T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

HALK KÜTÜPHANESİ KULLANICILARININ BİLGİ ARAMA DAVRANIŞLARI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAKAN KORAY ÖZLÜK

ANKARA-2006

T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

HALK KÜTÜPHANESİ KULLANICILARININ BİLGİ ARAMA DAVRANIŞLARI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAKAN KORAY ÖZLÜK

DANIŞMAN
Doç. Dr. OYA GÜRDAL TAMDOĞAN

ANKARA-2006

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

HALK KÜTÜPHANESİ KULLANICILARININ BİLGİ ARAMA DAVRANIŞLARI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tez Danışmanı : Doç. Dr. Oya GÜRDAL TAMDOĞAN

Tez Jürisi Üyeleri

Adı ve Soyadı	İmzası
Prof. Dr. Selime KARAKAŞ	
Prof. Dr. Bülent YILMAZ	
Doç. Dr. Oya Gürdal Tamdoğan (Danışman)	

Tez Sınavı Tarihi 11.05.2006

ÖNSÖZ

Halk kütüphaneleri, toplumsal gereksinimler sonucu doğmuş, bireylerin her türlü bireysel gereksinimlerinin karşılandığı kurumlardır. Yediden yetmişe her yaş ve her gruptan kullanıcıya hizmet sunmaktadırlar. Tüm kütüphane türlerinde olduğu gibi, halk kütüphaneleri için de hizmet sunulan kullanıcıların özelliklerinin iyi bilinmesi gerekir. Yani, halk kütüphanelerinin başarısı, hizmet verdiği kullanıcı gruplarının özelliklerini iyi bilmesine ve onların gereksinimlerini en üst düzeyde karşılamasına bağlıdır.

Ülkemiz kütüphanecilik literatüründe, halk kütüphanelerinde kullanıcıların bilgiye talep duyma durumunu ve bilgi arama davranışlarını ortaya koyan, ayrıntı düzeyinde konuyu irdeleyen çalışma bulunmadığı dikkate alınırsa, literatürdeki söz konusu boşluğu doldurmak amacıyla, bu çalışmada halk kütüphanesi kullanıcılarının, bilgi hizmetlerini kullanma durumu ve bilgi arama davranışlarının tespitine yönelik bir durum saptaması yapılmaya çalışılmıştır.

Bu çalışmanın başlatılmasından sonuçlandırılmasına kadar tüm süreçlerde destek ve yardımlarını esirgemeyen, görüşlerini benimle paylaşarak yol gösteren değerli hocam, tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Oya GÜRDAL TAMDOĞAN'a, yüksek lisans eğitimim süresince bilgi birikimlerini benimle paylaşan, emeklerini üzerimde her zaman hissedeceğim Ankara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü'ndeki hocalarıma sonsuz teşekkürler.

Ayrıca eğitimim ve çalışmalarım süresince gerekli izin ve kolaylıkları gösteren Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü'ndeki yöneticilerim ile Bilgi İşlem ve Otomasyon Şubesi'ndeki çalışma arkadaşlarıma çok teşekkür ederim.

Araştırmalarım esnasında ve tezimin yazımı sırasında yardımlarını esirgemeyen; başta çevirileri ile destek olan mesai arkadaşlarım Mütercim Şevkiye TÜKENMEZ, kaynakların seçimi ve sağlamasında destekleri olan meslektaşlarım Mehmet DEMİR, Dide KARAŞAHİN ve Ahmet ÖZEKMEKÇİ'ye, anketlerin uygulanması sürecinde her türlü kolaylığı gösteren Günay UYSAL'a ve çalışmanın her aşamasında bana her konuda yardımcı olan arkadaşım Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Araştırma Görevlisi Esin Sultan OĞUZ'a teşekkür ederim.

Yüksek lisans eğitimim boyunca vermiş oldukları destek ve gösterdikleri tüm fedakarlıklardan dolayı anneme, babama ve kardeşlerime sonsuz teşekkürler.

Hakan Koray ÖZLÜK

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ……..…..…..... i
İÇİNDEKİLER……..... iii
KISALTMALAR……... vi
ŞEKİLLER VE GRAFİKLER LİSTESİ.....……..... vii
TABLOLAR LİSTESİ .....……..... viii

I.BÖLÜM: GİRİŞ

I.1. Konunun Önemi.....……. 1
I.2. Amaç.....…… 4
I.3. Hipotez.....…… 6
I.4. Kapsam.....…….. 7
I.5. Yöntem.....…….. 9
I.6. Düzen.....……. 12
I.7. Kaynaklar.....…… 13

II.BÖLÜM: HALK KÜTÜPHANELERİ HİZMETLERİ VE İŞLEVLERİ 15

II.1. Halk Kütüphaneleri : Kavramsal Yaklaşım.....…… 17
II.1.1. Halk Kütüphaneleri : İşlevleri ve Amaçları..... 19
II.1.2. Halk Kütüphaneleri Tarihçesi..... 22
II.1.2.1. Dünyada Halk Kütüphaneleri..... 22
II.1.2.2. Ülkemizde Halk Kütüphaneleri.. 23
II.1.3. Halk Kütüphanelerinin Önemi..... 27
II.2. Halk Kütüphanesi Hizmetleri ve İşlevleri.....……. 30
II.2.1. Bilgi Hizmetleri Açısından Halk Kütüphaneleri.....…. 33
II.2.2. Öğrenme Hakkı ve Halk Kütüphaneleri ……. 38
II.2.3. Halk Kütüphaneleri ve Okuma Alışkanlığı……..... 41

II.2.4. Yaşamboyu Öğrenmede Halk Kütüphanelerinin Rolü…. 47
II.2.5. Kamu Hizmetlerinden Yararlanma ve Halk Kütüphanesi İlişkisi.....…..... 51
II.2.6. Fırsat Eşitliği ve Halk Kütüphaneleri .....…. 55
II.2.7. Toplumsal Bütünleşme Açısından Halk Kütüphaneleri… 58

III.BÖLÜM: HALK KÜTÜPHANELERİNDE BİLGİ GEREKSİNİMLERİ VE BİLGİYE TALEP YARATMA YÖNTEMLERİ.....……..... 63

III.1. Kavramsal Tanımlama..... 63
III.1.1. Bilgi..... 63
III.1.2. Gereksinim..... 66
III.1.3. Bilgi Gereksinimi..... 66
III.2. Kütüphane Kullanıcılarının Bilgi Gereksinimleri 69
III.2.1. Bireysel Gereksinimler..... 70
III.2.2. Toplumsal Gereksinimler..... 71
III.3. Bilgi Gereksiniminin Karşılanması……..... 73
III.4. Bilgiye Talep Duyma Durumu.....……..... 76
III.5. Bilgi Arama Davranışı..... 78
III.6. Bilgi Arama Davranışı Modelleri..... 83
III.6.1. Wilson Modelleri..... 85
III.6.1.1. Wilson Modeli 1981..... 85
III.6.1.2. Wilson Modeli 1996..... 86
III.6.2. Bilgi Problemi Durumu Modeli..... 89
III.6.3. Krikelas Modeli..... 90
III.6.4. Anlamlandırma Yaklaşımı Modeli..... 92
III.6.5. Ellis Modeli..... 93
III.6.6. Kuhltau Modeli..... 95
III.7. Bilgiye Talep Yaratma Yöntemleri ……..... 97

IV. BÖLÜM: HALK KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI GRUBU VE KULLANICI ÇALIŞMALARI ....……..... 104

IV.1. Halk Kütüphanelerinde Kullanıcı.....…….. 105

IV.1.1. Kullanıcı Grupları.....…….....……. 108

IV.1.2. Kütüphane Kullanım Oranı.....…… 113

IV.1.3. Kütüphane Kullanım Sıklığı.....…….. 114

IV.2. Halk Kütüphanelerinde Kullanıcı Çalışmaları..... 115

V. BÖLÜM : HALK KÜTÜPHANESİ KULLANICILARININ BİLGİYE TALEP DUYMA DURUMU VE BİLGİ ARAMA DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN KULLANICI ÇALIŞMASI..... 123

V.1. Giriş.....…….. 123

V.2. Yöntem .....…….….. 125

V.3. Bulgular ve Analizi.....…….. 126

VI.BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER..... 170

EK: Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi Kullanıcı Çalışması Anket Formu..... 181

KAYNAKÇA…….....……. 190

ÖZET …….....……. 202

SUMMARY….…….....……. 203

KISALTMALAR LİSTESİ

AAÖİHK : Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi

ALA : American Library Association

ASK : Anomalus State of Knowledge

IFLA : International Federation of Library Associations

KYGM : Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü

PULMAN : Public Libraries Mobilising Advanced Network

RSSIC : Royal Society Scientific Information Conference

STK : Sivil Toplum Kuruluşları

TKD : Türk Kütüphaneciler Derneği

UNESCO : United Nations Educational Scientific and Cultural Organization

ŞEKİLLER LİSTESİ

1. ŞEKİL: Bilgi Davranışı Modeli-Wilson 1981..... 85

2. ŞEKİL: Bilgi Davranışı Modeli-Wilson 1996..... 87

3. ŞEKİL: Bilgi Arama Davranışı Modeli-Krikelas 91

4. ŞEKİL: Anlamlandırma Modeli 93

5. ŞEKİL: Ellis Modeli..... 95

GRAFİKLER LİSTESİ

1. GRAFİK: Kullanıcıların Cinsiyet Dağılımları..... 126

2. GRAFİK: Kullanıcıların Yaş Grupları..... 127

3. GRAFİK: Kullanıcıların Eğitim Düzeyleri..... 128

4. GRAFİK: AAÖİHK Kullanım Amaçları..... 135

5. GRAFİK: AAÖİHK'nde Bilgiye Erişimden Tatmin Olma Düzeyi..... 143

TABLOLAR LİSTESİ

1. TABLO: Kullanıcıların Cinsiyet Dağılımları 126

2. TABLO: Kullanıcıların Yaş Grupları..... 127

3. TABLO: Kullanıcıların Eğitim Düzeyleri..... 128

4. TABLO: Kullanıcıların Eğitim Gördüğü Şehir..... 129

5. TABLO: Kullanıcıların Eğitim Gördüğü Üniversite..... 130

6. TABLO: Kullanıcıların Eğitim Gördüğü Bölümler..... 131

7. TABLO: Kullanıcıların Eğitim Gördüğü Bilim Dalları …..... 132

8. TABLO: Oturulan Bölgede Bir Halk Kütüphanesinin Varlığından Haberdar Olma Durumu..... 133

9. TABLO: AAÖİHK Dışında Başka Bir Halk Kütüphanesinin Kullanılıp Kullanılmadığı..... 133

10. TABLO: AAÖİHK'nin Kullanım Sıklığı..... 134

11. TABLO: AAÖİHK Kullanım Amaçları..... 135

12. TABLO: AAÖİHK'nin Sunduğu Hizmetlerden Haberdar Olma Durumu 137

13. TABLO: Haberdar Olunan Hizmetlerin Kullanım Sıklığı..... 138

14. TABLO: Hiç Kullanılmayan Hizmetlerin Kullanılmama Nedenleri..... 139

15. TABLO: AAÖİHK'nin Tercih Edilme Nedenleri..... 140

16. TABLO: AAÖİHK'ni Kullanım Sırasında Rahatsızlık Veren Unsurların Olup Olmadığı..... 141

17. TABLO: AAÖİHK'ni Kullanım Sırasında Rahatsızlık Veren Unsurlar..... 142

18. TABLO: AAÖİHK'nde Bilgiye Erişimden Tatmin Olma Düzeyi..... 143

19. TABLO: Halk Kütüphanelerinin Kent İçindeki Yerleri Konusunda Tanıtım Düzeyi..... 144

20. TABLO: AAÖİHK'nin Sunduğu Bilgi Hizmetlerinin Tanıtım Düzeyi..... 144

21. TABLO: Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişim Sürecinde Yararlanılan Bilgi/İletişim Kaynakları ve/veya Kanalları..... 145

22. TABLO: Hiç Kullanılmayan İletişim Kaynak ve Kanallarının Kullanılmama Nedenleri..... 147

23. TABLO: Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişim Sürecinde Tercih Edilen Bilgi Kaynakları..... 149

24. TABLO: Gereksinim Duyulan Bilgi Kaynaklarına Erişim Yolları..... 150

25. TABLO: Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişim Açısından AAÖİHK Dermesinin Değerlendirilmesi..... 151

26. TABLO: Bilgi Gereksiniminin Karşılanması Sürecinde AAÖİHK'nin Önem Derecesi..... 152

27. TABLO: Kullanıcıların AAÖİHK'nde Gereksinim Duyduğu Bilgi Kaynaklarına Kendi Kendine Erişim Sürecinde Kendilerini Ne Derece Yeterli Buldukları..... 152

28. TABLO: Danışma Kütüphanecisinden Yardım Alma..... 153

29. TABLO: Danışma Kütüphanecisinden Yardım Almama Nedenleri..... 154

30. TABLO: Kullanıcıların Etkin ve Etkili Bir Bilgi Erişim Süreci İçin AAÖİHK Tarafından Bir Eğitim Programının Düzenlenmesi Gereği Görüşüne Katılma Durumu..... 155

31. TABLO: Kullanıcıların AAÖİHK Tarafından Verilecek Bir Eğitim Programının Bilgi ve/veya Kütüphane Kullanımına Talep Yaratmada Etkili Olup Olmayacağına Dair Görüşleri..... 156

32. TABLO: Eğitim Düzeyi ve Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişimden Tatmin Olma Düzeyi..... 156

33. TABLO: Eğitim Görülen Alan ve Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişimden Tatmin Olma Düzeyi..... 157

34. TABLO: Kullanıcıların Eğitim Gördükleri Alanlara Göre Bir Eğitim Programının Düzenlenmesi Hakkında Görüşleri..... 158

35. TABLO: Kullanıcıların Eğitim Gördükleri Alanlara Göre Düzenlenecek Bir Eğitim Programının Bilgiye Talep Yaratması Hakkında Görüşleri..... 159

36. TABLO: Kullanıcıların Bir Eğitim Programı Düzenlenmesi ve Eğitim Programının Bilgiye Talep Yaratması Hakkında Görüşleri..... 160

37. TABLO: Kullanıcıların Eğitim Gördüğü Alan ve Bilgi Kaynaklarına Kendi Kendilerine Erişim Süreçleri..... 161

38. TABLO: Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişimden Tatmin Olma Düzeyi ve AAÖİHK Önem Derecesi..... 162

39. TABLO: Eğitim Görülen Alanlara Göre Kanal / Kaynak Kullanımı..... 163

40. TABLO: Eğitim Görülen Alan ve Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişimde Tercih Edilen Yollar..... 165

I. BÖLÜM :

GİRİŞ

I.1. Konunun Önemi

Bir toplumun bilimsel, kültürel, siyasal, sosyal, ekonomik ve sanatsal alandaki gelişiminin ilk durağı eğitim kurumlarıdır. Bu kurumların en önemlileri arasında okullar ve kütüphaneler bulunmaktadır. Bireylerin küçük yaşlarda başlayan eğitim hayatlarıyla birlikte, onların okuma ve kişisel özellikleri bireysel gelişim açısından, önemli bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır. İşte bu noktada halk kütüphaneleri, bireysel gelişimin sağlandığı ve okuma alışkanlığının kazandırıldığı merkezler olarak işlev görmektedir.

Halk kütüphanelerinin; bireysel düzeyde her anlamda gelişmişliğin (düşünsel, eğitsel, kültürel, sosyal) ve o'na destek olan okuma alışkanlığının edinilmesinde sahip olduğu yerini belirleme yanında, toplumsal düzeyde de yine her anlamda gelişmişliğin (ekonomik, eğitsel, teknolojik, toplumsal, kültürel, düşünsel) ve teknolojik üstünlüğün göstergesi olan bilgi toplumu olma niteliğini kazandırmadaki güçlü etkisinin altını çizerek vurgulama gereği bulunmaktadır.

Halk kütüphaneleri, bulundukları coğrafik bölgede farklı kültür ve eğitim düzeyine sahip çeşitli yaş gruplarındaki kullanıcılara hizmet vermektedirler. Etkili ve verimli bir hizmet sunabilmenin ilk şartı, hizmet verilecek kullanıcı grubunun özelliklerini doğru saptayabilmektir. Bu nedenle, halk kütüphaneleri için kullanıcı

profilinin oluşturulması, onların daha nitelikli hizmet politikaları geliştirebilmeleri açısından son derece önemlidir.

Kütüphanecilik bilimi literatüründe yer alan 'kütüphanelerde kullanıcı analizi çalışmaları'nı içeren kullanıcı odaklı çok sayıdaki kuramsal ve uygulamalı çalışmanın varlığına karşın, bu tür araştırmaların ülkemizde sayıca az olduğu görülmektedir. Ulusal bazda, halk kütüphanelerinin kullanımına yönelik istatistiklerde, kütüphanelerin kimler tarafından ne amaçla kullanıldığına yönelik bilgilerin sağlıklı olmaması ve eğer kullanılmıyor ise bunun nedenlerine yönelik araştırmaların sayıca yetersiz olması göz önünde bulundurulduğunda, kullanıcı odaklı çalışmaların sayılarındaki azlığın nedenleri ortaya çıkmaktadır. Ulusal literatürde kullanıcı analizi çalışmalarına örnek olarak Baltepe'nin (1991) "Fırat Üniversitesi Kütüphanesinin Kullanım Etkinliği", Gökkurt'un (1991) "Özel Kütüphanelerde Kullanıcı Analizi Sorunu" adlı bilim uzmanlığı tezleri ile; Önal'ın (1992) "Bilgi Gereksinimlerinin Karşılanması ve Okul Kütüphaneleri", Yılmaz'ın (1995) "Ankara'da Halk Kütüphanesi Kullanımı: Sosyoekonomik Çözümleme" ve Uçak'ın (1997) "Bilim Adamlarının Bilgi Arama Davranışları ve Bunları Etkileyen Nedenler" adlı doktora tezi çalışmaları sayılabilir.

Yukarıda adı geçen çalışmalarda, bilgi gereksinimi ve kullanıcı çalışmaları konuları bir arada ele alınarak, kütüphanelerin gerçek ve potansiyel kullanıcılarında bilgi talebini artırma ve bu bağlamda kütüphanelerin kullanım oranlarını yükseltme yönünde politika (strateji) belirlenmeye çalışılmıştır. Bu çalışmada ise, halk kütüphanesi kullanıcılarının, bilgi gereksinimlerinin oluşmasına yol açan etmenler ve

buna bağlı olarak bilgiye talep yaratma yöntemleri, kullanıcıları bilgi arama davranışlarına iten etkenler ve bilgi arama davranışlarının incelenmesi hedeflenmektedir.

Kütüphane kullanıcılarının niteliklerinin belirlenmesi, bir kütüphanede hem gereksinimlere uygun derme oluşturabilmek hem de etkili ve verimli bilgi hizmetleri tasarlayabilmek için son derece önemlidir. Özellikle halk kütüphaneleri gibi farklı niteliklere sahip kullanıcılara hizmet veren ve toplumsal dinamiklerin etkisi ile sürekli değişim ve gelişim içinde olması gereken kurumlarda mevcut yöntemlerin gözden geçirilerek yenilenmesi veya değiştirilmesi gerekebilir. Çünkü halk kütüphaneleri içinde bulundukları toplumun gelişiminden ve değişiminden sorumlu olduğu kadar kendi gelişimini ve değişimini de çağa uydurma sorumluluğunu taşımaktadırlar.

Günümüzde bilginin ne denli hızlı üretildiği ve tüketildiğini belirten Celep ve Çetin (2003: 1), üretilmiş olan bilginin çok kısa sürede eskimesi nedeniyle işlevsiz hale geldiğine ve bu durumun da, bilginin zamanında ve etkili kullanımını gerektirdiğine dikkat çekmektedirler. Üzerinde durulması gereken önemli bir nokta da bilginin artık su, enerji, iş, sermaye vb. gibi çok önemli bir kaynak olduğu gerçeğinin toplumun bilincine yerleşmiş olmasıdır. Bu nedenle Sağlamtunç (1994: 102), halk kütüphanelerinin, kentin vazgeçilmez iletişim merkezleri konumunda olduğunu belirterek, kentin yaşamsal organları olarak adeta bir kalp, bir beyin gibi çalışması gerektiğini ve bu nedenle de her türlü gelişmeye uyum sağlayarak yeniliklere açık olması gerektiğini vurgulamaktadır.

Sıralanan gerekçeler ışığında, halk kütüphaneleri de diğer kütüphane türlerinde olduğu gibi hizmetlerini gözden geçirme ve yeniden yapılanma sürecine girmiş ve gereksinimler doğrultusunda yeni stratejiler belirleme gereğini duymuştur. Toplumsal talepler sonucu ortaya çıkan halk kütüphaneleri, varlık nedeni olan toplumla paralel olarak bir gelişim içinde olmak durumundadır. Bu düşünceden hareketle bizi bu çalışmaya yönelten temel hedef, halk kütüphanesi kullanımına ivme kazandırabilmektir.

I.2. Amaç

Bu çalışmada amaç, halk kütüphanesi kullanıcılarının, bilgi arama davranışları ve bilgi gereksinimini karşılama sürecinde nasıl bir yöntem izledikleri sorusuna yanıt aramakla birlikte bilgiye talep yaratmak için izlenmesi gereken çalışma yöntemi ve temel ilkeleri ortaya çıkarabilmektir.

Araştırmada, kuramsal bazda halk kütüphanelerinin hizmetleri ve işlevlerinin tanımlanması, halk kütüphanelerinde bilgi gereksinimlerinin karşılanması sürecinin ve bilgiye talep yaratma yöntemlerinin belirlenmesi, bilgi arama davranışları ve modelleri, halk kütüphanelerine yönelik kullanıcı analizi çalışmalarının ele alınarak değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Bunun yanı sıra tezde, araştırma kapsamında yürütülen ‘kullanıcı çalışması’ndan elde edilen veriler doğrultusunda halk kütüphanelerini kullanan üniversite öğrencilerinin;

- Halk kütüphanelerini kullanma durumunun,

- Halk kütüphanelerinin sunduğu bilgi hizmetlerinden haberdar olma ve hizmetlerden yararlanma durumunun,
- Halk kütüphanelerinde gereksinim duydukları bilgiye erişimdeki tatmin olma düzeylerinin,
- Gereksinim duydukları bilgiye erişim sürecinde, tercih ettikleri ve yararlandıkları bilgi/iletişim kanal ve/veya kaynaklarının,
- Gereksinim duydukları bilgi kaynaklarına erişim sürecinde bilgi arama davranışlarının,
- Bilgi arama sürecinde kendilerini yeterli hissedip hissetmediklerinin,
- Bilgi erişim sürecinde kütüphanecilerin bilgi ve deneyimleri bağlamında bir desteğe gereksinim duyup duymama durumunun,
- Etkin ve etkili bir bilgi erişim sürecini yaşamak için kütüphane ve bilgi kaynaklarının kullanımını öğreten bir 'eğitim programı'na gereksinim duyup duymadıklarının,
- Kütüphanelerde düzenlenecek 'eğitim programları' aracılığıyla birey/toplumda bilgi ve/veya kütüphane kullanımına talep yaratma ya da artırmanın mümkün olup olamayacağı konusundaki görüşlerinin,
- Kendileri ve toplum adına halk kütüphanelerinden genel anlamda beklentilerinin,

Tespit edilmesi ve daha önce belirtilen kuramsal bilgi ile desteklenerek toplanan verilerin irdelenmesi amaçlanmıştır.

Böylelikle, kullanıcı çalışması ve literatüre dayalı verilerin analizi ile meslektaşlarımızın yararlanmasına yönelik, onların uygulamaya aktarabilecekleri,

ülkemiz gerçeklerine dayalı somut bilgilerin; sistematik halde bir takım önerilerin sunulmasına çalışılmıştır.

I.3. Hipotez

Araştırmanın problemi, "bilgi ve/veya kütüphane kullanımına talep yaratma sürecinde birey ve toplum düzeyinde bilgi arama davranışı niçin önemlidir ve Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi baz alınarak, halk kütüphanelerinin rolü nedir", sorusuna yanıt aramaktır. Bu problem ve yukarıda sunulan amaçlar doğrultusunda; çalışmanın dayandığı temel hipotez ise,

"Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi kullanıcıları, kütüphane tarafından sunulacak 'tanıtım' ve 'eğitim' programlarının, etkin ve etkili bir bilgi erişim sürecinin yaşanmasını olanaklı kılacağı için, birey ve toplumda hem bilgi arama davranışını olumlu yönde etkileyeceğine hem de bilgi ve/veya kütüphane kullanımına olan talep oranını önemli ölçüde yükselteceğine inanmaktadır" biçiminde belirlenmiştir.

Araştırmanın alt hipotezleri ise, aşağıda sunulduğu biçimde belirlenmiştir:

- Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi kullanıcıları, kullanım ve erişim kolaylığı nedeniyle gereksinim duydukları bilgiye erişim sürecinde bilgi/iletişim kanalı olarak sözlü iletişim kanallarını, bilgi kaynağı olarak da elektronik ortamda bulunan bilgi kaynaklarını daha çok tercih etmektedir.

- Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi kullanıcıları, büyük ölçüde kullanımını bilmedikleri veya varlığından dahi haberdar olmadıkları için, bibliyografik kaynaklardan yararlanmamaktadır.
- Kütüphanelerde kullanıcı çalışmalarının yapılması, kullanıcıların gerçek anlamda beklenti ve isteklerinin ortaya konmasını sağlayacağından, kullanıcı analizi tabanlı hazırlanacak kütüphane programları, bilgi ve/veya kütüphane kullanımına olan talebi arttıracaktır.
- Kullanıcıların bilgi gereksinimlerini karşılama sürecinde halk kütüphanelerini niçin tercih ettikleri ve onları bilgi arama davranışına yönelten etkenlerin ortaya konması, halk kütüphanelerinin amaç doğrultusunda kullanım oranını arttıracaktır.

I.4. Kapsam

Coğrafi uzaklık, teknik yetersizlikler, zaman kısıtlılığı gibi nedenlerden dolayı ve daha sağlıklı, ayrıntılı verileri elde edebilmek ve değerlendirebilmek amacıyla halk kütüphanelerinde bilgi arama davranışını ölçmeye yönelik olarak gerçekleştirilen bu çalışmada Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi (AAÖİHK) örneklem olarak alınmıştır.

Çalışmanın başlangıç aşamasında, Ankara ilinde bulunan halk kütüphaneleri örneklem grubu olarak düşünülmüştür. Ankara ili sınırları içerisinde bulunan halk kütüphanelerinde, gerçek ve potansiyel kullanıcılar üzerinde bilgi arama davranışları ile ilgili olarak bir çalışma yapılmasına karar verilmiştir. Ancak çalışmada temel amaç, halk kütüphanesi kullanıcılarının bilgi arama davranışlarını değerlendirmek olduğu için, bu kapsam dahilinde potansiyel kullanıcıların, -halk kütüphanelerini

zaten kullanmıyor olmalarından kaynaklanan nedenlerden dolayı- kısmen dezavantaj yaratacağı görülmüştür. Çünkü özellikle potansiyel kullanıcılar, bilgi arama sürecine de aktif olarak katılmayan bireylerdir. Öte yandan, halk kütüphaneleri için toplumun tüm bireyleri potansiyel kullanıcı konumundadırlar. Bu nedenle gerçek evrene ulaşmanın ve buradan bilgi toplayabilmenin mümkün olmadığı görülmüştür. Bunun yanında, Ankara ili sınırları içinde toplam 41 halk kütüphanesi bulunmaktadır. Ancak, bu kütüphanelerin tamamında çalışma kapsamında değerlendirilen hizmetler, tam olarak sunulamamakta ve bu kütüphanelerde mesleki eğitim almış kütüphaneciler bulunmamaktadır. Toplam 41 halk kütüphanesinin sadece 12 tanesinde 36 adet kütüphaneci kadrosu bulunmakta olup bunlardan 9 kütüphanede toplam 31 kütüphaneci çalışmaktadır.[*] Bu kütüphanecilerin, 16 tanesi ise AAÖİHK'nde çalışmaktadır (KYGM, 2005 Aralık ayı verileri). Diğer kütüphanelerde, hem teknik alt yapı yetersizliği hem de özellikle kütüphaneci personelin de bulunmamasından dolayı çalışma kapsamına sadece AAÖİHK dahil edilmiştir.

Araştırmanın ilerleyen sürecinde, bilgi gereksinimlerinin farkında olan ve bunu eyleme geçirerek halk kütüphanelerinde bilgi arama davranışına yönelen reel (aktif) kullanıcılar üzerinde çalışma yapılmasına karar verilmiştir. Bu kapsamda, araştırmada bilgi gereksinimlerinin farkında olan, bilinçli ve bu gereksinimleri en iyi şekilde ifade edebilecek grubun üniversite öğrencileri olduğu düşünülmüştür. Çalışmada değerlendirmeye alınan grup, aktif olarak AAÖİHK'ni kullanan üniversite öğrencileri arasından seçilmiştir.

[*] 3 halk kütüphanesinde, 5 adet kütüphaneci kadrosu boştur.

Araştırmalarda seçilen örneklem grubunun evreni temsil edebilmesi verilerin geçerliliği açısından önemlidir. Ancak AAÖİHK'nde kullanıcıların eğitim düzeylerine göre bir istatistik tutulmamaktadır. Bu nedenle, gerçek evrenin kesin olarak belirlenebilmesi güç görülmüştür. Bu çalışmada, gerçek olarak belirlenemeyen evreni temsil edebilmesi açısından 100 kişilik bir örneklem grubunun seçilmesine karar verilmiştir.

I.5. Yöntem

Araştırma için gerekli kuramsal temeli oluşturabilmek amacıyla kapsamlı bir literatür taraması yapılmıştır. Bu doğrultuda, varolan kayıt ve belgeleri inceleyerek veri toplama esasına dayalı olan belgesel tarama yöntemi kullanılmıştır. Belgesel tarama, belli bir amaca yönelik olarak kaynakları bulma, okuma, not alma ve değerlendirme işlemlerini kapsar (Karasar, 1994: 183). Bu veri toplama tekniğinden hareketle, yerli ve yabancı literatür incelenmiş kuramsal düzeyde bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı ile ilgili çalışmalar tespit edilmiş, araştırmanın amacı doğrultusunda değerlendirme yapılmıştır.

Araştırmada bunun yanı sıra, olayların, varlıkların, objelerin, grupların, kurumların ve çeşitli alanların 'ne' olduklarını açıklamaya çalışan 'betimleme yöntemi'nin veri toplama tekniği olan 'anket tekniği'nden yararlanılmıştır. Betimleme yöntemi ile mevcut olaylar ve durumlar aynen ortaya konur, daha önceki olaylarla ve koşullarla ilişkiler de dikkate alınarak durumlar arasındaki etkileşim açıklanmaya çalışılır (Kaptan, 1991: 59).

Anket yöntemi, farklı konularda bilgi edinmek üzere uygulanan, sistematik gözlem ile ulaşılamayacak verilerin karşılıklı soru-cevaplar ile bilgi toplanması sürecidir (Baş, 2001: 11). Çalışmamızda deneklere, 26.11.2005 ve 16.12.2005 tarihleri arasında, (AAÖİHK'sinin üniversite öğrencisi düzeyindeki aktif kullanıcılarına) 5 bölümden oluşan bir anket uygulanmıştır. 100 kişilik örneklem grubunun temsilcisi olan üniversite öğrencilerinin, 7'si ön lisans, 89'u lisans, 4'ü de yüksek lisans öğrencisidir. Uygulama aşamasında, anket formuna dayalı olarak 'anket' ve 'görüşme tekniği'nin bileşeni olan 'karşılıklı görüşme tekniği'nden yararlanılmıştır. Karşılıklı görüşme tekniği, ihtiyaç duyulan verilerin toplanması sürecinde cevaplayıcılarla doğrudan (yüz yüze) yapılan görüşmelerdir. Bu yöntemin en önemli iki avantajı; cevaplayıcıların soruları boş, cevapsız bırakamaması ve özellikle uzun ve karmaşık soruların kullanımına imkan vermesidir (Baş, 2001: 31-32).

Görüşme tekniği uygulanan deneklere, beş bölüm halinde toplam 31 soru sorulmuştur. Sorular farklı özellikler içermekle birlikte, açık uçlu (5) ve çoktan seçmeli (26) sorular biçiminde oluşturulmuştur. 26 kapalı uçlu sorunun 13'ü çoktan seçmeli, 13'ü tek seçeneklidir. Ankette birinci bölüm 'kişisel bilgiler', ikinci bölüm 'halk kütüphanelerini ve hizmetlerini kullanma durumu', üçüncü bölüm 'bilgi arama davranışı', dördüncü bölüm 'bilgi gereksinimi ve eğitim', beşinci bölüm ise kullanıcıların genel olarak 'halk kütüphanelerinden beklentileri' şeklinde oluşturulmuştur.

Ayrıca araştırma kapsamında 22.11.2005 tarihinde AAÖİHK'si Müdürü Suna GERÇİK ve Araştırma Bölümü Sorumlusu Kütüphaneci Günay UYSAL ile bir görüşme yapılmıştır. Örneklem grubuna erişim sırasında, aynı zamanda 'referans kütüphanecisi' sorumluluğunu taşıyan Günay UYSAL'dan üniversite öğrencilerinin genel özellikleri, bilgi arama davranışları ve anketlerin uygulanması sürecinde görüşmelerin yapılması için bireylerin tespiti konularında destek alınmıştır.

Anket çalışmasının uygulanabilirliğini sınamak amacıyla, katılımcılara anket uygulanmadan önce, 23.11.2005 tarihinde, 8 üniversite öğrencisine bir 'ön test' yapılmıştır. 'Ön test' sonrasında karşılıklı görüşme yoluyla anketi cevaplayanlardan alınan geribildirimler ile anket üzerinde gerekli değişiklikler ve düzenlemeler yapılmıştır. Son şeklini alan anket, 26.11.2005 ve 16.12.2005 tarihleri arasında araştırma kapsamında olan AAÖİHK'nde, 100 üniversite öğrencisine uygulanmıştır. 'Karşılıklı/Bağımlı görüşme tekniği' uygulandığı için anketin cevaplanma oranı %100'dür. Çünkü deneklerin boş soru bırakmasına ve/veya cevap vermemesine müsaade edilmemiştir.

Anketlerden elde edilen verilerin değerlendirilmesinde, Microsoft Excel ve Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 13.0) programları kullanılmıştır. Verilerin analizi ve değerlendirilmesi aşamasında ise Tavşancıl'ın "Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi" (2002) ile Büyüköztürk'ün "Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı" (2003) adlı çalışmalarından yararlanılmıştır.

I.6. Düzen

Çalışma altı bölümden oluşmaktadır. Bölümler ve içerikleri aşağıdaki gibidir:

Birinci bölüm giriş bölümüdür. Bu bölümde; çalışmanın önemi ve amacı, hipotezi, kapsamı, yöntemi, düzeni ve kaynaklar hakkında bilgiler verilmiştir.

İkinci bölümde; halk kütüphanelerinin hizmet ve işlevleri tanımlanarak konuya terminolojik açıdan yaklaşılmıştır. Halk kütüphanelerinin tarihçesi, önemi ve işlevleri genel olarak tanımlanıp açıklanmaya çalışılmıştır.

Üçüncü bölümde; bilgi gereksinimleri ve bilgiye talep yaratma yöntemleri açısından halk kütüphaneleri ile ilgili bir değerlendirme yapılmıştır. Bilgi gereksiniminin türleri, bilgi gereksinimini karşılamaya yönelik bilgi arama modelleri ve bilgiye talep yaratma yöntemleri bu bölümde ele alınmıştır.

Dördüncü bölümde; kullanıcı kavramı tanımlanarak halk kütüphanelerinde kullanıcı grubunun özellikleri ele alınmıştır. Bu alanda yapılan yerli ve yabancı literatürdeki çalışmalar değerlendirilmiştir.

Beşinci bölüm; araştırma kapsamında bulunan üniversite öğrencileri bazında gerçekleştirilen 'kullanıcı araştırması' (user survey)'dan elde edilen verilerin incelendiği ve irdelendiği bölümdür. Böylelikle, ***halk kütüphanesi kullanıcılarının, bilgiye talep duyma durumu ve bilgi arama davranışlarına ilişkin 'kullanıcı analizi'*** çalışması ile ülkemiz gerçeklerine dayalı 'durum saptaması' yapılmıştır.

Altıncı bölüm; ***bulguların ışığında çıkarılan sonuçların yorumlandığı ve ileride neler yapılabileceği yönünde önerilerin sunulduğu*** 'sonuç' bölümüdür.

I.7. Kaynaklar

Araştırma kapsamında yer alan 'bilgi gereksinimi', 'information need', 'bilgi arama davranışı', 'information seeking behaviour', 'halk kütüphanesi', 'public library', 'kullanıcı', 'user' ve 'kullanıcı analizi', 'user survey' gibi anahtar terimler ile yurt içi ve yurt dışında yayımlanmış basılı ve elektronik kaynaklar taranmıştır. Bu amaçla ilgili konulara ilişkin literatürün tespiti için aşağıda sıralanan basılı ve elektronik kaynaklar çerçevesinde tarama yapılmıştır.

EbscoHost içinde ERIC, Academic Search, Econlit veri tabanları;

Emerald;

Ebrary;

E-lis (E-prints in Library and Information Science)

YÖK Tez Veri Tabanı;

Türk Kütüphaneciliği Dizini (1952-1992) (1993-2000).

Library and Information Science Abstract on CD-ROM (1969-2000/09)

OCLC ArticleFirst Database (ArticleFirst) (1990-)

Türkiye Bibliyografyası (1970-)

Türkiye Makaleler Bibliyografyası (1970-)

Bunun dışında halk kütüphaneleri ve bilgi hizmetleri konularında düzenlenmiş kongre, konferans, toplantı vb. bildirilerinin toplandığı kaynaklar da taranmıştır.

Çalışma ile ilgili internet ortamında bulunan güncel elektronik kaynaklara ve diğer basılı kaynaklara erişim için ise aşağıda sıralanan tarama motorları kullanılmıştır:

Google;

Infoseek;

Yahoo;

Ayrıca terminoloji kaynağı olarak 'Encyclopedia of Library and Information Science' kullanılmıştır. Çalışmanın genel düzeni ve yazımında ise, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesi (2000) kullanılmıştır. [http://www.ankara.edu.tr/institutes/sosyal/tez_yazim_yonergesi.doc]

II. BÖLÜM :

HALK KÜTÜPHANELERİ HİZMETLERİ VE İŞLEVLERİ

Bir toplumun eğitim ve kültür hayatının en önemli ögelerinden biri olan kütüphaneler, bilgiye açılan geniş bir kapıdır. Bireylerin eğitim hayatlarına destek olarak onlara yepyeni ufuklar kazandırırlar. Bireylerin yaşamboyu süren öğrenme etkinliklerine katkı sağlayan ve örgün eğitimi destekleyen özel veya resmi kuruluşlardır. Kütüphane kavramı, literatürde değişik biçimlerde tanımlanmıştır.

Gürdal'a (1990: 75), göre kütüphane, bilgi taşıyıcılarının belli bir amaca yönelik olarak toplandığı, hiçbir kayba uğramaksızın korunduğu, arandığında en kolay bulunabilecek tarzda düzenlendiği ve optimum kullanımı ile bilgi akışının kesintisiz oluşumunun sağlandığı bir bilgi merkezi olarak tanımlanmıştır. Temel olarak kitapların toplanması, korunması ve yararlanmaya sunulması yazının icadından günümüze kadar süregelmektedir. UNESCO'nun 1968 yılında yapmış olduğu tanıma göre ise kütüphane; "adı ne olursa olsun, basılı kitap ve süreli yayınların ya da başka her türden çizgisel, görsel-işitsel yayının düzenli koleksiyonları ile, okurların bilgi, araştırma, eğitim, dinlenme amaçları için bunların kullanılmalarını sağlayan ve kolaylaştıran elemanlardır" (Unesco, 1977).

Kütüphane ile ilgili tüm öğelerin kuramsal düzeyde ele alındığı kütüphanecilik bilimini, *"İnsanlarla bilgi kaynakları arasında verimli bir ilişkinin kurulmasını sağlamak amacıyla bilgi kaynaklarının seçimi, sağlanması,*

düzenlenmesi ile ilgili gerekli görülen hizmetlerin gerçekleştirilmesi yolunda amaçları, ilkeleri, yöntemleri ve sistemleri inceleyen ve bu konularda yapılan çalışmaları kuramlara bağlamaya çalışan bir toplum bilimi" olarak tanımlayan Çakın (1989: 61), toplumsal yapının gereksinimleri ve beklentileri doğrultusunda gelişmiş ve hizmetler vermiş olan kütüphane kurumunun, toplumsal gelişmeye katkısını, kültürü aktarma rolünde aramanın doğru olacağını da belirtmektedir.

Bilindiği üzere bir kütüphaneyi meydana getiren 5 temel unsur bulunmaktadır. Bu unsurlar arasında personel, bütçe, bina, derme ve kullanıcı yer almaktadır (Ersoy, 1966: 33; Sefercioğlu, 1999a: 1). Bu çalışmada üzerinde önemle durulacak olan konu, kütüphaneyi oluşturan beş temel unsurdan birisi olan 'kullanıcı' kavramının halk kütüphanesi bazında incelenmesi olacaktır.

Kullanıcı kavramı, aradıkları bilgiye ulaşabilmek amacıyla kütüphane materyalini ve hizmetlerini kullanan kişiler olarak tanımlanmaktadır. Amerikan Kütüphane Derneği – ALA (1983: 237), kullanıcıyı "kütüphanenin hizmet vermek için hedeflediği grubun üyeleri ile kütüphane dermesi ve hizmetini fiilen kullanan kişiler" biçiminde tanımlamaktadır.

Bireysel ve toplumsal gelişimin sorumluluğunda halk kütüphaneleri, sundukları hizmetler ile toplumun vazgeçilmez yapıtaşlarından birisidir. Sadece kitap ve diğer materyalin saklandığı ve hizmete sunulduğu bir kurum olmanın ötesinde bireylere ve topluma katkı sağlayan önemli eğitim kurumlarıdır.

II.1. Halk Kütüphaneleri : Kavramsal Yaklaşım

Halk kütüphanelerine yönelik tanımların bir çoğu kavramsal temelini halk kütüphanelerinin ortaya çıkış gerekçeleri üzerine kurmaktadır. Bu doğrultuda yapmış olduğu tanımda Yılmaz (1996b: 360), "Halk kütüphaneleri, toplumsal yaşamın, ilişkilerin ve gereksinimlerin sonucu olarak ortaya çıkmış; amaç ve işlevlerini içinde bulundukları tarihsel ve toplumsal koşulların biçimlendirdiği kurumlardır" şeklinde ifade ettiği görüşü ile halk kütüphanelerinin toplumsal kaynaklar olduğunu vurgulamaktadır. Kaynağı toplum olan bir kurumun işlevsel açıdan toplumun hizmetinde olacağını, bu fikri destekler nitelikte olan Uluslararası Kütüphane Dernekleri Federasyonu-IFLA tarafından yapılmış olan tanımda görmek mümkündür. Buna göre IFLA (1986: 57), halk kütüphanelerini "insan düşünce ve fikirlerinin kaydının ve yaratıcı hayal gücünün, ifadesinin herkesçe özgür bir biçimde kullanılmasını sağlayan temel araç" şeklinde tanımlamaktadır. Bu tanımdan yola çıkarak halk kütüphanelerini, toplumsal yaşamı kolaylaştırmak amacıyla geliştirilmiş bir araç olarak değerlendirmek mümkündür.

Keseroğlu (1989: 30), tarafından yapılan ve halk kütüphanelerinin toplumsal misyonunun altının çizildiği tanımda "bir toplumda yaşayan kişiler arasında hiçbir ayrım gözetmeden, onların eğitim, kültür ve bilgi gereksinimlerini karşılıksız yerine getirmeyi ve boş zamanlarını değerlendirmeyi amaçlayan kurumlar" şeklinde yer bulan görüş ile, halk kütüphanelerinin toplumsal gelişmişliğin vardığı en önemli noktalardan biri olan demokratikleşme sürecine katkıda bulunduğu dile getirilmektedir. Bu görüşü destekler nitelikte olan ve daha kapsamlı olarak

Sağlamtunç (1990: 54), tarafından yapılmış tanımda halk kütüphaneleri; ‘cins, yaş, ırk, milliyet, din, dil, eğitim, kültür, sosyo-ekonomik düzey ve politik görüş farkı gözetmeden, her tür kütüphane materyali ve çeşitli iletişim yolları aracılığıyla kültür ürünlerini ve bilgiyi insanlığın hizmetine ücretsiz sunarak, onlara ömür boyu eğitim ve boş zamanları değerlendirme olanağı veren, toplumla bütünleşip, sağlıklı kamuoyunun oluşmasına olanak sağlayan, toplumun ekonomik, sosyal, eğitsel kültürel ve teknik kalkınmasının gerçekleşmesini etkileyen, dünya barışının sağlanmasına yardımcı olan demokratik kuruluşlar’ olarak ifade edilmektedir.

Ersoy (1966: 1) ise, halk kütüphanelerini ‘kadın-erkek, her yaşta, her düzeyde ve her meslekten okuyucunun çeşitli konulardaki fikir ürünlerinden ücretsiz ve serbestçe yararlanmasını sağlayarak, bölgesinin kültürel, sosyal ve teknik kalkınmasına yardımcı olan kurumlar’ şeklinde tanımlamaktadır. Verilen bu tanımı değerlendiren Çapar (1987: 55), halk kütüphanelerine yönelik iki temel sonucun ortaya çıktığını ifade ederek , bu sonuçları şu şekilde sıralamaktadır:

1- Halk kütüphanelerinin halkın tüm kesimlerine hizmet verme zorunluluğu vardır.
2- Halk kütüphaneleri verdikleri hizmetler ile halkı eğiten, kültür birikimlerini artıran ve onların bilgi gereksinimlerini karşılayan ve böylelikle bulundukları coğrafya içerisinde kültürel, ekonomik, sosyal ve teknolojik gelişmelerde etkili olan bir güçtür.

Elde edilmiş olan bu iki temel sonuç halk kütüphanelerinin toplumsal ve bireysel düzeyde ne denli önemli olduğunu vurgulamaktadır. Halk eğitimi ve gelişimine katkı sağlayan bu kurumlar, herhangi bir ayrım gözetmeksizin yaşamboyu daima bireylerin yanındadır.

II.1.1.Halk Kütüphaneleri: İşlevleri ve Amaçları

Halk kütüphanelerinin amaçları, her toplumun kendi gereksinimlerine göre değişebilmektedir. Buna karşın amaçların dayandığı temel kavram ya da olgular genelde benzerlik göstermektedir. Bu kavramları eğitim, kültür, bilgi ve boş zamanlar olarak sıralamak mümkündür. Bir anlamda halk kütüphanelerinin temel kaynakları olarak nitelendirebileceğimiz bu kavramların her biri içinde işlevsellik taşıyan halk kütüphanelerinin eğitim işlevini, kişinin ya da toplumun eğitiminin her aşamasında kendini geliştirebilmesi için gerekli olan kaynak ve araçların sağlanması, dolayısıyla eğitime katkıda bulunması olarak değerlendirmek mümkündür (Yılmaz, 1993: 65; Yılmaz, 1996a: 9).

Çakın (1986: 12-14) ise, kütüphane kurumunun toplumsal işlevlerini; bilgi kaynaklarını muhafaza etme, eğitim, araştırma ve boş zamanları değerlendirme işlevleri olarak dört başlık halinde vermektedir.

Halk kütüphaneleri, yaşamın canlı merkezlerinden birisi olma zorunluluğu nedeniyle kültürel yaşamın sürdürülmesi ve geliştirilmesinde önemli bir işlev

görmektedir. Halk kütüphanelerinin kültürel işlevini, halk kütüphanelerinin hizmetleri ile kendini kuran, ortaya çıkaran kültürün bilgilerini aktardığı, yenilerini toplayarak unutulmaktan koruduğu, kültürü yaşattığı kuruluşlar olması dolayısıyla öne çıkarmak mümkündür. Bu işlevi ile kendini kuran topluma süreklilik kazandıran halk kütüphaneleri, toplumda üretilen kültür değerlerini (her türlü sanat ve düşünce ürünlerini) toplumdan alıp yeniden topluma vermesi, toplumun iktisadi ve siyasi yaşamının yerleşikleşmesi, süreklileştirilmesi için bir ön koşul olarak karşımıza çıkmaktadır (Keseroğlu, 1989: 44).

Halk kütüphanelerinin bilgi ile ilgili işlevini, bireyin iş, meslek, okul, ev ve gündelik yaşamında gereksinim duyduğu bilginin kendisine en kısa zamanda ve istediği kapsamda sunulması olarak açıklanabileceğini belirten Yılmaz (1996a: 9), bilginin hem eğitimin hem de kültürün hammaddesi olduğu göz önüne alındığı taktirde halk kütüphanesinin bilgi ile ilgili işlevinin öneminin daha anlaşılır olacağını vurgulamaktadır.

