlayan etkili kanallar ve ulusal bilgi politikaları oluşturmaktadır (Turgut, 1997: 37).

Dünyadaki toplumların görüşleri, sosyal statüleri, eğitim düzeyleri ve geleceğe yönelik beklentileri nasıl olursa olsun her toplumun gelişiminde etkili olan ortak düşünce, eğitimin toplumun gelişiminde en önemli unsur olmasıdır. Bu nedenle eğitim sistemindeki gelişmeler ve değişimler o toplumun bilgi sektörünü etkileyen en önemli aşamaların başında gelmektedir. Doğru ve yararlı bilginin gelişmesinde etkili olan eğitim mekanizması, bilginin merkezi olan kütüphaneleri doğrudan etkilemektedir. Kütüphaneler ise eğitimi destekleyen ve eğitime olumlu katkılarda bulunan önemli kurumlardır. Bu bağlamda eğitim ve kütüphane arasında sıkı bir ilişki bulunmaktadır. Bütün kütüphane kurumlarının temelinde insanı bilgilendirmek, bilgi ihtiyacını karşılamak ve onun eğitimine ve öğretimine katkıda bulunmak gibi amaçlar bulunmaktadır.

Kütüphaneleri eğitimden soyutlamak olanaksızdır. Çünkü kütüphaneler eğitimin merkezi konumunda bulunmaktadır. Kütüphaneler eğitim kurumlarının olmazsa olmaz önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Dolayısıyla kütüphaneler eğitimin ve öğretimin en büyük destekleyici etkenlerindendir. Bu nedenle eğitim sektöründeki tüm gelişmeler doğrudan kütüphanelerin değişimine etki etmektedir. Bir toplumun gelişiminde önemli konumda bulunan eğitim sektörü kütüphaneler ile sıkı bir ilişki içindedir.

Teknolojik uygulamalar ve yeni eğitim öğretim modelleri eğitim ortamının yeniden oluşmasına neden olmaktadır. Uzaktan bilgiye erişim olanağı eğitim sistemine yeni bir anlayış kazandırmaktadır. Özellikle uzaktan eğitim uygulamalarının her alanda kullanılmaya başlanılmasıyla, kütüphanecilik alanında kullanıcı eğitiminin yeniden ele almasını zorunlu hale getirmektedir.

İnternet ve bilgisayar teknolojisinin yaygınlaşmasına paralel olarak üniversiteler eğitim programlarına internet kullanımı, veri tabanları, elektronik posta, arama motorları ve kullanımları gibi konuları dâhil etmeye başlamıştır. Öğrenciler sürekli

olarak bilgi okuryazarlığı becerilerini geliştirmektedirler. Yaşam boyu öğrenme gereksinimiyle birlikte sürekli yenilenme sürecini yaşayan kullanıcı kitlesi, kütüphanelerin kullanıcı eğitim programlarını yeniden ele almalarına neden olmaktadır. Kullanıcılar arasında internet ve webin değerinin artması, kütüphanelerin zamanla web üzerinde kullanıcı eğitimine yönelik içerik geliştirmesini de sağlamaktadır.

Eğitim ortamının değişimine etki eden önemli faktörlerin başında eğitim araçları ve yöntemlerindeki gelişmeler bulunmaktadır. Birebir, etkileşimli ve aktif öğrenme, bilgi teknolojileri destekli eğitim kütüphanelerin bu ortam içindeki yerini yeniden ele alınmasını gerektirmektedir. Özellikle kütüphanelerin günümüz ortamında bilgi erişime kapsamında eğitim ihtiyacını artırmaktadır. Kütüphane dermesinde bulunan farklı formatlardaki çok sayıdaki bilgi kaynağının arasından aradıkları bilgiye ulaşabilmek için kullanıcıların kütüphane personelinin desteğine ihtiyacı bulunmaktadır. Kullanıcılar aradıkları bilgiye doğrudan erişim sağlayabilmeleri için eğitim programlarının düzenlemeden önce kullanıcı ihtiyacının iyi saptanması gerekmektedir. Bu nedenle kullanıcı eğitimi programlarına hangi konuların dâhil edileceğinin yeniden düşünülmesi gerekmektedir (Dupuis, 1999: 290).

Kullanıcıların daha çok, bilgi tarama stratejileri, veri tabanı ara yüzlerin özellikleri, arama motorları ve bunlardan nasıl yararlanacakları konusunda eğitime ihtiyaç duydukları görülmektedir. Bu nedenle kullanıcıların bilgi düzeylerine göre kullanıcı eğitimi ihtiyaçları da değişmektedir. Bilgisayar kullanma becerisi gelişmiş olan kullanıcılar daha çok veri tabanı seçimi, içeriğinin değerlendirilmesi ve elde edilen sonuçlardan bir senteze varılması konularında eğitime ihtiyaç duyacağı gibi bilgisayar kullanmasını bilmeyen bir kullanıcı ise bilgi iletişim donanımlarının nasıl kullanılacağı hakkında bilgiye ihtiyaç duyacaktır (Işık, 2013: 112).

Kütüphanelerde 1960'ların sonları ile başlayan bilgisayar kullanımı ile kullanıcı eğitimi önem kazanmaya başlamıştır. Özellikle son 15 yıldır kütüphanecilerin eğitimci olarak rollerinin giderek artırması onları kullanıcı eğitiminde ön plana çıkartmaktadır. Bilgi teknolojisinin insanlar arasındaki kullanımının yaygınlaşması, onların bilgiye erişim olanaklarını da kolaylaştırmıştır. Fakat her ne kadar bu kolaylık sağlansa da aranan bilginin nitelikli olması, kullanıcı eğitimine bağlı olmaktadır. Bu durum kullanıcı eğitiminin değerini ve danışma hizmetleri içindeki

yerini önemli kılmaktadır. Ayrıca eğitimde uygulanan paradigmaların değişmesi, kullanıcı eğitiminin içeriğini ve veriliş şeklini de etkilemektedir (Frank vd., 1999: 153-155).

4.2.4. Toplumsal Yapıdaki Değişimler

Sosyal alanda bilgi, insan yaşamının niteliğini etkileyen temel bir olgudur. Bilginin çıktısı olan teknolojik gelişmeler sosyal yaşamı her alanda etkilemektedir. Yeni iş ve hizmet alanları ortaya çıkmış ve bilgi sektöründe hizmet sunan kurumları değişime itmiştir. Bilgi sektöründe hizmet sunan kütüphaneler, bilgiye gereksinim duyan nitelikli bilgi kullanıcılarının, yani bilgi toplumunun bilinçli tüketicilerinin bilgi kaynaklarına etkin ve yeterli bir şekilde erişmelerini sağlamaktadır. Kütüphaneler, toplumun sosyal yapısındaki gelişmeleri takip etmek durumundadır. Bu misyon nedeniyle bilgi hizmetinin ana kurumlarından olan kütüphaneler ve bilgi profesyonelleri olarak bu kurumlarda çalışan arşivciler, kütüphaneciler ve enformasyon uzmanları gibi meslek grupları yeniliklere yönelmiştir.

Sosyalleşme yerleri olan kütüphaneler, kullanıcılarına bireysel ve ortak fayda sağlayan kuruluşlardır. Kamusal alan niteliğinde hizmet üreten kütüphaneler, her türlü kökene, dine ve kültüre mensup bireylere hizmet sunan ortak bir mekân özelliği göstermektedir. Bu nedenle kütüphaneler, sadece çevresinde bulunan yerleşik insanlara değil göçmenlere de hizmet sunmaktadır. Bu durum kütüphanelerin toplumun sosyal yapısına göre şekillenmesine neden olmaktadır. Sosyoekonomik veya sosyokültürel olarak gelişememiş kütüphanelerin topluma hiçbir katkısı bulunmamaktadır (Svendsen, 2013: 53).

Bilgi toplumu, bilginin ekonomide hammadde ve ürün faktörü olarak ana sermaye olarak kullanılmaya başlanması, herkes tarafından paylaşılması, toplum içerisinde kültürel bir değer olarak kabul edilmesi ve her alanda başrol oynaması ile oluşan yeni toplum yapısı olarak tanınmaktadır (Rukancı ve Anameriç, 2004: 333-335). Bilgi toplumu, hızlı bir şekilde artış gösteren bilginin insan yaşamındaki tüm alanlarını kapsayan değişmeleri ve gelişmeleri içermektedir.

Bilgi toplumunun oluşumundaki temel faktör olan bilgi, toplumun değişimine ve gelişimine etki eden önemli bir sermaye durumundadır. Gerek sosyal yapı gerekse

ekonomik yapının gelişmesine ve değişimine her açıdan etki eden bilginin gücü, toplumların temel özelliklerini de belirlemektedir ve geleceğine yön vermektedir.

Bilgi toplumunda geçmiş dönemlerin tamamına kıyasla bilgi işletme unsurlarının en önemli bileşeni haline gelmiştir. Bilginin önem kazanması özellikle bilgi hizmeti sunan sektörün gelişmesinde etkili olmuştur. Kütüphaneler değişik formlara bürünmektedir. Bu yapılar bilgi merkezleri adı altında daha kapsayıcı bir kurum yapısına dönüşmektedir (Öğüt, 2003: 27).

Bu dönemde bilgi ve iletişim teknolojilerinin sayesinde insanlar hızlı ve anlık bilgi paylaşımı yapabilmektedir. Yeni gelişmelere ait bilgiler anında yayılabilmektedir. Bu durum bilginin ekonomik açıdan küreselleşme boyutundaki etkisinin siyasal, kültürel ve toplumsal alanlardaki küreselleşme eğilimini de göstermektedir.

Bilgi toplumundan önceki toplum yapısında tarım, sanayi ve hizmet ayrımı, bilgi toplumunda bilgi sektörü ayrımı ile daha da zenginleşmiştir. Bilgi sektörü diğer toplumların yapılarında köklü değişimler oluşturmuştur. Bilgi toplumu seviyesine ulaşan ülkelerde bilgi, emeğin ve doğal kaynakların yerini alarak birincil kaynak sermaye olarak değerlendirilmektedir. Bu sebeple bu ülkelerde bilgi hizmetlerine verilen değer artmakta olup, kütüphane ve bilgi merkezleri sürekli gelişim ve değişim geçirmektedir (Öğüt, 2003: 29).

Bilgi toplumunda yaşanan söz konusu gelişmeler, bilgi merkezlerinde teknoloji kullanımını arttırmaktadır. Bu durum kütüphaneleri yapısal ve yönetsel dönüşümlere zorlamaktadır. Kütüphaneler, bina, iş akışı, işgören ve yönetici, işbirliği, standartlaşma, hizmetler, bilgi kayıt ortamları, örgüt kültürü, yönetim ve organizasyon yapısı ve pek çok alanda farklılaşmaktadır. Bu süreçte kütüphanelerdeki değişimleri kısaca şu şekilde özetlemek mümkündür.

- Bilgi teknolojilerinin kütüphanelerde yaygın olarak kullanılmaya başlanması ile çoğunluğu kâğıda dayalı olan bilgi kayıt ortamları elektronik ve dijital formlara dönüşmüştür.
- İletişim teknolojilerindeki gelişmeler ile bilgiye erişim, temel bir sorun olmaktan çıkmış, bilgi ve belgeye erişimde coğrafi engeller ortadan kalkmıştır.

Ayrıca kütüphanelerde bilgi kaynaklarının depolanma sorunları da çözülmüştür.

- Kütüphane hizmetlerinde yürütülen rutin işlerin tekrarı önlenerek, kullanıcıların beklentilerini karşılamada süreç daha etkin kılınmıştır.
- Personelin geleneksel rolleri değişmiş; çağın gereklerine uygun yeni roller ortaya çıkmıştır. Özellikle bilgisayar sayesinde rutin işleri azalan personel, kütüphane hizmetleri hakkında daha fazla bilgi sahibi olmakta ve yaptığı işleri daha verimli gerçekleştirmektedir.
- Bilgi ve iletişim teknolojileri sayesinde bilgi ve belge alanında işbirliği, standartlaşma ve kaynak paylaşımı konusunda çalışmalara hız verilmiştir.
- Kullanıcılar gereksinim duydukları bilgilere anında ve doğru bir biçimde erişim sağlamaya başlamıştır.
- Bilgisayar ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmelere bağlı olarak elektronik ve dijital kütüphaneler gibi yeni kütüphane türleri oluşmaya başlamıştır (Kurulgan, 2013: 478).

4.2.5. Ekonomik ve Politik Gelişmeler

Teknolojik gelişmeler, tarihin her döneminde insanlık hayatının her alanını etkilemiştir. Bu etkinin gücü her alanda farklılık göstermektedir. Bilgi toplumunun temelini oluşturan bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, öncelikle ekonomik sistemi etkisi altına almıştır. Gelişmiş toplumlarda bilgi ekonomik girdinin temel kaynaklarından biri olarak kabul edilmektedir. Söz konusu toplumlar bilgiyi ekonomiye yön veren temel güç olarak görmektedirler. Bilginin gücüne bağlı olarak değişen ekonomi, bilgi toplumunun yeniden şekillenmesine ve değişmesine etki etmeyi sürdürmektedir. Bilginin üretimin temel bir unsuru olarak kullanılmaya başlanması, bilgi tabanlı yeni hizmet ve iş alanlarının ortaya çıkarmasını beraberinde getirmiştir. Ekonomik alanda bilginin katma değerli bir ürün, kişisel ve kurumsal bir kaynak olarak kullanılması her sektörde yeniliklerin ve değişimlerin oluşmasına katkı sağlamıştır. Böylece bilgi toplumunda yeni üretim şekilleri, yeni meslek yapıları, yeni bilgi hizmeti alanları ve yeni sosyal yapılardan oluşan bilgiye dayalı bir ekonomik yapı ortaya çıkmıştır. Bu ekonomik yapı bilgi hizmetleri sektörünün temel kurumlarından olan kütüphaneleri de etkisi altına almıştır.

Bilgi ve iletişim teknolojisinde yaşanan gelişmeler, sanayi üretiminin alt yapısında getirdiği değişime bağlı olarak ekonomideki verimliliği artırmaktadır. Bu teknolojik gelişmeler her türlü yeni bilgi üretimini ve bilgi akışını hızlandırıp kolaylaştırmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki devam eden gelişmeler, ekonomiye yeni bir boyut kazandırarak, elektronik ekonominin doğmasını sağlamıştır. Elektronik ekonomi, elektronik bilgiye dayalı veri tabanları ve dijital bilgi sistemleri tarafından desteklenmektedir. Elektronik ekonomi ile birlikte e-ticaret kavramı ortaya çıkmıştır. E-ticaret sistemi ile yapılan ticaret ve yatırım faaliyetleri, bilgiye dayalı ve mekândan bağımsız olarak küresel düzeyde gerçekleşir olmuştur (Tam ve Robertson, 2002: 370).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hayatımızın her alanına nüfus ettiği 21. yüzyılda bilgiye dayılı birçok yeni kavram ortaya çıkmıştır. Bilgi ekonomisi kavramı da bunlardan biridir (Godin, 2008).

Bilgi, teknolojik gelişmelerin anahtarı konumundadır. Bilgi, teknolojik olarak ekonomiyi çok geniş bir alanda etkilemekte olup, ekonomiye yeni bir boyut kazandırmıştır. Üretim ve dağıtımda bilginin kullanıldığı bu yapı, bilgi ekonomisi olarak tanımlanmaktadır (Taşçı, 2007). Geleceğin güçlendirilmiş ekonomi anlayışını oluşturan bilgi ekonomisinde Tablo 4.2'de görüldüğü gibi stratejik faktörü bilgi oluşturmaktadır; üretim ve tüketim süreçlerinin tamamını kapsamakta ve bu iki süreç arasında gerçekleşen işlemler bilgiye dayalı sürdürülmektedir.

Tablo 4.2: Ekonomik bileşenlerin dönüşümü

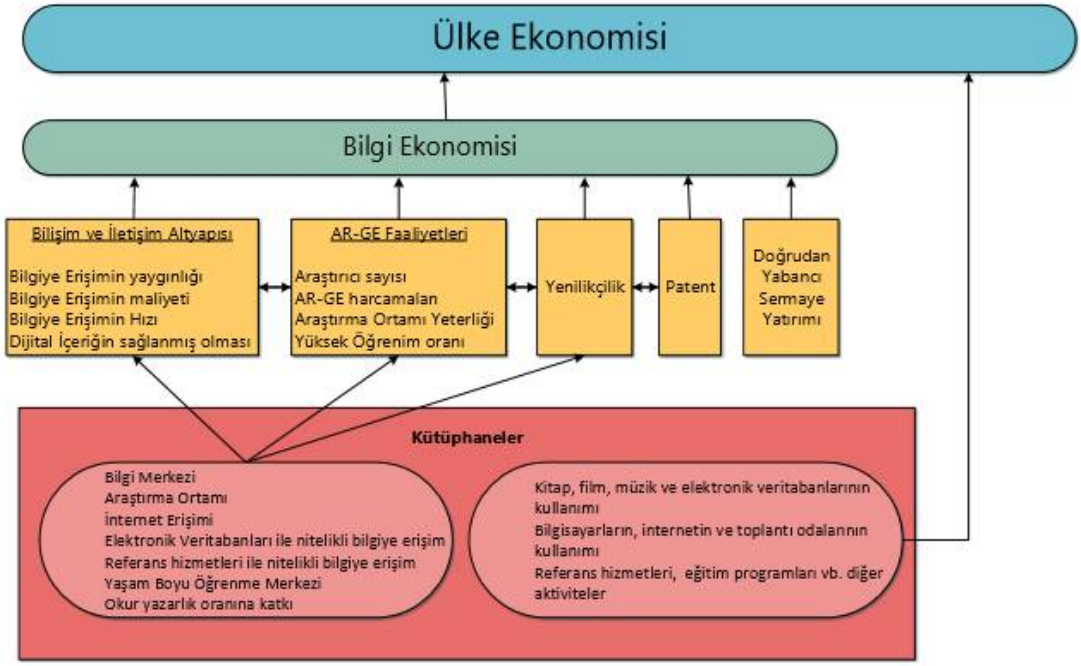
Eski Ekonomi	Bilgi Ekonomisi
• Emek	• Bilgi Üretimi
• Sermaye	• Bilgi
• Enerji	• Bilgi Paylaşımı
• Merkezi Komuta	• İletişim

Kaynak: Tunç (2015)

Bilgi ekonomisinde üretim faktörünün ana bileşeninin oluşturan bilgi, kendini sürekli olarak güncelleyen sınırsız bir üretim unsurudur. Bilgi ekonominin diğer unsurlarından olan sermaye ve toprağa göre çok daha akışkan bir yapıya sahiptir.

Bilgi değiştirebilir, taşınabilir, paylaşılabilir ve bölünebilir. Bilgi, ekonominin üretim unsurlarından olan ham madde, mekân, zaman, emek, sermaye ve öteki girdilerine olan ihtiyacını azaltmaktadır. Buna karşın her şeyi ikame etmekte ve ekonomide ileri bir kaynak haline gelmektedir. Bilgi hizmetleri sektörünün temelini oluşturan bilgi, ekonomik yapıda oluşturduğu değişim sürecini kütüphanelere de yansıtmaktadır (Brinkley, 2006).

Şekil 4.2: Ekonomi – kütüphane ilişkisi



Kaynak: Tunç (2015)

Kütüphaneler ekonomiden etkilendiği kadar ekonomiyi de etkilemektedir. Bilginin ekonomide başlıca üretim faktörü haline geldiği günümüzde kütüphanelerin gelişim ve değişimleri ait olduğu ülkenin ekonomik yapısından ne derecede etkileniyorsa o derecede de ekonomik yapıyı etkilemektedir. Şekil 4.2'de kütüphanelerin ekonomi ile olan bu ilişkisi ortaya konulmaktadır. Kütüphanelerin kullanıcılarına kitap, film, müzik ve elektronik veri tabanlarını ücretsiz olarak sunması, bilgisayarların, internetin ve toplantı odalarının ücretsiz kullandırması ve referans hizmetleri, eğitim programları gibi diğer etkinlikleri ücretsiz olarak sunulması o ülkenin ekonomisindeki paydan nemalanan kütüphane bütçesi ile ilintilidir. Dolayısıyla kütüphanelerin gelişimi ve değişimi ülke ekonomisinden aldığı payla ve genel olarak ülke ekonomisi ile orantılı olarak değişkenlik gösterir.

Bilgi ekonomisinin her alanda giderek artan önemi kütüphanelerin ve bilgi yöneticilerinin mevcut rollerini değişime sevk etmektedir. Kütüphanelerin ve bilgi yöneticilerinin bilgi ekonomisindeki etkinliklerini arttırmak ve ekonomiye katkı sağlamak için yeni rollere bürünmesi gerekmektedir. Bu roller şu şekilde listelenebilir:

Kütüphaneler;

- Resmi ve resmi olmayan eğitim birimlerini desteklemelidir,
- Yaratıcılık merkezi olmaya çalışmalıdır,
- Diğer kurumların buluşma noktası olmalıdır,
- Bilgisayar ve internet teknolojisini kullanmalıdır,
- Yaşam boyu öğrenmeye katkı yapmalıdır,
- Toplumdaki sıkıntıları gidermek için eğitim ve seminerler düzenlemelidir,
- Kurumların sahip oldukları bilgi, kurumdaki herkes tarafından bulunabilir ve erişilebilir hale getirilmelidir,
- Bilgi edinmenin önündeki bariyerler belirlenip gidermelidir,
- Kullanıcılara özel ve profesyonel hayatlarında bilgiyi kullanma becerisi kazandırmalıdır,
- Yeniden kullanımı azamiye çıkarmak için bilgi paylaşım araçları kullanılmalıdır,
- İnteraktif iletişim için ağların kullanımı yoluyla öğrenme grupları oluşturmalı, en iyi yöntemlerin tartışıldığı oturumlar düzenlenmelidir,
- Bilgi paylaşımını artırmak için organizasyonlarda hiyerarşik ilişki yerine dikey ve yatay iletişimin mümkün olabildiği yapıları oturtması gerekmektedir,

Bilgi yöneticileri;

- Veri analizi, sunum ve pazarlama eğitimi almalıdır,
- Bilişim çalışanları ile işbirliği yaparak yeni teknolojilerle bilgi paylaşımını artırılmalıdır,
- Teknolojiyi kullanarak akademisyenlerin nitelikli bilgiyi elde edip kullanmalarını kolaylaştırmalıdır (Tunç, 2015: 14).

Ekonomideki bu değişimler kütüphanelerin yapısını, hizmetlerini, personelini, kullanıcısını ve stratejik gelişimini doğrudan etkilemektedir. Kütüphaneler gerek

ekonomik ilerlemelerden gerekse ekonomik gerilemelerden her zaman nasibini almıştır. İçinde bulunduğu toplumun ekonomik yapısı ne derecede gelişiyor ise kütüphanelerin gelişimi de o derecede ilerlemektedir. Örneğin ekonomik kriz dönemlerinde düşük maliyetle kullanıcılarına en iyi hizmeti vermek kütüphanelerin en önemli prensibi haline gelmektedir. Bilginin ekonomide önemli güç halline geldiği bilgi çağında kütüphaneler, kurumsal hizmetler ile bu ekonomik sisteme destek olmalıdır. Çünkü kendini yenilemeyen kütüphaneler toplum ekonomisine yarar sağlamayacaktır.

Bilgiyi kaynak olarak kullanan yeni ekonomik sistemdeki tüm dalgalanmalar bilgi hizmetleri sektörünü direkt olarak etkilemektedir. 2008 yılında Amerika'da başlayıp daha sonra tüm dünyaya yayılan ekonomik buhran başta araştırma kütüphaneleri olmak üzere bütün kütüphaneleri olumsuz etkilemiştir. ARL (Association of Research Libraries) tarafından yapılan araştırmaya göre ekonomik krizin kütüphaneleri nasıl etkilediğini açıklayan bildirisi bu durumu ortaya koymaktadır. Bu bildiriye göre yaşanan ekonomik kriz nedeniyle kütüphaneler bütçelerinde kesintiler yaparak, kütüphane personeli alımı ile bilgi kaynaklarının alımında azaltmaya gitmek zorunda kalmıştır. Hatta pek çok kütüphanenin ileriye dönük bütçe planlamalarını azalttıkları ve planlanan birçok proje ve çalışmaların bütçe kısıtlaması nedeniyle ertelendiği veya iptal edileceği yine bu bildiride belirtilmektedir (Hahn, 2009: 6-7).

Kütüphanelerin dermelerini sürekli geliştirme ve güncel tutma zorunluluğu bulunmaktadır. Fakat ekonomisi zayıf olan toplumların kütüphaneleri bu açıdan zorlanmaktadır. Bu zorluklarla başa çıkmanın yöntemlerini arayan kütüphaneler için birbirleri ile olan işbirliği yardımcı güç olmaktadır. Kütüphanelerin dermelerini birlikler aracılığıyla paylaşıma açması, hem kütüphanelerin hem de kullanıcıların ekonomilerinde olumlu yönde etki yapmaktadır.

Eğitim-öğretim ve araştırma etkinliklerini destekleyen kütüphanelerde, kullanıcıların gereksinimlerini karşılayacak yapıya uygun güncel ve zengin bir koleksiyon oluşturulması önemlidir. Özellikle elektronik ve dijital bilgi kaynakları güncel bilgi taşıdıkları için kütüphanelerin koleksiyonunda önemli bir yere sahiptir. Bu kaynaklara erişim imkânı sağlayan bilgi ve iletişim teknolojisine ait alt yapının kütüphanelerde oluşturulması da ayrı bir öneme sahiptir. Bunların tamamı, kütüphane bütçesinin gücü ile orantılı olarak yaşama geçirilebilmektedir. Örneğin

bilgi kaynakları ve bunların fiyatları sürekli artmaktadır. Bu durum kütüphanelerde iyi ve sağlam bir bütçe planlamasının yapılmasını gerekli kılmaktadır. Bir taraftan sayıları ve fiyatları hızla artan bilgi kaynakları, diğer taraftan yetersiz kalan bütçe ve mali kaynaklar, kütüphanelerin dünyada yaşanan teknolojik değişimin gerisinde kalmasına sebep olmaktadır (A. Çelik, ve Uçak, 1993: 118).

Ekonomi, gelecekte yaşanacak olan gelişmelerden en fazla etkilenecek olan alanların başında gelmektedir. Kütüphane bütçeleri de bu durumdan payını almaya devam edecektir. Ekonominin kütüphaneler üzerindeki değişim etkisi tüm toplumların karşı karşıya kaldığı evrensel bir problem olarak görülmektedir. Bilim ve teknik alanlardaki uzmanlaşma, yayın sayısının hızla artması, fiyat artışı, kütüphane teknolojisindeki gelişmeler, dijital bilgi üretiminde ve kullanımında artış, elektronik yayıncılığa geçiş gibi birçok nedene bağlı olarak kütüphaneler değişim yaşamakta ve sağladıkları hizmetler farklılaşmaktadır. Örneğin elektronik yayıncılıkta yaşanan gelişmeler karşısında kütüphaneler, dijitalleşme hızını yakalamaya çabalamakta ve bütçelerini bu çerçeve içerisinde planlamaktadır. Fakat ekonomik sıkıntılar bu duruma mani olabilmektedir (Tonta, 2000: 91).

