

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

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**TÜRKİYE’DE ÜNİVERSİTE
KÜTÜPHANELERİNİN GECE HİZMETİ
VERMESİNİN KULLANICI MEMNUNİYETİ
AÇISINDAN ÖNEMİ: İSTANBUL TEKNİK
ÜNİVERSİTESİ MUSTAFA İNAN
KÜTÜPHANESİ’NDE BİR İNCELEME**

**Burak TAN
2501160083**

**TEZ DANIŞMANI
Prof. Dr. Ümit KONYA**

İSTANBUL – 2019



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



YÜKSEK LİSANS

TEZ ONAYI

ÖĞRENCİNİN:

Adı ve Soyadı : BURAK TAN Numarası : 2501160083
Anabilim Dalı /
Anasanat Dalı / Programı : BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ Danışmanı : PROF. DR. ÜMİT KONYA
Tez Savunma Tarihi : 20.06.2019 Saati : 10.00
Tez Başlığı : " Türkiye'de Üniversite Kütüphanelerinin Gece Hizmeti Vermesinin Kullanıcı Memnuniyeti Açısından Önemi: İstanbul Teknik Üniversitesi Mustafa İnan Kütüphanesi'nde Bir İnceleme "

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

JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATI (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- PROF. DR. ÜMİT KONYA		Kabul
2- PROF. DR. MEHMET CANATAR		Kabul
3- PROF. DR. TUBA KARATEPE		Kabul

YEDEK JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATI (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- PROF. DR. RIFAT GÜNALAN		
2- DR. ÖGR. ÜYESİ BAHATTİN YALÇINKAYA		

ÖZ

TÜRKİYE’DE ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNİN GECE HİZMETİ VERMESİNİN KULLANICI MEMNUNİYETİ AÇISINDAN ÖNEMİ: İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ MUSTAFA İNAN KÜTÜPHANESİ’NDE BİR İNCELEME

Burak TAN

Günümüz gereksinimlerine uygun olarak kütüphaneler, sadece kitap koleksiyonlarının yer aldığı mekânlar olarak anılmanın ötesine geçmeye başlamıştır. Birer yaşam merkezi haline gelen kütüphane ve bilgi merkezlerinde, kullanıcıların kütüphaneden yararlandıkları süre ve hizmetin çeşitliliğinin artması, üniversitelerin öğrenci mevcutlarının artması gibi sebepler kütüphanelerin kullanımını arttırmıştır.

Üniversite yönetimleri, kalite düzeyinin bir üst seviyeye çıkarılması misyonu doğrultusunda kullanıcılarından gelen talepleri göz önünde bulundurarak yeni hizmet kalemleri oluşturmakta ya da var olan hizmetin üzerinde değişiklikler yapmaktadır. Buna bir örnek olarak: Öğrencileri, akademik ve idari çalışanları tarafından İstanbul Teknik Üniversitesi Mustafa İnan Kütüphanesi’nin mesai saatleri (17:30’dan sonra) dışında da kullanılabilmesi talebi oluşmuştur. Özellikle öğrencilerin sınav dönemlerinde yoğun bir şekilde ders çalışma alanı olarak kütüphaneyi kullanmak istemesi ile kütüphanelerin mesai saatleri dışında da kullanımı bir gereklilik haline gelmiştir.

14 Şubat 2011 tarihinden itibaren resmî tatiller ve özel durumlar haricinde 7/24 kütüphane hizmeti vermeye başlayan ilk üniversite kütüphanesi, İstanbul Teknik Üniversitesi Mustafa İnan Kütüphanesi’dir. Bu anlamda öncü bir adım ve girişim olan 7/24 açık üniversite kütüphanesi hizmeti, farkındalık yaratmış ve hızla diğer üniversiteler için örnek bir model olmuştur.

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de üniversite kütüphanelerinin 7/24 hizmet vermesinin, kullanıcı memnuniyeti açısından önemini saptamak ve bu hizmette ilk olma özelliği taşıyan "İstanbul Teknik Üniversitesi Mustafa İnan Kütüphanesi" örneğini incelemektir. Bu amaç doğrultusunda çalışmanın araştırma yöntemleri;

literatür tarama ve anket tekniğinden oluşmaktadır. Çalışmanın hipotezi ise, “İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nin 7/24 hizmet vermesi, kullanıcıların kütüphane kullanımını ve memnuniyetini arttırır” şeklinde belirlenmiştir.

Çalışma hipotezinin doğruluğunu test etmek amacıyla birinci bölümde, üniversite kütüphanelerinin genel tarihçesinden yola çıkılarak üniversite kütüphanelerinin amaçları, görevleri ve işlevleri incelenmiştir. Üniversite kütüphanelerinde kütüphane hizmetleri ‘teknik hizmetler’, ‘kullanıcı hizmetleri’ ve ‘teknoloji tabanlı hizmetler’ başlıklar altında incelenmiştir. İkinci bölümde; ‘Türkiye’de üniversite kütüphanelerinin gece hizmeti vermesinin kullanıcı memnuniyeti açısından incelenmesi’ ana başlığı altında ‘kütüphane hizmetlerinin kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmesi’, ‘7/24 hizmet kavramı’, ‘7/24 kütüphane hizmetinin gereksinimleri nelerdir?’ başlıkları irdelenmiştir. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nin tarihsel gelişimi hakkında bilgiler verilmiştir ve kütüphane; ‘personel’, ‘güvenlik’, ‘bina’, ‘ulaşım’, ‘koleksiyon’, ‘kullanıcı’ ve ‘bütçe’ başlıklarında incelenmiştir. İkinci bölümün sonunda: ‘Türkiye’de üniversite kütüphanelerinde 7/24 kütüphane hizmetleri: Bir değerlendirme’ başlığı altında bir durum değerlendirmesi yapılmıştır. Üçüncü ve son bölümde ise İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi kullanıcılarına uygulanan anket aracılığı ile ‘7/24 kütüphane hizmetinin kütüphane kullanıcıları açısından önemi’ araştırılmış, bu hizmetten yararlanan kullanıcıların memnuniyeti tespit edilmeye çalışılmıştır.

Anketten elde edilen bulgular, hipotezin doğruluğunu ispatlamıştır.

Anahtar Kelimeler: 7/24 Kütüphane Hizmeti, Üniversite Kütüphaneleri, Kütüphane Hizmetleri, Kullanıcı Odaklı Üniversite Kütüphaneleri, Gece Hizmetleri, Kullanıcı Memnuniyeti.

ABSTRACT

THE IMPORTANCE OF USER SATISFACTION IN TERMS OF UNIVERSITY LIBRARIES PROVIDING NIGHT SERVICES IN TURKEY: A STUDY ON ISTANBUL TECHNICAL UNIVERSITY MUSTAFA INAN LIBRARY

Burak TAN

In accordance with today's needs, libraries have started to move beyond being referred to as places that only has book collections. Since the library and information centers became centers for living, the duration of their use and the variety of services they provided increased. The increase of the number of students in the universities increased the use of libraries.

In line with the mission of increasing the quality level, university administrations create new services or make changes on the existing service by considering the demands of their users. As an example: İTÜ's students, academic and administrative staff have requested to use the İTÜ Mustafa Inan Library also out of working hours. Especially, the students' intention to use the library as an area of study during the examination periods has become a necessity to keep the libraries open outside of working hours (after 17:30).

Since the date of 14 February 2011, the first university library which started to provide 7/24 library service with the exception of public holidays and special cases, is the Mustafa Inan Library of Istanbul Technical University. In this context, 7/24 open university library service created awareness as a pioneering and initiative step, and quickly became a role model for other universities.

The aim of this study is to determine the importance of the use of 7/24 service university libraries in Turkey in terms of user satisfaction, and to analyze "İTÜ Mustafa Inan Library" example as the first 7/24 open library. In accordance with this purpose, the research methods of the study consist of documentary analysis method and questionnaire technique. The hypothesis of the study is determined as "İTÜ

Mustafa İnan Library's 7/24 service, increases the users's library usage and satisfaction".

In order to test the accuracy of the study hypothesis, general history of university libraries was explained. The aims, functions and basic elements of university libraries are examined. Library services in university libraries; has been examined under the headings 'technical services', 'user services' and 'technological services'. In the second chapter: under the main heading of 'Examining user satisfaction in terms of making the night service of university libraries in Turkey' the following topics: 'development of library services in accordance with user needs', '7/24 service concept' and 'What are the requirements of the 7/24 library service?' have been studied. Brief information about the historical development and library building of İTÜ Mustafa İnan Library was given. 'İTÜ Mustafa İnan Library' example that has the characteristic of being the first in this 7/24 service: has been reviewed under the headings 'staff', 'security', 'building', 'transportation', 'collection', 'user' and 'budget'. At the end of the second part: '7/24 library services in university libraries in Turkey' were examined.

In the third and last chapter, 'The importance of 7/24 library service for İTÜ Mustafa İnan Library users'; are studied by conducting a questionnaire to Library users and they were asked to test their satisfaction.

The findings provided from the questionnaire proved the accuracy of our hypothesis.

Keywords: 7/24 Library Service, University Libraries, Library Services, User-centered University Libraries, Night Services, User Satisfaction

ÖNSÖZ

Hızla değişmekte ve gelişmekte olan dünya, beraberinde insanların bazı gereksinimlerinin değişmesine ve çeşitlenmesine neden olmuştur. Bunlardan biri gelişen ve değişen bilgiye erişim isteğinin kısıtlamalarını ortadan kaldırma ve özgürleştirme çabaları gösterilebilir. Eğitim sektöründe de yaşanan değişim ve gelişme sonucunda üniversitelerin; mevcut imkânların iyileştirilmesi misyonuyla kalitenin artırılması, bilgiye erişimin hızlandırılması ve kolaylaştırılması, kurumların kullanıcı merkezli hizmet geliştirmeleri yapmasını sağlamıştır. Üniversitelerin en önemli unsurlarından olan kütüphaneler, kullanıcının bilgiye kesintisiz ulaşmasını sağlayan, bu sayede üniversitelerin eğitim kalitesinin artırılmasında önemli roller üstlenen bir birim haline gelmiştir. Bu gelişmelere paralel olarak üniversite kütüphaneleri, amaç ve işlevlerini yerine getirmek için kurum politikasına uygun olarak hizmetlerinde geliştirmeler ve iyileştirmeler yapmaktadır. Kullanıcı merkezli hizmet geliştirme örneklerinden biri olarak üniversite kütüphanesinin 7/24 kütüphane hizmeti vermesi, bu çalışmanın konusu olmuştur.

Çalışmanın son halini almasına kadar geçen süreçte yardımını, sabrını ve desteğini esirgemeyen çok değerli tez danışmanım ve Hocam Prof. Dr. Ümit Konya'ya, sayın bölüm başkanım ve Hocam Prof. Dr. Mehmet Canatar'a, ankete katılarak çalışmanın nihayete ermesine katkıda bulunan değerli kütüphane İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi kullanıcılarımıza ve tezin ortaya çıkış sürecinde desteklerini ve anlayışlarını esirgemeyen İTÜ Kütüphanesi personeli adına daire başkanım Göknur Aslan'a, sevgili Buket Ubay, Mağfire İnan arkadaşıma, sevgili iş arkadaşlarım Handan Uğur, Gülçin Kubat ve sevgili aileme en içten teşekkürlerimi sunarım.

İSTANBUL, 2019

Burak TAN

İÇİNDEKİLER

ÖZ	ii
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ	vii
TABLolar LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
KISALTMALAR LİSTESİ	xiv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİ

1.1. Üniversite Kütüphanelerinin Tarihsel Gelişimi	4
1.2. Üniversite Kütüphanelerinin Günümüzdeki Durumu	7
1.3. Üniversite Kütüphanelerinin Amaçları, Görevleri ve İşlevleri.....	11
1.3.1. Üniversite Kütüphanelerinin Amaçları	11
1.3.2. Üniversite Kütüphanelerinin İşlevleri	13
1.3.3. Üniversite Kütüphanelerinin Görevleri.....	14
1.4. Üniversite Kütüphanelerinde Kütüphane Hizmetleri	15
1.4.1. Teknik Hizmetler	15
1.4.1.1. Sağlama.....	15
1.4.1.2. Satın Alma	16
1.4.1.3. Kataloqlama ve Sınıflama.....	19
1.4.1.4. Süreli Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Hizmetleri.....	20
1.4.1.5. Kurumsal Arşiv Çalışmaları	22
1.4.2. Kullanıcı Hizmetleri.....	24
1.4.2.1. Kütüphane Hizmetlerinin Pazarlanması	24
1.4.2.2. Kullanıcılara Verilen Kütüphane Kullanımı Eğitimleri.....	25
1.4.2.3. Referans (Danışma) Hizmeti.....	27
1.4.2.4. Ödünç Verme Hizmeti	29
1.4.2.5. Kütüphaneler Arası Ödünç Verme ve Belge Sağlama Hizmeti. 30	
1.4.2.6. Rezerv Yayınlar Hizmeti	31
1.4.2.7. Tek Kişilik (Kareller) ya da Grup Çalışma Odaları.....	32

1.4.2.8.	Konferans ve Toplantı Salonları	33
1.4.2.9.	Tarayıcı Hizmeti	33
1.4.2.10.	Bilgisayar Kullanımı ve Kablosuz (Wireless) İnternet Erişimi	33
1.4.3.	Teknoloji Tabanlı Hizmetler	34
1.4.3.1.	Kütüphane Otomasyonu.....	34
1.4.3.2.	Web Hizmetleri.....	34

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNİN GECE HİZMETİ VERMESİNİN KULLANICI MEMNUNİYETİ AÇISINDAN ÖNEMİ

2.1. Kütüphane Hizmetlerinin Kullanıcı İhtiyaçları Doğrultusunda Geliştirilmesi.....	37
2.1.1. Hizmet Kavramı	37
2.1.2. Hizmetin Geliştirilmesi	39
2.2. Kütüphane Hizmetlerinin Geliştirilmesi.....	41
2.2.1. Üniversite Kütüphanesinde Kullanıcı Gereksinimleri	44
2.2.2. Derme Merkezli Kütüphane Anlayışından Kullanıcı Merkezli Kütüphane Anlayışına Geçiş	45
2.2.3. Kullanıcı Merkezli Kütüphane	46
2.3. 7/24 Hizmet Kavramı.....	50
2.3.1. 7/24 Hizmet Kavramı ve Kütüphaneler	51
2.3.2. Üniversite Kütüphanelerinde 7/24 Kütüphane Hizmeti Kavramı	52
2.3.3. Dünya'daki Üniversite Kütüphanelerinde 7/24 Hizmet Durumu	54
2.3.4. 7/24 Kütüphane Hizmetinin Kullanıcı Perspektifinde İncelenmesi .	55
2.3.5. 7/24 Kütüphane Hizmetinin Kurum Perspektifinde İncelenmesi	57
2.4. 7/24 Kütüphane Hizmetinin Gereksinimleri Nelerdir?	59
2.5. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nin İncelenmesi	60
2.5.1. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nin Tarihsel Gelişimi	60
2.5.2. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi Binası.....	62
2.6. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nde 7/24 Kütüphane Hizmetinin Uygulanması	63
2.6.1. Personel	63

2.6.1.1. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (08:30-17:30)....	65
2.6.1.2. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (17:30-08:30)....	65
2.6.2. Güvenlik.....	66
2.6.2.1. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (08:30-17:30)....	67
2.6.2.2. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (17:30-08:30)....	67
2.6.3. Bina.....	68
2.6.3.1. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (08:30-17:30)....	68
2.6.3.2. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (17:30-08:30)....	69
2.6.4. Ulaşım.....	69
2.6.4.1. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (08:30-17:30)....	69
2.6.4.2. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (17:30-08:30)....	70
2.6.5. Derme.....	70
2.6.5.1. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (08:30-17:30 ve 17:30-08:30).....	70
2.6.6. Kullanıcı.....	73
2.6.6.1. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (08:30-17:30 ve 17:30-08:30).....	74
2.6.7. Bütçe.....	77
2.6.7.1. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (08:30-17:30 ve 17:30-08:30).....	78
2.7. Türkiye'deki Üniversite Kütüphanelerinde 7/24 Kütüphane Hizmetleri: Bir Değerlendirme.....	79

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İTÜ MUSTAFA İNAN KÜTÜPHANESİ'NİN 7/24 HİZMET VERMESİNİN KULLANICI MEMNUNİYETİNE ETKİSİNİN ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK ANKET ÇALIŞMASI

3.1. Anket Çalışmasının Amacı, Kapsamı ve Sınırları	82
3.1.1. Likert Ölçeği	84
3.1.1.1. Avantajları.....	84
3.1.1.2. Dezavantajları	85
3.1.1.3. Likert Ölçeğinin Geliştirilmesi	85
3.1.1.4. Likert Tipi Tutum Ölçeğinin Hazırlanması	85

3.2. Anket Çalışmasına İlişkin Sorular	86
3.3. Araştırma Bulguları ve Araştırma Sorularının Değerlendirilmesi	87
3.3.1. Cinsiyet.....	87
3.3.2. Kullanıcı Profili.....	87
3.3.3. Kullanım Sıklığı	89
3.3.4. Kullanım Amacı	90
3.3.5. Kütüphane Kullanım Saatleri	91
3.3.6. Kütüphanenin 7/24 Hizmet Vermesi.....	92
3.4. Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve Bulgular	97
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	103
KAYNAKÇA	107
EKLER.....	116
EK-1.....	116

TABLULAR LİSTESİ

Tablo No	Tablo İsmi	Sayfa No
Tablo 3.1	Örneklem Hesabı Uygulama Tablosu	83
Tablo 3.3.7	Kütüphanenin 7/24 Hizmet Vermesinin Araştırmaya Katılan Bireyler İçin Öneminin Oransal Dağılımı Tablosu	93-94-95

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1 : Satın alma süreci iş akışı.	17
Şekil 2 : 2009-2010 Yıllarına Ait Ödünç İşlemi Sayıları	71
Şekil 3 : 2011-2012 Yıllarına Ait Ödünç İşlemi Sayıları	72
Şekil 4 : 2017-2018 Yıllarına Ait Ödünç İşlemi Sayıları	73
Şekil 5 : 2009-2010 Yıllarında Ödünç İşlemi Yapan Kullanıcı Sayısı.....	75
Şekil 6 : 2011-2012 Yıllarında Ödünç İşlemi Yapan Kullanıcı Sayısı.....	76
Şekil 7 : 2011-2012 Yıllarında Ödünç İşlemi Yapan Kullanıcı Sayısı.....	77
Şekil 8 : Kullanıcıların Cinsiyete Göre Dağılımı.....	87
Şekil 9 : Kullanıcı Profili Dağılımı.....	88
Şekil 10 : Araştırmaya Katılan Bireylerin Kütüphaneyi Kullanma Sıklıklarına Göre Dağılımı	89
Şekil 11 : Araştırmaya Katılan Bireylerin Kütüphaneyi Kullanma Amaçlarına Göre Dağılımı	90
Şekil 12 : Araştırmaya Katılan Bireylerin Kütüphaneyi Kullanım Saatlerine Göre Dağılımı	91
Şekil 13 : Kütüphanenin 7/24 Hizmet Vermesinin Araştırmaya Katılan Bireyler İçin Öneminin Oransal Dağılımı	92

KISALTMALAR LİSTESİ

ANKOS	: Anadolu Üniversite Kütüphaneleri Konsorsiyumu
ACRL	: Association of College and Research Libraries (Kolej ve Araştırma Kütüphaneleri Birliği)
BS.	: Basım
C.	: Cilt
CD	: Compact Disc
DVD	: Digital Versatile Disk
ERASMUS	: European Region Action Scheme For The Mobility Of University Students (Üniversite Öğrencilerinin Hareketliliği İçin Avrupa Bölgesi Eylem Tasarısı)
IM	: Instant Messaging (Anlık Mesajlaşma)
ISBN	: International Standard Book Number
ISSN	: International Standard Serial Number (Uluslararası Standart Seri Numarası)
İTÜ	: İstanbul Teknik Üniversitesi
KİTS	: Kütüphaneler Arası İş Birliği Takip Sistemi
LC	: Library of Congress
MARC	: Machine-Readable Cataloging (Makinece Okunabilir Kataloglama)
MIT	: Massachusetts Institute of Technology (Massachusetts Teknoloji Enstitüsü)
NO.	: Numara
OPAC	: Online Public Access Catalog (Kamuya Açık Elektronik Katalog)
RFID	: Radio Frequency Identification (Radyo Frekanslı Tanıma)
S.	: Sayfa
SMS	: Short Message Service (Kısa Mesaj Servisi)
TO-KAT	: Ulusal Toplu Katalog
TÜBESS	: Türkiye Belge Sağlama Sistemi
ULAKBİM	: Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
VB	: Ve Benzeri
VCD	: Visual Communication Design

GİRİŞ

Çok hızlı ve sürekli gelişmekte olan bilgi teknolojileri, insan yaşantısının rutinlerini doğrudan etkilemekte ve değiştirmektedir. Yazının icadından süre gelen bu değişim, son yüzyılda büyük bir ivme kazanmıştır. Bilginin gücü, gün geçtikçe daha da artmış ve insan hayatının en önemli unsurlarından biri haline gelmiştir. Bu gelişmeler yaşanırken, eğitim sektörü de bu değişimlere kayıtsız kalmayarak ihtiyaçlara ve taleplere uygun politikalar uygulamayı misyon edinmiştir. Kütüphanelerin geçmişteki klasik anlayışla vermekte olduğu hizmetler, değişim rüzgârından etkilenmiş ve çağa uygun biçimlerde yenilenmeye başlamıştır. “Derme için kütüphane hizmetleri” yaklaşımının yerini “kullanıcı için kütüphane hizmetleri” kavramı almıştır. Bu bağlamda üniversiteler, kullanıcılarını bilgiyle buluşturduğu yer olan kütüphanelerde hizmetlerini geliştirmeye başlamış, vermiş oldukları hizmetlere yeni hizmet kalemleri ekleyerek bu değişime ayak uydurmuşlardır.

Çalışmanın amacı; üniversite kütüphanesinin bilgiye erişimdeki engelleri ortadan kaldırmak ve kesintisiz bilgi hizmeti sunmak adına vermiş olduğu 7/24 kütüphane hizmetidir.

2000’li yıllarda ortaya çıkmaya başlayan 7/24 kütüphane hizmeti, henüz yeni ve gelişmekte olan bir kavramdır. Dolayısı ile literatürde henüz olgunlaşmamıştır. Literatür taramasında üniversite kütüphaneleri ve kütüphane hizmetleri konusunda yerli ve yabancı kaynaklar saptanmıştır. Ancak 7/24 kütüphane hizmeti konusunda yabancı kaynaklarda bazı çalışmalara rastlanırken Türkçe kaynaklar için aynı şeyi söylemek mümkün değildir. 7/24 kütüphane hizmeti ile ilgili İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi kullanıcılarının sözlü geri bildirimleri, personel gözlemleri, anket çalışması aynı zamanda görevim dolayısı ile yapmış olduğum birebir görüş alışverişleri bu tezin ortaya çıkmasında yol gösterici olmuştur.

Çalışmanın amacı, üniversite kütüphanelerinin 7/24 kütüphane hizmeti vermesinin kullanıcı açısından önemini incelemek ve bu hizmetten faydalanan kullanıcıların memnuniyet düzeyini belirlemektir.

Çalışmanın hipotezi şu şekilde belirlenmiştir: “İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nin 7/24 kütüphane hizmeti vermesi, kullanıcıların kütüphane kullanımını ve memnuniyetini arttırır”.

Tez çalışması için yararlanılan araştırma yöntemleri, belgesel analiz yöntemi ve anket tekniğidir.

Tez çalışmasını hazırlarken; Türkiye Makaleler Bibliyografyası, Bilgi Dünyası, Türk Kütüphaneciliği, Ulusal Tez Merkezi, ProQuest Dissertations & Theses Global, ProQuest Library Science Database, ProQuest LISA (Library & Information Science Abstracts), Taylor & Francis Online, EBSCO Library & Information Science Source, Emerald Insight, ScienceDirect, EBSCO Library Literature & Information Science, LISTA: Library, Information Science and Technology Abstracts, EBSCO Library Literature & Information Science Index, ProQuest Ebook Central, EBSCOhost eBook Collection ve ProQuest Safari Books Online veri tabanları taranmıştır. Google Scholar ve İTÜ Kütüphane Tarıyorum aracından elektronik ve basılı yayın sorgulaması amacıyla yararlanılmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde kütüphanelerin ortaya çıkışı ile üniversite kütüphanelerinin tarihçesi, amaçları, işlevleri, ve görevleri anlatılmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde üniversite kütüphanelerinde kütüphane hizmetleri; ‘teknik hizmetler’, ‘kullanıcı hizmetleri’ ve ‘teknoloji tabanlı hizmetler’ başlıklarında ele alınmıştır. Çalışmanın konusuna kütüphane hizmetlerinin kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmesi başlığı ile giriş yapılmış; hizmet kavramı, 7/24 hizmet kavramı, hizmetin geliştirilmesi ve kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesi konuları incelenmiştir. Kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesi örneği olarak öncelikle 7/24 kütüphane hizmeti kavramı ve 7/24 kütüphane hizmetinin gereksinimleri anlatılmış, 7/24 kütüphane hizmeti veren İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi; ‘personel’, ‘güvenlik’, ‘bina’, ‘ulaşım’, ‘derme’, ‘kullanıcı’ ve ‘bütçe’ başlıklarında irdelenmiştir. 7/24 kütüphane hizmetinin, kullanıcı için ne ifade ettiğinin yanı sıra kurum yani kütüphane açısından de ne anlam ifade ettiğinin anlaşılması için karşılıklı bir

değerlendirme yapılmıştır. İkinci bölümün sonunda Türkiye’de üniversite kütüphanelerinde 7/24 kütüphane hizmetleri üzerine bir değerlendirme yapılmıştır.