Boş zaman kavramı, "kişinin mesleksel, ailesel ve toplumsal ödevlerini yerine getirdikten sonra özgür iradesiyle girişebileceği dinlenme, eğlenme, bilgi ve becerilerini geliştirme, toplum yaşamına gönüllü olarak katılma gibi bir dizi uğraşıları gerçekleştirdiği zaman" olarak tanımlanmaktadır (Tezcan, 1993: 10). Halk kütüphanelerinin birbirinden bağımsız gibi görünen dört farklı işlevini gündelik hayatta iç içe yaşayan bireyler açısından yapmış olduğu değerlendirmesinde Yılmaz (1996a: 10), insan yaşamında özellikle bireylerin kültürel açıdan geliştirilmesinde, boş zaman kavramı ve bu zaman diliminde yapılan faaliyetlerin yerinin çok önemli

olduğunun altını çizmekte ve bu nedenle halk kütüphanelerinin ise boş zamanlarla ilgili olarak sağladıkları materyal, verdikleri hizmetler ve gerçekleştirdikleri kültürel etkinliklerle bu konuda önemli işlevler yüklenmekte olduğunu savunmaktadır.

Halk kütüphaneleri amaçları bakımından değerlendirildiğinde, temel amacın toplumun tüm kesimleri tarafından çok amaçlı ve en üst düzeyde etkili ve verimli bir şekilde kullanılmasının olduğunu söylemek mümkündür. IFLA (1986: 58), çok genel olarak, halk kütüphanelerinin amacını "insanların, fikirlerini oluşturmaya yaratıcı ve eleştirici yeteneklerini, değerlendirme güçlerini geliştirmeye yardımcı olmak" şeklinde belirlemiştir.

Halk kütüphanesi, insanlığın bilgi ve kültürdeki başarısını değerlendirmede sürekli ve ömür boyu devam eden bir süreç olan evrensel eğitime demokrasinin duyduğu inancın uygulamalı bir göstergesidir. Halk kütüphanesi, dinlenme ve eğlenme için kitaplar sağlayarak, öğrenciye yardım ederek ve güncel teknik, bilimsel ve sosyolojik bilgi sağlayarak insan ruhunun canlandırılması ile ilgilenmektedir (Campbell,1988: 212).

Halk kütüphaneleri, verdikleri hizmetler ve gerçekleştirdikleri etkinliklerle toplumsal değişme ve gelişmeye katkıda bulunan kurumlardır. Halk kütüphaneleri, toplumsal değişime katkıda bulunurken, kendileri de bu değişimden doğrudan etkilenen ve işlevselliklerini sürdürebilmek için bu değişimin gerektirdiği yenilikleri yerinde ve zamanında gerçekleştirmek zorunda olan kurumlardır (Yılmaz, 1999a: 29).

Sonuç olarak işlevleri ve amaçları gereği halk kütüphanelerinin toplumun tüm bireylerine eşit olarak hizmet verme sorumluluğu vardır denilebilir. Bu nedenle halk kütüphaneleri bireylere yeni ufuklar kazandırmanın ve bireysel gelişimlerine katkı sağlamanın yanı sıra kendileri de varlıklarını sürdürebilmek için sürekli gelişmek zorundadırlar.

II.1.2. Halk Kütüphaneleri Tarihçesi

II.1.2.1. Dünyada Halk Kütüphaneleri

Doğuş ve gelişim sürecinde toplumsal koşulların belirleyiciliğinin belirgin biçimde gözlendiği halk kütüphanesinin, bir gereksinim olarak doğduğu ve dolayısıyla tarihin ürünü olduğunu söylemek mümkündür. Rönesans ve onun parçası olarak reform ve hümanizm ve ardından gelen aydınlanma, toplumsal yaşama biçimine dönüşmüş bu düşünce yapısını değiştirerek halk kütüphanesinin doğuş koşullarını yaratmıştır (Usherwood, 1997: 144; Yılmaz, 1999b: 561).

Genelde kabul gören bir gerçeğe göre kütüphane kurumunun şehir kültürünün bir ürünü olduğu söylenebilir. Halk kütüphanelerinin ekonomik ve sosyal gelişmeler sonucu ortaya çıktıkları ve 200 yıllık bir geçmişleri olduğu öne sürülmektedir. Sürecin uzunluğunun tartışılır olmasına karşın, modern halk kütüphanesinin vatanının İngiltere ve çıkış döneminin de 19. yüzyıl olduğu konusunda genelde bir kabul ediş söz konusudur (Sessa, 2003: 2379; Shera, 1974: 245; Yılmaz, 1999b: 546).

Halk kütüphaneleri yasası ilk defa 1850 yılında İngiltere de ortaya çıkmıştır. Bu, modern ilk halk kütüphanelerinin ortaya çıkması ve yasayla kurulmuş olması açısından önemli bir noktadır. Bu yasanın çıkması ciddi bir reform niteliği taşımaktadır. İngiliz halk kütüphanesi sisteminin dünyanın en eski halk kütüphanesi sistemi olması gerçeği 21. yüzyılda istenilen gelişmelerinde gerçekleşeceği inancını vermektedir (Chirgwin, 1988: 1; Prospects for British...., 1976: 72; Sessa, 2003: 2381; Shepherd, 1993: 15).

Yukarıda verilen tanımları ve bilgileri değerlendiren Yılmaz (1999b: 548) ilk halk kütüphanelerinin yasal dayanak temelinde, bu yasada belirtilen sağlam vergi desteği ile ve yerel yönetimlerin sorumluluğunda herkese ücretsiz hizmet felsefesi ile ortaya çıktığını belirtmektedir.

II.1.2.2. Ülkemizde Halk Kütüphaneleri

Cumhuriyet öncesi dönem Türk Kütüphaneciliği, yaygın ve çok yönlü bir toplumsal girişim olan vakıf olgusunun bir sonucudur. Osmanlı İmparatorluğu döneminde ilk kütüphaneler, medreseler ve vakıflar bünyesinde kurulmuştur (Soysal, 1998a: 34). Genel anlamıyla vakıf, bir mülkü kamu yararına sürekli olarak tahsis etmek anlamında kullanılmaktadır (Büyük Türkçe Sözlük, 2001: 1361).

Osmanlı Devleti'nin kuruluşundan itibaren sosyal ve kültürel müesseseler ülkenin çeşitli yerlerinde kurulmaya başlanmış ve sayısız cami, medrese v.b. vakıf eserleri yaptırılmıştır. Kütüphanelerde bunların arasında yerini almıştır. Kütüphanelerin vakıf müesseseleri içinde önemli bir yeri vardır. Kütüphaneler

genellikle vakfının adı ile anılmaktadır. Bu dönemdeki kütüphanelerin çoğu sadece dini kitaplardan oluşan küçük koleksiyonlara sahipti. Bu kütüphanelerde personel olarak ise daha çok kitapların muhafazası ve korunması için 'Hafız-ı Kütüb' adı verilen kişiler çalışıyordu (Erünsal, 1999: 235-236).

Türk kültür hayatında önemli yeri olan kütüphaneler Osmanlı İmparatorluğu zamanında, 1826 yılında Evkaf Nezareti'nin kuruluşuna kadar, yüzyıllar boyu çeşitli özel vakıfların yönetiminde gelişimlerini sürdürmüşlerdir. Kendi özel vakfiyelerindeki hükümlere göre yönetilen kütüphaneler ve verilen kütüphane hizmetleri 1869 yılında devletin yükümlülüğü altına alınmıştır. Bu da aynı yıl Maarif Nezareti'nin kurulması ve 'Maarif-i Umumiye Nizamnamesi'nin yürürlüğe girmesi ile gerçekleşmiştir. 1884 yılında da Devlet eliyle kurulan ilk kütüphane olan 'Kütüphane-i Umumi-i Osmani', bugünkü adıyla Beyazıt Devlet Kütüphanesi hizmete açılmıştır (Halk ve Çocuk ...., 1991: ix). Ancak Baysal (1991: 53), Osmanlı İmparatorluğunun bütün toplumsal kuruluşları ile birlikte yıkılmaya başlamasından sonra, kütüphanelerinde hem örgüt hem de içerik olarak çöküş dönemine girmiş olduklarına değinmektedir.

1923 yılında Türkiye Cumhuriyeti'nin ilanından sonra gerçekleştirilen yenileşme hareketleri kütüphanecilik alanında da kendini göstermiştir. Cumhuriyet yönetimi ile birlikte kütüphaneler ve kütüphanecilik açısından önemli gelişmeler kaydedilmiştir. 1924 yılında yürürlüğe giren 'Tevhid-i Tedrisat Kanunu' ile bütün vakıf kütüphaneleri Milli Eğitim Bakanlığı'na devredilerek yönetimleri Kütüphaneler Müdürlüğü'ne bırakılmıştır. Çağdaş anlamda ülkemizde kütüphanecilik alanındaki

çalışmalar Cumhuriyet dönemi ile birlikte başlatılmıştır. Bu dönemde yurtdışına kütüphanecilik eğitimi görmek üzere gönderilen kişiler, ülkemizde kütüphane kültürünün ve kütüphanecilik mesleğinin yerleşmesine ve gelişmesine öncülük etmişlerdir (Atılgan, 1995: 11; Keseroğlu, 2000: 94; Soysal, 1998a: 37; Üstün, 2000: 19).

Ülkemizde halk kütüphanesi kavramının kullanılması ilk kez Cumhuriyet dönemiyle birlikte ortaya çıkmıştır. Ancak halka ücretsiz kütüphane hizmeti verilmesi çok daha eski tarihlerde bazı vakıf kütüphaneleri aracılığıyla sağlanmaktaydı. Cumhuriyet döneminde kurulan pek çok kütüphane, bugünkü kimi halk kütüphanelerinin çekirdeğini oluşturmuştur (Halk ve Çocuk...., 1991: ix; Soysal, 1998a : 34).

Cumhuriyet döneminde Türk Kütüphaneciliği açısından yapılan ilk önemli girişim, bu dönemde Hars Dairesi Müdürlüğü görevinde bulunan Dr. Hamit Zübeyr Koşay tarafından, İstanbul ve Anadolu'daki kütüphaneleri göz önünde bulundurarak, 1925 yılında hazırlanmış olan rapordur. Koşay (1960: 36), raporunda mevcut durumu şu şekilde belirtmiştir.

> "1925 yılında Türkiye Cumhuriyeti'ni oluşturan 64 il ve 395 İlçeden, 45 il merkezi ve 366 ilçede herkese açık kütüphane yoktur. İstanbul kütüphanelerinde yüz binlerce kitap bulunmasına karşılık bütün Anadolu'da en çok 60-70 bin cilt kitap bulunuyor. Bunlar çok yüksek müzelik değeri olan eserler olmakla birlikte, günün okuma gereklerini karşılamaktan uzaktırlar. Genellikle iki üç yüzyıl önceki İslam skolastik biliminin damgasını taşıyorlar. Bu gibi eserlere sarıklı ulema sınıfının kütüphanesi ve binalara da cami ve tekkelerin tamamlayıcı bir bölümü olarak bakabiliriz. Eldeki kütüphanelerden eski uygarlığımızı inceleyecek bilginlerle dindar insanlar yararlanacaklardır. Çağın gereklerini karşılayacak kütüphaneleri yeniden kurmak zorundayız".

Koşay, bu raporunda yapılacak işleri özetleyerek halk kütüphanesi bulunmayan illerde kütüphaneler açılması gerektiği ve ilçe ve bucaklarda da açılacak bu tür kütüphanelerin eğitim amaçlarına yönelmesi gerektiğine değinerek, bunlara bağlı gezici kütüphanelerde olması gerektiğinin önemini vurgulayarak ilk etapta yapılması gerekenleri belirtmiştir (Koşay, 1960: 38-39). H.Z. Koşay tarafından yazılan bu raporun önemini Baysal (1991: 56) Cumhuriyet döneminde, daha ilk adımda kütüphane konusuna gerçekçi, sağlam ve çağdaş bir yaklaşımın sağlanmış olduğunu belirterek dile getirmektedir.

Tevhid-i Tedrisat Kanunu ile Maarif Vekaletine bağlanan kütüphaneler, 1960 yılından sonra halk kütüphanesi olarak örgütlenmişlerdir. Cumhuriyet döneminde çeşitli adlarla kurulan kütüphaneler önce Maarif Vekaleti dolayısıyla Milli Eğitim Bakanlığı, bugün ise Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı olan bu kütüphanelerin hepsinin adı 1960 yılında, Kütüphaneler Genel Müdürlüğünün kurulması ile, "Halk Kütüphanesi" olmuştur. Bu örgütlenme neticesinde halk kütüphanelerinin nitelik ve niceliklerine bir ivme kazandırılmıştır (Atılgan, 1995: 15).

Bugün ülkemizde halk kütüphaneleri T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü'ne bağlı olarak hizmet vermektedirler. Ülke genelinde, 2005 Aralık ayı itibariyle 1237 Halk Kütüphanesi, 49 Müstakil Çocuk Kütüphanesi ve 14 Yazma Eser Kütüphanesi ile toplam 1300 birim ve 62 Gezici Kütüphane ile halk kütüphanesi hizmeti verilmektedir (KYGM, 2005 Aralık ayı verileri).

Dünyada halk kütüphaneciliği alanındaki gelişmelere rağmen bugün hala ülkemizde bir 'Halk Kütüphaneleri Yasası' mevcut değildir. Halk kütüphanelerinde her yönden daha verimli bir hizmet sunulabilmesi için acilen bir halk kütüphaneleri yasasına ihtiyaç vardır. Özellikle kamu reformu yasası taslağı ve halk kütüphanelerinin yerel yönetimlere devri gündemde iken böyle bir yasanın ne denli önemli olduğu açıktır.

II.1.3. Halk Kütüphanelerinin Önemi

Halk kütüphaneleri, kütüphane türleri içinde belirli bir özelliğe sahiptir. Halk kütüphanelerinden herkes yararlanabilir, bu nedenle, toplum hayatımızın bölünmez bir parçası ve her çeşit çalışmalarımızda başvuracağımız en önemli bir kaynak durumundadırlar. Halk kütüphaneleri, toplumun bütün kesimlerinin ortaklaşa yararlanmasına açıktır. Halk kütüphanelerini, her yaştan ve her meslekten insanların yetişmesine, kültürlerini geliştirmelerine olan katkılarından dolayı, halkın üniversiteleri olarak da tanımlamak mümkündür (Ersoy, 1983: 1).

Halk kütüphanelerinin önemi konusunda, UNESCO Halk Kütüphanesi Bildirgesinde "bilgiye yerel geçiş kapısı olan halk kütüphanesi, yaşam boyu öğrenme, bağımsız karar verme ve bireyin ve toplumsal grupların gelişmesi için temel bir ortam sağlar" vurgusu yapılmaktadır (Unesco Public Library Manifesto, 1995: 66).

Keseroğlu (1989: 184), halk kütüphanelerinin, resmi eğitim dışında ve onu tamamlayan bir özellik taşırken, aynı zamanda bir 'kültür evi', 'kültür merkezi' olduğunu belirtmekte ve sanayileşmiş ülkelerde halk kütüphanelerinin birer bilgi merkezi olmak yolunda çalışmakta olduklarına dikkati çekmektedir. Bir başka ifadeyle, halk kütüphaneleri, toplumların sosyal, kültürel, ekonomik ve teknik alt yapılarına bağlı olarak farklı amaçlarla ve daha ayrıntı düzeyine işlev görmektedir.

Kütüphane - toplum ilişkisinin kurulmasında ve bilinçli bir politika izlenerek bir bilgi toplumu yaratmanın, yaşamboyu öğrenmenin sağlanabileceği ilk merkez halk kütüphaneleridir. Halk kütüphanelerinin toplumun kültürel kalkınmasında oynadığı rol günden güne büyümektedir ve artık halk kütüphaneleri toplum yaşamının vazgeçilmez bir parçası olmuştur. Üstün'ün de (2000: 46), belirttiği gibi bugün gelişmiş ülkelerde halk kütüphaneleri, toplumun her türlü sorunlarının tartışıldığı ve bu sorunlara çözümler aranan yerler olarak toplumla iç içe olan kuruluşlardır.

Kütüphanenin aranan ve istekle karşılanan bir kurum olması için, halk kütüphanesinin toplum yaşamındaki olumlu etkisini en üst düzeye çıkarma yolları aranmalıdır. Halk kütüphanelerinin öneminin anlaşılabilmesi konusunda hedefimiz sadece halk kütüphanesi kullanıcıları değil, kütüphaneyi kullanmayan ve/veya kullanamayan bireyler de olmalıdır. Halk kütüphanelerinin kullanımı açısından toplumsal bilinci uyandırabilmek ve yerleştirebilmek son derece önemlidir. Halk kütüphanelerinin toplumsal öneminin bireylerin bilinçlerine yerleştirilebilmesi açısından, mevcut kullanıcı potansiyelinin yanında, halk kütüphaneleri dışlanmış

gruplar ve engellilere de hizmet sunabilen birer eğitim-kültür merkezi haline getirilmelidir (Halk Kütüphaneleri Bildirgesi, 2004; Üstün, 2000: 134).

Halk kütüphanelerine her anlamda yapılan yatırımlar sonuçlarını uzun vadede, gelecekte gösterecektir. Yani halk kütüphanelerine yapılan yatırımlar, bir anlamda geleceğe yapılan yatırımlardır. Bu konuyla ilgili Ersoy'un görüşü, (1983: 4) "halk kütüphanelerine yapılan yatırımlar, eğitim – öğretim yatırımları gibi, meyvesini geç ve güç verir" şeklindedir.

Bir ülkede halk kütüphanesi kullanımında gerçekçi bir değerlendirme ölçütünün, üye sayısı olduğu söylenebilir. Halk kütüphanesi istatistiklerinden, bu kütüphanelerin kullanıcı ve üye sayılarının yıllar itibariyle düştüğü görülmektedir. Bunun başlıca nedenlerinden biri, halk kütüphanelerinin değişen dünyada toplumun isteklerini karşılamaktan uzaklaşması, ikincisi ise bu kütüphanelerin yeni teknolojilerden faydalanamamasıdır (Halk Kütüphaneleri Bildirgesi, 2004). Bu konuyla ilgili olarak Üstün (2000: 134), kütüphanelerin kendi kullanıcı çevrelerini kendileri kazanmak zorunda olduklarını ve halk kütüphanesinin görevlerinden bir tanesinin de halkı kendi sorunlarına sahip çıkabilecek düzeye getirmek olduğunu savunmaktadır.

Halk kütüphanelerinin örgün, yaygın ve yaşam boyu eğitimi desteklemekle birlikte, özellikle topluma okuma alışkanlığının kazandırılması, ulusal ve evrensel kültürün, dolayısıyla sanatın tanıtılması ve benimsetilmesi konularında da önemli görevler üstlendiğini belirten Sağlamtunç, son yıllarda, halk kütüphanelerinde bilinen

hizmetlerin dışında, pek çok değişik alanda verilen hizmetler sayesinde toplumla halk kütüphanelerinin son derecede kaynaşmasının sağlandığının hatta artık halk kütüphanesinin toplumun vazgeçilmez bir öğesi haline getirildiğinin altını çizmektedir (Sağlamtunç, 1994: 108; Sağlamtunç, 1997a: 32).

Halk kütüphaneleri gerekli her açıdan desteklenmeli, ihtiyaç duyulan halk kütüphaneleri yasası bir an önce çıkarılmalıdır. Özellikle ülkemiz halk kütüphaneleri kullanıcılarının genel yaş ve eğitim düzeyi göz önüne alındığında, okul kütüphaneleri ile işbirliği içerisinde olmanın ne denli önemli olduğu açıktır.

Sonuç olarak halk kütüphaneleri sayılan bu nitelik ve gerekliliklerinden dolayı hem ülkemizde hem de dünyada toplumsal önemlerini koruyacaklar ve bilgi dünyasının vazgeçilmez kurumları olma özelliklerini sürdüreceklerdir.

II.2. Halk Kütüphanesi Hizmetleri ve İşlevleri

Halk kütüphaneleri, bulundukları coğrafik bölge içerisinde her yaştan ve her eğitim düzeyinden kullanıcı gruplarına karşılıksız olarak hizmet vermekle yükümlüdürler.

Halk kütüphanesi hizmeti; halk kütüphanesinin organizasyon veya yönetimsel denetimini değil, işlevlerini veya verimini ifade eden genel bir tanımdır (Halk Kütüphaneleri....., 1992: 9). Sefercioğlu'na (1999b: 102) göre ise halk kütüphaneleri ve hizmetleri, toplum hayatının asla ihmal edilemez ve vazgeçilemez 'kamu hizmeti'

kurumlarıdır. Kamu hizmeti, genel ve ortak toplumsal gereksinimleri karşılamak üzere devletin, öteki kamu tüzel kişilerinin ya da bunların denetim ve gözetimi altında özel girişimcilerin yürüttüğü sürekli etkinliklerdir; ulaşım, eğitim, kültür ve sağlık gibi alanları kapsar (Ana Britannica, 1994: 31). Kamu hizmetinin işlevsel ya da maddi öğesi, aynı zamanda onun dolaysız amacını da oluşturan, halkın önemli ortak gereksinimlerinin karşılanması olgusunu içeren 'kamu yararı'dır. Hizmetin kamu hizmeti olarak adlandırılabilmesi için, varlığında şunlar yer almalıdır.

1- Hizmetin kamu yararına ve kamuya sunulmuş olması,
2- Hizmetin kamu tüzel kişilerince veya bunların denetiminde özel kişilerce sunulması,
3- Hizmetin kamu hukuku hükümlerine uygun olması (Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, 2000: 27).

Ülkemizde halk kütüphanesi hizmetleri T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü'ne bağlı olarak verilmektedir. 19.08.1982 tarih ve 17789 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 'Halk ve Çocuk Kütüphaneleri Yönetmeliği'nde kütüphanelerde verilecek olan hizmet çeşitleri üç ana bölüme ve her biri de kendi içinde alt bölümlere ayrılmıştır. Bunlar aşağıdaki başlıklar halinde verilmektedir.

1. **Yönetim Hizmetleri:** Kütüphane hizmetlerinin planlanması, örgütlenmesi, koordinasyonu, yönetimi ve kontrolü ile birlikte, kütüphane personelinin mali ve özlük işleri gibi hizmetleridir. Bu

hizmetler, kütüphanelerin bir devlet veya kamu kuruluşu olarak yürütmesi gereken genel hizmetlerdir.

2. **Teknik Hizmetler:** Kütüphane materyallerinin seçimi, sağlanması, kataloglanması, sınıflandırılması ve rafa yerleştirilip okuyucu yada kullanıcıya hazır hale getirilmesi işlemlerini kapsayan hizmetlerdir.

3. **Okuyucu Hizmetleri (Kullanıcı Hizmetleri):** Kütüphaneden okuyucuların en geniş bir biçimde yararlanmasını sağlayan işlemlerin tamamıdır. Buna kütüphane koleksiyonunun okuyucuya en iyi şekilde sunulması, tanıtılması, okuyucu-kütüphane, kütüphane-çevre ilişkilerinin iyi olması, kütüphanenin eğitici ve kültürel faaliyetleri girmektedir (Halk ve Çocuk Kütüphaneleri Yönetmeliği, 1982).

Bu çalışmada ele alınacak olan 'kullanıcı' kavramı ile ilişkili olarak 'Halk ve Çocuk Kütüphaneleri Yönetmeliği'nde okuyucu hizmetleri (kullanıcı hizmetleri) ana başlığı, üç alt başlığa ayrılmıştır:

i. Müracaat Hizmeti,
ii. Okuyucu Rehberliği,
iii. Ödünç Verme İşleri.

Yönetmelikte 'okuyucu hizmetleri' olarak adlandırılan 'kullanıcı hizmetlerini' Yılmaz (1996a: 11-13), altı temel başlıkta incelemektedir. Bu başlıklar aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

1. Ödünç verme hizmetleri,
2. Danışma hizmetleri,
3. Çocuklara verilen hizmetler, (Çocuk kütüphanesi hizmetleri)
4. Özel hizmetler,
5. Kültürel hizmetler,
6. Gezici kütüphane hizmetleridir.

Kütüphaneler, hizmet verdikleri birey ya da grupların gereksinimlerini baz alarak en iyi şekilde hizmet vermeye çalışırlar. Bu alt başlıkta genel hatlarıyla tanımladığımız halk kütüphanelerinin hizmet ve işlevlerini, bunu izleyen alt başlıklarda ayrıntısıyla izlemek ve değerlendirmek mümkün olacaktır.

II.2.1. Bilgi Hizmetleri Açısından Halk Kütüphaneleri

Halk kütüphaneleri, kullanıcılarının bilgi gereksinimlerini karşılayarak onlara bilgi sağlamak gibi anahtar bir görev üstlenmişlerdir. Bilgide meydana gelen hızlı gelişmeler, hizmetlerinde çeşitlenmesini ve gelişmesini gerektirmektedir. Kullanıcıların zamanlarının kısıtlılığı, bilginin en kolay ve en hızlı şekilde sunulması gibi etkenler göz önüne alındığında bilgi hizmetlerinin ne denli önemli olduğu açıktır.

Halk kütüphanesi hizmetleri, genel bir milli eğitim ve kültür hizmetleri planının bir parçası olarak kabul edilir. Bunların dünya çapında gerçekleştirilmesi, bütün vatandaşların bilgiye açık bir şekilde ulaşımının devletçe sağlanması uygulamasına geniş çapta imkan verir (Campbell, 1998:1). Halk kütüphaneleri diğer

kurum ve kuruluşlarla işbirliği içerisinde, bilgi hizmetlerini en üst düzeyde vererek toplumsal ve ekonomik kalkınmayı desteklemektedirler.

Sağlamtunç'un (1997b: 49-50), halk kütüphanelerinde bilgi hizmetlerinin içeriği ile UNESCO Halk Kütüphanesi Bildirgelerini ilişkilendirerek yapmış olduğu bilgi hizmetleri tanımı aşağıda yer almaktadır.

> "Halk kütüphanesinin üstlendiği görevin enformasyon çalışmalarının, okur yazarlık öğrenme girişimlerinin desteklenmesini, eğitim ve kültüre ilişkin hizmetleri kapsadığı görülmektedir. Bu hizmetler kısaca, her yaş için okur yazarlık öğrenimi etkinliklerini ve kampanyalarını desteklemek, katılmak, en küçük yaşlardan başlayarak çocuklarda okuma alışkanlığının yaratılması ve güçlendirilmesi, her bireyin yaratıcılığının geliştirilmesi, her düzeyde yaygın ve örgün eğitimin desteklenmesi, kültürel mirasın tanıtımı ve korunması çalışmaları, sanat eserlerinin, toplumun kültür mozaiğinin tanıtımı ve sevdirilmesi, sözlü edebiyat örneklerinin korunması ve desteklenmesi, her vatandaşa yöreyle ilgili her tür, yaşamını kolaylaştıracak bilginin verilmesi, yörede bulunan resmi ve özel kurumlara, sivil toplum örgütlerine enformasyon hizmetlerinin ulaştırılması, kullanıcıların enformasyon erişim ve bilgisayar kullanımı becerilerinin geliştirilmesi için olanakların sunulması vb. gibi hizmetlerdir".

Bilgi sağlamak ve bilgi hizmeti sunmak açısından halk kütüphanelerinin üzerlerine düşen rolleri aşağıdaki şekilde belirtmek mümkündür:

- Bilgiye her düzeyde erişim sağlama,
- Yerel toplulukla ilgili bilgi toplama ve diğer kurumlarla işbirliği içinde bu bilgiye erişimi sağlama,
- Her yaştan insanı, bilginin ve ilgili teknolojinin kullanımı konusunda eğitme,
- Kullanıcıları uygun bilgi kaynaklarına yöneltme,
- Engelli insanların bilgiye özgürce erişimini sağlamak için fırsatlar sunma,

- Bilgiyi herkes için erişilebilir kılarak ve böylece bilgi zengini ile bilgi yoksulu arasındaki uçuruma köprü oluşturarak bilgi dünyasına bir geçiş işlevi görme (Halk Kütüphanesi Hizmeti....., 2004: 65).

Halk kütüphaneleri, hem amaçları hem de taşımış oldukları evrensel misyon gereği toplumun tüm kesimlerinin ihtiyaçlarına cevap vermek zorundadırlar. Bilgide meydana gelen gelişmeler, kullanıcı sayısının artması vb. gibi nedenlerden dolayı halen var olan hizmetlere uygun başka yeni hizmetlerin eklenmesi kaçınılmazdır. Halk kütüphanelerinde verilen hizmetler açısından, halk kütüphanelerinin kullanım amaçlarını açıklamakta fayda vardır. Söz konusu amaçları Keseroğlu (1989: 47-48), göre şu şekilde belirlemiştir:

1. Kişiler arasında hiçbir ayrım gözetmeden kapılarını toplumun bütün bireylerine açmak,
2. Kolay girilebilir olmak,
3. Kimse üstünde bir baskı yapmadan hizmet vermek,
4. Kişilerin bilgi, kültür ve eğitim gereksinimlerini karşılamak,
5. Halkı eğitmek. Kişinin kendi kendini eğitmesi için bütün konularda güncel ve gerçek bilgiler sağlamak,
6. Yerel, ulusal, uluslararası sorunlarla ilgili her türlü kayıtlı görüş ve düşünceyi tarafsız ve dengeli biçimde halka ulaştırmak,
7. İnsan ruhunun dinlenmesi, zevk duyması, yenilenmesi ve mutluluğu için fırsat eşitliğinin varolduğu demokratik toplum kavramını geliştirmek,

8. Toplumun ekonomik, endüstriyel, bilimsel, eğitsel ve kültürel yönleriyle ayakta tutulması niteliğine katkıda bulunmak,
9. İnsanlığın deneyimlerini, kültürel kalıtlarını kitaplar ve kitap dışı belgeler biçiminde kullanıma sunmak, bilgi ve düşünce akışının aktarımını sağlamak,
10. Öbür kütüphane türleri ve eğitim kuruluşları ile işbirliği içinde olmak, halka açık olmak nedeniyle tüm ulusal kaynakları yeterince kullanmak,
11. Hizmetini karşılıksız vermek,
12. Boş zamanların olumlu yönde gelişmesine katkıda bulunmaktır.

Aslan (1998: 307), kütüphanelerin bilgi hizmeti sunmada rolünün büyük ölçüde bilgiden yana varsıl olanla yoksul olan arasındaki uçurumu kapamaya ve bu yoldan vatandaşları güçlendirmeye yönelik olduğunu belirtmektedir.

Halk kütüphanelerinin hizmet için bulundukları toplumda, kütüphaneyi kullanmayan ve ihtiyaçları sezilip, belirlenip hazırlanmadıkça kütüphaneleri belki de hiçbir zaman kullanmayacak olan pek çok insan vardır. Halk kütüphanelerinde verilen hizmetler devamlı olarak çoğaltılmalı ve tanıtılmalıdır. Böylece insanlar kütüphanelerin kendilerine nasıl yardımcı olabileceğini kavramaya başlayacaklardır. Halk kütüphanelerinin yeni hizmetler vermeye başlamasına neden olan etkenler şunlardır (Halk Kütüphaneleri...., 1992: 15-16):

1. Giderek çeşitleri artmakta olan iletişim araçları ve onların tanıtım ve çoğaltma metotlar geliştirmek,
2. Kütüphane koleksiyonlarını en geniş ölçüde kullanma isteği ve konferanslar, sergiler ve yayımlar aracılığı ile okuyucunun ilgisini çekmek,
3. Topluma en geniş ölçüde enformasyon hizmeti sağlamak için, kütüphanenin enformasyon işlevini tutarlı bir şekilde geliştirmek,
4. Halk kütüphanelerinin toplumla bütünleşmesini sağlayabilmek için, kişi ve grupların ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılması ve daha yaratıcı bir değerlendirme ile katkıda bulunmak,
5. Toplum ile kütüphane arasındaki sıkı bağın değerinin kavranmasını sağlamak,
6. Kütüphane binalarından çeşitli toplum hizmetleri için en geniş ölçüde yararlanılmasını sağlamak.

Özellikle gelişmiş ülkelerde halk kütüphaneleri yaşamın vazgeçilmez bir unsuru olmuşlardır. Bireysel (şiddet, madde bağımlığı vb.) ve toplumsal (işsizlik, politika, yerel bilgiler vb.) konularda hem kullanıcılara hem de bu konularla ilgili kurumlara hizmet vererek bilgi hizmetlerinde öne çıkmaktadırlar.

Kütüphanecilik bilimi açısından, bilgi hizmetleri zaten verilmekte olan danışma hizmetlerinin gelişmiş bir şekli olarak ifade edilebilir. Bilgi hizmetlerinde verimliliği sağlamak ve kullanıcı gereksinimlerini karşılayabilmek önemlidir. Kullanıcıların çeşitli sorunları olduğu (fiziksel engeller, zaman kısıtlılığı, eğitim durumu vb.) göz önüne alındığında toplumun büyüyen bilgi gereksinimlerini

karşılayabilmek, zamanında verimli ve etkili hizmet sunabilmek açısından bilgi hizmetlerinin önemi açıktır. Kütüphane hizmetlerine sağlanan bütün yatırımların en üst düzeyde çıktısı kullanıcı gereksinimlerinin karşılanmasıyla elde edilir.

II.2.2. Öğrenme Hakkı ve Halk Kütüphaneleri

Halk kütüphaneleri, eğitimin her birey için bir hak, sorumluluk ve gelişme aracı olarak algılanması sonucu doğmuş kurumlardır (Yılmaz, 1999b: 561). Halk kütüphaneleri ekonomik nedenler, fiziki şartlar veya yokluklar nedeniyle eğitim alamamış yada eğitimini yarım bırakmış kişilerin bireysel ve toplumsal gelişimlerine katkılarından dolayı önemli bir öğrenim ve eğitim merkezi olarak nitelendirilirler. Bu konuda halk kütüphaneleri özellikle örgün eğitim kurumlarıyla birlikte iş birliği içerisinde olmalı ve bu kişilerin her türden bilgi gereksinimlerini karşılamalıdırlar. Halk kütüphanelerinin önemli kaynaklarından birinin de eğitimsel işlevi olduğu unutulmamalıdır. Toplumsal bütünleşmeyi sağlamak, halkın bilgi ve kültür gereksinimlerini karşılayabilmek ve yükseltebilmek açılarından Halk kütüphaneleri birer 'Açık Öğrenim Merkezi' veya 'Sürekli Öğrenim Merkezi' niteliği taşımak zorundadırlar. Yani halk kütüphaneleri sayısal olarak çoğalmak yerine, halkla bütünleşmiş olmalıdırlar (Sağlamtunç, 1987b: 70; Üstün, 2000: 34).

Öğrenme ve bilme hakkı bireylerin demokratik bir hakkıdır. Zaten halk kütüphaneleri IFLA (1986 : 57), tarafından demokratik özelliklere sahip bir kurum niteliğinde tanımlanmıştır. Bu tanımda, halk kütüphaneleri eğitim, kültür ve bilgi için demokratik bir kuruluş olarak ifade edilmiştir. Aynı zamanda ülkemizde Avrupa

Birliği'ne uyum sürecinde atılmış olan önemli adımlardan biri de 'Bilgi Edinme Hakkı Kanunu'nun kabul edilmiş olmasıdır. 09.10.2003 tarihinde kabul edilen 4982 sayılı kanunun 4. maddesinde 'Herkes bilgi edinme hakkına sahiptir' ibaresi yer almaktadır.

Kullanıcıların halk kütüphaneleri aracılığıyla öğrenme hakkı değerlendirilirken 'halk eğitimi' konusu da göz ardı edilmemelidir. Halk eğitimi, yetişkin halka, ilgi alanları ve istekleri doğrultusunda bilgi ve beceri kazandırarak çevrelerini değerlendirebilmeleri ve sorunlarına sahip çıkabilmeleri için yardımcı olmak amacındadır. Eğitim sistemi içinde halk eğitiminin yeri, örgün eğitimden daha az anlamlı değildir. Ekonomik, siyasal, toplumsal ve kültürel alanlarda değişmeyi sağlayabilecek, halkın değişen dünyaya uyum sağlamasına yardımcı olacak bir özelliğe sahiptir (Üstün, 2000: 1).

Halk eğitimi hizmetleri ve halk kütüphaneleri ortak bir amaç içerisindedir. Bu iki kuruluşun çalışmalarının işbirliğinin ve koordinasyonun sağlanabilmesi için her iki kuruluşun da toplumsal eğitim alanındaki sorumlulukları belirlenmelidir. Halk kütüphaneleri, eğitim sisteminin yanında, bireylerin kendi ilgi alanlarına göre gelişme imkanı sağlaması, onlara ihtiyaç duydukları bilgi ve kaynakları sağlaması açısından toplum - kütüphane ilişkisini en iyi biçimde oluşturabilen ve bu bağı koruyabilen kütüphane türüdür. Üstün'ün, (2000: 25) günümüzde halk kütüphanelerinin, uğraşılarının büyük bir bölümünü, geleneksel kütüphaneler gibi arşivleme ve koruma çalışmalarından çok, yararlandırma ve eğitim çalışmalarına ayırmakta olduklarına ilişkin düşünceleri bu görüşü destekler niteliktedir. Toplumsal

ve teknolojik gelişmeler ile bilgide meydana gelen gelişmeler artık kişilerin eğitimleri sırasında kazandıkları mesleki, kişisel ve toplumsal bilgi ve becerilerinin çoğunun hızla geçerliliklerini yitirmelerine neden olmaktadır. İşte bu noktada halk kütüphaneleri; kaynaklarını, hizmetlerini ve hatta kendilerini yenilemek ve kullanıcıların eğitim ve öğrenme konularındaki taleplerini karşılamak zorundadırlar.

Kütüphane kullanıcılarının eğitim ve öğrenme hakları ile ilgili olarak her bireyin, ister kültürel zenginleşme için, ister bir sorunu çözmek, ya da bir engeli pratik bilgilerle aşmak, ya da boş zaman hobilerini geliştirmek için olsun, yansız olarak kendi gereksinimini karşılayacak bir eğitim programını izleme özgürlüğüne sahip olduğunu kabul etmek gereklidir. Bireylerin en doğal hakları olan kütüphane kaynaklarını kullanarak bir çatıyı aktarabilecek, arabasını tamir edebilecek, bahçeyi düzenleyebilecek, matematik bilgilerini yenileyebilecek ya da bir işe girmek için sınava hazırlanabilecek donanıma sahip olmaları mümkündür (Üstün, 2000: 32-33).

Toplumsal gelişimin önünü açacak demokratik kuruşlardan biri olan halk kütüphaneleri, sunmuş oldukları önemli kamu hizmetleri ile varlıklarını ve önemlerini günden güne arttırmaktadırlar. Buraya kadar eğitim ile olan ilişkisini tanımladığımız halk kütüphaneleri etkin ve verimli bir hizmet verebilmek için eğitim kurumları ile sürekli işbirliği içinde olmalıdırlar. Eğitimin yaşamboyu süren bir olgu olmasından hareketle halk kütüphaneleri bireylerin hayatlarında çok küçük yaşlardan itibaren yer etmelidir. Vatandaşların eğitim ile ilgili bilgi ihtiyaçlarına cevap verebilmek açısından halk kütüphanelerine büyük görevler düşmektedir.

II.2.3. Halk Kütüphaneleri ve Okuma Alışkanlığı

Halk kütüphaneleri ve okuma alışkanlığı arasındaki ilişkiyi ortaya koymadan önce literatürde okuma alışkanlığına yönelik yapılmış olan tanımlara yer vermekte fayda vardır. Bu tanımlardan bir tanesi Bamberger'e aittir. Okuma kavramını aklın gelişmesine kendi başına büyük katkı yapan çok düzeyli bir zihinsel işlem olarak tanımlayan Bamberger (1990: 1), okumanın çeşitli gelişme aşamalarından oluşan karmaşık bir süreç olduğunu belirtmektedir.

Okuma eylemi, toplumsal yaşamın kaçınılmaz gerekliliklerinden biridir. Okuma bireyin anlama, kavrama gücünü geliştirir ve bilgi dağarcığını geliştirir. Yani bu anlamıyla okuma eylemi öğrenmenin temel aracı olma durumundadır.

Okumanın, dil ve kişiliği sistematik olarak geliştiren en etkili araçlardan biri olduğuna dikkati çeken Pirlibeylioğlu (1993: 59), maddi değerlerin ön plana çıktığı, psikolojik ve toplumsal bir kargaşanın yaşandığı günümüzde okumanın ve kitapların daha da önem kazandığından ve çok sayıda insanın okumasının bir ihtiyaç haline geldiğinden söz etmektedir. Bugün bütün uluslar kendi toplumlarına bu alışkanlığın kazandırılması mücadelesini vermektedirler. Az okuyan bir toplum olarak bundan kurtulabilmek ve sağlıklı bir kuşak yaratabilmek, çocuklarımıza okumayı sevdirmekle, onlara okuma alışkanlığını kazandırmakla mümkündür.

Yılmaz (1993: 25) Staiger'den alıntıladığı toplumsal, kültürel, eğitimsel, ekonomik ve zamansal etkenler dahilinde değerlendirdiği okuma nedenlerini şu şekilde sıralamaktadır:

- Adet veya alışkanlık olduğu için,
- Zaman geçirmek için,
- Görev duygusunu dindirmek için,
- Güncel olayları kavrayabilmek için,
- Anlık bir kişisel doyum için,
- Günlük yaşamın pratik gereksinimlerini karşılayabilmek için,
- Profesyonel ve mesleki bilgileri sürdürmek ve geliştirmek için,
- Hobi olduğu için,
- Kişisel gelişim için.

Okuma alışkanlığı ise; bireyin okuma eylemini, bir gereksinim ve zevk kaynağı olarak algılaması sonucu, yaşam boyu sürekli ve düzenli bir biçimde ve eleştirici- irdeleyici bir nitelikte gerçekleştirmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Yılmaz, 1993: 30). Okuma alışkanlığı bireysel, toplumsal ve kültürel kalkınmanın ilk ögelerindendir. Aynı zamanda okuma alışkanlığına sahip bir kişinin kütüphaneleri daha çok kullanacağı ve kütüphane kullanma alışkanlığı olan kişilerin de daha çok okuyacağı genel olarak kabul gören bir durumdur.

Okuma alışkanlığının düzeyinin nasıl belirleneceğini ortaya koymak amacıyla yaptığı değerlendirmede Yılmaz (1998: 244), bir toplumun okuma alışkanlığı düzeyinin, aynı zamanda, bilginin toplumsallaşma düzeyinin en somut göstergelerinden birisi olduğunu ve bu toplumsallaşmanın ise bilginin organik bir gereksinim olarak kültürel dokuya yerleşmesi ve toplumun gelişme için temelli bir güç elde etmesi anlamına geldiğini belirtmektedir.

Okuma eyleminin gerek bireysel gerekse toplumsal olmak üzere iki önemli yararı vardır. Bireysel yararları açısından okumanın bireye katkı sağladığı pek çok alan vardır. Bunlar arasında dil, düşünce, eğitim, kişilik, başarı, kazanç ve güç sayılabilir. Okuma öncelikle bireyler arasında fırsat eşitliği sağlamaktadır. Bunun sonucu olarak ise eğitimde ve meslek hayatında kişilere yeni ufuklar kazandırır. Öte yandan okuyan bireyler kendilerini ve çevrelerini sorgulayarak toplumsal ve ekonomik hayata katkıda bulunurlar.

Okumanın toplumsal olarak değerlendirilecek en önemli yararı bireylerin toplumsal hayata katılmalarında en önemli araç olmasından ileri gelmektedir. Okuma alışkanlığı kazanmış bireylerin toplumsal hayatta daha başarılı olduğu gözlemlenmektedir. Yapılan araştırmalar okuma alışkanlığı ile ekonomik gelişme, suç oranları, eğitim hayatının devamlılığı ve iş hayatında başarılı olma ve/veya olmama arasında büyük bir bağ olduğunu ortaya koymaktadır.

Çapar ve Gürdal (2001: 409), okuryazarlık kavramını tanımlarken bireyin çevresine uyum sağlama sürecinde, karşılaştığı sorunları görmesi ve çözmesi, karar vermesi için bilgiye erişme ihtiyacı duyduğunu ve eriştiği bilgiyi değerlendirmek üzere okuma yazma yeteneklerini, bilgi merkezlerini ve bilginin kayıtlı bulunduğu ortamları, bilgi akışına destek olan teknolojiyi kullandığını belirtmektedirler.

Okuma eylemi, temel ve işlevsel olmak üzere iki farklı şekilde değerlendirilmektedir. Temel okuryazarlık, kısaca bireyin adını soyadını yazıp

okuyabilmesi; işlevsel okuryazarlık ise, bireyin adını soyadını bir işin gerektirmesi nedeniyle okuyup yazması olarak tanımlanabilir (Yılmaz, 1993: 29). Diğer bir tanıma göre işlevsel okuryazarlık; bireyin, yaşamı boyunca okuma-yazma yeteneklerini, çevresine etkin bir biçimde uyum sağlamak üzere kullanmasıdır (Çapar ve Gürdal, 2001: 408). Bir bireyin işlevsel okuryazar durumuna gelebilmesi için, okuma yazma becerisini yaşadığı toplumun isteklerine cevap verebilecek düzeyde kullanabilmesi gerekmektedir.

Okuma alışkanlığının ilk basamağını temel okuryazarlık ikinci basamağını ise işlevsel okuryazarlık oluşturur. Yani okuma alışkanlığı kazandırılması için temel okuryazarlık ve işlevsel okuryazarlık arasında güçlü bir bağ vardır. Gelişmiş ülkelerde, gerek temel okuryazarlık gerekse okuma alışkanlığının kazandırılmasında ve geliştirilmesinde halk kütüphaneleri önemli görevler üstlenmişler ve büyük başarılar elde etmişlerdir. Okuma alışkanlığının kazandırılmasında üç önemli dönemin; çocukluk, gençlik ve yetişkinlik; üç toplumsal kurumun da, aile, okul ve çevre olduğu ve üç birey türü olan aile, öğretmen ve arkadaş çevresinin okuma alışkanlığını doğrudan etkilediği belirtilmektedir (Yılmaz, 1993: 32,76).

Okuma yazmayı bilmemek, işlevsel okuryazarlığı oluşturamamak ve okuma alışkanlığını yerleştirememek bir ulusun çağdaşlaşabilmesi konusunda önemli bir engel olarak gözükmektedir. Okuryazarlık ve okuma alışkanlığı kullanıldıkça gelişecek ve güçlenecek olgulardır. Çağdaş bir toplum yaratma sürecinde en önemli yapıtaşlarından birisi okuma alışkanlığının toplumda yaygınlaştırılmasıdır. Burada en önemli görev sağlayacakları kaynaklar ve düzenleyecekleri etkinlikler (okuma kampanyaları, yarışmalar ve kurslar vb.) ile halk kütüphanelerine düşmektedir.

Verilen bu örnekler neticesinde halk kütüphanelerinin de okuma alışkanlığı kazandırılmasında ki payı yadsınamaz. Gerek yaygın gerekse örgün eğitim olsun, eğitim kurumları kütüphanelerden ayrı düşünülemez. Kütüphaneler, özellikle halk kütüphaneleri, bir anlamda okulların bilgiye ulaşma laboratuarları olarak nitelendirilirler. Okumanın küçük yaşlarda kazanılan ve geliştirilen bir alışkanlık olduğu düşünülürse bu konuda halk kütüphanelerinin okullarla, ebeveynlerle işbirliği yapması son derece kaçınılmaz bir gerekliliktir. Bu konuda birçok toplumsal kuruluş arasında işbirliği olması gerektiğini vurgulayan Pirlibeylioğlu (1993: 60), bu kuruluşları şu şekilde sıralamaktadır:

- Kreşler, çocuk yuvaları
- Sağlık ocakları
- Okullar
- Halk eğitim merkezleri
- Basın – yayın organları (Bölgesel ve Ulusal)
- Sivil toplum kuruluşları ve Vakıflar
- Hastaneler
- Hapishaneler
- Kitapçılar ve yayın evleri
- Yazar ve şairlere ait mesleki örgütler.

Okuma alışkanlığının yaşam boyu sürecek bir etkinlik olması nedeniyle, toplumsal açıdan da son derece önemli olan bu konuda, halk kütüphaneleri diğer kütüphane türleriyle de işbirliği içerisinde olmalıdır. Okuma alışkanlığının kazandırılması konusunda Yılmaz (1989: 53), mevcut sorunların çözümü niteliğinde

bir dizi unsurun gerekliliğinden bahsetmektedir. Söz konusu unsurlar arasında şunlar yer almaktadır:

1. Devletin sürekli bir politikası,
2. Bir organizasyonun gerekliliği ve geniş işbirliği,
3. Kütüphanelerin bu konudaki büyük önemi,
4. Özel okuma materyallerinin gerekliliği,
5. Sistemci, köklü çözümler içeren ve uzun süreli bir bakış açısı.