Toplumsal yaşamın ana unsurlarından biri olan politik alan, toplumu her yönüyle biçimlendiren ve yönlendiren kuvvet eksenlerinden biridir. Politik yapıda gerçekleşen değişimler toplumun her alanını etkilemektedir. Özellikle herkesin bilgiye gereksinim duyduğu gerçeğinden hareketle, bilgiye erişim ve bilgi edinme özgürlüğü kapsamında uygulanmakta olan her şey, o toplumun politik yapısındaki işleyiş biçimi ile yön bulabilmektedir.

Bir devletin istikrarlı gelişiminde belirleyici faktörü olan politik çevre, o devletin bütün politik kararlarında etkili olduğu gibi bilgi politikasının oluşturulması ve uygulanmasında da etkilidir. Örneğin Avrupa Birliği tarafından izlenen ortak politikaların kural ve standartları, üye devletleri ortak bir hukuki zeminde birleştirmeyi ve uygulamadan kaynaklanan farklılıkları ortadan kaldırmayı amaçlamaktadır. Bu bakımdan politik alan üzerinde yaşanan gelişmeler çoğu zaman bilgi merkezlerini ve buralarda sunulmakta olan hizmetleri etkileyebilmektedir.

5. ARAŞTIRMA BULGULARI VE DEĞERLENDİRME

21. yüzyılda her alanda olduğu gibi kütüphanelerde de değişim yaşanmaktadır. Bu dönemde kütüphaneler gerek kavram olarak gerekse kütüphaneyi oluşturan bileşenler olarak değişim geçirmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin her alanda hissedilen değişim etkisi, kütüphaneyi var eden bina, personel, koleksiyon, kullanıcı ve bütçe gibi bileşenleri de etkisi altına almıştır. Değişimin başarılı biçimde yönetilebilmesi için değişim alanlarının sistematik bir süreç içerisinde değerlendirilmesi ve gereklerinin yerine getirilmesi gerekmektedir.

Bu bölümde, katılımcıların kütüphanelerde yaşanan değişime karşı duyarlılıklarını ve farkındalıklarını saptanmaya yönelik uygulanan anket çalışmasının sonuçları yer almaktadır. Elde edilen sonuçlarla halkın kütüphanelerde yaşanan değişimi ne oranda izledikleri ve değişimin kendisini ve gereklerini doğru anlayıp anlayamadıkları yönünde çıkarımlar edinilmesi amaçlanmaktadır. Elde edilen bulgular, gelecekte kütüphanelerdeki değişimin kullanıcılara nasıl iletilmesi ve hangi yönde olması gerektiğine dair karar verilmesi sürecinde yararlanılabilecek öngörülerin üretilmesini sağlayacaktır.

Anket çalışmasında katılımcıların cinsiyetleri, yaşları, eğitim seviyeleri, çalışma durumları, meslekleri, kütüphane üyelikleri ve kütüphane kullanım sıklıkları gibi farklı olgusal değişkenlikler dikkate alınarak, kütüphane unsurları ve hizmetlerindeki yeni gelişmeler konusunda tutumları ve farkındalıkları saptanmaya çalışılmıştır. Araştırmanın amacına en iyi şekilde hizmet edeceği düşüncesiyle anket iki bölüm şeklinde tasarlanmıştır. Birinci bölümde, katılımcıların demografik özellikleri; ikinci bölümde ise kütüphanelerin değişen hizmet yaklaşımları hakkında sorular bulunmaktadır. 460 katılımcının yanıtladığı anket formlarındaki veriler SPSS yazılım aracılığıyla analiz edilmiş ve farklı başlıklar altında tablolar halinde değerlendirilmiştir.

5.1. Katılımcıların Özellikleri

Araştırma kapsamında farklı görüş ve istekleri saptayabilmek için katılımcıların cinsiyeti, yaşı, eğitim seviyesi, çalışma durumu, mesleği, kütüphane üyeliği ve kullanım sıklığı gibi değişkenler derlenmiş; katılımcı dağılımı bu değişkenlerin

temsil oranlarına uygunluğu da dikkate alınarak birbirine yakın tutulmuştur. Katılımcıların söz konusu değişkenlerine ilişkin dağılım Tablo 5.1'de özetlenmektedir.

Tablo 5.1: Katılımcılara ilişkin bilgiler

		N	%
Cinsiyet	Kadın	223	48,5
	Erkek	237	51,5
Yaş	22 ve altı	136	29,6
	23 - 33	175	38,0
	34 - 44	113	24,6
	45 ve üzeri	36	7,8
Eğitim Seviyesi	İlkokul	39	8,5
	Lise	147	32,0
	Lisans	256	55,7
	Lisansüstü	18	3,9
Kütüphane Üyeliği	Evet	202	43,9
	Hayır	258	56,1
Kütüphane Kullanım Sıklığı	Her gün	0	0
	Haftada birkaç kere	36	7,8
	Ayda birkaç kere	101	22,0
	Yılda birkaç kere	97	21,1
	İhtiyaç duyulduğunda	143	31,1
	Hiç	83	18,0
Çalışma Durumu	Evet	211	45,9
	Hayır	249	54,1
Meslek Grubu	Kamu çalışanı	134	63,5
	Özel sektör çalışanı	48	22,7
	Serbest çalışan	29	13,7
Toplam		**460**	**100**

Araştırmaya toplam 460 kişi katılım göstermiştir. Katılımcıların tamamı Ankara'da yaşanmaktadır. Katılımcılar arasında cinsiyet dağılımının birbirine yakın olmasına dikkat edilmiş ve her iki grubun temsil oranı arasında yalnızca %3'lük bir fark bulunmaktadır. Katılımcılara ait diğer değişkenlerin frekans değerleri ve oranları yukarıdaki tabloda ayrıntılı olarak verilmektedir.

5.2. Kütüphanelerde Genel Dönüşüm

Toplumun yapısıyla sürekli olarak etkileşim içerisinde olan ve bilgi hizmetlerinin en önemli kurumu olarak görülen kütüphanelerin çağın gereklerine uygun bir biçimde

değişim geçirdiği bilinmektedir. Kütüphanelerin bu değişimine karşı kullanıcıların memnuniyet düzeyleri ile kütüphanelerdeki gelişmelere karşı farkındalıklarını ölçen birçok çalışma yapılmıştır. Odabaş ve Akkaya (2017)'nın "bilgi merkezleri ve hizmetlerinde yapısal dönüşüm ve kavramsal tartışma"; Önal (2015)'ın "yaratıcı kütüphanelerde yenilikçi bilgi hizmetleri"; Kurulgan (2013)'ın "bilgi teknolojilerinin kütüphane / bilgi-belge merkezlerine etkisi: toplumsal, yapısal, yönetsel ve işlevsel açılardan bir inceleme"; Atılgan (2007)'ın "iletişim teknolojileri çağında değişen bilgi hizmetleri"; Brennen (1991)'in "teknoloji ve kütüphaneler: değişim içindeki ortaklar" adlı çalışmalar bunlara birkaç örnek teşkil etmektedir. Çalışmanın temel amaçlarından biri kütüphanelerde yaşanan değişimin halkın dikkatini çekip çekmediğini veya ne oranda çektiğini tespit edebilmektir. Bu amaçla anket çalışmasında katılımcılara "genel dönüşüm", "kitapsız kütüphaneler" ve "kütüphane ergonomisi" konuları ile ilgili önermeler yöneltilmiştir. Devam eden kısımda söz konusu önermelere verilen yanıtlar özetlenmekte ve değerlendirilmektedir.

Kütüphanelerin son yıllarda hizmet çeşitliliğinden yapısal özelliklerine kadar her yönüyle değişim geçirdiği bilinen bir gerçektir. Bilgi hizmetleri alanında kütüphanelerin geleceğine yön veren birçok uluslararası ve ulusal kütüphanecilik kuruşları kütüphanelerin değişimine ilişkin pek çok çalışma yapmakta ve bunun sonucunda raporlar sunmaktadır. IFLA (2013)'nın "Riding the Waves or Caught in the Tide? Navigating Thee evolving Information Environment" ve Real vd. (2014)'nin "Rural Public Libraries and Digital Inclusion: Issues and Challenges." adlı çalışma raporları bunlarda sadece iki tanesidir. Bu çalışmaların temel amacı kütüphanelerde ne tür yeniliklerin yaşandığını ve kütüphanelerin insanların uğrak merkezi olabilmesi için hizmetlerinin ne yönde geliştirilmesi gerektiğini saptamaktır. Her çalışmada olduğu gibi bu çalışmanın da odak noktasında kullanıcıların kütüphanelerin değişimine ilişkin genel memnuniyeti önemli görülmektedir. Bu amaçla kullanıcıların kütüphanelerdeki değişime karşı memnuniyet düzeyleri çalışmaya katkı sağlayabileceği düşünülen önemli hususlar arasında yer almaktadır. Çünkü kullanıcıların varlığı kütüphanelerin varlığı ile ilişkilidir. Kullanıcılarına çağının olanaklarıyla hizmet veremeyen kütüphaneler zamanla unutulmaya yüz tutacaktır.

Bu bağlamda çalışmada kullanıcıların kütüphanelerdeki değişimlerden ve gelişmelerden genel anlamda ne düzeyde memnun olduklarını belirlemek amacıyla katılımcılara "kütüphanelerin son yıllarda önemli oranda geliştiğini ve değiştiğini düşünüyorum" önermesi yöneltilmiştir. Bu önermeye verilen yanıtlar katılımcıların kütüphanelerden yararlanma sıklıkları ile karşılaştırılarak, Tablo 5.2 oluşturulmuştur.

Tablo 5.2: Kütüphanelerin değişimine yönelik kullanıcıların farkındalığı

	Kütüphane Kullanım Sıklığı											
	Haftada Birkaç Kere		**Ayda Birkaç kere**		**Yılda Birkaç kere**		**İhtiyaç Duyduğumda**		**Hiç Gitmem**		**Toplam**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Fikrim Yok	0	0,0	6	5,9	9	9,3	24	16,8	23	27,7	62	13,5
Katılmıyorum	9	25,0	18	17,8	12	12,4	17	11,9	9	10,8	65	14,1
Kısmen Katılıyorum	6	16,7	30	29,7	26	26,8	37	25,9	20	24,1	119	25,9
Katılıyorum	21	58,3	47	46,5	50	51,5	65	45,5	31	37,3	214	46,5
Toplam	**36**	**100**	**101**	**100**	**97**	**100**	**143**	**100**	**83**	**100**	**460**	**100**

Tabloda görüldüğü gibi katılımcıların %46,5'i "katılıyorum" yanıtı ile kütüphanelerin son yıllardaki değişim ve gelişimine dair farkındalığa sahip olduklarını ve bu durumdan memnun kaldıklarını belirtmektedirler. Fakat bu oranın ortalamanın altında kaldığı görülmektedir. Kütüphanelere hiç gitmediğini beyan etmesine rağmen olumlu ya da olumsuz görüş beyan edenlerin, dışarıdan edindiği bilgilerle fikir sahibi oldukları değerlendirilmiştir. Ancak kütüphanelerden yararlandığı halde "fikrim yok" seçeneğini işaretleyen önemli oranda kitlenin varlığı manidar bir durumdur. Tablodaki veriler katılımcıların kütüphaneyi kullanma sıklıklarına göre değerlendirildiğinde; "ayda birkaç kere" şıkkı istisna kabul edilirse kütüphane kullanım sıklığı arttıkça katılımcıların kütüphanelerdeki değişimi daha iyi sezinledikleri anlaşılmaktadır. Bu durum, kütüphane kullanım sıklığı arttıkça kullanıcıların değişimi daha olumlu gördüklerini ortaya koymaktadır. Diğer bir ifade ile kullanıcıların kütüphane kullanımı arttıkça kütüphaneler hakkındaki daha olumlu görüşe sahip oldukları anlaşılmaktadır.

Sonuç olarak, kütüphanelerdeki gelişim ve değişimden katılımcıların yüksek oranda bilgi sahibi olmadıkları görülmektedir. Bu durum, çalışmada savunulan "toplum, kütüphanelerin bilgi çağına uyumlu olarak geliştiğini düşünmemektedir" hipotezini

kısmen doğrular nitelikte bir sonuçtur. Çünkü kütüphaneler ne kadar değişim geçirse de kullanıcılar tarafından bu değişimler benimsenmedikçe bir anlam kazanamamaktadır.

Kütüphanecilik alanında sürekli olarak yeni kütüphane hizmetleri ve bu hizmetlerin karşılığı olarak da yeni kavramlar ortaya çıkmaktadır. Geleneksel kütüphanecilik olgusunun yanı sıra günümüze kadar gerek teknolojik gelişmelerin etkisi gerekse toplumsal yapının değişimine bağlı olarak gelişen hizmet anlayışları ve yapısal özellikleri farklı olan kütüphane türleri ortaya çıkmıştır. Kitapsız kütüphane bunlardan biridir. Kitapsız kütüphane olgusu, dijital kütüphane ile birlikte doğan ve onunla birlikte anılan bir tür olsa da, zamanla özel hususiyetleri olan kendine özgü bir tür olarak kabul edilmiştir. Kitapsız kütüphane geleneksel kütüphanenin tüm unsurlarına sahip bilgi merkezleridir. Bu türün en önemli farkı, kütüphane koleksiyonunda basılı hiçbir kaynağının bulunmamasıdır. Kullanıcılar aradıkları bilgiye kütüphanede bulunan bilgisayar veya tablet gibi teknolojik bilgi araçları ile ulaşabilmektedir. Kısacası kitap raflarının olmadığı bu kütüphanelerin dünyada ve ülkemizde örnekleri yavaş yavaş görülmekte ve kullanıcılar tarafından fark edilmektedir.

Bu bağlamda kullanıcıların kitapsız kütüphanelere karşı farkındalıklarını saptanmaya yönelik katılımcılara "dünyada ve Türkiye'de içinde kitabın olmadığı ve kitapsız kütüphane olarak adlandırılan kütüphane olduğunu biliyorum" önermesi yöneltilmiş ve elde edilen bulgular Tablo 5.3'te değerlendirilmiştir.

Tablo 5.3: Kitapsız kütüphane ile ilgili kullanıcıların bilgisi

	İlkokul		**Lise**		**Lisans**		**Lisansüstü**		**Toplam**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	%	**N**	**%**	**N**	**%**
Evet	1	2,6	4	2,7	14	5,5	2	11,1	21	4,6
Hayır	22	56,4	101	68,7	149	58,2	7	38,9	279	60,7
Fikrim Yok	16	41,0	42	28,6	93	36,3	9	50,0	160	34,8
Toplam	**39**	**100**	**147**	**100**	**256**	**100**	**18**	**100**	**460**	**100**

Katılımcıların yalnızca %4,6'sı önermeye "evet" yanıtı vermiştir. Diğer bir ifade ile katılımcıların çok büyük bir bölümünün kitapsız kütüphane olgusundan haberdar olmadığı anlaşılmaktadır. Aynı zamanda tablodan katılımcıların bu durumunun,

onların eğitim düzeyleri ile de ilişkili olmadığı anlaşılmaktadır. Zira konuya karşı farkındalık oranı ile eğitim düzeyi arasında bir paralellik söz konusu değildir.

Sonuç olarak katılımcıların kitapsız kütüphaneler ile ilgili bilgiye sahip olmadığı anlaşılmakla beraber; olumlu yanıtlara sahip katılımcıların kitapsız kütüphane ile ilgili bilgilerinin ise dijital veya elektronik kütüphaneler ile ilgili bilgiler ışığında oluştuğu düşünülmektedir. Ülkemizde (Adnan Büyükdeniz Dijital Kütüphanesi) ve dünyada (BiblioTech) örnekleri bulunan bu kütüphane türleri ile ilgili basında ve dijital haber portallarında birçok haber yer almıştır. Türkiye'de bu türde bir ilk olan Adnan Büyükdeniz Dijital Kütüphanesi'nin oluşumu sırasında basında çokça haber yapılmış olmasına rağmen, farklı öğrenim seviyelerine sahip katılımcıların bu olgudan haberdar olmamaları, okuyucuların ülkemizde kütüphanecilikle ilgili yapılan haberlere ilgisiz kaldıklarının bir göstergesi olarak kabul edilebilir.

Kütüphaneler teknolojik gelişmelere kayıtsız kalmamakla birlikte; teknoloji ile birlikte gelen problemlere de önlem almak durumundadır. Aksi durumda kütüphaneyi kullanan personel veya kullanıcılarda fizyolojik, anatomik, psikolojik ve toplumsal sorunlar oluşabilir. Bunun sonucunda da verimliliğin ve performansın düştüğü, kütüphanelere karşı tutumun olumsuzlaştığı kullanıcılar oluşabilir. Kütüphanelerin yaşayabilmesi ve devamlılığını sağlayabilmesi için hizmet verdiği toplumdaki bireyleri kendisine çekebilmesi gerekmektedir. Bu da kütüphanelerde gerekli konfor ve ergonomik şartların sağlanmasıyla oluşabilir. Ergonomik açıdan kullanıcılarının konforuna göre dizayn edilmiş kütüphanelerin varlığı, insanların bu kurumlara karşı olan olumlu tutumunu arttıracaktır.

Kütüphanelerin çağın gerektirdiği her türlü bilgiyle ve materyalle donatılmış, çağdaş ve çekici yerler olması kullanıcılar açısından da önemli görülmektedir. Kullanıcıları kütüphaneye bağlayan önemli etkenler hiç şüphesiz koleksiyon ve hizmetlerdir; ancak bunlara ek olarak kütüphanenin sunduğu ergonomik koşullar da önemli etkenlerden biridir. Çalışma kapsamında kütüphanelerin konfor ve ergonomik dizayna sahip olup olmadığı konusunda kullanıcıların farkındalıkları belirlenmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda katılımcılara "kütüphanelerin son dönemlerde rahat oturma alanları ve ergonomik araçlarla donatıldığı pek çok kütüphane örneği biliyorum" önermesi yöneltilmiş ve elde edilen bulgular Tablo 5.41'de değerlendirilerek analiz edilmiştir.

Tablo 5.4: Ergonomik kütüphaneler ile ilgili kullanıcıların bilgisi

	Kütüphane Kullanım Sıklığı											
	Haftada Birkaç Kere		Ayda Birkaç kere		Yılda Birkaç kere		İhtiyaç Duyduğumda		Hiç Gitmem		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Evet	9	25,0	26	25,7	11	11,3	23	16,1	9	10,8	78	17,0
Fikrim Yok	7	19,4	27	26,7	39	40,2	43	30,1	39	47,0	155	33,7
Hayır	20	55,6	48	47,5	47	48,5	77	53,8	35	42,2	227	49,3
Toplam	**36**	**100**	**101**	**100**	**97**	**100**	**143**	**100**	**83**	**100**	**460**	**100**

Tabloya genel olarak bakıldığında katılımcıların %17,0'sinin "evet" yanıtı vermesi, önermeye büyük oranda katılmadıklarını ifade etmektedir. Diğer bir ifade ile katılımcılar konforlu ve ergonomik donanıma sahip kütüphanelerin bulunduğunu kabul etmemekte ya da bu bilgiye sahip olmadığını beyan etmektedir. Katılımcıların kullanım sıklığı değişkeni bazında incelendiğinde gruplar arasında önemli bir farkın olmadığı; diğer bir ifadeyle kullanıcıların kullanım sıklığına göre kütüphanelerin ergonomik tasarımına ilişkin bilgilerinin benzer düzeylerde olduğu görülmektedir. Bu önermeye katılımcıların %33,7 gibi önemli bir bölümü "fikrim yok" seçeneği ile üzerinde düşünülmesi gereken bir yanıt vermiştir.

Sonuç olarak katılımcıların yarıya yakınının kütüphanelerin konfor ve ergonomisine ilişkin olumsuz görüşü, kütüphanelerin mekân tasarımı üzerinde daha iyi bir planlama yapılması gerektiğine işaret etmektedir. Bu durum mevcut kütüphanelerin iç mekânlarının genel olarak kullanıcıların konforu düşünülerek oluşturulmadığını ve bina donatılarının ergonomik araçlara sahip olmadığını göstermektedir.

5.3. Kütüphanelerin Teknolojik Gelişimi

Teknolojik gelişmelere paralel olarak dünyanın her yerinde kurumsal değişimler yaşanmaktadır. Bilginin üretilmesi, işlenmesi, toplanması, depolanması ve ağlar aracılığı ile insanların hizmetine sunulmasında önem taşıyan kütüphaneler de gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri ile hızlı bir değişim geçirmektedir. Özellikle 21. yüzyılın son çeyreği ile başlayan kütüphanelerdeki teknolojik değişim rüzgârı, kütüphaneciliğin her alanında önemli gelişmelerin ve dönüşümlerin yaşanmasına etkisi olmuştur. Günümüzde her alanda etkisi hissedilen teknolojik ürünler sayesinde

kütüphaneler hizmet esaslarını kullanıcıların değişen beklentilerini daha fazla karşılamaya yönelik oluşturmaktadır.

İletişim teknolojilerini yaşamının her alanında yoğunluklu olarak kullanan insanlar, ihtiyaç duydukları bilgilere anında ve istedikleri yerden ulaşmayı geleneksel bilgi arayış yöntemlerine göre daha çok tercih etmektedir. Çünkü bilgisayar ve internet teknolojisinin ortak ürünü olan bilgi ağları sayesinde insanlar, bilgi ihtiyaçlarını hızlıca giderebilmektedir. Örneğin araştırmacıların çalıştığı konu hakkında ihtiyaç duyduğu bir bilgiyi bulunduğu ortam içerisinde karşılamasında kütüphanelerin yeni roller üstlenmesi ve bu rolleri her geçen gün geliştirmesi kendi yapısını güçlendirecektir. Bu örnekten de anlaşıldığı üzere, günümüzde kütüphanelerin kullanıcıların bilgi ihtiyacını karşılama başarısı büyük ölçüde teknolojik gelişmelere uyarlanma başarısına bağlıdır.

Bilgi hizmetleri alanında kütüphanelerin teknolojik değişimdeki yeterliliğini ve kütüphanelerde gelişen teknolojik ürünlere karşı kullanıcıların tutumunu tespit etmek, bu çalışmada önemsenen hususlardan birini oluşturmaktadır. Bu bağlamda katılımcılara “teknik donanım”, “mobil uygulamalar” ve “sosyal medya” konuları ile ilgili önermeler yöneltilmiş; devam eden bölümde söz konusu önermelerin üçü üzerinde ayrı ayrı değerlendirmeler yapılmıştır.

Kütüphaneleri bilgi kaynaklarından hizmetlerine kadar tüm unsurları yönünden değiştiren teknolojik alt yapılar, artık günümüzde bu kurumların olmazsa olmazları arasında bulunmaktadır. Özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik ürünleri hizmetlerinde kullanmaya başlayan kütüphaneler, yeni nesil kullanıcıların bilgi gereksinimlerini karşılamak için sürekli kendilerini yenileme çabası içerisindedir. Çevrimiçi kütüphane kaynaklarından elektronik danışma hizmetleri, elektronik veri tabanları ve internet olanaklarına kadar bütün bu hizmetler teknolojik alt yapının kütüphanelerdeki yansımalarıdır. Bilgisayar, internet, veritabanı, bilgi yazılımları, ürün işleme ve takip etme otomasyon sistemleri gibi birçok teknolojik alt yapıyı hizmetlerinde kullanan gelişmiş kütüphaneler bu özellikleri ile kullanıcılarına karşı farkındalık oluşturmaktadır.

Katılımcılara kütüphanelerin hizmetlerinde teknolojik alt yapı olarak gelişip gelmediğini belirleme konusunda tutumlarını ölçmeye yönelik "kütüphanelerin

teknolojik alt yapı olarak geliştiğini düşünüyorum" önermesi yöneltilmiş ve elde edilen bulgular Tablo 5.5'te özetlenerek değerlendirilmiştir.

Tablo 5.5: Kütüphanelerin teknolojik alt yapı gelişimindeki yeri

	22 ve Altı Yaş		23 - 33 Yaş		34 - 44 Yaş		45 ve Üzeri Yaş		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Evet	59	43,4	104	59,4	64	56,6	26	72,2	253	55,0
Hayır	50	36,8	46	26,3	28	24,8	6	16,7	130	28,3
Fikrim Yok	27	19,9	25	14,3	21	18,6	4	11,1	77	16,7
Toplam	**136**	**29,6**	**175**	**100**	**113**	**100**	**36**	**100**	**460**	**100**

Tabloya genel olarak bakıldığında katılımcıların %55'i "evet" yanıtı vererek, kütüphanelerde teknolojik alt yapının gelişimini yeterli bulduğu düşüncesine sahiptir. Buna karşın söz konusu oranın ortalamanın bir miktar üstünde olması, beklentinin üst seviyede olmadığına da işaret etmektedir. Önerme ile yaş değişkeni arasında korelasyona bakıldığında, olumlu yönde katılım oranın alt yaş grubundan üst yaş grubuna doğru artmakta olduğu görülmektedir. Diğer bir ifade ile genç katılımcıların kütüphanenin sahip olduğu bu durum karşısında memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu görülmektedir. Genç kullanıcıların teknolojiye daha iyi hakim olmaları ve dolayısıyla beklentilerinin de yüksek olması, kütüphanelerden de aynı beklentiyi arzu etmelerine neden olmuş olabilir.

Sonuç olarak katılımcıların kütüphanelerin teknolojik gelişimine ilişkin olumlu görüşlerinin çok yüksek olmaması, Türkiye'deki kütüphanelerin teknolojik gelişimlerine ilişkin daha çok çaba göstermeleri gerektiğini düşündürmektedir. Çünkü teknolojik alt yapıya sahip kütüphaneler kullanım açısından kolaylık ve zaman tasarrufu sağlayacak olup, kullanıcıların kütüphanelere olan bakış açısını olumlu tutabilecektir. Bu nedenle teknolojik gelişim kütüphanelerin kurumsal değişiminde önemli adımlarından biridir.

Kütüphanelerin bilgi ve iletişim teknolojileri karşısında eriyip yok olacağı düşüncesinin aksine çağdaş ve üretken hizmetlere zemin oluşturan kurumlar olarak görev yapabileceklerini göstermeleri açısından mobil uygulamaların geliştirilmesi önemli görülmektedir. Aynı zamanda mobil uygulamalar, dijital bilgi kaynaklarını

daha geniş kitlelere ulaştırması açısından kütüphanelere sunulan teknolojik bir fırsattır. Bu teknolojik fırsatı uygun şekilde geliştiren kütüphaneler diğer kurumlara göre daha nitelikli hizmet üretme avantajına sahip olabilecektir. Akıllı telefonlarda mobil uygulamaların yoğun olarak kullanılması kütüphaneleri de bu yönde çalışmalara sürüklemektedir. Daha çok üniversite kütüphanelerinin girişimleri sonucunda örnekleri oluşturulan mobil uygulamaların, kullanıcılar tarafından da fark edilip fark edilmediğini ya da ne oranda önemsendiğini saptamak bu çalışmada önemsenen hususlardan birini oluşturmaktadır.