Üçüncü ve son bölümde, Mustafa İnan Kütüphanesi’ni kullanan İTÜ mensuplarına 5’li Likert Ölçeği kullanılarak 6 demografik ve araştırmaya ilişkin 20 sorudan oluşan basılı formda kullanıcı memnuniyeti anketi yapılmıştır. Uygulanan anket verilerine göre Mustafa İnan Kütüphanesi’nin 7/24 kütüphane hizmeti vermesinin kullanıcılar tarafından değerlendirilmesi incelenmiş ve çıkan sonuçlar açıklanmıştır.

Sonuç ve öneriler bölümünde ise 7/24 kütüphane hizmetinin gerekliliği ile ilgili öneriler paylaşılmış, kütüphane hizmetlerinin geleceği ile ilgili mekân-kullanıcı ilişkisine dair çeşitli öngörülerde bulunulmuştur.



BİRİNCİ BÖLÜM

ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİ

1.1. Üniversite Kütüphanelerinin Tarihsel Gelişimi

Üniversite kütüphanesi kavramı, Eski Çağ'daki yükseköğretim kütüphaneleri için kullanılmaktaydı. 11. yüzyıldan itibaren çeşitli kütüphaneler kurulmuştur. 12. yüzyıl ile birlikte ise ilk üniversite kütüphaneleri kurulmuştur. Günümüzde bakacak olursak; Eski Çağ'daki yükseköğretim kütüphanelerini şimdiki üniversite kütüphanelerine benzetebiliriz. 11. yüzyıldan itibaren manastır kütüphanelerinin yanı sıra başka kütüphanelerin de kurulduğu görülmektedir. 12. yüzyılda kurulan ilk üniversitelerde de kütüphaneler oluşturulmuştur. Bologna'da 1088 yılında kurulan üniversite, Batı dünyasının ilk üniversitesidir. Üniversitede "code Justinianus" ve "kilise hukuku" dersleri okutulmakta ve öğrencilerin ders kitaplarını edinmeleri zorunlu idi. Bu sebeple üniversitenin etrafında "stationarii" ya da "librari" adı verilen kitap çoğaltma yerleri vardı. Kitapların çoğaltılması artık dini bir görev değil bir meslek ve geçim kaynağı olmuştu. Bu gelişmeler, yeni bir dönemin başlangıcını oluşturmaktadır. 13. yüzyılda Paris'te papaz Robert De Sorbon, Paris Üniversitesi'nin temelini oluşturacak olan "teoloji koleji"ni kurmuştur (1253). Robert De Sorbon, kendi özel kitaplığını koleje bağışlamış ve yüzyılın sonlarına doğru kütüphanede 1720 yazma eser bulunuyordu (Şenalp, 2001: 3).

Genel anlamda bilgi vermek, üniversite eğitimi vermek amacı ile ilk üniversite olan Oxford, 13. yüzyılda İngiltere'de kurulmuştur. Bu örneklerin yanı sıra günlük hayatta faydalanmak için başvuru üniversite kütüphaneleri ortaya çıkmıştır. Bunun ilk örneği Göttingen Üniversitesi'ndeki kütüphanedir. 19. yüzyıl, üniversiteler için önemli bir dönemdir. Bu dönemde üniversiteler, bilim yapılan araştırma merkezleri haline gelmiştir. En belirgin örnek olarak Berlin Üniversitesi gösterilebilir (Atılğan, 2008: 452).

İslam dünyasında üniversite kütüphanelerinin temelini medreselerin oluşturduğu görüşü vardır. Fakat bu medreselerde deney ve gözlem araştırmalarının yeteri kadar yapılmadığı bilinmektedir. Medreselerin yapısı ve verilen eğitimlerin üniversitelerde verilen eğitim ve yapıyla benzer yapıda olduğunu söylemek mümkündür. Osmanlı döneminde eğitim ve öğretim alanında önemli gelişmeler yaşanmış, genişleyen sınırlar dolayısı ile açılan medrese sayısı artmıştır (Atılğan, 2008: 453).

Orta Çağ İslam dünyasındaki kütüphanelerin çoğu maalesef yok edilmiştir. Haçlılar, Moğollar, Sicilya'da barbarlar, İspanya'da ise skolastik düşüncedeki din adamları bu kütüphanelerin tahribatına neden olmuştur. Bu sebeple Orta Çağ İslam dünyasında 15-20 bin ciltlik kütüphaneleri Osmanlı döneminde görememekteyiz. Tahribattan kurtulan ve günümüze ulaşabilen eserlerin sayısının çok sayıda düşmesi, İslam kültür mirasının uğradığı tahribatın büyüklüğünü göstermektedir (Erünsal, 2015: 78). Kütüphanelerin yok edilmesi, dönemin hafızasının günümüze taşınmasını engellemiştir.

Büyük Selçuklu İmparatorluğu'nun hükümdarlarından Melikşah ve Alp Arslan'ın veziri Nizam ül-Mülk'ün, Bağdat (1066) ve Nişabur (1067) kurmuş olduğu Nizamiye medreseleri ve kütüphaneler, en bilinenlerdir (Şenalp, 2001: 4).

‘Osmanlı Devleti’nde bilinen ilk medrese kütüphanesi, Bursa’da Yıldırım Bayezit (1389-1402) döneminde yaptırılan İnebey (Eynebey) Medresesi bünyesinde kurulan ve ayrı bir oda halinde kullanılan kütüphanedir’’ (Atılğan, 2008: 453).

1453 yılında Fatih Sultan Mehmed'in İstanbul'u fethi ile başlayan Yeni Çağ'da, Fatih'in ilk işlerinden biri Pantokrator Manastırı ve Ayasofya Kilisesi'ndeki papaz odalarını medreseye dönüştürmek olmuştur. Bu gelişme, dönemin yükseköğretim kurumları olarak tarihte yerini almıştır. Fatih Medresesi ya da Zeyrek Medresesi 1470 yılında öğretime açılmış ve İstanbul Üniversitesi'nin başlangıcı olarak kabul edilmektedir. Açılışta ilk önce dört medresede kütüphane kurulmuştur. Fatih, kurulan iki medreseye kendi özel kitaplarından bazılarını bağışlamıştır. Medreselerdeki kitaplar daha sonra Fatih Camii içinde kurulan kütüphanede

birleştirilmiştir. Bu birleştirilen derme de İstanbul Üniversitesi'nin ilk dermesi olarak kabul edilebilir (Şenalp, 2001: 5-6). Osmanlı Devleti'nde medreseler dışında; üniversite kütüphanesi olarak 18. yüzyılda ilk askerî okul olan Mühendishane-i Bahri-i Hümayun (1773) ve Mühendishane-i Berri-i Hümayun'un (1795) kütüphaneleri bilinmektedir (Atılğan, 2008: 452).

Çalışmada incelenen İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi, üniversite kütüphanesi kavramının Türkiye'deki ilk örneklerinden biridir. 1773'te kurulan ilk askerî deniz okulu olan Mühendishane-i Bahri-i Hümayun'daki kütüphane, dersleri destekleyici nitelikte bir kütüphaneydi. Mühendishanenin henüz eğitime başlamadığı bir dönemde (1794) eğitim hazırlığı için 14 bibliyografik künye 20 cildin Mühendishane-i Berri binasında muhafaza edilmesi niyeti ile başlayan İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nin kökleri, bugünkü misyonu geçmişi ile bağdaşan ve ilklerin yaşandığı bir üniversite kütüphanesi olmaya devam etmektedir (Beydilli, 1995: 277). Bu bilgiler ışığında ülkemizde yükseköğretim ve üniversite kütüphaneleri temellerinin 18. yüzyılda oluşmaya başladığından bahsetmek mümkündür.

Bilim ve eğitimin yaygınlaştırılması amacı ile 1861 yılında Cemiyet-i İlmiye-i Osmaniye'de, amacına uygunluğu sebebi ile kütüphane faaliyetleri de vardır. Derneğin 15 kişiden oluşan idaresinde bir de kütüphaneci (hafız-i kütüb) olması, kütüphanenin de cemiyet ile beraber faaliyetlerine başladığını göstermektedir. Kütüphanenin kullanımı ile ilgili cemiyete her ay belli miktarda para ödeyenlerin üye olabildiği, çeşitli dillerde gazete ve dergilerin olduğu, üyelerin ödünç kitap alabildiği ve nadir eserlerin komisyon kararı ile kullanılabilirdiği gibi ifadeler, derneğin yayın organı olan Mecmûa-i Fünûn'da yayınlanan nizamnamede belirtilmiştir (Çavdar-Karatepe, 2004: 657).

Üniversite kütüphanelerinin en fazla gelişme gösterdiği dönem 19. yüzyıldır. 19. yüzyılda yapılan bilimsel çalışmalar, üniversitelerin gelişimine katkı sağlamıştır. Bununla birlikte üniversitelere bağlı, üniversite kütüphaneleri de hizmet vermeye başlamıştır. 1863'te Darülfünun; üniversite eğitimi vermek üzere açılmış, iki yıl içinde tutucu ve bilgisiz kesimin baskıları sonucunda kapatılmıştır. Darülfünun, Cumhuriyet'in ilanına kadar birkaç kez açılıp kapanmıştır. 1869'da çıkarılan Maarif-i

Umumiye Nizamnamesi (Genel Eğitim Tüzüğü) ile Darülfünun bünyesinde açılmak üzere bir kütüphane kurulmuştur (Atılğan, 2008: 454).

Darülfünun'un bekleneni karşılayamaması nedeni ile İsviçre'den Prof. Albert Malche, üniversitenin durumunu incelemesi ve yapısal anlamda geliştirilmesi için İstanbul'a getirtilmiştir. Malche, incelemeleri sonucunda bir rapor hazırlamıştır. Rapor nihayetinde Darülfünun 1933'te kapatılmış, İstanbul Üniversitesi açılmıştır. (Namal ve Karakök, 2011: 27). İstanbul Üniversitesi bünyesinde büyük kütüphaneler kurulmuştur (Atılğan, 2008: 454).

20. yüzyılda teknik gelişmeler yaşanmış, buna bağlı olarak uzmanlık alanları çoğalmış ve araştırmalar yoğunlaşmıştır. Bu durum kütüphanelerin önemi ve dolayısı ile sayıca çoğalmasını sağlamıştır (Atılğan, 2008: 452).

20. yüzyılın ilk çeyreğinde açılan kütüphaneler, kampüs biçimindeydi. Her üniversitenin kendi içinde bir merkez kütüphanesi bulunmaktaydı. Böylece dermelerini tek bir merkezden okuyucu hizmetine sunabilmekteydi. Bu durum aynı zamanda bütçeyi de olumlu yönde etkilemiş ve kütüphane kullanımındaki verimliliğin artmasına sebep olmuştur (Küçükcan, 2007: 25). 20. yüzyılın son çeyreği ve sonrasında üniversite kütüphanelerinin gelişen teknoloji, bilgiye erişimin kolaylaşması ve hızlanması gibi eğitim sektöründe yaşanan gelişmeler sonrasında yapısal olarak yeniden düzenlenmesi gerektiği kanısını ortaya çıkarmıştır.

1.2. Üniversite Kütüphanelerinin Günümüzdeki Durumu

Üniversite kütüphanelerini Baysal: "Üniversite içinde öğretim, üniversite içinde ve yakın çevresinde bilimsel araştırma ve geliştirme çalışmalarını desteklemek, her gün gelişip ilerleyen, yeni yayınlarla zenginleşen dünya biliminin son verilerini tam olarak izlemek ve yararlanmaya sunmakla görevli kütüphanelerdir" şeklinde tanımlamıştır (Baysal, 1991: 13). Küçükcan ise üniversite kütüphanesini: "Bağlı bulunduğu üniversitenin öğrencilerinin eğitim gördükleri ana dallarda ve yan dallarda bilgi gereksinimini karşılayan, öğretim elemanlarının hem kendi araştırmaları hem de

verdikleri derslerle ilgili her türde materyali toplayan, bunları belli bir düzende ve uygun bir ortamda kullandıran kurumdur” olarak betimlemiştir (Küçükcan, 2007: 22).

Üniversite kütüphaneleri; bağlı oldukları üniversitenin öğrencilerine, akademik kadrosuna, idari personeline ve dışarıdan gelen araştırmacılarına (misafir kullanıcı) hizmet vermek amacı ile yapılanmıştır. Üniversite kütüphaneleri, kütüphane kullanıcılarına eğitim-öğretim müfredatına yardımcı olacak bilimsel ve güncel yayınları sağlayarak hizmete sunan kurumlardır. Bu nedenle üniversite kütüphaneleri sürekli gelişen teknolojiyi, güncel yayınları takip eder. Aynı zamanda hitap ettiği kullanıcılara yönelik vermiş olduğu hizmetleri bu doğrultuda geliştirir.

Bunların yanı sıra öğrencilerin sınav dönemlerinde, araştırma yapmak istediklerinde gereken alan ve materyalleri sağlar.

Üniversite kütüphanelerini diğer kütüphanelerden ayıran en önemli özellik, eğitim ve öğretim ve öğretime yardımcı konumda olmasıdır. Üniversite kütüphaneleri bağlı oldukları kurumunun amacına, yapısına ve örgütlenmesine göre gelişim göstermektedir. Bu durum her üniversite kütüphanesi için geçerlidir. Kütüphaneler, amaçları doğrultusunda örgütlenirler. 19. yüzyılda üniversite kütüphaneleri evrensel araştırma kütüphanesi olarak gelişim göstermişken, 20. yüzyılda gelişimlerini bilime dayandırmışlardır. Üniversite ve üniversiteye bağlı kütüphane birbirinden ayrı değerlendirilemez, kütüphanenin gelişim göstermesi üniversitenin de gelişmesine katkı sağlar (Alpay, 1973: 75).

Endüstrileşme, refah seviyesinin yükselmesi, eğitim alanındaki değişimler aynı zamanda kütüphanelerin de değişimini etkileyen sebeplerdir. Araştırmacıların ve araştırma olanaklarının çeşitlenmesi, bilimsel çalışmaların artmasını yani kütüphane dermesini genişletmiştir. Tüm bu gelişmeler, kütüphane yani bilgi merkezlerinin bilimsel ve sosyal anlamda çok daha önemli bir konuma gelmesini sağlamıştır. Yaşanan gelişmeler kütüphaneye duyulan gereksinim ve ilgiyi artmıştır. Benzer yapılanma biçimine giden kütüphaneler; kataloglama, yararlandırma gibi konularda da ortak kurallar uygulamaya başlamış, bu yaklaşımlar kütüphanelerin standartlarının oluşmasını sağlamıştır. Bu ortak yapılanma aynı zamanda birleştirici etki yaparak iş

birliklerinin önünü açmıştır. Günümüzde katalog kayıtları elektronik ortama taşınmış, kütüphanede bulunan materyalin sistemden ya da kütüphane otomasyonundan çevrimiçi olarak taranıp bulunması (OPAC) ile devam etmiştir.

Salon kütüphanelerinin yerini; arşiv, depo, yararlandırma alanları ve yönetim bölümlerinin olduğu modern kütüphaneler almış, kütüphaneler artık birer bilgi ve yaşam merkezi olmaya başlamıştır. Günümüzde üniversite kütüphaneleri, bilgisayarlı çalışma alanı, görsel-işitsel materyal bölümü, okuma salonları, grup çalışma alanları, eğitim ve konferans salonları gibi alanları olan çok amaçlı kompleks mekânlar haline gelmiştir.

Kütüphanecilik mesleğini, esas görev olarak Bilgi ve Belge Yönetimi mezunu meslek personeli yürütmektedir.

Derme geliştirmeleri artık kütüphane politikaları ve bütçelerine uygun bir şekilde planlı olarak yapılmakta, bu sayede kontrollü derme gelişimi ile mekân yönetimi sağlanmaktadır. Ortak kataloglama kurallarının kullanılması ile başlayan modern kütüphanecilik, diğer kütüphanelerle olan ilişkilerin ve iş birliklerinin geliştirilmesi ile devam etmiştir. Yaşanan gelişmeler, kütüphane ve bilgi merkezlerinin birçok alanda standartlaşmasının önünü açmıştır. İş birlikleri sayesinde kullanıcılar erişmek istedikleri bilgiye mekân sınırlaması olmadan, hızlı ve daha kolay erişebilmektedir.

Eğitim hayatında yaşanan gelişmeler; bilgiye erişim ihtiyacının temel karşılayıcısı konumunda olan kütüphanelerin yaygınlaşmasını sağlamış ve kütüphane sayısı giderek artmıştır.

Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) açıklamış olduğu 2017 kütüphane istatistikleri sonucu; Türkiye'de 2017 yılında:

- 1 milli kütüphane,
- 1.146 halk kütüphanesi,
- 26.0415 örgün ve yaygın eğitim kurumu kütüphanesi ve
- 564 üniversite kütüphanesi

Olmak üzere toplam kütüphane sayısı toplam 28.126'dır. Kütüphane sayısı, günümüz gereksinimlerini karşılayabilecek düzeye henüz ulaşamamıştır. 2016 yılında IFLA raporunda Avrupa Birliği ülkelerinde yaklaşık olarak 6 bin 300 kişiye bir halk kütüphanesi düşerken, bu sayının Türkiye'de 70 bin civarında olduğu belirtilmiştir.¹

Türkiye'de üniversite kütüphanelerinin sayısı, 2017 yılında 2016 yılına göre %2,2 artarak 564 olmuş, üniversite kütüphanelerindeki kitap sayısı ise 2017 yılında, 2016 yılına göre %7,5 artışla 16 milyon 385 bin 532 sayısına ulaşmıştır. Bu kütüphanelere kayıtlı üye sayısı 2017 yılında, 2016 yılına göre %0,1 artmış ve 3 milyon 814 bin 500 olmuştur.²

Verilen istatistikler ışığında üniversite kütüphaneleri açısından bir değerlendirme yapılacak olursa, açılan özel (vakıf) ve kamu üniversitelerinin en önemli birimlerinden biri haline gelen üniversite kütüphaneleri, sayıca artış eğilimindedir. Bu bağlamda kütüphanelere üye olan kullanıcı sayıları da giderek artmaktadır. Bu artışın ana sebeplerinden birinin kütüphanelerin çalışma saatlerindeki esnekliklerin artması olduğu düşünülmektedir.

Kütüphaneler; eğitimin en temel parçası olmanın yanı sıra kültürel değerleri yaşatan, tarihe ışık tutan, ülkenin hafızasını barındıran ve kültür zenginliğini gösteren yapılardır fakat ülke çapında sahip olması gereken değere henüz ulaşamamıştır.

Kütüphane binasından çok birer yaşam merkezi haline gelmeye başlayan bilgi merkezleri ve kütüphaneler; personel istihdamı konusunda kütüphanecilik eğitimi almış Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü mezunu meslek elemanlarının görev aldığı kurumlar olmalıdır. Bilgi merkezi ve kütüphaneler hem kullanıcı hem de kurum açısından ancak bu şekilde maksimum verimli olabilir. Alanında yetişmiş personel, hizmetin ve kalitenin geliştirilmesinde daima etkin bir rol oynayacaktır.

¹<https://www.ntv.com.tr/sanat/dunya-kutuphane-haritasinda-turkiyenin-durumu-ne,pHbBbcN6zkybR5BLahxyxQ> (Erişim Tarihi 21.09.2018)

²<https://www.trthaber.com/haber/kultur-sanat/tuik-2017-kutuphane-istatistikleri-aciklandi-378971.html> (Erişim Tarihi 22.09.2018)

1.3. Üniversite Kütüphanelerinin Amaçları, Görevleri ve İşlevleri

Kütüphaneler; bulunduğu çağın ve insanların bilgi gereksinimlerini karşılayan kültürel yapılardır. Bilgi gereksinimini karşılamak kütüphaneler için bir görev haline gelmiş ve bu görev zamana, sosyolojik ve teknolojik gelişmelere paralel olarak güncellenmektedir. Üniversite kütüphanelerinin temelinde de diğer kütüphanelerde olduğu gibi kullanıcılarının bilgiye erişim ve araştırma gereksinimi karşılamak vardır. Fakat üniversite kütüphanelerini diğer kütüphanelerden ayıran bazı özellikler bulunmaktadır. Bu sebeple üniversite kütüphanelerinin yapısını; amaç, görev ve işlev olarak incelemek gerekir.

1.3.1. Üniversite Kütüphanelerinin Amaçları

“Akademik bir kütüphanenin amacı; öğretimi ve araştırmayı desteklemek, okulun araştırma ve geliştirme yetkinliğini artırabilmek için hizmet sağlamaktır” (Ünal ve Yıldız, 2017: 102). Üniversite kütüphanesinin amaçlarını belirleyebilmek için öncelikle üniversitenin amaçlarını belirlemek gerekir.

Üniversitenin tanımı 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanununun 3. Maddesinde: “Bilimsel özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğine sahip yüksek düzeyde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma, yayım yapan; fakülte, enstitü, yüksekokul ve benzeri kuruluş ve birimlerden oluşan bir yükseköğretim kurumudur” şeklinde yapılmıştır.

Üniversitenin amaçları aşağıdaki gibidir:

- i. Öğrencilerin teknik ve bilimsel bilgi düzeyini geliştirmek,
- ii. Toplumun kalifiye eleman ihtiyacını karşılamak,
- iii. Öğrencilerin entellektüel gücünü geliştirmek ve kültürünü arttırmak, onların özgür düşünceli, araştırmacı ve yaratıcı niteliklere sahip kişiler olarak yetişmesini sağlamak,
- i. Hizmet verdiği toplumun kültür ve yaşam standardını yükseltmektir (Çakın, 1983: 61).

Üniversiteler, kullanıcı kitlesine sağlamakta olduğu imkânları gelişen şartlar ve değişen ihtiyaçlara paralel olarak güncelleyen, geliştiren araştırma ve eğitim-öğretim merkezleridir. Artık kütüphane, üniversite için bir imaj ve prestij aracı konumundadır. Üniversiteler, kullanıcılarının araştırma olanaklarını daha ileri bir seviyeye taşımak için kütüphanelerini amaçlarına uygun olarak yapılandırmaktadır. Araştırmaların destekleyicisi olan kütüphaneler, bu sayede üniversitenin ulusal ve uluslararası alanda kalitesini arttıracaktır.

Üniversitenin amaçları doğrultusunda üniversite kütüphanesinin amaçlarını şu şekilde ifade edilebilir:

- i. Kütüphaneler, üniversitedeki kullanıcılarının eğitim-öğretim ve bilgi arama ihtiyacına ayrılmış kurumsal kaynaklara sahiptir. Aynı zamanda bu kaynakların en iyi şekilde yönetilmesinden ve güçlendirilmesinden sorumludur.
- ii. Üniversite kütüphanecileri, sahip olunan bilgi kaynaklarının nasıl verimli kullanılabileceği konusunda kullanıcılarına yol gösterici konumundaki kişilerdir.
- iii. Kütüphaneler, üniversitelerin amacı olan eğitim ve öğretime yarar sağlayan belgeleri de bünyesinde bulundurur.
- iv. Üniversite kütüphaneleri, kullanıcı sirkülasyonunun olduğu kütüphanelerdir. Bu sirkülasyon, kütüphanenin dinamik bir yapıda olmasını sağlar.
- v. Üniversite kütüphaneleri, kullanıcıların entelektüel yönden gelişmesini sağlayan bir yapıdadır. Bu yapı, kültürel anlamda ileri seviye insan kaynağını oluşturur (Wolpert, 1998: 27-28-29).

Yukarıdaki maddelerden de anlaşılacağı üzere üniversite kütüphaneleri, üniversitenin eğitim/öğretim politikasına uygun olarak kütüphane hizmetlerinin verilmesini sağlar.

1.3.2. Üniversite Kütüphanelerinin İşlevleri

Kütüphaneler, üniversitelerin işlevlerini yerine getiren en önemli birimlerinden biridir. Üniversiteler; bilimsel çalışmaların ve yayınların takip edilmesi, bu yayınların basılı/elektronik ortamda sağlanması ya da belirli süreli olarak erişime açılması işini kütüphane aracılığı ile gerçekleştirir. Üniversitenin barındırmış olduğu bilgi kaynağı, toplumdaki ve bilimsel alandaki etki faktörünü belirler. Üniversite kütüphaneleri; yapısı itibarıyla akademik nitelik taşıdığı için öncelikli olarak bünyesindeki üniversite öğrencilerine, akademisyen, idari kadro ve araştırmacılara hizmet vermeye yönelik kütüphanelerdir.

Çelik ve Uçak üniversite kütüphanesinin işlevlerini, Roger ve Weber (1971: 3)'e dayandırarak şu şekilde sıralamıştır:

- i. Üniversite kütüphanesinin kullanıcıları olan öğrenciler (lisans, lisansüstü), öğretim üyeleri ve diğer kullanıcıların gereksinim duydukları çeşitli bilgileri sağlamak.
- ii. Kullanıcıların kütüphanede ihtiyaç duyduğu kaynakları ödünç verme, danışma, bilgi verme hizmetini vermek.
- iii. Bibliyografik kaynak ve araştırma araçları sunmak.
- iv. Üniversite yayınlarının arşivini oluşturmak.
- v. Kullanıcının ihtiyaç duyduğu okuma alanlarını sağlamak ve düzenlemek.
- vi. Kullanıcıların boş vakitlerini geçirmek için uygun ortamı sağlamak ve okuma alışkanlığının kazandırılmasına yardımcı olmak.
- vii. Kullanıcılarına etkin kütüphane kullanımı amacıyla oryantasyon eğitimleri vermek.
- viii. Kullanıcıların ihtiyaçları doğrultusunda kütüphaneler arası iş birliği sağlamak.
- ix. Kütüphanenin sahip olduğu dermeyi koruyarak gelecek nesillere aktarılmasını sağlamak.