Halk kütüphaneleri, özellikle okuma alışkanlığının kazandırılması konusunda çok önemli bir sorumluluğa sahiptir. Okuma alışkanlığının oluşturulması, kazandırılması ve sürdürülmesinde, halk kütüphanelerinin taşıdıkları evrensel misyon gereği sorumlulukları çok büyüktür. Toplumun bu konudaki gereksinimlerini karşılamak konusunda halk kütüphaneleri; halkla ilişkiler programları, sosyal ve kültürel etkinlikler ve okuyucu taleplerini karşılayacak nitelikte koleksiyonlara sahip olarak önemli bir açığı kapatabilirler. Öncelikle halk kütüphaneleri her açıdan çağdaş özellikler taşımalıdırlar. Halk kütüphaneleri okuma nedenlerini çoğaltmalı ve geliştirmeli, okumama nedenlerini ise yok eder bir tutum izlemelidirler.

Üstün (2000: 77), bu konudaki görüşlerini, halk kütüphanelerinin amaçları gereği ve toplumu eğitim ve bilgi düzeyi açısından eşitliğe doğru götüren bir işlevi olmasından dolayı okuryazarlık konusunun halk kütüphanelerinin gündeminde sürekli canlı kalması gereken bir olgu olduğunun altını çizerek belirtmektedir. Sonuç olarak halk kütüphanelerinin asıl amacı; kitapların okunması, okumanın alışkanlık

haline dönüştürülmesi ve bu alışkanlığın yaşamboyu sürdürülmesinin sağlanması olmalıdır denilebilir.

II.2.4. Yaşamboyu Öğrenmede Halk Kütüphanelerinin Rolü

İçinde bulunduğumuz yüzyıl bilgi toplumu çağıdır. Bilgi toplumu, hem bilginin üretilmesi, yayılması/dağıtılması ve kullanılması sürecini hem de bilginin üretim sürecine katılımını ön görmektedir. Yaşamboyu öğrenme bilgi toplumlarının vazgeçilmez bir öğesidir.

Bilgi toplumu olmanın yolu bilgiyi üretmek, sorgulamak, işlemek ve yeni bilgiler üretmekten geçer. Bilgi toplumları yaşamboyu öğrenme becerilerine sahip bireylere ihtiyaç duymaktadırlar. Yani bireylerin öğrenmeyi bir yaşam tarzına dönüştürmeleri gerekmektedir (Aslan, 2004; Akkoyunlu ve Kurbanoğlu, 2002: 124).

Geleceğin toplumu çoğu zaman ‘öğrenen toplum’ olarak nitelendirilmiştir. Ekonomik gelişmenin sağlanabilmesi için sürekli öğrenmenin gerekli olduğuna inanılmaktadır (Bamberger, 1990: 3). Öğrenme ise etkin bir süreçtir ve öğrenmeyi geliştirmek devamlı bir çabayı gerektirmektedir.

Celep ve Çetin (2003: 118), öğrenmenin çeşitli ortamlarda, farklı düzeylerde meydana geldiğini ve pek çok yaklaşımdan yararlandığını belirtmektedirler. Buna göre bireysel öğrenmenin ortaya çıkışı aşağıdaki unsurların varlığı ile gerçekleşir:

- Merak,

- Sorun çözme,
- Risk alma,
- Varolan davranış ve
- Anlayışı zorlama üstüne odaklanır.

Bu yolla varolan bilginin uyarlandığını ve yeni bilginin üretildiğini belirten Celep ve Çetin (2003: 118), öğrenmenin gelecekteki eylemleri, somut deneyimler, gözlem ve yansıtma, kavram ve genellemeler oluşturma, kavramları test etmeye dayalı olduğunu vurgulamakta ve bireysel öğrenme sürecinin, bilginin paylaşımı ile hızlanarak çoğaldığını savunmaktadırlar.

Yaşamboyu öğrenme kavramı, çocukluk dönemindeki öğrenmeden başlayan, resmi öğrenmenin bütün düzeylerini, yetişkinlik dönemi boyunca süren bağımsız öğrenmeyi ve uzaktan eğitimi de kapsayan bir öğrenme çeşidi olarak ifade edilmektedir. Yaşamboyu öğrenmeyi, öğrenmenin belirli bir zaman dilimine, belirli yaşlara ve belirli kurum ve kuruşlara bağlı olmadığı yani onlarla sınırlandırılamayacağı şeklinde de tanımlamak mümkündür. Yaşamboyu öğrenme gereksiniminde; kişisel gelişim, mesleki çeşitlilik ve gelişim ile toplumsal gelişim yer almaktadır.

Yaşamboyu öğrenme süreci, hangi yaştan, sınıftan veya cinsiyetten olursa olsunlar, bir eğitim programına kayıtlı olup, bu programla ilgili özel gereksinimleri olan ve eğitim programları için destek isteyenlerden, herhangi bir eğitim programını izlemeksizin becerilerini geliştirmek isteyen veya yaşamlarının herhangi bir döneminde, herhangi bir nedenle sertifika veya diploma almak isteyenlere uzanan bir

yelpazede yer alan tüm insanların gereksinimlerine yanıt verir (Pulman ilkeleri..., 2004: 86).

IFLA'ya göre yaşamboyu öğrenmenin yararları şu şekilde tanımlanmaktadır:[*]

> "20. yüzyıl boyunca eğitim ve bilgi kişisel bir hak olarak kabul edilmiştir; birey için eğitim ve öğrenim kişisel gelişimi için ve daha zengin bir yaşama giden yoldur. Bundan da öte, genel eğitim düzeyinin yükselmesi, ekonomik büyümenin ve istihdamın bir ön koşuludur" (The Role of Public....., 2000; Pulman ilkeleri..., 2004: 86).

Bilgi toplumunda ekonominin bilgiye dayalı olması, hızlı değişim ve iletişim ve enformasyon teknolojilerinin sunduğu olanaklar eğitim politikalarını etkilemektedir (Yaşamboyu Öğrenme...., 1998). Yaşamboyu eğitim ve öğrenim artık sadece okullarda edinilen bilgi ve beceri ile sınırlı kalmamalıdır. Bu konuda, bireylere öğrenmenin önemi ve gerekliliği ile bunun bir ömür boyu sürecek bir eylem olduğu bilincinin verilmesi gerekmektedir. Toplumlarda özellikle ekonomik ve sosyal gelişmenin sağlanması için bireylere yaşamboyu öğrenme anlayışının benimsetilmesi gerekmektedir. Bu da eğitim kurumlarının yanı sıra kütüphanelerinde bu sürece aktif katılımlarını gerektirir. Bilgiyi paylaşmanın ve kullanmanın ilk adımı olan halk kütüphanelerinin bu sürece etkin katılımı yaşamboyu öğrenmenin temelinde yatan bir unsurdur. Halk kütüphaneleri, yerel ve bağımsız öğrenme süreçlerinde bireylere destek olmalı ve onlara çeşitli olanaklar sağlamalıdırlar.

Aslan (2000: 235), yaşamboyu öğrenmenin işlevselliği konusunda Avrupa Birliği üye ülkelerindeki uygulamaları değerlendirirken, yüksek öğrenim kurumlarının, ya da okulların kütüphaneleri çevre halkına da hizmet vermeye yönelirken, halk kütüphanelerinin ev ödevlerine özel yardım programları

[*] Ayrıca bakınız. www.ifla.org

geliştirdiğini, yaşamboyu öğrenme merkezlerinin kimilerinin üniversite, kimilerinin halk kütüphanelerinde ya da bambaşka bir kuruluş bünyesinde yer aldığını belirtmektedir. [1]

Halk kütüphaneleri, yaşamboyu öğrenme sürecinde üzerlerine düşen sorumluluğu yerine getirmelidirler. Bu amaç doğrultusunda nitelikli, becerikli ve başarı sahibi insanların sayısının artırılmasına yardımcı olabilecek yeni ve yaratıcı hizmetler sunmak zorundadırlar. Yaşamboyu öğrenme sürecinde halk kütüphanelerinin, kendi hizmet ve kaynaklarını daha verimli kullanabilmeleri için gerekli unsurlara aşağıda yer verilmektedir (Pulman ilkeleri....., 2004: 90).

- Öğrenme ve eğitime yardım eden destekleyici ve yaratıcı ortamlar,
- Yeterli çalışma yerleri,
- Tarafsız ve yardımsever personel,
- Her çeşit e-faaliyetlere aktif katılım için erişim noktaları,
- Bilgi teknolojileri kullanımında eğitim ve destek,
- Bilginin düzenlenmesi ve değerlendirilmesi,
- Fiziksel ve sanal bilgi ortamlarına ve öğrenme kaynaklarına serbest erişim şeklinde belirtilebilir.

[1] "2000'li yıllarda bilgi hizmetleri". (Panel) Küreselleşme Avrupa Birliği ve Bilgi Hizmetleri: 36. Kütüphane Haftası Bildirileri içinde (222-268) Ankara: TKD: 235s.

II.2.5. Kamu Hizmetlerinden Yararlanma ve Halk Kütüphanesi İlişkisi

Kamu hizmeti, genel ve ortak toplumsal gereksinimleri karşılamak üzere devletin, öteki kamu tüzel kişilerinin yada bunların denetim ve gözetimi altında özel girişimcilerin yürüttüğü sürekli etkinliklerdir. Ulaşım, eğitim, kültür ve sağlık gibi alanları kapsar (Ana Britannica, 1994: 31). Kütüphaneler genel olarak toplum için hizmet üretmeyi amaçlayan kuruluşlardır. Kütüphane hizmetleri aynı zamanda bir kamu görevidir. Zaten halk kütüphaneleri de toplumun tüm kesimlerine eşit hizmet verme hedefi ile kurulmuş kurumlardır.

Toplumsal bir bilgi ve cazibe merkezi haline gelmek için, kendileri de değişen ve gelişen kurumlar olan halk kütüphaneleri, vatandaşların her türden bilgi gereksinimlerini karşılayacak hizmetler sunmalıdırlar.

Bu hizmetler arasında yerel ve ulusal nitelikte olmak üzere genel bir çerçevede aşağıdakileri saymak mümkündür:

- Bölgesel kültürel etkinlikler,
- Havayolu, tren ve otobüs saatleri,
- Kanuni ve resmi işlemler,
- Halk eğitimi hizmetleri,
- Seçim ve politika kampanyaları,
- Hava durumu ve yerel bilgiler,
- Sinema, konser, sergi gibi her türden faaliyetler.

Halk kütüphaneleri, toplumla daha çok bütünleşmiş olmaları ve taşıdıkları misyon gereği diğer kütüphane türlerinden farklı bir karakterdedirler. Tüm toplumun eğitim, kültür ve bilgi gereksinimlerini karşılamak sorumluluğunu taşımaktadırlar. Bulundukları coğrafya içerisinde yerel bilgi merkezi olma niteliğindedirler. Adlarında geçen 'halk' sözcüğünü, bir anlamda vatandaş kelimesi ile ilişkilendirirsek bu kütüphanelerin toplum için taşıdığı önemi açıkça ifade etmiş olabiliriz.

Bu konunun önemini Sağlamtunç (1997b: 55), halk kütüphanelerinin yerel bilgi merkezi (Community Information Centre) olma özellikleri ile tüm vatandaşlara gündelik sorunlarında ve bilgi gereksinimlerinde her açıdan bilgi sağlamaları gerektiğini belirtmekte ve ülkemizde de bu konuda yapılacak olan çalışmaların - değerlerinin fark edilmesi açısından- toplumun halk kütüphanesi anlayışını değiştireceğini savunmaktadır.

Sözü edilen 'yerel bilgi merkezi' olma yolunda, üzerinde durulması gereken bir konuda kütüphane – toplum arasındaki ilişkilerin kuvvetlendirilmesine örnek olarak Büyük Britanya'da görülen Vatandaş Danışma Büroları'nın (Citizen Advice Bureaux) halk kütüphaneleri ile bütünleşmeleridir. Zaman zaman bu büroların halk kütüphanesi çatısı altında kurularak, halk kütüphanesi ile bütünleştiği ve yerel bilgi hizmetleri veren etkili bir servis olarak örgütlendiği görülmektedir. Bu bürolarda yabancılara, eğitimi yetersiz olanlara, alt sınıftan bireylere ve işsizlere vb. her konuda istenilen her türlü bilgi ve belgenin verilmesine çalışılmaktadır (Chirgwin, 1988: 2; Sağlamtunç, 1987a: 24; Sağlamtunç, 1994: 89; Üstün, 2000: 26).

"Halk kütüphaneleri, bilgiye özgürce ve hiçbir ücret ödemeden erişimin her zaman savunucusu olmuşlardır. Kendilerini şimdiden, geleneksel rollerinin ötesine taşımaktadırlar. Kütüphanelerin, toplum belleğinin depoları olmalarının yanı sıra toplum merkezleri de olmaları anlayışı artık pek çok ülkede bir gerçekliktir. Kilit erişim kurumları olarak halk kütüphaneleri, demokratik katılımcılığı destekleyecek yeni bilgi toplumu teknolojilerine dayalı hizmetlerin geliştirilip sunulması için oluşacak yerel toplumsal ortaklıkların ve girişimlerin içinde merkezi olarak yer almalıdırlar." (Pulman ilkeleri..., 2004: 34,38). Halk kütüphaneleri, özellikle yerel ve ulusal hükümet bilgilerine, plan ve programlarına (yasa, yönetmelik, meclis kararları vb.) vatandaşların erişebilmeleri konusunda yol gösterici olmalıdırlar.

Atılgan (2003: 384), vatandaşlık hakları gereğince bireylerin bilgi hizmetlerinden yararlanabilmeleri için halk kütüphanelerinin üzerine düşen sorumlulukları şu şekilde sıralamaktadır:

- Kendi bünyelerinde bulunan veya başka kuruluşlarla bilgi içeren tüm kaynakları, halkın hizmetine sunarak bilgi edinme özgürlüğü ve vatandaşların bilgilenme hakkını hiçbir karşılık beklemeden kullandırmak,
- Eğitim ve kültür kurumlarıyla işbirliğine giderek, halkın kolay ve ucuza erişemediği kaynaklarında verimli kullanımını sağlayarak ulusal kaynakların herkes tarafından kullanılarak verimin artmasını desteklemek,
- Yerel, ulusal ve uluslararası her türlü bilgi içeren belgeleri tarafsız ve dengeli bir biçimde halka ulaştırarak, onların bilinçlenmesi ve

bilgilenmesini sağlayarak vatandaşların bilgi ihtiyaçlarını karşılamaktadır.

Halk kütüphaneleri, toplumun her türlü sorunlarının tartışıldığı ve bu sorunlara çözümler aranan yerler olarak toplumla iç içe olan kuruluşlardır. Özellikle iş bulma, resmi işlemler gibi toplumsal konularda görev yaptıkları görülmektedir. Halk kütüphaneleri toplum belleğinde yer edindikleri süre içerisinde vatandaşların bilgilenme gereksinimlerini en üst düzeyde karşılayabilirler. Halk kütüphanelerinin, vatandaşları kendi sorunlarına sahip çıkabilecek bir düzeye getirmekle de görevli olduğu bilinmelidir. Kullanıcıda, kütüphane ve bilgi gereksinimi bilinci oluşturulmalı ve sorunları olduğunda kütüphaneyle, kaynaklarla çözümleme biçiminde bir ilişki geliştirilmelidir (Üstün, 2000: 46,134). Bu konuda en kilit görev, her ne kadar zor şartlar altında hizmet verseler dahi halk kütüphanecilerine düşmektedir.

Halk kütüphanelerinin daha iyi yapılanmaları ve Avrupa kütüphaneleri düzeyinde hizmet sunabilmeleri ile ilgili olarak, Halk Kütüphaneleri Bildirgesinde (2004), şu ifade kullanılmaktadır:

> "Kendileri de demokratik kurumlar olan halk kütüphanelerinin Türkiye'de demokrasi ve yurttaşlık bilincinin güçlenmesine katkıda bulunma işlev ve olanakları kabul edilmelidir. Halk kütüphanelerinin çok kültürlülüğün ve sivil toplumun gerçekleşmesine katkıda bulunmasının önündeki engeller kaldırılmalıdır".

Çocuklular, yaşlılar ve özürlü bireylerin yönetimle olan mesafelerinin azaltılması, resmi dairelerle ilgili hizmetlerin verilmesi gibi gerekçelerle halk kütüphanelerinin vereceği vatandaşlık bilgisi hizmetlerinin önemi açıktır. Halk kütüphaneleri için genel olarak toplumun belleği nitelemesi yapılmaktadır. Taşımış

oldukları bu çok önemli misyon gereği halk kütüphaneleri, vatandaşların geçmiş ve gelecek arasında kuracakları köprüye katkıda bulunmalıdırlar.

II.2.6. Fırsat Eşitliği ve Halk Kütüphaneleri

Halk kütüphanesi hizmetleri yaş, din, dil, cinsiyet, ırk ve sosyal statü gözetmeksizin herkesin bilgiye eşit fırsat erişimi doğrultusunda temellenmiştir. Halk kütüphaneleri düşünce özgürlüğünün benimsenmesi, fırsat eşitliğine imkan tanıması gibi nedenler ile demokrasinin toplumun her kesimine yerleşmesine yardımcı olarak, gelişmiş ülkelerde modern vatandaşlık anlayışının temel taşlarından birini oluşturmaktadır (Sağlamtunç, 1997a: 31; Suadien, 2003: 382; Zipkowitz, 1996: 66).

Yılmaz (1999b: 556), fırsat eşitliği ve halk kütüphanesi ilişkisini şu şekilde değerlendirmektedir:

> "Eğitimde fırsat eşitliği, herkese ücretsiz hizmet veren halk kütüphanesinin yokluğunda sağlanmazdı ve hala sağlanamaz. Dolayısıyla, eğitim (özellikle halk eğitimi) ile halk kütüphanesi arasında yaşamsal bir ilişki söz konusuydu. Düşünce hayatının eğitime yansıyan bu dönüşümlerine koşut olarak bu dönemde halk kütüphanesi öncülleri ve bunların özellikle herkese parasız ve hizmet vermemelerinin eksikliği nedeniyle halk kütüphaneleri doğmaya başlamıştır."

Kendileri de demokratik kurumlar olan halk kütüphanelerinin, bireylerin eğitim, kültür ve bilgi konularındaki gereksinimlerini karşılayarak demokrasi kültürünün toplumda yerleşmesine olanak sağlayacağını belirten Sağlamtunç (1994: 149), halk kütüphanelerinde sunulan hizmetler ile çeşitli bilgilerle donanmış olan

bireylerin kendilerini yönetecek olan kişileri bilinçli olarak seçebileceğini savunmaktadır.

Halk kütüphanelerinin fırsat eşitliği sunmasının önemi konusunu vurgularken Atılgan (2003: 384), düşünen ve üreten bir toplum oluşturmada toplumsal bir kilit görevi üstlenen halk kütüphanelerinin düşünce özgürlüğü ve fırsat eşitliğinin yaratılmasının temel unsurlarından biri olduğunu belirtmektedir.

Bilgi varsılı ile yoksulu arasındaki uçurum büyük kaygı kaynağıdır ve halk kütüphaneleri bu uçurumun kapanması için fırsatlar yaratmaktadır. Bilgiye dayalı küresel ekonomik düzenin öğrenen insanı olan öğrenen birey, basılı ve elektronik kaynaklara erişebilmek için her zaman olduğundan daha fazla halk kütüphanelerine gereksinim duyacaktır (Aslan, 1998: 306).

Halk kütüphaneleri, fırsat eşitsizliği oluşturmamak için, hangi nedenlerle olursa olsun kaynaklarını düzenli ve verimli kullanamayan, verilen hizmetleri alamayan ve materyallerini kullanamayan kullanıcılarına (engelliler, yabancılar, yaşlılar vb.) özel hizmetler ve materyaller sağlamalıdırlar (Halk Kütüphaneleri Bildirgesi, 2004).

Halk kütüphaneleri, bireylerin her türden bilgi gereksinimlerini karşılayabilmek için çeşitli hizmetler sunmanın ötesinde fiziksel mekanlar olarak da kolay erişilebilir yerlerde olmalıdırlar. Unesco Halk Kütüphanesi Bildirgesi, halk kütüphanelerinin kütüphaneye gelemeyen bireylere, ‘outreach’ olarak adlandırılan ve pratikte kütüphanenin kullanıcının ayağına gitmesi olarak tanımlayabileceğimiz hizmetleri ulaştırması gerektiğini vurgulamaktadır (Unesco Public Library

Manifesto, 1995: 66). Bu kapsamda verilecek olan hizmetler ise şu şekilde sıralanmaktadır:

- Okuryazarlık programlarının geliştirilmesi,
- Bireylerin eğitim ihtiyaçlarının karşılanması / desteklenmesi,
- Yaşlılara ve emeklilere verilen danışmanlık hizmetleri,
- Bireylere çalışma yetilerini geliştirici programlar sunulması,
- Yaşama dair beceri (life-skill) programlarının geliştirilmesi,
- Çocuk bakımı eğitimi,
- Alternatif eğitim programlarının desteklenmesi (Gericke, 1998: 26).

Gerçek ve potansiyel kullanıcıların iş, çalışma ve eğitim ile ilgili zamansızlıkları göz önüne alınarak, belirli yerlerde belirli saatlerde hizmet veren kütüphaneler açılmalı ve bazı kütüphaneler geç saatlere kadar hizmet vermelidir. Bu, toplumda bireyler arasında fırsat eşitliği dengesinin kurulabilmesi açısından yadsınamaz bir gerçekliktir.

Halk kütüphanesi hizmetleri bir anlamda genel olarak halk eğitimi ve kültür hizmetlerinin bir parçası şeklinde değerlendirilmektedir. Örgün ve yaygın eğitim kurumlarının yanı sıra halk kütüphaneleri de, eğitim ve kültür konusunda bireylere yapacakları katkılar ile toplumdan dışlanmış olan gruplara (yabancılar, azınlıklar vb.) iş olanakları sunulmasında ve onların bireysel gelişimleri noktasında önemli sorumluluklar üstlenmişlerdir. Zaten halk kütüphaneleri eğitim şansı bulamayan bireyler için bir eğitim kurumu olarak görülmekte ve "halk kütüphaneleri halkın üniversiteleridir" tanımı yapılmaktadır (Ersoy, 1983: 1).

Sonuç olarak; ülkemizin bir bilgi toplumuna dönüşmesi isteniyorsa kuşkusuz burada en büyük rollerden birisi de, bireyler arasındaki eğitim ve bilgi uçurumunun kaldırılabilmesi açısından, halk kütüphanelerine düşmektedir. Bunun da temel gerekçesi olarak 'herkese eşit hizmet verilmesi' ilkesi gösterilebilir.

II.2.7. Toplumsal Bütünleşme Açısından Halk Kütüphaneleri

Halk kütüphaneleri, toplumsal yaşamın, ilişkilerin ve gereksinimlerin sonucu olarak ortaya çıkmış; amaç ve işlevlerini ise içinde bulundukları tarihsel ve toplumsal koşulların biçimlendirdiği kurumlardır (Yılmaz, 1996b: 360). Halk kütüphanelerinin amaçlarını ise kısaca toplumun tüm kesimlerine gereksinim duydukları bilgiyi eşit ve ücretsiz olarak sunmak şeklinde belirtmek mümkündür.

Ortaya çıkışları ve amaçları göz önüne alındığında halk kütüphaneleri için bir anlamda toplumun kendisine ait bir kurumdur diyebiliriz. Yani kütüphanelerin varolması için gereken beş unsurdan biri olan kullanıcılar için aynı zamanda kütüphanelerin sahipleridir denilebilir. Demokratik özellikleri ve toplumsal bütünleşmeyi sağlama amaçları göz önüne alındığında, örgütlenme yapıları ve hedeflenen kullanıcı grubu açısından bilgi gereksinimi olan herkesin en kolay ve rahat ulaşabileceği kaynaklar halk kütüphaneleridir.

Toplumsal bütünleşmenin sağlanabilmesi açısından, halk kütüphaneleri din, dil, yaş, ırk, milliyet ve eğitim durumu gözetmeksizin yediden yetmişe herkese eşit ve ücretsiz hizmet verdikleri için hizmet politikalarını ve amaçlarını, çok geniş kapsamlı belirlemek ve hizmet uçlarını yaymak zorundadırlar (Atılgan, 2003: 381).

Çeşitli nedenlerle (nüfus, bina yetersizliği, ekonomik yetersizlikler vb.) sistematik örgütlenme içerisinde bir halk kütüphanesine sahip olmayan bölgelerde halk kütüphanesi hizmetleri kullanıcıların ayağına kadar gezici kütüphanelerle gidilerek verilebilir. Bu, halk kütüphanelerinin toplumla bütünleşebilmesinin ön şartıdır.

Ancak ülkemizde şu anda toplam 62 gezici kütüphane ile hizmet verilmektedir (KYGM, 2005 Aralık ayı verileri). Bu sayı, ülkemizde halk kütüphanelerinin toplumla bütünleşme açısından ne denli yetersiz kalındığının açık bir göstergesi sayılabilir.

Toplumsal bütünleşmeyi sağlayabilmek için yeni halk kütüphanesi hizmetleri geliştirilmelidir. Halk kütüphanelerini, bulundukları bölgelerde sosyal ve merkezi bir kurum haline getirmek için sivil toplum kuruluşları-STK ile işbirliği yapılmalıdır. Ayrıca halk kütüphaneleri, hizmet verdikleri bölgelerde ekonomik durumu da göz önünde bulundurarak, bilgi teknolojileri hizmetleri ve internet erişimi de sağlayarak toplumsal kaynaşmayı sağlayabilirler. Halk kütüphanelerinin mevcut kullanıcıları dışında kütüphaneyi çeşitli nedenlerle kullanamayan bireylere (etnik azınlıklar, göçmenler, engelliler, bağımlılar, hastalar, tutuklular vb.) yönelik bir politika geliştirmesi gerekmektedir (Pulman ilkeleri..., 2004: 18-21; Üstün, 2000: 132-137).

Toplumun her kesimiyle bütünleşebilmek açısından, göz ardı edilemeyecek bir kullanıcı grubu da bedensel engellilerdir. Kütüphaneye kadar çeşitli şekillerde gelebilen ancak bina içerisinde uygun olmayan fiziki şartlardan dolayı yeterli hizmet

verilemeyen bu kullanıcı grubu için kütüphane binalarında yapısal özelliklere dikkat edilmelidir.

"Halk kütüphaneleri özellikle bürokratik işlemlerin yoğun ve karmaşık olduğu ülkemizde kullanıcıların (özellikle dışlanmış grupların) resmi işlemlerinde onlara yol göstererek ve yardımcı olarak toplum üzerinde önemlerini hissettirebilirler. Toplumun bu sorunlarına çözüm getirilmesi, bilginin öneminin anlaşılmasını sağlayacaktır. Bu da doğal olarak bilgiye olan talebi uyandıracak ve bu talepte halk kütüphanelerine olan ilgiyi artıracaktır" (Sağlamtunç, 1997a: 35).

Toplumsal bütünleşme açısından üzerinde durulması gereken bir konu da halkla ilişkilerdir. Kütüphanelerin halkla bir ilişki sistemi içinde oldukları ve bu ilişkinin günden güne geliştiği açıktır. Burada istenilen, halkla bütünleşen, kullanıcının gereksinimlerine içten ve olumlu yaklaşım şeklinde bir ilişkidir (Üstün, 2000: 23). Halk kütüphanelerinde uygulanacak olan etkili bir halkla ilişkiler programı, hizmetlerin verimliliği ve sürekliliği açısından son derece önem arz etmektedir. Bu hizmetlerin özellikle kütüphanecilik eğitimi almış profesyonel meslek elemanları tarafından verilmesinin gerekliliği açıktır.

Ancak sözü edilen tüm bu hizmetlerin sağlıklı, çağdaş bir şekilde verilebilmesi ve toplumsal bütünleşmeyi sağlayabilmek açısından gerekli olan faktörler şu şekilde belirtilmektedir (Halk Kütüphanesi …..,1990: 10):

- Hizmete elverişli kütüphane binaları,
- Eğitimli, bilgili ve meslek elemanı personel,

- Her kesimden insana hitap edebilecek çeşitli formlardaki zengin bilgi kaynakları,
- Eğitici ve kültürel etkinlikler,
- Yeterli finansal kaynaklar,
- Halk kütüphaneleri yasası.

Yediden yetmişe toplumun tüm kesimlerine eşit hizmet veren kurumlar olarak tanımladığımız halk kütüphaneleri bireysel ve toplumsal gelişimin sağlanabileceği önemli merkezlerden biridir. Halk kütüphaneleri bireylerin eğitim hayatları boyunca destekleyici, eğitim hayatları bittikten sonra ise onlara tamamlayıcı nitelikte hizmet verirler. Hizmetlerini karşılık beklemeden ve kamu yararı gözeterek sunmaktadırlar. Bu nedenle halk kütüphanelerinde verilen hizmet türleri 'kamu hizmeti' olarak değerlendirilebilir. Taşıdıkları bu evrensel misyon ve önemli sorumluluklar gereği halk kütüphaneleri bireylerin yaşamboyu yanlarında yer alırlar. En önemli amaçları toplumsal kültüre ve eğitime destek olarak bireyler arasındaki fırsat eşitsizliğini ortadan kaldırabilmektir. Kütüphane türleri içerisinde halkla en çok bütünleşmiş olan kütüphane türüdür.

Daha çok bulundukları coğrafik bölgede hizmet vermekle yükümlü olan halk kütüphaneleri kültürel, eğitim, boş zamanlar konularında bireyleri geliştirmektedirler. Ancak kullanıcı olarak sadece kütüphaneye gelenler değil çeşitli nedenlerden dolayı kütüphaneye gelemeyen bireylere de hizmet sunma zorunlulukları vardır.

Halk kütüphaneleri bireylere fırsat eşitliği sunar ve toplumsal bütünleşmeyi sağlar, bireylerin yaşamboyu süren öğrenme ve eğitim gereksinimlerinin karşılanmasına yardımcı olurlar. Okuma alışkanlığının kazandırılabilmesi ve geliştirilebilmesi açılarından halk kütüphanelerinin önemi yadsınamaz.

Halk kütüphaneleri, ayırım gözetmeksizin toplumun tüm kesimlerinin bilgi gereksinimlerini karşılayan ve onların eğitim-kültür gelişmelerine katkıda bulunan kuruluşlardır. Günümüz toplum yapısında, halk kütüphaneleri bilgiye ulaşmada bireylerin ve çeşitli toplum kesimlerinin ekonomik yetersizliklerden doğabilecek 'bilgilenme hakkı'ndaki eşitsizlikleri dolayısıyla toplumsal sorunları gidermede önemli kurumlar olarak değerlendirilmektedirler.

Bu bölümde işlevleri, amaçları ve özellikleri ile tanımladığımız halk kütüphaneleri sonuç olarak, bireylerin hayatları boyunca ücretsiz olarak erişebilecekleri, onların eğitim, kültür, bilgilenme gereksinimlerini karşılayabilecekleri ve eğlenme, boş zamanlarını değerlendirebilecekleri toplumsal bir kaynaktır. Halk kütüphaneleri sadece fiziksel mekanlar olarak kalmayıp, duvarları dışına taşarak toplumsal hayatın vazgeçilemez bir ögesi olmuşlardır.

III. BÖLÜM :

HALK KÜTÜPHANELERİNDE BİLGİ GEREKSİNİMLERİ VE BİLGİYE TALEP YARATMA YÖNTEMLERİ

İçinde bulunduğumuz yirmibirinci yüzyıl, bilgi çağıdır. Küreselleşmenin yoğun bir şekilde yaşandığı bu çağda kuşkusuz en önemli güç, 'bilgi' olarak tanımlanmaktadır. Gelişmiş ve güçlü bir toplum yaratmanın anahtarı bilgidir. Bilginin yaşanılan her çağda önemini koruduğuna dikkat çeken Gürdal'a göre (1991: 116), *"bilgi; insan gücü, maddi kaynak, materyal, enerji gibi kalkınmışlık ölçütü olarak kabul edilmektedir*". Bilgi, teknoloji ile birlikte bilgi toplumunun temelini, çekirdeğini oluşturur. Bilgi toplumu olmanın yolu hem teknolojik alt yapıya sahip olmak hem de bilgiyi üretmek ve paylaşmaktan geçmektedir.

III.1. Kavramsal Tanımlama

III.1.1. Bilgi

Toplumsal bir varlık olan insanoğlu çevresinde olup biteni anlamak, bireysel gelişimini tamamlayabilmek ve hayatına egemen olabilmek amacıyla sürekli bir etkinlik içerisindedir. Yaşamını sürdürebilmesi ve kendisini geliştirebilmesi için birçok şeye gereksinim duymaktadır. Bu gereksinimlerin en önemlilerinden biri ise, bilgi gereksinimidir.

Bilgi gereksinimi'ni daha iyi tanımlayabilmek için 'bilgi' ve 'gereksinim' kavramlarını açımlamakta fayda bulunmaktadır. Uluslararası literatürde

‘information’, ‘data’, ‘knowledge’ olarak da kullanılan ancak birbirini hem anlam olarak içeren hem de birbirinden farklı olan bu kavramlar dilimizde daha genel ve yaygın bir ifade ile ***‘bilgi’*** şeklinde kullanılmaktadır. Bu çalışmada **‘information’** ve **‘knowledge’** terimlerinin karşılığı olarak **‘bilgi’** terimi kullanılacaktır.

Bilgi tanımlanması güç bir kavramdır. (Önal, 1993: 334-337) ‘Information’, ‘data’, ‘knowledge’ terimlerinin günlük dilde benzer anlamda kullanılmaları ve bu alanda standart bir tanımlamanın eksikliği ve oluşturulamaması bilgi alanındaki çalışmaları güçleştirmektedir (Meadow, 1997: 697).

Kütüphanecilik bilimi alanında ‘bilgi’, ‘bilgi gereksinimi’ ve ‘bilgi arama davranışı’ gibi kavramlar birçok kereler tanımlanmıştır. Kütüphanecilik alanında bilgiyi tanımlayan pek çok çalışmada bilginin kaydedilmiş olma özelliği vurgulanmaktadır. Öncelikle bilgi kavramını tanımlamakta fayda vardır. Literatürde yer alan kimi ‘bilgi kavramı’ (information-knowledge) tanımları aşağıda sunulmuştur.

Bilgi (information); kağıt veya herhangi başka bir ortam üzerine anlaşılabilir şekilde kaydedilen ve iletilebilen veriler topluluğudur (Harrod, 1995: 319). Bilgi (information), alıcının zihninde oluşan anlamlar yüklü bir takım semboller grubudur (Meadow, 1997: 701).

Bilgi (information) kavramı; en genel haliyle belirsizliği veya bilinmeyeni gidermek, en aza indirmek olarak tanımlanabilir (Bouazza, 1989: 145; Westbrook,

1995: 318). Case (2002: 5), bilginin (information), bireyin çevresini algılamasını değiştirdiğini ve geliştirdiğini belirtmektedir.

Beijerse'e (1999: 99), göre bilgi (knowledge), insanların etrafındaki dünyayı şekillendirme, onu sınıflandırma ve belirli biçimlerde bu dünyayı yorumlama gereksinimidir.

Gürdal (2000: 2), bilgiyi bireyin zihninde tutulan ve yalnız bireyin sahip olduğu ve/veya bilgi kayıt ortamları aracılığıyla toplumun bütün bireylerince elde edilebilen organize edilmiş, anlamlı ve ilişkili veriler bütünü olarak tanımlamaktadır.

Önal'a (1993: 331), göre insanoğlunun en büyük kaynaklarından biri bilgi, özel avantajlarından birisi de bilgiyi kullanma ve çözümleme yeteneğidir. Bilgi, karşılaşılan sorunların çözümünde, bilimsel çalışmalarda, günlük yaşamda ve diğer birçok alanda sürekli kullanılarak insanlığı etkilemektedir. Bilgi asla tükenmeyen, kendisini sürekli olarak yineleyen ve yenileyen bir süreçtir.

'Kullanıcı çalışmaları' alanında bilgi (information) dendiğinde, **fiziksel bir varlık veya fenomen** (belirli bir sürede okunan kitap sayısı, okuyucuya ulaşan süreli yayın sayısı vb. durumlarda olduğu gibi), **mesajın aktarıldığı iletişim kanalı** (sözlü bilgiye karşılık yazılı bilgi oranının ne olduğu gibi) veya ampirik yollarla belirlenmiş ve bir belge üzerinde ya da sözlü olarak iletilmiş **gerçeklere dayanan veriler** kastedilmektedir (Wilson, 1981: 3).

III.1.2. Gereksinim

'Gereksinim' kavramına gelince, "canlının yaşamını koruyabilmek, sağlıklı kalabilmek ya da olağan davranış biçimlerini sürdürebilmek için her türlü faktör ya da koşul" olarak tanımlanmaktadır (Warre, 2003: 69).

Gereksinim, bireyin zihninde oluşan ve doğrudan herhangi bir dış etkiye bağlı olmaksızın oluşan öznel deneyimlerdir (Wilson, 1997: 552). Gereksinimler, tipik olarak, düşünce ve eyleme dönüşen 'içsel motivasyon durumları' olarak da tanımlanırlar (Grunig, 1989: 209).

III.1.3. Bilgi Gereksinimi

Kütüphanecilik biliminde bilgi kavramının tanımlanması ile ilgili güçlüklere daha önce değinilmişti; bu alanda standart bir tanımlama oluşturma güçlüğü, bilgi gereksinimini tanımlarken de kendini göstermektedir.

Bilgi gereksinimi, kullanıcı çalışmalarının en çok tartışılan ve üzerinde anlaşma sağlanamayan konusudur. Bilgi gereksinimi kavramına ilişkin ilk sorun, bilgi kavramının tanımlanmasına ilişkin karmaşadan kaynaklanmaktadır. Bilgi gereksinimi tanımlanması, sınırlandırılması ve ölçümü zor bir kavramdır. Birey, içinde bulunduğu belirsiz veya şüpheli bir durumu mevcut bilgisi ile aşamadığı zaman bilgiye gereksinim duyar. Gereksinim, doğrudan doğruya her bireyin kişisel deneyiminin bir parçasıdır, yani bireye özgü bir kavramdır (Allport, 2003: 12; Uçak, 1997b: 316-317; Wilson; 1981: 3).

Literatürde bilgi gereksinimi kavramı, "bireyin bildiklerinin, kendisini hedefe götürecek yolda yetersiz kalması, tatmin edememesi durumu" olarak tanımlanmaktadır (Case, 2002: 5). Önal (1983: 342) ise, bilgi gereksiniminin yaşamın her alanında olduğunu vurgulayarak, bireylerin karar verme, araştırma, öğrenme, öğretme ve yaşamla ilgili olarak çok çeşitli amaçlarla bilgiye gereksinim duyduklarını ve kullandıklarını ileri sürmektedir.

Bilgi gereksinimi, oluştuğunda mutlaka karşılanması gereken bir dürtü halidir (Uçak, 1997b: 315; Krikelas, 1983: 6). Üstün'e (2000: 26) göre, birey kişisel, sosyal ya da işle ilgili herhangi bir sorununu çözeceğine ve mutlu olacağına inandığı durumlarda bilgi ile ilgilenir ve ondan yararlanma yolunu arar. Bilgi gereksiniminin karşılanabilmesi konusunda bireylere sonsuz ve geniş bir ufuk sunan yerler kütüphanelerdir. Gereksinim duyulan bilgilerin, bireylere yerinde ve zamanında, istenilen formda ve en ekonomik biçimde (optimum düzeyde) sunulması bilgi hizmetleri açısından son derece önemlilik arz etmektedir.

Bilgi gereksinimi;

1. Yeni bir bilgiye duyulan gereksinim,
2. Elde edilen bilginin değerlendirilmesi,
3. Elde edilen bilginin doğrulanması amaçları ile üç farklı şekilde ortaya çıkmaktadır (Wilson, 1997: 553).

Crawford (1978: 63), bilgi gereksinimlerinin, özellikle iş, ilgi alanı, karar verme, doğrulama, gelişim ve bireyin kendisini kabul ettirme isteği gibi nedenlerden doğduğunu belirtmektedir.

Yukarıdaki tanımlamalardan yola çıkarak, bilgi gereksinimi için; iş, eğitim, bireysel gelişim, ilgi alanları ve araştırma gibi alanların birinde/birden fazlasında veya tamamında, bireyin zihninde uyanan eksikliklerin fark edilmesi halidir denilebilir. Bilgi gereksinimi kişiden kişiye farklılıklılar gösteren içsel dinamiklerin etkili olduğu öznel bir süreçtir.

Bilgi edinme, bilgilenme önemli bir gereksinimdir. Soysal, bu konuda bilgi edinme sürecinin doğal bir sonucu olarak kütüphane kurumunun doğduğunu belirtmektedir. Soysal'a göre kurumlar, gereksinimler sonucu ortaya çıkar ve gereksinimin nitelik ve özelliklerine göre şekillenerek gelişirler (Soysal, 1998b: 393).

Çakın (1986 : 15), kütüphanelerin oluşturulmasında bilgi gereksiniminin ön koşul olmakla birlikte tek başına yeterli olmadığını savunmaktadır. Çakın'a göre, kütüphane hizmetlerinin gerçekleştirilmesine olanak sağlayacak desteğin söz konusu grup veya grubun sorumluluğunu elinde bulunduran kurum tarafından sağlanması gerekmektedir.

III.2. Kütüphane Kullanıcılarının Bilgi Gereksinimleri

'Aktif kullanıcı' ve 'potansiyel kullanıcı' grubu olarak betimlenen kütüphane kullanıcılarının, özellikle bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışlarına ilişkin niteliklerinin belirlenebilmesi, bir kütüphanede gereksinimlere uygun derme oluşturabilmek, etkili ve verimli bilgi hizmetleri tasarlayabilmek açısından son derece önemlidir. Bilgi sistemlerinin tasarımı ve tasarlanması, bilgi hizmetlerini etkili bir biçimde sunmak için bilgi gereksinimlerinin tanımlanması bir zorunluluktur. Toplumsal niteliklerin de ortaya çıkarılması, kullanıcılara hizmetin nasıl götürüleceğinin tespiti açısından önemlidir (Booth, 2005; Devadason and Lingam, 1996).

Toplumların kültürel ve eğitim alanındaki en önemli kurumlarından biri olan halk kütüphanelerinin temel amacı, kullanıcılarının bilgi gereksinimlerini en kısa sürede ve en uygun biçimde karşılamak olarak özetlenebilir. Fakat ülkemizdeki halk kütüphaneleri, çok çeşitli bilgi hizmetlerinin sunulması bir yana temel amaçlarını dahi yerine getirememektedirler. Bunun nedenleri arasında en önemli olanı, insanların bilgi gereksinimlerinin farkında olmamalarıdır ve/veya farkında oldukları bilgi gereksinimlerini de geleneksel olarak niteleyebileceğimiz sözlü iletişim yollarıyla gidermeleridir.

III.2.1. Bireysel Gereksinimler

Birey ile çevresi arasında sürekli bir etkileşim, bitmeyen bir ilişki söz konusudur. İnsanın iç yaşantısı ve davranışları bu karşılıklı ilişki sonucu şekillenmektedir. Toplumsal bir varlık olan insanoğlu, kendisini tanıyabilmek ve çevresi ile olan ilişkisini canlı tutabilmek amacı ile sürekli olarak bilgiye gereksinim duymaktadır. Bireysel ilgi ve merak, bilgi gereksinimin ön koşulu olup bireysel gelişimin ise özünü oluşturur.

Bireysel gereksinimler, öğrenme, bilgi edinme, beceri kazanma ve kişisel gelişimle ilgili gereksinimlerdir. Daha önce de tanımlandığı gibi bilgi gereksinimi, bireyseldir yani kişiye özgü bir durumdur. Birey içinde bulunduğu belirsiz durumu mevcut bilgisi ile aşamadığı durumlarda bilgiye gereksinim duyar. Bilgi gereksinimi kişisel, mesleki veya çevresel nedenlerden etkilenmektedir. İnsanın fizyolojik, toplumsal ve zihinsel gereksinimlerinden herhangi birisi bilgi gereksinimini başlatabilir (Niedzwiedzka, 2003; Uçak, 1997b: 317). Bilgiye gereksinim duyma durumu kişisel özellikler ile yakından ilişkilidir. Bu konuda kişisel ilgi, meraklar ve eğitim düzeyi etkili olmaktadır. Bilgi ve yaşam arasındaki etkileşim irdelendiğinde, bilginin yaşamın sürdürülmesinde temel bir zorunluluk olduğu görülmektedir.

Bireyin bulunduğu durum ile olmak istediği durum arasındaki farkın anlaşılması ile ortaya çıkan bu durum bilgi ile güçlüklerin bir dürtü halini almasıdır. Ayrıca insanların anlama, bilme, keşfetme ve merakla ilgili zihinsel gereksinimleri de vardır. İster bireysel isterse toplumsal nedenlerden kaynaklansın insanın

öğrenme, düşünme, planlama ve bilme gibi gereksinimlerini kapsayan zihinsel gereksinimleri de fizyolojik ve psikolojik gereksinimler kadar önemlidir ve bireysel gereksinimler içerisinde değerlendirilebilir (Uçak, 1997b: 316-317; Wilson, 1981: 7; Krikelas, 1983: 6). Staub ve Pearlman'a (2002), göre bireysel (zihinsel) gereksinimler, bireyin gelişimini sürdürebilmesi ve dolayısıyla dünya üzerinde sağlıklı bir yaşama fonksiyonunu oluşturması için belli derecelerde karşılanması gereken gereksinimlerdir.

Bireyleri bilgi arama davranışına iten ve onları kütüphaneleri kullanmaya yönlendiren unsurların başında bilgi gereksinimlerinin oluşması ve bunun sonucunda bilgiye ulaşma ve varolan gereksinimi giderme dürtüsü yatmaktadır.

III.2.2. Toplumsal Gereksinimler

'Toplumsal gereksinimler'i açımlamadan önce toplumsal bilginin tanımını yapmakta fayda bulunmaktadır. Toplumsal bilgiyi, toplum veya toplumsal bir sistem tarafından toplanan, toplumun tüm bireyleri tarafından eşit ve serbestçe erişilen bilgi şeklinde tanımlamak mümkündür. Tüm toplumsal bilgilerin aynı zamanda bireysel bilgileri de kapsadığı söylenebilir. Bireysel bilginin toplumsal bilgi olabilmesi için tanımlanarak kaydedilmesi ve halka ulaştırılması gerekir (Kemp, 1976: 25-27; Uçak, 2000: 152-153).

Sosyal bir varlık olan insanoğlu, çevresi ile sürekli bir ilişki içindedir. Dolayısıyla bu ilişki içerisinde çeşitli şekillerde ve düzeylerde gereksinim

duymaktadır. Toplumsal gereksinimler de bu yaşantılar sonucu oluşur ve kişinin ileri yıllardaki yaşamını etkiler. Fizyolojik gereksinimlere göre çok daha karmaşık ve sınıflandırılması güçtür. Kişinin kendisi ve diğer insanlarla olan ilişkileri ile ilgili gereksinimleri kapsar.

Toplumsal gereksinimler, toplumsal kalkınmanın bir öncülü durumundadır. Kültürel, bilimsel ve her anlamda gelişmişlik açısından toplumsal bilgilenme ve eğitim son derece önemlidir. Bu nedenle toplumun bilgilendirilmesinde büyük rol oynayan halk kütüphaneleri, toplumsal gelişimin ve eğitimin sağlanmasına destek vererek önemli bilgi merkezlerinden birisi olmuştur. Taşımış oldukları evrensel misyon gereği, eğitim ve kültür konularında önemli toplumsal sorumluklar üstlenmektedirler.

Gereksinimler, içinde yaşanılan topluma ve onun kültürüne göre şekillenmektedir. Kültürel özellikler, gereksinimlerin şekillenmesinde ve karşılanmasında farklılıklar oluştururlar (Staub and Pearlman, 2002).

Öte yandan halk kütüphaneleri için toplumda bir kütüphane kültürü oluşturabilmek ve geliştirebilmek açısından toplumsal düzeyde (eğitim, kültür vb.) gereksinimleri karşılayabilmek kaçınılmaz bir zorunluluktur. Kültürel değişim ve gelişime katkıda bulunan halk kütüphaneleri kendileri de bu değişimden ve gelişimden etkilenmektedirler. Yılmaz'a göre "bir toplumda halk kütüphanesi kültürü, bir anlamda bilgi-toplum ilişkisinin türevidir. Bilgi toplum ilişkisinin düzeyi ve niteliği, bir başka deyişle, bilginin toplumsallaşma düzeyi, bir toplumdaki

kütüphane dolayısıyla halk kütüphanesi kültürünü belirleyen temel olgudur" (Yılmaz, 2000: 99-100).