Bu bağlamda kütüphanelerin mobil uygulamalar geliştirme ve bilgi hizmetlerinde kullanma konusundaki başarılarını tespit etmeye yönelik katılımcılara "akıllı telefonlarda kullanmak üzere kütüphanelerin mobil uygulama geliştirme konularında başarılı hizmetler verdiğini düşünüyorum" önermesi yöneltilmiş ve elde edilen bulgular ise Tablo 5.6'da değerlendirilerek analiz edilmiştir.

Tablo 5.6: Kullanıcıların kütüphanelerdeki mobil uygulara bakışı

	Kütüphane Üyeliği					
	Üye		**Üye Değil**		**Toplam**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Fikrim Yok	23	11,4	23	8,9	46	10,0
Katılmıyorum	136	67,3	166	64,3	302	65,7
Kısmen Katılıyorum	17	8,4	31	12,0	48	10,4
Katılıyorum	26	12,9	38	14,7	64	13,9
Toplam	**202**	**100**	**258**	**100**	**460**	**100**

Tabloya genel olarak bakıldığında katılımcıların %65,7'si "katılmıyorum" yanıtı ile kütüphanelerin mobil uygulama geliştirme konusunda başarılı olmadığını düşünmektedir. Tablo üyelik değişkeni bağlamında değerlendirildiğinde, üye olsun veya olmasın katılımcıların büyük çoğunluğu kütüphanelerin mobil uygulamalar konusunda başarısız olduklarını ifade etmektedirler.

Sonuç olarak, "fikrim yok" yanıtını veren katılımcılar değerlendirilmeye katılmadığı düşünülürse, katılımcıların büyük çoğunluğu az sayıda da olsa kütüphaneler tarafından geliştirilmiş olan mobil uygulamalardan haberdar değiller ya da mevcut mobil uygulamaları başarısız bulmaktadırlar. Bu duruma neden olarak uygulamaların ara yüzlerinin kullanım kolaylığına sahip olamaması, uygulamaların üyelik gibi

kısıtlamalar ile kullanıcıları zorlayıcı prosedürlere bağlaması, bu uygulamalar üzerinden erişime sunulan bilgi kaynaklarının kullanıcıların kolayca bulmasına olanak sağlamaması, uygulama üzerindeki ticari reklamların sıklıkla çıkmasının uygulamanın asıl hedefinin dışında kullanıcıları yorması veya bu uygulamaların kullanımına ilişkin kullanıcı eğitimlerinin yapılmaması gösterilebilir.

Yeni iletişim teknolojileri insanlara, düşüncelerini ve bilgilerini paylaşacakları olanaklar sunan, paylaşım ve etkileşimin esas olduğu bir medya sunmaktadır. Sosyal medya olarak adlandırılan bu sanal ortam, kullanıcı tabanlı olmasının yanında kitleleri ve insanları bir araya getirmesi ve aralarındaki etkileşimi arttırması bakımından önem taşımaktadır. Sosyal ağlar sadece sosyalleşmek ve eğlenmenin dışında bilgiye erişmek, öğrenmek ve bilgi alışverişi yapmak amacıyla kullanılan bilgi hizmetlerinin vazgeçilmez iletişim kanalları haline gelmiştir. İnsanlar günlük hayatın içinde yoğun olarak kullandıkları sosyal medya ağları aracılığıyla kütüphanelere de erişim sağlayarak bilgi gereksinimlerini anında giderebilmektedirler.

Kütüphanelerin geleceği, dijital kullanıcıların bilgi gereksinimlerini başarılı bir biçimde sağlamalarıyla yakından ilgilidir. Bu bağlamda kütüphanelerin teknolojik değişimi izleme konusunda sosyal medya ağlarını ne düzeyde başarılı kullandıklarını tespit etmek amacıyla katılımcılara "kütüphanelerin sosyal medya (Facebook, Twitter, YouTube) kullanımını başarılı buluyorum" önermesi yöneltilmiş ve elde edilen bulgular ise Tablo 5.7'de değerlendirilerek analiz edilmiştir.

Tablo 5.7: Kütüphanelerin sosyal medya kullanımına ilişkin başarısı

	Kütüphane Üyeliği					
	Üye		**Üye Değil**		**Toplam**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Fikrim Yok	21	10,4	26	10,1	47	10,2
Katılmıyorum	133	65,8	168	65,1	301	65,4
Kısmen Katılıyorum	20	9,9	26	10,1	46	10,0
Katılıyorum	28	13,9	38	14,7	66	14,3
Toplam	**202**	**100**	**258**	**100**	**460**	**100**

Tabloya genel olarak bakıldığında katılımcılar %65,4 "katılmıyorum" yanıtı ile kütüphanelerin sosyal medya kullanımını ağırlıklı olarak başarılı bulmamaktadır.

Tablo kütüphane üyeliği değişkeni bazında değerlendirildiğinde, kütüphane üyeleri ve üye olmayanlar arasında yapılan tercihlerin birbirinden farklı olmadığı görülmekte; her iki grup da kütüphanelerin sosyal medya kullanımını başarısız bulduğunu beyan etmektedir.

Günümüzde insanlar arasındaki sosyal medya kullanımına ilişkin niceliksel artışın dikkat çekici olmasına karşın; kütüphanelerin sosyal medya kullanıma ilişkin başarısızlıkları, kütüphane politikalarının teknolojik değişime açık olmamasıyla açıklanabilir. Kütüphanelerde sosyal medya alanında nitelik ve nicelik bakımlardan yeterli ve yetkin personelin bulunmaması ya da sosyal medyayı kütüphane hizmetlerine entegre etme konusunda yanlış seçimler bu olumsuz durumun sebepleri arasında görülebilir. Aslında bir önceki önermede çıkan sonuçlar ile bu önermedeki sonuçların birbirlerine çok yakın çıkması, kütüphanecilik uygulamalarında dijital olanaklardan yararlanmaya ilişkin genel bir başarısızlığın varlığına işaret etmektedir.

5.4. Sosyal ve Kültürel Hizmetlerdeki Değişim

Kütüphaneler, bilgi hizmetlerinin yanı sıra insanların sosyal ve kültürel ihtiyaçlarını karşılamayı da amaçlayan toplumsal örgütlerdir. Kütüphanelerin üçüncü mekân olarak işlevsellik kazanması için sosyal ve kültürel hizmetlere yönelik çalışmalar yapması gereklidir. Ev ve işyerinden/okuldan sonra insanların en çok ziyaret ettiği yerler arasında bulunan üçüncü mekânlar, birer yaşam merkezi olarak anılmaktadır. İnsanlar yoğun iş/okul hayatlarındaki stresten kurtulmak için bu mekânlara ihtiyaç duymaktadır. Kütüphanelerin üçüncü mekân olarak insanların ihtiyaçlarına ne düzeyde karşılık verebildiği veya insanların bu anlamda kütüphanelerden beklentilerinin ne düzeyde olduğunu ölçmek amacıyla anket çalışmasında katılımcılara “sosyal mekân” , “kültürel hizmetler” ve “bilişsel faaliyetler” konuları ile ilgili önermeler yöneltilmiştir. Söz konusu önermelere ilişkin verilen yanıtlar bu başlık altında ayrı ayrı tablolar halinde değerlendirilmektedir.

Sosyal faaliyetlere yönelik çağın gereklerine uygun olarak hizmet sunamayan kütüphaneler kullanıcılarını kaybetmektedir. İnsanların kişisel bilgisayarını ve araştırma notlarını yanına alarak ev ve iş/okul dışında üçüncü bir çalışma mekânı olarak kütüphane yerine kafe gibi yerleri tercih etmesi, kütüphanelerin sosyal mekânlar olarak yeniden yapılanmasını gerektirmektedir. Bu anlamda kütüphaneler

bilgi hizmetlerinin yanında toplumsal iletişim, kültürel aktarım, eğlence ve eğitim gibi insanların sosyalleşmesine yönelik birçok hizmette yenilik arayışı içerisindedir.

Bu bağlamda son yıllarda kütüphanelerin sosyalleşme mekânları olarak hizmet vermesinin gerekliliğini ölçmek amacıyla katılımcılara "kütüphanelerin sosyalleşme mekânları olarak hizmet vermesini gerekli buluyorum" sorusu yöneltilmiş ve elde edilen bulgular Tablo 5.8'de değerlendirilmiştir.

Tablo 5.8: Sosyalleşme mekânı olarak kütüphanelerin gerekliliği

	Kadın		**Erkek**		**Toplam**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Fikrim Yok	5	2,2	14	5,9	19	4,1
Katılmıyorum	5	2,2	13	5,5	18	3,9
Kısmen Katılıyorum	36	16,1	40	16,9	76	16,5
Katılıyorum	177	79,4	170	71,7	347	75,4
Toplam	**223**	**100**	**237**	**100**	**460**	**100**

Tablonun geneline bakıldığında katılımcıların %75,4'ü "katılıyorum", %16,5'i ise "kısmen katılıyorum" cevapları ile toplamda %91,9 oranında olumlu yönde yanıt vererek, kütüphanelerin sosyalleşme mekânları olarak hizmet vermesini gerekli bulmaktadır. Bu sonuç aynı zamanda mevcut durumun değiştirilmesini ve kütüphanelerin sosyal mekânlara dönüştürülmesini talep eden, dolaylı bir eleştiri olarak da görülmelidir. Cinsiyet değişkeni ile olan korelasyona bakıldığında ise, kadınların (%79,4) bir miktar daha erkeklere oranla yanıtlarının olumlu olduğu gözlemlenmektedir.

Sonuç olarak katılımcıların, Türkiye'de kütüphanelerin artık çağdaş yaklaşıma uygun sosyal mekânlar olarak hizmet vermesi yönünde ağırlıklı görüş bildirdikleri görülmektedir. Dolaylı olarak katılımcılar, kültürel etkinlik, toplantı ve sosyal faaliyetlerle donatılmış sosyal yaşam merkezi konseptine uygun kütüphanelere yönelik beklenti içinde olduklarını ifade etmektedirler. Bu beklentiyi karşılayan kütüphanelerin ise kullanıcılar tarafından sürekli olarak ziyaret edilen mekânlar haline gelebileceği düşünülmektedir.

Toplumsal yaşamın içinde önemli yeri olan kültürel faaliyetler, günümüzde insanlar tarafından çokça tercih edilmektedir. Tekdüze şehir yaşamının içinde insanlar,

streslerini ve yorgunluklarını giderebilecekleri kültürel faaliyetlerin yapıldığı mekânlara yönelmektedir.

Bu anlamda kütüphaneler yapısal ve kurumsal olarak yeni hizmet politikalarını değişen dünyanın kullanıcı isteklerine göre tasarlamak ve hizmetlerini bu yönde geliştirmek zorundadır.

Kütüphanelerin hizmet verdiği kesimin kültürel ihtiyaçlarını karşılamada yeterli olup olmadığını tespit etmek amacıyla katılımcılara "kütüphanelerde sanat, eğlence ve kültür aktiviteleri sıklıkla yapılmalıdır" önermesi yöneltilmiş ve elde edilen veriler Tablo 5.9'da değerlendirilerek analiz edilmiştir.

Tablo 5.9: Kullanıcıların kütüphanelerden kültürel etkinlik beklentisi

	22 ve Altı Yaş		23 - 33 Yaş		34 - 44 Yaş		45 ve Üzeri Yaş		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Fikrim Yok	0	0,0	3	1,7	4	3,5	4	11,1	11	2,4
Katılmıyorum	7	5,1	8	4,6	6	5,3	2	5,6	23	5,0
Kısmen Katılıyorum	3	2,2	15	8,6	22	19,5	7	19,4	47	10,2
Katılıyorum	126	92,6	149	85,1	81	71,7	23	63,9	379	82,4
Toplam	**136**	**100**	**175**	**100**	**113**	**100**	**36**	**100**	**460**	**100**

Elde edilen verilere göre katılımcıların %82,4'lük büyük bir bölümü "katılıyorum" yanıtı ile önermeyi büyük oranda doğru bulmaktadır. Diğer bir ifade ile katılımcıların tamamına yakın bir oranda kütüphanelerde sanat, eğlence ve kültür aktivitelerinin sıklıkla gerçekleştirmesini istemektedir. Aynı zamanda bu oran katılımcıların bildiği ve/veya yararlandığı kütüphanelerin mevcut durumuna yönelik eleştirel bir bakışa sahip olduklarını da göstermektedir. Önermenin cinsiyet değişkeni ile korelasyonu incelendiğinde, 22 ve altı yaş grubundan 45 ve üstü yaş grubuna doğru ilerledikçe katılım oranın %30'luk bir azalma ile düştüğü görülmektedir. Bu durum insanların yaşı arttıkça kütüphanelerde kültürel, sanatsal ve eğlenceli etkinlikleri daha az oranda talep ettiği anlaşılmaktadır.

Sonuç olarak, kütüphanelerde sanat ve eğlence gibi kültürel faaliyetlerin yapılmasına yönelik katılımcıların yüksek oranda beklentiye sahip olması, kütüphanelere bu konuda büyük sorumluklar yüklemektedir. Bu derece yüksek bir oranda olumlu

katılımın olması, insanların genel olarak iş veya öğrenim hayatlarının dışında stresten uzak değişiklikler aradıklarını göstermektedir. Bu nedenle insanlar psikolojik ve fiziksel yorgunluklarını kütüphanelerde de giderebileceklerini hayal etmektedirler; kütüphanelerin de bu mekânlardan birisi olmasını istemektedirler.

Bilgi çağında bilişsel beceriler yönünden donanımlı bireyler yetiştirmenin önemi gün geçtikçe artmaktadır. Bilişsel donanımlara sahip bireylerin çevresinde ve sosyal yaşamlarında başarıları daha yüksek olmaktadır. Aile eğitiminden başlayarak bütün eğitim hayatı boyunca kendi kendine ve grup halinde öğrenme yöntemleriyle bilişsel becerileri kazanmak isteyen bireylerin bu yönde kütüphanelerden de beklentileri bulunmaktadır. Değişen kütüphane hizmetleri arasında sosyal, kültürel ve eğitimsel faaliyetlere her geçen gün daha fazla yer veren kütüphaneler, gelecekte de bu özelliğini güçlendirecek faaliyetlere yönelmeye başlamıştır. Özellikle halk ve belediye kütüphanelerinde kullanıcıların bilişsel becerilerinin geliştirilmesine yönelik yürüttüğü faaliyetler ilgiyle karşılanmaktadır.

Bu bağlamda kütüphanelerde bilişsel ve fiziksel becerilere yönelik etkinliklerin yapılıp yapılmadığını sınamak amacıyla katılımcılara "kütüphanelerde kodlama eğitimi, zekâ oyunları, hızlı okuma, yenilikçi drama, satranç, tiyatro, halk oyunları gibi aktiviteler olduğunu duyuyorum" önermesi yöneltilmiş ve elde edilen bulgular Tablo 5.10'da değerlendirilmiştir.

Tablo 5.10: Kütüphanelerdeki kültürel hizmetlere ilişkin farkındalık

	Kütüphane Kullanım Sıklığı											
	Haftada Birkaç Kere		**Ayda Birkaç Kere**		**Yılda Birkaç Kere**		**İhtiyaç Duyduğumda**		**Hiç Gitmem**		**Toplam**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Evet	6	16,7	5	5,0	3	3,1	3	2,1	0	0,0	17	3,7
Hayır	30	83,3	85	84,2	71	73,2	56	39,2	27	32,5	269	58,5
Fikrim Yok	0	0,0	11	10,9	23	23,7	84	58,7	56	67,5	174	37,8
Toplam	**36**	**100**	**101**	**100**	**97**	**100**	**143**	**100**	**83**	**100**	**460**	**100**

Elde edilen verilere göre katılımcıların yarısından fazlası (%58,5) bu önermeye yönelik olumsuz fikir beyan ederek, bir anlamda kütüphanelerde bilişsel ve fiziksel becerilere yönelik faaliyetlerin yapılmadığını düşünmektedir. Bu durumu "evet" yanıtını verenlerin sadece %3,7 ile sınırlı kalmış olması da doğrulamaktadır. Bu

önermeye katılımcıların %33,7 gibi önemli bir bölümü "fikrim yok" seçeneğini işaretlemiş olması üzerinde düşünülmesi gereken bir durumdur. Katılımcıların kütüphaneyi kullanma sıklıklarına göre değerlendirildiğinde; önermeye "evet" yanıtı verenlerin kütüphaneyi daha sık ziyaret edenlerden daha az ziyaret edenlere doğru azaldığı görülmektedir. Buna benzer bir durum "fikrim yok" seçeneğini işaretleyenlerin kütüphanelere hiç gitmediğini beyan eden gruptan kütüphanelere haftada birkaç kere giden gruba doğru azalması (%67,5> %58,7> %23,7> %10,9> %0), kütüphanelerin kullanım sıklığı ile kullanıcı kararsızlığının birbiri ile ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Kütüphanelerin kullanım sıklığı arttıkça, kütüphanelerde yürütülen aktivitelerden haberdar olma durumu artmakta; buna karşın kütüphanelere ilişkin fikir beyan etme kararsızlığının da azaldığı anlaşılmaktadır.

Bu bulgular, kütüphanelerin kullanıcılarının kişisel ve zihinsel gelişimlerine katkıda bulunacak faaliyetleri gerçekleştirmeye yönelik etkinliklere hizmet politikalarında daha fazla yer vermeleri gerektiğine işaret etmektedir. Kullanıcılar görüşleriyle, kütüphaneyi sadece bilgi gereksinimini gidermek amacıyla kullanılan bir mekân olmanın dışında, bu mekânları zihin geliştirici oyunların, kodlama eğitimlerinin, tiyatro ve halk oyunlarının düzenlendiği bir kültür merkezi olarak da görmek istediklerini ifade etmektedirler.

5.5. Kütüphanelerin Eğitim Hizmetleri

Bilgi kaynaklarının hızla artması ve çeşitlenmesi, kullanıcıların bilgi erişiminde beklentilerinin farklılaşması, teknolojide yaşanan gelişmeler ve yaşam boyu öğrenmenin önem kazanması gibi nedenler kullanıcı eğitiminin önemini her geçen gün arttırmaktadır. Bu anlamda kütüphanelere eğitim hizmetleri ile ilgili önemli sorumluluklar düşmektedir. Kütüphaneler, kullanıcılarını gelişen hizmet yapıları ile yeni faaliyetlerden haberdar etmeli ve gerekirse kullanıcılarına bu değişimler ile ilgili eğitimler düzenlemelidir. Bu sayede bilgiye erişmek isteyen kullanıcıların, kullanıcı eğitimi ile bilgiye erişimdeki problemleri ortadan kalkacaktır. Çalışmanın önemine binaen kütüphanelerin eğitim hizmetleri hususunda yeterli düzeyde olup olmadığını ölçmeye yönelik katılımcılara "kütüphane hizmetlerinin kullanımına ilişkin "kullanıcı eğitimi" ve "bilişsel, fiziksel ve kültürel etkinliklerin öğrenilmesine yönelik eğitim hizmetleri" konuları ile ilgili önermeler yöneltilmiştir. Söz konusu

önermelere verilen yanıtlar bu başlık altında ayrı ayrı tablolar halinde değerlendirilmektedir.

Kullanıcı eğitimi, kütüphanelerin var olan veya potansiyel kullanıcılarını bilgi kaynaklarına karşı olumlu tutumlar edinmelerini sağlamak, bilgi kaynaklarının varlığından ve çeşitlerinden haberdar etmek, bu kaynakları kolay kullanmaları için onları güdülemek ve bu kaynakları bulup kullanabilmeleri için gerekli becerileri kazandırmaktır. Kullanıcı eğitimi, kütüphane ile ilgili çok geniş bir çalışma alanını kapsamaktadır. Bilgi kaynaklarının hızla artması ve çeşitlenmesi, mevcut kaynakların yeni versiyonlarının ortaya çıkması, kullanıcı düzeyleri ve ihtiyaçlarının farklılaşması, teknolojinin gelişmesi ve yaşam boyu eğitimin önem kazanması kullanıcı eğitiminin önemi arttırmaktadır. Kütüphanelerde kullanıcılara yönelik çeşitli eğitimlerin yapılması, hizmet kalitesi bakımından son derece önemlidir. Bilgi kaynaklarından daha iyi yararlanma ve bilgi sağlama yollarını öğretme gibi hedeflere yönelik eğitimlere duyulan gereksinimi belirlemek amacıyla katılımcılara "bilgi teknolojilerinin etkin kullanımı üzerine kütüphanelerde kullanıcı eğitimleri düzenlenmelidir" önermesi yöneltilmiştir. Konuya ilişkin elde edilen veriler Tablo 5.11'de değerlendirilerek analiz edilmiştir.

Tablo 5.11: Kullanıcıların bilgi teknolojilerine yönelik eğitim beklentileri

	İlkokul		**Lise**		**Lisans**		**Lisansüstü**		**Toplam**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Fikrim Yok	7	17,9	37	25,2	36	14,1	0	0,0	80	17,4
Katılmıyorum	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Kısmen Katılıyorum	3	7,7	16	10,9	46	18,0	0	0,0	65	14,1
Katılıyorum	29	74,4	94	63,9	174	68,0	18	100,0	315	68,5
Toplam	**39**	**100**	**147**	**100**	**256**	**100**	**18**	**100**	**460**	**100**

Elde edilen verilere göre katılımcıların %68,5'i "katılıyorum" yanıtını işaretleyerek önermeye büyük oranda katılım göstermiştir. %14,1'lik "kısmen katılıyorum" yanıtları da dikkate alındığında kütüphanelerde bu tür kullanıcı eğitimlerinin yapılmasına yönelik beklentinin yüksek olduğu düşünülebilir. Bu önermeye %17,4 oranında verilen "fikrim yok" yanıtının öğrenim düzeyi ile alakalı olduğu düşünülmektedir. Katılımcıların eğitim düzeylerinin önerme ile ilişkisi değerlendirildiğinde, her iki değişken arasında anlamlı bir ilişki bulunmasa da

lisansüstü katılımcıların önermeye %100 oranında "katılıyorum" yanıtı vermesi eğitim faaliyetlerinin bu grupta daha fazla önemsendiğini ortaya koymaktadır.

Sonuç olarak, kaynakların hızla artması ve çeşitlenmesi, mevcut kaynakların yeni versiyonlarının ortaya çıkması, kullanıcı düzeyleri ve ihtiyaçlarının farklılaşması, yeni teknolojilerin ortaya çıkması ve yaşam boyu eğitimin önem kazması, kullanıcı eğitimlerine ilişkin beklentilerin çok olmasına ilişkin önemli sebepler arasında bulunmaktadır.

Yaşam boyu öğrenme; resmi ya da gayrı resmi olarak, bireysel ya da toplumsal açıdan bilgi ve beceri geliştirmek amacıyla yaşam boyu geliştirilen öğrenme etkinliklerinin tamamı olarak tanımlanabilir. Tanımdan da anlaşılacağı gibi yaşam boyu öğrenme sürecinde "bilgi" son derece önemli bir unsurdur. Bu bağlamda genelde kütüphanelerin özelde ise halk ve çocuk kütüphanelerinin yaşam boyu öğrenme sürecinde son derece stratejik işleve sahip kuruluşlar olduğu bir gerçektir.

Eğitim sistemlerinde ve modellerinde yaşanan değişimlerle birlikte kütüphaneler, ders çalışmak ya da kitap okumak amaçlı mekânların ötesinde, bilgi okuryazarlığı başta olmak üzere hızlı okuma, satranç, tiyatro, halk oyunları gibi becerilerin de kazanılmasına yönelik hizmetlerin de verildiği eğitim ve kültür kurumları halini almaktadır. Özellikle halk kütüphanelerinde gerçekleştirilen sosyal ve kültürel kursları bu çerçevede değerlendirmek mümkündür. Kütüphanelerde düzenlenen sosyal ve kültürel etkinliklere yönelik hizmetleri, bu kütüphanelerde yaşam boyu öğrenme faaliyetleri için olmazsa olmaz hizmetler çerçevesinde değerlendirmek gerekir.

Kullanıcıların satranç, tiyatro, drama, hızlı okuma ve halk oyunları gibi eğitimlere yönelik kütüphanelerden beklentilerini ölçmeye yönelik katılımcılara "kütüphanelerde hızlı okuma, yenilikçi drama, satranç, tiyatro, halk oyunları gibi yeterli sayıda kurslar düzenlenmelidir" önermesi yöneltilmiş ve elde edilen veriler Tablo 5.12'de değerlendirilmiştir.

Tablo 5.12: Kullanıcıların bilişsel ve fiziksel eğitimlere ilişkin beklentileri

	Kadın		Erkek		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
Fikrim Yok	25	11,2	25	10,5	50	10,9
Katılmıyorum	7	3,1	18	7,6	25	5,4
Kısmen Katılıyorum	17	7,6	24	10,1	41	8,9
Katılıyorum	174	78,0	170	71,7	344	74,8
Toplam	**223**	**100**	**237**	**100**	**460**	**100**

Tablodaki verilere göre katılımcılar, %74,8'lik "katılıyorum" ve %8,9'luk "kısmen katılıyorum" yanıtları ile büyük oranda (%83,7) kütüphanelerin kültürel ve bilişsel aktiviteler düzenlemesini istemekte ve/veya beklemektedirler. Cinsiyet değişkeni ile olan korelasyona bakıldığında, "fikrim yok" seçeneği üzerinde her iki cinsiyetin eşit oranda olduğu gözlemlense de; olumlu ve olumsuz seçeneklerin her ikisinde de kadınların erkeklere oranla bu tür aktiviteleri kütüphanelerde daha fazla görmek istediklerini ortaya çıkmaktadır.

Sonuç olarak katılımcıların büyük çoğunluğunun, kütüphanelerde kullanıcılara yönelik bilişsel ve fiziksel beceriler ile ilgili eğitimlerin (daha çok) düzenlenmesini talep ettiği anlaşılmaktadır. Bu durum kütüphanelerin eğitim faaliyetlerine yönelik hizmetlerinin yeterli olmadığını da düşündürmektedir. Bu nedenle kütüphanelerin kullanıcıların bilişsel etkinliklere yönelik eğitim beklentilerini karşılamada daha iyi bir planlamaya ihtiyaç duyulmaktadır.

5.6. Elektronik Bilgi Hizmetleri

İçinde bulunduğumuz çağın doğal bir parçası olarak toplum hayatının her alanında kullanılan bilgisayar ve iletişim teknolojileri, toplum yaşamının her alanında önemli değişikliklere neden olmuştur. Bilgi ve iletişim teknolojileri bilginin üretilmesinden depolanmasına kadar takip edilen her evreyi değiştirmeye zorlamıştır. Aynı zamanda söz konusu teknoloji kütüphanelerin derme yapısında da değişime neden olmuştur. CD-ROM veri tabanları ile başlayan derme yapısındaki dijital gelişim çevrimiçi veri tabanları ile daha da gelişmiştir. Diğer bir ifadeyle kütüphanelerin derme yapısına ek olarak elektronik kaynaklarda eklenmiştir.