Yukarıda sayılan maddeler, üniversite kütüphanesinin vermekte olduğu hizmetlerin kalite ve etkinliğinde belirleyici rol oynayacaktır.

1.3.3. Üniversite Kütüphanelerinin Görevleri

Üniversite kütüphanesinin vermekte olduğu hizmet temelinde kütüphane hizmetleri yani bilgi erişimi hizmeti olsa da üniversite kütüphanesinin görevleri, hizmet verdiği kitle dolayısı ile bazı değişiklikler göstermektedir. Bu görevler şu şekilde sıralanabilir:

- i. Kullanıcıların ihtiyaç duydukları her türlü bilgiyi toplamak, düzenlemek ve yararlandırmaya sunmak.
- ii. Kullanıcıların erişemediği kaynaklara erişebilmesini sağlamak.
- iii. Sürekli gelişen teknolojiyi takip ederek, güncel yayınları bünyesinde bulundurmak ve kullanıcıya sunmak.
- iv. Üniversite bünyesinde bulunan ders materyallerini eğitime destek vermek amacıyla kullanıma sunmak.
- v. Kullanıcılarına ders materyallerinin dışında araştırma yapabilecekleri alanlarda (kültürel, sosyal vb.) kaynak sunmak (Küçükcan, 2007: 22).

Üniversite kütüphaneleri, eğitim-öğretime yardımcı konumunda bulunması sebebi ile öncelikli olarak dermesini bu politikada geliştirir. Dermenin ağırlığı eğitim-öğretim araştırmalarına yönelik olsa da güncel ve kültürel kaynaklar da kütüphane dermesinin vazgeçilmezi olarak sağlanmaya devam eder.

1.4. Üniversite Kütüphanelerinde Kütüphane Hizmetleri

Kütüphaneler, kullanıcılarına kâr amacı gütmeyen hizmet veren kuruluşlardır. Her kurum ve kuruluşta olduğu gibi kütüphanelerin de bir organizasyon yapısına sahip olması ve bu yapıya uygun olarak hizmetlerini sürdürmesi gerekir. Temel kütüphane hizmetleri; ‘kullanıcı hizmetleri’ ve ‘teknik hizmetler’ olarak iki başlıkta ele alınmıştır (Farrington 1997: 34-39).

Gelişen bilgi teknolojileri sonucunda bu iki temel başlığa ek olarak; üniversite kütüphanelerinin vermiş olduğu internet tabanlı ve bilgisayar kullanımına dayalı hizmetleri içeren ‘‘Teknolojik Tabanlı Hizmetler’’ başlığı eklenmiştir. Üniversite kütüphanesinin hizmetleri ‘‘Teknik Hizmetler’’, ‘‘Kullanıcı Hizmetleri’’ ve ‘‘Teknoloji Tabanlı Hizmetler’’ olmak üzere üç bölümde incelenecektir.

1.4.1. Teknik Hizmetler

Kütüphane hizmetlerinin kullanıcıya sunulmadan önceki genel kütüphanecilik kuralları çerçevesinde mesleki ve teknik bilgi gerektiren uygulamaların yapıldığı bölümdür. ‘‘Teknik Hizmetler’’ başlığı altında ‘sağlama’, ‘satın alma’, ‘kataloglama ve sınıflama’, ‘sürelî yayınlar ve elektronik kaynaklar’ ve ‘kurumsal arşiv çalışmaları’ alt başlıklarına kısaca değinilecektir.

1.4.1.1. Sağlama

Üniversitede yapılan araştırma, eğitim-öğretimi destekleme ve hitap ettiği kullanıcı kitlesine uygun hizmet materyallerinin değişim, satın alma ve bağış yoluyla kütüphane dermesine ya da demirbaşına alınmasıdır.

Kütüphanelerde geleneksel sağlama yöntemleri, satın alma, derleme, bağış ve değiş-tokuş aracılığı ile yapılır. Satın alma yöntemi, derme geliştirme ve oluşturmada en etkili yöntem olduğu için aşağıda bu yöntem açıklanmıştır.

Sağlama işleminde:

- i. Doküman isteği,

- ii. Bibliyografik doğrulama
- iii. Sipariş hazırlama
- iv. Fonların paylaşılması ve kullanımı
- v. Kütüphanenin denetim kayıtları
- vi. Satıcı firma için sipariş
- vii. Faturanın işleme konması
- viii. Gelen yayınların işlemleri
- ix. Fon hesabının düzeltilmesi
- x. Yayınların kataloglamaya gönderilmesi

İşlem adımları takip edilerek kütüphane materyalleri kullanıcı hizmetine sunulmaya hazır hale getirilir (Özarslantürk, 2018:42).

1.4.1.2. Satın Alma

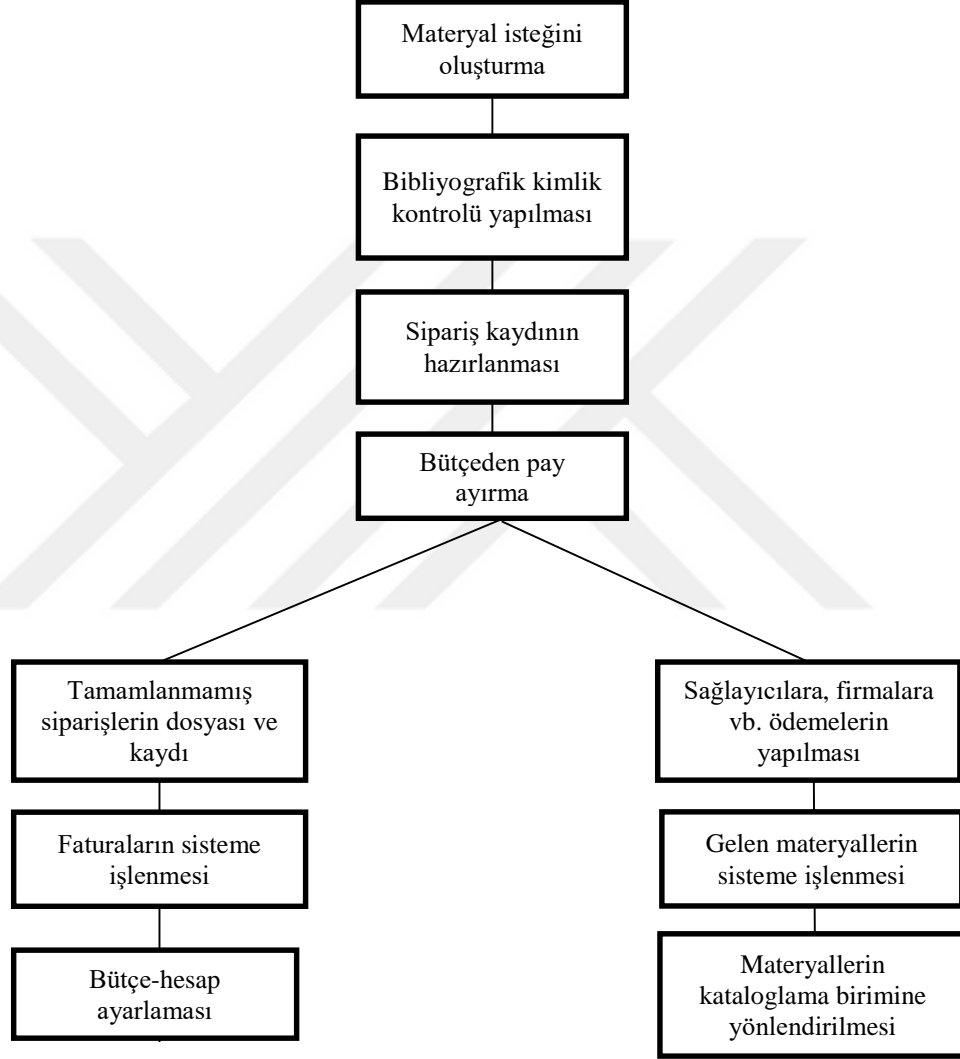
Her kütüphanede olduğu gibi üniversite kütüphanesi de dermeyi önce oluşturmak daha sonra geliştirmek için materyal temin eder. Üniversite kütüphanelerinde derme; eğitim ve öğretime yardımcı konumda bulunması sebebi ile rektörlük, enstitü ve fakültelerle iş birliği ile oluşturulur.

Satın alma, kütüphanelerin en önemli ve temel birimlerinden biridir. Materyali teknik hizmetler birimine ulaştırır. Temin edilecek materyalin bibliyografik tarama ve doğrulama işlemleri, talep alma, talep etme, sipariş etme ve faturalandırma vb. işlemlerin yürütüldüğü birimdir (Kao, 2001: 27).

Satın alma biriminin hedeflerini Evans v.d., (2011: 84) 4 madde ile aşağıdaki şekilde özetlemiştir:

- i. Materyalleri olabildiğince hızlı bir şekilde almak.
- ii. İş akışını en yüksek doğruluk seviyesinde sürdürmek.
- iii. En düşük fiyat birimi için iş akışını basite indirmek.
- iv. Kütüphane kendi içindeki birimlerle ve kitap sağlayıcı firmalar vb. ile iş birliğinde olmak.

Satın alma birimi, kütüphaneye hizmetlerin sağlanması amacıyla ayrılan bütçenin durumu ve politikası doğrultusunda hareket eder. Satın alma sürecinin iş akışını özetlemek gerekirse, ortaya çıkan süreç şu şekilde olacaktır (Evans v.d., 2011: 84):



Şekil 1 : Satın alma süreci iş akışı.

Süreci kısaca özetlemek gerekirse; satın alınacak materyal isteğinin önce bibliyografik kaydına bakılır. Daha sonra mükerrer kayıtların olup olmadığı kontrol edilir, varsa listeden çıkarılır yoksa listenin son hali için bir sipariş kaydı hazırlanır. Yönetimden gereken onay alındıktan sonra sağlayıcı için satın alım talebi oluşturulur

ve bu talebin kaydı tutulur. Bütçede satın alma için ayrılan miktardan sipariş kaydı verilen materyal için ödeme işlemi gerçekleştirilir.

Ödemesi yapılan materyal kütüphaneye ulaştığında öncelikle fatura ve sipariş kaydı ile karşılaştırma yapılır. Eksik ya da yanlış bir işlem varsa sağlayıcıya bildirilir. Eğer yoksa satın alınan materyal ile ilgili barkod ya da giriş kodu verilir. Materyaller daha sonra katalog kaydı oluşturulması için kataloglama birimine iletilir. Satın alma süreci ile alakalı kütüphanelerin uygulayabileceği bazı yöntemler vardır.

Satın alım yöntemleri aşağıdaki şekilde sınıflandırılmıştır:

- i. Direkt satın alma: Sağlayıcılardan materyalin direkt satın alınmasıdır. Dermeye eklenmesi istenen materyal seçilir ardından satın alma süreci başlatılır.
- ii. Açık siparişler (onay planı ile): Sağlayıcı, bir konu ya da birkaç konu alanında bazı kitapları otomatik sıralayarak ve fatura ekleyerek kütüphaneye gönderir. Kütüphane bu yayınların içinde gerekli görmediği yayınları iade etme hakkını saklı tutar.
- iii. Abonelik: Düzenli olarak kütüphane dermesine katılan dergi, süreli yayın vb. yayınlar için alımlar otomatik işlenir.
- iv. Daimî siparişler (açık sipariş): Dermeye uygun olan yayın dizinleri, yayın kaydı ya da basıldıktan hemen sonra faturası ile birlikte kütüphaneye gönderilir (Martin ve Wolf, 1998: 99).

Kütüphaneler, kendi satın alma politikalarına göre tek bir yöntem belirleyebilirler ve diğer satın alma süreçlerini de bu belirlenen süreç ile yürütebilirler. Özellikle derme bakımından daha küçük sayılabilecek kütüphaneler bütçeleri doğrultusunda tek satın alma yöntemini benimseyebilir.

Bu yöntemlere ek olarak Türkiye’de kamu kütüphanelerine kitap alım süreci, açık ihale usulü ile yapılmaktadır. Bu şekilde yayın satın alınmak istendiğinde, verilen tekliflerin kütüphanenin bütçesine en uygunu seçilir (Özarslantürk, 2018: 42-43).

Satın alma işlemi gerçekleşen ve gerekli işlemleri tamamlanan kitaplar kullanıcı hizmetine sunulmadan önce, rafa çıkmaya hazır hale getirilmesi için bir diğer teknik işlem birimi olan kataloglama birimine teslim edilir.

1.4.1.3. Kataloglama ve Sınıflama

Kütüphaneye gelen materyallerin bir düzene ve standarda göre kütüphane sistemine kaydedilmesi gerekir. Sefercioğlu, katalogları: ‘‘kütüphane koleksiyonunu okuyucuya açan anahtardır’’ şeklinde ifade etmiştir (Sefercioğlu, 1977: 121). Kütüphanelerde kataloglama adı verilen bu işlem, standartlara uygun bir şekilde oluşturulması şartı ile; kaynak ile ilgili emeği geçenleri, kaynağın sorumlusu, bu kaynağın disiplinini yani hangi alana ait olduğunu ve konusunu belirlemek işlemi olarak tanımlanabilir (Keseroğlu, 2006: 25). Kütüphanenin raf düzenlemesi kataloglama standartlarına göre şekil alır. Kütüphanelerin kurulduktan sonra en önemli bölümü kataloglama birimidir denilebilir. Kataloglama, bilgiyi arayan kişinin önce o bilginin kütüphanede olduğunu fark etmesini daha sonra ulaşmasını ve en son kullanabilmesini sağlar (Bayter, 2009: 135). Katalog kelimesi günümüzde: Eski Yunanca’da liste anlamına gelen ‘katalogos’ kelimesinden evrilmiş bir kütüphanecilik terimi olarak kullanılmaktadır. Bibliyografya ve katalog terimleri bazen birbirine karıştırılmaktadır. Bibliyografya ve katalog kelimesi birbirine yakın anlamlar taşır. Aralarındaki önemli farkı Özarslantürk (2018:44) şu şekilde açıklamıştır:

- i. Bibliyografyaların amacı ve işlevi, bilgi kaynağının var olup olmadığını göstermektir.
- ii. Katalogların amacı ve işlevi ise bilgi kaynağının kütüphanedeki yerini göstermektir.

Kataloglama işlemi, konusunda uzman kütüphaneci, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü mezunu kişilerce uluslararası standartlara uygun olarak yapılan teknik ve önemli bir kütüphanecilik işlemidir.

Öncelikli amacı bir yayının kütüphanede olup olmadığını ve varsa nerede olduğunu göstermek olan katalogların tarihi, kütüphaneler kadar eskidir. Kataloglama, bilgi teknolojilerinin hızla geliştiği süreçte değişimler yaşamış, kütüphanecilik

alanının dışında da kullanılmıştır. İlerleyen teknoloji ile birlikte, kataloglama konusundaki en önemli gelişmelerden biri ise kataloglama konusunda uluslararası bir iş birliğinin söz konusu olmasıdır (Sefercioğlu, 1977: 123). Bu gelişme, bilgiye erişimi başka bir boyuta taşımış, dil ve yazı türü fark etmeksizin kullanıcılara dünyanın herhangi bir yerindeki bilgi merkezi ya da kütüphanelerinde bilgi arama ve erişim imkânı sağlamıştır.

1.4.1.4. Süreli Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Hizmetleri

Süreli yayınlar; yılda birden fazla sayıda, düzenli ya da düzensiz olarak yayımlanan, her sayıda birden fazla kişinin yazılarının bulunduğu (edebi ya da bilimsel) ve yayın hayatının son bulacağı zamanın önceden bilinemediği yayınlar olarak tanımlanmıştır (Keseroğlu, 2006: 305). Önceki dönemlerde basılı olarak kütüphane dermesine katılan süreli yayınlar, teknolojik gelişmeler ile birlikte günümüzde yüksek oranda elektronik olarak veri tabanı ya da sağlayıcı platformlar tarafından paketler halinde kullanıcı erişimine sunulmaktadır. Sağlanan erişim hakları kütüphanenin yapmış olduğu anlaşmaya göre aylık, haftalık, yıllık ya da yıl aralıklı (2003'ten 2018'e kadar gibi) vb. şekilde değişebilmektedir. Bir süreli yayını, diğer yayın materyallerinden ayıran bazı özellikleri vardır. Bu özellikler:

- i. Sonsuza dek yayımlanacaklarının varsayılması.
- ii. Güncel bilgi taşıması.
- iii. Düzenli olarak ya da düzensiz aralıklarla yayımlanması.
- iv. Bölümlerinin kronolojik ve nümerik ifadelerle oluşması ve birbirinden ayrılması.
- v. Birbirini izleyen bölümler halinde yayımlanması.
- vi. Herhangi bir ortamda yayımlanması (Dilek-Kayaoğlu, 2011: 15).

Süreli yayınları, monograflardan ayıran en önemli özellik, son maddede belirtildiği üzere güncel bilgi taşıyor olmasıdır. Özellikle bilimsel nitelikli süreli yayınlar, konu alanları ile ilgili yeni gelişmelerinin tartışıldığı ve bilginin sürekli güncelliğini koruduğu mecralardır (Özarslantürk, 2018: 51).

Sürelî yayın türlerini Dilek-Kayaoğlu (2011: 18), aşağıdaki şekilde sınıflandırmıştır:

- i. Gazeteler,
- ii. Dergiler,
- iii. Elektronik dergiler,
- iv. Bültenler,
- v. Yıllıklar ve almanaklar,
- vi. Monografik diziler

Elektronik kaynakların sürdürülebilirlik ve verimlilik esasına uygun olarak sahip olması gereken özellikleri Önder, (2011: 100) şu şekilde sıralamıştır:

- a. Yazı karakterlerinin ve boyutların değiştirilebiliyor olması,
- b. Bu metnin içinde arama (search) yapılabilir olması,
- c. Kaynakça ve referansların internet bağlantısıyla bulunabilir olması,
- d. Metnin üzerine ya da içinde not alınabilmesi,
- e. Belirli yerleri işaretleme,
- f. Kalınan sayfaya geri dönebilmek için kitap ayracı,
- g. Aktarılırken sesli okuma özelliğine uygun olması

Bu özellikler, gelecekte elektronik ortamda bulunan yayınlarda oluşabilecek format değişikliklerine göre şekillenecektir. Örneğin; bazı elektronik materyal sağlayıcı platformlar korsan yayıncılığın önüne geçmek için materyallerin erişim kapsamında sadece görüntülenebilmesine izin vermekte, materyal üzerinde kopyalama, silme vb. değişikliklere izin vermemektedir. Bir başka örnek olarak sağlayıcı, elektronik materyalin sadece kendi ek güvenlik yazılımı ile oluşturduğu görüntüleme platformundan sürelî olarak (1 hafta, 1 ay gibi ödünç hizmetine benzer şekilde) erişimine izin vermektedir.

Kütüphane ve bilgi merkezleri, yaşanan teknolojik gelişmelere paralel olarak elektronik kaynakların kullanım kolaylığı ve yaygınlaşması ile derme geliştirmesi yaparken elektronik yayınları tercih etmeye başlamıştır. Zamanla dermenin

genişlemesi ile mekânda yaşanabilecek fiziksel alan sorunlarının, kaynakların dijital formlarına erişim sağlanması ile aşılabileceğini söylemek mümkündür.

1.4.1.5. Kurumsal Arşiv Çalışmaları

Kurumsal arşiv kavramı; kurumların kendi bünyesinde üretmiş oldukları yayınları kullanıcılarının erişimine tek bir platformda sunabilmek için oluşturdukları basılı veya elektronik arşivlerdir. Günümüzde elektronik kaynaklara olan ilgi artmış, artan talep bu materyallerin sağlama maliyetlerini yükseltmiştir. Bu durum, kütüphane bütçesinden elektronik kaynak sağlanması için ayrılmış olan miktarın artmasına sebep olmuştur. Bu artış, diğer bütçe kalemlerine ayrılacak miktarı azaltmış ve kütüphane hizmetlerinin bütünüyle geliştirilmesi konusunda bazı aksamalara sebep olmuştur.

Elektronik yayınların erişimi konusunda yaşanan bir başka sorun ise; üniversitenin kendi bünyesinde üretmiş olduğu yayınlara, sadece sağlayıcılar üzerinden erişilebilir olmasıdır. Üniversiteler, bilimsel çalışma üretebilmesi için bünyesindeki öğretim/araştırmacı kadrosuna teşvik ödeneği zaten ayırmıştır. Kendi bünyesinde üretilen yayınlara erişmek için tekrar yayıncı/sağlayıcı kuruluşlara ödeme yapması gerekmesi, aynı kaleme iki kez ödeme yapılması anlamına gelmektedir. Bu durum kütüphanenin bütçesini olumsuz etkilemekte ve diğer hizmetlere ayrılan kaynakların yetersiz kalmasına sebebiyet vermektedir (Özarslantürk, 2018: 55). Elektronik yayın sağlama maliyetlerinin kütüphanelerin bütçelerine ve yayın satın alma politikalarına daha fazla olumsuz etki yapmaması adına çözümler üretilmeye çalışılmıştır. Bu çözümlerin ilki; 2002 yılında Budapeşte’de gerçekleştirilen Açık Erişim Girişimi ile başlamıştır. “Açık Erişim Yayıncılığı Üzerine Bethesda Bildirimi” (2003) ve “Fen ve İnsani Bilimlerdeki Bilgiye Açık Erişim Üzerine Berlin Bildirgesi” (2003) ile açık erişim kavramının bir kimlik kazanması sağlanmıştır (Dilek-Kayaoğlu, 2006: 33).

Açık erişim, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından: “Bilimsel literatürün internet aracılığıyla finansal, yasal ve teknik bariyerler olmaksızın, erişilebilir, okunabilir, kaydedilebilir, kopyalanabilir, yazdırılabilir, taranabilir, tam metne bağlantı verilebilir, dizinlenebilir, yazılıma veri olarak aktarılabilir ve her türlü yasal amaç için

kullanılabilir biçimde kamuya ücretsiz açık olmasıdır”³ şeklinde tanımlanmaktadır. Açık erişim kavramı ışığında kurumsal arşive alınabilecek başlıca belge türleri şunlardır:

- i. Bilimsel dergilerde yayınlanmış makaleler (postprints)
- ii. Hakemli konferans bildirimleri
- iii. Yayınlanma aşamasında olan makaleler (preprints)
- iv. Kitaplar
- v. Proje metinleri ve teknik dokümanlar
- vi. Teknik, istatistiksel raporlar
- vii. Tezler

Kurumlar, sürekli genişleyen kurumsal arşivleri için bazı dijital yazılımlar kullanmaktadır. Bu yazılımlardan biri, MIT (Massachusetts Institute of Technology) ve Hewlett Packard Company iş birliğinde ortaya çıkan DSpace adlı açık kaynak kodlu yazılımdır. DSpace, daha sonra kullanımı yaygınlaşarak dünyada en çok tercih edilen ve kullanılan kurumsal arşiv yazılımı haline gelmiştir. Diğer tercih edilen yazılımlar ise, Archimede, Open Repository, Fedora, CONTENTdm, Greenstone, Digital Commons, Eprints ve Bepress'tir (Özarslantürk, 2018: 57).

Kurumsal arşiv çalışmalarının, henüz yeni fakat kurumların bütçe planlamaları açısından önemli ve gerekli bir hizmet olmaya başladığından söz etmek mümkündür.

³http://www.yok.gov.tr/documents/7166509/7180015/Acik_Erisim_Yuksekogretim.pdf/7188680c-be9f-4c08-b580-b16a4e7cd5a7 (Erişim Tarihi 02.09.2018)

1.4.2. Kullanıcı Hizmetleri

Kullanıcı hizmetleri, kütüphanenin işlevlerini yerine getirebilmesi adına kullanıcıya sunduğu hizmetlerdir diyebiliriz. Her kütüphanede var olması gereken ve kütüphane hizmetlerini kullanıcıya doğrudan ulaştıran hizmetlerin tümüne kullanıcı hizmetleri denir (Kern, 2014: 211). Kullanıcı hizmetleri; ‘Kullanıcılara verilen kütüphane kullanımı eğitimleri’, ‘referans (danışma) hizmeti’, ‘ödünç verme hizmeti’, ‘rezerv yayınlar hizmeti’ ve ‘kütüphaneler arası ödünç verme ve belge sağlama hizmeti’ alt başlıklarında incelenecektir.

1.4.2.1. Kütüphane Hizmetlerinin Pazarlanması

Pazarlama; örgütsel hedefleri karşılayacak değiş tokuşlar yaratan ürün, hizmet ve fikirlerin “geliştirilmesi”, “fiyatlandırma”, “tanıtım” ve “dağıtım” planlama ve uygulama sürecidir (Konya, 2013: 149).

Pazarlama açısından bakıldığında kâr amacı gütmeyen kuruluş olan üniversite kütüphanelerinin, karlı pazarların ve bu pazardaki yöneticilerin karşılaşmış olduğu sorunlarla mücadele etmesine gerek yoktur. Çünkü her zaman kullanıcı sirkülasyonu yani hazır kullanıcısı olacaktır. Kütüphaneler; teknolojiyi bir tehdit olarak görmeyerek bilgi hizmeti sunmak açısından avantaja dönüştürürse, hizmet verdiği kapsamı genişletir ve hizmeti geliştirme olanağı bulur (Krull, 2002: 16). Geliştirilen kütüphane hizmetleri, kullanıcıların bilimsel ve kültürel anlamda niteliğini arttıracak ve üniversiteye prestij kazandıracaktır. Bu bağlamda kütüphane, üniversite için aynı zamanda kazançlı bir pazarlama unsuru olacaktır.