Halk kütüphaneleri, daha çok yerel nitelik taşıyan kütüphanelerdir. Her yörenin farklı karakteristik özellikleri vardır. Halk kütüphanelerinin hizmetleri de yerel özelliklerle yakından ilintilidir. Halk kütüphanelerinde hizmet sunulan bölgede yörenin özellikleri göz önüne alınarak ihtiyaç duyulan alanlar, konular dikkate alınmalı ve hizmetler, toplumsal gereksinimlere göre geliştirilmeli ve sunulmalıdır.

III.3. Bilgi Gereksiniminin Karşılanması

Bireylerin bilgi gereksinimlerini algılayışları, sorunlarını algılayışlarıyla, karar verme yetenekleriyle ve var olan sorunlarla başa çıkabilme özellikleriyle yakından ilgilidir. Bazı bireyler, içinde bulundukları belirsizliği veya sorunu reddederken bazıları da sorunu çözebilmek için bilgilenmek istemektedir.

Aynı bilginin farklı bireylerde, gereksinimlerine göre, farklı şekillerde algılanması, bilgiyi ileten kanallardan kaynaklanan güçlükler ve bireysel tercihler ve davranışlardan kaynaklanan güçlükler nedeniyle bilgi gereksiniminin tanımlanması, karşılanması süreci oldukça karmaşık hale gelmektedir (Devadason and Lingam, 1996).

Bilgi gereksinimlerinin karşılanması konusunda Uçak (1997a: 243-244), bilgi ve yaşam arasındaki etkileşim irdelendiğinde, bilginin yaşamın sürdürülmesinde temel bir zorunluluk olduğunu belirtmektedir.

Çeşitli nedenlerle bilgiye gereksinim duyan bireyler, gereksinimlerini karşılamak amacı ile bilgi kaynakları, bilgi sistemleri ve kütüphaneleri kullanmaktadırlar. Eğer bir bilgi sistemi bireyin, kullanıcının gereksinimlerini karşılıyorsa, bireyin o bilgi sistemi ile ilgili olarak tatmini artar; eğer karşılamıyorsa tatmin olmaz ve o sistemi kullanmaya devam etmez (Thong and Yap, 1996: 603). Bireylerin bilgi gereksinimlerini karşılamak ve kütüphane kullanımına süreklilik kazandırmak için, temel şartlardan birinin de kullanıcıların tatmin olma düzeyi olduğunu savunan Bilar'a (1999: 616) göre kütüphanelerin güncel bilgi sunma zorunluluğu vardır.

Bilgi gereksinimleri çok çeşitli etkenlerden etkilenmektedir. Söz konusu etkenleri, erişilen bilginin türü ve miktarı, bilginin nerede kullanılacağı, bireyin/kullanıcının geçmiş bilgileri, motivasyon durumu ve karakter özellikleri, bireyin yaşadığı hukuki, sosyal, ekonomik ve politik çevre ile kullanılacak bilginin önemi şeklinde sıralamak mümkündür (Devadason and Lingam, 1996). Karmaşık bir süreç olan bilgi gereksinimlerinin tanımlanması konusunda yapılması gereken işlemleri Devadason ve Lingam şu şekilde sıralamaktadır:

1. Kullanıcının / organizasyonun ilgi alanında yapılan çalışmalar,
2. Organizasyon ve çevresi ile ilgili yapılan çalışmalar,

3. Kullanıcının bulunduğu mevcut/güncel çevre ile ilgili yapılan çalışmalar,
4. Kullanıcı çalışmaları,
5. Resmi görüşmeler, (formal interview)
6. Bilgi gereksinimin tanımlanması ve kaydedilmesi,
7. Tanımlanmış bilgi gereksinimlerinin analiz edilerek ayrıntılarının belirlenmesi.

Bilgi gereksiniminin karşılanması sürecinde bilgi gereksinimlerini belirleme ardından bireylerin gereksinimlerine yanıt bulmak gerekmektedir. Zaten bilgi hizmetlerinin ve sistemlerinin temel amacı da budur. (Reference and User Services Association, 2000).

Bilgi gereksinimlerinin karşılanması açısından halk kütüphanelerine önemli görevler ve sorumluluklar düşmektedir. Bu görevleri ana hatları ile şu şekilde belirtmek mümkündür:

1. Bilginin ücretsiz üretimi, organizasyonu ve yayılımını sağlamadaki rolleri;
2. Toplum içindeki her türden eşitsizliğin giderilmesi, demokrasi değerlerinin güçlendirilmesi için sosyal mutabakatın sağlanmasındaki rolleri (bilgi edinme hakkı, bilgiye erişim hakkı, bilgilendirilme hakkı vb.);
3. Sosyal sorumluluk ve sosyal değişimdeki rolleri;
4. Engelliler ve dışlanmış grupların refah seviyelerinin yükseltilmesi;

5. Gereksinim duyulan bilgilerin toplanması amacıyla toplumsal profil yöntemlerinin kullanılması ve kullanıcı gereksinimlerinin izlenmesi (Muela-Meza, 2005).

Kütüphanecilik ve bilgi biliminin gelişimine bir ivme kazandırabilmek, yeni hizmetler ve sistemler tasarlayabilmek için bireylerin bilgi gereksinimleri, bilgi gereksinimlerini karşılama yöntemleri ve bilgi arama davranışlarına ilişkin incelemeler yapılması, modern bilgi dünyasının ve bilgi bilimcilerin ana görevi olmalıdır. Bilgi gereksinimlerinin ve bilgi arama davranışlarının analiz edilmesi, kütüphaneler ve bilgi merkezleri açısından son derece önem arz etmektedir.

III.4. Bilgiye Talep Duyma Durumu

Bilgiye duyulan gereksinim, temel olarak insanların yaşamlarındaki belirsizliği azaltma gereksinimidir (Beijerse, 1999: 99). Bu anlamda bilgi, insanoğlunun yeme – içme, uyuma gibi bir temel gereksinimi niteliğindedir. Çevresindeki varlık ve nesneleri tanımayan, adlandıramayan ve özellikleri hakkında bir yargıda bulunamayan birey, onları kontrol edemez. Birey kendisini etkileyen varlık, nesne, olgu, olay hakkında ne ölçüde bilgiye sahipse, o oranda kendisini güvenceye alabilir. Celep ve Çetin (2003: 9), bir toplumdaki bireylerin sahip olduğu bilgi düzeyinin arttıkça, o toplumun kendi kendini kontrolünün de aynı oranda artabildiğini/artacağını savunmaktadırlar.

Bilgiye (knowledge) duyulan gereksinim, hem kişileri, hem de toplumu harekete geçirmektedir. Bu durum, toplumun ve bir toplumsal unsur olarak bireyin varlığının bir sonucudur. Bireyler ve bireylerin bileşkesi olan toplum, varlığını devam ettirebilmek ve geliştirebilmek için her zaman yeni bilgiye gereksinim duymaktadır (Külcü, 2000: 402; Shera, 1972: 109-110).

Toplumun tüm bireylerinin bilgiye gereksinim duyduğu düşüncesinden hareketle halk kütüphaneleri, geleneksel hizmetleri ile reel kullanıcılarına hizmet vermekle yükümlü oldukları kadar, potansiyel kullanıcılarını da, yeni hizmet türleri sunarak mevcut kullanıcıları arasına katmak zorundadırlar. Bu görüşü destekler nitelikte Ergül (2001: 171), halk kütüphanelerinin, geleneksel hizmetleri ile mevcut kullanıcılarına hizmet vermekle yükümlü oldukları kadar, potansiyel kullanıcılarını da, gerektiğinde yeni hizmetlerle mevcut kullanıcıları arasına katmak zorunda olduklarını belirtmektedir.

Bilginin öneminin anlaşılması, bilgiye olan talebin artırılması ve bu talebin doğal bir sonucu olarak da halk kütüphanelerine olan ilginin de artacağını belirten Sağlamtunç'a (1997a: 35), göre halk kütüphanelerinin, çeşitli kullanıcı gruplarının resmi ve gayri resmi tüm bilgi gereksinimlerini karşılamaları gerekmektedir.

Daha önce de belirtildiği gibi, bireyler çeşitli nedenlerle bilgiye gereksinim duymaktadırlar. Farklı etkenler bilgiye gereksinim duymaya neden olur. Bilgiye talep duyma durumu oluştuğu anda karşılanmalıdır. Bu gereksinimin karşılanabilmesi noktasında kütüphaneler, bireylerin yaşantılarında çok önemli bir yer tutmaktadırlar.

III.5. Bilgi Arama Davranışı

Literatürde kütüphane kullanıcılarının bilgi arama davranışı, terminolojik olarak 'information behaviour' ve 'information seeking behaviour' terimleri ile adlandırılmaktadır. Bilgi arama davranışı (information seeking behavior) terimi literatürde 1950'li yıllardan itibaren kullanılmaktadır. Kullanıcıların bilgi gereksinimlerinin bugün taşıdığı önem, kütüphanecileri psikoloji, sosyoloji ve iletişim teorisi disiplinlerindeki modellerden yararlanarak bilgi arama davranışını araştırmaya itmiştir (Hayden, 2004).

Bilgi davranışı (information behaviour) kavramı, insan davranışları ve bilgi kaynakları, bilgi kanalları arasındaki ilişki olarak tanımlanabilir. Bilgi davranışı, aktif ve pasif bilgi arama ve bilgi kullanımını da içerir (Wilson, 2000: 49). Bir diğer tanımda, bilgi davranışının, bilinçli bilgi arayışını olduğu kadar, istem dışı ve pasif davranışlardan (bir bilginin tesadüfen bulunması) kaynaklanan, esas arama davranışını etkilemeyen davranışları da içerdiği vurgulanmaktadır (Case, 2002: 5).

Bilgi arama davranışı (information seeking behaviour) ise, bireyin bilgi kaynaklarını kullanarak bilgiye ulaşmasını ve bu şekilde bilgi gereksinimini karşılamasını içeren amaca yönelik bir işlem olarak tanımlanmaktadır (Kari, 1998). Bu görüşü destekler nitelikte, Wilson (2000: 49), ise bilgi arama davranışının (information seeking behaviour), belli bir gereksinimi karşılamak veya hedefe ulaşmak ya da tatmine yönelik olarak amaçlı (purposive) bilgi arama davranışı olduğunu belirtmektedir. Bu davranış biçimi içine birçok farklı alternatif sistemler

girmektedir. Bilginin bulanabileceği her türden kaynağı kapsamaktadır. Kitap, gazete, dergi, internet gibi.

Bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı aynı amaca yönelik biçimde birbirleriyle ilişki içerisinde olan kavramlardır. Case (2002: 12), bilgi arama davranışını, bilgi gereksiniminin karşılanması için çok insani, insana özgü içsel bir eylem olarak tanımlamaktadır. Bu görüşü destekler nitelikte Steinerova ve Susol (2005: 139), insanın bilgi davranışını, değişen bir bilgi çevresi içerisinde insani bir eylem olarak tanımlamaktadır. Bilgi arama davranışı, bu özelliğinden dolayı birçok disiplinin çalışma alanına girmektedir. İnsanların bilgiyi nasıl aradığı ve nasıl kullandığı, bilgiye ulaşmak için hangi kanalları kullandıkları ve bilgi kullanımını kısıtlayan veya destekleyen faktörler açısından bir çok disiplinle ilişki içerisindedir. Bu nedenle bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışlarında bilgibilim (information science) bir tekel konumunda değildir. Örnek olarak psikoloji, iletişim, sosyoloji, inovasyon çalışmaları, bilgi sistemlerinin tasarımı çalışmaları da bilgi arama davranışı ile ilgilenmektedir (Wilson, 1997: 551; Wilson, 2000: 49).

Bilgi arama davranışı var olan bilgide bir eksiklik hissedilmesi ile başlar ve eksiklik tamamlanıncaya kadar, konu anlaşılıncaya kadar devam eder. Bilgi kullanıcısının yeni bilgi ile olan iletişimi, onun kendisine ait gerçekleriyle de ilgilidir. İnsanların psikolojik yapıları, birikimleri, kişilik özellikleri aldıkları bilgiyi farklı farklı değerlendirmelerine neden olmaktadır (Uçak, 1997b: 320; Westbrook, 1993: 541-542).

Konumuz bağlamında değerlendirildiğinde, literatürde yer alan ‘bilgi tarama davranışı’ ‘information searching behaviour’ ve ‘bilgiyi kullanma davranışı’ ‘information use behaviour’ terimlerini ele almakta da yarar bulunmaktadır.

Bilgi tarama davranışı (information searching behaviour) kavramı, araştırmacının bilgi sistemleri ile mikro düzeyde yaptığı her türden bilgi arama davranışıdır. Bilgiye erişmek için yapılan her türden **etkileşimli** eylemi içermektedir. Tarama stratejilerini belirlemek, boolean operatörlerini kullanmak ve kütüphanede hangi kitabın seçileceğine karar vermek gibi davranışları örnek olarak göstermek mümkündür. (Case, 2002: 5; Krikelas,1983: 6; Wilson, 2000: 49-50).

Bilgiyi kullanma davranışı (information use behaviour) ise, bilgiyi kullanmak, değerlendirmek eskisiyle kıyaslamak gibi durumları içermektedir (Case, 2002: 5; Krikelas,1983: 6; Wilson, 2000: 49-50).

Bilgi arama davranışı sürecine ilişkin olarak Krikelas (1983:7), bireyin ilgilendiği bir soru ya da sorunla ilgili olarak sahip olduğu bilgi düzeyinin yetersiz olduğunu hissettiğinde bilgi arama davranışına yöneldiğini belirtmektedir. Bu algılama süreci ortadan kalktığı yani bilgi gereksinimi karşılanarak tatmin edildiğinde bilgi arama süreci de tamamlanmaktadır (Hayden, 2004).

Bilgi gereksinimi ve buna eşlik eden güdüler bireyi, bilgi arama davranışı içine itmektedir yani, bilgi arama davranışı, bilgi gereksinimlerinin bir sonucudur.

Bir başka deyişle bilgi gereksinimlerinin ortaya çıkışı, bilgi erişim sürecinin ilk basamağı, bilgi arama davranışı da bir sonraki basamağıdır.

Bunun yanı sıra bilgi arama davranışı sadece bilgi gereksinimi ile ilişkili olmayıp bir çok iç ve dış faktörden etkilenmektedir (Wilson,1997: 568; Wilson ve Walsh, 1996).

Örneğin, bireyin ait olduğu toplumun politik yapısı, ekonomik sistemi ve bireyin karakteristik özellikleri ile daha önceki deneyimleri bilgi arama davranışını etkilemektedir. Ayrıca bilgi arama davranışında, ırk ve diğer sosyo-kültürel özellikler de güçlü ön belirleyicilerdir. Wilson'a (1981: 9) göre, bireylerin bilgi arama davranışlarını motive eden unsurun bireysel gereksinimler olduğu kabul edilirse, bu gereksinimlerin, bireyin sosyal hayatta sahip olduğu rolleri yerine getirmek üzere ortaya çıktığının da kabul edilmesi gerekmektedir (Niedwidzka, 2003; Westbrook, 1995: 325).

Bilgi arama davranışının bir çok farklı nedenlerden etkilendiği belirtilmişti. Bu etkenleri aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür.

1. Gereksinimlerin karşılanmasının önemi,
2. Bilginin erişilebilirliği ve tam olarak elde edilip edilemediği,
3. Erişilen bilginin miktarı,
4. Erişilen bilginin isabet oranı,
5. Bilginin maliyeti,
6. İletişim kanalı,

7. Zaman açısından uygunluk,
8. Bilginin kesinliği ve anlam açısından derinliği,
9. Daha önceden erişilen bilginin düzeyi,
10. Bireyin içinde yaşadığı sosyal çevre,
11. Bireyin işi ve görevi,
12. Bireyin içinde bulunduğu politik ve ekonomik sistem,
13. Bireyin sosyal ve kültürel düzeyi,
14. Bireyin kişisel özellikleri,
15. Bireyin öğrenme özelliği. (Krikelas, 1983; Wilson, 1981; Westbrook, 1993; Uçak, 1997b).

Uçak (1997b: 321), yukarıda sunulan faktörleri özelliklerine göre kendi içerisinde gruplandırarak, bilgi arama davranışına etki eden faktörleri üç ana grupta toplamaktadır. Bunlar;

1. Bilgi kaynağı ve bilgiye erişimle ilgili faktörler,
2. Bireyin içinde yaşadığı çevreyle ilgili faktörler,
3. Bireysel özelliklerdir.

Ülkemizde, bireylerin bilgi gereksinimlerinin farkında olmamaları ve bu gereksinimlerini nereden ve nasıl karşılayacaklarını bilmemelerinden kaynaklanan sorunlar nedeniyle, halk kütüphanelerinin amaç doğrultusunda kullanım oranı çok düşüktür. Yılmaz (1995), tarafından yapılan çalışmada ulaşılan sonuçlar, bu yargıyı desteklemesi açısından önemlidir.

Yılmaz'ın araştırmasında, toplumun yaklaşık %51'inin yaşadıkları bölgedeki halk kütüphanesinin yerini bilmedikleri ve toplumun büyük bir bölümünün düşüncesinin ise, halk kütüphanelerini çocuklar ve gençlerin kullanması gerektiği yönündedir. Aynı araştırmada sorulan, bireylerin '**neden yeterince halk kütüphanesi kullanmadıkları'**na ilişkin soruya ise, deneklerin %63'ü halk kütüphanelerine gereksinim duymadıklarını, %13'ü ise halk kütüphanesinde verilen hizmetlerden memnun olmadıklarını belirtmişlerdir (Yılmaz,1995: 160, 169, 196).

Bireylerin çok çeşitli nedenlerle bilgiye gereksinim duydukları daha önce belirtilmişti. Bilgi gereksinimini hisseden bireyler, bilgiye ulaşmak amacı ile bilgi aramaya yönelmektedirler. Bu gereksinimlerin karşılanabileceği en önemli kurumlardan birisi de kütüphanelerdir. Kütüphaneler, bilgiye dayalı yaşamın oluşturulması ve geliştirilmesi açısından önemli kurumlardır. Çok çeşitli kaynaklardan oluşan bilgi labirenti içerisinde kütüphaneler birer bilgi rehberi olma sorumluluğunu taşımaktadırlar.

III.6. BİLGİ ARAMA DAVRANIŞI MODELLERİ

Kullanıcıların bilgiye gereksinim duyma durumları ve bilgi arama davranışlarına ilişkin olarak literatürde birçok çalışma yapılmış ve modeller geliştirilmiştir. Bu modellerin en çok kabul gören ve atıf alanları aşağıda sunulmuştur:

- Wilson Modeli (1981 ve 1996),

- Bilgi Problemi Durumu Modeli ‘Anomalus State of Knowledge’ (1982),
- Krikelas Modeli (1983),
- Anlamlandırma Modeli ‘Sense-Making Approach’ (1983),
- Ellis Modeli (1989),
- Kuhltau Modeli (1991) (Goodall, 2005; Beaulieu, 2000: 433-435; Wilson, 1999: 252-257; Case, 2002: 116-129).

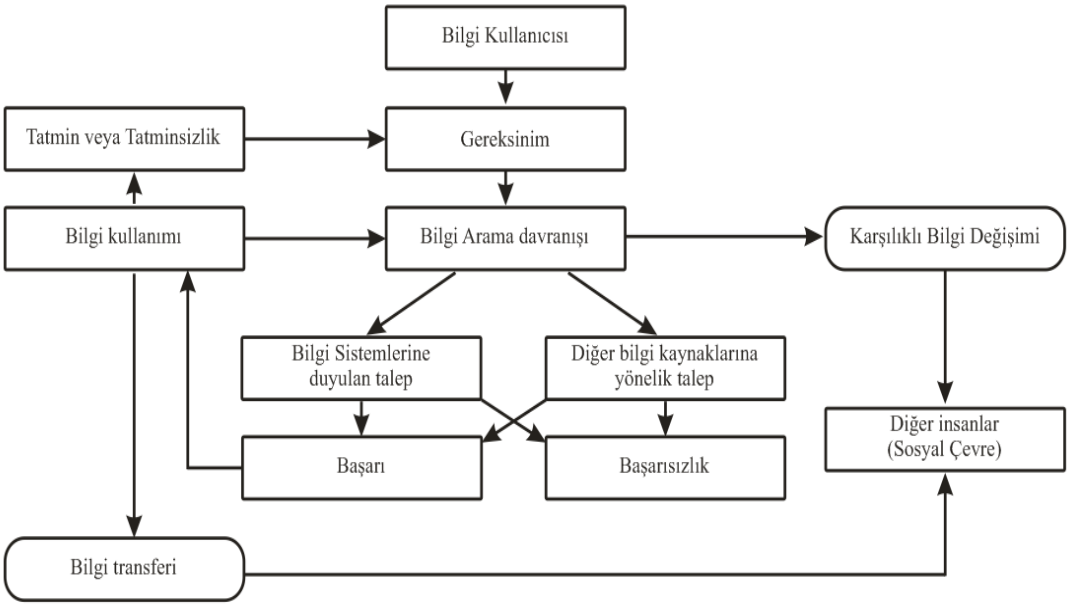
Modeller genellikle, bilgi davranışını açıklayan kuramlara göre sınırları belirlenmiş sorunlara yoğunlaşır ve bazen resmi (formal) olan kuramın geliştirilmesini sağlar (Case, 2002: 114). Bir model bir problem üzerinde düşünmenin çerçevesi olarak tanımlanabilir ve teorik önermeler arası ilişkilerin açıklamasına dönüşebilir. Bilgi davranışı alanında birçok model, cümleler halinde, diyagramlar şeklinde, bilgi arama eylemimin tanımlanması şeklinde ve bu eylemin sebepleri, sonuçları şeklinde olmakla birlikte bilgi arama davranışının evreleri halinde de olabilir (Wilson, 1999: 250).

Bilgi arama modellerini kuramsal açıdan değerlendiren Johnson (1997: 104), modellerin kuramsal olarak üç temel özellik içermesi gerektiğini belirtmektedir. İlk olarak, bireysel farklılıkların daha önceden bildirilmesi, ikinci olarak bilgi arama davranışının anlamlandırılması ve bilgi arama sürecinde etkili stratejiler geliştirilmesi, üçüncü özellik olarak ise bilgi arama davranışı ile ilgili açık, net ve zengin kavramlar şeklinde vermesidir. Sonuç olarak modeller, neden sorusuna cevap verebilmeli ve bilgi arama gereksinimine zorlayan etkenleri açıklayabilmelidir.

III.6.1. Wilson Modelleri

III.6.1.1. Wilson Modeli (1981)

1981 yılında sunulan, kullanılan bir modeldir. Wilson bu ilk modelinde, bilgi kullanıcısının gereksinimi hissettiği andan itibaren yaşadığı süreci 12 bölüm halinde vermiştir. Bu model bilgi kullanıcısı ile başlamaktadır. Bu başlangıç onun kullanımdan daha çok kullanıcı üzerinde yoğunlaştığını göstermektedir (Case,2002: 117). Süreç, 1.şekilde verilmiştir.



1. Şekil: Bilgi Davranışı Modeli (Wilson, 1981: 4; Wilson, 1999: 251).

Bu model kullanıcı, gereksinim, kullanım ve kullanıcı davranışları arasındaki ilişkiyi göstermektedir. Model, kullanıcının bulunduğu çevreden kaynaklanan gereksinimleri algıladığını varsaymaktadır. Birey, belirli bir çevre ya da olguya bağlı olarak (eğitim-araştırma vb.) bilgiye gereksinim duyar. Burada algılanan gereksinim, kullanıcıyı farklı bilgi kaynaklarından yararlanarak bilgiyi bulmaya götürür. Modelde, bilgi sistemleri (kütüphane), insan kaynakları (uzmanlar, akademisyenler)

ve diğer kaynaklar (medya, kişisel kütüphane) bilgi kaynaklarının içeriği olarak tanımlanmaktadır. Wilson'a göre bilgi kullanıcısının gereksinimi, daha önceden sahip olduğu bilgi doyumu (yada doyumsuzluğu) derecesine bağlı olabilir. Bireylerin bilgi arama davranışlarının sonucu başarı veya başarısızlık olabilir. Başarılı olması halinde bilgi kesinleşir ve tatmin sağlanır, başarısız olma durumunda ise tatmin olmama durumu ortaya çıkar ve gereksinim karşılanana kadar bilgi arama süreci devam eder (Hayden, 2004; Case,2002: 117; Wilson, 1981: 3-13; Wilson,1999: 251).

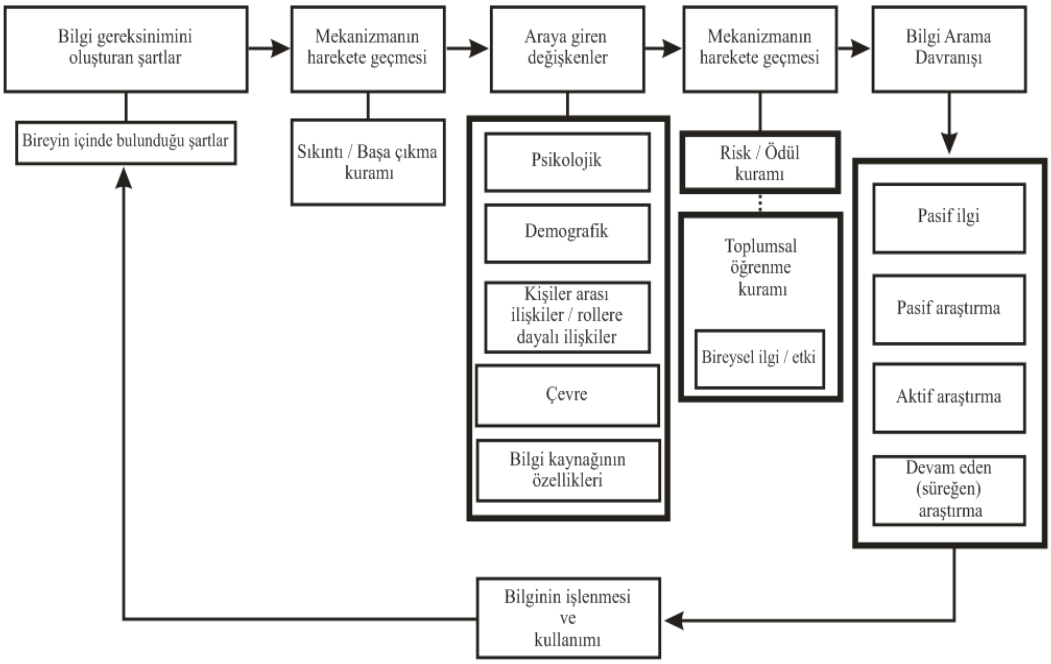
Model, ayrıca bireylerin zihninde algılanan gereksinimin, diğer bireylerle bilgi alışverişi, karşılıklı bilgi değişimi (information exchange) şeklinde, yani sözlü iletişim kanalları ile de karşılanabileceğini göstermektedir (Case,2002: 117; Wilson, 1999: 251).

III.6.1.2. Wilson Modeli (1996)

Wilson'un ikinci modeli (1996), 1981'deki modelinin büyük ve önemli ölçüde bir revizyonudur. Bilgi arama sürecine karar verme, psikoloji, uygulamalı psikoloji, inovasyon, iletişim ve sosyoloji gibi disiplinlerle olan ilişkileri de dahil etmiştir. Wilson, bu modelinde 1981 yılındaki ilk modelini eleştirerek bilgi arama sürecinin, diğer alanlarla olan ilişkileri göstermediği için büyük bir eksiklik olarak ifade etmektedir (Wilson,1997: 551; Wilson, 1999: 256).

Bireylerin bilgi gereksinimleri sonrasında yapılan bilgi arama davranışı her zaman onu tatmin edecek şekilde başarı ile sonuçlanamayabilir ve ayrıca insanların

bilgi ararken neleri seçip neleri seçmedikleri çok iyi bir şekilde anlaşılamaz. Wilson'un önerisine göre, bireyin bilgi arama davranışına yönelmesi, eyleme geçmesi mevcut durumunun bir gerilim oluşturması, stres yaratması veya gereksinime dayalı bir durumla ilişkilidir. Bireylerin zihninde belirsizliklerin oluşması, gerginlik yaratması bireyin odaklanılan durumdan uzaklaşmasına neden olur. Birey bu durumdan kurtulmak amacı ile eyleme geçmektedir. (Bkz. 2. şekil)



2. Şekil: Wilson (1996) Bilgi Davranışı Modeli (Wilson, 1999: 257).

Bilgi arama sürecinde birçok kısıtlılıklar ve engeller vardır. Burada bireyin psikolojik durumu ve yaşadığı sosyal çevredeki rolleri önemli değişkenlerdir. Bu değişkenler, yani çevresel faktörler örneğin zaman, bulunulan çevre ve kültürel özellikler de bazen bilgi arama sürecine engel olabilmektedir. Diğer bir faktör ise erişilen bilginin önemi ve miktarıdır. Bilgi gereksinimi ve bilgi arama süreci

tamamen öznel durumlardır ve doğrudan gözlemlenemezler, bireysel farklılıklar sürecin tamamında belirleyici konumdadırlar (Wilson, 1997: 556-562).

Wilson'un bu yeni modelinin en önemli yanlarından birisi de farklı biçimlerdeki arama davranışlarını göstermesidir. Söz konusu arama davranışlarını kısaca aşağıdaki şekilde açıklamak mümkündür.

- **Pasif ilgi (passive attention):** Herhangi bir şekilde bilgi sağlama gereksinimi olmadan oluşan bilgilenmedir. Bu amaca yönelik yapılan bir etkinlik olmayıp sadece verilen bilgiyi almayı kapsamaktadır. Örneğin radyo dinlemek, TV izlemek gibi.
- **Pasif araştırma (passive search):** Yürütülen herhangi bir tür araştırma (ya da davranış) biçiminin kişiyi istediği bilgiye ulaştırması halinde yapılan çalışmayı tanımlamada kullanılır. Kişinin gereksinimleri dışında raslantı eseri elde ettiği bilgidir. Bu tür bilgi kişi için o an bir anlam ifade etmeyebilir ancak, farklı bir durumda ve zamanda işine yarayacak duruma gelebilir.
- **Aktif araştırma (active search):** Bireysel olarak her türden kaynakla yapılan aktif arama davranışıdır.
- **Sürekli araştırma (ongoing search):** Sürekli araştırma, bilgiyi güncellemek veya bilgi birikimini genişletmek amacıyla devamlı olarak yapılan ve aktif araştırmanın önceden edinilen deneyim, inanç, fikir ve değerlere dayandırıldığı araştırma biçimidir (Case, 2002: 119; Wilson, 1997: 562; Niedwiedzka, 2003).

Wilson'un ikinci modelinde bireyin içinde bulunduğu koşulların ve dıştan gelen etkenlerin, bilgi arama davranışı üzerindeki etkileri ve bireyin bu etkiler karşısında oluşturduğu tepkiler yansıtılmaktadır (Uçak, 1997b: 323).

Bilgi gereksinimi ve bilgi aramaya ilişkin bir modelin şu üç unsuru mutlaka kapsaması gerekmektedir. Bunlar;

1. Bilgi gereksinimi ve gereksinimi oluşturan nedenler,
2. Bireyin algıladığı gereksinime tepkisi ve tepkiyi etkileyen nedenler,
3. Bu tepki sonucunda oluşan davranışlar ve buna bağlı olarak ortaya çıkan işlemler/süreçlerdir (Eskola, 1998; Wilson, 1996; Uçak,1997b: 322).

Wilson'un bilgi arama davranışına ilişkin her iki modeli de, bireylerin bilgi gereksinimlerinin tanımlanması ve tatminine yönelik, teorik önermeler ve süreçlerin ilişkisini yalın bir yol ile göstermesi açısından önemlidir.

III.6.2. Bilgi Problemi Durumu Modeli (Anomalus State of Knowledge-ASK) (1982)

Belkin, tarafından (1982) bilgi erişim sistemlerindeki gelişmeye paralel olarak geliştirmiş bir modeldir. ASK modeli hipotezine göre bireyin zihninde bilgi gereksinimi problemi (anomalisi) oluşması durumunda, bireyin mevcut bilgisi açıkça bu durumu çözmeye yetmez. Bilgi arama davranışı, bireyin mevcut bilgisindeki belirsizliği hissetmesi ile başlamaktadır. Bu belirsizliğin herhangi bir şekilde çözülmesi gerekmektedir.

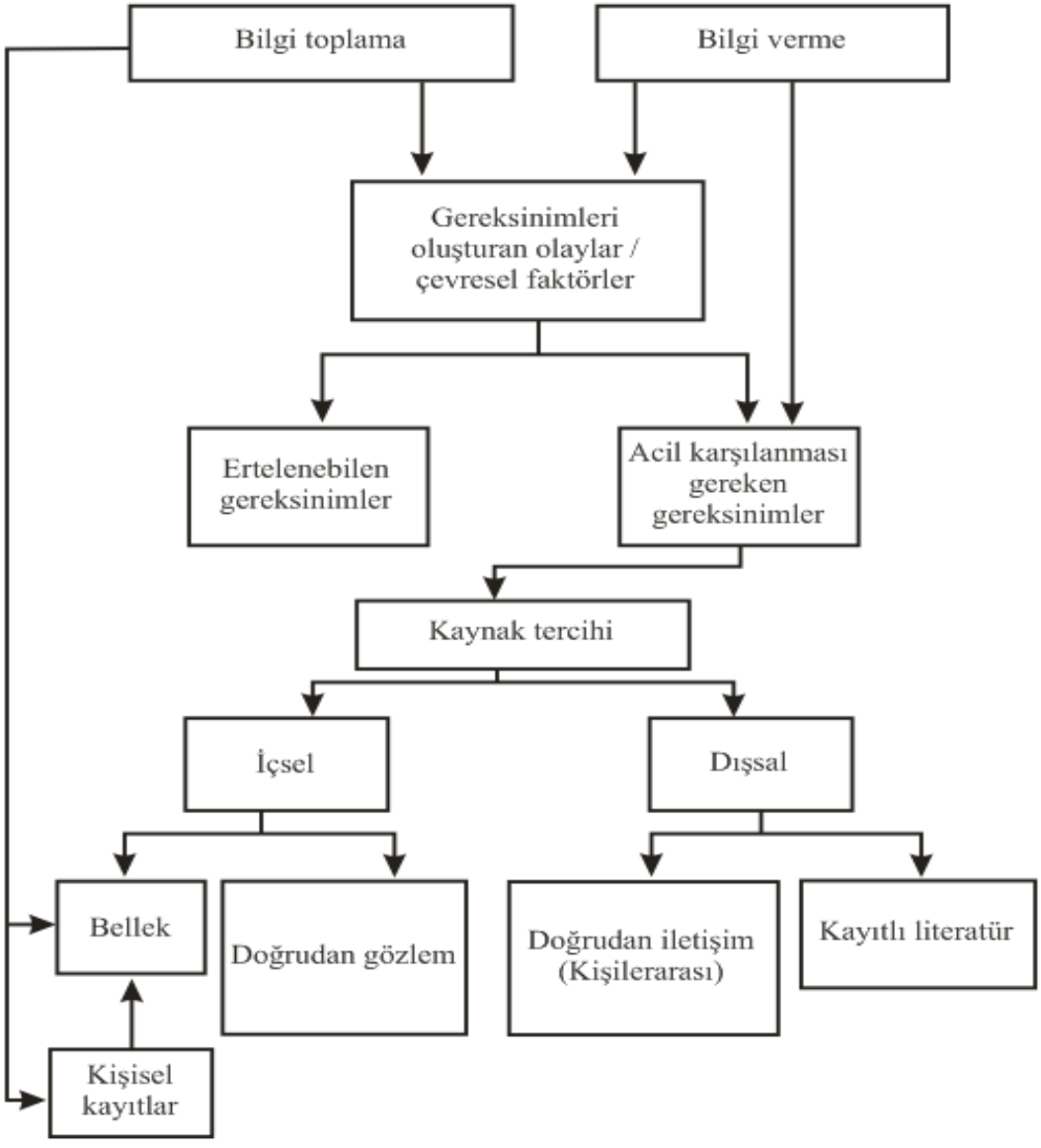
Bu modelde, kullanıcının zihinsel yapısına değinilmektedir. ASK modeli hipotezine göre, bilgi gereksinimi bireylerin zihninde belirsiz bir durum oluşmasına paralel olarak gelişen bir problemin belirlenmesidir. Ancak bireyler bu problem durumunu nasıl çözeceğine dair kesin bir çözüm yolu bulamamaktadır. Bilgi erişim sistemlerinin amacı ASK durumunu daha uygun tanımlayabilmek için kullanıcılara bilgi sistemlerinden neler beklendiklerinin sorulmasıdır. Bundan sonraki aşamada yapılacak işlem ise, kullanıcıya neyi bilmediğinin gösterilmesidir (Belkin, 1982: 62; Belkin, 2006).

Bilgi sistemi kullanıcılarının, içinde bulundukları bilgi ihtiyacına dayalı sorun çerçevesini belirlemenin yolu, onları gereksinime yönelten problem durumunu çeşitli sorularla (ASK ile) ortaya çıkarmaktır. Kullanıcıların problemi algılayışlarından itibaren, soruna olan yaklaşımları sürekli değişiklikler gösterebileceğinden bilgi sistemleri, arama davranışı sürecinde yüksek düzeyde tekrarlanabilir ve interaktif özellikler içermelidir (Belkin, 1982: 65).

III.6.3. Krikelas Modeli (1983)

Krikelas'ın 1983 yılındaki bu çalışması bilgi arama davranışında en çok atıf alan çalışmadır. Model, 13 bileşenden oluşmaktadır. Bireyin gereksinimi hissettiğinde bilgiye ulaşmak amacıyla bir kaynağı seçmeye yönlendiğini göstermektedir. Bu kaynak, içsel (internal) veya dışsal (external) bir kaynak olabilir (Case, 2002: 119,121).

Krikelas'ın modelinin en önemli yanı, yalın ve sade olmasıdır. Bilgi aramaya yönelik süreç tek bir diyagram halinde verilmiştir. Bir aşamadan diğerine geçiş sade bir şekilde gösterilmiş ve bir aşama diğer bir aşamayı çevrelememektedir (Case, 2002: 121). (Bkz. 3. şekil)



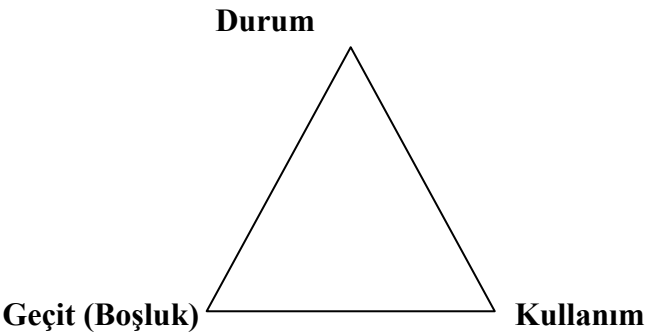
3. Şekil: Bilgi Arama Davranışı Modeli (Krikelas, 1983: 17).

Krikelas, modelinde bireyleri bilgi aramaya yönelten ilk etkenin algılanan bir gereksinim olduğunu ve bireylerin öncelikle kendi deneyimlerine ve belleklerine başvurduklarını belirtmektedir. Burada bilgiye erişemezlerse, bilginin nereden bulanacağını araştırmaya yönlenmektedirler. Dışardan tercih edilen ilk kaynak ise diğer bireyler, yani sözlü iletişim, olmaktadır. Basılı kaynaklar açısından ise, en kolay erişebildikleri kaynakları tercih etmektedirler (Case,2002: 122; Uçak,1997b: 321; Krikelas,1983: 15-16).

Bilgi arama davranışı sürecine ilişkin olarak Krikelas (1983:7), bireyin ilgilendiği bir konuyla ya da sorunla ilgili olarak, sahip olduğu bilgi düzeyinin yetersiz olduğunu hissettiğinde bilgi arama davranışına başladığını belirtmektedir. Bu algılama süreci, gereksinimin ortadan kalktığı, tatmin edildiği zaman sona erer. Yani gereksinim karşılandığında bilgi arama süreci de tamamlanmaktadır.

III.6.4. Anlamlandırma Yaklaşımı Modeli (Sense-Making Approach) (1983)

Anlamlandırma yaklaşımı (sense-making approach), Dervin ve meslektaşları tarafından geliştirilmiş ve dünya çapında 100'den fazla akademisyen, uygulayıcı, öğretmen ve öğrencilerin çabalarıyla zenginleştirilmiş bir modeldir. Bu yaklaşım, bireylerin yaşadığı dünyayı anlamlandırmaları ve süreç içerisinde bilgiyi ve diğer bilgi kaynaklarını nasıl kullandıklarını kavramsal ve kuramsal dayanaklar temelinde göstermektedir (Dervin and Nilan, 1986: 20). İletişim araştırmaları, uygulamaları üzerine düşünmeyi ve iletişim temelli sistemler, etkinlikler dizayn etmeyi içeren bir yaklaşımdır (Dervin, 2005). (Bkz. 4. şekil)



4. Şekil: Dervin Anlamlandırma Modeli (Wilson, 1999: 253).

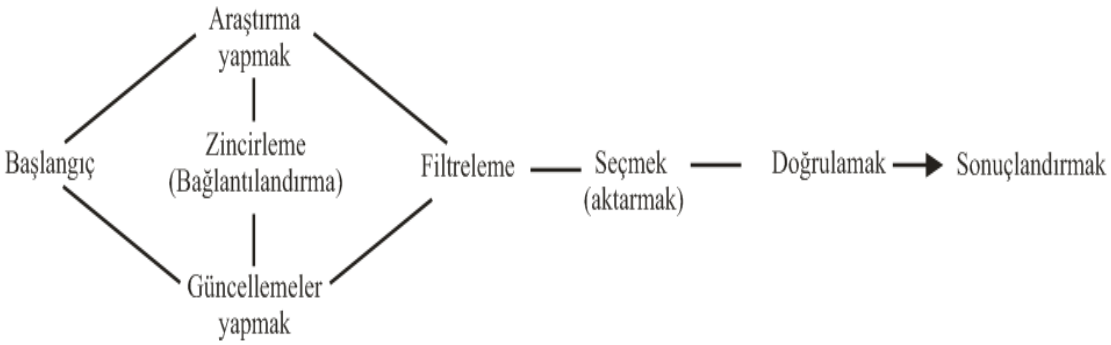
Anlamlandırma modelinde Dervin'in en önemli sınıflaması, bireyin içinde bulunduğu bilgi ile ilgili süreci göstermesidir. Dervin, bu süreci 'durum-geçit-kullanım' (situation-gap-use) aşamaları olarak ifade etmektedir. Birey bu modelde gereksinimi hisseden kişi (sense-maker) durumunda bulunmaktadır. Modelde, bireylerin bilgi gereksinimleri 'geçit' olarak adlandırılmaktadır. Gereksinimi hisseden birey bu boşluğu anlamlandırmak amacıyla yönlenme hareketi içine girer. Cevap verenler ne zaman durdurulduklarını, nasıl kendi kendilerini durduklarını, akıllarında ne sorular olduğunu, bu soruları cevaplamak için hangi stratejileri uygulamaları gerektiğini tanımladıklarında bu model işlevsel hale gelir (Dervin and Nilan, 1986: 21; Kari, 1997).

III.6.5. Ellis Modeli (1989)

Ellis'in modelinde bilgi arama süreci, sekiz farklı aktivite, özellik içermektedir. Modelinde bireysel farklılıkların yarattığı durumu aşama olarak değil özellik olarak ifade etmektedir. Bu özellikler aşağıdaki şekilde tanımlanmaktadır (Wilson, 1999: 254; Wilson, 2000: 52; Beaulieu, 2000: 434).

1. **Başlangıç (Starting):** Kullanıcının bilgi aramaya başlaması,
2. **Zincirlemek (Chaining):** Dipnotları ve atıfları takip ederek ilerleyen bir yol çizmek,
3. **Araştırma yapmak (Browsing):** Çok yönlü veya farklı yapılarda araştırma yapmak,
4. **Güncellemeler yapmak (Monitoring):** Araştırmanın güncelliğini sağlamak,
5. **Filtrelemek (Differentiating):** Bilgi kaynaklarındaki farklılıkları kullanarak elde edilen bilgileri filtrelemek,
6. **Seçmek (Extracting):** Herhangi bir bilgi kaynağındaki ilgili konuları seçici bir şekilde teşhis etmek,
7. **Doğrulamak (Verifying):** Bilginin doğruluğunu, güvenilirliğini kontrol etmek,
8. **Sonuçlandırmak (Ending):** Nihai bir araştırma ile açık uçları kapatmak (Ellis, 1989: 187).

Herhangi bir bilgi arama davranışındaki karşılıklı ilişkiler ya da etkileşimler, bilgi arama aktivitesinin meydana geldiği zamana ve bireyin o an içinde bulunduğu kendine özgü koşullarına göre farklılık gösterir (Ellis, 1989: 178). Wilson, Ellis'in modelini değerlendirerek, özellikler arasındaki olası ilişkiye yönelik kendi düşüncesini kısmı bir düzen içinde 5. şekilde gösterildiği biçimde önermektedir.



5. Şekil: Ellis Modeli (Wilson, 1999: 255).

Ellis'in geliştirmiş olduğu bu modelin en belirgin özelliği belirli bir sıra, düzen ortaya koymak veya farklı aktiviteler arasındaki ilişkiyi göstermek değildir. Ellis özellikler arasındaki ilişkilerin ya da etkileşimlerin farklılık gösterebileceğini ve bunun her bir durum (koşul) için ayrıca karar verilebileceğini savunmaktadır (Beaulieu, 2000: 434).

III.6.6. Kuhltau Modeli (1991)

Bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı ile ilgili bütüncül (holistic) bir yaklaşım sergileyen Kuhltau, bu süreçte fiziksel, duygusal ve zihinsel unsurların önemli olduğuna değinmektedir. Kuhltau modeli, Ellis'in modeli ile benzerlik göstermektedir. Kuhltau modelinde, Ellis'in modelini tamamlayıcı olarak bilgi arama sürecine uygun olan iki aşama daha eklemiştir. Bu aşamaları düşünce ve faaliyet olarak belirtmek mümkündür (Wilson, 1999: 255).

Kuhltau modelinin aşamaları şunlardır:

- Başlangıç (Initiation),
- Seçim (Selection),
- Araştırma (Exploration),
- Formüle etme (Formulation),
- Toplama ve/veya derleme (Collection),
- Sunma ve/veya takdim (Presentation) (Kuhltau, 1993a: 343-344; Kuhltau, 1993b: 42-52).

Her iki model benzerlikler göstermesine rağmen Kuhltau'nun bu modeli, Ellis'in modeline göre daha genel düşünülmüştür. Kuhltau burada, duyguların kullanıcıyı değişik aşamalarda farklı etkilediğini eklemiştir. Yani bireyin çeşitli evre ve eylemlerle bağlantılı olan duygularına dikkat çekmektedir (Wilson, 1999: 255-256).

Bu modelde Kuhltau, bireylerin, herhangi bir bilgiye gereksinim duymaları durumunda ilk olarak daha önceden bildikleri kaynak ve kanalları tercih ettiklerini, önceden bildikleri ile bağlantı kurduklarını vurgulamaktadır (Kuhltau, 1991: 369; Uçak, 1997b: 320). Bu durum aynı zamanda bireylerin gereksinimlerini karşılamak için en çabuk erişebilecekleri kaynakları tercih ettiklerini göstermesi açısından önemlidir.

III.7. Bilgiye Talep Yaratma Yöntemleri

Bireylerin ve toplumların hayatında önemli bir yer edinen halk kütüphaneleri, sadece kendi çevrelerinde reel (aktif) kullanıcıları ile sınırlı kalmamalı, potansiyel kullanıcılarının da bilgi gereksinimlerini karşılamalıdır. Bu amaçla, hangi tür ve düzeyde olursa olsun bilgiye ve dolayısıyla kütüphanelere talep yaratmalıdırlar. Bilginin, çağımızın en önemli gücü olması ve herkesin bilgiye gereksinim duyuyor olması gerçeğinden hareketle, halk kütüphaneleri toplumun bütününün bilgi gereksinimlerini karşılayabilecek hizmetleri sunabilmelidir.