Kullanıcıların mekân kısıtlaması olmaksızın gereksinim duyduğu bilgi kaynaklarına en kısa sürede erişim sağlaması, kütüphanelerin elektronik kaynak verimliliği ve bu kaynaklara erişim kolaylığı ile yakından ilgilidir. Bu çalışmanın hedeflerinden biri de kullanıcıların kütüphanelerde verilmekte olan elektronik hizmetlerin türleri ve çeşitliliği hakkında bilgi sahibi olup olmadıklarını saptamaktır. Bu nedenle anket çalışmasında katılımcılara "elektronik kaynaklar" ve "açık erişim" konuları ile ilgili önermeler yöneltilmiştir. Söz konusu önermelere ilişkin verilen yanıtlar bu başlığın devam eden kısmında ayrı ayrı özetlenmekte ve değerlendirilmektedir.

Elektronik bilgi kaynaklarının kullanıcılar açısından birçok avantajları bulunmaktadır. Günümüz kullanıcıları hızla gelişen dünyada çoğunlukla ihtiyaç duyduğu bilgiye anında erişmek istemektedir. Bunu sağlamanın en kolay yolu ise elektronik bilgi kaynaklarıdır. Bilgisayar ve internet teknolojisinin ortak ürünü olan web ağları sayesinde bu bilgi kaynaklarına insanlar daha hızlı ve bulundukları yerden ulaşabilmektedir. Kütüphanelerin kullanıcıların bu beklentilerini ne derecede karşıladığını ve elektronik hizmetlere yönelik yeterliliklerinin tespiti amacıyla katılımcılara "kütüphanelerin elektronik kaynakları bulundurma ve hizmete sunma konusunda daha fazla çaba göstermesi gerektiğini düşünüyorum" önermesi yöneltilmiş ve elde edilen sonuçlar Tablo 5.13'te değerlendirilerek analiz edilmiştir.

Tablo 5.13: Kütüphanelerin elektronik hizmetlere ilişkin yeterliliği

	Kütüphane Üyeliği					
	Üye		Üye Değil		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
Fikrim Yok	13	6,4	58	22,5	71	15,4
Katılmıyorum	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Kısmen Katılıyorum	40	19,8	39	15,1	79	17,2
Katılıyorum	149	73,8	161	62,4	310	67,4
Toplam	**202**	**100**	**258**	**100**	**460**	**100**

Elde edilen verilere göre katılımcılar, %67,4 "katılıyorum" ve %17,2 "kısmen katılıyorum" yanıtlarıyla kütüphanelerin elektronik bilgi hizmetlerine yönelik daha fazla çaba göstermesi gerektiğini düşünmektedir. Yanıtlar katılımcıların kütüphane üyeliği değişkenine göre incelendiğinde, kütüphaneye üye olanların olmayanlara oranla "katılıyorum" seçeneğini daha fazla tercih ettiği; "fikrim yok" seçeneğini de

yine üyeliği olmayan katılımcıların diğer grubun üç katına denk gelecek şekilde, %22,5 oranıyla tercih ettikleri görülmektedir. Bu farkın, üyeliği olmayan katılımcıların doğal olarak kütüphane hizmetlerine de mesafeli olmalarından kaynaklanarak ortaya çıktığı düşünülebilir.

Bu tablodan elde edilen sonuçlara göre, günümüzde kütüphanelerin dermesinde önemli bir paya sahip olan elektronik kaynaklara ilişkin hizmetlerin çoğu katılımcı tarafından bilindiği fakat bu hizmetlerin yeterli olmadığı konusunda ağırlıklı görüş içerisinde oldukları görülmektedir. Bu nedenle kütüphanelerin elektronik bilgi kaynaklarına ilişkin hizmetlerinin gelişimine yönelik daha da çok çaba sarf etmesi ve kullanıcıların bu hizmetlerden yararlanırken yaşayabileceği sorunlara çözüm bulması gerektiği düşünülmektedir.

Bilimsel araştırmalarda engelsiz erişim fikriyle ortaya çıkan açık erişim kavramı, 2000'li yılların başından itibaren bilimsel iletişim sürecinin en çok üzerinde durulan konularından biri haline gelmiştir. Açık erişim ile ilgili gerek uluslararası düzeyde gerekse ulusal düzeyde politikalar geliştirilmekte ve kurumlarda çoğunlukla kütüphaneler tarafından bu politikalara uygun faaliyetler hayata geçirilmektedir. Kütüphaneler bir yandan elektronik yayıncılık ve açık arşiv çalışmalarını sürdürürken, diğer yandan da kurumsal açık erişim politikalarının oluşturulmasına katkı sağlamaktadırlar. Kütüphaneler bu politikalar doğrultusunda oluşturdukları açık erişim sistemleri ile araştırmacılara açık erişim hizmeti sunmaya devam etmektedir. Açık erişim hizmetleri kütüphanelerde kabaca son on yıl içerisinde yaşama geçirilen alanlardan yalnızca biridir.

Çalışmada kütüphane kullanıcılarının açık erişim konusunda farkındalıklarını saptayabilmek amacıyla anket formunda katılımcılara "kütüphanelerin açık erişim hizmetlerinin baş aktörü olarak hizmet verdiğinin farkındayım" önermesi yöneltilmiştir (Tablo 5.14).

Tablo 5.14: Kullanıcıların açık erişim hizmetler ile ilgili farkındalığı

	İlkokul		Lise		Lisans		Lisansüstü		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Evet	0	0,0	9	6,1	58	22,7	8	44,4	75	16,3
Hayır	0	0,0	39	26,5	174	68,0	10	55,6	223	48,5
Fikrim Yok	39	100	99	67,3	24	9,4	0	0,0	162	35,2
Toplam	**39**	**100**	**147**	**100**	**256**	**100**	**18**	**100**	**460**	**100**

Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların %48,5'i "hayır" yanıtı ile kütüphanelerin öncülüğünde verilmekte olan açık erişim hizmetleri ile ilgili bilgilerinin olmadığını ifade etmektedirler. Aynı zamanda %35,2'lik "fikrim yok" seçeneğini işaretleyenler de dikkate alındığında kütüphanelerin yürüttüğü bu hizmetin toplum nezdinde bilinmediği gerçeği ortaya çıkmaktadır. Dağılıma katılımcıların öğrenim düzeyleri bağlamında bakıldığında, önermeye "evet" yanıtını verenlerin eğitim seviyelerine göre artmakta olduğu gözlemlense de; benzer bir durum "hayır" yanıtını verenlerde de görülmektedir. Bununla birlikte "fikrim yok" seçeneğinin eğitim seviyesi arttıkça keskin biçimde azalması, iki değişken arasında kısmen de olsa anlamlı bir ilişkiden söz edilebilir.

Sonuçlar genel anlamda incelendiğinde katılımcıların yarıdan fazlasının açık erişim konusunda farkındalığının olduğu anlaşılmakta; fakat bu farkındalığa sahip olan katılımcıların çoğu ise kütüphaneleri açık erişim çalışmalarında baş aktör olarak hizmet verdiğini bilmemektedir. Katılımcıların öğrenim düzeyleriyle tam anlamlı bir ilişkinin olmaması, elektronik hizmetler konusunda her kütüphanenin aynı hizmete sahip olmaması ile açıklanabilir. Lisans ve lisansüstü seviyede olan katılımcıların konu hakkında daha fazla olumlu ya da olumsuz fikir beyan etmesi; buna karşın lise ve altı seviyedeki katılımcıların büyük oranının bu konu ile ilgili fikirlerinin olmaması üniversite kütüphaneleri ile halk veya belediye kütüphanelerinin elektronik hizmetlerde aynı politikalara sahip olmadığına işaret etmektedir. Sonuç itibarıyla çoğunlukla üniversite kütüphanelerinde yaşama geçirilen açık erişim sistemlerinin daha çok lisans ve üstü mezunları tarafından tanınması; halk kütüphanelerinde ise bu hizmete yer verilmiyor olması katılımcıların verdikleri yanıtların farklılaşmasına neden olmuştur.

5.7. Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Tanıtıcı Faaliyetler

Kütüphanelerde hizmet ve etkinliklerin duyurulması ve tanıtılması daha fazla katılımın gerçekleştirilmesi ve dolayısıyla kurumsal başarının arttırılması için gereklidir. Kütüphanelerin tanıtım faaliyetleri, kütüphaneye yeni kullanıcı kazandırmak ve/veya kullanıcıların daha aktif bir katılımcı olmasını sağlamak için gerekli olan önemli araçlardır.

Kütüphanelerin hizmetlerini ve bilgi kaynaklarını tanıtmaları konusunda kullanıcıların tutumlarını ölçmenin iki amacı bulunmaktadır. Bunlardan biri kütüphanelerin fiziksel ortamlarda veya medya kanalları aracılığıyla tanıtım faaliyetleri yapıp yapmadığı konusunda kullanıcılardaki farkındalığı ölçmek; diğeri ise eğer tanıtım faaliyeti yapılıyorsa bu tanıtımların kullanıcılar üzerindeki tutumlarını tespit etmek amaçlanmıştır. Bu bağlamda katılımcılara "hizmetlerini toplu taşıma araçları, billboard veya gazete gibi ortamlarda tanıtma konusunda, kütüphaneleri başarılı buluyorum" önermesi yöneltilmiş ve bu önerme üyelik değişkeni üzerinden değerlendirilerek analiz edilmiştir (Tablo 5.15).

Tablo 5.15: Kütüphanelerin tanıtım hizmetlerindeki başarısı

	Kütüphane Üyeliği					
	Üye		Üye Değil		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
Fikrim Yok	6	3,0	8	3,1	14	3,0
Katılmıyorum	150	74,3	211	81,8	361	78,5
Kısmen Katılıyorum	29	14,4	35	13,6	64	13,9
Katılıyorum	17	8,4	4	1,6	21	4,6
Toplam	**202**	**100**	**258**	**100**	**460**	**100**

Kütüphanelerin tanıtım faaliyetlerine ilişkin elde edilen veriler incelendiğinde, katılımcıların %78,5'nin "katılmıyorum" cevabı vererek memnuniyetsizliklerini dile getirdikleri görülmektedir. Kütüphane üyeliklerine göre bakıldığında önermeye kütüphane üyesi olanların %7 farkla daha iyimser yönde katılım gösterdiği görülmektedir. Bu sonuçlar, kütüphane üyelerinin kütüphane ile ilişkili tanıtım faaliyetlerini daha başarılı bulduğunu ortaya koymaktadır.

Tabloya bütün olarak bakıldığında katılımcıların kütüphanelerin var olan veya değişen hizmetlerine yönelik tanıtıcı faaliyetlerini zayıf bulduğu görülmektedir. Kütüphane hizmetlerinin kullanıcılara daha iyi tanıtılmamasını; kütüphane personelinin halkla ilişkiler ve tanıtım konularında yeterli beceriye sahip olmamasına, kütüphanenin bütçe ve medya kurumları ile olan ilişkilerinde zayıf olmasına bağlanabilir. Kütüphanelerin bilgi hizmetlerindeki temel rolü üzerindeki farkındalığın arttırılabilmesi için hizmetlerini ve olanaklarını etkin bir şekilde tanıtmasına yönelik önlemlerin alması gerektiği anlaşılmaktadır.

5.8. Farklı Kullanıcı Profillerine Karşı Kütüphanelerin Yaklaşımı

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nda da belirtildiği üzere her vatandaş yasalar önünde eşittir ve aynı haklara sahiptir. Bu sebeple tüm kurumlarda olduğu gibi genelde bilgi hizmetlerinin, özelde ise kütüphaneler aracılığıyla verilen hizmetlerin doğrudan ve engelsiz olarak tüm bireylere eşit koşullar altında verilmesi bir zorunluluktur. Kütüphaneler, toplumun heterojen yapısına uygun hizmetler sunmakla görevlendirilmiş ve yetkilendirilmiş önemli bir kurumdur. Halk kütüphaneleri, farklı fizyolojik, biyolojik, toplumsal, kültürel ve sosyal özelliklere sahip herkesin yararına açık, gereksinim farklılıklarının tümünü kucaklayan ve kamu yararına hizmet veren merkezlerdir. Genel olarak insanlar, yaşlarına göre bebek, çocuk, genç, yaşlı; sağlık durumlarına göre engelli, bakıma muhtaç, hasta ve engelsiz gibi sosyal, ekonomik, psikolojik ya da yasal gruplar altında kümelendirilerek tanımlanmaktadır. Bu gruplandırmayı insanın içinde bulunduğu ortama göre dezavantajlı ve avantajlı gruplar olarak da ayırabiliriz. Kütüphaneler uzun yıllardan beri bu grupların özel gereksinimlerine uygun hizmetler vermektedir. Daha çok gelişmiş ülkelerde örnekleri bilinen özel gruplara yönelik hizmetlerin benzerlerini Türkiye'de de yaşama geçiren kütüphaneler bulunmaktadır. Çalışmada bu hizmetlere yönelik katılımcıların farkındalığa sahip olup olmadıkları, farkında olanların ise bu hizmetleri ne oranda yararlı bulduğu saptamasının yapılmasına gereksinim duyulmuştur.

Bu bağlamda çalışmada katılımcılara "bebek ve çocuklara yönelik kütüphane olanakları", "engelli, yaşlı ve tutuklu gibi dezavantajlı gruplara yönelik hizmetler", "mültecilere yönelik hizmetler" ve "yaşam boyu öğrenme" konuları ile ilgili önermeler yöneltilmiştir. Söz konusu önermelere ilişkin verilen yanıtlar bu başlığın

devam eden kısmında ayrı ayrı tablolar halinde özetlenmekte ve değerlendirilmektedir.

Halk kütüphaneleri, yetişkinlere sağlanan hizmetlerin yanında bebek ve çocuklara yönelik eşit düzeyde önemli bazı hizmetlerin verildiği mekânlar olarak görülmektedir. Bu kütüphaneler, bebeklerin ve küçük çocukların okur – yazarlık algılama, hayal etme ve keşfetme becerilerinin gelişmesine yönelik gereksinimleri karşılamaktadır. Bu amaçla halk kütüphanelerinde bebeklerin ve çocukların konuşma, dinleme, okuma ve diğer bilişsel becerileri ile fiziksel becerilerini geliştirmesine olanak sağlayan hizmetler geliştirmesi gerekmektedir. Ayıca ebeveynleri, diğer aile fertleri, bakıcıları ve eğiticilerinin memnuniyetlerine yönelik hizmetlerin de aynı anda düşünülmesi gerekmektedir.

Halk kütüphaneleri ve çocuk kütüphanelerinin toplumda bir değer kazanabilmesi için çocukların ilgilerini çekebilecek hizmetlerin ve etkinlik alanlarının geliştirmesi beklenmektedir. Bu bağlamda kütüphanelerin çocuklara yönelik hizmet alanları oluşturmasının önemini ölçmek amacıyla katılımcılara "halk kütüphanelerinde çocuk oyun alanları ve köşelerinin olmasını önemli buluyorum" önermesi yöneltilmiştir ve elde edilen veriler Tablo 5.16'da değerlendirilerek analiz edilmiştir.

Tablo 5.16: Kullanıcıların kütüphane alanlarına ilişkin tutumu

	Kadın		**Erkek**		**Toplam**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Fikrim Yok	3	1,3	11	4,6	14	3,0
Katılmıyorum	5	2,2	8	3,4	13	2,8
Kısmen Katılıyorum	6	2,7	22	9,3	28	6,1
Katılıyorum	209	93,7	196	82,7	405	88,0
Toplam	**223**	**100**	**237**	**100**	**460**	**100**

Tabloya genel olarak bakıldığında katılımcıların %88,0'lik büyük bir bölümü "katılıyorum" yanıtı ile önermeyi büyük oranda olumlu bulmaktadır. Aynı zamanda bu oran, katılımcıların bildiği ve/veya yararlandığı kütüphanelerin mevcut durumuna yönelik dolaylı bir eleştirisi şeklinde de algılanabilir. Cinsiyet değişkeni ile korelasyonu incelendiğinde, önermeyi kadınların %11'lik farkla erkeklere göre daha olumlu buldukları anlaşılmaktadır. Bu durum kadınların çocuklar ile ilgili konularda annelik duygusunun baskınlığından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Sonuç olarak, her yaştan çocuğun kütüphaneyi çekici ve davetkâr mekânlar olarak görmesi için bebek ve çocuk hizmetlerine yönelik oluşturulan alanların kütüphanenin diğer bölümlerinden farklı olarak tasarlanması ve hizmete sunulması önemli görülmektedir. Kütüphanelerin toplumda değerli bir kurum olarak görülebilmesi için, hedef kitlesi arasında bulunan bebek ve çocukların ilgilerini çekebilecek hizmetler ve alanlar oluşturması beklenmektedir.

Okul öncesi çocuklara, ebeveynlerine ve bakıcılarına yönelik kütüphane hizmetlerinin amacına uygun olarak gerçekleştirilmesinde, sunulan hizmetlerin mekânsal karşılığının varlığı ve mekân niteliği büyük önem taşır. Beş yaş altı çocuklar için yeteneklerini ortaya çıkaran ve öğrenmeye ilgi uyandıran oyun gereksinimini karşılarken, biyolojik ve psikolojik gelişimini de destekleyen bir alana ihtiyaç duyulmaktadır. Çocuğun kütüphanedeki aktivitelere tek başına katılım olanağı sağlayan, yaparak/yaşayarak öğrenme fırsatı sunan ve bilgi becerilerini artıran eğlenceli ve güvenli bir alan, ailelerin kütüphanelere olan memnuniyetini ve güvenini arttıracaktır. Bu durumun sağlanması için kütüphanelerin çocuklara yönelik interaktif mekânlar oluşturması gerekmektedir. Dolayısıyla, kütüphane mekânlarında oyun ağırlıklı oluşturulan interaktif alanlar, her yaş çocuk grubu için önemli olmakla birlikte özellikle beş yaş altı çocuklar için olmazsa olmaz kütüphane alanlarının başında gelmektedir. Çocuklara yönelik engelsiz kütüphane mekânlarının oluşturulması, ailelerin, bakıcıların, eğiticilerin ve hatta kütüphane personelinin de beklentileri arasında bulunmaktadır.

Kütüphanelerin söz konusu özelliklerine yönelik görüşlerini saptayabilmek amacıyla katılımcılara “kütüphanelerde beş yaş altı çocuklar için alanlar oluşturulması gerekir” önermesi yöneltilmiş ve verilen yanıtlar Tablo 5.17’de değerlendirilerek analiz edilmiştir.

Tablo 5.17: Kullanıcıların okul öncesi çocuk alanlarına ilişkin tutumu

	Kadın		Erkek		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
Fikrim Yok	5	2,2	5	2,1	10	2,2
Katılmıyorum	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Kısmen Katılıyorum	14	6,3	25	10,5	39	8,5
Katılıyorum	204	91,5	207	87,3	411	89,3
Toplam	**223**	**100**	**237**	**100**	**460**	**100**

Tablonun geneline bakıldığında katılımcıların %89,3'ünün "katılıyorum" yanıtı verdiği görülmektedir. Katılımcıların büyük oranda kütüphanelerde beş yaş altı çocuklar için alanlar oluşturulmasını gerekli bulduğu anlaşılmaktadır. Cinsiyet değişkeni ile olan korelasyona bakıldığında ise, daha önceki önermede olduğu gibi kadınların erkeklere oranla bir miktar daha olumlu olduğu gözlemlenmektedir.

Yaşam boyu öğrenme bağlamında, 5 yaş altı çocukların kütüphaneleri kullanmasında onlara özel alanların oluşturulması gerekli görülmektedir. Çünkü onların bilişsel gelişimlerinin bebeklik döneminden itibaren kazandırılması gerektiği düşünülmektedir. Kütüphanelerde çocuk alanlarının gerekliliği konusuna sadece bebek ve çocuklar açısından bakmamak gerekir. Çünkü bebek ve çocuk sahibi ebeveynler veya bakıcılar, kütüphane kullanımları sırasında yanlarında getirdikleri çocukların temel ihtiyaçlarının karşılayabilecekleri alanlara ve onları bırakabilecekleri güvenli oyun odalarına ihtiyaç duyacağı düşüncesi de bu sonuca etken nedenler arasında sayılabilir.

Hizmetlerini ve mekân olanaklarını geniş bir kitleye sunan kütüphaneler bebek ve çocuklara yönelik önemli hizmetler gerçekleştirmektedir. Onlara özel hizmetlerle bilgiyi keşfetmenin heyecanını ve hayal güçlerinin zenginleşmesine olanak sağlamaktadır. Okul öncesi çocukluk dönemi, öğrenmenin yoğun ve kalıcı şekilde oluşmaya başladığı önemli bir dönemdir. Kütüphanelerde çocukların gelişimine uygun bilgi kaynaklarının ve etkinlik alanlarının oluşturulması, okuma sevgisi ve olumlu kütüphane algısına sahip bireylerin yetişmesinde önemli bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır.

Çocuklara yönelik kütüphane hizmetleri, hemen hemen her ilde, ilçede, semtte bulunan halk kütüphanelerinin içerisinde ya da çocuk kütüphaneleri adı altında verilmeye çalışılmaktadır. Bu bağlamda kütüphanelerde okul öncesi çocuklara yönelik hizmetlerin verildiğine dair farkındalığın düzeyini ölçmek amacıyla katılımcılara "bazı kütüphanelerde okul öncesi çocuklara yönelik hizmetlerin verildiğinden haberdarım" önermesi yöneltilmiş ve elde edilen bulgular ise Tablo 5.18'de değerlendirilerek analiz edilmiştir.

Tablo 5.18: Kullanıcıların çocuk hizmetlerine yönelik farkındalığı

	Haftada birkaç kere		Ayda birkaç kere		Yılda birkaç kere		İhtiyaç Duyduğunda		Hiç gitmem		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Fikrim Yok	0	0,0	0	0,0	6	6,2	44	30,8	34	41,0	84	18,3
Evet	29	80,6	56	55,4	35	36,1	17	11,9	5	6,0	142	30,9
Hayır	7	19,4	45	44,6	56	57,7	82	57,3	44	53,0	234	50,9
Toplam	**36**	**100**	**101**	**100**	**97**	**100**	**143**	**100**	**83**	**100**	**460**	**100**

Elde edilen verilere göre katılımcıların %50,9'u "hayır" yanıtı ile bazı kütüphanelerin okul öncesi çocuklara yönelik sunmakta olduğu hizmetlerden haberdar olmadığını beyan etmektedir. Aynı zamanda %18,3 ile "fikrim yok" seçeneğini işaretlemiş olanlarla birlikte katılımcıların yaklaşık %69'un bu tür hizmetlerden haberdar olmadığı görülmektedir. Katılımcıların kütüphaneyi kullanma sıklıklarına göre değerlendirildiğinde; önermeye "evet" yanıtı verenlerin kütüphaneyi daha sık ziyaret edenlerden daha az ziyaret edenlere doğru azaldığı görülmektedir. Buna benzer bir durum "fikrim yok" seçeneğini işaretleyenlerin kütüphanelere hiç gitmediğini beyan eden gruptan kütüphanelere haftada birkaç kere giden gruba doğru azalması (%41,0> %30,8> %6,2> %0> %0), kütüphanelerin kullanım sıklığı ile kullanıcı kararsızlığının birbiri ile ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Kütüphanelerin kullanım sıklığı arttıkça, kütüphanelerdeki okul öncesi çocuklara yönelik hizmetlerden haberdar olma durumu artmakta; buna karşın kütüphanelere ilişkin fikir beyan etme kararsızlığının da azaldığı anlaşılmaktadır.

Sonuç olarak, çocuklar için özellikle de fazla mekân deneyimleme olanağı olmayan okul öncesi çocuklar için kütüphane hizmetlerinin henüz tam algılanmamış olması,

kütüphanelerin hizmetlerine yönelik tanıtım faaliyetlerinin veya kütüphanelerin okulöncesi çocuklara yönelik hizmetlerinin eksik olduğunu düşündürmektedir.

Dezavantajlı gruplar ekonomik, sosyal, psikolojik ve fiziksel durumları, cinsiyetleri, dinleri, politik statüleri, etnik veya dilsel kökenleri, ekonomik durumları ve toplumsal süreçlere katılım şansları/oranları veya uyumları toplumdaki diğer insanlara göre daha düşük olan kişilerden oluşmaktadır. Günümüzde toplumun değişen dinamiklerinden biri olan kütüphane hizmetlerinde bu insanların dezavantajlı durumları düşünülerek ulusal ve uluslararası düzeyde yeni standartlar oluşturulması için çalışmalar yapılmaktadır. IFLA (2015: 5-6)'nın Dezavantajlı Kişilere Hizmet Götüren Kütüphaneler (IFLA's Libraries Serving Disadvantaged Persons Bölümü, geleneksel kütüphane hizmetlerine erişemeyen dezavantajlı gruplara (hastane ve ceza infaz kurumlarında bulunan kişiler, huzurevi ve bakımevindeki yaşlılar, hastalık vb. nedeniyle eve bağlı olanlar, sağır ve dilsizler, fiziksel ve gelişimsel engelliler ile okuma güçlüğü olan kişiler) yönelik özelleştirilmiş kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesinde liderlik ve rehberlik yapmaktadır. Ülkemizde ise yerel dönüşüm, küresel erişim sloganı belediye kütüphanelerinin hizmetlerinde köklü bir değişim ve gelişim hareketi sağlayarak kütüphaneleri bölgelerindeki vatandaşlara cazibe merkezi haline getirmeyi öngören "herkes için kütüphane" projesi platformu bu alanda önemli çalışmalarda bulunmaktadır.

Bu bağlamda, kütüphanelerin dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerde başarılı olup olmadıklarını kullanıcı memnuniyeti açısından belirlemek amacıyla "kütüphanelerin dezavantajlı kullanıcılılara (eve ve yatağa bağımlı hastalar, mahkûmlar, engelliler vb.) yönelik hizmetler konusunda başarılı olduklarını düşünüyorum " önermesi yöneltilmiş ve elde edilen bulgular ise Tablo 5.19'da özetlenmiştir.

Tablo 5.19: Kütüphanelerin dezavantajlı kullanıcılara yaklaşımı

	Kütüphane Kullanım sıklığı											
	Haftada birkaç kere		Ayda birkaç kere		Yılda birkaç kere		İhtiyaç Duyduğumda		Hiç gitmem		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Fikrim Yok	0	0,0	5	5,0	21	21,6	39	27,3	40	48,2	105	22,8
Katılmıyorum	25	69,4	63	62,4	54	55,7	72	50,3	32	38,6	246	53,5
Kısmen Katılıyorum	7	19,4	24	23,8	15	15,5	21	14,7	7	8,4	74	16,1
Katılıyorum	4	11,1	9	8,9	7	7,2	11	7,7	4	4,8	35	7,6
Toplam	**36**	**100**	**101**	**100**	**97**	**100**	**143**	**100**	**83**	**100**	**460**	**100**

Tabloya genel olarak bakıldığında katılımcıların %53,5'i "katılmıyorum" yanıtı vererek, kütüphanelerin dezavantajlı gruplara yönelik hizmetlerde çoğunlukla başarılı olmadığı düşüncesine sahiptir. Önermeyi doğrulayan katılımcıların yalnızca %7,6 ile sınırlı kalması, kütüphanelerin konu hakkında mevcut durumuna yapılmış ağır bir eleştiri olarak kabul edilebilir. Ziyaret sıklığı değişkeni ile önerme arasındaki korelasyona bakıldığında kütüphaneleri daha sık ziyaret edenlerin önermeyi daha güçlü biçimde reddettikleri görülmektedir. Bu durum ziyaret sıklığı artan kullanıcıların çevresinde olanlara karşı daha özenli bir izleme yaptıkları da dikkate alındığında kütüphanelerin bu hususla ilgili karnesinin daha da vahim olduğu sonucunu doğurmaktadır.