Eğitim hizmetlerinin yanı sıra pazarlama konusunda da nitelikli kütüphane personeli; kullanıcılar ile kuracakları iletişim ve diyaloglar sayesinde kütüphanenin etkin kullanımı açısından önemli bir rol üstlenecektir (Konya, 2013: 149).

Her alanda olduğu gibi bir iş yapılmadan önce o iş ile alakalı aşamalar ve bu aşamaların planlaması gerekir. Bilgi pazarlaması için öncelikle bir pazarlama stratejisi oluşturulmalıdır. Konya (2005: 163), pazarlama stratejisinin iki aşamalı gerçekleştirildiğini belirterek şu şekilde açıklamıştır:

‘‘Hedef pazarın belirlenmesi: Hedef pazarı belirlemek için pazar araştırması ve pazarlama araştırması tekniklerinden yararlanır. Pazar araştırması mamul ya da hizmetin sunulacağı pazarın yapısı ile ilgili bir araştırmadır. Pazarlama araştırması ise mali, siyasi, sosyal vb. etkenleri de içeren kapsamlı bir araştırmadır.

Pazarlama karmasının oluşturulması: Hizmet, hizmet araştırma, hizmet karması, hizmet geliştirme, hizmet hayat eğrisi, dağıtım, dağıtım kanalları, tanıtım, tutundurma, reklam, halkla ilişkiler gibi içeriklerden oluşur’’ (Konya, 2005: 163).

Kütüphaneler, pazarlama taktiklerini yukarıda sunulduğu biçimde uygulayabilirse kütüphane hizmetlerinin verimliliği ve ulaşılmış olduğu kullanıcı sayısı artacaktır.

Kütüphaneler; tanıtım turları, broşürler, bültenler, görseller, sergiler ve duyurular aracılığı ile vermiş oldukları hizmetlerden kullanıcılarını haberdar etmektedirler. Kütüphane web siteleri, kütüphanelerin internet aracılığı ile hizmetlerini pazarlaması noktasında merkezindedir (Al, 2002: 4). Günümüzde kütüphaneler hizmetlerini, temel ihtiyaç seviyesinde kullanılan sosyal medya aracılığı ile de tanıtılmaktadır.

1.4.2.2. Kullanıcılara Verilen Kütüphane Kullanımı Eğitimleri

Kütüphanelerde kullanıcı eğitimini Cribb (1981: 90), ‘‘Kütüphanenin var olan ve potansiyel kullanıcılarını bilginin değerinden ve mevcut bilgi kaynaklarının varlığından haberdar etmek, bilgiye karşı olumlu davranışlar edinmelerini sağlamak, bilgi kaynaklarını kullanmaları için onlar güdülemek ve bu kaynakları bulup kullanabilmeleri için gerekli becerileri kazandırmak’’ olarak ifade etmiştir.

Kullanıcı ihtiyaçları, günümüz teknolojik gelişmeleri ile birlikte değişim sürecine girmiştir. Bu gelişme ve değişimler, kullanıcıların temel bilgi ihtiyaçlarını karşılayan kütüphanelerde de yaşanmıştır. Kütüphane hizmetlerinin çeşitlenmesi; kütüphanenin etkin kullanımı, araştırma yöntemleri vb. konularda kullanıcı eğitimlerinin verilmesini gereklilik haline getirmiştir. Bilgi kaynaklarının

çeşitlenmesi, katalog tarama için kullanılan ara yüzlerin gelişmesi ve değişmesi kullanıcı eğitimlerinin verilmesi için diğer sebepler olarak gösterilebilir.

Kütüphane hizmetlerinin verimli kullanılması amacıyla verilen eğitimler, uzman kütüphaneciler tarafından yüz yüze veya çevrimiçi olarak verilmektedir (McAdoo 2012: 1). Eğitimler, kullanıcı talepleri sonucu ya da kurumun hizmetlerinin tanıtımı amacıyla da verilebilmektedir. Bu eğitimleri Özarslantürk, (2018: 31-33) şu şekilde sıralamıştır:

- i. Bibliyografi Eğitimi: Kitapların tarihi, katalog kaydının okunması, katalog kayıtlarındaki bölümlerin ne anlama geldiği, bibliyografik bilgilerin kullanımı ve hazırlanması gibi temel içeriklerden oluşur.
- ii. Oryantasyon: Kütüphane binasının tanıtımı, basılı ve elektronik materyallerin tanıtımıdır. Bu tanıtımın içinde kütüphane hizmetleri de anlatılır. Oryantasyon eğitimleri bireysel ya da gruplar halinde verilir.
- iii. Ders Tabanlı: Kullanıcıların araştırma konularına göre kütüphane kaynaklarını daha etkin kullanabilmesi için konu uzmanı kütüphaneciler tarafından verilen eğitimlerdir. Ağırlıklı olarak bilimsel araştırma yöntemleri anlatılır.
- iv. Krediye Dayalı: Kullanıcı eğitiminin üniversite ya da diğer eğitim kurumlarında ders kredisi olarak geçtiği eğitimlerdir. Bu eğitimler uzman kütüphaneciler tarafından sınıf ortamında ya da çevrimiçi eğitim yazılımları kullanılarak uzaktan da verilebilir. Dersin içeriğini ağırlıklı olarak bilimsel araştırma yöntemleri ve veri tabanı ara yüz kullanımı oluşturur.
- v. Bilgi Okuryazarlığı: Amerikan Kütüphane Derneği (ALA) Başkanlık Komitesi'nin 1989 yılında yayınlamış olduğu bilgi okuryazarlığı sonuç raporunda bir bireyi bilgi okuryazarı olarak nitelendirmek için o bireyin; bilgiye ihtiyacı olduğunun farkında olan, bu bilgiye nasıl erişeceğini bilen, erişmiş olduğu bilgiyi analiz edebilen ve sonucunda o bilgiyi işleyen yani kullanabilen bir birey olması gerektiği ifade edilmiştir. Bu eğitimin amacı kullanıcıların bilgi okuryazarlığı seviyesini yükseltmektir. Bilgi okuryazarlığı eğitimlerinin içeriği uzman kütüphaneciler tarafından kurum içinde ders

programıyla ilgili olacak şekilde müfredata uygun olarak düzenlenir ve verilir.

- vi. Akademik Dilde Yazım Eğitimi: Bu eğitim, daha çok lisansüstü öğrenciler için, akademik dilde yazıma başlangıç anlamında önemlidir. Kullanıcıların akademik metinlere ulaşması, yazım taslaklarının oluşturulması, redaksiyon, uygulanan standartlar, yazının sonuçlandırılması, kaynakça yazımı gibi önemli konularda referans eğitimi verilir. Akademik yayınlar için Mendeley, Endnote, RefWorks gibi atıf yönetimi programları bu eğitimin içeriğine dahil edilebilir. Gerekliyse firmalardan eğitim için talepte bulunulabilir. Turnitin ve IThenticate vb. intihal tespit programlarının kullanımı da bu eğitimler dahilinde verilebilir.

Kütüphane hizmetlerinde önemli bir yer tutan kullanıcı eğitimleri; hizmetlerin kullanıcılar tarafından daha iyi algılanması, verilen hizmetlerin verimliliğinin ve kütüphane kullanımının artırılması gibi yönlerden kütüphaneye olumlu katkı yapacaktır.

1.4.2.3. Referans (Danışma) Hizmeti

Kütüphanelerde kullanıcıların taleplerinin ne olduğunu anlamaya ve o doğrultuda yönlendirme hizmeti yapan birimdir. Bazen "referans ve bilgi hizmetleri" ya da "okuyucu hizmetleri" olarak adlandırılan referans hizmeti, bilgi arayışında olan kullanıcılara sağlanan kişisel yardım olarak tanımlanmıştır (Bunge, 1999: 185).

140 yılı aşkın bir tarihe sahip olan danışma kütüphanecisinin sorumlulukları, 4 temel sorumluluk olarak belirlenmiştir. Teknolojik gelişmelere rağmen hizmetin sunumunda farklılıklar olsa da hala aynı temel sorumluluklardan oluşmaktadır. Danışma kütüphanecisinin temel sorumlulukları:

- i. Kütüphane kaynaklarının kullanılmasına yönelik öğretim,
- ii. Danışma sorularını yanıtlama,
- iii. Derme geliştirme,
- iv. Halkla ilişkiler ve kütüphanenin tanıtımıdır (Özarslantürk, 2018: 25).

Kütüphane kullanıcılarına verilen referans hizmetleri günümüzde güncel olarak; telefon, elektronik posta, web formları, SMS, sohbet (chat), anlık mesajlaşmalar, video konferans, hazır danışma sorusu cevapları ve kütüphanelerin sosyal medya platformlarındaki hesapları aracılığı ile verilmektedir.

Kütüphane hizmetleri ile kullanıcıları bir araya getiren araçlar danışma (referans) kütüphanecileridir. Referans kütüphanecileri, her zaman teknolojik gelişmelere açık ve bu teknolojileri yakından takip ediyor olmalıdır. Bu bilgiler ışığında, referans hizmeti ve referans kütüphanecisinin, bir anlamda kütüphanenin vitrini olduğunu söylenebilir.

Referans hizmeti, özellikler üniversite kütüphanelerinde öne çıkan bir hizmettir. Araştırmacı ve kullanıcıların bilgi arama ve erişim yöntemlerinin ilk aşaması olarak ve canlı kütüphane kullanım kılavuzu olarak nitelendirilebileceğimiz danışma kütüphanecileri tarafından yürütülmektedir.

Bu sebeplerden yola çıkarak kütüphanede danışma hizmetinin verimli olabilmesi için, danışma kütüphanecisinin bu hizmeti verebilmek için bazı özelliklere sahip olması gerekir. Danışma kütüphanecilerinin günümüz teknolojik şartları göz önüne alınarak sahip olması gereken özellikleri Özarslantürk (2018: 27-28), Pinfield (2001: 37)'e dayandırmış ve aşağıdaki şekilde toparlamıştır:

- i. Konu uzmanlığı
- ii. Teknik/Bilgi teknolojileri becerileri
- iii. Kolay öğrenebilme
- iv. Sunum ve eğitim becerileri
- v. Maliyet analizi ve yönetimi
- vi. Analitik düşünme ve değerlendirme
- vii. Takım çalışması
- viii. Proje yönetimi
- ix. Vizyon
- x. Güçlü iletişim

Bu özellikler, danışma kütüphanecisinin niteliğinin artmasını ve dolayısıyla kullanıcı ile kütüphane arasındaki bağı güçlenmesini sağlayacaktır.

1.4.2.4. Ödünç Verme Hizmeti

Ödünç verme, kütüphanedeki materyallerin belirlenmiş kurallar ve süreler dahilinde kütüphane dışında da kullanılmasını sağlayan hizmettir. Bu hizmetin verilmesi, kütüphanenin ödünç veren (açık raf) ya da ödünç vermeyen (kapalı raf) düzenden birini benimsemiş olmasına bağlıdır. Ödünç verilen materyaller kütüphane dermesi ya da hizmetine aldığı materyallerden oluşmaktadır. Danışma (referans) kaynakları, el kitapları, sözlükler, ansiklopediler, bibliyografyalar ve süreli yayınların güncel sayıları bu sirkülasyonun dışındadır. Kütüphaneler, teknolojik ve bütçe imkânları dahilinde ödünç verdikleri materyallere dizüstü bilgisayar, tablet, harici bellek vb. teknik araç ve gereçleri ekleyebilirler.

Bu dolaşım sistemi, kullanıcı ve kütüphanenin hakları gözetilerek oluşturulan prosedür ya da düzenlenen yasal mevzuatlar çerçevesinde gerçekleştirilir. Bu hususta kütüphane, kullanmış olduğu kütüphane otomasyon sisteminde materyallere ve kullanıcılara kimlik kaydı oluşturur. Ödünç verme hizmeti ile ilgili prosedürlerin kullanıcıya açık bir şekilde bildirilmiş olması gerekir. Ödünç verme yoluyla sağlanacak olan bu dolaşım hizmeti için hazırlanan yararlandırma prosedürleri için dikkat edilmesi gereken hususlar:

- i. Üyelikler: Kütüphane materyalinden yararlanılabilmesi için otomasyonda oluşturulacak kimliklerde, üyelik formlarında kullanıcıların doldurulması gereken bazı temel bilgiler ve üyelik kuralları belirtilmelidir.
- ii. Ödünç verme süreleri: Materyalin kullanıcıya kullanılacağı süre açıkça belirtilmelidir.
- iii. Yenilemeler/Uzatma işlemleri: İade edilmesi gereken zamanlarda, eğer varsa materyalin tekrardan kullanıcıya verilebilmesinin hangi durumlarda mümkün olacağı belirtilmelidir.
- iv. Ceza Sistemi: Dolaşımda olan materyallerden diğer kullanıcıların da yararlanabilmesi için kütüphanenin belirlemiş olduğu caydırıcı nitelikteki maddi bedellerdir. İade süresi gelen ve zamanında iade edilmeyen yayınlar

için, hangi süreler sonrasında ne kadar bedel ödeneceği kullanıcıya açıkça belirtilmelidir.

- v. Materyalin geri çağırılması: Dolaşımda olan materyalin, başka bir kullanıcı tarafından ayırılması (rezerve) edilmesi durumunda ne kadar süre içinde iade edilmesi gerektiği belirtilmelidir. Bazen kütüphaneler de yayınların durumu ya da kullanım aciliyetine göre geri çağırma hakkını kullanabilir.
- vi. Uyarı ve bilgilendirme mesajları: Kullanıcılara, üyelik formunda bildirilmiş olan kütüphane ödünç hizmeti kuralların ihlali ya da aşımı durumunda, uygulanacak yaptırımların ne şekilde olacağı açıkça belirtilmelidir.

Kütüphane, oluşturmuş olduğu bu ödünç verme prosedürü ve kullandığı otomasyon sistemiyle vermiş olduğu hizmetin takibini daha kolay yapar ve kullanım istatistiği tutabilir. Prosedürler ile ilgili gereken durumlarda değişiklikler yapılabilir ve bu değişiklikler kullanıcıya bildirilmelidir.

1.4.2.5. Kütüphaneler Arası Ödünç Verme ve Belge Sağlama Hizmeti

Bilgi kaynaklarının elektronik ortamdaki varlığının artması ve kütüphanelerde verilen hizmetlerin çeşitlenmesi, kütüphanelerin kendi aralarında iş birliği yapması sonucunu ortaya çıkarmıştır. Bu iş birliğinin başlıca sebepleri satın alımın yani maliyetin artmasını önlemek ve daha iyi hizmet vermek anlayışı olmuştur (Atıl-Yörü, 2012: 156). Tarihi milattan önceki dönemin önemli kütüphanelerinden olan Bergama Kütüphanesi'nin İskenderiye Kütüphanesi'ne kitap vermesine dayanana bu hizmet, günümüz kütüphanelerinde kullanıcı hizmetlerinin geliştirmesi anlamında önemli bir hizmet kalemi haline gelmiştir. Kütüphaneler arası ödünç verme ve belge sağlama hizmeti: Kullanıcıların bilgiye erişimlerini sağlamak ve bu adımı kolaylaştırmak adına kütüphane dermesinde o an bulunmayan kitapların, tezlerin, makalelerin, süreli yayınların vb. materyallerin diğer kütüphanelerle yapılmış olan iş birlikleri çerçevesinde dermesinde bulunduran kütüphaneler ya da bilgi merkezleri vb. kurumlardan sağlanarak kullanıcıya sunulması ya da dermeye katılması olarak tanımlanabilir.

Kullanıcıların ihtiyaçları doğrultusunda; hizmetlerinin geliştirilmesi ve bilgiye erişimin kolaylaştırılması misyonu ile ortaya çıkan bu hizmet, özellikle üniversite kütüphaneleri açısından önemlidir. Bu hizmetin ülke genelinde uygulanmasının temeli, Devlet Planlama Teşkilatı'nın 2006 yılında hazırladığı eylem planındaki Ulusal Toplu Katalog (TO-KAT) projesidir. Bu sistem, farklı otomasyon sistemi kullanan kütüphanelerin dermesinin tek bir ara yüzden taranmasını sağlar. Daha sonrasında ANKOS (Anadolu Üniversite Kütüphaneleri Konsorsiyumu) İş Birliği Araştırma Grubu tarafından 2008 yılında geliştirilen ve kullanıma sunulan KİTS (Kütüphaneler Arası İş Birliği Takip Sistemi), kaynak paylaşımı konusunda ülke genelinde atılmış en önemli adımdır. ULAKBİM tarafından 2011 yılında kullanıma sunulan TÜBESS, ülkemizdeki araştırmacıların akademik bilgi ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla Ulusal Toplu Katalog (TO-KAT) üzerinden bilgi merkezleri/kurumlar arasında fotokopi ya da ödünç verme yoluyla kaynak paylaşımını mümkün kılan bir "Ulusal Belge Sağlama Ağı" olarak tanımlanmıştır. TO-KAT'a katılmış olan kütüphanelerin yararlandığı bu sistemde kütüphaneler; kullanıcılarından gelen kitap, makale ve kitap bölümü isteği vb. talepleri, diğer üniversitelerden bu iş birliği çerçevesinde sağlamaktadır. YÖK Ulusal Tez Merkezi'nden farklı üniversitelerde yapılmış tam metni indirilemeyen tezlerin basılı ve elektronik versiyonları da TÜBESS üzerinden kütüphaneler arası iş birliği ile sağlanmaktadır (Özarslantürk, 2018: 38-40).

Bu yaşanan gelişmelerin, kütüphanelerin bütçeleri açısından tasarruf sayılabilecek ve gereksiz harcamaların önüne geçebilecek gelişmeler olduğunu söylemek mümkündür. Kullanıcı hizmeti açısından bakıldığında bilgiye erişim hizmetinin kullanıcı yararına gelişimi, kullanıcıların bilgiye erişimdeki engellerin kaldırılması açısından önemlidir.

1.4.2.6. Rezerv Yayınlar Hizmeti

Rezerv yayınlarının amacı; eğitmenlerin hazırlamış olduğu ya da derste kullanmış olduğu materyallerin, kullanıcıya daha hızlı ulaştırılması için özel ödünç verme ya da kütüphane içinde kullandırma kuralları belirlenerek kütüphane dermesine

alınmasıdır. Rezerv materyaller hem basılı hem de elektronik formatta olabilir. Rezerv yayınların kullandırılmasında dikkat edilmesi gereken en önemli husus telif haklarıdır.

Rezerv koleksiyonuna eklenebilecek materyal türleri telif haklarını ihlal etmeyecek şekillerde ya da bölümlerde şu şekildedir:

- i. Kütüphanenin sahip olduğu yayınlar,
- ii. Sınav soru kitapları,
- iii. Öğretmenin kendi koleksiyonundan materyaller,
- iv. Problem çözümüne ilişkin kitaplar,
- v. Kitaplardan bölümler,
- vi. Ders notları,
- vii. Makaleler,
- viii. Öğrenci ödevleri (öğrenci ve öğretmen onayı ile),
- ix. Derste kullanılan yardımcı görsel-işitsel materyaller (CD, DVD vb.),
- x. Öğretmen tarafından hazırlanan ve derste kullanılan/kullandırılacak ders özetleri ve notları, testler, sunumlar vb.,
- xi. Herhangi bir kitaptan, gazeteden ya da periyodik (sürekli) yayından harita, resim, grafik, tablo vb. materyallerdir.

Rezerv yayınlar, üniversite kütüphanelerinin en sık kullanılan edilen bölümlerinden biridir. Özellikle sınav dönemlerinde yoğun kullanımı olan rezerv kaynakların, dersi alan tüm öğrencilerin yararlanabilmesi için çok sayıda kopyası bulundurulur. Her öğrencinin kullanabilmesi ve kullanımının suiistimal edilmemesi için kısa süreli olarak ödünç verilir.

1.4.2.7. Tek Kişilik (Kareler) ya da Grup Çalışma Odaları

Üniversite kütüphanelerinde bireysel çalışma alanları ve kullanıcıların birlikte çalışabilecekleri grup çalışma alanları bulunur. Bu alanların kullanımı; kütüphane binasında oda ve kareler için ayrılmış alan sayısına ve kullanım yoğunluğuna göre rezervasyon ile belirli saatlerde kullandırılır. Bütün kullanıcılar için kullanımı esas olarak kullanım saatleri belirlenir.

1.4.2.8. Konferans ve Toplantı Salonları

Üniversite kütüphanelerinde; kütüphane hizmetlerinin tanıtımı, oryantasyon, bilgi okuryazarlığı eğitimi, personel toplantıları, yazar çalışmaları vb. durumlarda kullanılan salonlar bulunmaktadır. Bu salonlar, önceden rezervasyon ile belirli saatlerde ve saat aralıklarında kullanılır.

1.4.2.9. Tarayıcı Hizmeti

Araştırmacıların fotokopi, kopyalama vb. işlerini yapabildikleri tarayıcılar bulunmaktadır. Bu tarayıcılar telif haklarına uygun olarak ‘‘5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu’’⁴ çerçevesinde kullanılabilir. Eğitim öğretim amacına uygun olması, adil ve dürüst kullanım doğrultusunda; 1 yayının %10’u veya bir bölümü, 1 derginin 1 sayısından 1 makale olarak alınabilir. Bu kopyalama işleminin telif hakkı sahibinin çıkarlarına zarar vermeden yapılması gerekir.

1.4.2.10 Bilgisayar Kullanımı ve Kablosuz (Wireless) İnternet Erişimi

Üniversite kütüphanelerinde kullanıcıların araştırma yapabilmeleri için tarama bilgisayarları bulunur. Bu bilgisayarlar öğrenciler kendi kullanıcı adı ve şifreleri ile giriş yapabilir. Genel kullanıma (şifresiz) açık fakat sadece araştırma için sınırlandırılmış bilgisayarlar da bulunmaktadır. Ayrıca misafir kullanıcılar için misafir bilgisayarları bulundurulur. Kaynak tarama ve araştırma imkânının yanı sıra kullanıcılar için kütüphane içinde kablosuz ağ imkânı bulunur.

⁴http://www.telifhaklari.gov.tr/resources/uploads/2014/11/19/2014_11_19_741448.pdf (Erişim Tarihi: 16.10.2018)

1.4.3. Teknoloji Tabanlı Hizmetler

Önce bilgisayarların daha sonra da internetin günlük hayatta önemli yer tutması sonucunda bütün hizmetlerde teknolojik altyapı geliştirmeleri ve değişimler olmuştur ve olmaya devam edecektir. Bu gelişmelerden kullanıcılarına araştırma ve bilgi hizmeti veren kütüphaneler de etkilenmiştir.

Kütüphaneler, vermekte oldukları hizmetleri günümüz bilgi çağına uygun olarak revize etmektedir. Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler çok hızlı olmakta, üniversite kütüphaneleri bu hizmetlere adapte olabilmek için firmalar aracılığı ile kurum içi eğitimler verilmektedir.

İlerleyen teknoloji, fiziksel ortamda verilen hizmetleri yavaş yavaş elektronik ortama taşımaktadır. Kütüphanelerde kullanılan kart kataloglarından günümüzde tarama ve katalog ara yüzlerine (OPAC) geçiş, bu konuda verilebilecek en belirgin örneklerden biri olacaktır. Bu ilerlemeler, verilmekte olan hizmetleri zaman ve mekân sınırı olmadan kullanıcıya sunulması adına önemli gelişmelerdir.

1.4.3.1. Kütüphane Otomasyonu

Kütüphane otomasyonu; kütüphanedeki basılı ya da elektronik materyallerin ödünç-iade işlemleri, üyelik işlemleri, satın alma, derme yönetimi, çevrimiçi katalog (OPAC) dahil neredeyse tüm kütüphane işlemlerinin yürütüldüğü yazılımlardır.

Bu yazılımlar sadece temel ödünç hizmetleri için alınabileceği gibi, satın alma ve katalog kayıtları gibi işlemler için de entegre modüllerin aynı sisteme eklenerek paket halinde de alınması mümkündür.

1.4.3.2. Web Hizmetleri

Kütüphaneler, web sayfaları üzerinden kullanıcılarına kütüphane ve kütüphane hizmetleri ile ilgili bilgileri verir. Kütüphane web sayfalarında kullanıcılar için;

- i. Kütüphane kullanım koşulları,
- ii. Katalog tarama,
- iii. Elektronik kaynak erişimi,

- iv. Kaynak kullanım kılavuzları,
- v. Sayısallaştırılmış derme erişimi,
- vi. Kütüphane iletişim araçları,
- vii. Çevrimiçi danışma hizmeti,
- viii. Yayın istek, sağlama, kütüphaneler arası istek vb. belge ve formlar,
- ix. Sergi, etkinlik vb. duyuruları,
- x. Sıkça sorulan sorular (SSS) bölümü,
- xi. Kütüphane kat planları ve yönlendirmeler,
- xii. Personel ve bölümler ile ilgili bilgiler,
- xiii. Kütüphane hesabı için giriş, şifre yenileme vb. yönlendirmeleri,
- xiv. Kampüs dışı bağlantı ayarları için kılavuz vb.
- xv. Dermeye yeni eklenen materyal duyuruları,
- xvi. Çalışma saatleri vb.