Halk kütüphaneleri, hem bireysel hem de toplumsal düzeyde bilgiye talep yaratabilirler. Zaten toplumun her bireyi bilgiye gereksinim duymakta ancak bu gereksinimlerini nasıl, nereden ve ne şekilde karşılayacaklarını bilememektedirler. Tüm bireyler mutlaka farklı şekillerde bilgiye gereksinim duymaktadır. Ancak bu bireylerin sadece bir kısmı kütüphanelerde bilgi arama davranışı içine girmektedir. Bu nedenle öncelikle, bireylerin zihninde var olan gereksinimi ortaya çıkarmak gerekmektedir. Bu nedenle halk kütüphaneleri, öncelikli olarak kullanıcılarına yönelik 'kullanıcı analizi' çalışmaları yapmalı ve onların gereksinimlerini belirlemelidir.

Bilginin ve kütüphanelerin bireylerin bilincinde aranan ve istekle karşılanan bir durumda olması ve dolayısıyla bilgiye talep yaratılabilmesi için, halk kütüphanelerinin bireylerin yaşamındaki olumlu etkisini en üst düzeye çıkarmanın yolları aranmalıdır.

Reel ve potansiyel kullanıcılara yönelik olarak kullanıcı eğitimleri ve oryantasyon programları düzenlemek, bireylerin zihninde var olan ancak ortaya çıkarılamayan (ifade edilemeyen) gereksinimlerini bulmak açısından önemlidir. Halk kütüphaneleri, gereksinim duydukları bilgiyi, nereden ve nasıl bulacaklarını bilemeyen kullanıcılara yönelik bibliyografik eğitimler düzenlemelidir. Bu noktada kütüphaneler, özellikle halk kütüphaneleri, bireylere, enformasyon okuryazarlığı ve işlevsel okuryazarlığı sürdürme ve bilgi erişim amacıyla kütüphanelerin ve diğer bilgi merkezlerinin kullanılması yetisi olarak tanımlanan 'kütüphane okuryazarlığı'nı kazandırma yönünde çaba göstermeli ve gerekli girişimlerde bulunmalıdır (Çapar ve Gürdal, 2001: 408; Fidzani, 1998: 337).

Bilgiye talep yaratmak açısından halk kütüphaneleri, yeni ve modern hizmetler sunmalıdırlar. Bu hizmetlere gezici kütüphane hizmeti, teknolojik gelişmeler ışığında internet ve diğer materyalin kullanımını sağlayacak olan hizmetler ile bireylerde kütüphane bilincini oluşturacak farklı hizmetler örnek olarak verilebilir. Bunun için halk kütüphaneleri, toplum hayatının merkezi konumunda yer edinmelidirler. Halk kütüphaneleri, toplumsal bir yaşam ve cazibe merkezi haline gelebilmek için sistemini ve hizmetlerini bu doğrultuda şekillendirmeli ve sunmuş oldukları hizmetler işlevsel kılınmalıdır. Öte yandan, yaşamın canlı bir merkezi konumunda bulunan halk kütüphanelerinin fiziksel mekanlar olarak kolay ulaşılabilir yerlerde olması, mekansal olarak rahat, modern ve resmi kurum kimliğinden uzak olmaları, özellikle hizmetlerin ve kaynakların kullanımı açısından kullanıcı dostu olmaları bireylerin zihninde oluşan bilgi gereksinimleri sürecinde ilk akla gelen yerler olmalarında etkilidir.

Bu noktada hizmetlerin planlanması ve verimliliği önemli bir etken olarak öne çıkmaktadır. Halk kütüphanelerinin, hizmet politikalarını geliştirirken göz önünde bulundurmaları gereken öncelikli hedefleri Fenerci (2003: 26), şu başlıklar halinde vermektedir:

- Yeni pazarlara açılma (Daha çok sayıda ve farklı özellikleri olan kullanıcı gruplarına ulaşmak): Aktif kullanıcılar yanında potansiyel kullanıcılara da ulaşma yöntemlerinin saptanması, potansiyel kullanıcıların hedef kitlelere dönüştürülmesi ve hedef kitlelerin gereksinimlerinin belirlenerek hizmetlere erişimlerinin sağlanması,

- Yeni müşteriler kazanma (Kullanıcıların hizmetlerden yararlanma oranını artırma ve sürekliliğini sağlama): Gereksinimleri ve özellikleri saptanan hedef kitlelerin hizmetlerden yararlanmasını sağlayacak yol ve yöntemlerin belirlenmesi,

- Yeni hizmetler yaratma: Farklı özellikleri ve gereksinimleri olan farklı hedef kitlelerin gereksinimlerine yanıt verecek hizmet çeşitliliğin sağlanması, özellikle bireysel öğrenme programlarının geliştirilmesi ve internet olanaklarının sağlanması,

- İşbirliği: Halk kütüphanelerinin hedefledikleri hizmetleri etkin bir biçimde verebilmesi için bölgedeki kuruluşlarla işbirliği yapması ve bölgesel oluşumların içinde aktif rol alması.

Halk kütüphanelerinin belirlediği, hedef kitlelere yönelik talep yaratma etkinlikleri doğrultusunda eylem planları geliştirirken ele alınması gereken konuları ise şu şekilde özetlemek mümkündür.

- İstatistiksel bilgi,
- İşbirliği yapılacak kuruluşların belirlenmesi ve koordinasyonun sağlanması,
- Hizmet türlerinin belirlenmesi,
- Hizmetler için gereken alt yapı unsurlarının (insangücü, eğitim, derme, finansal kaynaklar vb.) belirlenmesi,
- Mevzuatın kısıtladığı konuların aşılmasında izlenmesi gereken yollar (Fenerci, 2003: 26-27).

Bilgiye talep yaratmak ve bireylerin zihninde yer edinebilmek için halk kütüphaneleri, kullanıcılarının isteklerini zamanında karşılayabilmeli ve sağladıkları bilgiler, kaynaklar ile onları tatmin etmelidir. Çünkü tatmin olma düzeyi hem kütüphanelere hem de bilgiye talep yaratmak açılarından önemlidir (Johnson, 1995: 321). Bu nedenle halk kütüphaneleri bireylerin zihninde oluşan gereksinimi talebe dönüştürebilmek için kaynaklara hızlı ve ekonomik kolay erişim sağlamalıdır.

Bireyler herhangi bir sorunu çözmek, kişisel gelişimlerini sağlamak ve/veya sadece öğrenme amacı ile ilgili durumlarda bilgi ile ilgilenir ve ondan yararlanma yolunu ararlar. Bu nedenle, bilgiye olan talebi artırabilmek amacı ile halk kütüphanelerinin, kullanıcılarının gereksinimlerini mutlaka karşılaması gereği vardır. Bu görüşe paralel olarak Sağlamtunç (1997a: 35), bilginin öneminin anlaşılması,

bilgiye olan talebin artırılması ve bu talebin doğal bir sonucu olarak da halk kütüphanelerine olan ilginin de artacağını belirtmektedir. Bunun için halk kütüphanelerinin, çeşitli kullanıcı gruplarının resmi ve gayri resmi tüm bilgi gereksinimlerini karşılaması gerekmektedir.

Bilar'a (1999: 615) göre, halk kütüphaneleri, insanların daha iyi bir yaşama kavuşmaları için toplumun fertlerini bilgilendirmek, toplumda okuma ve daha da önemlisi bilgi edinme bilincini yaratarak iyi bir eğitim sistemi içinde yer almalı ve gelişmelerini sağlamalıdırlar. Bu amaçla yapılması gereken en önemli işlemler, hizmetlerin gözden geçirilmesi ve yeniden tasarlanması olarak belirtilebilir.

Bilgiye talep yaratmak ve mevcut talepleri canlı tutabilmek için, halk kütüphanelerinin esnek çalışma saatleri olmalıdır. Kullanıcılarına, teknolojik gelişmelerin gerektirdiği hizmetleri sunmalıdırlar. (ücretsiz internet erişimi, görsel-işitsel materyallerin ödünç verilmesi vb.) Onların sorularına her platformda cevap vermelidirler. Örneğin, e-posta, faks ve telefon ile gelen sorular gibi. Bilgiye talep yaratmak için gereken unsurlardan biri de bilginin erişim ve kullanım kolaylığı, maliyeti, doğruluğu ve kütüphanelerde bunları sağlayacak ilgili ve bilgili meslek elemanlarıdır. Karakaş (1999: 209), kullanıcıların, kütüphane çalışanlarının bilgili, gereken belge ve bilgilerin hızlı ve etkin bir biçimde sağlanmasına yardım edebilecek nitelikte kişiler olmalarını istediklerini belirtmektedir. Bu nedenle, özellikle danışma biriminde çalışan kütüphanecilerin önemi yadsınamaz. Bu personelin kullanıcılar, psikoloji ve halkla ilişkiler konularında detaylı bilgiye sahip olması potansiyel

kullanıcılarda da bilgiye talep oluşturulabilmesi açısından bir avantaj olarak değerlendirilebilir.

Bilgiye talep yaratmak açısından üzerinde durulması gereken önemli bir konu da sunulan kaynakların niteliğidir. Gericke (1998: 24), toplumsal bütünleşmeyi sağlamak ve halk kütüphanelerine olan talebi artırabilmek için özellikle azınlıkların ve dışlanmış grupların bulunduğu bölgelerde kütüphane dermesine farklı dillerde kaynakların eklenmesi gerektiğini savunmaktadır.

Kütüphaneler ne kadar iyi bir dermeye sahip olursa olsunlar ya da ne kadar iyi şekilde yönetilirlerse yönetilsinler bazı insanlar tarafından kullanılmayabilirler. Bunun nedeni, kütüphanelerden veya bireylerden kaynaklanmamaktadır. Burada öne çıkan unsur halkla ilişkiler ve pazarlama konusunun eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Bireylerde bilgiye talep yaratabilmek için kütüphanelerin varlıklarını onlara çeşitli kanallar ile duyuruyor olmasından geçmektedir. Yani bilgiye ve kütüphanelere talep yaratmanın ön koşulu pazarlamadır. Bunu sağlamak için halk kütüphaneleri, bölgelerinde genel bir 'hedefleme çalışması' (ürün ve hizmetlerini sunacağı grupları belirlemek) yürüterek, etkili ve verimli tanıtımlar yapmalı, o bölgede yaşayan insanlar ile güçlü iletişimler kurmalıdır (Rowley, 2000: 161). Önemli bir diğer hususta işbirliği yapmaktır, halk kütüphaneleri bilgiye talep yaratmak için bulundukları bölgede bütün eğitim ve kültür kurumları ile işbirliği yapmalıdır. Bu görüşü destekler nitelikte Yılmaz (2000: 107), bilgiye ve kütüphanelere talep yaratmak için, toplumda öncelikli olarak, bir halk kütüphanesi

kültürü yaratmamanın gerekli olduğunu ve bu kültürü yaratabilmek için öncelikle 'bilgi'ye dayalı bir toplumsal kültür yaratmanın gerekliliğini ifade etmektedir.

Bilgiye talep yaratabilmek açısından öncelikli unsurlardan birisi de okuma alışkanlığıdır. Halk kütüphaneleri taşıdıkları evrensel misyon gereği, okuma alışkanlığının kazandırılabileceği önemli merkezlerden biridir. Bireylere ve özellikle çocuklara, okuma alışkanlığını kazandırmak için farklı hizmetler sunabilirler. Örneğin, bir çok Avrupa ülkesinde uygulanmakta olan 'masal saatleri, hobi kursları' şeklinde etkinlikler düzenleyebilirler. Böylece dolaylı olarak bilgiye de talep yaratılmış olacaklardır. Önemli bir diğer konuda, potansiyel kullanıcıların örneğin ev hanımları, emekliler gibi, kütüphaneye gelmelerini ve burada zaman geçirmelerini sağlayacak olan bireysel ilgi ve hobilerine yönelik olarak çalışma odaları sağlanabilir ve bir takım kurslar düzenlenebilir.

Sonuç olarak kütüphane hizmetleri ve bilgi sistemlerinde yeniliklerin yapılması, etkili tanıtım kampanyalarının düzenlenmesi, kütüphane binalarının daha modern ve çağdaş bir yapıya kavuşturulması, çağın getirdiği tüm teknolojik olanakların sunulması, kullanıcıların kütüphanelere ve bilgiye olan taleplerini artıracaktır.

IV. BÖLÜM :

HALK KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI GRUBU VE 'KULLANICI ÇALIŞMALARI'

Toplum yaşamında önemli bir yer eden halk kütüphaneleri, bireylerin eğitimsel ve kişisel gelişimlerine ve bunun doğal bir sonucu olarak da toplumsal yaşama yön veren kültürel kaynaklardır (Suadien, 2003: 379). Amaçları gereği kâr amacı gütmeyen kuruluşlar olan halk kütüphaneleri, sundukları hizmetler ile kamu yararı gütmektedirler (Dong-Geun, 2003:43).

Yediden yetmişe her yaş grubundan insana hizmet sunmakla yükümlü olan bu kurumlar diğer kütüphane türlerinden daha geniş açılımda bir kullanıcı grubuna sahiptirler. Halk kütüphaneleri, bulundukları coğrafik bölge içinde farklı kültür ve eğitim düzeyine sahip çeşitli yaş gruplarındaki kullanıcılara hizmet vermektedirler. Halk kütüphanelerinde, etkili ve verimli bir hizmet sunabilmenin ilk şartı, hizmet verilecek kullanıcı grubunun özelliklerini doğru saptayabilmektir. Bu nedenle, halk kütüphaneleri için kullanıcı profilinin oluşturulması, daha nitelikli hizmet politikaları geliştirebilmek açısından son derece önemlidir.

Ülkemizde halk kütüphanelerinin kimler tarafından, hangi amaçlarla ve hangi ölçüde kullanıldığına yönelik sağlıklı bilgiler ve bu konuda ulusal literatürde yapılmış detaylı bir çalışma bulunmamaktadır. Kullanıcı odaklı çalışmaların yapılması, halk kütüphaneleri için hem genel bir profilin çıkarılabilmesi hem de

sunulacak hizmetlerin değerlendirilmesi, tasarlanması açısından son derece önemlidir.

Halk kütüphanelerinin varlıklarını sürdürebilmeleri için kullanıcıların talep ve gereksinimlerinin önemi konusunda Miller (1996: 9), "halk kütüphaneleri kullanıcıları, halkın tamamıdır, kendisidir. Eğer halk kütüphaneleri varlıklarını sürdürmek istiyorlarsa kullanıcılarının istedikleri biçimde hizmetlerini ve kendilerini geliştirmelidirler" demektedir.

Bu çalışmada, halk kütüphanelerinin gerçek (aktif) kullanıcılarının, bilgi gereksinimlerinin oluşmasına yol açan etmenler ve buna bağlı olarak bilgiye talep yaratma yöntemleri ile birlikte kullanıcıları bilgi arama davranışlarına iten etkenler ve bilgi arama davranışlarının incelenmesi hedeflenmiştir. Özellikle halk kütüphaneleri gibi toplumsal dinamiklerin etkisi ile sürekli bir değişim ve gelişim içinde olan kurumlarda, mevcut yöntemlerin gözden geçirilerek yenilenmesi ve/veya değiştirilmesi gerekebilir. Bu nedenle halk kütüphaneleri gibi farklı niteliklere sahip kullanıcılara hizmet verilen bu kütüphanelerde böyle bir çalışma yapılmasının gereği açıktır.

IV.1. Halk Kütüphanelerinde Kullanıcı

Bir kütüphaneyi meydana getiren 5 temel unsur bulunmaktadır. Bu unsurlar personel, bütçe, bina, derme ve kullanıcıdır. Bu unsurlardan birisi olan kullanıcı olgusu, aradıkları bilgiye ulaşabilmek amacıyla kütüphane materyalini ve

hizmetlerini kullanan kişiler olarak tanımlanmaktadır. Bu unsurları değerlendirerek yapmış olduğu tanımda Uçak (1997a: 242), kullanıcıyı diğer dört unsuru tamamlayan ve kütüphane içinde bilgi arayan, bilgi gereksinimlerini karşılamak için bilgi sistemlerine bağımlı olan edilgen bir grup olarak tanımlamaktadır.

Amerikan Kütüphane Derneği-ALA kullanıcıyı (1983:237), "kütüphanenin hizmet vermek için hedeflediği grubun üyeleri ile kütüphane dermesi ve hizmetini fiilen kullanan kişiler" olarak tanımlanmaktadır. Somut olarak ise, halk kütüphanesini çeşitli amaçlarla yılda en az bir kez kullanan kişi, kullanıcı olarak değerlendirilmektedir (Canon, 1990: 120).

Kısa bir süre öncesine kadar hangi tür kütüphane olursa olsun oraya gelerek gerek kendi kaynakları ve gerekse kütüphane kaynaklarından yararlanan herkes 'okuyucu' olarak nitelendirilmekteydi. Ancak teknolojik gelişmeler, bilgi patlaması ve bilgi kaynaklarının giderek çeşitlenmesi sonucu artık okuyucu kavramının yerini 'kullanıcı' / 'müşteri' kavramı almaya başlamıştır. Bilgi çağını yaşadığımız bu günlerde bilgi kaynaklarının değişik şekillerde ve türlerde çeşitlenmesi hedef alınan kitlenin de yeniden tanımlanması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.

Bir kişi/birey kütüphaneye çok çeşitli amaçlarla gelmektedir. Kullanım amaçları bireyden bireye farklılıklar gösterebilir. Bu amaçlar şu şekilde sıralanabilir:

- Dizin ve öz dergileri, ansiklopediler, bibliyografyalar, sözlükler, rehberler gibi danışma kaynaklarını kullanmak;
- Kütüphane materyalini ödünç almak;

- Kütüphanedeki kültürel etkinliklere katılmak;
- Kütüphanecilere, gereksinim duyulan bilgi için soru sormak ve danışmak;
- Kütüphane materyalinin fotokopisini çekmek;
- İnternet erişim hizmetinden yararlanmak;
- Kütüphanede bulunan kitap dışı materyali kullanmak (film, slayt, veri tabanları, CD-ROM, harita ve mikroform vb.);
- Kütüphanenin vermiş olduğu diğer hizmetlerden yararlanmak.

Verilen bu amaçları değerlendiren Cribb (1981: 90), kütüphaneye gelen bireyleri artık okuyucu olarak değil, kütüphanelerden aldıkları ve faydalandıkları hizmetlerden dolayı 'kullanıcı' olarak tanımlanması gerektiğini vurgulamaktadır.

Halk kütüphanelerinin temel amacı, kullanıcılarının (bireyler ve gruplar) boş zaman aktiviteleri de dahil olmak üzere eğitim, bilgi ve kişisel gelişim konularındaki gereksinimlerini karşılamak üzere çeşitli ortamlarda kaynak ve hizmet sağlamaktır (The Public Library.....2001: 2; Halk kütüphanesi hizmeti, 2004: 22).

Halk kütüphanelerinde etkili ve verimli hizmetler sunabilmek, bireylerde bir kütüphane bilinci oluşturabilmek ve kullanımlarını artırabilmenin kaçınılmaz gerekliliklerinden biridir. Bu amaçla hizmet sunabilmek için gerekli olan faktörler şunlardır:

- Potansiyel kullanıcıların tanımlanması;
- Kullanıcı gereksinimlerinin analiz edilmesi;
- Bireylere ve gruplara göre hizmetlerin geliştirilmesi;

- Kullanıcıya yönelik memnuniyet politikalarının oluşturulması;
- Kullanıcı eğitimi düzenlenmesi;
- İşbirliği yapılması ve kaynakların paylaşılması;
- Elektronik ağların geliştirilmesi;
- Hizmetlere erişimin sağlanması (The Public Library .....,2001: 24).

Kullanıcılar açısından kütüphanelerin ve hizmetlerinin bir göstergesi, yani bireylerin ve toplumun bilincinde, kütüphanelerin önemlerinin ve değerlerinin göstergeleri olarak şu etkenler verilebilir.

- Toplum yaşamındaki sosyal rolleri;
- Bireylerin iletişimini sağlayarak sosyal dışlanmışlığı izole etmesi;
- Eğitim hayatına olan katkıları;
- Ekonomi üzerindeki etkileri;
- Okuma ve yazmaya yönelik katkıları;
- Topluma eşit hizmet sunmaları (Aabø, 2005: 488).

IV.1.1. Kullanıcı Grupları

Kütüphaneleri oluşturan bir unsur olmanın dışında, kurulmalarındaki tek neden, kütüphanelerin hizmet vermekle yükümlü olduğu, bilgi gereksinimlerinin en iyi şekilde karşılanması gereken kitledir. Bu kitle halk kütüphaneleri için her yaştan, her meslekten, her eğitim düzeyinden kısaca hizmet verdiği yöredeki tüm insanları kapsayan geniş açılımlı bir yelpazedir.

Halk kütüphanesi kullanıcı grubunun büyüklüğünü ve popülasyonunu ifade etmek açısından, bu kütüphanelerin kullanıcıları arasında çocuklar, gençler, yetişkinler, yaşlılar, özürlüler, azınlık ve yabancı gruplar, hasta, tutuklu ve hükümlüler gibi özel kullanıcıların sayılabileceği belirtilmektedir (Hayes, 2001: 99; The public library....., 2001: 24;Yılmaz 1996a: 14).

Günümüzde bilgide çok hızlı bir üretim söz konusu olup, bunun kitlelere ulaştırılması da yine hızlı olmaktadır. Bilgideki hızlı gelişme, aynı zamanda çok kısa süre önce üretilmiş bir bilginin eskimesi, işlevsiz hale gelmesi sonucunu da doğurmaktadır. Bu da bilginin zamanında ve etkili kullanımını gerektirir. Bu nedenle halk kütüphaneleri de hizmetlerini kullanıcılarının bilgi gereksinimlerini göz önüne alarak sunmak zorundadırlar.

Özellikle bilgi teknolojileri ve internetin hızla gelişmesine paralel olarak, bir arama motoru (search engine) olan Google'ın önemli bir şekilde büyümesini değerlendiren Tenopir (2005: 32-33) kullanıcıların bilgiye en basit ve hızlı bir şekilde ulaşmak istediklerini belirtmektedir. İnternetin sağladığı cazibeye rağmen kütüphanelerin de kullanıcılarına kaliteli ve bilgi gereksinimlerine uygun hizmet sunmaları gerektiğini ifade etmektedir.

Her kullanıcı grubunun özelliklerinden kaynaklanan farklı gereksinimleri ve beklentileri vardır. Geniş bir kullanıcı grubuna hitap eden halk kütüphaneleri, tüm kullanıcılarının gereksinimlerine cevap verebilmek için onların ne amaçla bilgi

aradıkları, eğitim durumları, ilgi alanları, kişisel özellikleri gibi unsurları analiz etmelidir.

Reel kullanıcı kavramı, kütüphanelerin sunduğu hizmetlerin birkaçından veya tamamından çeşitli sürelerle yararlanan kullanıcı grubunu ifade etmektedir. Bu bireyler, her yaş ve her meslek grubundan olabilir ve farklı amaçlarla kütüphaneyi ve hizmetlerini kullanıyor olabilirler (Julien, 1999: 207).

Kullanıcıların sistemin odak noktasını oluşturduğunu ifade eden diğer bir tanımda reel kullanıcı; hizmetlerin doğrudan sunulması için hedef alınan, merkezi durumda bulunan aktif kullanıcı topluluğu olarak tanımlanmaktadır (Guide to library user....., 2001: 57).

Bu kullanıcı grubunun bilgi gereksinimlerinin ve bilgi arama davranışlarının çok iyi analiz edilmesi, potansiyel kullanıcı durumunda olan ancak henüz kütüphane ve kaynaklar ile tanışmamış olan bireylerin de kütüphanelere gelmesi ve kullanmaları yönünde önemli katkılar sağlayacaktır.

Ülkemizde aktif olarak halk kütüphanelerinden yararlanan kullanıcı sayısı 2004 yılı sonu verileri ile 20.871.850 ve 2005 yılı Haziran ayı sonu itibariyle 10.359.127'dir (KYGM, Aralık ayı verileri).

Bireyler eğitim, iş, araştırma veya boş zaman aktiviteleri ile ilgili olarak bilgiye gereksinim duymaktadır. Bu nedenle toplumun tüm bireyleri bilgi sistemleri,

bilgi hizmetleri ve kütüphanelerle bir ilişki içerisindedir. Yani toplumun bütünü potansiyel bilgi kullanıcısıdır. Halk kütüphaneleri için potansiyel kullanıcı kavramı ise toplumun bütününü ifade etmektedir. Çünkü halk kütüphaneleri toplumun tamamına hizmet sunan kurumlardır (Rowley, 2000: 158).

Burada öncelikle tanımlanması gereken bir diğer kavram da kütüphaneyi kullanmayan (non-user) bireylerdir. Bu bireyler aslında güncel olarak, mevcut halleri ile kütüphaneleri kullanmasalar dahi potansiyel kullanıcı pozisyonunda olan bireylerdir. Başka bir tanımda kütüphaneleri kullanmayan (non-user) bu bireyler, bilgiye ihtiyacı olan ancak kütüphaneye (kütüphaneciye, bilgi hizmetlerine) erişim olanağına sahip olduğu halde bilgiyi ve kütüphaneleri kullanmayan grup olarak ifade edilmektedir (Brick, 1999: 195-196; Guide to library user, 2001: 57).

Pek çok çalışmada potansiyel kullanıcı grubu fazla dikkate alınmamıştır. Bu grup tarafından kütüphanelerin kullanılmamasının temel nedeni kullanıcıların bilgi gereksinimlerine yeterince cevap verilememesidir. Bireylerin bilgi davranışlarını analiz edebilmek ve daha gelişmiş bilgi hizmetleri tasarlayabilmek açılarından, kütüphaneleri kullanmayan (non-user), ancak potansiyel kullanıcı konumunda olan bireyler üzerine odaklanmak ve neden kullanmadıklarını ortaya çıkarabilmek son derece önemlidir (Julien, 1999: 206; Herrera, 2005; Morris ve Barron, 1998: 407; McCharty, 1994: 34). Bu nedenle bu grubun bilgi gereksinimlerinin anlaşılması ve potansiyel kullanıcıların kütüphane ve bilgi sistemleri tarafından tanınması gerekir.

Lange (1988: 57), potansiyel kullanıcıları, kütüphaneyi hiç kullanmayan bireylere göre, daha eğitimli, toplumsal ilişkiler içerisinde bulunan ve kütüphanelerin hizmetlerinin geliştirilmesi durumunda kütüphane kullanıcısına dönüştürülebilecek kişiler olarak tanımlamaktadır. Potansiyel kullanıcıların bir çoğu kütüphaneleri ve hizmetleri ne şekilde kullanacaklarını bilmemektedirler. Kullanmama nedenleri iki farklı şekilde görülebilir. Birincisi bireyden kaynaklanan nedenler; çekingenlik ve kaygı şeklinde görülmektedir. İkincisi ise kütüphanelerin daha önceden yapmış oldukları tanıtım ve bilgilendirmenin yetersiz olmasından kaynaklanmaktadır. Bu nedenle özellikle halk kütüphaneleri vermiş oldukları hizmetler ve sundukları kaynaklar hakkında toplumun tüm kesimlerini bilgilendirmelidirler.

Kütüphanelerin tanıtımlarının yapılabilmesi ve hizmetlerinin geliştirilebilmesi açısından, kütüphaneleri ve hizmetlerini hiç kullanmayan bireylerin tanımlanması ve onlarla ilgili analiz çalışmalarının yapılması önemlidir. Bu çalışmalar aynı zamanda potansiyel kullanıcıların beklenti ve taleplerini de ortaya çıkarılabilecektir. Hatta bu çalışmaların gerekliliği konusunda McCarthy (1994: 30-33), potansiyel kullanıcıların aktif kullanıcılardan belki de daha fazla öneme sahip olduklarını savunmaktadır.

Braunstein, potansiyel kullanıcıları kütüphanelere çekebilmenin en önemli anahtarı olarak masrafları (zaman, emek, para) minimum düzeye indirgemeyi, kütüphane ve kaynaklarından yararlanmayı ise maksimum düzeye çıkarmak gerektiğine işaret etmektedir. Çünkü kullanıcılar kütüphanelere gelmek için belirli bir masraf (emek, zaman, para gibi) içerisindedir. Bu nedenle de, bu kullanıcılar kütüphaneye geldikleri zaman masraflarını,emeklerini karşılayabilecek düzeyde

hizmetlerden yararlanmak istemektedirler. Bu öneri/model kütüphanelerde etkili ve verimli bir hizmet sunabilmenin ne denli önemli olduğunu göstermektedir (Canon, 1990: 121).

Kütüphane sistemi ve eğitim sisteminin sosyal değişim ve gelişimi sağlamada çok büyük sorumlulukları vardır. Bu nedenle her iki sistem birlikte çalışarak, işbirliği içerisinde potansiyel kullanıcı grubunu kütüphanelere çekebilirler (Suadien, 2003: 386).

IV.1.2. Kütüphane Kullanım Oranı

Kullanım kavramı (usage), herhangi bir kullanıcının belirli bir süre içerisinde kütüphanelerden, kütüphane kaynaklarından ve hizmetlerinden yararlanmasına ilişkin sayısal bilgiyi ifade etmektedir (ODLIS, 2005).

Bilgi gereksinimi, oluştuğunda karşılanması gereken bir dürtü halidir. Bilgiye gereksinim hisseden bireyler bilgi arama davranışı içerisine girerler. Bu süreçte bilginin bulunabileceği, erişilebileceği sistemlerden birisi de kütüphanelerdir. Yani kütüphanelerden yararlanmak bir alışkanlık olarak ifade edilebilir. Buna paralel olarak Lange (1988: 61-63), kütüphane kullanımının çocukluk döneminden kalma pozitif tecrübelerle ilişkili olduğunu belirtmektedir.

Bireylerin eğitim durumları ve sosyal statüleri, kütüphane kullanmanın belirleyici iki unsurudur. Halk kütüphanesi kullanım oranını yükseltmek için yapılması gerekenlerden birisi de toplumun eğitim seviyesini yükseltmektir (Ian, 1999: 311). Hayes (2001: 102) ise, kütüphane kullanım oranının bilgiye gereksinim duyma durumu yoğunluğu ile doğru orantılı olduğunu belirtmektedir.

Kütüphane kullanım oranını artırmanın en önemli yollarından birisi de kullanıcılara verilecek olan eğitim programları ve oryantasyondur. İlk defa kütüphaneye gelen yeni bir kullanıcıya kütüphane hizmetlerini, kurallarını, hizmetlerden yararlanma koşullarını ve kaynakları kullanmayı anlatmak kullanıcıların kaygı ve streslerini azaltacaktır. Böylece bireylerin kütüphane ile olan ilişkileri güçlendirilebilecektir.

Kütüphanelerde istatistiksel bilgilerin tutulması, sundukları hizmetlerin net bir şekilde ortaya konabilmesi ve hizmet verilen topluluğun taleplerine göre yeni düzenlemeler yapılması açısından önemlidir.

IV.1.3. Kütüphane Kullanım Sıklığı

Hayes (2001: 99), kütüphanelerde verilen hizmetlerin bireyler tarafından kullanılmasından dolayı bu hizmetlerden yararlanan bireylerin sayısının kullanım sıklığının ölçülebilmesini sağladığını savunmaktadır.

Suadien (2003: 383) ise, kullanım sıklığını (frequency of use), bir önceki yıl içerisinde kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden ve kaynaklarından süre olarak ne aralıklarla yararlandıklarının ölçülmesi şeklinde tanımlamaktadır. Bir başka kaynakta ise, halk kütüphanesi kullanım sıklığının genellikle ödünç verme, kütüphane servislerini kullanma veya sadece kütüphane gelen bireylerin sayılması ile ölçülebileceği belirtilmektedir (Bertot ve diğerleri, 2001: 1).

Kütüphanelerin bir yıl içerisindeki kullanım sayıları dikkate alınarak ALA'nın önerileri doğrultusunda oluşturulan sıklık grupları ve adları aşağıda verilmektedir (Yılmaz, 1996b: 363).

Az kullanan kullanıcı	**:**Halk kütüphanesini yılda 1-5 kez kullanan kişi
Orta sıklıkta kullanan kullanıcı	**:**Halk kütüphanesini yılda 6-23 kez kullanan kişi
Sık kullanan kullanıcı	**:**Halk kütüphanesini yılda 24 kez ve daha fazla kullanan kişi.

IV.2. Halk Kütüphanelerinde 'Kullanıcı Çalışmaları'

Halk kütüphanesi kullanımı ile ilgili olarak literatürde yapılan çalışmalar, 'kullanıcı çalışmaları' (user studies), 'kullanıcı analizi' (user analysis) ve 'kullanıcı araştırmaları/incelemeleri' (user survey) şeklinde adlandırılmaktadırlar. Bu araştırmada, literatürde ve özellikle alanımızın terminolojik kaynaklarında daha kapsayıcı bir terim olduğu için yaygınlıkla kullanılan 'kullanıcı çalışmaları' (user studies) terimi kullanılmıştır.

Kullanıcı çalışmaları; incelemeler, anketler ve araştırma projeleri aracılığıyla kullanıcıların bir hizmetten neler beklediklerini saptayabilmek amacı ile kullanıcıların bilgiyi nasıl aradıkları, varolan hizmetlerin ihtiyaçlarını karşılayıp karşılayamadıklarını belirleyebilmek ve yeni hizmetlerin en iyi nasıl şekillenebileceğine yönelik yapılan çalışmalardır. (Verhoeven, 1990: 373-378; Harrods, 1995: 666; Guide to library user, 2001: 12).

Kullanıcı çalışmalarında temel amaç, kullanıcılara daha etkili ve işlerliği olan bilgi merkezleri ve hizmetleri sunabilmek için, kullanıcıların bilgiyle ilişkili gereksinim ve davranışlarının anlaşılmasıdır. Verhoeven, (1990: 378,379) kullanıcı çalışmalarının yapılmasına yönelik genel amaçları şu şekilde belirtmektedir:

- Kullanıcının bilgi sistemleri ve kütüphane ile ilgili tatmin olma durumunu ölçmek;
- Kullanıcının talep ve isteklerini değerlendirmek;
- Derme geliştirme çalışmaları yapmak;
- Bütçe imkanlarını değerlendirmek;
- Potansiyel kullanıcıların oranını saptamak ve onları kütüphanelere kazandırabilmek;
- Hizmetler ve servisler açısından öncelikleri belirleyebilmek;
- Kullanım düzeyini ve kullanıcıların yetkinliğini ölçmek;
- Kullanıcıların ilgi alanlarını belirleyebilmek;
- Kullanıcıların bireysel ve toplumsal karakteristik özelliklerini belirleyebilmek;

- Kullanıcı gereksinimlerini ve önceliklerini belirleyebilmek.

Yılmaz (1996a: 21) halk kütüphanelerine yönelik bir kullanıcı çalışmasının şu sorulara cevap vermesi gerektiğini belirtmektedir:

1. Halk kütüphanesini kim kullanmaktadır?
2. Halk kütüphanesini kim kullanmamaktadır?
3. Halk kütüphanesi kullanımı ile bireylerin sosyo-ekonomik özellikleri arasında nasıl ve hangi düzeyde bir ilişki bulunmaktadır?
4. Halk kütüphanesi ne sıklıkla kullanılmaktadır?
5. Halk kütüphanesi hangi amaçlarla (nedenlerle) kullanılmaktadır?
6. Bireylerin halk kütüphanesi kullanımını etkileyen diğer sosyo-ekonomik etkenler nelerdir?

Kullanıcı çalışmaları içerisinde değerlendirilen bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı, literatürde üzerinde sıkça çalışılan konulardır. Uçak'a göre (1997b: 324), bu alanda yapılan çalışmalar kütüphanelerin ve bilgi merkezlerinin kullanıcılarını yakından tanımalarına ve sundukları hizmetleri kullanıcıların özelliklerine göre oluşturmalarına yardımcı olmaktadır.

Kullanıcı çalışmalarının temelini, insan ve onun bilgi ile olan ilişkisi oluşturmaktadır. Bu alan, bireylerin bilgi gereksinimlerini, gereksinimleri oluşturan etkenleri, bilgi arama davranışlarını ve bu davranışları etkileyen iç/dış kaynaklı unsurları, bilgi kullanım özelliklerini ve kullanıcı grupları arasındaki farklılıkları

kapsamaktadır. Kütüphanecilik bilimi açısından kullanıcı çalışmaları çok amaçlı sonuçlar sağlamaktadır. Dermenin oluşturulması ve seçilmesi, yeni hizmetlerin tasarlanması ve bir bilgi politikasının oluşturulabilmesi gibi önemlerinden dolayı kullanıcı araştırmalarının yapılmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Bu çalışmalar ile kullanıcının bilgi gereksinimi ve bilgi kullanımı ile ilgili davranışları analiz edilmektedir. Bu analizle kullanıcıyı bilgi aramaya yönelten güdüler, kullanıcının beklentileri, davranışlarının nedenleri ve bilgi hizmetleri ile ilgili düşüncelerini daha derinlemesine anlamak mümkün olabilmektedir (Uçak, 1997a: 244; Uçak, 2001: 208).

Bu görüşü destekler nitelikte, Morris ve Barron (1998: 407), kullanıcı çalışmaları aracılığı ile kullanıcıların gereksinimlerinin ve önceliklerinin belirlenebileceğini böylece kullanıcıların tatmin olma durumlarının ölçülebileceğini ve kütüphane kullanımı ile ilgili gerekli bilgilerin sağlanabileceğini belirtmektedirler.

Bilgi arama (information seeking behaviour) ve bilgi davranışı (information behaviour) kütüphanecilik bilimi alanında, birçok çalışmanın temelini oluşturmaktadır. Kullanıcı çalışmalarının tarihi 1920'li yıllara kadar inmesine rağmen, modern anlamda bilgi arama davranışlarının ilk defa ele alındığı yer, 1948 yılında düzenlenen Kraliyet Toplumu Bilimsel Bilgi Konferansı (Royal Society Scientific Information Conference) olmuştur. Ancak konu hakkında daha dar kapsamlı biçimde yapılan kimi çalışmalar da bulunmaktadır. Bu alandaki geniş çaplı çalışmalar daha çok 1950'li yıllardan itibaren Amerika'da kendini göstermeye başlamıştır. RSSIC, gerçek anlamda insanların bilgiyi hayatlarında nasıl kullandıkları

ve iş, bilim gibi konularla ne şekilde ilişkilendirdiklerini inceleyen en önemli çalışma olarak kabul edilmektedir (Wilson, 2000: 50; Bouazza, 1989: 144; Case, 2002: 220-221; Julien, 1996: 53).

Başlangıcından günümüze kullanıcı çalışmaları, iki dönem halinde değerlendirilmektedir. Kullanıcı çalışmaları alanında yapılan ilk çalışmalar, 'sistem merkezli yaklaşım' (system oriented paradigm) olarak ifade edilmektedir. Bu çalışmalarda temel amaç, organizasyon gelişimini sağlamak ve yönetimsel karar verme aşamalarına destek olmak şeklinde belirtilmektedir. İkinci dönem çalışmaları ise 'kullanıcı merkezli yaklaşım' (user oriented paradigm)'dır. Burada bilgi merkezleri ve kütüphaneleri kullanan gerçek kullanıcılar dışında potansiyel kullanıcı olarak da adlandırılan tüm bireyler araştırma kapsamına dahil edilmiştir. Bu dönemde çalışmaların ana konusunu, birey neden bilgi gereksinimi duyar, bilgiyi nasıl arar ve kullanır, bilgi erişimde etkili olan zihinsel, toplumsal, eğitimsel ve kültürel etkenler nelerdir soruları oluşturmaktadır. Böylece bireyler, bilgi sistemlerinin bir sonucu olmanın ötesinde bilgi arama davranışlarının aktif bir katılımcısı olarak algılanmaktadır. 1980'li yıllar kullanıcı çalışmaları alanında bir milat/dönüm noktası olarak nitelendirilmektedir. Kullanıcı çalışmalarının daha etkili ve verimli bir şekilde değerlendirilebilmesi için diğer bilim dalları ile işbirliği yapmak gerekmektedir. Çünkü bireyin zihinsel yapısı ve davranışlarının, bilgi arama veya aramamanın altında yatan sosyal ve kültürel nedenlerin ve bilgi kullanımında görülen özelliklerin farklı bakış açısıyla ele alınması gerekmektedir. 1980 yılından sonra kullanıcı kavramının algılanmasındaki değişikliklerle birlikte bu alanda oluşan yeni kuram ve yaklaşımlarla kullanıcı çalışmalarının kütüphanecilik bilimi

içerisindeki yeri ve önemi artmıştır (Uçak, 2001: 207-209; Eskola,1998; Wilson, 2000: 51; Westbrook, 1995: 316-321; Proctor et al., 1997: 59).

Kullanıcı çalışmalarının amacı ve önemine ilişkin olarak Çapar (1990: 162), kullanıcı çalışmalarının, bireylerin bilgi gereksinimlerinin türünü ve özelliğini gösterdiğini, onların bilgi ile ilgili davranışlarının analiz edilerek, bilgi gereksiniminin nasıl karşılandığını ve kullanıcıların gereksinim duyduğu eğilimi gösterdiğini, öte yandan bu çalışmaların bilgi sağlama politikasının çizilmesinde, bilgi hizmetlerinin düzeyinin belirlenmesinde ve kullanıcı eğitim biçimlerinin saptanmasında yardımcı olduğunu savunmaktadır.

Ülkemizde özellikle halk kütüphanelerinin kimler tarafından, ne sıklıkta ve hangi amaçlarla kullanıldığına dair sağlıklı bilgiler bulunmamaktadır. Bu da doğal olarak bir halk kütüphanesi politikasının belirlenmesinde ve halk kütüphanesi hizmetlerinin sunulmasında bazı eksiklikler ortaya çıkarmaktadır (Yılmaz, 1996b: 361). Bu görüşü destekler nitelikte Çapar (1990: 163), kullanıcı araştırmalarının yapılması gerektiğine dikkat çekerek ülkemizde bu çalışmaların henüz bir politika oluşturacak düzeyde olmadığını söylemektedir.

Halk kütüphanesi kullanıcıları ile ilgili olarak ülkemizde yapılan çalışma sayısı gerçekten yetersizdir. Özellikle bu kullanıcıların bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışlarına yönelik ulusal literatürde çalışma bulunmamaktadır. Yılmaz'ın (1996b) "Halk Kütüphanesi Kullanımına Sosyolojik Bir Yaklaşım" adlı makalesi dışında, Türk Kütüphaneciliği Dizini'nde (1952-1992 ve 1993-2000) yapılan

taramalarda bu konuya yönelik herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu konuda yapılan çalışmalara örnek olarak Uyanık'ın (1982) "Halk Kütüphanelerinde Yetişkin Eğitimi", Yılmaz'ın (1990) "Okuma Alışkanlığı ve Yenimahalle İlçe Halk Kütüphanesi" adlı bilim uzmanlığı tezleri ile Sağlamtunç'un (1980) "Ankara'da Halk Kütüphanesi Hizmeti", Fındık'ın (1985) "Türkiye'deki Halk Kütüphanelerinde Halkla İlişkiler", Yılmaz'ın (1995) "Ankara'da Halk Kütüphanesi Kullanımı:Sosyo-Ekonomik Çözümleme" adlı doktora tez çalışmaları verilebilir.

Ayrıca Çapar'ın (1990) "Kullanıcı İncelemeleri", adlı makalesi ile Yılmaz'ın (1996) "Halk Kütüphanesi Kullanımı:Sosyo-Ekonomik Çözümleme" ve Üstün'ün (2000) "Halk Eğitimi ve Halk Kütüphaneleri" adlı kitapları örnek olarak verilebilir.

Özellikle 1980 yılı sonrası kullanıcı merkezli sistem yaklaşımı neticesinde bu alanda literatürde yapılan çalışmaların sayısı hızla artmıştır. Bu görüşe paralel olarak, Morris ve Barron (1998: 413), 1990'lı yıllardan sonra kullanıcı konusunun öneminin ve gerekliliğinin kavrandığını savunarak kütüphanecilik bilimi alanında kullanıcıları odak noktası olarak alan çalışmaların ve yayınların sayılarında belirgin bir artış olduğunu belirtmektedirler.

Dünyada halk kütüphanesi kullanıcıları ile ilgili olarak yapılan çalışmaların sayısı çok olmakla birlikte aynı zamanda çokta çeşitli konulardadır. Bu konular yoğun olarak kullanıcı grupları, gereksinimler, talepler ve şikayetler, kullanıcıların sosyo-ekonomik özellikleri, belirli grupların örneğin üniversite öğrencileri, yetişkinler v.b. gibi halk kütüphanesini tercih etme nedenleri, sosyal değişim

konusundaki katkıları, demokrasi ile olan ilişkileri, engelli ve dışlanmış gruplara verilen hizmetler ile bilgi teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak sunulması gereken modern hizmetler olarak sayılabilir.[*]

Önemini ve gerekliliğini bu şekilde belirttiğimiz halk kütüphaneleri ve kullanıcıları ile ilgili olarak yapılan çalışmaların halk kütüphanesi sistemi ve hizmetlerinin geliştirilebilmesi açısından son derece önemli olduğu açıktır. Bilgi ve bilgi sistemlerinde meydana gelen gelişmeler ve internetin yoğun olarak talep edilmesi gibi zorunluluklardan dolayı halk kütüphaneleri bir baskı altında kalmaktadır. Bu nedenle halk kütüphaneleri, öncelikli olarak reel (aktif) kullanıcı grubunun ve potansiyel kullanıcı gruplarının bilgi ile ilgili olan gereksinimlerini analiz edebilmeli, sistemlerini ve hizmetlerini kullanıcılarının perspektifleri açısından tasarlamalı ve geliştirmelidirler.

[*] Daha ayrıntılı bilgi için bkz.: (Aabo, 2005; Fidzani, 1998; Chirgwin, 1998; Dong-Geun, 2003; Ian, 1999; Lange, 1988; Proctor, 1997; Suadien, 2003; Bertot,2001; Morris, 1998; Hawkins, 2001).

V. BÖLÜM :

HALK KÜTÜPHANESİ KULLANICILARININ BİLGİYE TALEP DUYMA DURUMU VE BİLGİ ARAMA DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN 'KULLANICI ÇALIŞMASI'

V.1. Giriş

Halk kütüphaneleri, kütüphane türleri içerisinde en geniş kullanıcı grubuna hitap eden ve bireylerin her türden bilgi gereksinimlerini karşılamanın yanı sıra, onların eğitim ve kültürel hayatlarına destek olan, boş zamanlarını değerlendirmelerini sağlayan önemli kurumlardandır.

Genel olarak, herhangi bir problem karşısında bireyin bildiklerinin, mevcut bilgisinin yetersiz kalması olarak tanımlanan bilgi gereksinimi, mutlaka karşılanmalıdır. Bu noktada bilgi gereksinimlerinin karşılanabileceği önemli kurumlardan birisi de halk kütüphaneleridir.

Kütüphanelerin var oluş nedenlerinden biri olan 'kullanıcı'yı, kütüphane hizmetlerinin sunulduğu birey olarak tanımlamak mümkündür. Kütüphane sistemlerini var eden, sorgulayan kullanıcıdır. Bu nedenle, daha önce belirtildiği gibi kullanıcıların bilgiyle ilişkili gereksinim ve davranışlarını anlamak, etkili ve verimli hizmetler sunmak, kütüphane sistem ve yapısını geliştirmek için 'kullanıcı çalışmaları' yapmak bir zorunluluktur.

Bu çalışmada halk kütüphanesi gerçek kullanıcılarının, halk kütüphanelerini kullanma durumları, bilgiye talep duyma durumları, bilgi arama davranışları ve

bilgiye talep yaratma yöntemlerini belirleyebilmek ve değerlendirmek amaçlarıyla örneklem alınan AAÖİHK'nin kullanıcısı olan üniversite öğrencileri bazında bir 'kullanıcı çalışması' yapılmıştır. Bu çalışma ile aşağıdaki verilerin elde edilmesi hedeflenmiştir. Kullanıcıların:

- Halk kütüphanelerini kullanma durumu,
- Halk kütüphanelerinin sunduğu bilgi hizmetlerinden haberdar olma ve hizmetlerden yararlanma durumu,
- Halk kütüphanelerinde gereksinim duydukları bilgiye erişimdeki tatmin olma düzeyleri,
- Gereksinim duydukları bilgiye erişim sürecinde, tercih ettikleri ve yararlandıkları bilgi/iletişim kanal ve/veya kaynakları,
- Gereksinim duydukları bilgi kaynaklarına erişim sürecinde bilgi arama davranışları,
- Bilgi arama sürecinde kendilerini yeterli hissedip hissetmedikleri,
- Bilgi erişim sürecinde kütüphanecilerin bilgi ve deneyimleri bağlamında bir desteğe gereksinim duyup duymama durumu,
- Etkin ve etkili bir bilgi erişim sürecini yaşamak için kütüphane ve bilgi kaynaklarının kullanımını öğreten bir 'eğitim programı'na gereksinim duyup duymadıkları,
- Kütüphanelerde düzenlenecek 'eğitim programları' aracılığıyla birey/toplumda bilgi ve/veya kütüphane kullanımına talep yaratma ya da artırmanın mümkün olup olamayacağı konusundaki görüşleri,
- Kendileri ve toplum adına halk kütüphanelerinden genel anlamda beklentileri.