Sonuç olarak, engelli, tutuklu, hastalıklı ve yaşlı gibi dezavantajlı insanların bilgi ve sosyal ihtiyaçlarını gidermek için kütüphanelerde verilen hizmetlerim başarılı olunamadığı ortaya konulmaktadır. Aynı zamanda bulgular kütüphaneler tarafından bu hususta verilmekte olan hizmetlerin de yeterince tanınmadığını dolaylı olarak anlatmaktadır. Bu durum özellikle halk tarafından daha çok kullanılan halk ve belediye kütüphanelerinin dezavantajlı kullanıcılarına yönelik gerek bilgi hizmetleri açısından gerekse mekân açısından yetersiz olduğu, ulusal ve uluslararası kütüphane kuruluşlarınca dezavantajlı gruplar için geliştirilen standartlara sahip olmadığını düşündürmektedir.

Yaşam boyu öğrenme, anne karnındayken başlayan konuşma, yürüme, tuvalet kullanma gibi temel becerilerin öğrenildiği okul öncesi çocukluk dönemiyle başlayıp,

eğitim ve iş hayatı ile devam eden bir öğrenme sürecidir. Yaşam boyu öğrenme istekli veya rastgele öğrenme etkinliklerinden oluşmaktadır. Bilgi ve öğrenmenin söz konusu olduğu yaşam boyu öğrenme sürecinde kütüphaneler dikkate alınması gereken önemli kurumlar arasında bulunmaktadır. Bu bağlamda küçük yaşlarda kullanılmaya başlanılan/başlanması gereken okul kütüphaneleri, çocuk kütüphaneleri, halk kütüphaneleri ve belediye kütüphaneleri gibi bulunduğu çevrenin bilgi ihtiyaçlarını gidermede başrol oynayan kütüphanelerden, üniversite kütüphanesi ve milli kütüphane gibi araştırma kütüphanelerine kadar tüm kütüphaneler yaşam boyu öğrenme sürecinde önemli kurumlar olarak işlev görmektedir.

Türkiye'de kütüphanelerin yaşam boyu öğrenme faaliyetleri içerisinde yerini ve etkinliğini saptamak bu çalışmanın amaçlarına yönelik bulguların tespitini sağlayacağı için, katılımcılara "kütüphanelerin her yaştan kişinin yaşam boyu öğrenme faaliyetlerine katkı sağlayıcı kurumlar olarak hizmet vermesi gerektiğini düşünüyorum" önermesi yöneltilmiş ve değerlendirilmiştir (Tablo 5.20).

Tablo 5.20: Kütüphanelerin yaşam boyu öğrenmeye katkısı

	İlkokul		Lise		Lisans		Lisansüstü		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Fikrim Yok	22	56,4	39	26,5	0	0,0	0	0,0	61	13,3
Katılmıyorum	0	0,0	2	1,4	4	1,6	0	0,0	6	1,3
Kısmen Katılıyorum	3	7,7	7	4,8	42	16,4	0	0,0	52	11,3
Katılıyorum	14	35,9	99	67,3	210	82,0	18	100,0	341	74,1
Toplam	**39**	**100**	**147**	**100**	**256**	**100**	**18**	**100**	**460**	**100**

Tabloya genel olarak bakıldığında, katılımcıların kütüphanelerin her yaşta insanın yaşam boyu öğrenme faaliyetlerini destekleyen kurumlar olarak hizmet vermesi gerektiğini düşünmekte oldukları görülmektedir. Bu önermeye verilen %13,3 oranındaki "fikrim yok" yanıtının, katılımcının öğrenim seviyesine (ilkokul grubu %56,4 oranı, lise grubu %26,5 oranı) bağlı olarak "yaşam boyu öğrenme" olgusu ile ilgili kavramsal bir bilgiye sahip olmamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Eğitim düzeyi değişkeni ile olan korelasyona bakıldığında, lisansüstü grubun %100 "katılıyorum" yanıtı ile bu önermeye tam katılım sağladığı görülmektedir. Ayrıca lisans seviyesindeki katılımcıların %1,6'sının "katılmıyorum" yanıtı ile aşağı yukarı tamamına yakının bu önermeye olumlu yönde fikir bayan ettikleri görülmektedir.

Katılımcıların yanıtlarına göre, yaşam boyu öğrenme sürecinde kütüphanelerin kendilerine nasıl destek olabileceğinin farkında oldukları anlaşılmaktadır. Kütüphanelerin insanların bilgi ve becerilerini geliştirmesine yönelik hizmetlerini yaşam boyu öğrenme faaliyetleri açısından yürütmesi gerektiği konusunda fikir birliği içerisinde oldukları görülmektedir. Bu süreç, istekli olunduğu ve desteklendiği sürece devam etmektedir. Yaşam boyu öğrenme sürecinde kütüphanelerin insanlara desteği önemlidir.

Mülteciler ve sığınmacılar, çeşitli ülkelerden gelen farklı dillere ve farklı kültürlere sahip heterojen gruplardan oluşmaktadır. Çevresinde daha çok mülteci bulunan kütüphanelerin zaman içerisinde bu gruba yönelik hizmetler konusunda daha deneyim kazandıkları ve hizmetlerini çeşitlendirdikleri bilinmektedir. Dillerine ve kültürlerine uygun bilgi kaynaklarını sağlamanın yanı sıra kütüphanelerde mültecilerin toplumsal diğer ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik hizmetler de sunulabilmektedir. Örneğin mülteci ve sığınmacıların geçici olarak kaldıkları yerlerdeki yaşam yerleri bilgi ve iletişim donanımlarından ve ücretsiz internet hizmetlerinden mahrum olması, onları kütüphanelerin bir mekân olarak kullanılabilmesine özel bir önem katmaktadır. Dolayısıyla, kütüphanelerin mültecilere yönelik hizmetleri ilk başta bilgiye erişim amaçlı görünse de, aslında onların bireysel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hizmetleri de gerçekleştirmektedir. Herkesin rahatça girip çıkabildiği yerler olan halk kütüphaneleri mülteciler için de bürokratik engellerin az olduğu açık kamu alanı niteliğindedir. Kütüphanenin salonlarından, bilgi kaynaklarından, internet erişiminden ve diğer hizmetlerinden özgürce faydalanabilmektedirler.

Türkiye jeopolitik konumu ve paylaşım temeline dayalı kültürü nedeniyle yüksek oranda göç alan bir ülkedir. Türkiye, sınırlarına yakın komşu ülkelerdeki savaşlar nedeniyle milyonlarca insana ev sahipliği yapmaktadır. Çalışmaya katkı sağlayacağı düşüncesi ile kütüphanelerde mültecilere yönelik hizmetlerin sunulmasında kütüphanelerin asıl kullanıcıları olan halkın görüşleri önem arz etmektedir. Bu bağlamda kütüphanelerde mültecilere yönelik hizmetler konusunda tutumlarını ölçmek amacıyla katılımcılara "kütüphanelerde mültecilere yönelik hizmetler sunulmalıdır" önermesi yöneltilmiştir (Tablo 5.21).

Tablo 5.21: Mültecilere sunulan kütüphane hizmetlerine bakış açısı

	Kadın		Erkek		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
Fikrim Yok	13	5,8	16	6,8	29	6,3
Katılmıyorum	141	63,2	138	58,2	279	60,7
Kısmen Katılıyorum	43	19,3	66	27,8	109	23,7
Katılıyorum	26	11,7	17	7,2	43	9,3
Toplam	**223**	**100**	**237**	**100**	**460**	**100**

Tabloya genel olarak bakıldığında katılımcıların %60,7'si "katılmıyorum" yanıtı ile önermeye olumsuz tutum içinde oldukları görülmektedir. Ayrıca %23,7 oranındaki "kısmen katılıyorum" yanıtı ile katılımcıların bir kısmının kütüphanelerin mültecilere yönelik hizmet sunulmasında ortada kaldıkları görülmektedir. Cinsiyet değişkeni ile olan korelasyona bakıldığında, kadınların %63,2'lik "katılmıyorum" yanıtı ile erkeklere göre bir miktar daha fazla olumsuz tutum sergiledikleri anlaşılmaktadır.

Sonuç olarak katılımcıların kütüphanelerin mültecilere yönelik hizmet sunmasındaki olumsuz tutumlarının birçok nedeni olduğu düşünülmektedir. Bu nedenler arasında, özellikle Suriyeli mülteciler hakkındaki olumsuz düşünceler, mültecilerin kütüphanelerdeki kurallara uymaması, kültürel farklılığından doğan durumlar ve mültecilerin yerel halkla olan ilişkilerindeki bozukluğu gösterilebilir. Son zamanlardaki ülkemizdeki aşırı sayıdaki mülteci ve sığınmacıların halk ile kaynaşmasında birçok problemlerin medya üzerinde gündem oluşturması, halkın mültecilere karşı olumsuz düşüncelerini arttırmaktadır.

5.9. Kütüphane Personeline Karşı Memnuniyet ve Farkındalık

Nitelikli personel, tüm kurumlarda olduğu gibi kütüphanelerin de misyonuna ve vizyonuna güç katan önemli bir unsurdur. Kütüphanelerin hizmetlerinde başarılı olabilmesi için yükseköğretim düzeyinde ilgili programlardan mezun, bilgi teknolojilerinde yetkin, mesleki gelişmeleri takip eden, hizmet sunduğu insanların beklentilerini ve yapılarını bilen, yabancı dillere hakim olup kendini yenileyen yeterli sayıda personele sahip olması gerekmektedir. Niteliksel ve niceliksel olarak yetersiz personele sahip kütüphaneler, kullanıcılarını memnun edemeyen, dünyadaki

değişime uyum sağlayamayan, geleneksel yapısını geliştiremeyen ve yenilikçi hizmetleri yaşama geçiremeyen mekânlara dönüşmektedir.

Kütüphanelerin çevresindeki insanlar tarafından fark edilmesinde en önemli unsur nitelikli personel gücüdür. Kullanıcılarının memnuniyet düzeyini yüksek seviyede tutmada kütüphane personeline büyük sorumluluklar düşmektedir. Çalışmanın önemine binaen değişen kütüphanelerin önemli unsuru olan kütüphaneciler ile ilgili halkın tutum ve farkındalığını ölçmek amacıyla anket çalışmasında katılımcılara "personel memnuniyeti" ve "personelin eğitim durumu" konuları ile ilgili önermeler yöneltilmiştir. Bu kapsamda katılımcıların görüşlerini derleyebilmek amacıyla yöneltilen ilk önerme "kütüphane personelinin yenilikler ve kullanıcı ihtiyaçlarını karşılayabilecek başarıya ve beceriye sahip olmadığını düşünüyorum" şeklindedir. Derlenen veriler Tablo 5.22'de özetlenmiştir.

Tablo 5.22: Kullanıcıların personel ile ilgili memnuniyeti

	Kütüphane Kullanım sıklığı											
	Haftada Birkaç Kere		Ayda Birkaç Kere		Yılda Birkaç Kere		İhtiyaç Duyduğumda		Hiç Gitmem		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Fikrim Yok	0	0,0	0	0,0	11	11,3	18	12,6	21	25,3	50	10,9
Katılmıyorum	9	25,0	28	22,8	19	19,6	25	17,5	15	18,1	91	19,8
Kısmen Katılıyorum	10	27,8	31	30,7	31	32,0	39	27,3	18	21,7	129	28,0
Katılıyorum	17	47,2	47	46,5	36	37,1	61	42,7	29	34,9	190	41,3
Toplam	**36**	**100**	**101**	**100**	**97**	**100**	**143**	**100**	**83**	**100**	**460**	**100**

Tabloya genel olarak bakıldığında katılımcıların %41,3'ü "katılıyorum" yanıtı ile kütüphane personelinin yenilikler ve kullanıcı ihtiyaçlarını karşılayabilecek başarıya ve beceriye sahip olmadığını düşünmektedir. %28 ile "kısmen katılıyorum" yanıtlarının içindeki ağırlık da dikkate alındığında katılımcıların önemli bir bölümünün kütüphane personeli ile ilgili olumsuz düşünceye sahip oldukları görülmektedir. Veriler, katılımcıların kullanım sıklığı değişkeni bazında incelendiğinde; kütüphaneleri daha sık ziyaret edenlerin büyük bir farkla olmasa da kütüphanecilerin durumlarını daha fazla olumsuz biçimde değerlendirdikleri görülmektedir. Bu durum "katılıyorum" ve "katılmıyorum" yanıtlarının her ikisinde de doğrulanabilmektedir. Çıkan değerlere göre kütüphane ziyaret sıklığı ile

kütüphaneyi oluşturan unsurlar hakkındaki bilgi sahipliği arasında sıkı bir ilişkinin olduğu anlaşılmaktadır.

Sonucun bu şekilde çıkmasına, kütüphanelerde çok az miktarda alan mezunu personelin hizmet vermesi, kütüphanelerin alanla ilgisi olmayan yöneticiler tarafından yönetilmesi, personelin gelişimine yönelik eğitim programlarının yetersizliği, çalışma ortamının personel üzerindeki fiziksel ve ruhsal olumsuzlukları, personelin yaşam kalitesi, liyakat ölçütlerinin yeterince işletilememesi, cezalandırma ve ödüllendirme sistemlerinin çalıştırılamaması gibi pek çok etkenin etki etmiş olduğu düşünülebilir.

Türkiye'de kütüphanecilik eğitimi, 10 üniversitede faaliyet sürdüren bilgi ve belge yönetimi bölümlerinde verilmektedir. Bu bölümlerin kimisinde yüksek lisans ve doktora eğitimi de yapılmaktadır. 2002-2003 öğretim yılına kadar, Dokümantasyon-Enformasyon Anabilim Dalı, Arşivcilik Anabilim Dalı ve Kütüphanecilik Anabilim Dalları şeklinde ayrı ayrı isimler/bölümler altında eğitim verilmekte iken, anılan tarihten sonra bütün bölümlerin adında standartlaşmaya gidilmiştir. Bu programdan mezun olanlar kütüphanelerde kütüphaneci unvanı ile çalışabilmektedir. Kütüphane kullanıcılarının kütüphanelerde çalışan personelin söz konusu yükseköğretim programlarından mezun olmuş kişiler olduğunu bilip bilmediklerin ölçmek çalışmanın hedeflerinden birini oluşturmaktadır. Bu maksatla katılımcılara "kütüphanecilerin, bilgi ve belge yönetimi bölümlerinden mezun olduklarını biliyorum" önermesi yöneltilmiş ve elde edilen bulgular Tablo 5.23'te özetlenmiştir.

Tablo 5.23: Kütüphane personelinin öğrenimi ile ilgili kullanıcıların bilgisi

	İlkokul		**Lise**		**Lisans**		**Lisansüstü**		**Toplam**	
	N	**N**	**N**	**N**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Fikrim Yok	9	23,1	23	15,6	6	2,3	0	0,0	38	8,3
Evet	3	7,7	11	7,5	153	59,8	13	72,2	180	39,1
Hayır	27	69,2	113	76,9	97	37,9	5	27,8	242	52,6
Toplam	**39**	**100**	**147**	**100**	**256**	**100**	**18**	**100**	**460**	**100**

Tabloya genel olarak bakıldığında katılımcıların %52,6'sı "hayır" yanıtı ile kütüphanecilerin bilgi ve belge yönetimi bölümlerinden mezun olduklarını bilmediklerini belirtmektedir. Önermeye olumlu görüş bildirenlerin eğitim düzeyleri arttıkça olumlu görüş oranının da attığı görülmektedir. Tersine "fikrim yok" yanıtı

verenlerde eğitim düzeyi azaldıkça yanıt oranının belgin bir şekilde düştüğü görülebilmektedir. Bu durum, kütüphanecilerin özellikleri hakkında değerlendirmenin eğitim düzeyiyle ilişkili olduğu sonucunu doğurmaktadır.

Sonuç olarak, kütüphanecilerin bilgi ve belge yönetimi bölümünden mezun olduklarını katılımcıların çoğunluğunun bilmemesi, kütüphane personellerinin hangi eğitimleri aldıkları hakkında halkın bilinçlendirilmediği, üniversitelerin bilgi ve belge yönetimi bölümleri ile ilgili tanıtımlarının az olduğu ve halkın da kütüphane personeli hakkında bilgi edinme tutumunun çok olmadığı gibi nedenlere bağlanabilir. Ayrıca bu sorunun nedenleri kütüphanelerin kurumsal tanıtımlarını yeterince yapmamasına da dayandırılabilir.

5.10. Kütüphanelerde Bina ve Donanım

Kütüphane binaları eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetlerinin yürütülmesi için her türlü bilgi kaynağının uluslararası standartlara göre düzenlenip kullanıcılarının hizmetine sunulduğu, bu kaynakları kullanmaya gelen sağlıklı veya engelli her profilden kullanıcının kültürel ve sosyal ihtiyaçlarını karşılayan özelliklere sahip olmalıdır. Ayrıca kütüphane binaları teknik donanım, araç ve gereç açısından insan yapısına ve kullanımına uygun ergonomiye ve rahatlığa sahip olmalıdır. Mimari yapı modüler ve değişime açık olarak tasarlanmalı; gelecekte ihtiyaç duyulabilecek zorunlu değişikliklere uyarlanabilir özelliklere sahip olmalıdır. Günümüzde kütüphane binaları personeli ve kullanıcılarının içinde barındırdığı kaynaklardan ve diğer kültürel ve sosyal faaliyetlerden yararlanabilme etkinliğini en üst düzeye çıkartan akıllı binalar olarak tasarlanmalıdır.

Kütüphane hizmetlerinin iyi bir şekilde yürütülebilmesi için bina içi ve dışı donanımların kullanıcıları memnun etmesi önemlidir. Mobilya, donanım, materyal ve sarf malzemelerinin güvenli ve kullanışlı bir tasarıma sahip olması gerekmektedir.

Kütüphaneler insanların evleri ve okulları/iş yerlerinden sonra kısıtlama olmaksızın uzun vakit geçirebilecekleri üçüncü mekânlardır; ailece yararlanabilecekleri kamuya açık alanların başında gelmektedir. Kütüphanelerde, insanların evindeki huzuru, konforu ve güveni bulacağı ortamı oluşturabilmek için dış mimariden bina içi düzenlemelere kadar pek çok hususta profesyonel uygulamalara gereksinim vardır. Kütüphane binalarının ve donanımlarının kullanıcılarda oluşturduğu tutumu ve aynı

zamanda bu yapıların yenilikçi özellikleri ile ilgili toplumun farkındalığını belirlemek çalışmada varılmak istenen hedeflere katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda ilk olarak katılımcılara "kütüphanelerin herkesin kendini evinde hissedebileceği şekilde rahat oturma alanları ve ergonomik araçlarla donatılması gerektiğini düşünmekteyim" önermesi yöneltilmiştir (Tablo 5.24).

Tablo 5.24: Kullanıcıların kütüphane donanımı ile ilgili düşüncesi

	Kadın		**Erkek**		**Toplam**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Fikrim Yok	4	1,8	6	2,5	10	2,2
Katılmıyorum	0	0,0	4	1,7	4	0,9
Kısmen Katılıyorum	20	9,0	18	7,6	38	8,3
Katılıyorum	199	89,2	209	88,2	408	88,7
Toplam	**223**	**100**	**237**	**100**	**460**	**100**

Tabloya genel olarak bakıldığında katılımcıları %88,7 gibi büyük bir çoğunluğu kütüphanelerin herkesin kendini evinde hissedebileceği şekilde rahat oturma alanları ve ergonomik araçlarla donatılması gerektiğini düşünmektedir. Bu oran, aynı zamanda katılımcıların bildiği-tanıdığı kütüphanelerin genel özelliklerine yönelik yapılan bir eleştiri olarak da değerlendirilebilir. Önermenin cinsiyet değişkeni ile olan korelasyonuna bakıldığında; kadınların ve erkeklerin tamamına yakının önermeye karşı olumlu düşünceye sahip olması, bu önermeye karşı cinsiyetler arasında düşünce farklılığının bulunmadığı anlaşılmaktadır. Sonuçlar, kütüphanelerin mimari özelliklerinin geliştirilmesine yönelik son yıllarda yürütülen çalışmaların halkın gözünde henüz fark edilebilir düzeye çıkmadığını da ortaya koymaktadır.

Sonuç olarak, kütüphaneler gerek mekân tasarımı gerekse donanım seçimi açısında bir bütün olarak düşünülmesi gerekmektedir. Kendi bilgisayarlarını rahat kullanabilecekleri ortamların sağlandığı, konforlu mobilyaların bulunduğu, yeme-içme alanlarının olduğu, teknolojik araçların sağlandığı kullanıcı merkezli tasarlanan mekânlar, kullanıcılarının çalışmalarını da pozitif yönde destekleyecektir. Bu nedenle kütüphanelerin donanım ve mekân olarak kullanıcı memnuniyetini olabildiğince üst seviyede desteklemesi gerektiği önemli görülmektedir.

Artık yalnızca kütüphaneler kurmak veya kaynakları artırmak kullanıcıları kütüphaneye çekmede yeterli değildir. Ekrana dayalı yaşam tarzının günümüz insanını çevrelediği bu dönemde kütüphane ve okuma merakını uyandıracak ve onları tekrar kütüphaneye çekecek daha farklı alanların oluşturulmasına gereksinim vardır. Kütüphaneler bilgi sunma hizmetinin yanı sıra kullanıcılarına hoş vakit geçirmek için gidilen yaşam merkezi konseptine uygun olarak donatılmalıdır. Böylece kütüphaneler insanların gündelik yaşamlarına ilişkin bilgi ihtiyaçlarını giderdiği, arkadaşlarıyla buluştukları, serbest zamanlarını değerlendirdikleri ve kültürel faaliyetler içerisinde bulundukları çok çeşitli hizmetlere sahip olabilecektir.

Kütüphaneler, artık sadece birer bilgi sağlama merkezi olarak görülmemelidir; kütüphanelerin büyük bir değişim ve dönüşüm yaşaması kaçınılmazdır. Türkiye'de az sayıda kütüphane tarafından gerçekleştirilen yaşam merkezi yaklaşımına uygun zengin hizmetlerin halk tarafından ne oranda bilindiğini saptamak bu çalışmanın amaçları içerisinde yer almaktadır. Bu bakımdan katılımcılara "kütüphane binalarının son yıllarda yaşam merkezi planlamasıyla inşa edildiği örneklerini biliyorum" önermesi yöneltilmiş ve elde edilen bulgular Tablo 5.25'te değerlendirilmiştir.

Tablo 5.25: Yaşam merkezi olarak kütüphanelerin durumu

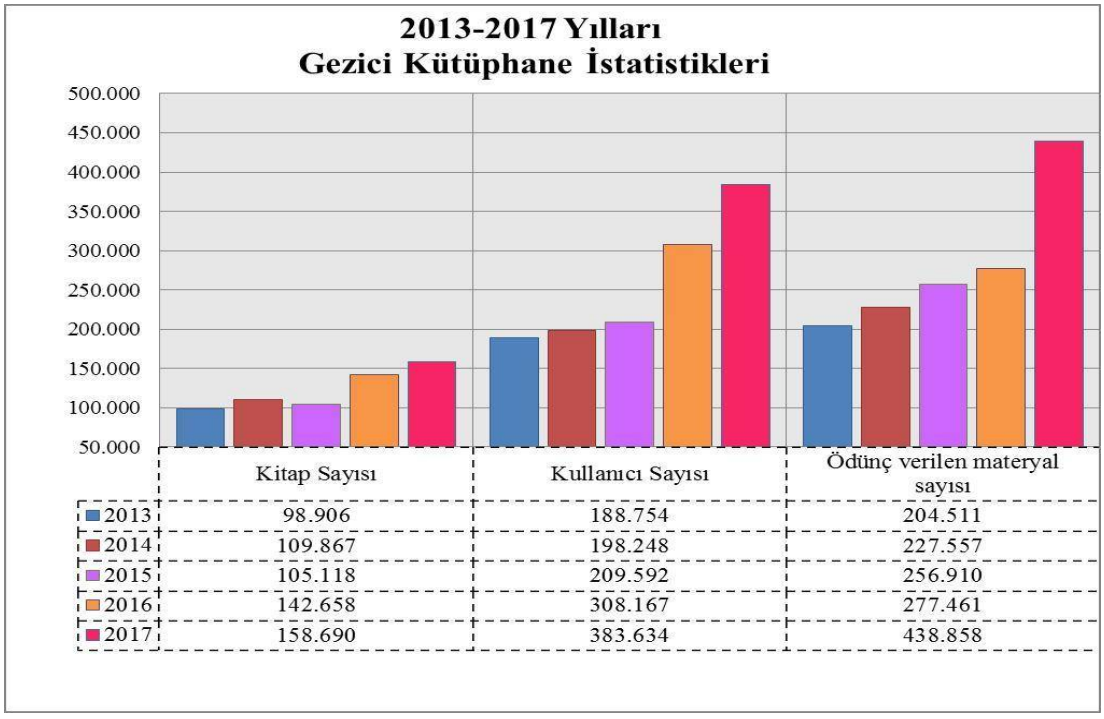
	Kütüphane Kullanım Sıklığı											
	Haftada Birkaç Kere		**Ayda Birkaç Kere**		**Yılda Birkaç Kere**		**İhtiyaç Duyduğumda**		**Hiç Gitmem**		**Toplam**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Fikrim Yok	0	0,0	0	0,0	7	7,2	14	9,8	21	25,3	42	9,1
Evet	8	22,2	10	9,9	14	14,4	19	13,3	4	4,8	55	12,0
Hayır	28	77,8	91	90,1	76	78,4	110	76,9	58	69,9	363	78,9
Toplam	**36**	**100**	**101**	**100**	**97**	**100**	**143**	**100**	**83**	**100**	**460**	**100**

Tabloya genel olarak bakıldığında katılımcılar %78,9 oranında "hayır" yanıtı vererek, önermeyi büyük oranda doğrulamamıştır. "Fikrim yok" seçeneği ile birleştirildiğinde katılımcıların çok büyük bölümünün kütüphanelerde yaşam merkezli bir yapılanmanın başladığına ilişkin bilgi sahibi olmadıkları anlaşılmaktadır. Kütüphane kullanım sıklığı değişkeni ile olan korelasyonuna bakıldığında, ağırlık noktalarının farklılıklar gösterdiği ve dolayısıyla iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı anlaşılmaktadır.