İçerikler paylaşılır. Kütüphane web sayfasında bulunması gereken ortak özellikler ve içerikleri Burke, (2013: 155) şu şekilde toparlamıştır:

- i. Kütüphane kullanıcılarına katalog tarama dışında giriş yapabilecekleri bir kullanıcı hesabı ve ödünç işlemi yapılan materyallerin süre uzatımı, ayırtması gibi işlemleri yapabilmesini sağlaması.
- ii. Abone olunan veri tabanlarına erişimin daha kolay ve anlaşılır bir şekilde sunulması için ‘veri tabanları’ gibi sekmelerin bulunması ve bu sayfalarda veri tabanlarının konu, yayıncı ve tür gibi özelliklere göre sıralanması imkânına sahip olması.
- iii. Kütüphane kullanıcılarının sadece kütüphane içinde erişebileceği materyaller için kütüphane dışından da erişim sağlanabilmesi adına vekil (proxy) sunucu yapılandırma yönergesi bulundurmalı.
- iv. Vermekte olduğu kütüphane hizmetlerinin içeriği ile alakalı kılavuzlar ve gerektiğinde çevrimiçi (online) eğitim verilebilecek bir altyapıya sahip olmalı. Bu imkân sayesinde kullanıcı kütüphane dışındayken de kütüphane ile iletişim kurabilir ve sorularına yanıt alabilir. Aynı zamanda

‘canlı destek’ gibi anlık mesaj platformları üzerinden de kullanıcılarla iletişim kurulabilir.

- v. Kütüphane ile ilgili serbest paylaşımların, görüş ve fikir beyanlarının iletilebildiği içerik platformları bulundurmalı.

Kütüphane web sayfaları, ayrıca mobil cihazlarda görüntülenebilmeli yani web sayfalarının masaüstü sürümlerinin yanında mobil cihaz işletim sistemlerine uygun mobil sürümlerinin de olması gerekir.

Üniversite kütüphaneleri, kullanıcıya sunmakta olduğu ya da yeni hizmetlerini; kütüphane web sayfası, bağlı oldukları kurum web sayfaları, iş birliği yaptığı kurumların web sayfası aracılığı ile kullanıcıya duyurmaya çalışır. Kütüphane içinde ve dışında dağıtılabilecek ya da asılabilecek broşürler, ilanlar vb. bastırabilir. Hizmetlerin tanıtımı ile ilgili toplantılar düzenleyebilir. Aynı zamanda e-posta, web formları, kısa mesaj (SMS), video konferans ve whatsapp vb. araçlarla kullanıcılarına ulaşmaya çalışır.

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE’DE ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNİN GECE HİZMETİ VERMESİNİN KULLANICI MEMNUNİYETİ AÇISINDAN ÖNEMİ

1.5. Kütüphane Hizmetlerinin Kullanıcı İhtiyaçları Doğrultusunda Geliştirilmesi

1.5.1. Hizmet Kavramı

1700’lü yıllardan günümüze teknikleri ve sistematığı incelenmekte aynı zamanda geliştirilmekte olan hizmet kavramı, insanların beraber yaşamaları sonucunda doğal olarak ortaya çıkan ve insan yaşamının her alanında farklı biçimlerde var olan bir kavramdır. Hizmetin tanımı ile ilgili literatür taraması yapılırken birbirine yakın tanımlar olduğu görülmektedir.

Hizmetin tanımını Türk Dil Kurumu; ‘‘Gereksinimleri karşılama ve üretildiği anda tüketilme özelliklerine sahip her türlü etkinlik’’⁵ şeklinde yapmıştır.

Alfred Marshall, (1842-1924) hizmeti; yaratıldığı (ortaya çıktığı) anda varlık bulan mallar olarak ifade etmiştir.

Hizmet; bir taraftan diğer tarafa sunulan, üretimi fiziksel bir ürünün ortaya çıkarılmasına bağlı olan ya da olmayan, karşılığı maddi olmayan, sonucunda sahiplik ya da mülkiyet gerektirmeyen işler ve yararlardır (Tek, 1997: 394).

Hizmet kavramı; bir tarafın diğer tarafa sunmakta olduğu soyut iş ve faaliyetlerden oluşan, bir sahiplik gerektirmeyen ve sunulduktan sonra da bir sahiplikle sonuçlanmayan ürün çeşidi olarak tanımlanabilir (Kotler, 2001: 291).

Hizmetin tanımları görüleceği üzere birbirine yakın biçimlerde dir. Hizmetlerin genelde maddi değil de manevi tatmin ya da doyum olduğunu söyleyebiliriz. Hizmetler

⁵ http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bilimsanat&view=bilimsanat (Erişim Tarihi: 04.12.2018)

insan hayatının vazgeçilmez bir parçasıdır. Hizmet kavramının oluşabilmesi için iki temel unsurun olması gerekmektedir. Bunlardan biri ve en temel unsuru olan insan, diğeri de hizmetin verilmesini sağlayan araç-gereçlerdir. Hizmetin türlerini Karahan, (2000: 24-25) dört başlıkta aşağıdaki şekilde toplamıştır:

- i. Dağıtıcı hizmetleri,
- ii. Üretici hizmetleri (mal üretene hizmet sunan alanlar),
- iii. Sosyal hizmetler (kişilere toplu olarak sunulan hizmetler),
- iv. Kişisel hizmetler (kişilere özel hizmetler)

Hizmetin özellikleri:

- i. Soyutluk: Elle tutulamaz, görülemez, bir ölçü ile ifade edilemez olması.
- ii. Eş zamanlı üretim ve tüketim: Hizmet ile hizmetin verildiği tarafın eş zamanlı olarak hizmetin verilmesi ve alınması sürecinde birlikte bulunmasıdır. Örneğin, ulaşım hizmeti verilirken kaptanın ve yolcunun aynı anda hizmetin parçası olması.
- iii. Heterojen yapı: Verilen hizmet sunulan kişiye, zamana ve hizmeti sunan kişiye göre her zaman değişkenlik gösterebilir. Çünkü hizmetin benzerleri olabilir. Hizmeti alan kişi de bunu daha önce almış olduğu hizmetlerle karşılaştırabilir ve buna göre bir seçim yapar. Hizmetin başarısı bir anlamda benzer hizmetleri verenler arasından tercih edilebilirliktir. Ve aynı zamanda müşteriden müşteriye de değişkenlik gösterir. Örnek olarak toplu taşıma olarak dolmuş ya da halk otobüsünün tercih edilebilirliği, müşteriden müşteriye ve hizmetin verildiği bölgeye göre değişiklik göstermesi.
- iv. Değişken talep: Verilmekte olan hizmete gelen talep değişken ve görelidir. Ve bu talep aylar, yıllar ya da sadece birkaç saat içinde de değişkenlik gösterebilir. Talep dalgalanması, hizmetin kapasitesinin belirlenmesini, performansının ve verimliliğinin ölçülmesini zorlaştırmaktadır. Örneğin normal saatlerde günlük ziyaretçi sayısı 300+ olan bir sergide, hava

şartlarının ya da trafiğin durumu vb. etkenlerin ziyaretçi sayısını olumsuz etkilemesi.

- v. Emek ve ilişki-yoğunluk: Hizmette kalite ve performans insana bağlıdır. Hizmette olan eksiklikler araç-gereçlerle değil de hizmet içi verilen eğitimlerle giderilir. Bu eğitimler sonrasında performans ve kalite birlikte yükselir. Hizmetin temel unsuru, insandır (Sayım ve Aydın, 2011: 245-251).

Neredeyse bütün sektörlerde verilmekte olan hizmetler, günümüz şartlarında kullanıcı talebi ve memnuniyetinin artırılması amacıyla geliştirilmekte ya da değiştirilmektedir. Bu geliştirme ve değişimler aynı zamanda hizmeti veren kurumun kalitesini ve tercih edilebilirliğini önemli ölçüde etkilemektedir.

1.5.2. Hizmetin Geliştirilmesi

Hızla gelişen dünya ve beraberindeki değişim rüzgârı, insan hayatını neredeyse her konuda etkilemektedir. Teknolojik gelişmeler ile yenilenen ve değişen ihtiyaçların öncelik sırası, günümüz durum ve şartlarına göre şekillenmektedir. Hizmet sektörü de bu değişimin en fazla olduğu alanlardan biridir. Verilmekte olan bir hizmetin biçimi ya da niteliği, gelişmelere ayak uydurmak adına yeniden düzenlenmektedir. Hizmet geliştirme genel anlamda; kurum, organizasyon ya da kuruluşların sahip oldukları imkânlar doğrultusunda hedef kitlesinin ihtiyaç ve taleplerini yeniden değerlendirmeye alarak, vermiş oldukları hizmetleri yenilemesi, geliştirmesi ya da değiştirmesi olarak tanımlanabilir.

Hizmetin geliştirilmesi ya da yeniden yapılandırılması için; verilmekte olan mevcut hizmetin durumu, ne düzeyde fayda sağladığı, kullanıcının ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığı, yeni hizmet ya da hizmet geliştirmeye talebin ne kadar olduğu gibi durumların değerlendirilmesi gerekir.

Bu değerlendirmeler için genellikle istatistik alma, birebir görüşmeler ve anket araştırma yöntemleri uygulanır. Bu yöntemler uygulandıktan sonra ortaya çıkan verilere göre hizmetin geliştirilip geliştirilmeyeceğine karar verilir. Eğer hizmet

geliştirilecekse de ne tür bir politika ve planlama yapılacağına dair öngörü elde edilmiş olur.

Var olan hizmetin geliştirilme fikri, kalitenin artırılması ya da yükseltilmesi anlamına gelir. Sanayi devrinden günümüze olan süreçte ortaya çıkan seri üretim mekanizması, kullanıcıların üretim, tüketim ve hizmet anlayışını da değiştirmiştir. Tüketim toplumu haline gelen bir toplum ve bu toplumun gereksinimlerine karşılık vermeyi amaçlayan örgütler, daha fazla ürün ve hizmet üretimi yapma zorunluluğuna girmiştir. Bu zorunluluk, örgütlerin yönetim ve hizmet anlayışlarında değişimi ve yeniliği gerektirmiştir (Yılmaz, 2011: 258).

Hizmetin geliştirilmesi kavramının aynı zamanda hizmet kalitesi kavramı ile de ilişkisi bulunmaktadır. Çünkü verilmekte olan bir hizmetin daha iyi şartlarda verilmek için yenilenmesi ya da değiştirilmesi, hizmet kalitesinin arttırılmak istendiği anlamına gelecektir. Hizmet kalitesi hem hizmeti veren taraf hem de alan taraf açısından değerlendirilmesi gerekir. Hizmet kalitesi disiplinler arası bir nitelik taşır. Hizmetin kalitesini Altman ve Marilyn (1995: 45), “Verilen hizmet düzeyinin müşterinin beklentisinin ne oranda karşılandığının bir ölçüsüdür” şeklinde ifade etmiştir. Benzer bir tanım olarak Odabaşı (2000: 93), hizmet kalitesini; “müşteri beklentilerini karşılamak için üstün ya da mükemmel hizmetin verilmesi” olarak tanımlamıştır.

“Hizmet işletmelerinde, kaliteyi belirleyen müşteridir” (Yumuşak, 2006: 28). Müşterinin beklentisi karşılanıyorsa müşteri tatmin olmuştur. Dolayısı ile hizmet kalitelidir ya da amacına ulaşmıştır sonucu çıkarılabilir.

Hizmet, kalite ve hizmet geliştirilmesi kavramları bir sonraki bölümde kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesi özelinde ele alınacaktır.

1.6. Kütüphane Hizmetlerinin Geliştirilmesi

Kütüphanelerin; bilgi teknolojilerinin günlük hayatta önemli bir yer edinmesi ve kullanıcı ihtiyaçlarının yeniden şekillenmesi sonucunda vermiş oldukları hizmetleri bu gelişmelere paralel olarak geliştirmeleri ya da değiştirmeleri kaçınılmazdır. ‘‘Bilgi merkezleri, hizmet üreten örgütler oldukları için, ürün ve hizmet üreten örgütlerde olduğu gibi, müşteri (kullanıcı) memnuniyeti, faaliyetlerde süreklilik, verimlilik, etkinlik ve kalite ön plana çıkmaktadır’’ (Yılmaz, 2011: 261). Bu tanım, kütüphanelerin sadece kitap dermesi barındıran kurumlar olarak anılmasının yetersiz olacağını göstermektedir.

Hizmet geliştirme kavramını kütüphaneler özelinde açıklamak gerekirse; kütüphanelerin, verilmekte olan kütüphane hizmetlerini kullanıcılarına yeni imkânlar sunabilmesi, ihtiyaç ve isteklerine günün imkân ve teknolojilerini kullanarak karşılık verebilmesi amacıyla yeniden değerlendirmeye almasıdır. Sağlamakta olduğu bilgiye erişim hizmeti dışında sosyo-kültürel anlamda tanınan bir merkez ve eğitim alanında yardımcı konumda olması işlevini geliştirerek faaliyetlerine yeni kalemler eklemesi, değiştirmesi ya da bu hizmet kalemlerini geliştirmesi kütüphane hizmetlerinin geliştirmesi kavramını açıklamaya yardımcı olur.

Üniversite kütüphaneleri, hizmetlerini üniversitenin eğitim-öğretim politikasıyla paralel olarak geliştirmesi gerekir. Elbette ki bu geliştirmeler belirli imkânlar dahilinde yapılabilecektir. Bu geliştirmeler için öncelikle incelenmesi gereken, kurumların üniversite kütüphanelerine göstermekte olduğu önem ve yaklaşımdır. Örneğin, kamu üniversitelerinde kütüphanenin bütçesi yani geliri tamamen üniversitenin kütüphaneye ayırmış olduğu bütçeden karşılanır. Üniversite tarafından kütüphaneye ayrılacak bütçe, üniversiteye ayrılan toplam bütçe içerisinde üniversite rektörü inisiyatifi ile belirlenir (Odabaş, 2011: 323). Anlaşılacağı üzere kütüphanelerine önem veren kamu üniversiteleri bütçe planlamasını buna göre tayin edebilmektedir. Kütüphaneye ayrılan bütçe konusunda bir standart olmaması nedeniyle üniversite kütüphaneleri arasında kalite ve hizmet farkı olduğu görülmektedir.

Vakıf üniversiteleri daha özel bir bütçe yapısına sahiptir. Buradaki uygulamada vakıf üniversiteleri her yıl kütüphaneye belirli bir bütçe ayırır, ihtiyaç durumunda o bütçe ilave ya da fon alabilir. Kütüphaneye verilen önem, üniversitenin mütevelli heyetinin kütüphaneye yaklaşımı doğrultusunda kütüphaneye ayırmış olduğu bütçenin ile verilen kütüphane hizmetlerinden anlaşılabilir. Vakıf üniversiteleri özel yapıları ve ticari kaygı taşımaları sebebi ile kütüphanelerini geliştirme konusunda biraz daha ön plana çıkmaya başlamıştır. Gerek kütüphane binaları gerekse personel seçimi konusunda kütüphane yöneticilerinin görüşü alınmakta ve kütüphanecilik alanında yetişen personel seçimi yapılmaktadır. Kütüphane kullanıcılarının aynı zamanda yabancı öğrencilerden oluşması, kullanılan veri tabanlarının çoğunun yabancı dil altyapısına sahip olması vb. sebepler ile yabancı dil bilen personel bulundurma yaklaşımı bu konuda önemli ve gerekli bir adımdır.

Üniversite bütçeleri ve kütüphane bütçelerinin durumu ile ilgili 2014 yılında YÖK'e sunulan raporda, 104 kamu üniversitesinden bütçesi 1.000.000'un üzerinde olan sadece 17 üniversitenin olduğu, üniversitelerde kişi başına düşen yayın alım bütçesi 1,88TL ile 774,19TL arasında olduğu belirtilmiştir. Buradaki farkların kütüphane bütçelerinin bir standardı olmaması sebebi ile olduğu ve bunun kaliteyi etkilediğini belirtilen sayı ve oranlardan görebilmek mümkündür. Ayrıca vakıf üniversiteleri yayın alım bütçelerini açıklamadıkları dolayısıyla bu konu ile ilgili karşılaştırma ve bilgi edinilemediği belirtilmektedir. Dünya'daki üniversitelerin bütçelerinin kütüphane yayın alım bütçesine oranının ortalama %3-4 olduğu, gelişmiş ülkelerle kıyaslandığında aradaki farkın yüksek olduğu ve bu konu ile ilgili çözüm önerilerinden bahsedilmiştir (Akbaytürk-Çanak ve v.d., 2015).

Kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesi için öncelikle mevcut kaynakların durumu ve değerlendirilmesi, ayrılan bütçenin yeterliliği, kurum ve yönetim politikasından sonra kullanıcı talepleri gelmektedir.

“Geleneksel kütüphane sisteminde üretilen hizmetler ile dijital çağ kütüphane sisteminde üretilen hizmetlerin amaçları açısından bir farkı bulunmamaktadır. Ancak kütüphaneler, ‘bilgi kaynaklarını toplayıp hizmete sunmak’ olarak özetleyebileceğimiz en temel amacını hakıyla gerçekleştirebilmek için yaratıcı uygulama arayışlarına girmekte ve hizmet yelpazelerini genişletmektedir” (Karagözoğlu-Aslıyüksek, 2015: 29).

Kütüphanelerin hizmet geliştirme politikaları; bina, bütçe, derme, kullanıcı ve personel unsurları çerçevesinde şekillenmektedir.

Gelişen teknolojinin hızı göz önüne alındığında; süregelen alışkanlıkların ve ihtiyaçların da değiştiğinden söz etmek mümkündür. Kâr amacı güden ya da gütmeyen hizmet sektörü kuruluşları, hizmetlerine bu değişimlere uygun eklemeler ya da geliştirmeler yapmaktadır. Kâr amacı gütmeyen kurumlardan olan kütüphaneler de kullanıcılarından gelen talepleri kütüphanenin işlevleri paralelinde değerlendirmekte ve uygun şartlar oluşması durumunda uygulanabilirliği olan talepleri hizmet kalemlerine eklemektedir.

Kütüphanelerin yapacakları hizmet geliştirmeleri hem kullanıcı memnuniyeti ve verilen hizmetin verimliliğinin yükselmesi hem de sahip olduğu amaç ve işlevler çerçevesinde hizmet kalitesinin artması anlamına gelecektir. Kütüphaneler ve bilgi merkezlerinde hizmet geliştirmenin nasıl olması gerektiğini Önal (1997: 117), aşağıdaki aşamalarda açıklamıştır:

- a. Binanın, amaçlarına uygun olarak kullanılması ya da yeniden düzenlenmesi,
- b. Kullanıcı taleplerine ya da gereksinimlerine yanıt verebilecek bir sistemin olması,
- c. Var olan kaynakların verimli bir biçimde kullanılması ve ekonomik durumun gözetilmesi,
- d. Kullanıcıların kütüphanedeki temel gereksinimlerinden olan bilgi hizmetinin karşılanması,
- e. Ortaya çıkabilecek sorunların tespit edilmesi ve bu sorunlar ile ilgili hangi yolların izleneceğine dair önerilerin belirlenmesi,
- f. Verilen hizmetin sürekli olarak izlenmesi ve kalite politikasına uyumunun gözetilmesi,
- g. Hizmetin pratik, zamanında ve doğru bir şekilde sunuluyor olduğuna emin olunması,
- h. Bu hizmet geliştirmenin aynı zamanda başarıya yatırım olduğunun bilincinde hareket edilmesi,

- i. Süreklilik sağlanması adına yapılacak planlamanın eksileri ve artılarının önceden belirlenmesi,
- j. Durum ve şartlar gözetilerek yeni hizmetlerin geliştirilmesi için; hizmetin tasarlanması, uygulanması için pilot uygulamaların yapılması ve en son olarak kullanıcı hizmetine sunulması.

Yukarıdaki maddelerden anlaşılacağı üzere, hizmet geliştirmesinin aynı zamanda kalite kavramı ile de ilişkisi bulunmaktadır. Hizmet geliştirmesi yapılacaksa, yapılmak istenen geliştirme aşamalarının planlanmış olması gerekir. Planlı bir hizmet geliştirme, aşamalar esnasında gözden geçirme olanağı sağlar. Kurum ve kullanıcı açısından dengeli bir yaklaşım gözetilmesi, geliştirilen hizmetin verimliliğini ortaya koyacaktır.

1.6.1. Üniversite Kütüphanesinde Kullanıcı Gereksinimleri

Üniversite kütüphanesinde kütüphane hizmetleri genellikle kullanıcıların bilgi arama davranışı ve bilgi gereksinimini karşılamak üzerinedir. Kütüphanelerin asıl işlevi kullanıcı ile bilgiyi buluşturmak ve aradaki engelleri kaldırmak olsa da kullanıcı türüne göre gereksinim ve beklentiler değişebilmektedir. Örneğin, öğretim üyesi ve lisans öğrencisinin kütüphaneden beklentisinin tam olarak aynı olması beklenemez.

Bir pazarlama kavramı olan gereksinim, kütüphaneler özelinde farklı açılardan incelenebilir. Gereksinimlerin arz ve talep ilişkisi içinde olmasından ziyade öncelikle objektif olması gerekir. Karmaşık bir kavram olarak karşımıza çıkan gereksinim, bazen kullanıcının farkında olmadığı fakat aslında gerek duyduğu bir şey ya da durum da olabilir. Bu gereksinimler bazen içgüdüsel olduğu için ifade edilemeyebilir. Bu sebeple kütüphanelerin hizmet geliştirmeleri sadece arz-talep ilişkisi ile sınırlı kalmamalı, belirlenebilir gereksinimler doğrultusunda olmalıdır (Karakas, 1999: 58-59).

Üniversite kütüphanelerinin amaçları kullanıcı tatminini maksimum seviyeye çıkarmak, harcanan zamanı ve maliyeti ise minimuma indirmektir. Bu bağlamda üniversite kütüphanelerinin, kullanıcılarının neye gereksinim duyduğuna dair

çıkarımlarda bulunabilmek için elle tutulur verilere sahip olması gerekir. Kullanıcının yani müşterinin neye gereksinim duyduğunu belirlemek için kullanıcılardan geri dönüş almak ve bu geri dönüşleri değerlendirebilmek, üniversite kütüphanesi için zaman, mekân, kalite, verimlilik ve sürdürülebilirlik açısından önemli bir kazanım sağlayacaktır.

1.6.2. Derme Merkezli Kütüphane Anlayışından Kullanıcı Merkezli Kütüphane Anlayışına Geçiş

Kütüphanelerin zaman ve teknoloji etkisiyle yaşadığı değişimi bir örnekle açıklamak gerekirse; söylenen bir sözün kil tabletlere yazılması ile günümüzde dokunmatik ekranlara yazılması, kopyalanması, iletilmesi ve kullanılması arasındaki farkı gösterebiliriz. Bu farkın oluşmasının sebebi; günümüz bilgi depolama, iletme, kullandırma ve hizmete sunma teknolojisinin kullanıcı ihtiyaçlarını merkeze alan hizmet anlayışından kaynaklandığı söylenebilir.

Kütüphaneler, önceki dönemlerde kaynak ve materyallerin mekâna sığdırılması için kütüphane mekânlarını dermenin durumuna göre düzenlenmekteydi. Teknolojik gelişmeler, verimli mekân yönetimi ve kullanıcı merkezli anlayış birleşince, kütüphane binaları da bu anlayış çerçevesinde inşa edilmekte ya da binalar yeniden düzenlenmektedir.

Geçmişteki kütüphane binaları kullanıcıların sadece bilgi ihtiyaçlarını gidermesi amacıyla düzenlenirken, günümüzdeki yaklaşım yerini kütüphanelerin sadece bilgi ihtiyaçlarını gidermesinin yanında günlük biyolojik ve psikolojik ihtiyaçlarını da karşılayabilecek nitelikte olması anlayışına bırakmıştır. Bu durum; daha etkin mekân kullanımı sağlamak ve kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden duyduğu memnuniyeti arttırmaktadır.

Bilgi teknolojileri, kütüphaneleri yapısal, yönetsel ve işlevsel olarak müthiş bir değişimin içine almıştır. Kurulgan (2013: 475), yapmış olduğu araştırmalarda kütüphanelerin literatürdeki kavramsal olarak değişimini ve yeni adlandırılış biçimlerinin ‘’sanal kütüphane (virtual libraries), dijital (sayısal) kütüphane (digital

libraries), elektronik kütüphane (electronic libraries), duvarsız kütüphane (libraries without walls), kâğıtsız kütüphane (paperless libraries), kablolu kütüphane (wired-up libraries), esnek kütüphane (diffuse libraries), masaüstü kütüphane (desktop libraries), çevrimiçi kütüphane (online libraries) ve bilgi otoyolu (information superhighway)’’ şeklinde olduğunu ifade etmiştir. Bu ifadeler, kütüphane ve bilgi merkezlerinin yaşamakta olduğu değişimdeki teknolojik etkiyi açıkça göstermektedir.

Basılı bilgi kaynaklarının elektronik ortama aktarılması, yeni üretilen araştırmaların çoğunlukla elektronik ortamda yayımlanması, kütüphane hizmetlerinin çevrimiçi (online) olarak verilebilmesi ve bilgi hizmetlerinin artık çevrimiçi ortamda alınması sonucunda kesintisiz (7/24) olarak verilmeye başlayan kütüphane/bilgi hizmeti kavramı ortaya çıkmıştır.

Teknolojik gelişmelerin üniversite kütüphanelerine olan etkisi ile ilgili yapmış olduğu araştırmada Kohl (2006: 117-118); üniversitelerde kütüphanelerin kampüslerin merkezinde olmasına rağmen kütüphanenin tam olarak nerede olduğunu bilmenin giderek zorlaştığını, kütüphanelerin artık sadece mekân olarak değerlendirmenin doğru olmayacağını, gelişen bilgi teknolojilerinin kütüphane içeriği ve hizmetleri doğrusunda ele alınması gerektiğini belirtmiştir. Kütüphanelerdeki teknolojik gelişmelerin, kullanıcıların bilgiye erişimdeki mekân sınırlamasını ortadan kaldırdığını belirlemiştir.