V.2. Yöntem

Çalışmada, Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi örneklem olarak alınmıştır. Araştırmada değerlendirmeye alınan grup, AAÖİHK'ni aktif olarak kullanan üniversite öğrencileri olarak belirlenmiştir. Veri toplama tekniği olarak, betimleme yöntemi'nin veri toplama tekniği olan 'anket tekniği'nden yararlanılmış ve 100 üniversite öğrencisine 'karşılıklı (bağımlı) görüşme tekniği' ile anket uygulanmıştır.

Bu kapsamda, AAÖİHK'ni aktif olarak kullanan 100 üniversite öğrencisine, 26.11.2005 ve 16.12.2005 tarihleri arasında beş bölüm ve 31 sorudan oluşan bir anket uygulanmıştır. Anket soruları 5 açık uçlu, 26 kapalı uçlu; 26 kapalı uçlu sorunun 13'ü çoktan seçmeli, 13'ü tek seçenekli soru biçiminde oluşturulmuştur. Görüşme tekniği uygulanmasından dolayı anketlerin cevaplanma oranı %100'dür. Örneklem grubuna giren üniversite öğrencileriyle iletişim kurma aşamasında danışma kütüphanecisinden destek alınmıştır. Erişilen kullanıcı grubu ile AAÖİHK 'okuma salonu'nda birebir görüşülmüştür.

Verilerin değerlendirilmesi sürecinde, Microsoft Excel ve Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 13.0) programları kullanılmıştır. Verilerin analizi ve değerlendirilmesi sırasında ise Tavşancıl'ın "Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi" (2002) ile Büyüköztürk'ün "Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı" (2003) adlı çalışmalarından yararlanılmıştır.

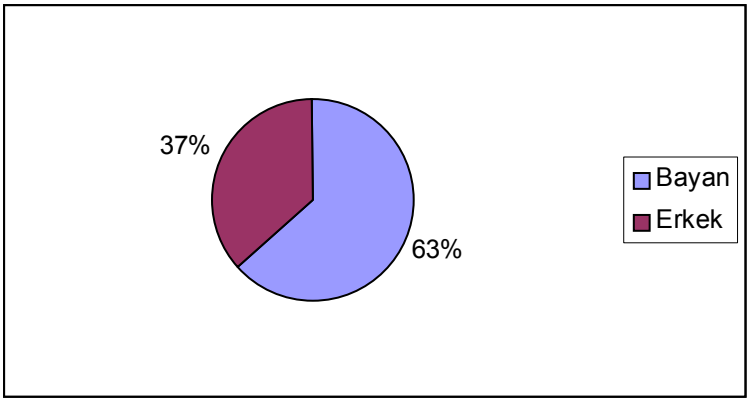
V.3. BULGULAR VE ANALİZİ

KULLANICILARIN CİNSİYET DAĞILIMLARI

Araştırmamıza katılan 100 üniversite öğrencisinin cinsiyet dağılımlarına ilişkin veriler, yüzdelik oranları ile birlikte 1.Tablo'da verilmiştir.

Cinsiyet	Kişi	%
Bayan	63	63,0
Bay	37	37,0
TOPLAM	**100**	**100,0**

1. Tablo: Kullanıcıların Cinsiyet Dağılımları



1.Grafik: Kullanıcıların Cinsiyet Dağılımları

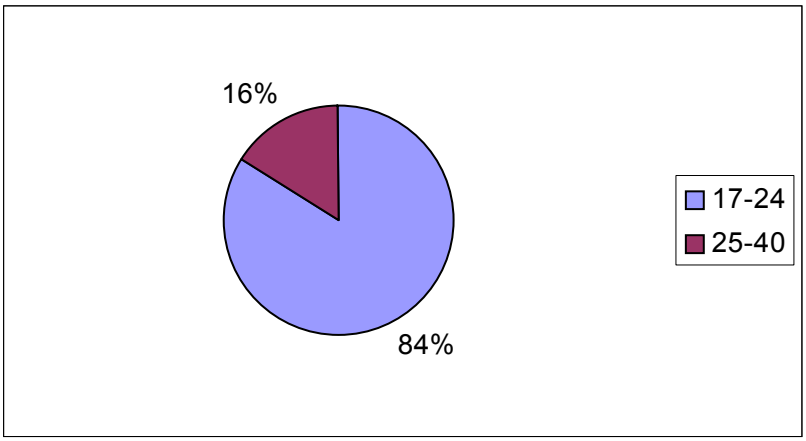
Ankete katılan toplam 100 kullanıcının 63'ünün bayan olduğu görülmektedir. Bu nedenle, Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi'ni kullanan üniversite öğrencilerinin yarıdan fazlasının bayan olduğunu söylemek mümkündür. Bayanların baylara göre kütüphaneyi daha fazla kullanmakta olduğu söylenebilir.

KULLANICILARIN YAŞ GRUPLARI

Ankette, yaş grubuna ilişkin cevap seçenekleri arasında 40 yaş ve üzeri seçeneği olmasına rağmen cevap veren olmamıştır. Buradan da örneklem grubunda yer alan üniversite öğrencilerinden, 40 yaşın üzerinde AAÖİHK'ni kullanan üniversite öğrencisi bulunmadığı sonucu çıkmaktadır. Ankete katılanların, % 84 gibi büyük bir oranla 17-24 yaş grubunda, % 16'sının ise 25-40 yaş grubunda olduğu görülmüştür. Yaş grubuna göre dağılım 2. Tablo'da verilmektedir.

Yaş	Kişi	%
17-24	84	84,0
25-40	16	16,0
40 ve üzeri	-	-
TOPLAM	**100**	**100,0**

2. Tablo: Kullanıcıların Yaş Grupları



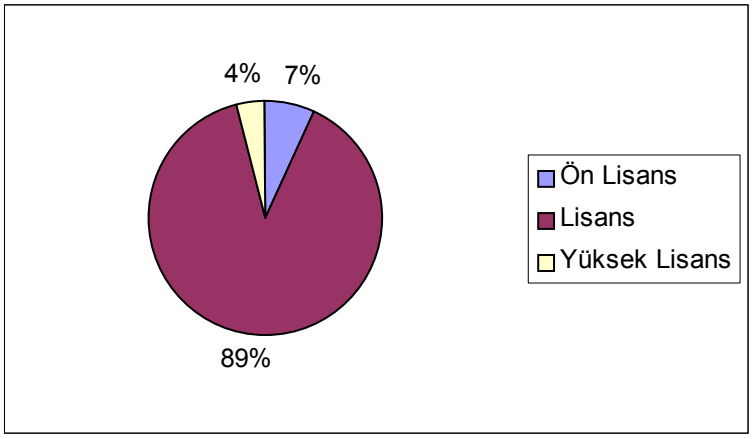
2. Grafik: Kullanıcıların Yaş Grupları

KULLANICILARIN EĞİTİM DÜZEYLERİ

Anketdeki eğitim düzeyiniz sorusuna verilen cevaplara göre katılımcıların büyük bir çoğunluğunu, 'Lisans' öğrencileri oluşturmaktadır. Ön Lisans ve Yüksek Lisans düzeyinde kullanım oranlarının ise çok düşük olduğu gözlenmektedir. Yine bu soruda seçenekler arasında 'Doktora' bulunmasına rağmen cevap veren olmamıştır, yani doktora öğrencisi düzeyinde halk kütüphanesi kullanımı, örneklem alınan grup içerisinde görülmemiştir. Eğitim düzeylerine ilişkin dağılım oranları 3. Tablo'da verilmektedir.

Eğitim Düzeyi	Kişi	%
Ön Lisans	7	7,0
Lisans	89	89,0
Yüksek Lisans	4	4,0
Doktora	-	-
TOPLAM	**100**	**100,0**

3. Tablo: Kullanıcıların Eğitim Düzeyleri



3. Grafik: Kullanıcıların Eğitim Düzeyleri

KULLANICILARIN EĞİTİM GÖRDÜĞÜ ŞEHİR

Ankete katılan öğrencilerin, Ankara ilinde mi veya il dışında mı eğitim gördüklerini öğrenmek için sorulan bu soruda kullanımın % 84 gibi büyük bir oran ile Ankara ilinde bulunan üniversitelerde eğitim gören öğrenciler tarafından gerçekleştirildiği görülmektedir. 100 katılımcıdan 16 tanesi ise Ankara ili dışında bulunan üniversitelerde eğitim görmektedir. Bu durum, aynı zamanda kütüphanenin şehir dışında bulunan öğrencilere de hizmet sunduğunu göstermektedir. Dağılım 4. Tablo'da verilmektedir.

Eğitim Görülen Şehir	**Kişi**	**%**
Ankara	84	84,0
Ankara dışı	16	16,0
TOPLAM	**100**	**100,0**

4. Tablo: Kullanıcıların Eğitim Gördüğü Şehir

KULLANICILARIN EĞİTİM GÖRDÜĞÜ ÜNİVERSİTE

Kullanıcıların eğitim gördükleri üniversitelere ilişkin dağılım 5. tabloda verilmektedir. Buna göre, kullanımın % 84'ü Ankara ilinde bulunan üniversite öğrencileri tarafından gerçekleştirilmektedir. AAÖİHK, %82 düzeyinde Ankara ilinde bulunan, üç büyük üniversitenin (Ankara Ünv., Gazi Ünv., Hacettepe Ünv.) öğrencileri tarafından kullanılmaktadır. Ankara ili dışından olan %16'lık kullanımın ise çevre illerde bulunan üniversitelerin öğrencileri tarafından gerçekleştirildiği görülmektedir. AAÖİHK, sadece Ankara ilinde değil, komşu illerde de eğitim gören öğrencilerin bilgi gereksinimlerine cevap vermektedir.

Eğitim Görülen Üniversite	Kişi	%
Hacettepe Ünv.	25	25,0
Ankara Ünv.	27	27,0
Gazi Ünv.	30	30,0
ODTÜ	1	1,0
Çankaya Ünv.	1	1,0
Selçuk Ünv.	4	4,0
Osmangazi Ünv.	2	2,0
Kırıkkale Ünv.	4	4,0
Anadolu Ünv.	3	3,0
Abant İzzet Baysal Ünv.	2	2,0
Dumlupınar Ünv.	1	1,0
TOPLAM	**100**	**100,0**

5. Tablo: Kullanıcıların Eğitim Gördüğü Üniversite

KULLANICILARIN EĞİTİM GÖRDÜĞÜ BÖLÜMLER

Eğitim görülen bölümlere ilişkin dağılım 6. Tablo'da verilmektedir. Kütüphane kullanıcılarının eğitim gördükleri bölümlere göre, en yoğun kullanım Öğretmenlik bölümlerinde okuyan öğrenciler tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu öğrencileri 8 kişi ile Türk Dili ve Edebiyatı öğrencileri ve 6 kişi ile Tarih bölümü öğrencileri takip etmektedir. Diğer bölümlerde eğitim gören öğrenciler ise sayısal olarak daha azdır. Anketin uygulandığı dönemde, toplam 32 farklı bölümden öğrenci AAÖİHK'ni kullanmıştır. Hukuk alanında eğitim gören öğrencilerin ise kütüphaneye genellikle okuyucu salonundan yararlanma amaçlı geldikleri saptanmıştır.

Eğitim Görülen Bölümler	Kişi	%
Türk Dili Edebiyatı	8	8,0
Öğretmenlik	26	26,0
Tarih	6	6,0
Makine Mühendisliği	4	4,0
Hukuk	4	4,0
İşletme	2	2,0
Maliye	4	4,0
Sosyal Antropoloji	2	2,0
Muhasebe	2	2,0
Kamu Yönetimi	2	2,0
Sanat Tarihi	5	5,0
Psikolojik Dan. ve Rehb.	1	1,0
Felsefe	1	1,0
Kimya	4	4,0
Biyoloji	2	2,0
İngiliz Dili	2	2,0
İktisat	1	1,0
Sosyal Hizmetler	2	2,0
İletişim	1	1,0
Turizm İşletmeciliği	2	2,0
Hemşirelik	1	1,0
Fizik	2	2,0
Fars Dili	2	2,0
Büro Yönt. ve Sekreterlik	4	4,0
Bilgi ve Belge Yönt.	1	1,0
Jeoloji Mühendisliği	2	2,0
Fransız Dili	1	1,0
İstatistik	1	1,0
Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon	1	1,0
Matematik	1	1,0
Sosyoloji	2	2,0
Uluslararası İlişkiler	1	1,0
TOPLAM	**100**	**100,0**

6. Tablo: Kullanıcıların Eğitim Gördüğü Bölümler

KULLANICILARIN EĞİTİM GÖRDÜĞÜ BİLİM DALLARI

Eğitim Görülen Bilim Dalı	Kişi	%
Fen ve Sağlık Bilimleri	11	11,0
Sosyal Bilimler	69	69,0
Beşeri Bilimler	14	14,0
Mühendislik Bilimleri	6	6,0
TOPLAM	**100**	**100,0**

7. Tablo: Kullanıcıların Eğitim Gördüğü Bilim Dalları

Kütüphane kullanıcılarının %69'luk bölümünü 'Sosyal Bilimler' alanında eğitim görmekte olan öğrenciler oluşturmaktadır. 6. tabloda verilen (Öğretmenlik, Tarih, Hukuk, İşletme, Maliye, Sosyal Antropoloji, Muhasebe, Kamu Yönetimi, Sanat Tarihi, Psikolojik Danışma ve Rehberlik, İktisat, Sosyal Hizmetler, İletişim, Turizm İşletmeciliği, Büro Yönetimi ve Sekreterlik, Bilgi ve Belge Yönetimi, İstatistik, Sosyoloji ve Uluslararası İlişkiler), bölümleri Sosyal Bilimler alanında değerlendirilmiştir. Türk Dili ve Edebiyatı, Felsefe, İngiliz Dili ve Edebiyatı, Fransız Dili ve Edebiyatı ile Fars Dili ve Edebiyatı bölümleri 'Beşeri Bilimler' alanında değerlendirilmiş olup kütüphane kullanıcıları içerisinde %14'lük bölümü oluşturmaktadırlar. 'Fen ve Sağlık Bilimleri' alanında (Kimya, Biyoloji, Fizik, Matematik, Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon, Hemşirelik) kütüphane kullanımı ise %11 düzeyinde gerçekleşmiştir. En az kullanım ise 'Mühendislik Bilimleri' alanında olup Makine Mühendisliği ve Jeoloji Mühendisliği bölümü öğrencileri tarafından gerçekleştirilmiştir.

OTURULAN BÖLGEDE BİR HALK KÜTÜPHANESİNİN VARLIĞINDAN HABERDAR OLMA DURUMU

Bu soruda, katılımcıların % 26'lık bölümü çevrelerinde bir halk kütüphanesi olup olmadığını bilmediklerini belirtmişlerdir. Hayır diyenlerin oranı ise neredeyse (%41) yarıya yakındır. Çevrelerinde hizmet veren bir halk kütüphanesi olduğunu belirtenlerin oranı ise sadece %33'tür.

Oturulan Bölgede Bir Halk Kütüphanesinin Varlığından Haberdar Olma	**Kişi**	**%**
Evet	33	33,0
Hayır	41	41,0
Bilgim yok	26	26,0
TOPLAM	**100**	**100,0**

8. Tablo: Oturulan Bölgede Bir Halk Kütüphanesinin Varlığından Haberdar Olma Durumu

AAÖİHK DIŞINDA BAŞKA BİR HALK KÜTÜPHANESİNİN KULLANILIP KULLANILMADIĞI

AAÖİHK'sini kullanan bu 100 öğrenci, % 89 gibi büyük bir oranla başka bir halk kütüphanesi kullanmadıklarını belirtmişlerdir. Geriye kalan %11'lik kullanıcı grubu ise hem daha önceki eğitim hayatlarında hem de aktif olarak halk kütüphanelerini kullanmaktadır. Başka bir halk kütüphanesi kullanıma ilişkin dağılım, 9. Tablo'da verilmektedir.

AAÖİHK Dışında Başka Halk Kütüphanesi Kullanımı	**Kişi**	**%**
Evet	11	11,0
Hayır	89	89,0
TOPLAM	**100**	**100,0**

9. Tablo: AAÖİHK Dışında Başka Bir Halk Kütüphanesinin Kullanılıp Kullanılmadığı

AAÖİHK'NİN KULLANIM SIKLIĞI

AAÖİHK'nin kullanımına ilişkin sıklık dağılımları ve yüzdeleri 10. Tablo'da verilmektedir.

AAÖİHK'nin Kullanım Sıklığı	Ön Lisans		Lisans		Y. Lisans		N%
	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	
Sık Kullanan Kullanıcı	2	28,6	42	47,2	-	-	44
Orta Sıklıkta Kullanan Kullanıcı	1	14,3	37	41,6	3	75,0	41
Az Kullanan Kullanıcı	4	57,2	10	11,2	1	25,0	15
TOPLAM	**7**	**100**	**89**	**100**	**4**	**100**	**100**

10. Tablo: AAÖİHK'nin Kullanım Sıklığı

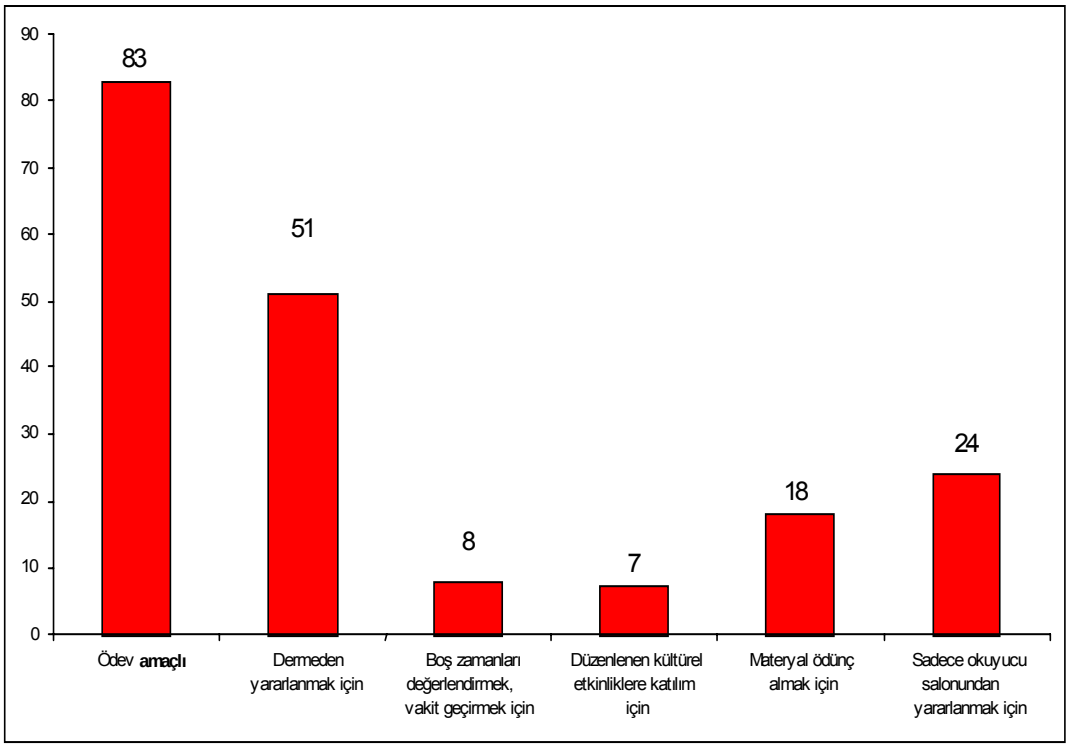
Bu soruda, kullanıcıların eğitim düzeyleri ve kullanım sıklıkları birlikte değerlendirilmiştir. IFLA'nın belirlediği sıklıkları gösteren kullanım standartları esas alındığında kullanıcıların AAÖİHK'ni sık kullanım oranının % 44, orta sıklıkta kullanım oranının %41 ve az kullanım oranın ise % 15 olduğu görülmektedir. Genel kullanım periyodunun ise % 85 gibi bir oran ile en az ayda bir kez veya daha sık olduğu görülmüştür.

AAÖİHK KULLANIM AMAÇLARI

AAÖİHK Kullanım Amaçları	Sıklık	%
Ödev amaçlı	**83**	**83,0**
Dermeden yararlanmak için	**51**	**51,0**
Sadece okuyucu salonundan yararlanmak için	**24**	**24,0**
Materyal ödünç almak için	**18**	**18,0**
Boş zamanları değerlendirmek, vakit geçirmek için	**8**	**8,0**
Düzenlenen kültürel etkinliklere katılım için	**7**	**7,0**
İnternet erişimi için*	**-**	**-**

11. Tablo: AAÖİHK Kullanım Amaçları

***** İnternet erişim hizmeti anketin uygulandığı tarihte aktif olarak sunulmamaktadır.



4. Grafik: AAÖİHK Kullanım Amaçları

Bu soruda, katılımcılar birden fazla seçenek işaretlemişlerdir. Kütüphane kullanımın % 83 gibi büyük bir oranla, ödev amaçlı olduğu görülmektedir. İkinci olarak, en sık kullanım amacının ise % 51 ile kütüphane dermesinden yararlanmak olduğu belirtilmiştir. Ödünç materyal almak için kütüphaneyi kullananların oranı ise

sadece %18'dir. Ödünç kitap alabilmek için kütüphaneye üye olmak gerekmektedir, buradan da anlaşılacağı üzere ankete katılan 100 öğrencinin sadece %18'i kütüphaneye üyedir.

Kütüphanede düzenlenen kültürel etkinliklere katılım çok düşüktür. Sadece 7 kullanıcı, kültürel etkinliklere katıldıklarını belirtmiştir. Katılımcıların 24 tanesi ise okuyucu salonundan yararlanmak amacıyla kütüphaneyi kullanmaktadırlar. Seçenekler arasında bulunmasına rağmen, sadece internet erişimi amacıyla kütüphaneyi kullanan üniversite öğrencisine rastlanmamıştır. *(Anketin yapıldığı tarihte 'internet erişim hizmeti' aktif olarak sunulmamakla birlikte 01.03.2006 tarihinden itibaren hizmet sunmaya başlayacaktır).* Burada elde edilen sonuçlar ile öğrencilerin kütüphaneyi genel olarak ödev amaçlı kullanmakta oldukları ve sunulan diğer hizmetlerden verimli bir şekilde yararlanmadıklarını söylemek mümkündür.

AAÖİHK'NİN SUNDUĞU HİZMETLERDEN HABERDAR OLMA DURUMU

Hizmetlerden Haberdar Olma Durumu	Sıklık	%
Katalog kullanımı	96	96,0
Fotokopi	91	91,0
Ödünç verme	88	88,0
Kütüphane içi derme dolaşımı	78	78,0
Kütüphane içi yöneltme hizmeti	66	66,0
Kentteki kültürel etkinliklere ilişkin güncel duyuru	63	63,0
Kültürel etkinlikler	56	56,0
Kütüphane dışı yöneltme hizmeti	53	53,0
Yerel bilgilere erişim	13	13,0
İnternet erişimi	4	4,0
Hazırlanan dosyalar	1	1,0

12. Tablo: AAÖİHK'nin Sunduğu Hizmetlerden Haberdar Olma Durumu

Kütüphanede sunulan hizmetlerden haberdar olma durumunun ölçüldüğü bu soruda, varlığından en fazla haberdar olunan hizmetler sırasıyla katalog kullanımı, fotokopi ve ödünç verme hizmetleridir. Katalog kullanımın en fazla bilinen hizmet türü olmasında, kütüphanenin depo sistemi ile çalışmasının etkili olduğu düşünülebilir. En çok talep duyulan bilgilere ilişkin hazırlanan dosyalar seçeneği %1 ve anketin uygulandığı tarihte aktif olmamasına rağmen internet erişim hizmeti % 4 ile en az bilinen hizmet türleridir. Ayrıca, kullanıcıların bilgi gereksinimlerine daha hızlı cevap verebilmek amacı ile hazırlanan dosyalar ile ilgili olarak tanıtım eksikliği göze çarpan diğer bir önemli unsurdur. Kütüphanenin sunduğu diğer hizmetlerin (kültürel etkinlikler, duyurular, yöneltme hizmetleri) daha etkin bir şekilde tanıtılması gerekmektedir.

HABERDAR OLUNAN HİZMETLERİN KULLANIM SIKLIĞI

Hizmetlere ilişkin kullanım sıklıkları 13. Tablo'da verilmektedir. Burada en sık kullanılan hizmetler sırasıyla katalog kullanımı, fotokopi ve kütüphane içi derme dolaşımıdır. Yine bu soruda da, kullanıcıların bilgi gereksinimlerine daha hızlı cevap verebilmek amacı ile hazırlanan dosyaların %100 gibi net bir oranla hiç kullanılmadığı görülmektedir. Bu durumun hizmetin tanıtım eksikliği, kullanıcıların farkında olmaması ya da bilgiye erişim sürecinde bilinen klasik yöntemlerin tercih edilmesinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Kütüphanede düzenlenen kültürel etkinlikler ile kentteki kültürel etkinliklere ilişkin duyurular kullanıcılar tarafından biliniyor olmasına rağmen bu hizmetlerin kullanım oranları çok düşüktür.

Haberdar Olunan Hizmetlerin Kullanım Sıklığı	Çok sık	Bazen	Nadiren	Hiç	N
	Kişi %	Kişi %	Kişi %	Kişi %	
Katalog kullanımı	21	50	22	7	100
Ödünç verme	3	8	12	77	100
Fotokopi	24	36	27	13	100
Kültürel etkinlikler	0	3	13	84	100
İnternet erişimi	1	0	0	99	100
Kütüphane içi derme dolaşımı	10	44	24	22	100
Yerel bilgilere erişim	-	-	10	90	100
Kentteki kültürel etkinliklere ilişkin güncel duyuru	3	4	19	74	100
Hazırlanan dosyalar	0	0	0	100	100
Kütüphane içi yöneltme hizmeti	14	30	27	29	100
Kütüphane dışı yöneltme hizmeti	1	6	29	64	100

13. Tablo: Haberdar Olunan Hizmetlerin Kullanım Sıklığı

HİÇ KULLANILMAYAN HİZMETLERİN KULLANILMAMA NEDENLERİ

Hiç Kullanılmayan Hizmetlerin Kullanılmama Nedenleri	Gereksinim hissetmeme	Zaman kısıtlılığı	Bilgi yetersizliği	Prosedür sıkıcılığı	Çekingenlik	Diğer	N
Katalog kullanmama nedenleri	5	1	1				**7**
Ödünç almama nedenleri	60	7	7	3			**77**
Fotokopi kullanmama nedenleri	12		1				**13**
Kültürel etkinliklere katılmama nedenleri	26	43	13		1		**83**
İnternet kullanmama nedenleri	70	2	20			7*	**99**
Kütüphane içi derme dolaşımı kullanmama	16		6				**22**
Yerel bilgilere erişim	62		28				**90**
Kentteki kültürel etkinliklere katılmama nedenleri	39	20	15				**74**
Talep duyulan dosyalar	35		64	1			**100**
Kütüphane içi yöneltme kullanmama nedenleri	19		10				**29**
Kütüphane dışı yöneltme kullanmama nedenleri	51	13					**64**

14. Tablo: Hiç Kullanılmayan Hizmetlerin Kullanılmama Nedenleri

* 7 kullanıcı, anketin uygulandığı tarihte kütüphanede internet hizmeti verilmediği için kullanmadıklarını belirtmişlerdir.

Sunulan hizmetlerin kullanılmamasının nedeni yoğun olarak, bu hizmetlere gereksinim duyulmaması olarak belirtilmiştir. Hizmetlerin kullanılmaması ile ilgili yoğun olarak belirtilen ikinci seçenek ise kişisel düzeyde bilgi yetersizliğinden kaynaklanmaktadır. Ancak, özellikle kütüphanede düzenlenen kültürel etkinlikler ile kentte düzenlenen kültürel etkinliklere katılmamanın en önemli nedeni zaman kısıtlılığı olarak göze çarpan diğer bir unsurdur. Burada, yine % 64 gibi büyük bir oran ile en çok talep duyulan bilgilere ilişkin hazırlanan dosyaların, bilgi yetersizliği nedeni ile kullanılmıyor olması bu hizmet ile ilgili tanıtım eksikliğini ön plana çıkarmaktadır.

AAÖİHK'NİN TERCİH EDİLME NEDENLERİ

AAÖİHK'nin Tercih Edilme Nedenleri	Sıklık	%
Cumartesi günleri de hizmet sunulması	88	88,0
Kullanım kolaylığı	76	76,0
Fiziksel mekan olarak erişim kolaylığı	74	74,0
Dermenin ilgi alanıma uygunluğu	52	52,0
Sunulan hizmetlerin yeterliliği	38	38,0
Hizmetlerin ücretsiz oluşu	31	31,0
Personelin ilgisi	29	29,0
Kütüphane atmosferinin sıcaklığı	17	17,0
Sadece okuyucu salonundan yararlanma isteği	16	16,0
Dermenin güncelliği	13	13,0

15. Tablo: AAÖİHK'nin Tercih Edilme Nedenleri

AAÖİHK'nin tercih nedeni olarak en fazla işaretlenen seçenek % 88 oranı ile 'Cumartesi günleri de hizmet sunulması' olmuştur. Tercih edilme gerekçelerinde önemli görünen diğer iki unsur ise % 76 ile 'kullanım kolaylığı' ve % 74 ile kütüphanenin 'fiziksel mekan olarak erişim kolaylığı'dır. Örneklem grubunda yer alan üniversite öğrencilerinin, ders ve eğitim programlarının yoğunluğu göz önüne

alındığında, kütüphanenin özellikle cumartesi günleri kullanılmakta olduğu söylenebilir. Bu durum aynı zamanda halk kütüphanelerinin çalışma saatlerinin yeniden düzenlenebilmesi ile ilgili ipuçları vermektedir. Ayrıca kütüphanelerin şehirlerin merkezi konumlarında ve kolaylıkla erişilebilir yerlerde olmalarının kullanımlarını artırabileceği düşünülmektedir. Özellikle kent içlerinde kütüphanelerin yerlerini gösteren yöneltme tabelaların olması kullanımları açısından da önemlidir. Ülke genelinde bu uygulama yetersiz olmakla birlikte, Ankara ili içerisinde böyle bir uygulama hiç bulunmamaktadır.

AAÖİHK'Nİ KULLANIM SIRASINDA RAHATSIZLIK VEREN UNSURLARIN OLUP OLMADIĞI

Rahatsızlık Veren Unsur Olup Olmadığı	Kişi	%
Evet	26	26,0
Hayır	74	74,0
TOPLAM	**100**	**100,0**

16. Tablo: AAÖİHK'ni Kullanım Sırasında Rahatsızlık Veren Unsurların Olup Olmadığı

Araştırmanın yapıldığı tarihte ankete katılan üniversite öğrencilerine, AAÖİHK'ni kullanımları sırasında kendilerini rahatsız eden unsurların olup olmadığı sorulmuştur. Bulgulara göre bu katılımcılardan % 74'ü kullanım sırasında kendilerini rahatsız eden unsur olmadığını belirtirken, %26'sı kullanım sırasında rahatsızlık duyduklarını belirtmişlerdir (16. Tablo). Bu sonuç, büyük oranda kullanıcıların hizmetlerden rahatsızlık duymadıklarını, sunulan hizmetlerden ve genel olarak dermeden, kütüphanenin yapısından, personelinden memnun oldukları anlamını da taşımaktadır.

AAÖİHK'Nİ KULLANIM SIRASINDA RAHATSIZLIK VEREN UNSURLAR

AAÖİHK'ni Kullanım Sırasında Rahatsızlık Veren Unsurlar	Sıklık
Diğer (Depo işlemleri)	9
Personelin sayı açısından yetersizliği	7
Mekanın estetik açıdan yetersizliği	6
Derme güncel değil	2
Verilen hizmetler yeterli değil	1
Prosedür sıkıcılığı	1
Derme nicelik/sayı açısından yeterli değil	-
Fiziksel uzaklık	-
Mekanın ısıtma-soğutma sistemindeki yetersizliği	-
Kullanım zorluğu	-

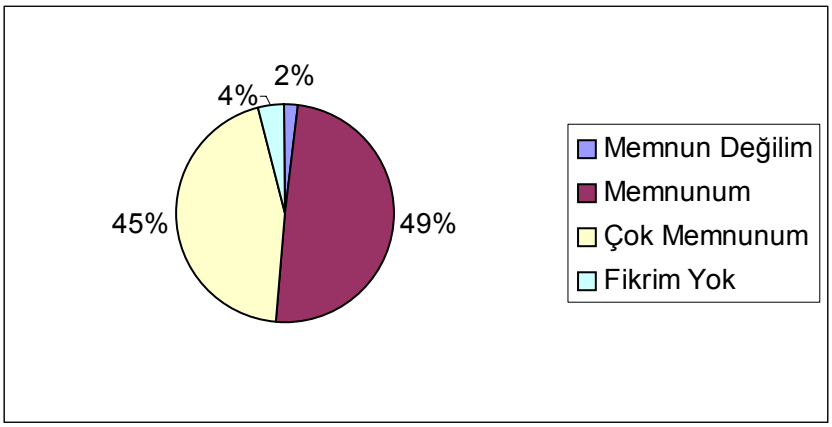
17. Tablo: AAÖİHK'ni Kullanım Sırasında Rahatsızlık Veren Unsurlar

Kullanım sırasında rahatsızlık veren unsurların neler olduğunu sorduğumuz bu soruda 'derme nicelik/sayı açısından yeterli değil', 'fiziksel uzaklık', 'mekanın ısıtma-soğutma sistemindeki yetersizliği' ve 'kullanım zorluğu' seçenekleri bulunmasına rağmen cevap verilmemiştir. Ayrıca diğer seçeneği olarak belirtilen unsurlar arasında olmamasına rağmen kullanıcılar tarafından 'depo işlemleri' rahatsızlık veren unsurlar arasında belirtilmiştir. Kullanım sırasında rahatsızlık duyulan iki önemli unsur, personelin sayı açısından yetersizliği ve özellikle depo işlemleri ile ilgili unsurlardır. Kullanıcılar, depodan kitap çıkarma ile ilgili sürenin daha kısa tutulmasını ve depodan bir seferde çıkarılan kaynak sayısının artırılmasını talep etmektedirler.

AAÖİHK'NDE BİLGİYE ERİŞİMDEN TATMİN OLMA DÜZEYİ

AAÖİHK'nde Bilgiye Erişimden Tatmin Olma Düzeyi	Sıklık	%
Memnun değilim	2	2,0
Memnunum	49	49,0
Çok memnunum	45	45,0
Herhangi bir fikrim yok	4	4,0
Hiç memnun değilim	-	-
TOPLAM	**100**	**100,0**

18. Tablo: AAÖİHK'nde Bilgiye Erişimden Tatmin Olma Düzeyi



5. Grafik: AAÖİHK'nde Bilgiye Erişimden Tatmin Olma Düzeyi

Bu soruda seçenekler arasında 'hiç memnun değilim' seçeneği olmasına rağmen işaretleyen olmamıştır. Ankete cevap veren katılımcıların % 94'ü, eriştikleri bilgiden memnun veya çok memnun olduklarını belirtmişlerdir. Memnun olmayanların oranı ise sadece %2'dir. Bu sonuçlar, erişilen bilgi düzeyi ile ilgili olarak kullanıcıların yüksek bir oranda memnuniyet duyduklarını göstermektedir.

HALK KÜTÜPHANELERİNİN KENT İÇİNDEKİ YERLERİ KONUSUNDA TANITIM DÜZEYİ

Halk Kütüphanelerinin Kent İçindeki Yerleri Konusunda Tanıtım Düzeyi	Kişi	%
Evet	1	1,0
Hayır	92	92,0
Fikrim yok	7	7,0
TOPLAM	**100**	**100,0**

19. Tablo: Halk Kütüphanelerinin Kent İçindeki Yerleri Konusunda Tanıtım Düzeyi

Genel olarak halk kütüphanelerinin kent içindeki konumları, yerleri hakkında yeterli düzeyde tanıtım yapılıp yapılmadığını sorduğumuz bu soruda, çok yüksek bir oran ile kullanıcıların %92'si bu şekilde bir tanıtım yapıldığına inanmadıklarını belirtmişlerdir. Bu, aynı zamanda halk kütüphanelerinin yerleşim yerleri ile ilgili olarak tanıtım eksikliği olduğunu göstermektedir. Bireylerin zihninde halk kütüphanesi bilinci oluşturabilmek ve potansiyel kullanıcıları da halk kütüphanelerine yönlendirebilmek için bu konuda yeterli düzeyde tanıtım yapılmalıdır. Bu amaçla, basın – yayın organları kanalıyla tanıtım kampanyaları düzenlenmeli, kent içerisinde yöneltme tabelaları konulmalı, tanıtım kitapçıkları, broşürleri hazırlanmalı ve eğitim kuruluşları ile işbirliği yapılmalıdır.

AAÖİHK'NİN SUNDUĞU BİLGİ HİZMETLERİNİN TANITIM DÜZEYİ

AAÖİHK'nin Sunduğu Bilgi Hizmetlerinin Tanıtım Düzeyi	Kişi	%
Evet	2	2,0
Hayır	82	82,0
Fikrim yok	16	16,0
TOPLAM	**100**	**100,0**

20. Tablo: AAÖİHK'nin Sunduğu Bilgi Hizmetlerinin Tanıtım Düzeyi

AAÖHK'nin sunduğu bilgi hizmetleri konusunda yeterli düzeyde tanıtım yapılıp yapılmadığını sorduğumuz bu soruda, kullanıcıların %82'si etkin ve etkili bir şekilde tanıtım yapıldığına inanmadıklarını belirtmişlerdir. Yeterli düzeyde tanıtım yapıldığını düşünenlerin oranı %2 ve bu konuda herhangi bir fikir belirtmeyenlerin oranı ise %16'dır. Bulgulara göre, kütüphanenin sunmakta olduğu bilgi hizmetleri konusunda daha etkili tanıtımlar yapmasının gerektiği düşünülmektedir. Bu tanıtımlar için, resmi kuruluşlar ve STK'ları aracılığıyla tanıtım toplantıları düzenlenmeli, kent içindeki ilan, duyuru panoları kullanılmalı ve kütüphanelere gelen ve/veya gelemeyen kullanıcılara yönelik broşürler hazırlanmalıdır.

GEREKSİNİM DUYULAN BİLGİYE ERİŞİM SÜRECİNDE YARARLANILAN BİLGİ/İLETİŞİM KAYNAKLARI VE/VEYA KANALLARI

Bilgi/İletişim Kaynakları ve/veya Kanalları	Çok sık	Bazen	Nadiren	Hiç	*N*
	Sayı %	Sayı %	Sayı %	Sayı %	
Sosyal çevre ve arkadaşlar	37	27	26	10	100
Konu ile ilgili kişilerle bilgi alış-verişi	20	52	24	4	100
Sözlü iletişim araçları	13	27	36	24	100
Basılı ortamda bulunan bilgi kaynakları	91	9	0	0	100
Elektronik ortamda bulunan bilgi kaynakları	54	42	3	1	100
Milli Kütüphane	10	21	32	37	100
Halk Kütüphaneleri	10	34	56	0	100
Üniversite Kütüphaneleri	71	20	5	4	100
Mesleki dernek, oda, birlik vb.	3	5	18	74	100

21. Tablo: Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişim Sürecinde Yararlanılan Bilgi/İletişim Kaynakları ve/veya Kanalları

Basılı ortamda bulunan bilgi kaynaklarının (kitap, ansiklopedi, sözlük vb.), en sık tercih edilen bilgi kaynağı olduğu görülmüştür. Tercih edilen ikinci bilgi/iletişim kaynağı ve/veya kanalının %99'luk bir oran ile elektronik ortamda bulunan e-kitap, e-gazete ve internet olduğu belirtilmiştir. En az kullanılan kanalın ise, mesleki dernek ve birlikler olduğu belirtilmiştir, ankete katılan öğrencilerin sadece %26'sı söz konusu bilgi/iletişim kanalını kullanmaktadır. Bilgi gereksinimin en çabuk ve en kolay bir şekilde karşılanacağı 'sosyal çevre ve arkadaşlar' seçeneğini toplam 90 öğrenci tercih etmektedir. Bilgi gereksinimlerini, konu ile ilgili kişilerle bilgi alışverişi şeklinde karşılayanların oranı %96'dır. Her iki sonuç, bireylerin gereksinimlerini karşılamada en kolay ulaşabilecekleri sözlü iletişim kanallarını tercih ettiklerinin bir göstergesi olarak ifade edilebilir. Halk kütüphanelerini kullanan bu 100 öğrenci 'üniversite kütüphaneleri'ni çok sık kullanmakla birlikte, 37 tanesi ise 'Milli Kütüphane'yi hiç kullanmamaktadır, bu durum çok çarpıcı bir sonuçtur.

HİÇ KULLANILMAYAN İLETİŞİM KAYNAK VE KANALLARININ KULLANILMAMA NEDENLERİ

Hiç Kullanılmayan İletişim Kaynak ve Kanallarının Kullanılmama Nedenleri	Gereksinim Duymama	Kişisel düzeyde bilgi yetersizliği	Kullanma zorluğu	Zaman Kısıtlılığı	Varlığından haberdar olmama	Diğer	N
Sosyal çevre ve arkadaşlar	9			1			10
Konu ile ilgili kişilerle bilgi alış-verişi	1		2		1		4
Sözlü iletişim araçları	12		1			11*	24
Elektronik ortamda bulunan bilgi kaynakları		1					1
Milli Kütüphane	8	2	24	3			37
Üniversite Kütüphaneleri	1		1			2**	4
Mesleki dernek, oda, birlik	29	30	2	4	10		75

22. Tablo: Hiç Kullanılmayan İletişim Kaynak ve Kanallarının Kullanılmama Nedenleri

* Yetersiz bilgi kaynağı olarak değerlendirilmiştir.
** DTCF Kütüphanesi kapalıdır.

Katılımcıların %37'sinin 'Milli Kütüphane'yi hiç kullanmadıkları görülmüştür. Katılımcılar tarafından, bu durumun temel nedeninin yoğun olarak kullanma zorluğu olduğu belirtilmiştir. TV, radyo gibi sözlü iletişim araçlarını kullanmayanların oranı %24'tür. Bu kanalın tercih edilmeyişinin iki önemli nedeni öğrenciler tarafından 'yetersiz bilgi kaynağı' olarak görülmesi ve 'gereksinim hissetmeme' olarak belirtilmiştir. Diğer bir bilgi kaynağı olan 'mesleki dernek, oda, birlik'in kullanılmama nedeni ise 'gereksinim hissetmeme' ve öğrencilerden kaynaklanan kişisel düzeyde bilgi yetersizliğidir.

GEREKSİNİM DUYULAN BİLGİYE ERİŞİM SÜRECİNDE TERCİH EDİLEN BİLGİ KAYNAKLARI

Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişim Sürecinde Tercih Edilen Bilgi Kaynakları	Sıklıkla	Bazen	Hiç (Bilgim olduğu halde)	Hiç (Bilgim olmadığı için)
Kitaplar	99	1	0	0
Dergiler	66	27	7	0
Gazeteler	29	61	10	0
Toplantı Tutanakları	9	27	25	39
Ders Kitapları	85	13	2	0
Ders Notları	88	10	2	0
Sözlükler	44	50	6	0
Ansiklopediler	42	53	5	0
Tezler	16	37	44	3
Devlet Yayınları	9	34	51	6
Bibliyografyalar	5	27	23	45
İndeksler	3	22	27	48
Abstraktlar	1	20	26	44
Kataloglar	5	25	26	44
e-kitaplar	10	49	36	5
e-dergiler	15	55	26	3
e-gazeteler	20	51	28	1
Veri Tabanları	10	24	40	26
e-kütüphaneler	4	41	48	7
e-kataloglar	9	70	19	2
Tarama Motorları	79	20	1	0

23. Tablo: Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişim Sürecinde Tercih Edilen Bilgi Kaynakları

Bilgi gereksinimlerini karşılama sürecinde en sık tercih edilen kaynaklar kitaplardır. Kitapları, %98 oranı ile ders kitapları ve ders notları takip etmektedir. %99 oranı ile öğrencilerin bilgi gereksinimlerini karşılama sürecinde 'tarama motorları'nı tercih ettikleri görülmektedir. Elektronik kaynaklar içinde, 'e-kataloglar'ı kullanan öğrencilerin ise %79 oranında olduğu görülmüştür. Katılımcıların, bilgi gereksinimlerini karşılama sürecinde genel olarak daha çok

bilinen kaynakları tercih ettikleri görülmüştür. Özellikle tezler, toplantı tutanakları ve devlet yayınları bilinen kaynaklar olmalarına rağmen kullanım oranları düşüktür. Bibliyografik kaynaklar ve veri tabanları öğrencilerin en az bildiği kaynaklardandır. Gereksinimlerin karşılanması sürecinde en az tercih edilen kaynaklar yine basılı ortamda bulunan bibliyografik kaynaklardır (bibliyografyalar, indeksler, abstraktlar, kataloglar). Ayrıca bu kaynakların kullanılmayışının ve/veya az kullanılmalarının temel nedeni bilgi eksikliğidir. Bu sonuçtan da anlaşılacağı üzere, gerek kütüphanelerde gerekse okullarda öğrencilere bibliyografik kaynakların varlığını duyuran ve kullanımını öğreten bibliyografik eğitimler verilmelidir.

GEREKSİNİM DUYULAN BİLGİ KAYNAKLARINA ERİŞİM YOLLARI

Gereksinim Duyulan Bilgi Kaynaklarına Erişim Yolları	Sıklıkla Sayı %	Bazen Sayı %	Hiç Sayı %	N
Raf tarama	57	30	13	100
Katalog kullanımı	49	43	8	100
Danışma Kütüphanecisi	19	73	8	100
Akademisyenler	25	66	9	100
Sosyal çevre ve arkadaşlar	39	50	11	100
Katalog dışında literatür tarama (Basılı veya elektronik ortamdaki tarama araçları)	55	42	3	100

24. Tablo: Gereksinim Duyulan Bilgi Kaynaklarına Erişim Yolları

Bilgi kaynaklarına erişim sürecinde en sık tercih edilen yolun %97 oranı ile 'katalog dışında literatür tarama' seçeneğinde belirtilen (basılı veya elektronik ortamdaki tarama) araçları olduğu görülmüştür. Bu durum, aynı zamanda öğrencilerin gereksinimlerini karşılama sürecinde öncelikli olarak interneti tercih

ettikleri anlamına gelmektedir. Raf tarama seçeneği, kullanım sıklığında en yoğun olmasına rağmen aynı zamanda, en az kullanılan erişim yolu olarak tercih edilmektedir. Bu sonuç bilgi arama sürecinde bireysel farklılıkların bir etkisi olarak düşünülmektedir. Bilgi kaynaklarına erişim yolları genel olarak değerlendirildiğinde katılımcıların resmi olmayan 'informal' yolları tercih ettikleri görülmektedir.

GEREKSİNİM DUYULAN BİLGİYE ERİŞİM AÇISINDAN AAÖİHK DERMESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

AAÖİHK Dermesinin Değerlendirilmesi	Kişi	%
Yeterli	41	41,0
Kısmen yeterli	50	50,0
Yetersiz	4	4,0
Fikrim yok	5	5,0
TOPLAM	**100**	**100,0**

25. Tablo: Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişim Açısından AAÖİHK Dermesinin Değerlendirilmesi

Ankete katılanların öğrencilerin, % 91'i bilgi kaynaklarına erişim açısından AAÖİHK'nin dermesini yeterli ve kısmen yeterli bulduklarını belirtmişlerdir. Dermeyi yetersiz bulanların oranı ise, sadece %4 dür. Katılımcıların %5'i bu konuda herhangi bir fikir sahibi olmadıklarını belirtmişlerdir.

BİLGİ GEREKSİNİMİNİN KARŞILANMASI SÜRECİNDE AAÖİHK'NİN ÖNEM DERECESİ

AAÖİHK'nin Önem Derecesi	Kişi	%
Az önemli	21	21,0
Önemli	52	52,0
Çok önemli	24	24,0
Fikrim yok	3	3,0
Önemli değil	-	-
TOPLAM	100	100,0

26. Tablo: Bilgi Gereksiniminin Karşılanması Sürecinde AAÖİHK'nin Önem Derecesi

Seçenekler arasında 'önemli değil' olmasına rağmen katılımcılar içerisinde bu seçeneğe cevap veren olmamıştır. Yani bilgi gereksinimlerini karşılama sürecinde, öğrencilerden hiç birisi AAÖİHK'ni 'önemsiz' olarak değerlendirmemiştir. Toplam % 97 oranında az önemli, önemli ve çok önemli bulunmuştur. Bu ve daha önceki sonuçlar değerlendirildiğinde, sunduğu hizmetler ile AAÖİHK hem yeterli görünmekte hem de kullanıcılar genel olarak kütüphaneden memnundur denilebilir.