Dünyada kütüphanelerin birer yaşam merkezine dönüştüğüne ilişkin internet ve diğer görsel medya üzerinde çıkan haberlere ve Türkiye'de az sayıda belediye kütüphanesi tarafından yürütülen yaşam merkezli kütüphane örneklerine rağmen katılımcıların söz konusu gelişim ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmadıkları görülmektedir. Sonucun bu şekilde çıkması, elbette toplumun yaşadığı çevrede bahsedilen gelişmeleri yakınında görebileceği örneklerin olmamasından kaynaklanmaktadır. Türkiye'de genişletilmiş, esnek ve sosyal mekânlar ile kullanıcıların çağdaş gereksinimlerine hitap eden ve sosyal faaliyetlere ev sahipliği yapan, sosyal yaşam merkezi konseptine sahip yeni nesil kütüphaneler tasarlanması gerekmektedir. Böylece kütüphaneler kullanıcılar tarafından sürekli olarak ziyaret edilen mekânlar haline dönüşecektir.

Gezici kütüphaneler, genellikle halk kütüphanelerinin bulunduğu şehirlerin uzak semtlerinde, kasaba veya köylerinde yaşayan bireylerle engelli, yaşlı, hasta ve tutuklu gibi dezavantajları sebebiyle kütüphane hizmetlerinden yararlanamayan bireylere motorlu araçlarla hizmet sağlayan kütüphane türüdür. Büyük ölçüde halk kütüphanelerine bağlı olarak hizmet veren gezici kütüphanelerde, çevrenin coğrafi ve sosyal durumuna uygun hizmetler sunulmaktadır. Bu hizmetler ile toplumdaki her ferdin bilgiye erişim farkı ortadan kaldırılmakta; her bireye eşit imkânlarla bilgiye ulaşma şansı verilmektedir.

Şekil 5.1: 2013-2017 yılları arası gezici kütüphane kullanım istatistikleri



	Kitap Sayısı	Kullanıcı Sayısı	Ödünç verilen materyal sayısı
2013	98.906	188.754	204.511
2014	109.867	198.248	227.557
2015	105.118	209.592	256.910
2016	142.658	308.167	277.461
2017	158.690	383.634	438.858

Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğünün web sitesinde yer alan 2017 yılı istatistiklerine göre ülkemizde 44 adet gezici kütüphane bulunmaktadır. 2013-2017 yılları arasındaki gezici kütüphaneler ile ilgili istatistik verileri (Şekil 5.1) incelendiğinde gezici kütüphanelerin materyal ve kullanıcılara ilişkin bilgilerde sürekli bir artış olduğu görülmektedir. Aslında bu kütüphane türüne ilişkin niceliksel verilerin arttığı gözlemlenmekte ise de, ülkemizde bu hizmeti veren kütüphanelerin olduğuna ilişkin bilgi sahibi olmayan çok insanın olduğu düşünülmektedir. Bu duruma ilişkin katılımcılara "yaşadığım çevrede gezici/mobil kütüphane ile hizmet verildiğinin farkındayım" önermesi yöneltilmiş; derlenen veriler Tablo 5.26'da listelenmiştir.

Tablo 5.26: Kullanıcıların gezici kütüphane farkındalığı

	Kadın		**Erkek**		**Toplam**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Fikrim Yok	40	17,9	22	9,3	62	13,5
Evet	24	10,8	30	12,7	54	11,7
Hayır	159	71,3	185	78,1	344	74,8
Toplam	**223**	**100**	**237**	**100**	**460**	**100**

Tabloya genel olarak bakıldığında katılımcıların %74,8'i "hayır" yanıtı ile yaşadıkları çevrede gezici kütüphane hizmetlerine ilişkin bilgi sahibi olmadıkları görülmektedir. Sonuç olarak, gezici kütüphaneler ile ilgili halkın farkındalığının düşük olduğu anlaşılmaktadır. Ülkemizdeki istatistik bilgilerine göre bu kütüphane türü ile ilgili bir artış görünse de, bu kütüphanenin varlığından halkın yeterince haberdar olmaması düşündürücüdür. Bu durum özelde ülkemizde dezavantajlı gruplara yönelik kütüphane hizmetlerine, genelde ise kütüphaneler ve kütüphanecilikle ilgili konulara karşı halkın ilgisizliğini yansıtmaktadır.

Bilgiyi toplayan, düzenleyen ve kullanıcılarına erişimine sunan kütüphaneler çeşitli yapılanmalar altında kullanıcılarına hizmetlerini sunmaktadır. Bunlardan biri de son zamanlarda adından çokça söz ettiren belediye kütüphaneleridir. Toplum hayatının merkezinde yer alan kütüphaneler yerel yönetimlerin de kültürel ve sosyal faaliyetleri içerisinde yerini bulmaktadır. Birçok belediye kendi kütüphanesini kurarak halka bilgi hizmeti vermeye başlamıştır. Belediyelerin sosyal devlet ilkeleri doğrultusunda halkın gereksinimlerini gidermek amacıyla oluşturduğu bu

kütüphaneler ile halkın belediyecilik hizmetlerine karşı beğenisini de arttırmayı hedeflemektedir.

Kütüphane ve arşiv hizmetleri kültür kavramından yola çıkılarak, özellikle kültür-kent-yerel yönetim (belediye) ilişkisi bağlamında 2016 yılında Bursa'da düzenlenen "Belediyelerin Kütüphane ve Arşiv Hizmetleri Uluslararası Sempozyumu" ülkemizde belediye kütüphaneciliği ile ilgili olumlu gelişmelerin olduğunu göstermektedir. Gerek bu etkinliğin gerekse belediyelerin yürüttüğü kütüphane hizmetlerinin halkın gözünde ne derece etki ettiğini gözlemlemek çalışmanın amaçları içerisinde yer almaktadır. Bu bağlamda katılımcılara "belediyelerin kütüphane hizmeti verdiğini biliyorum" önermesi yöneltilmiş ve elde edilen bulgular Tablo 5.27'de değerlendirilmiştir

Tablo 5.27: Kullanıcıların belediye kütüphaneleri ile ilgili bilgisi

	Kadın		**Erkek**		**Toplam**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Fikrim Yok	14	6,3	7	3,0	21	4,6
Evet	136	61,0	142	59,9	278	60,4
Hayır	73	32,7	88	37,1	161	35,0
Toplam	**223**	**100**	**237**	**100**	**460**	**100**

Tablonun geneline bakıldığında katılımcıların %60,4'ü "evet" yanıtı vererek belediyelerin kütüphane hizmetlerinden haberdar oldukları anlaşılmaktadır. Buna karşın % 35'lik önemli bir kesimin kamuya açık bu hizmetten haberdar olmaması dikkate değer bir durumdur. Cinsiyet değişkenine ile olan ilişkisini bakıldığında, önermeye her iki gruptan eşite yakın oranlarda katılım olduğu görülmektedir.

Sonuç olarak, çağdaş bir belediyenin özellikle kültürel faaliyetlerine yönelik halka hizmet sunması önemlidir. Bireylerin eğitim – öğretimin ve yaşam boyu öğrenmenin önemsendiği toplum yapısında belediye kütüphaneleri toplumsal yapının önemli unsuru olarak kabul edilmektedir. Bilgi toplumunda yetişen birey, bilinçli ve kütüphanelerden ne istediğini bilerek hareket etmektedir. Bu nedenle bireylerin kütüphane konusundaki bilinçli tutumu, belediyelerin kütüphane hizmetlerinin de geliştirilmesini zorlayacak ve olumlu yönde katkıda bulunacaktır. Diğer taraftan toplumun belediyeler tarafından verilen kütüphane hizmetlerini daha fazla tanıması

ve/veya haberdar olabilmesi için belediyelerin halkla ilişkiler faaliyetlerini daha iyi planlamasına ihtiyaç olduğu anlaşılmaktadır.

5.11. Bürokratik Açıdan Kütüphaneler

Ülkemizde kütüphane kurma, geliştirme ve teşvik etme çalışmalarına doğrudan veya dolaylı olarak iştirak etmesi gereken kurumlarda ve bu kurumları yöneten bürokrasi içinde kütüphanelerin yeterince önemsenmediği bilinen bir gerçektir. Gerek halen yürürlükte olan ve güçlü politika belgelerinden birisi sayılan Onuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı, gerekse son yıllardaki hükümet programlarındaki kültür ve eğitim politikalarına ilişkin belgelerden hiç birinde kütüphane kavramına ilişkin doğrudan bilgiler veya politikalar bulunmadığı gözlemlenmektedir (T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı [SBB], 2018). Ayrıca siyasal partilerin ilke ve anlayışlarını ortaya koydukları parti programlarında da kütüphanecilik alanına yönelik yaklaşımların diğer politika belgelerinde olduğu gibi son derece yetersiz olduğu görülmektedir (TBMM Kütüphane ve Arşiv İşleri Başkanlığı, 2018). Son yıllardaki istihdam planlamalarında da açıkça bu durum görülmektedir.

Halkın bu durumdan ne oranda haberdar olduğu ve aynı zamanda bu yargıya katılıp katılmadığı, kütüphaneciliğe olan ilgisini de ortaya koyacağı için çalışmada katılımcıların konu hakkında düşüncelerinin derlenmesi yoluna gidilmiştir. Bu bağlamda katılımcılara "kütüphane ve hizmetlerinin devlet bürokrasisi içerisinde yeterince önemsenmediğini düşünüyorum" önermesi yöneltilmiş ve elde edilen bulgular Tablo 5.28'de değerlendirilmiştir.

Tablo 5.28: Kütüphanelerin devlet bürokrasisindeki yeri

	Kamu Çalışanı		**Özel Sektör Çalışanı**		**Serbest Çalışan**		**Toplam**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Fikrim Yok	1	0,7	9	18,8	4	13,8	14	6,6
Katılmıyorum	47	35,1	1	2,1	2	6,9	50	23,7
Kısmen Katılıyorum	21	15,7	5	10,4	2	6,9	28	13,3
Katılıyorum	65	48,5	33	68,8	21	72,4	119	56,4
Toplam	**134**	**100**	**48**	**100**	**29**	**100**	**211**	**100**

Tabloya göre katılımcıların %56,4'ü "katılıyorum" yanıtı vererek, kütüphaneler ve kütüphane hizmetlerinin devlet bürokrasisinde yeterince önemsenmediği görüşüne destek vermektedir. Bu önerme meslek grubu değişkenine göre incelendiğinde, önermeye katılım oranının kamu çalışanları, özel sektör ve serbest meslek mensupları arasında oldukça farklı bir dağılımın ortaya çıktığı görülmektedir. Serbest çalışanların %72,4'ü önermeye katılımda birinci sırada yer alırken; sırasıyla özel sektör mensuplarının % 68, 8'i ve kamu çalışanlarının %48,5'i önermeye katılım göstermiştir. "Fikrim yok" seçeneği kamu çalışanları arasında oldukça düşük düzeyde temsil edilirken; oransal olarak özel sektör ve serbest çalışan gruplarında oldukça yüksek düzeyde temsil edilmektedir. Bu iki grubun kamu kuruluşlarında aktif görev yapmıyor olması sonucun bu şekilde çıkmasına neden olmuş olabilir.

6. SONUÇLAR ve ÖNERİLER

6.1. Sonuçlar

Bilgi çağının önemli özelliği, kâr amacı olsun ya da olmasın her türlü örgütün yaşamına değişimin etkisi altında devam etmesidir. Kâr amacı olmayan kütüphaneler de değişimden etkilenen kurumların başında gelmektedir. Gelişen teknolojiler, insanların istek ve beklentilerinde köklü değişikliklere neden olmuştur. İnsanların değişen istek ve beklentileri karşısında kütüphanelerin de hizmet yaklaşımı ve çeşitliliğinde değişimi sürekli kılmayı kabul etme ve sürekli bir yeniden yapılanma bilinciyle hareket etme gerekliliği doğurmuştur.

Bütün kurumlarda olduğu gibi kütüphanecilik alanını da etkileyen değişim faktörlerinin başında bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler gelmektedir. Bu gelişmeler ile bilgiye kısa sürede erişimin olanaklı hale gelmesi, kütüphane yapılarının ve hizmetlerinin çeşitlenerek gelişmesini zorunlu kılmıştır. Veri tabanlarının türleşmesi ve çoğalması, kütüphane kaynaklarına daha fazla uzaktan erişilebilmesi, kullanıcıların kütüphaneye gitmeden istedikleri bilgi ve kaynağa sahip olmalarını sağlamıştır.

Bilgisayar, internet ve diğer bilgi ağları, insanların iletişim kurma yollarını ve ihtiyaç duydukları bilgiye erişim yöntemlerini değiştirmiştir. Bu nedenle kütüphanelerin, dijital ortamda üretilen ve gün geçtikçe artan bilgiyi kontrol altına alabilmek, kullanıcılarına daha etkin hizmet verebilmek, hizmetlerini daha doğru ve hızlı yürütebilmek için teknolojiden yararlanma yoluna gitmeleri gerekmektedir.

Bilgi ağları aracılığıyla bilgi kaynaklarının dijitalleşmesi, elektronik bilgi kaynaklarına erişimin kolaylaşması, bilgiye erişimde zaman ve mekân kısıtlamalarının ortadan kalkması, kullanıcı profillerinin değişmesi kütüphanecilik alanında büyük değişimler yaşanmasına neden olmuş ve bu değişim süreci halen devam etmektedir. Kütüphaneler mevcut geleneksel hizmetlerine ilaveten pek çok aktivite ile tanınan mekânlara dönüştükçe, kurumsal yapılarında da dönüşümler yaşanmaktadır. Artık kullanıcılar, kütüphanelerden çağın gereklerine uygun hizmetler beklemekte ve kütüphanelerin her yönü ile değişmesi gerektiğine inanmaktadır. Değişime neden olan etkenler, zamanla kütüphanelerin tüm

unsurlarına yansımıştır. Örneğin kütüphanecilerin kütüphanelerde yalnızca yönlendiren değil; bilgiyi sunan hatta bilgiye ulaşmada daha etkili araçlar ve yollar geliştiren bilgi profesyonelleri olarak hizmetler vermeleri talep edilmektedir. Dolayısıyla kütüphaneciler hem kullanıcı odaklı bir hizmet anlayışına sahip olmakta, hem de süreklilik arz eden değişim döngüsünü takip etmektedir.

Teknolojik gelişmelere bağlı olarak hem daha fazla bilgi kaynağı dijital paylaşım ağı içinde yerini almakta, hem de var olan kaynaklardan bir kısmının dijital olarak kullanılmasını sağlayan daha yeni donanımlar kütüphane hizmetleri içinde kullanılmaktadır. Bu durum, dünyanın her yerinden erişilebilen kütüphaneler ve kütüphanelere erişebilen yeni bir kullanıcı profilinin oluşmasının yolunu açmıştır. Dijital yerliler olarak adlandırılan bu kullanıcı profili, kütüphanelerin değişimini zorunlu kılan iç etkenlerin başında gelmektedir. Bütün olarak bakıldığında bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, ekonomik, sosyal ve politik etkenler gibi dış faktörlerin dışında, kurumsal yapıdaki değişimler, kütüphanecilerin yeni rolleri, kullanıcı ihtiyaç ve beklentilerinde meydana gelen değişimler de kütüphaneleri değişime zorlayan etkenler olarak değerlendirilmektedir.

Sonuç olarak, dünyada bilgisayar ve internet kullanımının hızla yaygınlaşması, bilginin dijital ortamlarda hızla artması, bilgi kaynaklarının çoğalması ve çeşitlenmesi, bilimsel iletişimin daha çok elektronik ortamlar üzerinde sürdürülmesi ve insanların ihtiyaç duydukları bilgiye istediği mekândan en kısa sürede ulaşma isteği, kullanıcı profillerini ciddi ölçüde etkilemiştir. Bu durum, kullanıcıların beklentilerini daha da üst seviyelere çıkartmıştır. Üst seviyedeki bu beklenti ve ihtiyaçlar hem kullanıcıların hem de kütüphanecilerin, kütüphanecilik alanındaki bir sonraki gelişim ve değişim sürecini düşünmelerini gerektirmektedir. Dolayısıyla, kütüphaneler kullanıcılarının ihtiyaç ve beklentilerine göre hizmetlerini yeniden yapılandırarak kullanıcı merkezli kütüphane anlayışı içinde hareket etmelidirler. Böylelikle kâr amaçlı kurumlarda kullanılan "müşteri memnuniyeti" kavramı, maddi kazanç amacı olmayan kütüphanelerde "kullanıcı memnuniyeti" kavramını doğurmuştur.

Kullanıcı memnuniyeti, kütüphanecilik alanındaki değişim ve dönüşümün önemli bir dinamiğini oluşturmaktadır. Bu dinamik sayesinde kütüphaneler, kullanıcı odaklı hizmet anlayışını benimseyerek değişen ve artan kullanıcı istek ve beklentilerini

karşılama sürecine girmiştir. Bu süreç kütüphaneyi oluşturan unsurlar ve hizmetler üzerinde sürekli bir değişim ve gelişimi zorunlu kılmaktadır. Bu itibarla "kütüphane", "kullanıcı" ve "değişim" olguları bu çalışmanı konusunu belirlemektedir.

Türkiye'de kütüphanelerin gelişen ve değişen bilgi çağı dinamiklerine kayıtsız kalmadığı varsayımıyla, kütüphane hizmetleri ve unsurları çalışma kapsamında irdelenmiş ve kullanıcı memnuniyetine yönelik değerlendirmeler yapılmıştır. Bu bağlamda kütüphanelerde değişim ve dönüşüme yönelik kullanıcıların algıları araştırılarak, kütüphanelerin bilgi çağının gereklerine ve bu çağın kullanıcı gereksinimlerine uygun düzeyde hizmet kalitesine ulaşıp ulaşmadığının tespiti amaçlanmaktadır. Aynı zamanda çalışmada kullanıcıların kütüphane hizmetlerine karşı olumsuz tutumları ve zayıf farkındalıkları tespit edilerek bunların sebeplerine yönelik saptamalar yapılmış; ek olarak bu sorunların giderilmesine yönelik çözüm önerileri sunulmaya çalışılmıştır.

Bu bağlamda çalışmanın asıl amacı günümüz kütüphanelerinde ve kütüphane hizmetlerinde gözlemlenen değişimi irdelemek; kullanıcıların kütüphane dünyasında gerçekleşen değişim ve dönüşümün ne oranda farkında olduklarını araştırmaktır. Araştırma kapsamında değişen kütüphane ve kütüphane hizmetlerinin kullanıcılar üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla, Ankara'da rastgele yöntemle seçilen 460 kişiyle anket uygulaması yapılmış ve elde edilen veriler ışığında katılımcıların değişen kütüphanene ve kütüphane hizmetlerine yönelik tutumları ve farkındalıkları belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırmanın hipotezleri ve söz konusu hipotezlere ilişkin sonuç ve değerlendirmeler şu şekilde sıralanabilir:

Araştırmanın birinci hipotezi "toplum, kütüphanelerde yaşanan dönüşümün genel olarak farkındadır" şeklinde oluşturulmuştur. Çalışma kapsamında katılımcılara yöneltilen çocuk, gezici/mobil ve kitapsız kütüphanelere ilişkin önermelere verilen yanıtlardan elde edilen bulgular neticesinde katılımcıların çoğunluğunun kütüphanelerde yaşanan dönüşüme karşı farkındalıklarının olmadığı belirlenmiştir. Bu sonuç, çalışmanın ilk hipotezinin doğru olmadığını ortaya koymaktadır.

Belirlenen ikinci hipotez "halk, kütüphanelerin teknolojik gelişmelere yeterince uyum sağlayamadığını düşünmektedir" şeklinde oluşturulmuştur. Kütüphanelerin teknolojik gelişmelere uyumuna ilişkin önermelerden elde edilen bulgulara göre katılımcıların %55'i kütüphanelerin teknolojik alt yapı olarak geliştiğini; fakat diğer iki önermede ise katılımcıların çoğunluğunun (%65) kütüphanelerin mobil uygulama ve sosyal medya (Facebook, Twitter, YouTube) gibi teknolojik olanakları hizmetlerine uyarlamada başarılı olamadıklarını belirtmiştir. Elde edilen bulgular bu hipotezi önemli ölçüde doğrulamaktadır.

Araştırmanın üçüncü hipotezi "toplum, kütüphanelerin bilgi çağına uyumlu olarak geliştiğini düşünmemektedir" şeklinde belirlenmiştir. Katılımcıların %46,5'i kütüphanelerin son yıllarda geliştiğini ve değiştiğini düşünmekte ise de, bu oranın ortalamanın altında kaldığı görülmektedir. Bu sonuç, kütüphanelerin bilgi çağına uygun olarak geliştiği konusunda olumsuz bir duruma işaret etmektedir; bu da hipotezi kısmen doğrulamaktadır.

Çalışma kapsamında belirlenen dördüncü hipotez "halkın yenilikçi kütüphane oluşumlarına ve hizmetlerine ilişkin büyük oranda bilgileri yoktur" şeklinde belirlenmiştir. Katılımcılara yöneltilen önermelerden elde edilen veriler ayrı ayrı değerlendirildiğinde katılımcıların sadece %4,6'sının kitapsız kütüphaneler hakkında bilgilerinin olması, %17'sinin kütüphanelerdeki konfor ve ergonomiye verilen önemden haberdar olması, %3,7'sinin kütüphanelerde düzenlenen bilişsel, sosyal ve kültürel faaliyetler hakkına duyumlarının olması, %16,3'ünün kütüphanelerin açık erişim hizmetlerine ilişkin bilgisinin olması şeklinde çıkan bulgular, bu hipotezi yüksek oranda doğrulamaktadır.

Çalışmanın son hipotezi "toplumun kütüphane personelinin eğitimi hakkında bilgisi yoktur" olarak belirlenmiştir. Bu hipotezin sınanabilmesi amacıyla oluşturulan önermeden elde edilen sonuca göre, katılımcıların yarısından fazlasının (%60) kütüphanecilerin bilgi ve belge yönetimi bölümlerinden mezun olduklarını bilmedikleri sonucuna varılmıştır. Bu durum çalışmanın söz konusu hipotezini büyük oranda doğrulanmaktadır.

Çalışma kapsamında hipotezlere doğrudan konu olmayan çok sayıda bulgu da elde edilmiştir. Söz konusu bulgular ve değerlendirmeler ise şu şekilde sıralanabilir:

- Dünyada ve Türkiye'de içinde kitabın olmadığı kitapsız kütüphaneler ile ilgili örneklerin bulunmasına rağmen, bu kütüphane türünün toplumda büyük oranda bilinmediği anlaşılmaktadır. İstanbul'da türünde ilk örnekleri içerisinde yer alan Adnan Büyükdeniz Dijital Kütüphanesi adıyla bir kitapsız kütüphane ile hizmet veriliyor olmasını bilmiyor olmalarını yadırgamasak çok az bir katılımcı tarafından bilindiği görülmektedir. Bu durum kütüphanecilik alanında yaşanan en kayda değer değişikliğin toplum tarafından yeterince fark edilmediğini göstermektedir.

- Katılımcılar konfor ve ergonomik açıdan iyi olan kütüphane örneklerinin farkında değildirler.

- Kütüphanelerin teknolojik alt yapı olarak geliştiği konusunda katılımcıların olumlu düşüncelerinin olduğu; fakat teknolojik uygulamalar açısından tam bir yeterliliğe sahip olmadıkları düşünülmektedir.

- Akıllı telefon kullanımının gittikçe çoğaldığı günümüzde insanlar bu cihazlardaki uygulamalar sayesinde birçok bilgi ihtiyacını giderebilmektedirler. Konuya ilişkin katılımcıların çoğunluğu kütüphanelerin mobil uygulama konusunda başarısız olduğunu belirtmiştir. Bu durum kütüphanelerin teknolojik bilgi uygulamaları konusunda yetersiz kaldığını göstermektedir.

- Sosyal medya kullanımı çağımızın vazgeçilmez bir özelliğidir. Katılımcılar, çağımızın vazgeçilmez bir özelliği olan sosyal medya alanındaki hizmetlerde kütüphaneleri kayda değer oranda yeterli bulmamaktadır.

- Kütüphanelerin değişen koşullara ve çağdaş yaklaşımlara uygun ve sosyal mekânlar olarak hizmet vermesi gerektiğini düşünen katılımcılar, söz konusu alanlarda kütüphanelerin mevcut durumlarını yetersiz görmektedir.

- Kütüphanelerde sanat ve eğlence gibi kültürel faaliyetlerin yapılmasına yönelik katılımcıların yüksek oranda beklentiye sahip olduğu anlaşılmaktadır.

- Kütüphanelerde kodlama eğitimi, zekâ oyunları, hızlı okuma, yenilikçi drama, satranç, tiyatro, halk oyunları gibi kullanıcılarının kişisel ve zihinsel

gelişimlerine katkıda bulunacak faaliyetlerin yapılması gerektiği konusunda katılımcıların yüksek bir beklentisinin olduğu anlaşılmaktadır.

- Kütüphanelerin yenilikçi yaklaşımlar çerçevesinde, hizmetlerinde kullanmaya başladığı bilgi teknolojilerinin etkin kullanımına ilişkin kullanıcıların çoğunluğunun eğitim beklentisi olduğu anlaşılmaktadır.

- Kütüphanelerin dermesinde önemli bir paya sahip olan elektronik kaynaklara ilişkin gelişmelerin olduğu konusunda çoğu katılımcının bilgisinin olduğu anlaşılmıştır.

- Katılımcıların açık erişim konusunda farkındalıklarının olduğu; buna karşın kütüphanelerin açık erişim hizmetleri üzerinde yürütülen faaliyetlerin sorumlusu olduğunu bilmedikleri anlaşılmaktadır.

- Katılımcılar, kütüphanelerin mevcut veya değişen hizmetlerine yönelik halkla ilişkiler, reklamcılık ve diğer tanıtıcı faaliyetlerinin zayıf olduğunu belirtmektedir.

- Halk kütüphanelerinin kullanıcıları arasında büyük çoğunluğu oluşturan çocuklar için oyun alanları oluşturmada yetersiz olunduğunu ve bebeklere yönelik ise kütüphane hizmetlerinin yeterince olmadığını düşünen katılımcılar, kütüphanelerde bebekler ve çocuklara yönelik yeni ve daha fazla alanların oluşturulmasının gerekli olduğunu ifade etmektedir.

- Kütüphanelerin engelli, tutuklu, hasta ve yaşlı gibi dezavantajlı insanların bilgi ve sosyal ihtiyaçlarını gidermesi konusunda başarısız oldukları belirtilmektedir.

- Katılımcılar, bilgi çağının önemli bir unsuru olan yaşam boyu öğrenme konusunda kütüphanelerin her yaştan kişiye katkı sağlayıcı kurumlar olarak hizmet vermesi gerektiğini belirtmektedirler.

- Bilginin küreselleştiği günümüzde, bütün dünyada kütüphanelerin çok kültürlülük kapsamında hizmetlerle anılmasına rağmen; katılımcıların çoğu kütüphanelerde mültecilere yönelik hizmetlerin verilmesine taraftar değildir.

Bu durumun değiştirilmesine ve halkın konu hakkında doğru yönde bilinçlendirilmesine yönelik uygulamalara ihtiyaç bulunmaktadır.