Bu gelişmeler özellikle üniversite kütüphanelerinde yeni bir yönetim ve yapılanma anlayışı olarak kabul edilebilecek ‘‘Kullanıcı Merkezli Kütüphane’’ kavramının ortaya çıkmasını sağlamıştır.

1.6.3. Kullanıcı Merkezli Kütüphane

Kütüphaneler kâr amacı gütmeyen kurumlar olsa da günümüz şartları ve gereklilikleri göz önünde bulundurulduğunda kütüphane hizmetlerinin kâr amacı güden kuruluşların hizmet verme yöntemleriyle paralel biçimde işlemeye başladığını söylemek mümkündür. Kütüphane hizmetlerinin mali bir beklenti kaygısı yoktur. Fakat kütüphane hizmetlerinin hazırlama ve sunum aşamaları, kâr amacı güden

kuruluşların kullanıcı merkezli anlayışıyla verdikleri hizmetlerle benzerdir. Çünkü, her sektörde olduğu gibi kütüphanelerde de bu yaklaşımın temel dayanağını kullanıcı memnuniyeti ve hizmet kalitesi kavramları oluşturmaktadır. Kütüphane hizmetlerinin diğer sektörlerden ayrılan özelliği, mali bir beklenti ve sonuç yerine bilimsel ve sosyal fayda amacı gütmesidir.

Değişen dünyada, akademik kütüphane kullanıcılarının bilgi hizmeti ve kütüphane hizmetleri konusundaki beklenti ve tutumları, bir önceki jenerasyona kıyasla sürekli değişmektedir. Web hizmetlerinin daha ön plana çıkmış olması ve yeni neslin teknolojik döneme doğmuş olması, bilgi hizmetlerinin karşılanması konusundaki değişimi kaçınılmaz kılmıştır. Harley, Dreger ve Knobloch (2001: 23), öğrencilerin teknolojik ve iletişim dünyasındaki hızlı değişimlere maruz kaldığını, bu tarz değişimlerin ve yeniliklerin hayatlarının her alanında olması konusunda bir beklentiye girdiklerinden bahsetmiştir. Öğrencilerin akademik ortamdaki tutumu ve beklentisi değişmiş, aynı zamanda akademik kütüphanelerden ve kütüphanecilerden beklentisi de bu değişim doğrultusundadır. Akademik kütüphanelerin öğrencilerin bu beklentilerine cevap verebiliyor olması, üniversiteler için dikkate alınması gereken bir durum haline gelmiştir (Harley, Dreger ve Knobloch, 2001: 23). Bilgi teknolojilerindeki değişim rüzgârının kullanıcı beklentilerine etkisi, kullanıcıyı merkeze alan üniversite kütüphanesi anlayışıyla örtüşen bir anlayış ortaya çıkarmıştır. Bu gelişmeler sonucunda üniversite kütüphaneleri, vermekte oldukları hizmetlerini kullanıcı merkezli kütüphane hizmeti anlayışı ile geliştirmeye ya da şekillendirmeye başlamıştır.

Müşteri merkezli bir yapıda, her şeyden önce müşteri ve müşterinin tatmini/memnuniyeti gelir. Kullanıcı merkezli kütüphaneler; tüm kütüphane hizmetlerinin kullanıcıların ihtiyaçları ve memnuniyetinin esas alınarak yeniden düzenlendiği kütüphanelerdir.

Ancak bu yaklaşım ülkemizde henüz istenen düzeyde değildir. Çünkü kütüphaneler; genelde kataloglama gibi teknik hizmetlere daha çok önem vermektedir. Yani kütüphane hizmetleri, kullanıcıların bakış açısı dikkate alınarak değil, klasik kütüphanecilik yaklaşımıyla yani kullanıcıyı kütüphane kurallarına birebir adapte

etme çabası ile verilmektedir (Yılmaz, 2008: 194). Bu yaklaşım, kullanıcı merkezli kütüphane anlayışına ters düşmekte ve kullanıcı memnuniyetini olumsuz etkilemektedir. Üniversite kütüphanelerinde bu durum aynı zamanda üniversitenin akademik başarısını olumsuz yönde etkileyebilecek bir durumdur. Araştırmacılarının ihtiyaçlarına hitap etmeyen akademik kütüphaneler, bilgi hizmeti verme işlevini yerine getiremez. Bu durum; üniversitenin başarısını gösteren akademik çalışma ve yayın sayısını, bünyesinden kaliteli insan kaynağı gücünün çıkmasını, yatırım yaptığı kütüphane hizmetlerinin verimini vb. olumsuz etkileyecektir.

Üniversite kütüphanelerinin değişimi ve hizmetlerin verilme şekilleri de gelişmekte olan teknolojiyi takip etmektedir. Kubat (2017: 134), üniversite kütüphanelerindeki mobil hizmetlerin geleceği ile alakalı yapmış olduğu çalışmada; teknolojik gelişmelerin önceki dönemlerde olan 'içerik kral' yani derme zenginliği kalıbının artık 'müşteri deneyimi kral' yani kullanıcı hizmetlerinin ön plana çıkması ile yer değiştirdiğini belirtmiştir (Kubat, 2017: 134).

Özellikle üniversite kütüphaneleri, akademik başarı ve çalışmaları desteklemek amacıyla kullanıcı merkezli yapıya önem gösterme eğilimindedir. Kullanıcı merkezli kütüphane ilkesinin üniversite kütüphanesinde uygulanabilmesi için öncelikle yapılması gerekenleri şu şekilde sıralanabilir:

- i. Kullanıcının ihtiyaç ve beklentilerini araştırmak, araştırma sonuçlarının ne ifade ettiğini iyi analiz etmek.
- ii. Üniversitenin ve üniversite kütüphanesinin amaçlarının, kullanıcıların beklentisi ve gereksinimleri ile örtüşüyor olduğuna dair güvence almak.
- iii. Kullanıcının gereksinim, beklenti ve ihtiyaçlarının belirlenmesi için üniversite, üniversite kütüphanesi ve kullanıcı arasındaki iletişim kaynaklarının açık olmasını sağlamak.
- iv. Kullanıcı memnuniyetini saptama doğrultusunda hareket edilmesi ve alınan sonuçlara uygun politikalar ve hizmetler üretilmek ya da var olan hizmeti geliştirmek.
- v. Kullanıcı ile iletişimin sürekli ve sistemli olarak sürdürülmesini sağlamak.

vi. Üniversite kütüphanesi (personel, yönetim) ile kullanıcı arasında memnuniyetin sağlanabilmesi için dengeli bir politika ile güvencenin sağlanmak (Merter, 2006: 59).

Kullanıcıların beklentisini, ihtiyaç ve gereksinimlerini belirleyebilmek için ise çeşitli yollar izlenebilir. Bu yolları Yılmaz (2008: 193), şu şekilde toparlamıştır:

- i. Müşteri anketleri,
- ii. Müşterilerle yüz yüze yapılan görüşmeler,
- iii. Telefonla yapılan görüşmeler,
- iv. İnsan davranışları ile ilgili olarak gözlem yapılması,
- v. Odak grup (focus group) görüşmeleri,
- vi. Danışma panelleri oluşturulması,
- vii. E-posta, sosyal medya vb. aracılığı ile iletişime geçilmesi,
- viii. Müşteri şikâyetlerinin dikkate alınması,
- ix. Müşteri / Tüketici derneklerinin raporlarının incelenmesi,
- x. Pazar araştırmaları,
- xi. Kıyaslama (Benchmarking).

Bu yöntemlerin uygulanması, işletmenin yapısına ve türüne göre değişecektir. Uygulanan bu teknikler sonucunda alınan veriler, kullanıcının beklentisi ve gereksinimi belirleme konusunda işletmeye yol gösterici olacaktır.

Bir sonraki bölüm, üniversite kütüphanelerinin hizmet verme biçimlerindeki önemli ve henüz yeni sayılabilecek değişikliklerden biri olan ‘7/24 kütüphane hizmeti verilmesinin, üniversite kütüphaneleri ve kullanıcılar açısından değerlendirilmesi’ konusu olacaktır.

1.7. 7/24 Hizmet Kavramı

7/24 hizmet kavramı: İlk olarak; öncelik ya da aciliyet arz eden insani ihtiyaçlar ve durumların oluşması sonrasında, kurum ve kuruluşların vermekte olduğu hizmetlerin bir kısmı ya da tamamını gündüz mesai saatleri dışında da 7 gün 24 saat (7/24) olarak vermesi şeklinde tanımlanabilir. Gelişen ve hızla değişen dünya, bu gelişim ve değişim paralelinde insan hayatını kolaylaştıran hizmetleri ortaya çıkarmıştır. Hizmet biçimleri ve hizmetlerin sürekliliği konusu, hizmeti veren kurumların o hizmet ile ilgili yetkinliğini ve prestijini belirler. Hizmetin 7/24 olduğu en bilinen sektör, sağlık sektörüdür. Anlaşılacağı üzere, sürekli verilecek olan hizmetin gerekliliği, öncelikle insan hayatını doğrudan etkileyip etkilemediği konusunda olmuştur.

Crary (2013: 8-9), 7/24 kavramının aslında on yıllar öncesinden var olduğunu, sadece sonradan kişisel-sosyal kimliklerin modellenmesi ve detaylanması ile birlikte bilgi ağlarının, piyasaların ve diğer sistemlerin kesintisiz çalışmasına uygun olması için yeniden düzenlendiğinden bahsetmektedir. 7/24 sistemin, insanları bir araya getirdiğini fakat bunun temelinde mekanik performans sistemlerinin olduğunu ve sürdürülebilirliği için insanın gerektiğini ancak gereken insan maliyetinin hesaplanmadığını ifade etmiştir. Önce mekanik sistemler sürekli çalışır hale getirilmiş, daha sonra bu mekanizmaların kontrolü için yine insan gücüne ve varlığına ihtiyaç duyulmuştur. Gün geçtikçe ve şartlar değiştikçe, hizmetlerin verilmesi ve bu hizmetlerin ek olarak normal saatlerin dışında da verilmesi konusunda belirleyici faktör; insani ihtiyaçların, dönem şartları ve duruma göre şekilleniyor olması olmuştur.

Verilen hizmetlerin kesintisiz (7/24) olması fakat normal mesai saatlerindeki işleyişi gibi verimli olmaması, hizmeti veren kurumun hizmet kalitesi açısından olumsuz etkilenmesine neden olacaktır. Kullanıcı beklentisi, hizmet kalitesinin zaman mekân fark etmeksizin aynı seviyede olması yönündedir.

1.7.1. 7/24 Hizmet Kavramı ve Kütüphaneler

Kütüphaneler, gelişen bilgi teknolojileriyle bütünleşerek kitap dermesinin bulunduğu mekânların ötesine geçmiş, birer yaşam merkezi haline gelmiştir. Baysal (1987: 35), bilgi teknolojilerinin kütüphanelere olan etkisini; “Teknolojik gelişmeler, kütüphaneciliğe yeni bir meslek anlayışı, yeni bir yararlandırma kavramı ve yeni örgüt biçimleri getirmiştir. Sınıflandırma araçları, kataloglama kuralları ve yararlandırma yöntemleri, kısacası kütüphanelerin geleneksel yüzü değişirken, kütüphane malzemesi çeşitlenmiştir” şeklinde ifade etmiştir. Kütüphaneler, hizmet verdiği kesimin taleplerini karşılama işlevini yerine getiren ve bu işlevi yerine getirirken kâr amacı gütmeyen kuruluşlardır. Kullanıcıların talepleri ise, günümüz şartlarında hızla şekillenmekte ve çeşitlenmektedir.

Kütüphane ve bilgi merkezlerini Gürdal (1990: 75); “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 merkezlerdir” şeklinde tanımlamıştır. Tanım içinde geçen ifadelerden de anlaşılacağı üzere optimum kullanım ve bilgi akışının kesintisiz olması gibi özellikler; bilgi merkezlerinin sahip olması gereken önemli unsurlardandır ve günümüz şartları ile değerlendirildiğinde teknolojinin henüz günümüzdeki kadar gelişmemiş olduğu bir dönemde yapılmasına rağmen ileriye dönük bir yaklaşım olarak dikkat çekicidir. 1996 yılında IFLA tarafından yayınlanan “Ölçüm Kalitesi: Akademik Kütüphanelerde Performans Ölçümü Uluslararası Rehberi” kitabı içinde yer almıştır. 2007 yılında kitap “Ölçüm Kalitesi: Kütüphanelerde Performans Ölçümü” adıyla tekrar basılmış ve kütüphanelerin açık olduğu saatler ile ilgili konu “kullanıcı istekleri ile karşılaştırıldığında açık olduğu saatler” maddesi ile tekrar ele alınmıştır. (Kakırman-Yıldız, 2010:160-161).

Kütüphanelerde 7/24 hizmet kavramı; özellikle çalışan ve öğrenci kesiminin mesai/egitim saatleri dışında araştırma ve ders çalışma isteği, araştırma dışında sessiz bir mekân ve kitap okuma salonlarının olması, ders/proje çalışmaları için cazibe merkezi olması, ulaşımın kolay olması, yaşam alanlarına yakınlığı vb. sebeplerin sonucunda yeni bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Şu an a kadar bu konuyla

ilgili herhangi bir standart oluşturulmamasına rağmen, bazı üniversite kütüphaneleri kullanıcılarından gelen 7/24 açık kütüphane taleplerine uygulanabilirliği doğrultusunda duyarsız kalmamayı ve kullanıcılarına bu hizmeti mümkün mertebe vermeyi tercih etmektedir.

Kütüphane ve bilgi merkezleri, hizmet verdikleri kullanıcı türüne göre çalışma saatlerini belli günler, dönemler ya da durumlarda esnetebilmektedir. Bu durumlara örnek olarak; insan nüfusunun çok yoğun olduğu şehir ya da bölgelerdeki merkezi konuma sahip kütüphaneler, şehir merkezine uzak fakat kullanıcı mevcudu fazla üniversite kütüphaneleri, halk kütüphaneleri, araştırma kütüphaneleri gösterilebilir.

1.7.2. Üniversite Kütüphanelerinde 7/24 Kütüphane Hizmeti Kavramı

Üniversitelerin kullanıcılarına bilgi hizmetlerini sunduğu mekânlar olan üniversite kütüphaneleri; özellikle öğrenci mevcudunun yoğun olduğu merkezi konuma sahip üniversiteler ya da merkeze uzak kampüsü bulunan üniversiteler eğitim-öğretimi desteklemek adına çalışma saatlerinde değişiklikler yapmaktadır. Çalışma saatlerindeki değişiklikler kullanıcıların ihtiyaçlarına göre belirli süreli ya da sürekli olabilmektedir.

7/24 kütüphane hizmeti konusunda şu an uygulanan bir standart olmadığı için bu hizmetin 5 farklı şekilde uygulandığını söyleyebiliriz. Bunlar:

- i. Üniversite kütüphanelerinin sadece kütüphane binasını yani okuma salonu, ders çalışma alanı vb. alanları 7/24 olarak kullanıcıya açtıkları, kütüphanecilik hizmetlerinin (kullanıcı hizmetleri) tam olarak verilmediği kütüphaneler,
- ii. 5/24 yani hafta içi günlerde kütüphane hizmetlerinin verildiği ya da mesai saatleri dışında sadece mekân olarak açık olan kütüphaneler, (bu sistem sadece gerekli görülen vize, final ya da akademik ders dönemlerinde uygulanabilirliğine göre çeşitlilik göstermektedir.)

- iii. Sadece sınav, final ya da akademik eğitim-öğretimin olduğu (sömestr ve yaz tatilleri hariç) zamanlarda kütüphane içinde bazı düzenlemeler yapılarak geç saatlere kadar (örneğin: 08:30-23:00 arası) sadece kütüphane binasının kullanıma açık olduğu kütüphaneler,
- iv. Kütüphane hizmetlerinin sadece akademik eğitim-öğretimin olduğu dönemlerde 7/24 verildiği kütüphaneler,
- v. Resmî tatiller ve bazı özel durumlar (doğal afet, yenileme, genel temizlik vb.) haricinde kütüphane hizmetlerinin (kullanıcı hizmetlerinin) 7/24 verildiği kütüphaneler.

Bu hizmetin biçimi ve verildiği saatler, kütüphanenin şartları ve kullanıcıların talep durumu değerlendirilerek yeniden şekillendirilebilir, çoğaltılabilir, değiştirilebilir ya da sonlandırılabilir. Arz-talep ilişkisinde verilen bu hizmette, hizmetin gerekliliği yeniden değerlendirilebilir ve bu değerlendirmeye göre yeni bir planlama yapılabilir.

Hizmetlerin gerekliliği, belirli dönemlerde istatistikler alınarak ve bu istatistikler karşılaştırılarak yeniden değerlendirilmelidir. Örneğin; 7/24 kütüphane hizmetinin verilmeye başlandığı bir kütüphanede; yaz tatili döneminde de bu hizmetin verilmesi ve binanın açık tutulması, kullanıcının akademik döneme oranla çok az sayıda olması dolayısı ile kurum adına israf olarak nitelendirilecektir. Yeni eğitim-öğretim döneminde bu durum, verilen hizmetin sürekliliği açısından belirleyici faktörlerden biri olacaktır. Bu vb. sebeplerle 7/24 kütüphane hizmetinin kütüphanelerde standart bir hizmet olarak sunulması pek mümkün olmayacaktır.

Kütüphaneler hangi hizmetlerinin geliştirilmesi gerektiğini ancak kullanıcılardan aldıkları geri dönüşler ve gelen talepler sayesinde belirleyebilirler. Ayrıca bir hizmet geliştirmesi yapılacaksa; konu ile ilgili istatistik ya da anket çalışması yaparak durumu istatistiksel olarak ortaya koymak, üst yönetime de bu şekilde raporlamak gerekir. Üniversite kütüphanelerinde istatistik kullanımı, doğru analiz edilen sayısal verilerin yöneticilere gelecekteki yönetim politikaları açısından ipuçları verir (Konya, 1998: 325).

1.7.3. Dünya'daki Üniversite Kütüphanelerinde 7/24 Hizmet Durumu

7/24 kütüphane hizmeti, Dünya'da da henüz yeni sayılabilecek bir kavramdır. 2006 yılında Araştırma Kütüphaneleri Birliği (ACRL), ulusal eğitim istatistikleri merkezinden 2004 yılında derlediği verilere göre 3.700 akademik kütüphaneden sadece 24 kütüphanenin 7 gün 24 saat açık olduğunu belirtilmiştir. Sarah Laaker, (2011) araştırmasında, Araştırma Kütüphaneleri Birliği üyesi 66 kütüphanenin; %91'nin 5 gün, 7 gün ya da final sınavları zamanlarında 7/24 açık olduğunu saptamıştır. Bu oranın, akademik kütüphanelerin 7/24 hizmet vermesi anlamında dikkat çekici olduğunu belirtmiştir.

California San Diego Üniversitesi Kütüphanesi öğrencileri, 2012 yılında kütüphanelerin geç saatlere kadar açık olması için kütüphane binası çevresinde kamp yaparak bu konuyu gündeme getirmişlerdir. Bu protesto sonrasında, kütüphaneyi işgal etmediklerini, olması gereken kütüphaneyi geri kazanmaya çalıştıklarını ifade etmişlerdir. Bu olaylardan etkilenen California San Diego Üniversitesi ve Carnegie Mellon Üniversitesi, öğrenci teklifleri sonrasında 24 saat açık kütüphane düzenine geçmiştir (Bowman, 2013: 219).

Kütüphaneleri 7/24 açık tutmak için üniversiteler kendi politikaları ve kullanıcı kesimlerine uygun uygulamalar yapmaya çalışmıştır. Bu hizmetin verilebilmesinde, üniversitelerin bütçe endişesi ön plana çıkmıştır. Örneğin Bowman, (2013: 221), 7/24 kütüphane hizmetleri ile ilgili yapmış olduğu araştırmada Kuzey Karolina Eyalet Üniversitesi'nin (NC State University), 2002 yılında öğrenci kayıt ve fonlarından gelen ücretleri 7/24 kütüphane hizmeti verebilmek için kullandığını belirtmiştir.

Freeman, (2005: 2)'ın Massachusetts Teknoloji Üniversitesi ve Rice Üniversitesi'nde kütüphanelerin mesai dışındaki saatlerde hizmet vermesi ile ilgili yapmış olduğu çalışmada, öğrencilerin 23:00 ile 04:00 arasında daha çok çalıştığını belirttiğini ve bu da kütüphanelerin 7/24 açık olması için iyi bir sebep olduğunu belirtmiştir.

Scarletto, Burhanna ve Richardson (2013)'un Kent Eyalet Üniversitesi'nde, gece saatlerinde kütüphane kullanımının akademik başarı ile ilişkisini ortaya koydukları çalışma da benzer olumlu sonuçlar elde etmiştir.

Nutefall ve Sowell (2015: 111), Oregon Eyalet Üniversitesi Vadi Kütüphanesi'nde kütüphanenin 5/24 kullanımı ile ilgili yapmış oldukları araştırmanın ve sonrasında uygulamış oldukları anketin sonucunda; kullanıcıların %90 oranında kütüphanenin gece saatlerinde açık olmasından memnuniyet duyduğunu, aynı zamanda akademik olarak başarılarında bir fark yarattığı tespitini ortaya koymuştur.

1.7.4. 7/24 Kütüphane Hizmetinin Kullanıcı Perspektifinde İncelenmesi

Hızlı değişen ekonomik, teknolojik ve sosyal yaşam, insanlığı birden fazla şeyi (eğitim, iş, hobi, vb.) aynı anda yapmaya zorlamıştır. Kütüphane kullanıcısı örneği verecek olursak; çalışan ve kalabalık bir aile ortamında yaşayan bir kişi, lisansüstü eğitim vb. durumlar için evinde yeterli araştırma kaynağına sahip olmayabilir, evinde verimli çalışma alanı bulamayabilir. Bu vb. sebeplerden ötürü, kütüphaneleri ikinci evleri olarak gören birçok kütüphane kullanıcısı vardır. Mesai saatlerinde kapanmayan kütüphaneler, bu duruma benzer durumda olan kullanıcılar için önemli bir mekân haline gelmiştir. Johnson ve McCallister (2015), öğrencilerin bütçeden bağımsız olarak kütüphanelerin hep açık olmasını istediğini, kütüphane yöneticilerinin kaygısının devletin vermiş olduğu paranın etkin kullanımı hakkında olduğunu belirtmiş, kütüphanenin ise bu iki etkenin arasında bir yerde kaldığından söz etmiştir (Johnson ve McCallister, 2015: 75-76).

Kütüphane kullanıcısının bütçe konusunda bir kaygı gütmemediğini fakat 7/24 kütüphane hizmeti almayı isteyebileceğini söylemek mümkündür. Kütüphaneler günümüzde artık sadece araştırma merkezi olmanın ötesinde birer yaşam merkezi, sosyalleşme alanı olarak görülmektedir. Bu faktörler kullanıcıları mesai saatleri dışında da kütüphane kullanmaya yöneltmektedir.

Kütüphane kullanıcılarının kütüphanenin normal hizmet saatleri dışında da açık olmasını istemelerinin başlıca sebeplerinin; grup çalışmalarının yapılabilmesi, ödev ve araştırma imkânlarına sahip olması, ders saatlerinin dışında vakit geçirilen mekânlar olması, güvenli bir ortam sağlaması, bilgisayar vb. teknolojik imkânların bulunması, sessiz çalışma ortamı, bilgi arama hizmetlerinde yardımcı olabilecek personelin bulunması vb. etkenler olduğu söylenebilir. Bu durumlar, aynı zamanda kullanıcıların kütüphane kullanımını arttıran sebepler olduğunu da belirtmek gerekir.

Richards, (2016)'ın, 7/24 John Jay Koleji'nde kütüphane hizmetleri ile ilgili yapmış olduğu araştırmada önemli sonuçlar elde etmiştir. Bu bulgular arasında, 7/24 kütüphane hizmetinin açıkça öğrencilerin ilgisini büyük oranda çektiğinden bahsetmiştir. Çalışmasında, aynı zamanda kütüphanenin sürekli açık olmasının öğrencilerin akademik başarılarına devam edebileceği bir yer olduğundan söz etmiştir. Bu uygulamanın düşük performanslı öğrencilerin gelecekteki kazanımlarında yardımcı olacağını belirtmiştir. Ayrıca uzatılmış saatlerde kütüphane kullanıcılarının ilk ve ikinci sınıf lisans öğrencilerinin olduğunu, bu durumun kurum açısından elde tutma, katılım ve kullanım oranının artması açısından olumlu olduğunu ifade etmiş, uzatılmış kütüphane saatlerinin akademik başarının yükseltilmesi konusunda kurum girişimlerine paralel bir gelişme gösterdiği sonucunu ortaya koymuştur.

Bir başka çalışma örneği olarak Sewell (2013: 25), Denver Üniversitesi'nde 7/24 kütüphane erişimi üzerinde yapmış olduğu araştırmada bir yüksek lisans öğrencisi kütüphane kullanıcılarından gelen; "24 saat kütüphane erişimi ben ve ailem için bir cankurtaran oldu. Tam gün çalışıyorum, tam gün okula gidiyorum. Aynı zamanda evde iki genç var. Gece geç saatlerde ders çalışmak için bir yere ihtiyacım vardı. Ve kütüphane tam olarak bu yedi" sözlü alıntısını, durumun kullanıcılar için ne derece önemli olabileceğini araştırma sonuçlarını değerlendirdiği bölümde yer vererek göstermiştir.