KULLANICILARIN AAÖİHK'NDE GEREKSİNİM DUYDUĞU BİLGİ KAYNAKLARINA KENDİ KENDİNE ERİŞİM SÜRECİNDE KENDİLERİNİ NE DERECE YETERLİ BULDUKLARI

Kullanıcıların Kendilerini Ne Derece Yeterli Buldukları	Kişi	%
Çok iyi	11	11,0
İyi	44	44,0
Vasat	36	36,0
Kötü	5	5,0
Fikrim yok	4	4,0
Çok kötü	-	-
TOPLAM	100	100,0

27. Tablo: Kullanıcıların AAÖİHK'nde Gereksinim Duyduğu Bilgi Kaynaklarına Kendi Kendine Erişim Sürecinde Kendilerini Ne Derece Yeterli Buldukları

Bu soruda da ‘çok kötü’ seçeneği olmasına rağmen cevap veren olmamıştır. Katılımcılar çoğunlukla (%80) kendilerini ‘iyi’ ve ‘vasat’ kullanıcılar olarak değerlendirmektedirler.

DANIŞMA KÜTÜPHANECİSİNDEN YARDIM ALMA

Danışma Kütüphanecisinden Yardım Alma	Çok sık Sayı %	Bazen Sayı %	Nadiren Sayı %	Hiç Sayı %	N
Açık rafta sunulan kaynaklara erişim	5	19	17	59	100
Kart katalog	0	2	4	94*	100
e-katalog	26	30	23	21	100
Basılı ortamda bulunan bibliyografik kaynaklar	2	7	16	75	100
İnternet	2	2	0	96**	100
Kütüphane içi yöneltme hizmeti	15	48	22	15	100
Kütüphane dışı yöneltme hizmeti	0	15	30	55	100

28. Tablo: Danışma Kütüphanecisinden Yardım Alma

*Kart katalog ve internet erişim hizmeti anketin uygulandığı tarihte aktif olarak sunulmayan hizmetlerdir.

Danışma kütüphanecisinden en yoğun olarak ‘kütüphane içi yöneltme’ (%85) ve ‘e-katalog’ (%79) konularında yardım alınmaktadır. En az olarak kart katalog ve internet konusunda yardım aldıklarını belirtmişlerdir. Zaten kütüphanede anketin uygulanmasından daha önceki bir tarihte (2001 yılında) ‘kart katalog’ kullanımdan kaldırılmıştır. Yine anketin uygulandığı tarihte kütüphanede ücretsiz internet hizmeti henüz faaliyetine başlamamış durumdadır. Bu sonuçlar ile özellikle, açık rafta sunulan kaynaklara erişim ve bibliyografik kaynaklar konusunda danışma kütüphanecisinden yeterli düzeyde yardım alınmadığı görülmüştür.

DANIŞMA KÜTÜPHANECİSİNDEN YARDIM ALMAMA NEDENLERİ

Danışma Kütüphanecisinden Yardım Almama Nedenleri	Çekingenlik	Yardım talebinde bulunulabileceğinin farkında olmamam	Kütüphaneciden yeterli bilgi alınabileceğine inanmamam	Gereksinim hissetmeme (zaten biliyor olmak)	Gereksinim hissetmeme (kendi adıma gerekliliğin farkında olmamam)	Zaman kısıtlılığı	Diğer	
Açık rafta sunulan kaynaklara erişim	4	2	-	36	15	1	1	59
Kart katalog	1	3	-	18	32	1	39*	94
e-katalog	1	2	-	11	6		1	21
Basılı ortamda bulunan bibliyografik kaynaklar	2	4	-	16	50	2	1	75
İnternet	2	1	-	57	14	1	21**	96
Kütüphane içi yöneltme hizmeti		1	-	8	5		1	15
Kütüphane dışı yöneltme hizmeti	3	2	-	31	18		1	55

29. Tablo: Danışma Kütüphanecisinden Yardım Almama Nedenleri

*Kart katalog ve internet erişim hizmeti anketin uygulandığı tarihte aktif olarak sunulmayan hizmetlerdir.

Bu soruda, seçenekler arasında 'kütüphaneciden yeterli bilgi alınabileceğine inanmamam' seçeneği bulunmasına rağmen katılımcılardan bu seçeneğe cevap veren hiç olmamıştır. Bu sonuç özellikle, katılımcıların bilgiye erişim süreçlerinde kütüphanecilerin mesleki bilgilerine güvendiklerini göstermektedir. Ankete katılan öğrenciler, danışma kütüphanecisinden yardım almama nedenleri içerisinde en yoğun olarak gereksinim hissetmediklerini belirtmişlerdir. Ancak bilgiye erişim sürecinde, gereksinim duyulan bilgiye erişim açısından danışma kütüphanecisi ile ilgili olarak öğrencilere ve diğer kütüphane kullanıcılarına bilgilendirilme yapılmalıdır. Bilgi erişim sürecinde danışma kütüphanecisinin önemi onlara aktarılmalıdır.

KULLANICILARIN ETKİN VE ETKİLİ BİR BİLGİ ERİŞİM SÜRECİ İÇİN AAÖİHK TARAFINDAN BİR EĞİTİM PROGRAMININ DÜZENLENMESİ GEREĞİ GÖRÜŞÜNE KATILMA DURUMU

Bir Eğitim Programının Düzenlenmesi Gereği	Kişi	%
Evet	86	86,0
Hayır	4	4,0
Fikrim yok	10	10,0
TOPLAM	**100**	**100,0**

30. Tablo: Kullanıcıların Etkin ve Etkili Bir Bilgi Erişim Süreci İçin AAÖİHK Tarafından Bir Eğitim Programının Düzenlenmesi Gereği Görüşüne Katılma Durumu

Daha etkili ve etkin bir bilgi erişim sürecini yaşamak için AAÖİHK tarafından bir eğitim programı düzenlenmeli midir? sorusunu yönelttiğimiz katılımcıların %86'sı böyle bir eğitimin düzenlenmesine 'evet' demiştir. Bu yüksek oran, kütüphanede bir eğitim programının verilmesi konusundaki gerekliliği göstermektedir. Öğrencilerin %10'u bu konuda herhangi bir fikirleri olmadığını belirtmiştir.

KULLANICILARIN AAÖİHK TARAFINDAN VERİLECEK BİR EĞİTİM PROGRAMININ BİLGİ VE/VEYA KÜTÜPHANE KULLANIMINA TALEP YARATMADA ETKİLİ OLUP OLMAYACAĞINA DAİR GÖRÜŞLERİ

Kullanıcıların AAÖİHK Tarafından Verilecek Bir Eğitim Programı Hakkındaki Görüşleri	Kişi	%
Evet	78	78,0
Hayır	9	9,0
Fikrim yok	13	13,0
TOPLAM	**100**	**100,0**

31. Tablo: Kullanıcıların AAÖİHK Tarafından Verilecek Bir Eğitim Programının Bilgi ve/veya Kütüphane Kullanımına Talep Yaratmada Etkili Olup Olmayacağına Dair Görüşleri

AAÖİHK tarafından verilecek bir eğitim programının kütüphanelere ve bilgiye talep yaratacağı konusuna 78 katılımcı evet şeklinde görüş bildirmiştir. Bu eğitim programının herhangi bir şekilde talep yaratmayacağını düşünenlerin sayısı ise 9'dur. 13 kişinin ise bu konuda herhangi bir fikri yoktur.

EĞİTİM DÜZEYİ VE GEREKSİNİM DUYULAN BİLGİYE ERİŞİMDEN TATMİN OLMA DÜZEYİ

Eğitim Düzeyi ve Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişimden Tatmin Olma Düzeyi		AAÖİHK'nde gereksinim duyulan bilgiye erişimden tatmin olma düzeyi				N
		Memnun değilim	Memnunum	Çok memnunum	Fikrim yok	
Eğitim düzeyi	Ön Lisans	-	2 %28,6	5 %71,4	-	7 %100
	Lisans	2 %2,2	44 %49,4	39 %43,8	4 %4,5	89 %100
	Yüksek Lisans	-	3 %75,0	1 %25,0	-	4 %100
TOPLAM		2 %2,0	49 %49,0	45 %45,0	4 %4,0	100 %100,0

32. Tablo: Eğitim Düzeyi ve Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişimden Tatmin Olma Düzeyi

Bu soruda AAÖİHK'nde gereksinim duyulan bilgiye erişim düzeyi ile kullanıcıların eğitim düzeyleri birlikte değerlendirilmiştir. Buna göre, Ön Lisans düzeyinde eğitim görmekte olanların %71,4'ü eriştikleri bilgiden çok memnun, %28,6'sı ise memnundur. Lisans öğrencilerinin ise %2,2'si eriştikleri bilgiden memnun olmadıklarını, %49,4'ü ise memnun olduklarını belirtmişlerdir. Yüksek Lisans düzeyinde eğitim gören kullanıcılar ise erişilen bilgiden memnun ve çok memnundurlar.

Katılımcıların % 94'ü AAÖİHK'nde eriştikleri bilgiden memnun ve çok memnun olduklarını belirtmişlerdir.

EĞİTİM GÖRÜLEN ALAN VE GEREKSİNİM DUYULAN BİLGİYE ERİŞİMDEN TATMİN OLMA DÜZEYİ

Eğitim Görülen Alan ve Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişimden Tatmin Olma Düzeyi		**AAÖİHK'nde gereksinim duyulan bilgiye erişimden tatmin olma düzeyi**				**N**
		Memnun değilim	Memnunum	Çok memnunum	Fikrim yok	
Eğitim görülen bilim dalı	Fen ve Sağlık Bilimleri	-	8 %72,7	2 %18,2	1 %9,1	11 %100,0
	Sosyal Bilimler	1 %1,4	29 %42,0	36 %52,2	3 %4,3	69 %100,0
	Beşeri Bilimler	1 %7,1	8 %57,1	5 %35,7	-	14 %100,0
	Mühendislik Bilimleri	-	4 %66,7	2 %33,3	-	6 %100,0
TOPLAM		2 %2,0	49 %49,0	45 %45,0	4 %4,0	100 %100,0

33. Tablo: Eğitim Görülen Alan ve Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişimden Tatmin Olma Düzeyi

Kullanıcıların eğitim gördükleri bilim dalları ve AAÖİHK'nde eriştikleri bilgiden tatmin olma düzeyleri birlikte değerlendirilmiştir. Buna göre sosyal bilimler alanında eğitim görenlerin % 1,4'ü ile beşeri bilimler alanında eğitim görenlerin %7,1'i eriştikleri bilgiden memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Fen ve Sağlık Bilimleri alanında eğitim görmekte olanların %90,9'u bilgi gereksinimlerini karşılama sürecinde AAÖİHK'nde eriştikleri bilgiden memnun ve çok memnundurlar. Mühendislik bilimleri alanında eğitim görmekte olan kullanıcıların tamamı bilgi gereksinimlerini karşılama sürecinde AAÖİHK'nde eriştikleri bilgiden memnun ve çok memnun olduklarını belirtmiştir.

KULLANICILARIN EĞİTİM GÖRDÜKLERİ ALANLARA GÖRE BİR EĞİTİM PROGRAMININ DÜZENLENMESİ HAKKINDA GÖRÜŞLERİ

Kullanıcıların Eğitim Gördükleri Alanlara Göre Bir Eğitim Programının Düzenlenmesi Hakkında Görüşleri		**Daha etkin ve etkili bir bilgi erişim süreci yaşamak için, AAÖİHK tarafından kütüphane ve bilgi kaynaklarının kullanımını öğreten bir eğitim programı düzenlenmeli mi?**			**N**
		Evet	Hayır	Fikrim yok	
Eğitim görülen bilim dalı	Fen ve Sağlık Bilimleri	10 %90,9	-	1 %9,1	11 %100
	Sosyal Bilimler	58 %84,1	3 %4,3	8 %11,6	69 %100,0
	Beşeri Bilimler	12 %85,7	1 %7,1	1 %7,1	14 %100,0
	Mühendislik Bilimleri	6 %100,0	-	-	6 %100,0
TOPLAM		86	4	10	100

34. Tablo: Kullanıcıların Eğitim Gördükleri Alanlara Göre Bir Eğitim Programının Düzenlenmesi Hakkında Görüşleri

I.4 ve IV.4 soruları birlikte değerlendirilmiştir. Bireylerin eğitim gördükleri bilim dallarına göre bir eğitim programı düzenlenip düzenlenmemesine ilişkin görüşleri 34. tabloda verilmektedir. Katılımcıların %86'sı kütüphane ve bilgi kaynaklarının kullanımını öğreten bir programa evet demiştir. Beşeri bilimler alanında eğitim görenlerin %7,1'i, sosyal bilimler alanında eğitim görenlerin %4,3'ü böyle bir eğitim düzenlenmesi fikrine katılmamaktadırlar. Mühendislik bilimleri alanında eğitim gören öğrencilerin tamamı bilgi kaynaklarının ve kütüphane kullanımının öğretileceği bir eğitim programı düzenlenmesinden yanadırlar.

KULLANICILARIN EĞİTİM GÖRDÜKLERİ ALANLARA GÖRE DÜZENLENECEK BİR EĞİTİM PROGRAMININ BİLGİYE TALEP YARATMASI HAKKINDA GÖRÜŞLERİ

Kullanıcıların Eğitim Gördükleri Alanlara Göre Düzenlenecek Bir Eğitim Programının Bilgiye Talep Yaratması Hakkında Görüşleri		**AAÖİHK tarafından verilecek bir eğitim programı bireylerde bilgi ve/veya kütüphane kullanımına talep yaratmada etkili olur mu?**			**N**
		Evet	Hayır	Fikrim yok	
Eğitim gördüğünüz bilim dalı	Fen ve Sağlık Bilimleri	9 %81,8	-	2 %18,2	11 %100
	Sosyal Bilimler	53 %76,8	6 %8,7	10 %14,5	69 %100,0
	Beşeri Bilimler	11 %78,6	2 %14,3	1 %7,1	14 %100,0
	Mühendislik Bilimleri	5 %83,3	1 %16,7	-	6 %100,0
TOPLAM		**78**	**9**	**13**	**100**

35. Tablo: Kullanıcıların Eğitim Gördükleri Alanlara Göre Düzenlenecek Bir Eğitim Programının Bilgiye Talep Yaratması Hakkında Görüşleri

AAÖİHK'nde, kullanıcılara yönelik düzenlenecek bir eğitim programına ilişkin ankete katılan deneklerin görüşü böyle bir programın bilgiye ve kütüphanelere talep yaratacağı yönündedir. Katılımcıların %78'i düzenlenecek eğitim programının talep yaratacağına katılmaktadır. Bu eğitimin, kütüphanelere ve bilgiye olan talebi

artırmayacağı ve talep yaratmayacağı konusunda beşeri bilimler alanında eğitim görenlerin % 14,3'ü, sosyal bilimler alanında eğitim görenlerin % 8,7'si ile mühendislik bilimleri öğrencilerinin % 16,7'si hayır şeklinde görüş belirtmişlerdir.

KULLANICILARIN BİR EĞİTİM PROGRAMI DÜZENLENMESİ VE EĞİTİM PROGRAMININ BİLGİYE TALEP YARATMASI HAKKINDA GÖRÜŞLERİ

Kullanıcıların Bir Eğitim Programı Düzenlenmesi ve Eğitim Programının Bilgiye Talep Yaratması Hakkında Görüşleri		AAÖİHK tarafından verilecek bir eğitim programı			N
		Evet	Hayır	Fikrim Yok	
Daha etkin ve etkili bir bilgi erişim süreci için, AAÖİHK tarafından bir eğitim programı düzenlenmeli mi?	Evet	75 %87,2	7 %8,1	4 %4,7	86 %100,0
	Hayır	1 %25,0	2 %50,0	1 %25,0	4 %100,0
	Fikrim Yok	2 %20,0	-	8 %80,0	10 %100,0
TOPLAM		78 %78,0	9 %9,0	13 %13,0	100 %100,0

36. Tablo: Kullanıcıların Bir Eğitim Programı Düzenlenmesi ve Eğitim Programının Bilgiye Talep Yaratması Hakkında Görüşleri

AAÖİHK tarafından bilgi kaynakları ve kütüphane kullanımı ile ilgili bir eğitim verilmesi ve böyle bir eğitimin verilmesi halinde bilgiye ve kütüphanelere olan talebi ne şekilde değerlendirileceği konusunda, her iki soru katılımcıların konuyla ilgili talep ve katılımlarını ölçmek üzere birlikte değerlendirilmiştir. Bir eğitim programı düzenlenmesine evet cevabı verenlerin %87,2'si bu eğitimin bilgiye talep yaratacağını, %8,1'i ise talep yaratmayacağını düşünmektedirler. Düzenlenecek eğitim programına hayır diyenlerin %25'i ise yine bu eğitimin bilgiye talep yaratacağını belirtmişlerdir. Verilerin değerlendirilmesi ve bulgulardan hareketle, AAÖİHK tarafından bir eğitim programının düzenlenmesi gerektiği düşünülmektedir.

KULLANICILARIN EĞİTİM GÖRDÜĞÜ ALAN VE BİLGİ KAYNAKLARINA KENDİ KENDİLERİNE ERİŞİM SÜREÇLERİ

Kullanıcıların Eğitim Gördüğü Alan ve Bilgi Kaynaklarına Kendi Kendilerine Erişim Süreçleri		AAÖİHK'nde gereksinim duyduğunuz bilgi kaynaklarına kendi kendinize erişim sürecinizin ne derece yeterli olduğuna inanıyorsunuz?					N
		Çok iyi	İyi	Vasat	Kötü	Fikrim yok	
Egitim görülen bilim dalı	Fen ve Sağlık Bilimleri	2 %18,2	2 %18,2	5 %45,5	1 %9,1	1 %9,1	11 %100,0
	Sosyal Bilimler	7 %10,1	30 %43,5	25 %36,2	4 %5,8	3 %4,3	69 %100,0
	Beşeri Bilimler	2 %14,3	8 %57,1	4 %28,6	-	-	14 %100,0
	Mühendislik Bilimleri	-	4 %66,7	2 %33,3	-	-	6 %100,0
TOPLAM		11 %11,0	44 %44,0	36 %36,0	5 %5,0	4 %4,0	100 %100,0

37. Tablo: Kullanıcıların Eğitim Gördüğü Alan ve Bilgi Kaynaklarına Kendi Kendilerine Erişim Süreçleri

I.4 ve IV.1 sorusu birlikte değerlendirilmiştir. Öğrencilerin %91'i kendilerini vasat, iyi ve çok iyi olarak değerlendirmektedirler. Gereksinim duyulan bilgi kaynaklarına kendi kendilerine erişim açısından katılımcıların sadece %5'i kendilerini yetersiz olarak görmektedirler. Mühendislik bilimleri ve beşeri bilimler alanlarında eğitim görenlerin tamamı kendilerini yeterli olarak görmektedirler.

Fen ve sağlık bilimleri alanında eğitim görenlerin % 9,1'i ve sosyal bilimler alanında eğitim görenlerin % 5,8'i kendilerini yetersiz görmektedirler.

GEREKSİNİM DUYULAN BİLGİYE ERİŞİMDEN TATMİN OLMA DÜZEYİ VE AAÖİHK ÖNEM DERECESİ

Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişimden Tatmin Olma Düzeyi ve AAÖİHK Önem Derecesi		AAÖİHK bilgi gereksiniminizi karşılama sürecinde sizin için ne derece önemlidir?				N
		Az önemli	Önemli	Çok önemli	Fikrim yok	
AAÖİHK 'nde gereksinim duyduğunuz bilgiye erişimdeki tatmin olma düzeyiniz	Memnun değilim	1 %50,0	1 %50,0	-	-	2 %100,0
	Memnunum	17 %34,7	26 %53,1	6 %12,2	-	49 %100,0
	Çok memnunum	3 %6,7	24 %53,3	18 %40,0	-	45 %100,0
	Fikrim yok	-	1 %25,0	-	3 %75,0	4 %100,0
TOPLAM		21 %21,0	52 %52,0	24 %24,0	3 %3,0	100 %100,0

38. Tablo: Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişimden Tatmin Olma Düzeyi ve AAÖİHK Önem Derecesi

Bu soruda II. bölüm 11. soru ve III. bölüm 6. sorusu birlikte değerlendirilmiştir. Katılımcıların %94'ü AAÖİHK'nde gereksinim duydukları bilgiye erişimden memnun ve çok memnundurlar. Erişilen bilgiden memnun olmayanların oranı sadece %2'dir. Kullanıcılar bilgi gereksinimlerini karşılama sürecinde AAÖİHK'ni %97 düzeyinde az önemli, önemli ve çok önemli bulmaktadırlar. Kütüphaneyi önemsiz bulan hiçbir kullanıcı görülmemiştir. AAÖİHK'nde eriştikleri bilgiden çok memnun olanların %40'ı aynı şekilde bilgi gereksinimlerini karşılama sürecinde AAÖİHK'ni çok önemli bulmaktadırlar.

EĞİTİM GÖRÜLEN ALANLARA GÖRE KANAL/KAYNAK KULLANIMI

Eğitim Görülen Alanlara Göre Kanal/Kaynak Kullanımı	Sosyal Çevre		Bilgi Alışverişi		Sözlü iletişim		Basılı ortam		Elektronik ortam		Milli Kütüphane		Halk Ktp.		Üniv. Ktp.		Mesleki dernek	
	E	H	E	H	E	H	E	H	E	H	E	H	E	H	E	H	E	H
Fen ve Sağlık Bilimleri	10 %90,9	1 %9,1	11 %100	-	10 %90,9	1 %9,1	11 %100	-	11 %100	-	6 %54,5	5 %45,5	11 %100	-	11 %100	-	1 %9,1	10 %90,9
Sosyal Bilimler	60 %87,0	9 %13,0	67 %97,1	2 %2,9	54 %78,3	15 %21,7	69 %100	-	68 %98,6	1 %1,4	42 %60,9	27 %39,1	69 %100	-	65 %94,2	4 %5,8	17 %24,6	52 %75,4
Beşeri Bilimler	14 %100	-	13 %92,9	1 %7,1	9 %64,3	5 %35,7	14 %100	-	14 %100	-	10 %71,4	4 %28,6	14 %100	-	14 %100	-	8 %57,1	6 %42,9
Mühendislik	6 %100	-	5 %83,3	1 %16,7	3 %50	3 %50	6 %100	-	6 %100	-	5 %83,3	1 %16,7	6 %100	-	6 %100	-	-	6 %100
TOPLAM	**90**	**10**	**96**	**4**	**76**	**24**	**100**	**-**	**99**	**1**	**63**	**37**	**100**	**-**	**96**	**4**	**26**	**74**

39. Tablo: Eğitim Görülen Alanlara Göre Kanal/Kaynak Kullanımı

Bu soruda, kullanıcıların eğitim gördükleri alanlara göre gereksinim duydukları bilgiye erişim sürecinde hangi bilgi/iletişim kaynakları ve/veya kanallarından yararlandıkları birlikte değerlendirilmiştir. Buna göre; basılı ortamda bulunan bilgi kaynaklarının (kitap, ansiklopedi, sözlük, gazete, dergi vb.) en sık tercih edilen bilgi kaynağı olduğu görülmüştür. Basılı kaynaklar, tüm alanlarda %100 oranında kullanılmaktadır. Beşeri bilimler ve mühendislik bilimleri alanında eğitim gören öğrenciler, sosyal çevreden, basılı ve elektronik ortamda bulunan bilgi kaynaklarından, halk kütüphaneleri ve üniversite kütüphanelerinden % 100 oranında yararlanmaktadırlar. En az tercih edilen bilgi iletişim kanalının ise % 26 ile mesleki dernek, oda, birlik vb. olduğu görülmüştür. Bu kanalı, en fazla kullananlar beşeri bilimler alanında eğitim gören öğrenciler (%57) ve hiç kullanmayanlar ise mühendislik bilimleri alanında eğitim gören öğrencilerdir.

EĞİTİM GÖRÜLEN ALAN VE GEREKSİNİM DUYULAN BİLGİYE ERİŞİMDE TERCİH EDİLEN YOLLAR

Eğitim Görülen Alan ve Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişimde Tercih Edilen Yollar	Raf Tarama		Katalog Kullanımı		Danışma Kütüphanecisi		Akademisyenler		Sosyal Çevre ve Arkadaşlar		Katalog Dışında Literatür Tarama		N
	E	H	E	H	E	H	-	H	E	H	E	H	
Fen ve Sağlık Bilimleri	10 %90,9	1 %9,1	11 %100	-	10 %90,9	1 %9,1	10 %90,9	1 %9,1	9 %81,8	2 %18,2	11 %100	-	**11**
Sosyal Bilimler	60 %87,0	9 %13,0	64 %92,8	5 %7,2	64 %92,8	5 %7,2	64 %92,8	5 %7,2	61 %88,4	8 %11,6	68 %98,6	1 %1,4	**69**
Beşeri Bilimler	12 %85,7	2 %14,3	14 %100	-	13 %92,9	1 %7,1	12 %85,7	2 %14,3	13 %92,9	1 %7,1	13 %92,9	1 %7,1	**14**
Mühendislik	5 %83,1	1 %16,7	3 %50	3 %50	5 %83,3	1 %16,7	5 83,3	1 %16,7	6 %100	-	5 %83,3	1 %16,7	**6**
TOPLAM	**87**	**13**	**92**	**8**	**92**	**8**	**91**	**9**	**89**	**11**	**97**	**3**	**100**

40. TABLO: Eğitim Görülen Alan ve Gereksinim Duyulan Bilgiye Erişimde Tercih Edilen Yollar

Bu soruda, kullanıcıların eğitim görmekte oldukları alanlara göre gereksinim duydukları bilgiye erişim sürecinde hangi yolları kullandıkları birlikte değerlendirilmiştir. En sık kullanılan yolun, %97 ile erişim ve kullanım kolaylığından dolayı, katalog dışında literatür tarama (basılı veya elektronik ortamda bulunan tarama araçları) olduğu görülmüştür. Mühendislik bilimleri alanında eğitim görmekte olan öğrencilerin yarısı katalog kullanmadıklarını belirtmişlerdir. Sosyal bilimler alanında eğitim gören öğrencilerin ise % 7,2'si katalog kullanmamaktadır. Danışma kütüphanecisinden en fazla yardım alan kullanıcılar % 92,9 oranı ile beşeri bilimler, % 92,8 oranı ile ise sosyal bilimler alanında eğitim gören öğrencilerdir.

Halk kütüphanelerini kullanmakta olan reel kullanıcılara ilişkin yapılan bu çalışmada elde edilen verilerin değerlendirilmesinden sonra bir takım sonuçlara varılmıştır.

Kullanımın 63 kişi ile bayan, 37 kişi ile erkek kullanıcılar tarafından gerçekleştirildiği görülmüştür. Bu kullanıcılar, % 89 gibi yüksek bir oran ile 'Lisans' düzeyinde eğitim görmekle birlikte genel yaş profili olarak 17-24 yaş arasındadır. Kütüphane, sadece Ankara ilinde bulunan üniversite öğrencileri tarafından değil çevre illerde eğitim gören üniversite öğrencilerinin de bilgi gereksinimlerini karşılama noktasında hizmet vermektedir. Ayrıca, tüm kullanıcıların diğer halk kütüphanelerini çok fazla tercih etmedikleri, sadece % 11'i tarafından diğer halk kütüphanelerinin de kullanıldığı tespit edilmiştir.

Genel kullanım sıklığı olarak ise, kütüphanenin % 85 düzeyinde en az ayda bir kez ve/veya daha sık kullanıldığı görülmüştür.

Katılımcılar büyük bir oran ile (% 97) AAÖİHK'ni bilgi erişim süreci içerisinde önemli olarak görmektedirler. Kütüphaneyi, önemsiz olarak değerlendiren hiçbir kullanıcı olmamıştır. Kütüphaneden genel anlamda rahatsızlık duyanların oranı % 26, dermeyi yeterli ve kısmen yeterli bulanların oranı % 91'dir. Bu sonuçlar, hem kütüphanenin sunduğu hizmetler ile yeterli olduğunu göstermekte hem de kullanıcıların genel anlamda kütüphaneden memnun oldukları anlamını taşımaktadır.

Gereksinim duyulan bilgiyi karşılama süreci içerisinde öncelikli olarak sözlü iletişim kanal ve kaynaklarının tercih edildiği görülmektedir. Bilgi arama davranışı olarak, modellerde de belirtildiği üzere bireyler öncelikli olarak en kolay ve çabuk erişebilecekleri yöntemleri tercih etmektedirler. Elektronik kaynaklar bilgi erişim sürecinde yüksek oranda tercih ediliyor olmasına rağmen basılı kaynakların kullanım oranı daha yüksektir. Bilgi gereksinimlerini karşılamak için en sık kullanılan kaynaklar sırasıyla kitaplar, ders kitapları ve ders notlarıdır. Elektronik kaynaklar içerisinde ise tarama motorları sağlamış oldukları erişim kolaylıkları açısından en çok tercih edilen kaynaklardır. Basılı ortamda bulunan bibliyografik kaynaklar (bibliyografyalar, indeksler, abstraktlar, kataloglar), en az kullanılan bilgi kaynakları olmakla birlikte aynı zamanda en az bilinen kaynaklardandır. Bu kaynakların kullanılmayışının ve/veya az kullanılışlarının temel nedeninin bireylerden kaynaklanan kişisel düzeyde bilgi eksikliği olduğu görülmüştür.

Gereksinim duyulan bilgi kaynaklarına erişim yolu olarak en sık şekilde katalog dışında literatür taramanın (basılı veya elektronik ortamdaki tarama araçları) tercih edildiği görülmüştür.

Kullanıcılar, gereksinim duyulan bilgiye erişim sürecinde, kendilerini çoğunlukla iyi ve vasat kullanıcılar olarak değerlendirmekle birlikte daha etkin ve etkili bir bilgi erişim sürecini yaşamak için, AAÖİHK tarafından kütüphane ve bilgi kaynaklarının kullanımını öğreten bir eğitim programının düzenlenmesi konusuna 'evet' şeklinde görüş bildirmektedirler. Bu kişilerin % 78'i ise düzenlenecek bir eğitim programının, bilgiye ve kütüphanelere talep yaratacağını da düşünmektedirler. Bu görüşü destekleyen kullanıcıların gerekçeleri genel anlamda bilgi kaynakları ve kütüphaneleri kullanmayı öğrendiklerinde daha etkili bilgi erişim sürecini yaşayacaklarını ve daha bilinçli bilgi arama davranışına yönelecekleri böylelikle de bilgi ve kütüphane kullanımına da olan talebin toplumsal düzeyde artacağını belirtmişlerdir.

Bir eğitim programının gerekliliğine inanmayanların oranı ise %9'dur. Bu görüşü savunan kullanıcıların temel gerekçeleri de bireylerin kütüphanelere zaten gereksinim karşısında geldikleri, yani kaynakları ve kütüphaneyi kullanmayı biliyor olmalarından dolayı özel olarak gelmeyecekleri, bu bilincin bireysel düzeyde zaten edinilmiş olması gerektiği yönündedir.

Kullanıcıların halk kütüphanelerinden kendileri ve toplum adına genel anlamda beklentileri aşağıdaki başlıklar halinde özetlenebilir:

- Pazarlama ve tanıtım programlarının düzenlenmesi,
- Dermenin daha güncel hale getirilmesi,
- Özel ve grup çalışma odaları,
- Mesai saatleri dışında da kütüphaneye erişimin olanaklı kılınması – özellikle akşam saatleri ve hafta sonları-,
- Özellikle eğitim kuruluşları, sivil toplum kuruluşları ve yerel yönetim birimleri ile işbirliği,
- Bilgilendirici broşürler, şemalar ve tanıtım panoları,
- Masal okuma saatleri,
- Özel oyun ve hobi bölümleri,
- Eğitim programlarının düzenlenmesi,
- Kütüphanecilik eğitimi almış personelin varlığı,
- Kafeterya ve dinlenme bölümleri,
- Yabancı dillerde kaynaklar,
- Kültürel etkinlikler için yeni mekanların tahsis edilmesi.

VI.BÖLÜM:

SONUÇ VE ÖNERİLER

Halk kütüphaneleri, toplumsal gereksinimler sonucu doğmuş olan ve bulundukları coğrafi bölge içerisinde herhangi bir ayrım gözetmeksizin her yaş ve her meslek grubundan kullanıcıya hizmet sunan kurumlardır.

Halk kütüphaneleri, içinde bulundukları toplumsal yapının niteliğine göre farklı özellikler göstermekle birlikte her toplum için bir kültürel kaynak değerindedir. Halk kütüphaneleri, taşımış oldukları evrensel misyon gereği, bireylere yaşamboyu destek olan kurumlardır.

Halk kütüphaneleri, kütüphane türleri içerisinde kullanıcılara en yakın olan, onlarla en iyi şekilde bütünleşmiş olan kütüphane türüdür. Diğer kütüphaneler özellikle belli gruplara hizmetler sunarken, halk kütüphaneleri için hizmet verilecek grup toplumun tamamıdır. Demokratik özellikleri ve toplumsal bütünleşmeyi sağlama amaçları göz önüne alındığında, örgütlenme yapıları ve hedeflenen kullanıcı grupları açısından bilgiye talep duyan herkesin en kolay ve rahat ulaşabileceği bilgi erişim kanalı halk kütüphaneleridir.

Halk kütüphaneleri, amaçları gereği, bir çok önemli roller ve sorumluluklar üstlenmektedirler. Sundukları hizmetler ile bireyler arasındaki eşitsizliği gidererek demokrasi bilincinin, toplumun tüm bireylerine aktarılmasında, bireylerin gerek eğitim hayatları boyunca gerekse eğitim hayatlarından sonra bireysel gelişimlerinin

sağlanmasında, bireylere okuma alışkanlığı kazandırarak bu alışkanlığın yaşamboyu sürdürülmesinde, bireylerin resmi ve kamu kurumları ile olan ilişkilerini düzenleyerek toplumsal dışlanmışlığın en aza indirgenmesinde ve bireylere eğitim açısından 'fırsat eşitliği' sağlayarak toplumsal bütünleşmenin sağlanmasında çok önemli görevler üstlenmişlerdir.

Halk kütüphaneleri, farklı kullanıcı gruplarından ve farklı toplumsal düzeylerden bireylere hizmet sunmaktadır. Bu nedenle, toplumsal yapıda meydana gelen değişim ve gelişimlerden etkilenmektedir. Bu yüzden, hem toplumun hem de kendisinin gelişim ve değişiminden sorumludurlar.

İçinde bulunduğumuz yüzyıl, bilgi toplumu çağıdır. Küreselleşmenin yoğun olarak yaşandığı bu çağda en önemli güç bilgi olarak tanımlanmaktadır. Bireyler, gelişimlerini tamamlayabilmek, yaşadıkları çevreyi anlamlandırarak hayatlarına egemen olmak ve yaşamlarını sürdürebilmek amaçlarıyla bilgiye gereksinim duymaktadırlar. Toplumsal değişim ve gelişime paralel olarak, gereksinim duyulan bilgilerin bireylere yerinde ve zamanında, istenilen formda ve en üst düzeyde sunulması bilgi hizmetleri açısından son derece önemlidir.

Tüm kütüphane türlerinde olduğu gibi halk kütüphanelerinde de sunulan hizmetlerin kaliteli ve etkili olması, bu kurumlar için kaçınılmaz bir gerekliliktir. Etkili ve işlerliği olan, verimli hizmetler sunabilmenin ilk şartı, hizmetlerin sunulacağı kullanıcı gruplarının özelliklerini doğru saptayabilmektir. Bu amaçla halk

kütüphaneleri için, kullanıcı profilinin oluşturulması, onların daha nitelikli hizmet politikaları geliştirebilmesi açısından son derece önemlidir.

Ancak, ülkemiz kütüphanecilik literatüründe ve özellikle halk kütüphaneleri konusunda kullanıcı çalışmaları ile ilgili olarak yapılan araştırmaların sayıca yetersiz kaldığı açıktır. Bireylerin bilgi ile ilgili ilişkilerinin analiz edilmesi, bilgiye talep duyma durumlarının ve bilgi arama davranışlarının değerlendirilmesi, reel ve potansiyel kullanıcıların gereksinimlerinin belirlenmesi, bilgiye ve bunun doğal bir sonucu olarak kütüphanelere talep yaratılması açısından son derece önemlidir. Daha önce de belirtildiği gibi, farklı özellikte kullanıcıların farklı gereksinimleri olduğu, bilgiye farklı şekillerde talep duydukları, farklı bilgi arama davranışı özellikleri taşıdıkları ve sunulan hizmetlerden farklı düzeylerde haberdar oldukları ve yararlandıkları açıktır.

Söz konusu nedenlerden dolayı, bu araştırmada AAÖİHK'si örnekleminde, kütüphane kullanıcılarının bilgiye talep duyma durumları ve bilgi arama davranışları ile ilgili olarak bir 'durum saptaması' yapılmaya çalışılmış, elde edilen verilerin değerlendirilmesiyle, kütüphane kullanımına bir ivme kazandırmak için kuramsal temelli bir takım önerilerin getirilmesine çalışılmıştır.

Çalışmanın problemi, bilgi ve/veya kütüphane kullanımına talep yaratma sürecinde birey ve toplum düzeyinde bilgi arama davranışı niçin önemlidir ve Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi baz alınarak, halk kütüphanelerinin rolü nedir, olarak belirlenmiştir.

Çalışmanın dayandığı temel hipotez ise, "Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi kullanıcıları, kütüphane tarafından sunulacak 'tanıtım' ve 'eğitim' programlarının, etkin ve etkili bir bilgi erişim sürecinin yaşanmasını olanaklı kılacağı için, birey ve toplumda hem bilgi arama davranışını olumlu yönde etkileyeceğine hem de bilgi ve/veya kütüphane kullanımına olan talep oranını önemli ölçüde yükselteceğine inanmaktadır" biçiminde belirlenmiştir.

Hipotezimizin sınanması amacı ile araştırmada, kullanıcıların halk kütüphanelerinde bilgi arama davranışını ölçmek üzere 'belgesel tarama' yöntemi ile elde edilen kuramsal bilgiye ek olarak, ülkemiz gerçeklerine dayalı daha sağlıklı ve ayrıntılı verileri elde edebilme ve değerlendirmeye yönelik olarak Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi (AAÖİHK) kullanıcılarının örneklem alındığı bir 'kullanıcı çalışması' yapılmıştır.

Bu doğrultuda, bilgi gereksinimlerinin farkında olan, bilinçli ve bilgi gereksinimlerini en iyi şekilde ifade edebilecek grubun üniversite öğrencileri olduğu kabul edilerek AAÖİHK'ni aktif olarak kullanan gerçek kullanıcılara yönelik bir anket çalışması uygulanmıştır. Anket çalışmasında 'karşılıklı görüşme' tekniği kullanılmıştır. Ancak, örneklem grubunun belirlenmesi aşamasında AAÖİHK'nde kullanıcıların eğitim düzeylerine ilişkin bir istatistik tutulmuyor olmasından dolayı, gerçek evren tespit edilememiştir. Bu nedenle, gerçek olarak belirlenemeyen evreni temsil etmek üzere 100 kişilik bir örneklem grubu seçilmiştir.

Bu örneklem grubuna, beş bölüm halinde toplam 31 soru sorulmuştur. Ankette birinci bölüm 'kişisel bilgiler', ikinci bölüm 'halk kütüphanelerini ve hizmetlerini kullanma durumu', üçüncü bölüm 'bilgi arama davranışı', dördüncü bölüm 'bilgi gereksinimi ve eğitim', beşinci bölüm ise kullanıcıların genel olarak 'halk kütüphanelerinden beklentileri' şeklinde oluşturulmuştur.

Araştırmada elde edilen sonuçlar aşağıda sunulan temel bulguları ortaya koymaktadır:

Bununla birlikte, elde edilen sonuçlar AAÖİHK'sinin niteliği ve kullanıcı grubu göz önünde tutulduğunda ve ülkemiz gerçekleri dikkate alındığında, sonuçlar diğer halk kütüphaneleri içinde genellenebilir.

Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi, üniversite öğrencilerince, bilgi gereksinimlerini karşılama sürecinde, yoğun olarak ödev hazırlamak ve kütüphane dermesinden yararlanmak amaçlarıyla kullanılmaktadır. Kütüphanenin sunduğu diğer hizmet türleri içerisinde bulunan kültürel etkinliklere katılım, ödünç materyal alma ve boş zamanları değerlendirme amaçlarıyla kullanımının çok düşük düzeylerde kaldığı tespit edilmiştir. Kullanıcılar sunulan bu hizmetlerden haberdar olsa dahi bu hizmetleri, genel anlamda, kullanmamaktadırlar. Bu nedenle AAÖİHK tarafından öncelikli olarak, sunulmakta olan hizmetlerin tanıtımlarının yapılması ve kullanımlarının özendirilmesi gerekmektedir.

Kütüphanenin sunmuş olduğu hizmetlerden haberdar olma durumu açısından, en çok bilinen hizmet türleri; katalog kullanımı, ödünç verme hizmeti, fotokopi hizmeti ve kütüphane içi derme dolaşımıdır.

AAÖİHK'nin, üniversite öğrencileri tarafından genel olarak; *Cumartesi günleri de hizmet sunulması, kütüphanenin kullanım kolaylığı ve fiziksel mekan/konum olarak kolay erişilebilir olması* açılarından tercih edildiği saptanmıştır. Bilginin en kolay ve en rahat bir şekilde erişilebilir olması, tercih nedeninde belirleyici bir unsurdur. Aynı biçimde kullanıcılar tarafından gereksinim duyulan bilgiye erişim sürecinde, yararlanılan bilgi ve/veya iletişim kanallarından sözlü iletişim araçlarının çok büyük oranda (yaklaşık %80-90 oranında) tercih edilme nedenin, büyük bir olasılıkla erişim kolaylığı ve rahatlığından kaynaklandığını göstermektedir.

Genel anlamda halk kütüphanelerin kent içindeki konumları ve özelde AAÖİHK'nin sunduğu bilgi hizmetleri ile ilgili olarak, bu konularda yapılan tanıtımların eksik ve yetersiz olduğu, kullanıcı grubunun ortaya koyduğu bir diğer görüştür. Bireysel ve toplumsal düzeyde bir kütüphane bilinci oluşturabilmek için, tanıtım ve pazarlama araçlarının ne denli önemli olduğu açıktır. Hızla gelişen bilgi dünyası içerisinde kütüphaneler, özellikle halk kütüphaneleri kullanıcılar düzeyinde etkili ve verimli tanıtımlar yapmalıdır. Potansiyel kullanıcıları da bilgi arama sürecine dahil edebilmek ve halk kütüphanelerinde aktif birer kullanıcıya dönüştürebilmek için, bir halk kütüphanesi bilincini yaratabilmek amacıyla toplumu bilgilendirmeye yönelik 'tanıtım' çalışmaları yapılmalıdır.

AAÖİHK'ni kullanan üniversite öğrencileri tarafından, gereksinim duyulan bilgi kaynaklarına erişim yolu olarak en sık biçimde, katalog dışında literatür taramanın (basılı veya elektronik ortamdaki tarama araçları) tercih edildiği görülmüştür. Bu durum, araştırmanın hipotezleri arasında yer alan "AAÖİHK'si kullanıcılarının, kullanım ve erişim kolaylığı nedeniyle gereksinim duydukları bilgiye erişim sürecinde bilgi kaynağı olarak elektronik ortamda bulunan bilgi kaynaklarını tercih etmektedirler" görüşü ile örtüşmektedir.

Kullanıcılar, bilgiye talep yaratmak için önemli olan unsurların, kütüphanelerin mevcut kaynaklarının ve hizmetlerinin iyileştirilmesi olduğunu düşünmektedirler. Böyle bir talep yaratmak için gerekli olan ön koşulun, bireylerin zihninde bir kütüphane bilinci oluşturulması gerekliliği belirtilmiştir.

Araştırmanın hipotezini sınamak için sorulan, "Daha etkin ve etkili bir bilgi erişim sürecini yaşamak için, AAÖİHK tarafından kütüphane ve bilgi kaynaklarının kullanımını öğreten bir eğitim programı düzenlenmeli midir"? sorusuna katılımcıların %78'i 'evet' şeklinde görüş bildirmiştir. Evet cevabı veren bu kişilerin % 87,2'si ise düzenlenecek bir eğitim programının, bilgiye ve kütüphanelere talep yaratacağını da düşünmektedir. Bu sonuç çalışmamızın hipotezinin doğrulandığını göstermekle birlikte, özellikle halk kütüphanesi kullanım oranını artırabilmek için ilk etapta yapılması gerekenlerin, başta AAÖİHK'si olmak üzere, genel anlamda da halk kütüphanelerinde kullanıcılara yönelik, kaynakların ve kütüphanelerin kullanımını öğreten bir eğitim programı düzenlenmesinin önemine dikkat çekmektedir.

AAÖİHK'sini kullanmakta olan reel kullanıcılara ilişkin yapılan bu 'kullanıcı çalışması'ndan ve araştırmanın kuramsal tabanından elde edilen verilerin değerlendirilmesinden sonra bir takım sonuçlara varılmıştır. Araştırma bulgularından elde edilen sonuçlara ve kuramsal bilgilere dayalı biçimde genel anlamda ülkemizdeki halk kütüphaneleri için yapılması gereken çalışmalara ilişkin olarak bir takım öneriler sunulmuştur:

Halk kütüphaneleri, sundukları hizmetleri hedefleme çalışmaları, pazarlama yöntemleri ve tanıtımlar ile daha işlevsel hale getirmelidirler.

Halk kütüphaneleri, düzenledikleri kültürel etkinliklerin sayısını ve çeşidini artırmalıdır. Bu etkinliklere ilişkin olarak daha iyi tanıtım yapmalıdırlar.

Kullanıcıların kütüphanelerden tatmin olmasını sağlayacak önemli unsurlardan birisi de sunulan bilgi kaynakların zenginliği ve çeşitliliğidir. Bu nedenle bireylerin bilgi gereksinimlerini karşılayabilmek ve bilgi erişim sürecinde tercih edilen bir kütüphane türü olmak için dermelerini sürekli güncel tutmalıdırlar.

Bireylerin bilgiye ve kütüphanelere erişimde çeşitli kısıtlılıkları (zaman, ulaşım vb.) olabileceği düşünülerek hizmet verilen saatler yeniden düzenlenmelidir. Bunun için, kütüphanenin açık olduğu saatler yeniden düzenlenmeli ve özellikle hafta sonları tam kapasite halinde hizmet vermelidir.

Kütüphanelere olan talebin artırılabilmesi için kütüphane binaları, resmi kurum kimliğinden uzak olarak dizayn edilmeli ve hizmetlerini çağdaş mekanlarda sunmalıdırlar. Daha geniş çalışma ve okuma salonları olmalı, özellikle grup çalışmalarına yönelik özel çalışma odaları düzenlenmelidir.

Özellikle kullanıcıların bir kütüphane kaygısı taşıyabilecekleri, çekingen olabilecekleri düşünülerek, bina içinde ve dışında, kendilerini daha rahat hissetmelerini sağlayacak olan bölümleri ve yerleri gösteren şemalar, yönlendirme panoları oluşturulmalıdır.

Kütüphaneye gelen kullanıcıların çeşitli gereksinimleri olabileceği düşünülerek (yemek, telefon, dinlenme vb.) bina içlerinde her türlü ihtiyacın karşılanabileceği çağdaş mekanlar dizayn edilmelidir. Kafeterya, oturma salonları vb.

Hızla değişen ve gelişen bilgi dünyası içerisinde bireylerin gereksinimleri ve beklentilerinin farklı olduğu bilincinden hareketle, yeni ve cazip hizmetler sunulmalıdır.

Bireylerde ve bunun bir sonucu olarak toplumda, bir halk kütüphanesi bilinci oluşturulmalıdır. Bu nedenle halk kütüphanelerinin etkin ve etkili bir şekilde tanıtımı yapılmalıdır.

Sunulan hizmetlerin yaygınlaştırılması ve geliştirilmesi açısından diğer yaygın ve örgün eğitim kurumları ile işbirliği yapılmalıdır.

Kütüphanede personelin sayısal açıdan yetersiz olduğu görülmüş olup dolayısıyla personelin sayı açısından artırılması gerekmektedir. Kullanıcılar ile olan ilişkilerde, kütüphanecilik eğitimi almış meslek elemanları görev almalıdır.

Halk kütüphaneleri, sadece hizmet sundukları gerçek kullanıcıları değil, potansiyel kullanıcıları da kütüphanelere çekebilmek için özel hobi bölümleri oluşturulmalıdır.

Bireylere okuma alışkanlığı kazandırmak için, masal okuma saatleri ve çocuklara yönelik oyun salonları düzenlenmelidir.