- Katılımcılar, kütüphane personelinin yeniliklere açık olmadığını ve kullanıcı ihtiyaçlarını karşılayabilecek becerilere sahip olmadıklarını düşünmektedir.
- Katılımcıların, kütüphanelerde görevli kütüphanecilerin üniversitelerin bilgi ve belge yönetimi bölümlerinden mezun oldukları konusunda bilgiye sahip olmadığı anlaşılmaktadır.
- Katılımcılar, kütüphanelerin herkesin kendini evinde hissedebileceği şekilde rahat oturma alanlarına ve ergonomik araç gereçlere sahip olmadığını düşünmektedirler.
- Çoğu katılımcının, yaşadığı çevrede gezici kütüphane ve hizmetlerine ilişkin yeterli bilgiye sahip olmadığı görülmektedir.
- Katılımcıların belediyelerin kütüphane hizmeti verdiği konusunda bilgilerinin olduğunu belirlenmiştir. Bu durum son zamanlarda yerel yönetimlerin kütüphanecilik alanında başarılı hizmetler yürüttüğünü göstermektedir.
- Katılımcıların büyük çoğunluğu, devlet bürokrasisinde kütüphanecilik alanının yeterince önemsenmediğini düşünmektedir.

6.2. Öneriler

Kütüphanelerin gerek yapısal özellikleri, gerekse hizmetleri açısından değişimin takipçisi olması gerekmektedir. Yeni bir değişim ve dönüşüm süreci başlatmak için, öncelikle bu durumun neden gerekli olduğunun saptanmasına ihtiyaç vardır. Bunun için kütüphanecilik alanında hizmet veren herkesin, gelecekte nelerin değişebileceğini öngörerek bu değişime uygun olası sonuçları ve riskleri ortaya koyması önemli görülmektedir.

Günümüz dünyasının en önemli özelliği değişimin derinliği ve hızıdır. Özellikle toplum yaşamının ana aktörleri olan örgütler, kısa zaman içerisinde, önemli değişiklikler yaşamış ve yaşamaya devam etmektedirler. Bu değişim süreci içerisinde kütüphanelerin mevcut durumlarının, değişim sürecinin zorunluluklarını yeterince

karşılayabilmesi adına ne derecede yeterli olduğunu tespit etmek önemlidir. Bu duruma ilişkin kütüphanecilik alanında uluslararası mesleki sivil toplum kuruluşu olan IFLA, kütüphanelerin performans kriterlerini sürekli olarak güncellemektedir. Bu nedenle kütüphanelerin mevcut durumuna ilişkin sonuçları ölçmesi ve bu sonuçlara göre geleceğe dönük hedefler belirlemesi yararlı sonuçlar doğuracaktır. Bu nedenle kütüphanelerin öncelikle aşağıda belirtilen sorulara uygun yanıtların arayışı içinde olması gerekir (Poll ve Boekhorst, 2007):

- Bilgi kaynakları olarak;

  Kullanıcı ihtiyaç ve beklentilerini ne kadar karşılıyor?

  Eğitimi ne kadar destekliyor?

- Bilgi hizmetleri olarak;

  Hangi hizmetler elektronik ortamda sunuluyor?

  Bilgi okuryazarlığı programları var mı?

  Webe dayalı kullanıcı eğitimleri var mı?

- Mekân olarak;

  Özel ve grup çalışma odaları var mı?

  Teknolojik imkânlar yeterli mi?

  Hafta sonları açık mı?

  7/24 sistemi var mı?

- Hizmet kalitesi olarak;

  Kullanıcı odaklı hizmet anlayışı var mı?

  Kullanıcı ihtiyaçları analiz ediliyor mu?

  Kütüphanecilerin memnuniyeti dikkate alınıyor mu?

- Ödünç verme hizmetleri olarak;

  Kütüphane kullanıcılarının profili nedir?

  Buna bağlı olarak koleksiyon kalitesi nasıl?

- Ortak çalışmalar açısından;

Diğer kütüphane ya da kurumlarla işbirliği yapılıyor mu?

Ortak çalışmalar yürütülüyor mu?

Araştırma kapsamında yararlanılan kaynaklar ile konu hakkında katılımcılardan derlenen veriler ışığında kütüphanelerin değişim sürecine katkısı olabilecek bazı öneriler oluşturulmuştur. Söz konusu öneriler şu şekilde sıralanabilir:

- Kullanıcıların kütüphaneden beklentilerinin arttığı günümüzde, kütüphane personelinin daha donanımlı olması beklenmektedir. Bu amaçla kütüphaneciler, geleneksel bilgi hizmetlerinin yanında, özellikle değişen dünya yapısının en önemli dinamiği olan bilgi ve iletişim teknolojileri alanında da kendilerini yetiştirmelidirler. Bilgi ve belge yönetimi bölümlerinde alınan temel eğitime ek olarak, meslek hayatı boyunca hizmet içi eğitim çalışmalarına katılmalı, yaşam boyu öğrenme ve bilgi okuryazarlığı konularında kendilerini geliştirmelidir.

- Teknolojik gelişmelere bağlı olarak değişen kütüphane sistemlerine kullanıcıların uyum sağlayabilmesi için kullanıcı eğitimleri düzenlenmelidir. Ayrıca kütüphanelerin değişen hizmetlerine yönelik bilgilendirici toplantılar, kütüphaneye uyum programları, kütüphane içinde gerekli yerlere asılacak bilgilendirici tablolar, kütüphanenin web sitesine eklenecek ayrıntılı kullanım bilgileri, tanıtım ve kullanım broşürleri gibi ve benzeri kullanıcı bilgilendirme çalışmaları yapılmalıdır.

- Kütüphane yönetimi ve personeli tarafından teknolojik gelişmeler dikkatle izlenmeli ve teknolojik kolaylıklardan yararlanılarak eskiyen bilgi hizmetlerinin en kısa zamanda yenilikçi bir hale getirilmesi sağlanmalıdır.

- Kütüphanelerdeki tüm geleneksel katalogların bibliyografik verileri bir an önce dijital ortama aktarılarak, uzaktan erişim kanallarıyla zaman ve mekân kısıtlaması olmadan kullanıcıların kullanımına açılması gerekmektedir. Ayrıca uzaktan erişime ilişkin kullanıcılar bilgilendirilmelidir.

- Kullanıcıların ihtiyaç duyduğu bilgiye erişim sırasında engelleyici ya da sınırlandırıcı olan bilgi erişim sorunlarının önüne geçmek gerekir. Bu amaçla

kullanıcıların bilgi arama davranışı analiz edilmeli ve elde edilen bulgulara göre kullanıcı memnuniyeti odaklı çözümler üretilmelidir.

- Yaşam boyu öğrenmenin öneminin her geçen gün arttığı içinde bulunduğumuz çağda, çocukların kütüphane ile erken tanıştırılması önemli görülmektedir. Gerek kütüphane kullanma alışkanlığı gerekse okuma ve bilgi kültürünü geliştirmeye yönelik kütüphane kullanımı bebeklerin anne karnında iken başlatılması yönünde düzenlemeler ve tanıtımlar sağlanmalıdır.

- Kullanıcıların memnuniyet düzeylerini ve beklentilerini öğrenmeye yönelik kütüphaneciler, üyeleriyle sürekli diyalog içerisinde olmalı ve kütüphane yönetimi tarafından yılda birkaç kez memnuniyet anketi uygulanmalıdır. Bu çalışmalardan elde edilen bulgular sonucunda üyelerin veya kullanıcıların istekleri karşılanmalı ve şikâyetçi oldukları hususlar giderilmeye çalışılmalıdır.

- Kütüphanelerin amaçlarından biri olan daha fazla üye/kullanıcı kazanmaktır; fakat bunu gerçekleştirirken var olan üyelerinin de memnuniyeti göz ardı edilmemelidir.

- Kütüphanelerin hizmetlerinde değişime ve yenilikçi bir anlayışa gitmesi, daha çok insanı kütüphaneye çekmede yararlı olacaktır. Bu durum halkın kütüphanelerin sıkıcı mekânlar olduğu düşüncelerini ve önyargılarını azaltacaktır. Bu sebeple kütüphanelerin çevresinde gelişen durumlara uyum sağlamaya yönelik yenilikleri hizmetlerinde sunması gerekir. Halkın kütüphaneler ve kütüphanecilikle ilgili görüşlerinin olumlu olabilmesi için değişim ve dönüşüme önem vermelidir. Özellikle Türkiye'de ya da dünyada kütüphanecilik alanında gerçekleştirilen yenilikler takip edilerek, bunlara ilişkin tanıtım hizmetleri yürütülmelidir.

- Bilişsel, sosyal ve kültürel faaliyetlerin önem kazandığı günümüzde, kütüphaneler faaliyetlere yönelik tüm unsurları açısından değişime açık olmalıdır. Mekân olarak bu faaliyetlere yönelik alanların oluşturulması, hatta mekân olarak kütüphanelerin ötesine geçilerek kütüphanecilerin çocuk kullanıcılarını parka, müzeye, sergi ve kültür merkezlerine götürmeli,

dezavantajlı gruplara (hastanelerdeki çocuklar, yetimhaneler, huzurevleri vb.) ziyaretler düzenlemelidir. Koleksiyon olarak bilgi kaynaklarının haricinde diğer materyallerin de (çocuk oyuncakları, zekâ oyunları setleri, resim malzemeleri, robotik ve bilişim malzemeleri, tamirat gereçleri v.b.) kullanıcıların hizmetine sunulmalı ve bu konuda halka bilgilendirici hizmetler yapılmalıdır. Mevcut hizmetlerini yerine getirmek, mali kaynak, personel, mekân, eskimiş teknoloji gibi sorunlarını çözmek, mevcut veya yeni hizmetlerini duyurmak için kütüphaneler daha çok ve yaygın tanıtım çalışmaları ve kampanyaları yürütmek zorundadır.

- Kütüphane ile kullanıcılar arasında kütüphanenin potansiyelini ve yeni hizmetlerini aktarabileceği sürekli ve dinamik bir iletişim ortamı oluşturulmalı; kullanıcılar ile yeni hizmetlerinden haberdar olup olmadıkları konusunda bilgi alışverişi yaparak, yeni hizmetlerin birebir tanıtımı yapılmalıdır.

- Kütüphaneleri tanıtıcı afişler kütüphane çevresindeki yerlere, diğer kurumların tanıtım tablolarına, hastanelere ve özellikle halk otobüsü araçlarına ve duraklarına asılmalıdır.

- Kütüphane içerisinde sinema gösterimi, tiyatro, kitap tanıtımı ve müzik programları gibi etkinlikler düzenlenerek kullanıcılar kütüphaneye çekilmeli ve bu şekilde kütüphane tanıtımına katkı sağlanmalıdır.

- Türkiye'deki kütüphaneler ile dünyadaki önemli kütüphanelerin tanıtımına ilişkin eğitimin her kademesindeki ders programlarına kütüphanecilik alanına ilişkin konular entegre edilmeli, hatta kütüphane adı altında ayrı bir ders olmalıdır.

- Kütüphanelerin görünürlüğünü, tanınırlığı ve bilinirliğini artırmak amacıyla kütüphane ile ilgili pek çok konuda medya farkındalığı oluşturulmalıdır. Onun için gerek geleneksel medya (tv, radyo, gazete vb.), gerekse yeni medya araçları (web ilanları, e-posta, bloglar, sosyal medya, mobil uygulama vb.) kullanılarak kütüphanelerin farkındalığı arttırılmalıdır.

- Toplumda kütüphane hizmetlerine olan farkındalığı arttırmanın başka bir yolu da medya kampanyalarının düzenlenmesidir. Bu amaçla halkın beğeni ile takip ettiği hedef kitleye en uygun yayın organları ve yayıncıları ile anlaşmalar sağlanarak, kütüphanelerin yenilikçi ve en ilgi çekici hizmetleri veya etkinlikleri üzerine medya kampanyası yürütülmelidir.

- Günümüzde tanıtımın en popüler kanalları sosyal medyadır. Kurumsal sosyal medya hesapları oluşturularak, kütüphane üyelerine veya üye olmayan diğer kesime ulaşılabilir; buradan kütüphane ile ilgili yenilikler anında iletilebilir, halkın istek ve önerileri hakkında bilgi sahibi olunarak bu yöndeki yenilikçi hizmetler belirlenebilir. Bu nedenle kütüphanelerin kurumsal olarak sosyal medya kanallarını (facebook, twitter, ınstagram, youtube, linkedin, blogging vb.) takip etmesi ve bu kanallar üzerinden oluşturulmuş hesaplar ile halk ile sürekli iletişim içinde olmalıdır.

- Dezavantajlı grupların halk kütüphaneleri ile ilgili bilgi ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik, bu grubun yoğun olarak kullandıkları dernek, park, kahvehane ve kafe gibi yerlere gidilerek kütüphane tanıtımları yapılmalı; sosyal amaçlı örgütler ile ortak hareket edilmelidir.

- Kütüphanelerin topluma faydasını göstermek için en kolay ve en etkili yollardan birisi de hikâye ve romanlarda kütüphane ile ilgili etkileyici mesajların olmasıdır. Özellikle okul öncesi ve ilkokul çocuklarına yönelik halk kütüphaneleri ile ilgili hikâye ve resim kitaplarının oluşturulması ve bu kitaplarda kütüphanelerin tanıtımına yönelik etkili mesajların vurgulanması hem çocukların kütüphaneye olan ilgi ve sevgisini arttıracaktır hem de o çocukların ebeveynlerinin, bakıcılarının ve eğitimcilerin kütüphanelere olan düşüncelerini pozitif yönde etkileyecektir. Bu nedenle kütüphaneler ile ilgili hikâye ve roman gibi kitapların yazılması gerekir.

- Özellikle halk kütüphaneleri halkın ilgisini çeken sosyal ve kültürel etkinliklerinin sayısını artırmalı ve bu faaliyetlere yönelik tanıtıcı faaliyetlerini ve reklamlarını daha iyi yapmalıdır. Bu etkinlikler görsel ve sosyal medya üzerinden duyurulmalı, kütüphaneye gelen veya çevresindeki insanlara tanıtım broşürleri verilmeli, kütüphanelere ve diğer kurumlara

afişler ve şehir billboardlarına posterler asılmalıdır. Kısacası kütüphanelerin tüm hizmetlerine yönelik tanıtım faaliyetlerinin üzerinde önemle durulması gerekir.

- Halk kütüphanelerinde okul öncesi çocuklara ve bebeklere yönelik yapılan faaliyetler ile ilgili okulöncesi eğitim kurumları ve kreş ve bakım evlerinde tanıtım faaliyetleri yürütülmelidir.

- Halkın kütüphaneleri maksimum seviyede kullanmalarına yönelik kütüphanelerin yenilikçilik anlayışı ile oluşturulacak hizmet politikalarının önemli bir ayağı da tanıtım faaliyetleridir. Bu nedenle kütüphanelerin yenilikçi politikaları oluşturulurken, bu politikaların tanıtım faaliyetlerini de planlaması gerekir.

- Kütüphaneciler ve yöneticiler, çocuk kullanıcıları kütüphaneye kazandırmaya yönelik okul öncesi çocuklar için ebeveynlerle halk eğitim merkezleri, kreşler, bakım evleri ve belediyeler aracılığı ile toplantılar düzenleyip onları bilgilendirmeli; okul çağı çocukları için ise okullarda seminerler düzenlemelidir.

KAYNAKÇA

Akkaya, M. A. (2015). *Türk Beşikdevri Basmalarında Yazma Kitap Geleneğinin Etkileri ve İç Kapağın Gelişimi* [Elektronik Sürüm]. Hiperlink.

Aksoy, İ. (2005). *İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin, Okulda Değişim Yönetiminin Gerçekleştirilmesinde Örgütsel İletişimin Rolüne İlişkin Algıları: Ankara İli Örneği.* Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Aktan, C.C. (2005). *Değişim Çağında Yönetim*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Alaca, E. (2015). *Halk Kütüphanelerinde Yenilikçi Hizmet Geliştirme Süreci: Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi Örneği.* Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Alexander, O. D. (2008). "Public Library Services to Underrepresented Groups: Poor and Unemployed, Emphasizing Danville" [Elektronik Sürüm]. *Public Library Quarterly,* 27(2):111-133

ANKOS. (2015). "Riding the Waves or Caught in the Tide & 63; Navigating the Evolving Information Environment Insights from the IFLA Trend Report". *Türk Kütüphaneciliği*, 29(2): 333-349.

Atılgan, D. (2007). "İletişim Teknolojileri Çağında Değişen Bilgi Hizmetleri", [Bildiri]. A. Üstün ve Ü. Konya (Haz*.) Uluslararası Bilgi Hizmetleri Sempozyumu*, 25–26 Mayıs 2006, (ss. 1-8). İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Aulisio, G. J. (2013). "Green Libraries are More Than Just Buildings" [Elektronik Sürüm]. *Electronic Green Journal, 1*(35).

Aytaç, S. (2002). "Yeni Ekonomi ve Bilgiyi Katma Değer Yaratma Yönünde Yaratıcı Bilgi Profesyonelleri" [Bildiri]. 2*1. Yüzyıla Girerken Enformasyon Olgusu. Ulusal Sempozyum Bildirileri,* 19–20 Nisan 2001, (ss. 38-47). Ankara.

Aziz, A. (2011). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri ve Teknikleri.* Ankara: Nobel Yayınları.

Bahşişoğlu, H. K. ve Çömlekçi, K. (2002). Çevrim İçi Veri Tabanının Seçimi ve Kullanımında Kütüphanecilerin Rolü [Bildiri]. *Akademik Bilişim'02 Semineri,* 6-8 Şubat 2002, Konya: Konya Selçuk Üniversitesi.

Balanlı, A. ve Küçükcan, B. (1998). "Yapı Biyolojisi ve Üniversite Kütüphanesi Kullanıcısı" [Bildiri]. *21. Yüzyılda Üniversite Kütüphanelerimiz Sempozyumu,* 22-24 Ekim 1998, (ss.105-115). Edirne: Trakya Üniversitesi.

Baloğlu, B. (2002). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. İstanbul: Der Yayınları.

Barca, M. (2002). "Yeni Ekonomide Bilgi Yönetiminin Stratejik Önemi". İ. Dalay (Ed.). *Stratejik Boyutuyla Modern Yönetim Yaklaşımları* (s. 65-83). İstanbul: Beta Yayınları.

Barutçu, E. (2000). *Örgütsel Değişim Yönetimi ve Denizli Tekstil İşletmelerinde Bir Uygulama*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Konya

Baydur, G. (2010). "Değişim ve Bibliyografik Denetim". *Türk Kütüphaneciliği*, 24(3): 525-532.

Baysal, J. (1982). *Kütüphanecilik Alanında Yeni Kavramlar Araçlar Yöntemler.* İstanbul: İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları.

Baysal, J. (1991). *Kitap ve Kütüphane Tarihine Giriş*. İstanbul: TKD.

Bilandzic, M. ve Foth, M. (2013). "Libraries as Cowering Spaces: Understanding User Motivations and Perceived Barriers to Social Learning", *Library Hi Tech, 31*(2): 254-273.

Brennen, P. W. (1991). "Teknoloji ve Kütüphaneler: Değişim İçindeki Ortaklar" [Bildiri]. M. Kırkalı (Ed.). *Kütüphane-Enformasyon-Arşiv Alanında Yeni Teknolojiler ve TÜRKMARC Sempozyumu Bildirileri*, 1-4 Ekim 1991, (ss.1-4). İstanbul: Beyazıt Devlet Kütüphanesi

Brinkley, I. (2006). *Defining the Knowledge Economy* (19). London: The work Foundation.

Burke, P. (2001). *Bilginin Toplumsal Tarihi*. İstanbul: Tarih Vakfı Yurt Yayınları.

Cooper, R., Dempsey, P. R., Menon, V. ve Millson-Martula, C. (1998). "Remote Library Users: Needs and Expectations". *Library Trends*, XLVII (1): 42-64.

Çakın, İ. (1989). "Kütüphanecilik: Bilim Dalı Olarak Tanımı ve Özellikleri" [Elektronik Sürüm]. *Türk Kütüphaneciliği*, *3*(2):59-64.

Çakın, İ. (1991). "Özel kütüphaneler: Tanım Boşluğu*"* [Elektronik Sürüm]. *Türk Kütüphaneciliği*, *5*(2):49-55.

Çakın, İ. (2011*). Bilgi ve Belge Yönetimine Giriş*. Yayınlanmamış Teksir, Ankara.

Çalışkan, A. (2007). *Organizasyonel Değişim Yönetimi ve Azerbaycan Cumhuriyeti'ndeki Türk Menşeili İşletmelerde Bir Uygulama.* Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Isparta.

Çavaş, B., Kışla, T., ve Twining, P. (2005). "Türkiye'de Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Eğitimdeki Kullanımı", *Akademik Bilişim,* 4: 11-13.

Çelik, A. (2000). "Üniversite Kütüphanelerinin Geleceği". *Bilgi Dünyası*, *1*(1):42-55.

Çelik, A. ve Uçak, N. (1993). "Üniversite Kütüphaneleri Üzerine". *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi,* 10 (2): 115-121.

Çelik, S. (1999). *Üniversite Kütüphanelerinde Personel Yönetimi ve Türkiye'de Durum*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Dalay, İ. (2001). *Yönetim ve Organizasyon İlkeler, Teoriler ve Stratejiler,* Adapazarı: Sakarya Üniversitesi Yayınları.

Dalkıran, Ö. (2013). "Teknolojinin Kütüphanelere Etkisi: Bilgi Kaynakları Açısından Bir Yaklaşım" [Elektronik Sürüm]. *Bilgi Dünyası*, *14*(1):172-190.

Daubert, J. M. (1993). *Financial Management for Small and Medium Sized Library.* Chicago: American Library Association

Dinçer, Ö. ve Fidan, Y. (1997). *İşletme Yönetimine Giriş*. İstanbul: Beta Yayınları.

Dupuis, E. A. (1999). "The Creative Evaluation of Library İnstruction". *Reference Service Review,* 27(3): 287-290.

Dursun, E. (2007). *Örgütsel Değişim ve Değişim Karşısında Bireysel Direnç*. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.

Düzel, D. B. (2010). *Değişim Yönetimi, Bağlamında Ast Üst İlişkisi: Adana TEİAŞ Örneği*. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara

Eren, E. (2003). *Yönetim ve Organizasyon.* İstanbul, Beta Yayınları.

Evancho, R.S. (2000). *Critical Thinking Skills and Dispositions of the Undergraduate Baccalaureate Nursing Student*. Southern Connecticut State University Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Fisher, S. (1995). "Access to İnformation". *Library Management, 33*(5):27-34.

Frank, D. G., Calhoun, K. L., Henson, W. B., Madden, M. L. ve Raschke, G. K. (1999). "The Changing Nature of Reference and İnformation Services: Predictions and Realities" [Elektronik Sürüm]. *Reference and User Services Quarterly,* 39(2): 151-157.

Gantz, J. ve Reinsel, D. (2011). "The 2011 Digital Universe Study: Extracting Value from Chaos" [Elektronik Sürüm]. *IDC Iview*, 1142(2011): 1-12.

Garmer, A. K. (2014). *Rising to The Challenge: Re-Envisioning Public Libraries*. Washington: The Aspen Institute.

Geray, H. (1999). *1980 Sonrası Yeni Teknolojiler ve İkitelli Medyası, Medya Gücü ve Demokratik Kurumlar*. İstanbul: Afa Yayıncılık

Gill, P. (2004). *Halk Kütüphanesi Hizmeti: Gelişim İçin IFLA/UNESCO İlkeleri* (Çev. B. Yılmaz). İstanbul: TKD İstanbul Şubesi.

Godin, B. (2008). "The Information Economy: The History of a Concept Through Its Measurement, 1949–2005". *History and Technology,* 24(3), 255-287.

Gürüz, D. (2006). *Yönetim ve Organizasyon Bireyden Örgüte, Fikirden Eyleme.* Ankara: Nobel Yayınları.

Güzel, T. (1996). *Değişim Yönetimi ve Planlı Değişim*. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bursa.

Hahn, K. (2009). "ARL Statement to Scholarly Publishers on The Global Economic Crisis", *Research Library Issues: A Bimonthly Report from ARL, CNI and SPARC*, 262: 6-11.

Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği. (2012). *T.C. Resmi Gazete*, 28170, 11 Ocak 2012.

IFLA, (2015). Hükümlü ve Tutuklulara Yönelik Kütüphane Hizmetleri Kılavuzu (Üçüncü Basım). (Çev. Güler Demir). Netherlands: CH Den Haag.

International Federation of Library Associations (2013). *Riding the Waves or Caught in the Tide? Navigating the Evolving Information Environment,* (Trend Report). Erişim: 01 Mart 2018, http://trends. ifla.org/files/trends/assets/ insights-from-theifla-trend-report_v3.pdf.

Işık, D. (2013). Üniversite Kütüphanelerinde Web 2.0 Teknolojilerinin Kullanımı ve Web Tabanlı Kullanıcı Eğitimi İçin Öneriler. *Türk Kütüphaneciliği*, *27*(1): 100-116.

James, N., Shamchuk, L. ve Koch, K. (2015). "Changing Roles of Librarians and Library Technicians" [Elektronik Sürüm]. *Partnership: The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, *10*(2): 1-29

Joint Steering Committe for Development (2010). *RDA: Resource Description and Access.* Erişim: 01 Mart 2018, http://www.rda-jsc.org/rdafaq.html

Kaçmazoğlu, H. B. (2002). "Doğu-Batı Çatışması Açısından Globalleşme". *Eğitim Araştırmaları,* 6: 44-55.

Kakırman Yıldız, A. (2012). "Sosyal Paylaşım Sitelerinin Dijital Yerlilerin Bilgi Edinme ve Mahremiyet Anlayışına Etkisi". *Bilgi Dünyası*, 13 (2): 529-542

Kaptan, S. (2000). *Bilimsel Araştırma ve İstatistik Teknikleri.* Ankara: Bilim Yayın.

Karakaş, S. (1999). "Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Beklentileri ve Kullanıcı Tatmini". *DTCF Dergisi*, *39*(1-2): 57-66

Keseroğlu, H. S. (2005). "Kütüphanenin Tözü: Tarih Öncesi Dönemde Bilgi" [Elektronik Sürüm]. *Türk Kütüphaneciliği*, 19 (3): 297-307.

Keseroğlu, H. S. (2010a). "Bilginin Bilgisi: Kütüphane ve Bilgibilim Kuramı Sorunsalı" [Elektronik Sürüm]. *Türk Kütüphaneciliği*, 24 (4):685-704.

Keseroğlu, H. S. (2010b). "Kütüphanenin Değişen Mimarisi". *Dosya,* 3: 46-54

Khveshchanka, S. ve Mainka, A. (2011). "Informational Cities as Urban Centers of the Knowledge Era", S. Marini (Ed.), *My Ideal City. Scenarios for the European City of the 3rd Millennium içinde* (s. 117-122). Venice: Università Iuav di Venezia.

Kohl, D. (2006). "Where's the Library?". *The Journal of Academic Librarianship,* 32(2): 117-118.