1.7.5. 7/24 Kütüphane Hizmetinin Kurum Perspektifinde İncelenmesi

Bir önceki bölümde, 7/24 Kütüphane hizmeti ile ilgili kullanıcıların büyük bir çoğunluğunun bütçe kaygısından bağımsız olarak bu hizmetin olması gerektiği düşüncesinde olduğundan bahsedildi. Bir de bu hizmetin verilmesinin kurum açısından değerlendirilmesi gerekecektir.

Üniversiteler, görev ve işlevleri gereği eğitim-öğretim hizmetlerinin verilmesi adına yardımcı konumunda bulunan kütüphanelerini sene sonu ya da başında yapılan toplantı, değerlendirme, faaliyet raporu hazırlanması vb. aşamalarda üst yönetim olarak kontrol etmekte ve denetlemektedir. Aynı zamanda yıl içindeki faaliyetleri, yılsonu hedefleri gibi politikaları önceden belirleyerek üniversite bütçesinin bir bölümünü kütüphaneye ayırmaktadır. Önceki bölümlerde değerlendirilen üniversite kütüphanelerinin bütçesine, Türkiye açısından bakılacak olursa; standart bir bütçe miktarının olmaması, hizmetin finans kısmının sadece kütüphane bütçesinden karşılanacak bir durum olması sonucunda hizmetin sürekliliği pek mümkün olmayacaktır. Bu sebeplerden dolayı üniversitelerin, 7/24 kütüphane hizmetine temkinli yaklaşacağı aşikârdır.

Üniversitelerin ulusal ve uluslararası alandaki kalitesi ve değeri, bünyesindeki öğrenci ve akademik kadronun başarısı ile ölçülebilir. Bu bağlamda prestijini ve başarısını ileriye taşımak isteyen üniversite, elbette bu başarıyı etkileyecek ya da arttıracak fonksiyonları, gelişmeleri ve hizmetleri göz ardı etmeyecektir. Üniversite yönetimleri mevcut kullanıcı kitlesinin araştırma ve bilgi hizmeti olanağı bulduğu en temel merkezlerden biri olan kütüphanelerini; 7/24 kütüphane hizmetinin verimli olacağı ve akademik başarıya katkı konusunda bir faktör olacağı kanaatine varırsa bu hizmete ayrı bir planlama ve bütçe ayıracağını söylemek mümkün olabilir. Elbette kurum, kendi içinde mevcut imkânları dahilinde bir değerlendirme yapacaktır. Bu değerlendirme aşamasında yöneltilecek soruları şu şekilde sıralayabiliriz:

- i. 7/24 kütüphane hizmeti talebi hangi kullanıcılardan gelmektedir?
- ii. Bu talep, daha çok hangi zaman dilimlerinde gelmektedir?

- iii. Bu hizmet için yeterli bütçe tahmini olarak ne kadar olacaktır?
- iv. Bu hizmetin verilmesi durumunda oluşabilecek ekstra giderler nelerdir?
- v. Ekstrem durumlar olabileceği ihtimali ile sabit bir bütçe ile mi yoksa döner sermaye ile mi kaynak ayrılmalıdır?
- vi. Mevcut personelin durumu bu hizmetin verilebilmesi için yeterli midir?
- vii. Dünyada ya da ülke içinde; bu hizmetin verildiği ya da verilmekte olduğu başka üniversite kütüphaneleri var mıdır, varsa uygulama nasıldır?
- viii. Kütüphane binası mevcut kapasite olarak bu hizmet için uygun mudur?
- ix. Kütüphane binası ulaşım açısından kolay ulaşılabilir bir konumda mıdır?
- x. Kütüphane binası bu hizmet için yeterli fiziki, teknik ve teknolojik altyapıya sahip midir?
- xi. Hizmetin verimliliği nasıl ölçülecektir?
- xii. Verilecek olan hizmetin kurum politikasına ve başarısına katkısı nasıl olacaktır?
- xiii. Hizmet ile ilgili rasyonel bir sonuç alabilmek için pilot uygulama, hangi zaman diliminde yapılmalıdır?
- xiv. Hizmetin sürekliliği ya da sonlandırılması durumunda kullanıcı geri dönüşleri açısından nasıl bir yol izlenecektir?
- xv. Verilen 7/24 kütüphane hizmeti ile ilgili memnuniyetin kalıcı olabilmesi için hangi eklemeler/çıkarmalar yapılmalıdır?
- xvi. Pilot uygulama; önce belirli saat esneklikleri ile (17:00-23:00 arası gibi) mi yoksa 7/24 hizmet uygulamasına tam olarak geçilerek mi uygulanacaktır?
- xvii. 7/24 hizmet için sadece kütüphane binasının açılması yeterli olacak mıdır?
- xviii. 7/24 kütüphane hizmeti verilecekse; kullanıcı, bina ve derme (materyal vb.) güvenliği nasıl sağlanacaktır?
- xix. 7/24 kütüphane hizmeti verilecekse, personel sayısı ve güvenlik personeli sayısı asgari-azami ne olmalıdır?

- xx. 7/24 kütüphane hizmetinde çalıştırılacak personel, nasıl bir vardiya düzenine göre çalıştırılacaktır?
- xxi. Olabilecek acil sağlık ve emniyet durumları için ne gibi önlemler alınmalıdır?

Bu ve benzeri sorular yöneltilebilir. Sorulara kurum ve kullanıcının talep durumuna göre eklemeler/çıkarmalar yapılabilir.

1.8. 7/24 Kütüphane Hizmetinin Gereksinimleri Nelerdir?

Kütüphane; vermiş olduğu hizmetlerinin 7/24 de verilebilmesi için bu konuda öncelikle bir strateji belirlemeli ve bu stratejinin uygulanması için bir planlama yapması gerekir. Bu hizmetin verilebilmesi için gereksinimlerin neler olduğunu belirlenmesi ve bu hizmetin artıları ve eksileriyle değerlendirmesi, hizmetin sürekliliği konusunda belirleyici olacaktır. Bu strateji ve planlama, kütüphanenin bağlı olduğu üst yönetimi yani kurumu da doğrudan etkileyecek bir durumdur. Bu çalışma, 7/24 kütüphane hizmetlerinin uygulanması konusunda bir ön incelemedir. 7/24 kütüphane hizmetinin verilebilmesi öncesinde sorulması gereken soruları (Bowman, 2013: 218) şu şekilde belirlemiştir:

- i. Ne tür personel gereklidir? Gece servisinde hizmet veren personel, gündüz personelinin mesleki standartlarını karşılıyor mu?
- ii. Hangi güvenlik önlemlerine ihtiyaç var?
- iii. Herhangi bir bütçeleme zorluğu var mı?
- iv. Bu gece boyu ya da geç saatlerde kütüphaneyi kullanan kullanıcılar nelerdir?
- v. Öngörülemeyen zorluklar nelerdir?

Bu sorulara ek olarak:

- i. Kütüphane binası bu hizmet için yeterli midir?
- ii. Kütüphaneye ulaşım nasıldır?
- iii. Verilmesi planlanan bu hizmette çalıştırılacak personelin, çalışma saatleri nasıl ayarlanacaktır?

Soruları eklenebilir. Bu sorular, verilmesi düşünölen hizmetin kurum içindeki ön değerlendirme aşaması olacaktır.

7/24 hizmetin gereksinimleri ‘personel’, ‘güvenlik’, ‘bina’, ‘ulaşım’, ‘derme’, ‘kullanıcı’ ve ‘bütçe’ başlıklarında incelenecek, bu başlıklar çerçevesinde İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi’ndeki 7/24 kütüphane hizmeti uygulaması ele alınacaktır.

1.9. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi’nin İncelenmesi

1.9.1. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi’nin Tarihsel Gelişimi

1773 yılında açılan Mühendishane-i Bahri-i Hümayun ile İTÜ’nün temelleri atılmıştır. 1795’te yılında Mühendishane-i Berri-i Hümayun kurulmuştur. İki yıl sonra öğrenci ve hocaların kitap ihtiyaçlarının karşılanması için Mühendishane Matbaası kurulmuştur. Mühendishane Matbaası ile Mühendishane Kütüphanesi’nin kuruluşu aynı tarihte, 1797 yılında olmuştur. İTÜ’nün ve İTÜ’nün üniversite kütüphanesinin temelleri bu tarihlere dayanmaktadır. Mühendishane Matbaası’nda bastırılan kitaplar, bugünkü Mustafa İnan Kütüphanesi’nin çekirdeğini oluşturmaktadır. Aynı yıl içinde kütüphane yönetmeliği denebilecek ilk kütüphane nizamnamesi çıkarılmıştır. Kütüphane nizamnamesinde; kütüphanenin ve kitapların kullanımı, satın alınması ve mühendishanedeki hocaların aynı zamanda ‘hafız-ı kütüb’ (kütüphaneci) makamında olması ile ilgili maddeler karara bağlanmıştır. Kitaplar, kilitli dolaplarda muhafaza edilmekte ve kütüphaneden sorumlu hocaların izni ile kullanılabilmekteydi. Fakat kütüphanenin hocaların olmadığı zamanda kapalı olması bazı sorunların çıkmasına yol açmış, bu sebeple 1804 yılında sadece kütüphanecilik yapacak bir kişi atanarak sorun çözülmüştür.

‘Kaynaklara göre ilk kütüphaneci Hasköylü Ali Veled-i Abdullah adında bir gençtir. Kütüphanecinin “güvenilir” bir kişi olduğu özel olarak vurgulanmıştır. Kütüphaneciye 15 kuruş maaş bağlanır ve mülazımlık yevmiyesinden de yararlanması sağlanır. 1795’te Mühendishane’de bulunan kitap sayısı 14 kitaptan toplam 20 cilttir” (İnan, İnce ve Kaygusuz, 2008: 47).

Geçen zaman içinde İTÜ kütüphaneleri mekân ve derme açısından değişimler yaşamıştır. 10 Eylül 2007 tarihinde bağışçıları sayesinde yeni binasında hizmet vermeye başlayan Mustafa İnan Kütüphanesi, 10.000 metrekare kapalı alana sahiptir.

Raf uzunluğu 13,4 km ve kitap kapasitesi 500.000'dir (İnan, İnce ve Kaygusuz, 2008: 49)

İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi; yeni binasında araştırmacıların hafta içi mesai saatlerinden sonra ve hafta sonları da kütüphaneden yararlanabilmesi amacıyla 2011 yılı başlarına kadar (Pazartesi-Cuma 9.00-22.00, Pazar 12.00-19.00) saat aralıkları ile toplamda 72 saat vermekteydi. 14 Şubat 2011 yılında alınan bir kararla İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi; okuyucu hizmetleri, rezerv, ödünç verme, danışma gibi temel hizmetlerinin yanı sıra çevrimiçi olarak verilen hizmetleri (yayın sağlama gibi) ile birlikte tüm kütüphane hizmetleri kullanıcılarına 7/24 (resmî tatil, özel durumlar vb. haricinde) kesintisiz olarak vermektedir.

İstanbul Teknik Üniversitesi eğitim, öğretim, araştırma ve bilimsel faaliyetlerini 5 ayrı yerleşkede sürdürmektedir. İTÜ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı kütüphane hizmetlerini bu yerleşkelerde 1 merkez ve 7 şube kütüphanesi aracılığıyla vermektedir.

Bu kütüphaneler:

- i. Ayazağa Yerleşkesi Mustafa İnan Kütüphanesi
- ii. Gümüşsuyu Yerleşkesi Makine Fakültesi Ratip Berker Kütüphanesi
- iii. Taşkışla Yerleşkesi Mimarlık Fakültesi Kütüphanesi
- iv. Maçka Yerleşkesi
- v. İşletme Fakültesi Kütüphanesi
- vi. Yabancı Diller Yüksek Okulu Kütüphanesi
- vii. Müzik İleri Araştırmalar Merkezi Kütüphanesi
- viii. Türk Musikisi Devlet Konservatuvarı Ercümen Berker Kütüphanesi
- ix. Tuzla Yerleşkesi Denizcilik Fakültesi Kütüphanesi'dir.

1795'te Mühendishane-i Berri-i Hümayun'da toplanmış 14 kitap (20 cilt) ile başlayan İTÜ Kütüphaneleri, 2018 yılı güncel verilerine göre; 461.628 e-kitap ve 74.432 e-dergi, 6.000 nadir eser, 5.672 harita, 215 veri tabanı ile toplam 1.012.207 yayın ve 2.112.000 elektronik tezin bulunduğu zengin bir bilgi-belge varlığına sahiptir. Sahip olduğu derme ile Türkiye'nin en iyi üniversite kütüphanelerinden biri haline gelmiştir.

1.9.2. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi Binası

1996 yılında projesi oluşturulan yapı, uzun yıllar sonra yapım aşamasına geçerek son halini almıştır. İTÜ Ayazağa kampüsünde yer alan bu kütüphane diğer İTÜ kütüphanelerin de bağlı olduğu merkez kütüphanedir. Kütüphane binası betonarme yapıdadır. Binanın bodrum katında; kütüphanenin teknik hizmet bölümleri, toplantı salonu, deposu, personel mola yerleri ve dışarısında avlu bulunmaktadır. Zemin katında; giriş yapılacak turnikeler, kütüphane ana holü, öğrencilerin kullandıkları dolap bölümü, harita bölümü, ana holün solunda sesli çalışma alanı, sağında ise çalışma salonları, ödünç-iade-danışma bankosu, bankonun önünde olan gazete dergi okuma alanı, katın sonunda görsel-işitsel merkez alanı, yönetim ofisleri gibi işlevler yer almaktadır. Yukarı katlarda ise okuma salonları, diğer hizmetlerin verildiği ofisler, öğrenciler için ayrılan bireysel çalışma odaları, süreli yayınlar, nadir eserler ve kütüphane personeli için ayrılan çalışma ofisleri yer almaktadır. Binanın dış cephesine bakılacak olursa, binanın önünde okuma salonlarının önüne denk gelen bina boyunca uzanan havuz vardır. Binanın eğrisel bir çatı örgüsü vardır. Binanın ön kısmı komple camla kaplıdır. Genel anlamda binaya bakılacak olursa binanın hem iç cephesi hem de dış cephesi oldukça geniş ve kullanışlı bir yapıya sahiptir.⁶

İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nin çehresi; 2014 yılında heykeltıraş Mehmet Aksoy'un yapımı 7,5 yıl süren Hezarfen Ahmet Çelebi Heykeli'nin İTÜ mezunu Yüksek Makine Mühendisi Keskin Keser tarafından İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ne bağışlanması ile son halini almıştır.⁷

Bir sonraki bölümde İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nin vermekte olduğu 7/24 kütüphane hizmeti; 'personel', 'güvenlik', 'bina', 'ulaşım', 'derme', 'kullanıcı' ve 'bütçe' başlıklarında incelenecektir.

⁶<http://arkiv.com.tr/proje/itu-mustafa-inan-kutuphanesi/1461> (Erişim Tarihi: 13.09.2018)

⁷<http://www.itu.edu.tr/kampus/hezarfen-ahmet-celebi-heykeli-tamamlandi> (Erişim Tarihi: 21.09.2018)

1.10. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nde 7/24 Kütüphane Hizmetinin Uygulanması

Türkiye'de çoğu üniversite kütüphanesi, sınav ve final dönemlerinde kütüphanelerini mesai saatleri dışında da açarak kullanıcılarına hizmet vermektedir.

İTÜ merkez ve şube kütüphaneleri de 2011 yılına kadar akademik yıl boyunca haftada 72 saat hizmet vermekteydi (Pazartesi-Cuma 09.00-22.00, hafta sonları 12.00-19.00 arası). 14 Şubat 2011 tarihinden itibaren İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi; kullanıcılarının taleplerini göz önünde bulundurarak ve kütüphane hizmetlerinin kullanıcı odaklı geliştirilmesinin örneği olarak kabul edilebilecek bir uygulama ile '7/24 kütüphane hizmeti veren ilk üniversite kütüphanesi' olma özelliği taşımaktadır. Bu alanda önemli bir adım olan bu hizmet, kullanıcılar tarafından gayet olumlu bir destek almış ve diğer üniversite kütüphanelerine örnek teşkil etmiştir. Maslak'taki İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nde hem mekân hem de kullanıcı hizmetleri 7/24 kesintisiz olarak devam etmektedir.

7/24 kütüphane hizmeti, temel kütüphane hizmetleri kapsamında verilmektedir (referans, ödünç verme, rezerv yayınlar hizmeti).

İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki 7/24 kütüphane hizmetinin uygulanması örneğinde; gündüz mesaisi olarak 08:30-17:30 saat aralığı olarak, gece mesaisi olarak 17:30-08:30 saat aralığı olarak verilecektir. 7/24 kütüphane hizmeti; 'personel', 'güvenlik', 'bina', 'ulaşım', 'derme', 'kullanıcı' ve 'bütçe' başlıkları, '08:30-17:30 arası' ve '17:30-08:30 arası' olarak iki zaman aralığında incelenecektir.

1.10.1. Personel

Üniversite kütüphanesi, vermek istediği 7/24 kütüphane hizmetinin gerçekten amacına ulaşması ve kullanıcı açısından faydalı olmasını istiyorsa, kütüphane personelini hem gündüz hem gece fark etmeksizin alanında yetişmiş Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü mezunu kişilerden seçmesi gerektiği tartışmasız bir gerçektir.

Bu hususta bazı yanlış uygulamalar olmaktadır. Mesai saatleri sonrasında verilecek olan kütüphane hizmetinin; sadece binada kişi bulundurmakla yürütülebileceği fikri, son derece yanlış bir yaklaşımdır. Araştırmacıların ve kütüphane kullanıcılarının önemli bir bölümü de iş ve eğitimleri sonrasında kütüphaneden yararlanmaktadır. Bu konuda Smith (2007: 81), Georgia Southern Üniversitesi'nde yapmış olduğu araştırmada kütüphane hizmetlerinin 24 saat verilebilmesi için personel olarak güvenlik tecrübesi olan insanların seçildiği, daha sonra raf personeli bir kişinin katıldığı toplamda üç personel ile hizmet verilmeye başlandığından bahseder. Öğrencilerin, gece mesaisine kadar kullanıcı hizmetlerinden yararlanmaktan memnun olduğunu fakat gece mesaisinde temel kullanıcı hizmetleri ve referans hizmetlerinin sunulmadığını duymaktan pek hoşnut olmadıklarını dile getirmiştir.

Anlaşılabacağı üzere, 7/24 kütüphane hizmetin verilebilmesi ve faydalı olabilmesi için personel seçiminin bu konuda yeterli sayıda ve yetkin kişilerden olması yani kütüphanecilik mesleğini icra eden kişilerden seçilmesi gerekmektedir.

Kütüphanede 7/24 hizmetin uygulanabilmesi için kütüphanecilik personeli dışında, bina durumu ve kullanıcı mevcuduna göre yeterli sayıda güvenlik personeli ve temizlik personeli bulunması gerekir.

Personelin çalışma saatleri; kütüphanedeki bütün personeli kapsayan dönüşümlü vardiya sistemi ile haftalık ya da aylık olarak hazırlanacak çalışma saatleri (vardiya sistemi) çizelgesiyle belirlenmelidir. Vardiya sistemi, çalışma saatlerine ve personel sayısına göre gün içinde ikiye ya da üçe bölünerek uygulanabilir. Gönüllü personel varsa öncelik tanınmalı, eğer yoksa nöbet sistemi ile eşit bir çalışma sistemi oluşturulmalıdır.

1.10.1.1. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (08:30-17:30)

İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nin gündüz mesaisinde; 1 daire başkanı, 1 şube müdürü ve diğer bölümlerde 51 personel ile birlikte farklı unvanlarda (kütüphaneci, memur, teknisyen, şef vb.) 53 personel (gece ve gündüz dahil) görev yapmaktadır. Ayrıca 9 güvenlik personeli ve 11 destek hizmetleri personeli bulunmaktadır.

1.10.1.2. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (17:30-08:30)

7/24 hizmetin ilk verildiği zamanlarda toplam 12 personel gece hizmetinde çalışırken, şu an kütüphanede çalışan toplam 53 personel arasından sadece 7 kişi gece personeli (5 kütüphaneci, 2 meslek dışı) olarak çalışmaktadır. Alınan 7 personel, "Hizmet Alımı İhaleleri Yönetmeliği"⁸ kapsamında alınmıştır. 2 meslek dışı personel ise İTÜ Vakfı tarafından sağlanmıştır. Çalışmakta olan 7 personelin 5'i kadın, 2'si erkektir. Çalışma düzeni ile ilgili planlama, her gece mesaisinde en az 2 personel olacak şekilde yapılmaktadır.

Bu planlama ve vardiya sistemi, sadece bu 7 personel arasında yapılmaktadır. Diğer gündüz personeli bu vardiya sistemine hiçbir durumda katılmamakta ve yönetim tarafından dahil edilmemektedir. Kullanıcı hizmetlerinin aralıksız yürütülebilmesi için 7 personelin çalışma şekli, bu çalışma yapıldığı esnada şu şekildedir:

2 personel 10:30-20:30 saatleri arasında 3 gün ve 20:30-08:30 saatleri arasında 1 gün olmak üzere toplamda haftanın 4 günü çalışmaktadır. Geri kalan 5 personel; sabit olarak haftada 1 gün gündüz, 3 gün gece olacak şekilde 20:30-08:30 saatlerinde çalışmaktadır.

Hastalık, izin vb. durumlarında bu 7 personel kendi arasında yer değiştirerek hizmet devam ettirilmektedir. Bu sebeple izin durumları genelde problem olmaktadır.

⁸<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.12918&sourceXmlSearch&MevzuatIliski=0> (Erişim Tarihi: 13 Aralık 2018)

Gece mesaisinde çalışan personel; ödünç verme bankosunda, danışma masasında (gerektiğinde) ve rezerv yayınlar bölümünde (sınav dönemlerindeki yoğunluğa göre) çalışmaktadır.

Personel açısından bu durum 2 sonucu ortaya çıkarmaktadır:

- i. Alınacak personel, kütüphanecilik meslek grubundan seçilirse, Bilgi ve Belge Yönetimi bölümü mezunları için ekstra bir istihdam olması açısından olumlu bir gelişme olacaktır.
- ii. Fakat sürekli gece mesaisinde çalışmak; çalışanları her anlamda (psikolojik, fizyolojik, sosyal vb.) anlamda olumsuz etkileyecektir.

1.10.2. Güvenlik

Kütüphane hizmetlerinin gece de verilebilmesi için kütüphane binası içinde ve çevresinde (kampüs vb.) kullanıcıların ve kütüphane materyalinin güvenliğinin sağlanabiliyor olması gerekmektedir. Kütüphane personelinin yanı sıra kullanıcı mevcudu ve binanın güvenliği açısından yeterli seviyede güvenlik personelinin bulundurulması gerekir. Güvenliğin yeterli düzeyde sağlanması için:

- i. Güvenlik personeli herhangi bir olumsuzluk durumunda müdahale edebilecek uzaklıkta konumlanmış olmalıdır.
- ii. Bina içi, binaya ve kampüse giriş-çıkışlar anlık kontrol ediliyor, kaydediliyor, izleniyor ve bu kayıtlar belirli bir süre saklanıyor olmalıdır.
- iii. Giriş-çıkışlarda kullanıcıların kütüphane kartı, giriş kartı vb. olup olmadığı, kütüphaneye girişe yasaklı olup olmadığı gibi durumların kontrolü için kütüphane otomasyon sistemiyle entegre halde çalışan bir güvenlik izleme/kontrol sistemi olmalıdır.
- iv. Giriş-çıkışlarda kütüphane binası, derme bölümü vb. bölümlerin güvenliği ve kullanıcıların rahatı için girişlerde öncelikle materyal kontrolü yapan (x-ray vb.) cihazlar bulundurulmalıdır.

- v. Kütüphane kullanım kuralları çerçevesinde kütüphaneye girmesi yasaklı olan yemek, içecek vb. şeyler derme bölümüne alınmamalı, kütüphane güvenlik personeli bu hususa azami özen göstermelidir.
- vi. Materyal güvenliği vb. konular gündüz servisinde nasılsa gece servisinde de aynı standartta uygulanıyor olmalıdır.

Yukarıda ifade edilen güvenlik hususlarına; kütüphane binasının durumuna, konumuna, kullanıcı kesimi vb. durumlar için ekleme ve çıkarmalar yapılabilir.

1.10.2.1. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (08:30-17:30)

Toplamda 9 güvenlik personeli vardır. Bu 9 personelden 8'i erkek, 1'i kadındır. Güvenlik personelinin çalışma saatleri 07:30-19:30 ve 19:30-07:30 olarak 2 vardiya şeklindedir. Gündüz mesaisinde binanın güvenliğini sağlamak için binaya girişte 1 güvenlik personeli, materyal güvenliği için konulan RFID güvenlik kapılarının yanında 2 güvenlik personeli bulunmaktadır. RFID güvenlik kapılarının yanında, anlık olarak kütüphanenin bütün alanlarını güvenlik kameraları ile izlenmektedir. Kütüphanenin genel anlamda güvenlik ile ilgili bir sorunu yoktur.

1.10.2.2. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (17:30-08:30)

Gece mesaisinde, vardiya durumuna göre 1 ya da 2 güvenlik personeli bulunmaktadır. Güvenlik personeli sayısı 1 olması durumunda bina girişinde, 2 olması durumunda 1 kişi bina girişinde 1 kişi de RFID güvenlik kapısının yanındaki bölümde durmaktadır. Bazen kütüphane güvenliği sadece 1 kişi ile sağlanmaktadır.