AAÖİHK depo sitemi ile hizmet verdiği için kaynaklara erişim açısından sayı ve erişim süresi öne çıkan unsurlardır. Bu nedenle, depodan kitap çıkarma süresi kısaltılmalı ve bir seferde çıkarılan kaynakların sayıları artırılmalıdır.

Kütüphanede düzenlenen kültürel etkinlikler okuyucu salonunda gerçekleştirilmekte olup, etkinliklerin düzenlendiği günlerde okuyucu salonu hizmete kapalı tutulmaktadır. Bu nedenle kültürel etkinliklerin yapılması için yeni salonlar, bölümler tahsis edilmelidir.

Kullanıcıların farklı eğitim düzeylerinde olmaları ve birçok farklı alanda eğitim görüyor olmalarından dolayı kütüphane dermesine, yabancı dilde kaynaklar eklenmelidir. Bu aynı zamanda kütüphaneye olan talebi artırabilmek için de bir ön koşul olarak değerlendirilmektedir.

Mevcut bürokratik yapıdan kaynaklanan aksaklıklar nedeni ile kaynaklar kullanıcılara güncel zamanında ulaştırılamamaktadır. Kullanıcıların kaynaklardan tatmin olma düzeyi değerlendirildiğinde güncel kaynakları sunmanın önemi açıktır. Bunun için tüm kaynaklar özellikle süreli yayınlar kullanıcılara güncel zamanlarında ulaştırılmalıdır.

Kütüphaneye ilk defa gelen kullanıcılara yönelik, kütüphanenin sunduğu hizmetler, kaynaklar ve çalışma saatleri hakkında tanıtıcı broşürler hazırlanmalıdır.

İnternet ve bilgi teknolojilerindeki hızlı gelişmeye paralel olarak her bir halk kütüphanesi için özel web siteleri hazırlanmalı ve kullanıcıların bilgi gereksinimlerini karşılamak için interaktif hizmetler (e-posta, telefon ile gelen taleplere cevaplar vb.) verilmelidir.

Kütüphanede, tadilat ve onarım çalışmaları nedeni ile aktif olarak sunulmayan süreli yayınlar hizmeti güncel bir şekilde gerçekleştirilmelidir.

Ülkemizdeki bireysel bilgisayar sahibi olma ve erişim maliyetleri göz önüne alınmalı ve toplumsal eşitsizliği giderebilmek, kullanıcılara gereksinim duydukları bilgileri de daha kolay ve çabuk sunabilmek amacıyla ücretsiz internet erişim hizmeti verilmelidir.

EK: Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi Kullanıcı Çalışması Anket Formu

I. KİŞİSEL BİLGİLER

I. 1- Cinsiyetiniz: ☐ Bayan ☐ Bay

I. 2- Yaşınız: ☐ 17-24 ☐ 25-40 ☐ 40 ve üzeri

I. 3 – Eğitim düzeyiniz ☐ Ön Lisans ☐ Lisans ☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora

I. 4 – Eğitim gördüğünüz Üniversite, Fakülte ve Bölüm adı

..... Üniversitesi
.....Fakültesi / Yüksek Okulu
……Bölümü

II. HALK KÜTÜPHANELERİNİ KULLANMA DURUMU - HİZMETLER

II. 1 – Oturduğunuz bölgede bir halk kütüphanesi var mı?
(Oturduğunuz bölgeyi lütfen belirtiniz) …….

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Bilgim Yok

II. 2 – Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi (AAÖİHK)'nin dışında düzenli biçimde kullandığınız veya kullanmakta olduğunuz halk kütüphaneleri varsa lütfen adını veriniz.

……
……

II. 3- AAÖİHK'ni hangi sıklıkta kullanıyorsunuz?

1. Her gün	O
2. Haftada bir kez	O
3. İki haftada bir kez	O
4. Ayda bir kez	O
5. Yılda bir kez	O
6. Yılda bir kezden daha az	O

II. 4 – AAÖİHK'nden hangi amaçlarla yararlanıyorsunuz? (Birden fazla seçenek belirtilebilir)

1. Ödev amaçlı	O
2. Dermeden yararlanmak için (Kitap, gazete, dergi vb.)	O
3. Boş zamanları değerlendirmek, vakit geçirmek için	O
4. Düzenlenen kültürel etkinliklere katılım için	O
5. İnternet erişimi için	O
6. Materyal ödünç almak için	O
7. Sadece okuyucu salonundan yararlanma isteği	O
8. Diğer (Lütfen belirtiniz)	O

II. 5 – AAÖİHK'nin sunduğu hangi kütüphane hizmetlerinden haberdarsınız? (Birden fazla seçenek belirtilebilir)

1. Katalog Kullanımı	O
2. Ödünç verme	O
3. Fotokopi	O
4. Kültürel etkinlikler (Söyleşi, panel, sergi vb.)	O
5. İnternet erişimi	O
6. Kütüphane içi derme dolaşımı	O
7. Yerel bilgilere erişim (Şehir rehberi, adres ve iletişim bilgileri ile Ankara iline ait tarihi, coğrafik, ekonomik vb. bilgiler)	O
8. Kentteki kültürel, bilimsel, eğitsel etkinliklere ilişkin güncel duyuru	O
9. En çok talep duyulan bilgilere ilişkin hazırlanan dosyalar	O
10. Kütüphane içi yöneltme hizmeti	O
11. Kütüphane dışı yöneltme hizmeti	O
12. Diğer (Lütfen belirtiniz)	O

II. 6 – AAÖİHK'nin, aşağıda verilen kütüphane hizmetlerinden ne sıklıkta yararlandığınızı belirtiniz. (Birden fazla seçenek belirtilebilir)

	Çok sık	Bazen	Nadiren	Hiç
1. Katalog Kullanımı	O	O	O	O
2. Ödünç verme	O	O	O	O
3. Fotokopi	O	O	O	O
4. Kültürel etkinlikler (Söyleşi, panel, sergi vb.)	O	O	O	O
5. İnternet erişimi	O	O	O	O
6. Kütüphane içi derme dolaşımı	O	O	O	O
7. Yerel bilgilere erişim (Şehir rehberi, adres ve iletişim bilgileri ile Ankara iline ait tarihi, coğrafik, ekonomik vb. bilgiler)	O	O	O	O
8. Kentteki kültürel, bilimsel, eğitsel etkinliklere ilişkin güncel duyuru	O	O	O	O
9. En çok talep duyulan bilgilere ilişkin hazırlanan dosyalar	O	O	O	O
10. Kütüphane içi yöneltme hizmeti	O	O	O	O
11. Kütüphane dışı yöneltme hizmeti	O	O	O	O
12. Diğer (Lütfen belirtiniz)	O	O	O	O

II. 7 – Yanıtınız "hiç" ise, kullanmama neden/nedenlerinizi belirtiniz. (Birden fazla seçenek belirtilebilir)

1. Gereksinim hissetmeme
2. Zaman kısıtlılığı
3. Bilgi yetersizliği
4. Prosedür sıkıcılığı
5. Çekingenlik
6. Diğer (Lütfen belirtiniz)

II. 8 – Aşağıda verilen hangi nedenlerden dolayı AAÖİHK'ni tercih etmektesiniz? (Birden fazla seçenek belirtilebilir)

1. Sunulan hizmetlerin yeterliliği	O
2. Hizmetlerin ücretsiz oluşu	O
3. Personelin ilgisi	O
4. Dermenin ilgi alanıma uygunluğu	O
5. Dermenin güncelliği	O
6. Cumartesi günleri de hizmet sunulması	O
7. Fiziksel mekan olarak erişim kolaylığı	O
8. Kullanım kolaylığı	O
9. Kütüphane atmosferinin sıcaklığı	O
10. Sadece okuyucu salonundan yararlanma isteği	O
11. Diğer (Lütfen belirtiniz)	O

II. 9 – AAÖİHK'ni kullanma sırasında sizi rahatsız eden unsurlar var mı? (Cevabınız 'Hayır' ise II. 11 sorusuna geçiniz)

☐ Evet ☐ Hayır

II. 10 – AAÖİHK'ni kullanma sırasında sizi rahatsız eden unsurlar nelerdir? (Birden fazla seçenek belirtilebilir)

1. Verilen hizmetler yeterli değil	O
2. Derme nicelik/sayı açısından yeterli değil	O
3. Derme güncel değil	O
4. Personelin sayı açısından yetersizliği	O
5. Fiziksel uzaklık	O
6. Mekanın ısıtma-soğutma sistemindeki yetersizliği	O
7. Mekanın estetik açıdan yetersizliği	O
8. Prosedür sıkıcılığı	O
9. Kullanım zorluğu	O
10. Diğer (Lütfen belirtiniz).....	O

II. 11 – AAÖİHK'nde, gereksinim duyduğunuz bilgiye erişimdeki tatmin (memnun) olma düzeyiniz.

☐ Hiç memnun değilim ☐ Memnun değilim ☐ Memnunun
☐ Çok memnunun ☐ Herhangi bir fikrim yok

II. 12 – Halk kütüphanelerinin kent içindeki yerleri konusunda yeterli düzeyde tanıtım yapıldığına inanıyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Fikrim Yok

II. 13 – AAÖİHK'nin sunduğu bilgi hizmetleri konusunda yeterli düzeyde tanıtım yapıldığına inanıyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Fikrim Yok

III. BİLGİ ARAMA DAVRANIŞI

III. 1 – Gereksinim duyduğunuz bilgiye erişim sürecinde hangi bilgi / iletişim kaynakları ve/veya kanallarından yararlanıyorsunuz? (Birden fazla seçenek belirtilebilir)

	Çok sık	Bazen	Nadiren	Hiç
1. Sosyal çevre ve arkadaşlar	O	O	O	O
2. Konu ile ilgili kişilerle bilgi alış-verişi (Akademisyenler, Konu Uzmanları vb.)	O	O	O	O
3. Sözlü iletişim araçları (TV,Radyo vb.)	O	O	O	O
4. Basılı ortamda bulunan bilgi kaynakları (Kitap, Ansiklopedi, Sözlük, Gazete, dergi)	O	O	O	O
5. Elektronik ortamda bulunan bilgi kaynakları (E-kitap, E-gazete, E-dergi, Veri tabanları, İnternet vb.)	O	O	O	O
6. Milli Kütüphane	O	O	O	O
7. Halk kütüphaneleri	O	O	O	O
8. Üniversite Kütüphaneleri	O	O	O	O
9. Mesleki dernek, oda, birlik vb.	O	O	O	O
10. Diğer (Lütfen belirtiniz)	O	O	O	O

III. 2 - Yanıtınız "hiç" ise, kullanmama neden/nedenlerinizi belirtiniz.

1. Gereksinim duymama
2. Kişisel düzeyde bilgi yetersizliği
3. Kullanma zorluğu
4. Zaman kısıtlılığı
5. Varlığından haberdar olmama
6. Diğer (Lütfen belirtiniz)

III. 3 – Gereksinim duyduğunuz bilgiye erişim sürecinde tercih ettiğiniz bilgi kaynakları nelerdir? (Birden fazla seçenek belirtilebilir)

	Sıklıkla	Bazen	Hiç (Bilgim olduğu halde)	Hiç (Bilgim olmadığı için)
1. Kitaplar	O	O	O	O
2. Dergiler	O	O	O	O
3. Gazeteler	O	O	O	O
4. Toplantı Tutanakları	O	O	O	O
5. Ders Kitapları	O	O	O	O
6. Ders Notları	O	O	O	O
7. Sözlükler	O	O	O	O
8. Ansiklopediler	O	O	O	O
9. Tezler	O	O	O	O
10. Devlet Yayınları (Yıllıklar, istatistikler, Resmi Gazete, Rehberler vb.)	O	O	O	O
11. Bibliyografyalar (Basılı bibliyografik kaynaklar)	O	O	O	O
12. İndeksler (Basılı bibliyografik kaynaklar)	O	O	O	O
13. Abstraktlar (Basılı bibliyografik kaynaklar)	O	O	O	O
14. Kataloglar (Basılı bibliyografik kaynaklar)	O	O	O	O
15. e-kitaplar (Elektronik ortamda bulunan bilgi kaynakları)	O	O	O	O
16. e-dergiler (Elektronik ortamda bulunan bilgi kaynakları)	O	O	O	O
17. e-gazeteler (Elektronik ortamda bulunan bilgi kaynakları)	O	O	O	O
18. Veri Tabanları (Biçim açısından; online, offline) (İçerik açısından; bibliyografik, tam metin, görsel-işitsel veri tabanları)	O	O	O	O
19. e-kütüphaneler (Elektronik ortamda bulunan bilgi kaynakları)	O	O	O	O
20. e-kataloglar (Elektronik ortamda bulunan bilgi kaynakları)	O	O	O	O
21. Tarama Motorları (Elektronik ortamda bulunan bilgi kaynakları)	O	O	O	O
22. Diğer (Lütfen belirtiniz)	O	O	O	O

III .4 – Gereksinim duyduğunuz bilgi kaynaklarına hangi yollarla erişiyorsunuz? (Birden fazla seçenek belirtilebilir)

	Sıklıkla	Bazen	Hiç
1. Raf tarama	O	O	O
2. Katalog kullanımı	O	O	O
3. Danışma kütüphanecisi	O	O	O
4. Akademisyenler	O	O	O
5. Sosyal çevre ve arkadaşlar	O	O	O
6. Katalog dışında literatür tarama (Basılı veya elektronik ortamdaki tarama araçları)	O	O	O
7. Diğer (Lütfen belirtiniz)	O	O	O

III. 5 – Gereksinim duyduğunuz bilgi kaynaklarına erişim açısından AAÖİHK'nin dermesini nasıl değerlendiriyorsunuz?

☐ Yeterli ☐ Kısmen yeterli ☐ Yetersiz ☐ Fikrim yok

III. 6 – AAÖİHK, bilgi gereksinimini karşılama sürecinde sizin için ne derece önemlidir?

☐ Önemli değil ☐ Az önemli ☐ Önemli ☐ Çok önemli ☐ Fikrim yok

IV. BİLGİ GEREKSİNİMİ – EĞİTİM

IV. 1 – AAÖİHK'nde gereksinim duyduğunuz bilgi kaynaklarına kendi kendinize erişim sürecinizin ne derece yeterli olduğuna inanıyorsunuz?

☐ Çok iyi ☐ İyi ☐ Vasat ☐ Kötü ☐Çok kötü ☐ Fikrim yok

IV. 2 - AAÖİHK'nde bilgi gereksinimi karşılama aşamasında danışma kütüphanecisine ne ölçüde yardım talebiniz oluyor? (Birden fazla seçenek belirtilebilir)

	Çok sık	Bazen	Nadiren	Hiç
1. Açık rafta sunulan kaynaklara erişim				
2. Kart katalog				
3. e-katalog				
4. Basılı ortamda bulunan bibliyografik kaynaklar				
5. İnternet				
6. Kütüphane içi yöneltme hizmeti				
7. Kütüphane dışı yöneltme hizmeti				

IV. 3 – Yanıtınız "hiç" ise, kullanmama neden/nedenlerinizi belirtiniz. (Birden fazla seçenek belirtilebilir)

1. Çekingenlik
2. Yardım talebinde bulunulabileceğinin farkında olmamam
3. Kütüphaneciden yeterli bilgi alınabileceğine inanmamam
4. Gereksinim hissetmeme – zaten biliyor olmak
5. Gereksinim hissetmeme – kendi adıma, gerekliliğinin farkında olmamam
6. Zaman kısıtlılığı
7. Diğer (Lütfen belirtiniz)

IV. 4 – Sizce daha etkin ve etkili bir bilgi erişim sürecini yaşamak için, AAÖİHK tarafından kütüphane ve bilgi kaynaklarının kullanımını öğreten bir eğitim programı düzenlenmeli midir?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Fikrim Yok

IV. 5- AAÖİHK tarafından verilecek bir eğitim programı, bireylerde bilgi ve/veya kütüphane kullanımına talep yaratma ya da arttırmada etkili olur mu?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Fikrim Yok

IV. 6- Yanıtınız evet ise lütfen neden/nedenlerini belirtiniz.

……
……...……
……...

IV. 7- Yanıtınız hayır ise lütfen neden/nedenlerini belirtiniz.

……
……...……
……...

V . GENEL

V.1- Kendiniz ve toplum adına halk kütüphanelerinden genel anlamda beklentileriniz nelerdir?

.....
.....
.....
.....

KAYNAKÇA

Aabø, Svanhild, 2005, "Are Public Libraries Worth Their Price?", **New Library World**, V. 106, N. 1218/1219, p.487-495.

Akkoyunlu, Buket ve Kurbanoğlu, Serap, 2002, "Öğretmenlere Bilgi Okuryazarlığı Becerilerinin Kazandırılması Üzerine Bir Çalışma", **Türk Kütüphaneciliği**, C.16, S.2, s.123-138.

Allport, Floyd Henry, (2003), **Sosyal Psikoloji-1**, Ankara: Yeryüzü Yayınevi.

American Library Association, (1983), **The ALA Glossary of Library and Information Science,** Ed. By Heartsill Young, Chicago: ALA.

Ana Britannica Genel Kültür Ansiklopedisi, (1994) İstanbul: Ana Yayıncılık, C.18, s. 31 – 34.

Aslan, Selma, 1998, "Halk Kütüphanelerinin Toplumsal Rolü", **Türk Kütüphaneciliği**, C.12, S.4, s.306-312.

Aslan, Selma, (2000), **2000'li Yıllarda Bilgi Hizmetleri. (Panel) Küreselleşme Avrupa Birliği ve Bilgi Hizmetleri: 36. Kütüphane Haftası Bildirileri**, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, s. 222-268.

Aslan, Selma, "Yaşamboyu Öğrenme ve Kütüphaneler", [Internet, WWW]. http://selmaaslan.50megs.com/yasam_boyu_ogrenme.*htm* [25.08.2004].

Atılgan, Doğan, 1995, "Türkiye'de Kütüphaneciliğin Gelişimi", **Türk Kütüphaneciliği,** C.9 S.1, s. 10-20.

Atılgan, Doğan, 2003, "Demokratikleşme Sürecinde Halk Kütüphaneleri", **Türk Kütüphaneciliği**, C.17. S.4, s.381-385.

Bamberger, Richard, (1990), **Okuma Alışkanlığını Geliştirme**, Çev. Bengü Çapar. Ankara: Kültür Bakanlığı Kütüphaneler Genel Müdürlüğü.

Baş, Türker, (2001), **Anket,** Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Baysal, Jale, (1991), **Kitap ve Kütüphane Tarihine Giriş,** İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları.

Beaulieu, M., 2000, "Interaction in Information Searching and Retrieval", **Journal of Documentation**, V.56, N.4, p.431-439.

Beijerse, Roelof P., 1999, "Questions in Knowledge Management: Defining and Conceptualising a Phenomenon" **Journal of Knowledge Management**, V.3, N. 2, p.94-110.

Belkin, N., "Anomalous States of Knowledge as a Basis for Information Retrieval"**,** [Internet, WWW]. http://www.ils.unc.edu/~arnsj/inls180-01/belkin.htm [16.01.2006].

Belkin, Nicholas J., Oddy, Robert N. and Brooks, H.M., 1982, "ASK for Information Retrieval: Part I. Background and Theory", **Journal of Documentation,** V.38, N.2, p.61-71.

Bertot, John C., McClure, Charles, and Ryan, Joe, (2001), **Statistics and Performance Measures for Public Library Networked Services,** Chicago: ALA.

Bilar, Ender, 1999, "Toplumun Bilgilendirilmesinde Halk Kütüphanelerinin Rolü", **Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü ve Yarını Türk Kütüphaneciler Derneği'nin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri: (17-21 Kasım 1999.Ankara,**Yay.Haz. Özlem Bayram ...[ve başkaları], içinde (s.613-621), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

"Bilgi Edinme Hakkı Kanunu", **T.C. Resmi Gazete,** (4982, 09 Ekim 2003).

Booth, Tracey, **"Analysis of Information Needs",** [Internet, WWW]. http://www.libsci.sc.edu/bob/class/clis724/SpecialLibrariesHandbook/booth.htm [27.09.2005].

Bouazza, Abdelmajid, 1989, "Information User Studies", **Encylopedia of Library and Information Science,** NewYork: Marcel Dekker Inc., V.44, Supp.9, p.144-164.

Brick, Laura, 1999, "Non-Use of Business Libraries and Information Services: A Study of the Library and Information Managers' Perception, Experience and Re-Action to Non-Use" **Aslib Proceedings,** V.51, N: 6, p.195-205.

Büyük Türkçe Sözlük, Doğan, Mehmet D., (2001), İstanbul: Acar Matbaası.

Büyüköztürk, Şener, (2003), **Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı,** Ankara: Cantekin Matbaası.

Campbell, H.C., (1988), **Halk Kütüphanesi Sistem ve Hizmetlerinin Geliştirilmesi,** Çev.: Bengü Çapar. Ankara: Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü.

Canon, Patricia A., (1990), "Nonusers of Academic Libraries: Academic Lifestyles and Reference Services", **The Reference Library User: Problems and Solutions**. Ed. by. Bill Katz. Binghamton: Haworth Press.

Case, D.O., (2002), **Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behaviour,** San Diego, CA: Academic Press.

Celep, Cevat ve Çetin Buket, (2003), **Bilgi Yönetimi,** Ankara: Anı Yayıncılık.

Chirgwin, F.J. and Oldfield, P., (1988), **The Library Assistant's Manual**, 3rd ed. London: Clive Bingley.

Crawford, Susan, 1978, "Information Needs and Uses", **Annual Review of Information Science and Technology (ARIST),** V.13, p.61-81.

Cribb, Gülçin, 1981, "Kütüphanelerde Kullanıcı Eğitiminin Önemi", **Türk Kütüphaneciliği**, C.30, S.2, s.90-99.

Çakın, İrfan, 1986, "Kütüphanenin Toplumsal Konumu ve İşlevleri", **Türk Kütüphaneciliği**, C.35, S.1, s.8-16.

Çakın, İrfan, 1989, "Kütüphanecilik: Bilim Dalı Olarak Tanımı ve Özellikleri", **Türk Kütüphaneciliği**, C.3, S.2, s.59-64.

Çapar, Bengü, 1987, "Halk Kütüphanesi Hizmetinin Yaygınlaştırılması ve Planlanması", **Türk Kütüphaneciliği**, C.1,S.2, s.55-61.

Çapar, Bengü, (1990), "Kullanıcı İncelemeleri", **Türk Kütüphaneciler Derneği 40. Yıl Kütüphanecilik Kurultayı: (30 Kasım – 1 Aralık 1989.Ankara): Bildiriler,** Yay.Hazl. Doğan Atılgan, Fahrettin Özdemirci, içinde (s.161-164), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Çapar, Bengü, ve Gürdal, Oya, 2001, "Kütüphanecilik Bölümü Öğrencilerinin Okuryazarlık Durumu Üzerine Bir Araştırma", **Türk Kütüphaneciliği**, C.15, S.4, s.407-418.

Dervin, B., "Sense-Making Methodology Site", [Internet, WWW]. http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/ [26.12.2005].

Dervin, B. and Nilan, M., 1986, "Information Needs and Uses" **Annual Review of Information Science and Technology (ARIST),** V.21, p.3-33.

Devadason, F.J. and Lingam P., "A Methodology for the Identification of Information Needs of Users", [Internet, WWW]. http://www.ifla.org/IV/ifla62/62-devf.htm [16.09.2005].

Dong-Geun, Oh., 2003, "Complaining Behavior of Public Library Users in South Korea", **Library & Information Science Research**, V.25 p.43-62.

Ellis, D., 1989, "A Behavioural Approach to Information Retrieval Design", **Journal of Documentation,** V.45, N.3, p.171-212.

Ergül, Neslihan Uraz, 2001, "Halk Kütüphanesi Hizmetlerinin Pazarlanmasının Önemi", **Türk Kütüphaneciliği**, C.15, S.2, s.166-171.

Ersoy, Osman, (1966), **Halk Kütüphanelerimiz Üzerine Bir Araştırma**, Ankara: Güven Matbaası.

Ersoy, Osman, 1983, "Halk Kütüphaneleri", **Türk Kütüphaneciliği**, C.32,S.1, s.1-4.

Erünsal, İsmail E., 1999, "Osmanlı Kütüphanelerinin Tarihi Gelişimi", **Osmanlı Devletinde Bilim, Kültür ve Kütüphaneler,** Yay.Haz. Özlem Bayram ...[ve başkaları]**,** içinde (235-246), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Eskola, Eeva-Liisa, 1998, "University Student's Information Seeking Behaviour in A Chancing Learning Environment" **Information Research,** V.4 N.2 October, 1998. [Internet, WWW]. http://informationr.net/ir/4-2/isic/eeskola.html [10.10.2004].

Fenerci, Tülay, 2003, "Bilgi Toplumuna Doğru Halk Kütüphaneleri" : **PULMAN-XT Türkiye Ulusal Toplantısı 16-19 Kasım 2002 Milli Kütüphane, Ankara,** Haz. Bülent Yılmaz, içinde (s.26-31), Ankara: ANKOS, Türk Kütüphaneciler Derneği.

Fidzani, B.T., 1998, "Informaton Needs and Information-Seeking Behaviour of Graduate Students at the University of Botswana" **Library Review,** V.47, N.7, p.329-340.

Gericke, Elizabeth M., 1998, "Serving the Unserved in the Year 2000", **IFLA Journal**, V. 24, N.1, p.20-27.

Goodall, George R., **Successive approximations : The Story of Information Behaviour Research** [Internet, WWW]. http://www.deregulo.com/facetation/pdfs/successiveApproximations.pdf [15.12.2005].

Grunig, J., (1989), "Publics, Audience and Market Segments: Segmentation Principles for Campaigns." In C. Salmon (Ed.), **Information Campaigns: Balancing Social Values And Social Change**. Beverly Hills, CA: Sage.

Guide to Library User Needs Assessment for Integrated Information Resource

Management and Collection Development (2001), Ed. by Dora Biblarz, Stephen

Bosch, Chris Sugnet, London: The Scarecrow Press, Inc.

Gürdal, Oya, 1990, "Kütüphanecilik Eğitimi Planlaması: 1", **Türk Kütüphaneciliği**, C.4, S.2, s. 73-82.

Gürdal, Oya, 1991, "Enformasyon: Terminolojik Yaklaşım", **Türk Kütüphaneciliği**, C.5, S.3, s. 116-121.

Gürdal, Oya, (2000), **Tekstil Endüstrisinde Enformasyon Olgusu,** Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

"Halk Kütüphaneleri Bildirgesi", [Internet, WWW]. http://www.kutuphaneci.org.tr/halkkutup.html [22.10.2004].

Halk Kütüphaneleri İçin Hizmet Kılavuzu, (1992), Haz. IFLA Halk Kütüphaneleri Seksiyonu, Çev. Sevgi Hısım. Ankara: Kültür Bakanlığı Kütüphaneler Genel Müdürlüğü.

Halk Kütüphanesi Hizmeti : Gelişim İçin IFLA/UNESCO İlkeleri, (2004), IFLA/UNESCO [Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kuruluşları Federasyonu]; Halk Kütüphaneleri Bölümü İçin Hazırlayan Philip Gill...[ve başkl.] Çev. Bülent Yılmaz. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi.

Halk Kütüphanesi Hizmetlerinin Yurt Sathında Yaygınlaştırılmasında Mahalli İdarelerden Beklentilerimiz, (1990), Ankara: Kültür Bakanlığı Kütüphaneler Genel Müdürlüğü.

"Halk ve Çocuk Kütüphaneleri Yönetmeliği", **T.C. Resmi Gazete,** (17789, 19 Ağustos 1982) Kültür ve Turizm Bakanlığı.

Halk ve Çocuk Kütüphanelerinin Dünü ve Bugünü, (1991), Ankara: Kültür Bakanlığı Kütüphaneler Genel Müdürlüğü.

Harrod, Leonard Montague, (1995), **Harrod's Librarians Glossary : 9000 Terms Used in Information Management, Library Science, Publishing the Book Trades and Archieve Management**. 8th ed. Compiled by Ray Pryterch, Sheffield: Hartnolls Ltd.

Hayden, Alix K., **"Information Seeking Models"**, [Internet, WWW]. http://www.acs.ucalgary.ca/~ahayden/seeking.html [06.09.2004].

Hayes, Robert M., (2001), **Models for Library Management, Decision-Making and Planning,** California: Academic Press.

Herrera Rocio C., Libia Lotero M., and Ivan Rua R., "**The Needs of Users**", **[Internet,WWW].**http://www.unesco.org/webworld/ramp/html/r8722e/r8722e0l.htm #3.5%20The%20needs%20of%20users [30.11.2005].

Ian, Smith M., 1999, "What Do We Know About Public Library Use?" **Aslib Proceedings**, V.51, N.9, p.312-314.

IFLA, (1986), **Guidelines for Public Libraries**. München: K.G.Saur.

Johnson, Diane T., 1995, "Focus on The Library Customer: Revelation, Revolution or Redundancy?" (Marketing of Library and Information Services). **Library Trends,** V.43, N.3, p.318-326.

Johnson, J. D., (1997), **Cancer-Related Information Seeking,** Cresskill, NJ: Hampton Press.

Julien, Heidi, 1996, "A Content Analysis of the Recent Information Needs and Uses Literature", **Library and Information Science Research, V.**18, N.1, p. 53-65.

Julien, Heidi, 1999, "Constructing 'Users' in Library and Information Science", **Aslib Proceedings**, V.51, N.6, p.206-209.

Kaptan, Saim, (1991), **Bilimsel Araştırma ve İstatistik Teknikleri**, Ankara: Özkan Matbaacılık.

Karakaş, Sekine, 1999, "Üniversite Kütüphanesinde Bir Pazarlama Aracı Olarak Hizmet Kalitesi Araştırması", **Türk Kütüphaneciliği,** C.13, S.3, s.207-222.

Karasar, Niyazi, (1994), **Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler, Teknikler,** Ankara: 3A Araştırma Eğitim.

Kari, Jarkko, 1997, "Paranormal Information Seeking in Everyday Life Part 2 : An Outline of a Theory", **Theory Construction for Information Seeking Studies, Tampere, Finland, 18-22 August 1997**. [Internet, WWW]. http://www.paranet.fi/paradocs/tutkimuksia/kari1997a.pdf .[13.11.2005]

Kari, Jarkko, 1998. "Paranormal Information Seeking in Everyday Life: The Paranormal in Information Action", **Information Research,** V.4, N.2, [Internet, WWW]. http://informationr.net/ir/4-2/isic/kari.html [22.11.2004].

Kemp, D.A., (1976), **The Nature of Knowledge: An Introduction for Librarians,** London: Clive Bingley.

Keseroğlu, Hasan S., (1989), **Halk Kütüphanesi Politikası ve Türkiye Cumhuriyetinde Durum,** İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi.

Keseroğlu, Hasan, 2000, "Türkiye'de Kütüphane Kültürü", **Türkiye'de Kütüphane ve Enformasyon Biliminin Kurumsal Gelişimi : İ. Ü. Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü'nün Kuruluşunun 36. Yılı Anısına Düzenlenen Sempozyum Bildirileri (11-12 Mayıs 2000, İstanbul)** Yay. Haz. Aysel Yontar, içinde (s. 90-97) İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Koşay, Hamit Zübeyr, 1960, "Kütüphanelere Dair", **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni,** C.9, S.1-2, s.36-40.

Krikelas, James, 1983, "Information-Seeking Behavior: Patterns and Concepts", **Drexel Library Quarterly,** V.19, N.2, p.5-20.

Kuhltau, Carol C., 1991, "Inside the Search Process: Information Seeking from the User's Perspective", **Journal of the American Society for Information Science,** V.42, N.5, p. 361-371.

Kuhltau, Carol C., 1993a. "A Principle of Uncertainty for Information Seeking", **Journal of Documentation**, V.49, N. 4, p.339-355.

Kuhltau, Carol C., (1993b), **Seeking Meaning: A Process Approach to Library and Information Services.** Norwood: Ablex Publishing.

Külcü, Özgür, 2000, "Kuramsal Bilginin Oluşumu ve Toplumsal Bilgiye Dönüşümünde Epistemoloji Bilgi Hizmetleri İlişkisi I", **Türk Kütüphaneciliği**, C.14, S.4, s.386-411.

"Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü İstatistikleri" [Aralık, 2005].

Lange, Janet M., 1988, "Public Library Users, Nonusers and Type of Library Use", **Public Library Quarterly,** V.8, p. 49-67.

McCarthy, Grace, 1994, "Getting to Know Your Non-users", **Library Management,** V.15, N.4, p.30-34.

Meadow, Charles T. and Yuan, Weijing, 1997, "Measuring the Impact of Information : Defining the Concepts", **Information Processing & Management,** V.33, N.6, p. 697-714.

Miller, G., (1996), **Customer Service and Innovation in Libraries,** Fort Atkinson, WI: Highsmith Press.

Morris, A. and Barron, E., 1998, "User Consultation in Public Library Services", **Library Management**, V.19, N.7, p.404-415.

Muela-Meza, Zapopan Martín, [Internet, WWW]**.** http://eprints.rclis.org/archive/00004744/ [16.10.2005].

Niedzwiedzka, B., 2003, "A Proposed General Model of Information Behaviour" **Information Research,** V.9, N.1, [Internet, WWW]. http://informationr.net/ir/9-1/paper164.html [22.11.2004].

ODLIS – Online Dictionary for Library and Information Science by Joan M. Reitz [Internet, WWW]**.** http://lu.com/odlis/odlis_u.cfm [01.12.2005].

Önal, H. İnci, 1993, "Bilgi ve Bilgi Gereksinimleri", **Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi,** C.10, S.1, s.331-345.

Pirlibeylioğlu, Meltem, 1993, "Okuma Alışkanlığının Geliştirilmesinde Halk Kütüphanelerinin Rolü ve Önemi", **I. Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu (29 Kasım-1 Aralık,1993) : Bildiriler/ Kütüphaneler Genel Müdürlüğü,** içinde (s.59-62) Ankara: Kültür Bakanlığı Kütüphaneler Genel Müdürlüğü.

Proctor, R., Et. Al., 1997, "What Happens When a Public Library Services Closes Down?", **Library Management**, V.18, N.1, p.59-64.

Prospects for British Librarianship, (1976), Ed. by K.C. Harrison: Gaylord: Professional Publications.

The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development: For the Section of Public Libraries, (2001), München: Saur.

Pulman İlkeleri El Kitabı: Halk Kütüphaneleri İçin Kılavuz, (2004), İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi.

Reference and User Services Association, [Internet, WWW]. http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesinformation.htm [16.10.2005].

The Role of Public Libraries in Lifelong Learning - a Project under the Section of Public Libraries, IFLA (2000), [Internet, WWW]. http://www.ifla.org/VII/s8/proj/rolepublib.htm [13.09.2005].

Rowley, Jennifer, 2000, "From Users to Customers?", **OCLC System & Services,** V.16,N.4, p.157-167.

Sağlamtunç, Tülin, 1987a, "Halk Kütüphanelerinde Gelişmeler ve Yeni Eğilimler", **Kütüphaneciliğimiz Üzerine Görüşler 1987**, içinde (s.23-36), Ankara: Kültür Bakanlığı.

Sağlamtunç, Tülin, 1987b, "Halk Kütüphaneciliğinde Gelişmeler ve Türkiye", **Kütüphaneciliğimiz Üzerine Görüşler 1987,** içinde (s.62-77), Ankara: Kültür Bakanlığı.

Sağlamtunç, Tülin, 1990, "Toplumun Kültürel Kalkınmasında Halk Kütüphanelerinin Rolü**", Türk Kütüphaneciler Derneği 40. Yıl Kütüphanecilik Kurultayı: (30 Kasım – 1 Aralık 1989.Ankara): Bildiriler,** Yay.Hazl. Doğan Atılgan, Fahrettin Özdemirci, içinde (s.54-58), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Sağlamtunç, Tülin, (1994), **Çağdaş Kütüphanecilik ve Düşünce Özgürlüğü Üzerine,** İstanbul: Yapı Tasarım Üretim.

Sağlamtunç, Tülin, 1997a, "Ulusal Bilgi Politikası ve Bilgi Merkezi Olarak Halk Kütüphanesi", **33. Kütüphane Haftası Bildirileri (31 Mart-6 Nisan 1997.Ankara),** Yay.Haz. Bülent Yılmaz, içinde (s.31-36) Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Sağlamtunç, Tülin, 1997b, "21. Yüzyılda Halk Kütüphaneleri ve Türkiye", **Kütüphanecilik Bölümü 25. Yıla Armağan,** Yay.Haz. Bülent Yılmaz. içinde (s.49-58), Ankara: HacettepeÜniversitesi Kütüphanecilik Bölümü.

Sefercioğlu, Necmeddin, 1999a, "Kütüphanelerimiz", **Arayış : Kütüphanecilik ve Kütüphaneler Üzerine Görüşler ve Düşünceler,** içinde (s.1-6) Ankara:Türk Kütüphaneciler Derneği.

Sefercioğlu, Necmeddin, 1999b, "Halk Kütüphanesi Hizmetlerinin Yaygınlaştırılması", **Arayış : Kütüphanecilik ve Kütüphaneler Üzerine Görüşler ve Düşünceler,** içinde (s.102-108) Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı : Kamu Yönetiminin İyileştirilmesi ve Yeniden Yapılandırılması Özel İhtisas Komisyonu Raporu, (2000), Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.

Sessa, Frank B., 2003, "Public Libraries International: History of the Public Library", **Encylopedia of Library and Information Science,** V.3, 2.ed., Ed. by Mirizm A. Drake. New York: Marcel Dekker Inc.

Shepherd, Jennifer, 1993, "İngiltere'deki Halk Kütüphanelerinde Fon Yaratma", Çev. Burcu Günden, **I. Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu (Ankara, 29 Kasım-1 Aralık 1993),** içinde (s.14-21), Ankara: Kültür Bakanlığı.

Shera, Jesse H., (1972), **The Foundations of Education for Librarianship,** NewYork: A Wiley-Becker and Hayes Pub.

Shera, Jesse H., (1974), **Foundations of the Public Library: The Origins of the Public Library Movement in New England 1629 – 1855,** Hamden: The Shoe String.

Soysal, Özer, 1998a, "Geleneksel Türk Kütüphaneciliği", **Türk Kütüphaneciliği : Bilginin Yazgısı,** içinde (s.34-39), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Soysal, Özer, 1998b, "Bilgi Üzerine Çeşitlemeler / 2 : Bilginin Yazgısı", **Türk Kütüphaneciliği : Bilginin Yazgısı,** içinde (s.393-394), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Staub, E. and Pearlman, L., (2002). "Understanding Basic Psychological Needs", [Internet, WWW]. http://www.heal-reconcile-rwanda.org/lec_needs.htm [29.08.2005].

Steinerova, J. and Susol J., 2005, "Library Users in Information Behaviour", **Online Information Review**, V.29, N.2, s.139-156.

Suadien, Emir Jose, 2003, "The Social Impact of Public Libraries", **Library Rewiev,** V.52, N.8, p.379-387.

Tavşancıl, Ezel, (2002), **Tutumların Ölçülmesi ve SPSS İle Veri Analizi,** Ankara: Nobel.

Tenopir, Carol, 2005, "Getting the User's Attention", **Library Journal**, V.130, p.32-33.

Tezcan, Mahmut, (1993), **Boş Zamanlar Sosyolojisi,** Ankara: Ankara Üniversitesi.

Thong, James and Chee-Sing Yap, 1996, "Information Systems Effectiveness: A User Satisfaction Approach", **Information Processing & Management**, V.32, N.5, p.601-610.

Uçak Özenç, Nazan, 1997a, "Bilgi Merkezi İçin mi Kullanıcı, Kullanıcı İçin mi Bilgi Merkezi?", **Kütüphanecilik Bölümü 25. Yıla Armağan,** Yay.Haz. Bülent Yılmaz, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Kütüphanecilik Bölümü.

Uçak Özenç, Nazan, 1997b, "Bilgi Gereksinimi ve Bilgi Arama Davranışı", **Türk Kütüphaneciliği**, C.11, S.4, s.315-325.

Uçak Özenç, Nazan, 2000, "Bilgi Üzerine Kuramsal Bir Yaklaşım", **Bilgi Dünyası,** C.1, S.1, s.143-159.

Uçak Özenç, Nazan, 2001, "Kullanıcı Araştırmalarının Sorunları", **21. Yüzyıla Girerken Enformasyon Olgusu, Ulusal Sempozyum Bildirileri 19-20 Nisan, Hatay,** Yay.Hazl. Tülay Fenerci ve Oya Gürdal, içinde (s. 207-214), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

"Unesco Public Library Manifesto 1994", **IFLA Journal**, (1995), V.21, N.1, p.66.

"UNESCO Statistical Yearbook 1976, Paris, UNESCO, 1977,s. 1074" (Jale Baysal. **Kitap ve Kütüphane Tarihine Giriş,** İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları, 1991, s.7'deki alıntı)

Usherwood, Bob, 1997, "The Public Library Paradox: An International Perspective**" 33. Kütüphane Haftası Bildirileri,** Yay. Haz. Bülent Yılmaz, içinde (s. 144-157), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Üstün, Ayşe, (2000), **Halk Eğitimi ve Halk Kütüphaneleri,** İstanbul: Berdan Matbaası.

Verhoeven, S.M., 1990, "User Surveys", Ed. A. Kent, **Encylopedia of Library and Information Science**, V.45, NewYork: Marcel Dekker, p.373-399.

Warre, Howard C., (2003), **Psikoloji Sözlüğü,** Ankara: Yeryüzü Yayınevi, Çev. Tufan Göbekçin.

Westbrook, Lynn, 1995, "User Needs", **Encylopedia of Library and Information Science,** V.59. Supp. 22 NewYork: Marcel Dekker, p. 316-347.

Westbrook, Lynn, 1993, "User Needs: A Synthesis and Analysis of Current Theories for the Practitioner", **RQ,** V.32, p.541–549.

Wildemuth, B., (2003), "Why Conduct User Studies?", [Internet, WWW]. http://ils.unc.edu/~wildem/INFORUM-2003.Wildemuth.pdf [16.08.2004].

Wilson, T. D., 1981, "On User Studies and Information Needs", **Journal of Documentation,** V. 37, N.1, p.3-15.

Wilson, T. D., 1997, "Trends in... a Critical Review : Information Behaviour: An Interdisciplinary Perspective", **Information Processing & Management,** V33, N.4, p.551-572.

Wilson, T. D., 1999, "Models in Information Behaviour Research", **The Journal of Documentation,** V.55, N.3, p.249-270.

Wilson, T. D., 2000, "Human Information Behaviour", **Informing Science,** V. 3, N 2, p.49-55.

Wilson, Tom and Walsh, Christina, 1996, "Information Behaviour: an Inter-disciplinary Perspective.A Report to the British Library Research & Innovation Centre on a Review of the Literature," [Internet, WWW]. http://www.shef.ac.uk/is/publications/infbehav/chap4.html [23.11.2004].

Yılmaz, Bülent, 1989, "Okuryazarlık ve Okuma Alışkanlığı Üzerine", **Türk Kütüphaneciliği,** C.3, S.1, s. 48-53.

Yılmaz, Bülent, (1993), **Okuma Alışkanlığında Halk Kütüphanelerinin Rolü,** Ankara: Kültür Bakanlığı Kütüphaneler Genel Müdürlüğü.

Yılmaz, Bülent, (1995), **Ankara'da Halk Kütüphanesi Kullanımı: Sosyo-Ekonomik Çözümleme** (Yayımlanmamış Doktora Tezi) Ankara: Hacettepe Üniversitesi.

Yılmaz, Bülent, (1996a), **Halk Kütüphanesi Kullanımı: Sosyo-Ekonomik Bir Çözümleme**, İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi.

Yılmaz, Bülent, 1996b, "Halk Kütüphanesi Kullanımına Sosyolojik Bir Yaklaşım", **Türk Kütüphaneciliği**, C.10, S.4, s.360-383.

Yılmaz, Bülent, 1998. "Okuma Alışkanlığı Sorunu, Bir Enstitü Örneği ve Türkiye İçin Öneriler", **Türk Kütüphaneciliği**, C.12. S.3, s.244-251.

Yılmaz, Bülent, 1999a, "Halk Kütüphaneleri Üzerine Güncel Bir Karşılaştırma", **Türk Kütüphaneciliği**, C.13, S.1, s. 28-39.

Yılmaz, Bülent, 1999b, "Halk Kütüphanesinin Toplumsal Kaynakları Üzerine Bazı Saptamalar", **Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü ve Yarını Türk Kütüphaneciler Derneği'nin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri: (17-21 Kasım 1999.Ankara),**Yay.Hazl. Özlem Bayram ...[ve başkaları], içinde (s.544-564), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Yılmaz, Bülent, 2000, "Türk Toplumunun Halk Kütüphanesi Kültürü: Ankara'da Oturanlar Üzerine Bir Araştırma**", Türkiye'de Kütüphane ve Enformasyon Biliminin Kurumsal Gelişimi : İ. Ü. Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü'nün Kuruluşunun 36. Yılı Anısına Düzenlenen Sempozyum Bildirileri (11-12 Mayıs 2000, İstanbul)** Yay.Haz. Aysel Yontar, içinde (s.98-108), İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Zipkowitz, F., 1996, "Deinstitutionalized and Disabled Patrons: Opportunities and Solutions", In **Patron Behaviour in Libraries : A Handbook of Positive Approaches to Negative Situations,** (p.65-75), Chicago and London.

ÖZET

Küreselleşmenin yoğun olarak yaşandığı bilgi çağında en önemli güç bilgidir. Bireyler, gelişimlerini tamamlayabilme, yaşadıkları çevreyi anlamlandırarak hayatlarına egemen olabilme ve yaşamlarını sürdürebilme amaçlarıyla bilgiye talep duymaktadırlar.

Bireylerin gereksinim duydukları bilginin karşılanabileceği önemli bilgi erişim kanallarından biri olan halk kütüphanelerinde, sunulan hizmetlerin kaliteli ve etkili olması, bu kurumlar için kaçınılmaz bir gerekliliktir. Etkili, verimli ve işlerliği olan hizmetler sunabilmenin ilk şartı, hizmetlerin sunulacağı kullanıcı gruplarının özelliklerini doğru saptayabilmektir. Bireylerin bilgi ile ilgili ilişkilerinin analiz edilmesi, bilgiye talep duyma durumlarının ve bilgi arama davranışlarının değerlendirilmesi, reel ve potansiyel kullanıcıların gereksinimlerinin belirlenmesi gibi hususlar, bilgiye ve bunun doğal bir sonucu olarak kütüphanelere talep yaratılması açısından son derece önemlidir. Bundan dolayı kullanıcı profilinin oluşturulması, halk kütüphanelerinin daha nitelikli hizmet politikaları geliştirebilmesi bakımından büyük önem taşımaktadır.

Bu bağlamda, araştırmada kullanıcıların halk kütüphanelerinde bilgi arama davranışını ölçmeye yönelik olarak Ankara Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi'ni kullanan üniversite öğrencilerinin örneklem alındığı, bir 'kullanıcı çalışması' gerçekleştirilmiştir. Kullanıcı çalışması ile halk kütüphanesi kullanıcılarının bilgiye talep duyma durumları ve bilgi arama davranışlarına ilişkin bir durum saptaması yapılmıştır.

Çalışma sonunda araştırmanın dayandığı "halk kütüphaneleri tarafından sunulacak 'tanıtım' ve 'eğitim' programları, etkin ve etkili bir bilgi erişim sürecinin yaşanmasını olanaklı kılacağı için, birey ve toplumda hem bilgi arama davranışını olumlu yönde etkileyecek hem de bilgi ve/veya kütüphane kullanımına olan talep oranını önemli ölçüde yükseltecektir" hipotezi doğrulanmıştır.

SUMMARY

The most important power at the information age where an extreme globalization will be experienced is information. The individuals demand information to complete their advancement, to define the meaning of their social environment, to take the sovereignty of their own lifes and to be able to continue their lifes.

Public libraries are one of the essential information retrieveval channels where the individuals can cover their information needs. Therefore it is an inavoidable must for these institutions to serve in good quality and very affectivly. The first condition of an affective, productive and processive service is exactly to determine the characteristis of the target user groups. To analyse the relation between the individuals and information, to evaluate their demand to information and their information seeking behaviours, to know the demands of the actual and potential users, etc are very important tasks to constitute demand to information and naturaly to the libraries. Therefore, to outline a user profile is very essential for the public libraries to develope more qualified service policies.

To measure the information seeking behaviour of users in public libraries, made a 'user study' which university students using AAÖİHK are choosen as the model of group of the study field. Within this framework, in the research, presented a current statement about the demand for information and the information seeking behaviours of the public libraries users.

As a result of the research the hypothesis, the research deeply based, that the promotion and education programme to be presented by public libraries both will positively effect on the information seeking behaviour of individuals and society and will rise the demand ratio for information and / or libraries has been confirmed.