Kotter, J. P. (2013). "Değişimi Yönetmek, Dönüşüm Çabaları Neden Başarısız Kalıyor?". (Çev. M. Tüzel). İstanbul: Metal Sanayicileri Sendikası.

Kuchi, T. (2006). "Communicating Mission: An Analysis of Academic Library Web Sitesi", *The Journal of Academic Librarianship,* 2 (32): 148-149.

Kurulgan, M. (2013). "Bilgi Teknolojilerinin Kütüphane / Bilgi-Belge Merkezlerine Etkisi: Toplumsal, Yapısal, Yönetsel ve İşlevsel Açılardan Bir İnceleme". *Türk Kütüphaneciliği*, 27(3): 472-495.

Küçük, M. E. (2004). "Diffuse Libraries ve MEB Eğitim Teknolojileri Müdürlüğü Bilgiye Erişim Merkezi" [Bildiri]. A. Yüksel (Ed.). I. *Ulusal Okul Kütüphanecileri Konferansı/Bildiriler,* 5 Temmuz 2003, (ss. 43-49). İstanbul: Oğlak Yayıncılık

Kyrillidou, M. ve Young, M. (2004). *ARL Statistics 2002-03: A Compilation of Statistics From The One Hundred and Twenty Three Members of The Association of Research Libraries.* Washington: ARL.

Lee, H. L. (2000). "What is a Collection?" [Elektronik Sürüm]. *Journal of the American Society for Information Science,* 51(12), 1106-1113.

Lee, S. H. (2001). "Introduction". *Impact of Digital Technology on Library Collections and Resource Sharing* (s. 1-4). New York: The Haworth Press

Li, L. (2006). "Building the Ubiquitous Library in the 21st Century" [Bildiri]. *World Library and İnformation Congress: 72nd IFLA General Conference and Council,* 20-24 Ağustos 2006, (20-24). Seoul, Korea

Linde, F. ve Stock, W.G. (2011). *Information Markets: A Strategic Guideline for the I-Commerce,* Berlin: De Gruyter Saur.

Mainka, A., Hartmann, S., Orszullok, L., Peters, I. Stallmann, A ve Stock, W.G. (2013). "Public libraries in The Knowledge Society: Core Services of Libraries in Informational World Cities" [Elektronik Sürüm]. *Libri,* 63(4): 295-319.

McArthur, J. A. ve Graham, V. J. (2015)."User-Experience Design And Library Spaces: A Pathway To Innovation?". *Journal of Library Innovation*,*6*(2):1-15.

McDonald, A. (2007). "The Top ten Qualities of Good library Space" [Bildiri]. K. Latimer ve H. Niegaard (Ed.). *IFLA library Building Guidelines: Developments and Reflections* (ss. 13-29). München: KG Saur.

McLuhan, M. (2001). *Global Köy: 21. Yüzyılda Yeryüzü Yaşamında ve Medyada Meydana Gelecek Dönüşümler* (Çev. B. Öcal Düzgören). İstanbul: Scala.

Miller, R. C. (1989). "Planning and Control for Success" B. Katz (Ed.). *The Acquisition Budget.* New York: Haworth Press.

Milli Kütüphane. (Ocak 2018). *Kuruluş Amacı ve Görevlerimiz*. Erişim: 5 Ocak 2018, http://www.mkutup.gov.tr/tr/Sayfalar/Hakkimizda/Kurulus-Amacimiz.aspx.

Mohsenzadeh, F. ve Isfandyari-Moghaddam, A. (2011). "Perceptions of Library Staff Regarding Challenges of Developing Digital Libraries: The Case of Iranian University" [Elektronik Sürüm]. *Program: Electronic Library and Information Systems,* 45(3): 346-355.

Niğdelioğlu, N. (2007). *Örgütsel Değişim Yönetimi ve Seramik Sektöründe Uygulaması.* Dumlupınar Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.

Odabaş, H. Ve Akkaya, M.A. (2017). "Bilgi Merkezleri ve Hizmetlerinde Yapısal Dönüşüm ve Kavramsal Tartışma" [Elektronik Sürüm].

H. Odabaş ve M. A. Akkaya (Haz.). *Bilişim Teknolojilerinin Bilgi Merkezlerine ve Hizmetlerine Etkiler* (s. 10-24). İstanbul: Hiperyayın.

Ogan, U. ve Tomru, T. (1990). *Kütüphaneciliğe Giriş*, Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı.

Olşen Güzeldere, Ş. (2012). "Web 2.0, Sosyal Ağlar ve Kütüphane". Erişim: 10 Ocak 2018,http://ww2.lib.metu.edu.tr/gallery/index.php/Videolar/Egitim-Toplantilari/Movie_0004-WEB-2

Öğüt, A. (2003). *Bilgi Çağında Yönetim*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Önal, H. İ. (2015). *"*Yaratıcı Kütüphanelerde Yenilikçi Bilgi Hizmetleri". U. Al ve Z. Taşkın (Haz.). *Prof. Dr. İrfan Çakın'a Armağan* (s. 162-174), Ankara: Hacettepe Üniversitesi.

Özmen, F. ve Sönmez, Y. (2007). "Değişim Süresinde Eğitim Örgütlerinde Değişim Ajanlarının Roller". *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17 (2): 178.

Paladhi. M. M. (2016). Promoting Library Services in the Digital Era Among The Children and Young Adults. Erişim: 15 Haziran 2018, https://www.ifla.org/node/10518.

Penfold, S. (1999). *Change Management for İnformation Services*. UK: Bowker Saur.

Poll, R. ve Boekhorst, P. (2007). *Measuring Quality Performance Measurement in Libraries* (İkinci Basım). München: IFLA. K. G. Saur

Prensky, M. (2001a). "Digital Natives, Digital Immigrants".*On the Horizon*,9(5):1-6.

Prensky, M. (2001b). "Digital Natives, Digital Immigrants, Part II: Do They Really Think Differently?". *On the Horizon,* 9(6): 1-6.

Prentice, A. E. (1996). *Financial Planning for Libraries* [Elektronik Sürüm]. Metuchen: Scarecrow Press.

Prytherch, R.J. (2000). *Harrod's Librarians Glossary and Reference Book* (Dokuzuncu Basım). Hants: Gower.

Rader, H. B. (2001). "Information Literacy in The Reference Environment: Preparing For The Future" [Elektronik Sürüm]. *The Reference Librarian,* 34(71):25-33.

Real, B., Bertot, J. C. ve Jaeger, P. T. (2014). "Rural Public Libraries and Digital Inclusion: Issues and Challenges" [Elektronik Sürüm]. *Information Technology and Libraries,* 33(1), 6-24.

Robertson, S. (2000). "The Digital City's Public Library: Support for Community Building and Knowledge Sharing" [Elektronik Sürüm]. *Lecture Notes in Computer Science,* 1765 (2000): 246-260.

Rukancı, F ve Anameriç, H. (2004). *"*Bilgi Toplumu ve Toplumun Bilgilenmesinde Kütüphanelerin Rolü" [Bildiri]. *Kütüphaneciliğin Destanı Uluslararası Sempozyumu,* 21-24 Ocak 2004, Ankara.

Rusbridge, Chris. (1998). "Towards the Hybrid Library" [Elektronik Sürüm]. *D-Lib Magazine*. July/August:2-5

Sabuncuoğlu Z. ve Tüz M. (1998). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Alfa Yayınları

Schwartz, C. (2000). "Digital Libraries: An Overview" *[Elektronik Sürüm]. The Journal of Academic Librarianship*, *26*(6):385-393.

Schwartz, M. (2016). "Top Skills for Tomorrow's Librarians". *Library Journal.* Erişim: 08 Mart 2018, https://lj.libraryjournal.com/2016/03/careers/top-skills-for-tomorrows-librarians-careers-2016/.

Seren, Ş. (2005). *Değişime Karşı Tutum Ölçeğinin Geliştirilmesi ve Kalite Belgesi Alan Hastanelerde Değişim ile Örgüt Kültürü Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.* İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Shera J. H. (1952). "Special Libraries and Documentation" [Elektronik Sürüm]. *Library Trends,* 1(2):188-199.

Simpson, D. B. (1984). "Advancing Technology: The Secondary İmpact on Libraries and Users" [Elektronik Sürüm]. *IFLA Journal*, X (1).

Smith, L. (2011). "What Do Public Library Workers Do?" Erişim: 15 Mayıs 2018, https://laurensmith.wordpress.com/2011/10/06/what-do-public-librarians-and-library-staff-do/

Soysal, Ö. (1969). *Çağdaş Eğitim ve Türkiye'de Okul Kütüphanesi*. Ankara: Güven.

Stock, W.G. (2011). "Informational cities: Analysis and Construction of Cities in The Knowledge Society" [Elektronik Sürüm]. *Journal of the American Society for Information Science and Technology,* 62(5): 963- 986.

Svendsen, G. L. H. (2013). "Public Libraries as Breeding Grounds For Bonding, Bridging and Institutional Social Capital: The Case of Branch Libraries in Rural Denmark" [Elektronik Sürüm]. *Sociologia Ruralis,* 53 (1): 52-73.

Şeker, T. B. (2005). "Bilgi Teknolojilerindeki Gelişmeler Çerçevesinde Bilgiye Erişimin Yeni Boyutları" [Elektronik Sürüm]. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (13), 377-391.

T.C. Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı (2018). *Onuncu Kalkınma Planı* (2014-2018). Erişim: 20 Ağustos 2018, http://www.sbb.gov.tr/Pages/KalkinmaPlanlari.aspx

Tabancalı, E. (2003). *Örgütsel Değişme ve Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar*. Ankara: Anı Yayıncılık.

Tam, L. W. ve Robertson, A. C. (2002). "Managing Change: Libraries and İnformation Services in The Digital Age" [Elektronik Sürüm]. *Library Management,* 23(8/9): 369-377.

Tambini, M. (2000). *21. Yüzyıl*, Z. Gürsoy (Çev). İstanbul: TÜBİTAK.

Taşçı, K. (2007). "Bilgi Ekonomisinin Kavramsal Çerçevesi" [Bildiri]. *XII. Türkiye'de İnternet Konferansı*, 22-23 Aralık 2008. Ankara: Bilkent Üniversitesi.

Taşkın, E. (2005). *Öğrenen Pazarlama*. Ankara: Baran Ofset.

Taşlıyan, M. ve Karayılan, D. (2004). "Organizasyonlarda Değişim ve Yönetimi". İ. Bakan (Ed.). *Çağdaş Yönetim Yaklaşımları, İlkeler, Kavramlar ve Yaklaşımlar.* İstanbul: Beta Yayınları.

TBMM Kütüphane ve Arşiv İşleri Başkanlığı. (2018). *Siyasi Parti Yayınları.* Erişim: 20 Ağustos 2018, https://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/e_yayin.liste.

Tercan, A. (2010a). "Kütüphanenin Mekânsal Evrimi". *Dosya,* 3: 40-45

Tercan, A. (2010b). "Kütüphane Yeniden". *Dosya,* 3: 37-39

Tetik, S. (2008). *Değişim Yönetiminde Dönüştürücü Liderin Rolü.* Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Manisa.

Thomas, M. A. (2000). "Redefining Library Space: Managing The Co-Existence of Books, Computers and Readers" [Elektronik Sürüm]. *The Journal of Academic Librarianship*, *26*(6): 408-415.

Toker, K. (2007). *Örgütsel Değişim ve Çorlu - Çerkezköy Bölgesindeki Tekstil İşletmeleri Üzerinde Bir Uygulama.* Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Edirne.

Tonta, Y. (1997). "Kütüphanelerarası İşbirliği ve Bilgi Kaynaklarının Etkin Kullanımı". Bülent Yılmaz (Haz.). H.*Ü. Kütüphanecilik Bölümü 25 Yıla Armağan* (s. 100-108). Ankara: Hacettepe Üniversitesi.

Tonta, Y. (1998). "Elektronik Kütüphaneler" [Elektronik Sürüm].*Özel Ulak*,1(2):2-3.

Tonta, Y. (1999). "Kütüphanelerarası İşbirliğinin Neresindeyiz?" [Bildiri]. Ö. Bayram, E. Erkan, T. Gülle, D. Toplu, M. Toplu ve E. Yılmaz (Ed.). *Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü ve Yarını: Türk Kütüphaneciler Derneğinin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslar Arası Sempozyum Bildirileri*, 17-21 Kasım 1999, (ss. 492-514). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği

Tonta, Y. (2000). "Elektronik Yayıncılıkta Son Gelişmeler". *Bilgi Dünyası,* 1(1): 89-132.

Tonta, Y. (2009). "Dijital Yerliler, Sosyal Ağlar ve Kütüphanelerin Geleceği" [Elektronik Sürüm]. *Türk Kütüphaneciliği*, *23*(4): 742-768.

Toulmin, S. (1999). "The Ambiguities of Globalization". *Futures*, 31: 905-912.

Tunç, S.K. (2015). "Kütüphanelerin Ülke Ekonomisi Üzerindeki Rolü". *Akademia Sosyal Bilimler Dergisi,* 1(1): 1-17.

Tunçer, P. (2013). "Değişim Yönetimi". *Sayıştay Dergisi,* 6: 891-915

Turgut, B. (1997). "Eğitim ve Bilgi" [Bildiri]. B. Yılmaz (Ed.). *33.Kütüphane Haftası Bildirileri*, 31 Mart-6 Nisan 1997, (ss. 37-42). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği

Türkyılmaz, F. (2009). *Çalışanların Öz Değerlendirme, Değişim Yönetimi ve Örgütsel Bağlılık Algılarının Değerlendirilmesi.* Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Uçak, N. Ö. (1995). "Kütüphaneleri Etkileyen Teknolojik Yenilikler ve Geleceğin *Kütüphaneleri"* [Elektronik Sürüm]. *Türk Kütüphaneciliği*, *9*(1): 49-55.

Uçak, N. Ö. (2008). "Kütüphanecilik ve Bilgi Yönetimi Literatüründe Kullanıcı". *Bilgi Dünyası*, *9*(1): 20-40.

Uslu, D. (2006). *Örgütlerde Değişim ve Değişim Sürecinin İş Görenlerce Algılanması Üzerine Bir Alan Araştırması Sağlık Bakanlığı Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği.* Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara

Üstün, A. (1994). "Teknolojik Gelişmelerin Kütüphane ve Bilgi Merkezlerine Etkisi: Yasalar Açısından Bir Yaklaşım*". Türk Kütüphaneciliği,* 8(3): 217-229

Varlamoff, M. T. (2002). "The Share of Preservation İssues When Planning a Library *Building"* [Elektronik Sürüm]. *Liber Quarterly*, *12*(1):14-25.

Von Elm, C. ve Trump, J. F. (2001). "Maintaining the Mission in the Hybrid Library" [Elektronik Sürüm]. *The Journal of Academic Librarianship*, *27*(1): 33-35.

Wallis, H. (2017). The Public Library: A Post-public Library Design in a Digital Era. Erişim: 16 Haziran 2018, https://mspace.lib.umanitoba.ca/handle/1993/32540

Woodward, H. (1998). "Electronic Serials: The UK Electronic Libraries (e-Lib) *Programme"* [Elektronik Sürüm]. *Serials Review*, 24(1):15-20.

Yalçın, Y., Gençbüyür, H.İ. ve Olukçuoğlu, E. (2010). "Web 3.0'ın Eşiğinde Akademik Kütüphanelerde Web Tabanlı Bilgi Yöneticileri: Librarian 3.0" [Bildiri]. *Bilgi Yönetimi 2.0: Sosyal Ağlarda Bilgi Hizmetleri Toplantısı,* 7-9 Ekim 2010. Samsun: OMÜ

Yamen, M. (2010). *Örgütsel Değişim ve Örgütsel Öğrenme Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Araştırma.* Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze.

Yeşiltaş, K. (2008). "Kütüphanelerde Bütçe Yönetimi" [Bildiri]. *ÜNAK'02 Sempozyum Bildirisi.* Erişim: 20 Mayıs 2018, http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak02/u02-16.Pdf.

Yılmaz, B. (2004). *Türkiye'de Eğitim Politikası ve Kütüphane*. Ankara: TKD Ankara Şubesi.

Yılmaz, B. (2008). “İlkçağ Anadolu Uygarlıklarında Sosyo-Ekonomik ve Kültürel Yapı Bağlamında Kütüphane / Arşiv Kurumu” [Elektronik Sürüm]. *Türk Kütüphaneciliği*, 22 (3):351-376.

Yılmaz, B. (2013). *Halk kütüphaneleri: Araştırmalar ve Görüşler*. Ankara: TKD Ankara Şubesi.

EKLER

DEĞİŞEN KÜTÜPHANELERİN VE KÜTÜPHANE HİZMETLERİNİN KULLANICILAR ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

ANKET FORMU

21. yüzyılda her alanda olduğu gibi kütüphanelerde de değişim yaşanmaktadır. Bu dönemde kütüphaneler gerek kavram olarak gerekse kütüphaneyi oluşturan bileşenler olarak değişime uğramaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin yarattığı ya da yaratacağı ivme ile başlayan her alandaki dönüşüm ve değişim, kütüphaneyi oluşturan bina, personel, koleksiyon, kullanıcı ve bütçe bileşenlerini de etkilemiştir. Bu değişimin en iyi biçimde yönetilebilmesi için değişim alanlarının sistematik bir süreç içerisinde ele alınması ve değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu çalışma ile halkın kütüphanelerde yaşanan değişime karşı duyarlılıkları ve farkındalıkları saptanmaya çalışılacak, aynı zamanda kütüphanelerin gelecekte değişim ivmesinin hangi yönde olması gerektiğinin tespiti de yapılmış olacaktır.

Derlenen veriler sadece bilimsel çalışmalarda kullanılacak ve katılımcıların demografik verileri saklı tutulacaktır.

Lütfen, aşağıdaki ifadeleri dikkatle okuyarak, ifadeye ilişkin size uygun olan seçeneği işaretleyerek belirtiniz. Yapacağınız işaretlemelerde göstereceğiniz samimiyet ölçme aracının başarısını yükseltecektir.

Araştırmaya zaman ayırarak yapacağınız katkıdan dolayı teşekkür ederiz.

Ali KAVAK
Çankırı Karatekin Üniversitesi
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü
Yüksek Lisans Öğrencisi
a.kavak55@gmail.com

1. **Cinsiyetiniz?** ( ) Kadın ( ) Erkek
2. **Yaşınız?** (Lütfen yazınız) ……..
3. **En son mezun olduğunuz okul?**
   ( ) İlkokul ( ) Ortaokul ( ) Lise
   ( ) Lisans ( ) Yüksek Lisans ( ) Doktora
4. **Kütüphaneye üye misiniz?** ( ) Evet ( ) Hayır
5. **Kütüphanelerden ne sıklıkla yararlanırsınız?**
   ( ) Her gün ( ) Haftada birkaç kere ( ) Ayda birkaç kere
   ( ) Yılda birkaç kere ( ) İhtiyaç duyduğumda ( ) Hiç yararlanmam
6. **Çalışıyor musunuz?** ( ) Evet ( ) Hayır
   (Cevabınız evetse 7. soruyu cevaplayabilirsiniz)
7. **Mesleğiniz? (Lütfen yazınız) …….**

Memnuniyet değerlendirme ölçütleri: Aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı **X** ile belirtiniz. **Tutum Maddeleri**	**Katılıyorum**	**Kısmen Katılıyorum**	**Katılmıyorum**	**Fikrim Yok**
8. Kütüphanelerin son yıllarda önemli oranda geliştiğini ve değiştiğini düşünüyorum.				
9. Kütüphanelerde sosyal medya (Facebook, Twitter, YouTube) kullanımını başarılı buluyorum.				
10. Akıllı telefonlarda kullanmak üzere kütüphanelerin mobil uygulama geliştirme konularında başarılı hizmetler verdiğini düşünüyorum.				
11. Kütüphanelerin sosyalleşme mekânları olarak hizmet vermesini gerekli buluyorum.				
12. Kütüphanelerde sanat, eğlence ve kültür aktiviteleri sıklıkla yapılmalıdır.				
13. Kütüphanelerde müzik dinlemek veya film seyretmek gibi eğlenme amaçlı alanların açılması gerektiğini düşünüyorum.				
14. Kütüphanelerde hızlı okuma, yenilikçi drama, satranç, tiyatro, halk oyunları gibi yeterli sayıda kurslar düzenlenmelidir.				
15. Halk kütüphanelerinde çocuk oyun alanları ve köşelerinin olmasını önemli buluyorum.				
16. Kütüphanelerde beş yaş altı çocuklar için alanlar oluşturulması gerekir.				
17. Bebeklerin çocuk kütüphanelerinin bazı etkinliklerinden yararlanması onlara yararlı olur.				
18. Kütüphanelerin her yaştan kişinin yaşam boyu öğrenme faaliyetlerine katkı sağlayıcı kurumlar olarak hizmet vermesi gerektiğini düşünüyorum.				
19. Kütüphanelerin, yaşlılar için ev, kahvehane, cami vb. gibi rahatlıkla gelecekleri ortamlara dönüştürülmesi gerektiğini düşünüyorum.				
20. Hizmetlerini toplu taşıma araçları, billboard veya gazete gibi ortamlarda tanıtma konusunda, kütüphaneleri başarılı buluyorum.				
21. Kütüphane ve hizmetlerinin devlet bürokrasisi içerisinde yeterince önemsenmediğini düşünüyorum.				
22. Kütüphanelerde mültecilere yönelik hizmetler sunulmalıdır.				
23. Bilgi teknolojilerinin etkin kullanımı üzerine kütüphanelerde kullanıcı eğitimleri düzenlenmelidir.				
24. Kütüphaneleri engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılama konusunda başarılı buluyorum.				
25. Kütüphanelerin dezavantajlı kullanıcılılara (eve ve yatağa bağımlı hastalar, mahkûmlar, engelliler vb) yönelik hizmetler konusunda başarılı olduklarını düşünüyorum.				
26. Kütüphane kaynakları çok kültürlülük gereksinimini destekleyecek özelliklere sahip olmalıdır.				
27. Kütüphanelerin elektronik kaynakları bulundurma ve hizmete sunma konusunda daha fazla çaba göstermesi gerektiğini düşünüyorum.				
28. Kütüphanelerde elektronik kaynaklarının sunumu ve kullanımı konusunda daha kolay ve sade çözümlerin üretilmesi gerektiğini düşünüyorum				
29. Kütüphanelerin herkesin kendini evinde hissedebileceği şekilde rahat oturma alanları ve ergonomik araçlarla donatılması gerektiğini düşünmekteyim.				
30. Kütüphanelerde kodlama eğitimi, strateji ve zekâ oyunları gibi çocukların zihin gelişimini sağlayacak bölümlerin olması gerekmektedir.				

31. Kütüphane personelinin yenilikler ve kullanıcı ihtiyaçlarını karşılayabilecek başarıya ve beceriye sahip olmadığını düşünüyorum.				
32. Kütüphane personelinin yükseköğretim düzeyinde eğitimli olması gereklidir.				
Farkındalık Maddeleri		**Evet**	**Hayır**	**Fikrim Yok**
33. Türkiye'de bazı kütüphanelerin geceleri de hizmet verdiğini biliyorum.				
34. Kütüphanede sabahlama etkinliği hakkında bilgi sahibi değilim.				
35. Kütüphanelerde tamir aletlerinin/araçlarının kitaplar gibi ödünç verildiği bir uygulamaya şahit olmadım.				
36. Kütüphanelerde eğitim kurslarının düzenlendiği örnekleri biliyorum.				
37. Kütüphanelerde yazar söyleşisi/şiir dinletisi gibi kültürel etkinliklerin olduğunu duydum.				
38. Kütüphanelerde film/sinema izleme faaliyetlerinin olduğunu biliyorum.				
39. Bazı kütüphanelerde okul öncesi çocuklara yönelik hizmetlerin verildiğinden haberdarım.				
40. 1-4 yaşında çocuklara kütüphanelerde masal dinleme etkinliklerinin verildiğini biliyorum.				
41. Kütüphanelerde kodlama eğitimi, zekâ oyunları, hızlı okuma, yenilikçi drama, satranç, tiyatro, halk oyunları gibi aktiviteler olduğunu duyuyorum.				
42. Kütüphanelerin gençlerin bilgisayar oyunlarını oynayabilmelerine olanak sağlayacak faaliyetler yaptığını duyuyorum.				
43. Kütüphanelerin toplumun sosyalleşme mekânı (buluşma ve birlikte faaliyet yürütme) olma gibi yeni bir misyonu olduğunu duydum.				
44. Kütüphanelerin teknolojik alt yapı olarak geliştiğini düşünüyorum.				
45. E-kitap okuyucu ve tablet gibi cihazların da kitaplar gibi ödünç verildiği kütüphane örnekleri hakkında bilgim var.				
46. Kütüphanelerin açık erişim hizmetlerinin baş aktörü olarak hizmet verdiğinin farkındayım.				
47. Akıllı telefonlarda yararlanılan kütüphane mobil uygulamalarının olduğunu biliyorum				
48. Ülkemizde oyuncak kütüphanelerinin var olduğunu duydum.				
49. Dünyada ve Türkiye'de içinde kitabın olmadığı ve kitapsız kütüphane olarak adlandırılan kütüphane olduğunu biliyorum.				
50. Akıllı kütüphane kavramı henüz ülkemizde yaygınlaşmamıştır.				
51. Kütüphane binalarının son yıllarda yaşam merkezi planlamasıyla inşa edildiği örneklerini biliyorum.				
52. Yaşadığım çevrede gezici/mobil kütüphane ile hizmet verildiğinin farkındayım.				
53. Türkiye'de uçak kütüphane olarak faaliyet gösteren kütüphane olduğunu biliyorum.				
54. Belediyelerin kütüphane hizmeti verdiğini biliyorum.				
55. Yararlandığım kütüphanelerin hangi kuruma bağlı oldukları konusunda bilgim var.				
56. Kütüphanecilerin, bilgi ve belge yönetimi bölümlerinden mezun olduklarını biliyorum.				
57. Kütüphanelerde personelin büyük bir bölümünün bilgi ve belge yönetimi bölümü mezunu olmadığının farkındayım.				
58. Kütüphanelerin son dönemlerde rahat oturma alanları ve ergonomik araçlarla donatıldığı pek çok kütüphane örneği biliyorum.				

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı	Ali KAVAK
Doğum Yeri	SAMSUN
Doğum Tarihi	24.12.1982

LİSANS EĞİTİM BİLGİLERİ

Üniversite	Atatürk Üniversitesi
Fakülte	Edebiyat Fakültesi
Bölüm	Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

YABANCI DİL BİLGİSİ

İngilizce	YÖKDİL (60,00)

İŞ DENEYİMİ

Çalıştığı Kurum	Emniyet Genel Müdürlüğü
Görevi/Pozisyonu	Polis Memuru
Tecrübe Süresi	12 yıl

KATILDIĞI

Kurslar	
Projeler	

İLETİŞİM

Adres	Emniyet Genel Müdürlüğü – İkmal ve Bakım Daire Başkanlığı ANKARA
E-mail	a.kavak55@gmail.com