RFID güvenlik kapılarında sesli alarm sistemi olması sebebiyle materyal güvenliği ile ilgili bir sorun bulunmamaktadır. Kullanıcı güvenliği, gündüzdeki gibi gecede de aynı şekilde sağlanmaktadır diyebiliriz. Güvenlik personeli; şikâyet durumunda katları gezmekte, kütüphane alarm, ışıklandırma ve havalandırma sistemini otomasyon ve elektrik pano kutularının olduğu bölmeden kontrol etmektedir. Aynı zamanda kayıp eşya dolabının kontrolü de güvenlik personelindedir.

1.10.3. Bina

Kütüphane binasında; gece de hizmet verebilmek için gündüz hizmetinde olduğu gibi ısıtma, aydınlatma, havalandırma, internet hizmeti vb. altyapı unsurların bu saatlerde çalışmaya uygun ve yeterli olması, eğer değilse gerekli düzenlemelerin ve altyapının sağlanmış olması gerekir. Teknik işler ile ilgilenen personelin, nöbet sistemi ya da kütüphane binasına yakın konumda bulunması, herhangi olumsuz bir durumda müdahale edilmesi açısından faydalı olacaktır. Eğer kütüphane binası içinde teknik altyapının kontrolü için uzaktan erişim altyapısı sağlandıysa buna gerek kalmayabilir. Örneğin ısıtma sisteminde meydana gelebilecek arıza ya da talep için, uzaktan bağlantı ile çözülebilecek bir sorunsu teknik personelin binaya gelmesine gerek kalmayacaktır.

Kütüphane yönetiminin inisiyatifine bağlı olarak, kullanıcıların belli bir saatten sonra dinlenme ihtiyaçları olacaktır. Bunun için kütüphane binası içinde ortak alanlarda kamera görüş açısı içinde rahat oturma alanları oluşturulabilir. Tabi bu kullanımın suiistimal edilmemesi adına güvenliğin ve koordinasyonun sağlanıyor olması gerekecektir.

Kütüphanelerin, kullanıcılar için aynı zamanda sosyalleşme alanı olarak görüldüğü günümüz gerçeğidir. Kütüphane, yeme-içme otomatları gibi ek hizmetleri dışardan hizmet alımı şeklinde yaparak kullanıcıların hizmetine sunabilir. Kütüphane binası içinde ya da yakınında, kullanıcıların yeme-içme ihtiyaçları için kütüphane sessizliğini ve düzenini bozmayacak yerlerde ya da bölümlerde kafeterya hizmeti verilebilir. Bu ek hizmetler kullanıcıların talepleri doğrultusunda kütüphane politikası ve bütçesi çerçevesinde çeşitlenecektir. Bu talepler karşılandığı oranda kullanıcı memnuniyetini arttıracaktır.

1.10.3.1. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (08:30-17:30)

Kütüphane binası gündüz mesaisinde 2 teknisyen tarafından oluşabilecek elektrik arızası, ısıtma ve havalandırma vb. gibi sorunlara o an müdahale edilebilmektedir. Bina genel anlamda teknik ve teknolojik altyapıya sahiptir diyebiliriz.

1.10.3.2. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (17:30-08:30)

Gece mesaisinde teknisyen bulunmamaktadır. Dolayısı ile oluşabilecek ekstrem durumlarda müdahale şansı bulunmamakta, uzaktan bağlantı ile çözülebilecek durumlar için teknisyenlerden telefon aracılığı ile yardım talep edilmektedir. Gece mesaisinde bina yönetimi, teknik anlamda güvenlik personeli aracılığı ile yapılmaktadır.

1.10.4. Ulaşım

Kullanıcılar açısından önemli bir husus olan ulaşım kütüphanenin sağlayabileceği bir hizmet olmasa da kütüphane binası eğer yeni inşa ediliyorsa toplu taşımanın olduğu merkezi yerlerde konumlandırılabilir. Kütüphanelerin, üniversitelerde merkezi ve kampüslere ortak uzaklıkta bir yerde konumlandırılması, kullanıcıların kütüphaneye erişimini kolaylaştıracaktır. Özel araçları ile kütüphaneye gelecek olan kullanıcılar için, bina ya da kampüs içinde park imkânının olması gerekir.

Öğrenci yurtları, akademik ve idari personel lojmanları kampüs içinde ya da kütüphane binasına yakın bir yerde yer alıyorsa bu durum hem ulaşım açısından hem de kullanımın artması anlamında olumlu bir etki yapacaktır.

1.10.4.1. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (08:30-17:30)

İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi ulaşım olarak merkezi bir yerdedir. Metro, minibüs ve otobüs durakları gibi toplu taşıma araçları ile kampüse direkt ulaşım sağlanabilmektedir. Kampüs içinde yurtlar ve lojman için sağlanan ücretsiz ring seferler bulunmakta, kütüphane binası da bu ring güzergâhı üzerindedir. Kütüphanenin kampüs içinde olması dolayısı ile ayrı bir park alanı bulunmamaktadır. Park için üniversitenin belirli alanları bulunmaktadır.

1.10.4.2. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (17:30-08:30)

Kütüphaneye ulaşım gece mesaisinde özellikle 24:00 sonrasında toplu taşıma araçlarının olmaması sebebi ile özel araç ya da taksi vb. dışında sağlanamamaktadır. Kampüs içindeki ring servisler 23:00'ten sonra hizmet vermemektedir. Personel için herhangi bir ulaşım olanağı (servis, taksi vb.) sağlanmamıştır.

1.10.5. Derme

Kütüphane dermesinin 7/24 hizmet vermesi, ödünç alınan ve yararlanılan kaynak sayısını arttıracaktır. 7/24 kütüphane hizmetinin farkı ve öneminin daha net anlaşılabilceği konulardan biri, dermenin kullanımı yani ödünç verme hizmeti olacaktır. Kütüphane dermesinin, aynı zamanda gece de kullanılabilir olması kütüphanenin genel kullanım istatistiğini ve vermekte olduğu bilgi hizmetinin kesintisiz olması anlamında kütüphanenin işlevini destekleyecektir.

Günümüz teknolojisi sonucunda kütüphane dermeleri basılı olarak değil daha çok elektronik ortamda genişlemektedir. Bu değişim sonucunda kütüphane dermesinin kütüphane binasındaki konumu ve kaplayacağı alanda daralma olacaktır. Daha çok bilgisayar ya da tablet alanı ile kullanıcı çalışma masalarının sayısı artacaktır. Örnek vermek gerekirse, süreli yayın dermesindeki basılı dergilerin çoğunun artık arşiv ve güncel sayılarına veri tabanları üzerinden çevrimiçi olarak erişilebilmektedir. Bu durum, kütüphane süreli yayın dermesinin basılı olarak muhafaza edilmesi konusundaki tutumun değişmesine yol açacaktır. Dermenin kütüphanedeki düzeni ve yeri, daha fazla kullanıcının kütüphaneden yararlanabilmesi açısından yeniden bir değerlendirme konusu olacaktır.

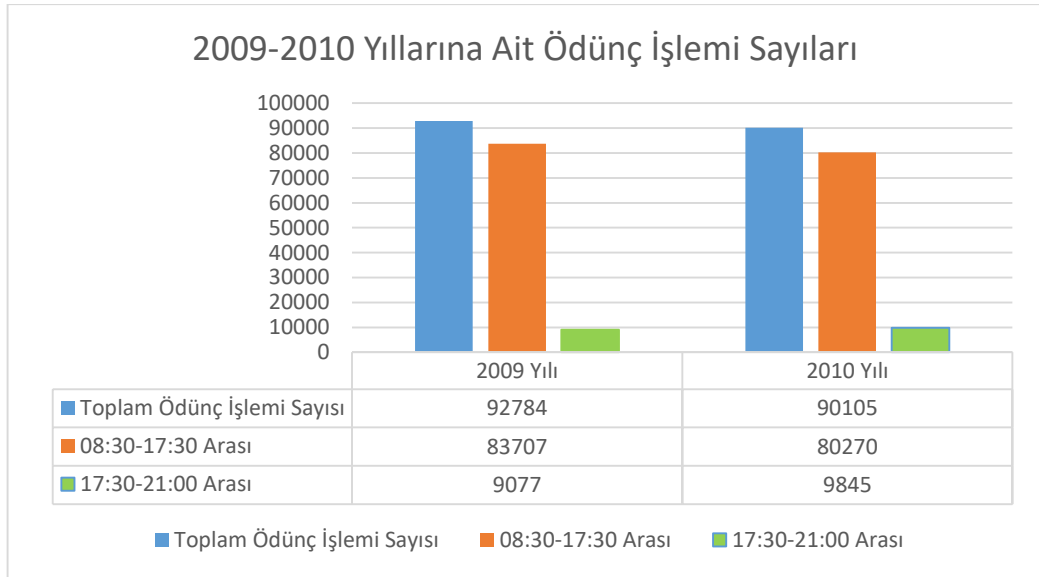
1.10.5.1. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (08:30-17:30 ve 17:30-08:30)

Ödünç verme hizmetinde; kitap dermesi, grup çalışma alanları, rezerv koleksiyonundaki materyaller, eşya dolapları ile birlikte toplam işlem sayısı ele

alınacaktır. Ödünç işlemi, uzatma ve iade işlemlerini de içermektedir. Ödünç işlemi sayısı; ödünç verme bankosunda yapılmış olan toplam işlem sayısını ifade etmektedir. Ödünç verilme sayılarındaki değişimlerin aşağı yönde olmasının sebebi, kütüphane dermesindeki elektronik kaynakların artması ve kullanımının elektronik ortamda olmasıdır.

İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi, 2011 yılına kadar akşam saat 21:00'e kadar hizmet vermekteydi. 2011 yılından sonra 7/24 hizmet vermeye başlamıştır. Bu sebeple dermenin kullanımı ile ilgili istatistik; 2009-2010, 2011-2012 ve 2017-2018 yılları arasında verilecektir. Kullanım oranı, karşılaştırma yapılabilmesi açısından aynı başlık altında ele alınacaktır. İstatistikler, kullanıcıların kütüphaneden bir defada ödünç alabileceği materyal sayısı doğrultusunda yapılmış olan işlemleri içermektedir. Yani 1 kullanıcı sadece 1 materyal ödünç alabilmek için ödünç işlemi yapmış olabileceği gibi aynı anda 5 kitap alabilmek için de ödünç işlemi yapmış olabilir. Bu istatistikler, kütüphanenin kullanmakta olduğu Sierra otomasyon sisteminden alınmıştır.

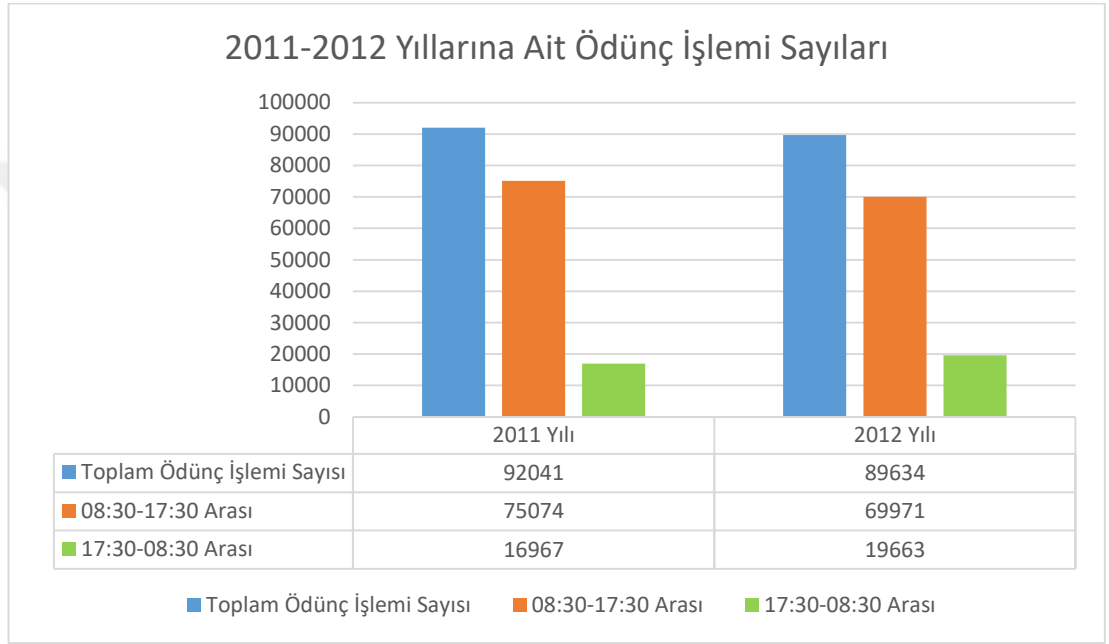
İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi 2009 ve 2010 yıllarında saat 21:00'e kadar hizmet vermekteydi. 2009 ve 2010 yıllarına ait 08:30-17:30 ve 17:30-21:00 saat aralıklarında yapılmış olan ödünç işlemi sayıları, şekil 2'deki gibidir.



Şekil 2 : 2009-2010 Yıllarına Ait Ödünç İşlemi Sayıları

Şekil yorumlandığında, 2009 yılındaki ödünç işlemi toplam sayısı olarak azalmakta ve 2010 yılındaki 17:30-21:00 arasındaki işlem sayısının 2009 yılına göre artış eğiliminde olduğundan söz etmek mümkündür.

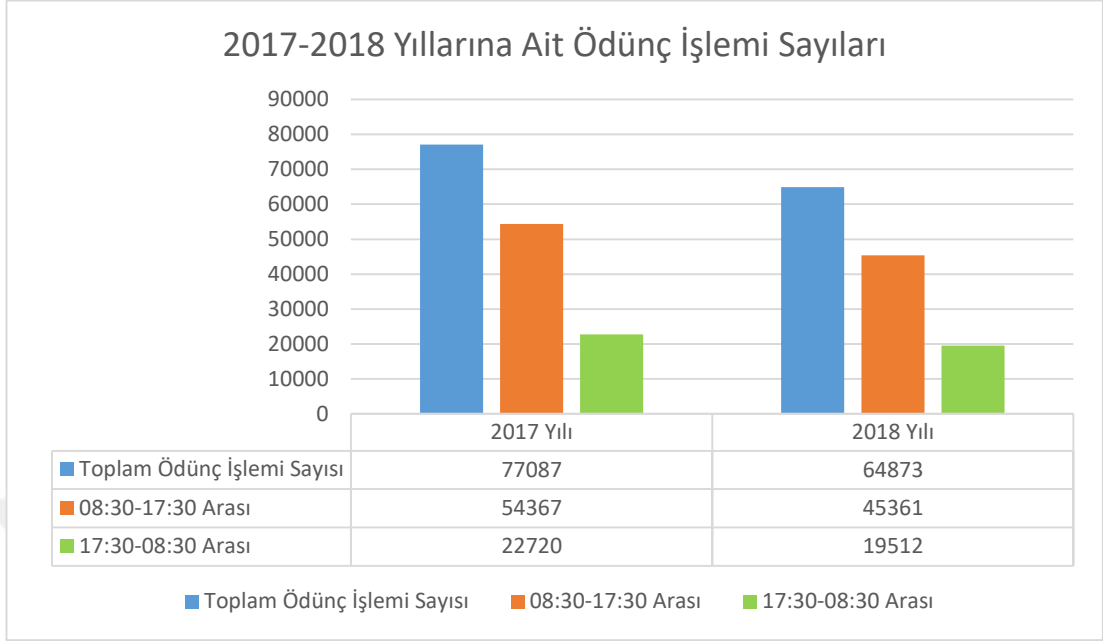
2011-2012 yılları, 7/24 kütüphane hizmetinin uygulanmaya başladığı ilk yıllardır. Toplam ödünç işlemine ilişkin şekil aşağıdaki gibidir.



Şekil 3 : 2011-2012 Yıllarına Ait Ödünç İşlemi Sayıları

Şekil 3 incelendiğinde, 2009-2010 dönemine kıyasla toplam ödünç işleminde kayda değer bir değişiklik olmadığı görülmektedir. 2011-2012 yıllarında ödünç hizmetinin 17:30'dan 08:30'a kadar devam etmiş olması sonrasında: 08:30-17:30 arasında yapılmış olan ödünç işlemi sayısındaki düşüş ve 17:30-08:30 arasında yapılan işlem sayısındaki artış arasındaki fark belirgin bir şekilde ortaya çıkmıştır.

7/24 kütüphane hizmetinin dermenin kullanımına ilişkin etkisini en yakın istatistiklerle incelenecek olursa; 2017-2018 yıllarına ilişkin ödünç işlemi sayıları aşağıdaki gibidir:



Şekil 4 : 2017-2018 Yıllarına Ait Ödünç İşlemi Sayıları

Şekil 4 incelendiğinde, günümüzdeki basılı kaynakların kullanımının azalması ile elektronik yayın kullanımının artışı ve dolayısı ile basılı kaynakların ödünç işlemlerindeki azalmayı görmek mümkündür. Şekildeki bir diğer önemli sonuç ise, gündüz ve gece yapılan işlem sayılarının neredeyse yarı yarıya gelmek üzere olduğudur. Kütüphane dermesinin içinde diğer kütüphane hizmet ve materyalleri (grup çalışma odaları, eşya dolapları) de bulunmaktadır. Bu durum, kütüphanenin hem bilgi hizmetleri için hem de mekân olarak gece mesaisinde de önemli ölçüde kullanılmakta olduğunu göstermektedir.

1.10.6. Kullanıcı

7/24 kütüphane hizmetinin ortaya çıkmasının temel sebebi, kütüphane kullanıcı gereksinimlerin günümüz şartlarına göre yeniden şekillendirilmesidir. Bu değişim ile zaman yönetimi önem kazanmış, çoğu hizmet sektörü birimleri çalışmalarını bu doğrultuda yeniden değerlendirme çabasına girmiştir. Üniversite kütüphanesi, eğitim ve öğretime yardımcı görevleri ve işlevlerini yerine getirmek amacıyla kullanıcılarına hizmet vermektedir. Üniversite kütüphanesindeki kullanıcı kitlesi; ön lisans ve lisans öğrencileri, lisansüstü ve doktora öğrencileri, araştırmacılar, öğretim elemanları, kurumun idari ve emekli personelidir. Bunlara ek olarak

kütüphanenin kendi belirlemiş olduğu kurallar ve kullanıcı politikaları çerçevesinde kütüphaneyi kullanabilen misafir kullanıcılar vardır.

Üniversite kütüphaneleri gece saatlerinde genelde;

- i. Lisans ve ön lisans öğrencileri: Ders çalışma, araştırma yapma, kitap okuma, bilgisayar ve internetten faydalanma, ödev yapma, proje geliştirme çizme vb. gibi amaçlarla ders saatlerinden sonra,
- ii. Lisansüstü ve doktora öğrencileri: Hazırlamakta oldukları proje, yüksek lisans tezi doktora vb. çalışmalarını için kaynak tarama, araştırma ve referans hizmetleri vb. için mesai saatleri ya da ders saatlerinden sonra,
- iii. Araştırmacılar: Elektronik ve basılı kaynaklara erişim dışında araştırdıkları konular hakkında yönlendirmeler için referans kütüphane hizmetlerinden yararlanma, kütüphanelerin varsa özel koleksiyonlar, nadir eserler vb. gibi bölümlerini kullanma amacıyla mesai ya da ders saatlerinden sonra,
- iv. Öğretim elemanları, kurum idari ve emekli personeli: Ders materyali hazırlama, öğrencilere ödevler verme ya da alanları ile ilgili yeni gelişmeleri takip etmek için veri tabanları, elektronik ve basılı kaynakları tarama vb. amacıyla ders ya da mesai saatlerinden sonra,
- v. Misafir kullanıcılar: Sessiz bir çalışma ortamı, internet, elektronik kaynak vb. sebeplerden dolayı mesai ya da ders saatlerinden sonra

Kullanılmaktadır. Kullanım saatleri ve bu kullanımın saatlerini etkileyen faktörler düşünüldüğünde, 7/24 kütüphane hizmetinin kullanıcılar için önem teşkil ettiğini söylemek mümkündür.

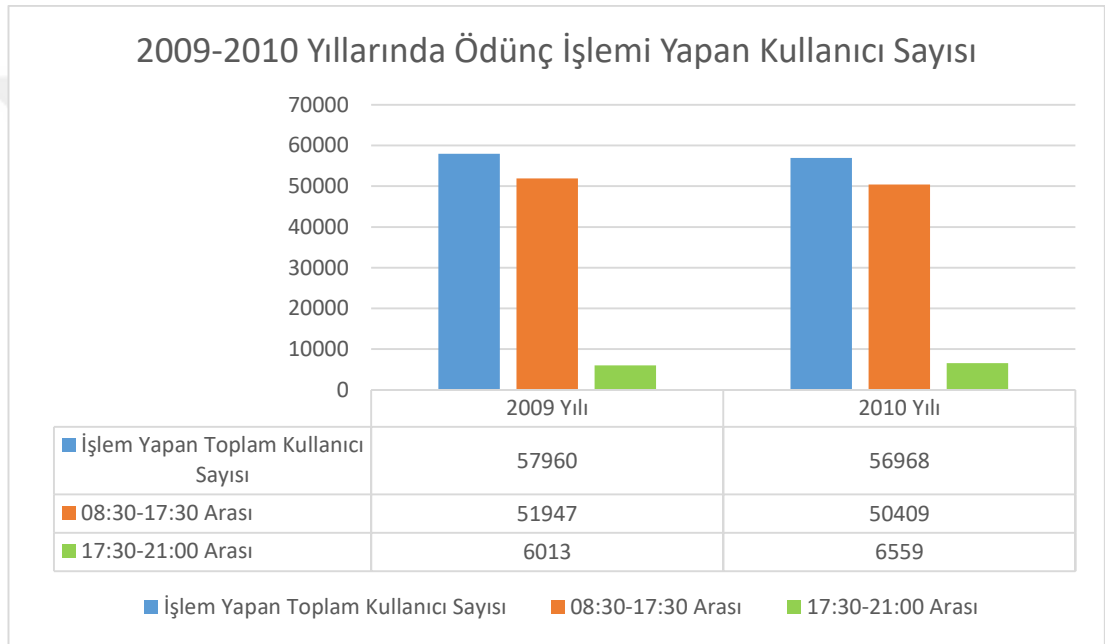
1.10.6.1. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (08:30-17:30 ve 17:30-08:30)

Derme başlığında incelenmiş kütüphane materyalinin kullanımı ile ilgili istatistiklerin aynı zamanda kullanıcı sayılarına ait istatistikleri incelemek; kütüphanede yapılan ödünç işlemlerin hangi saat aralıklarında ne ölçüde yapıldığına

dair bilgi edinmek ve bu bilgiler ışığında 7/24 kütüphane hizmetinin kullanıcı sayısının belirlenmesi açısından gerekli olacaktır.

Kullanıcı istatistikleri 2009-2010, 2011-2012 ve 2017-2018 aralıklarında verilecektir.

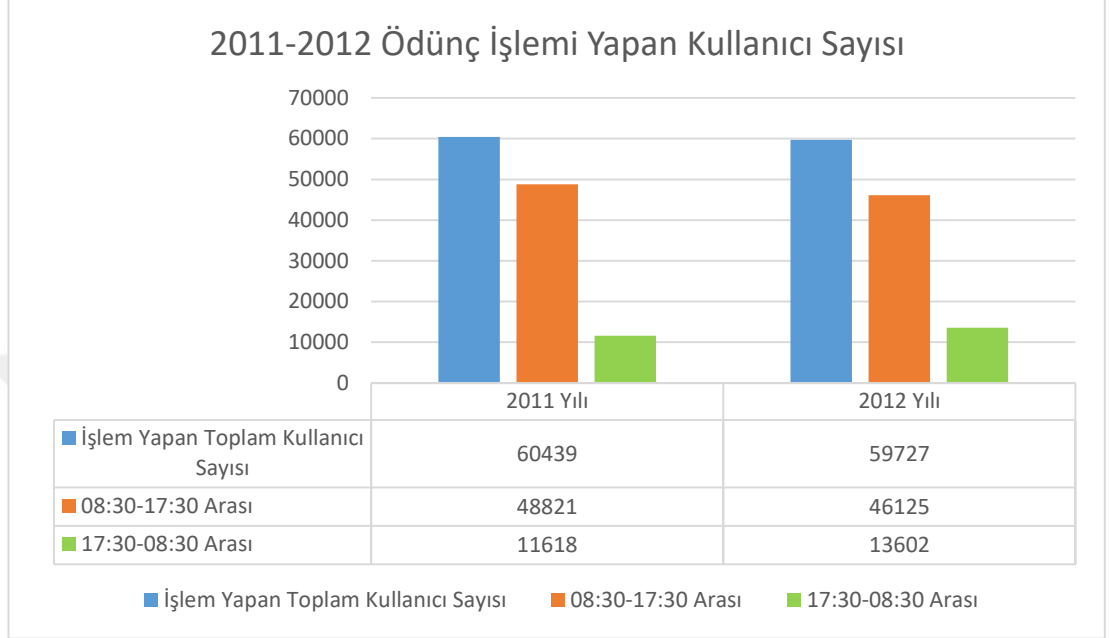
Hizmetin 21:00'e kadar verildiği 2009-2010 yıllarında ödünç işlemi yapan kullanıcı sayısına ait şekil aşağıdaki gibidir.



Şekil 5 : 2009-2010 Yıllarında Ödünç İşlemi Yapan Kullanıcı Sayısı

Şekil 5 incelendiğinde, mesai dışı olarak nitelendirebileceğimiz 17:30-21:00 arasındaki 3,5 saatte, kullanıcı sayısında önemli oranda bir artış ya da değişiklik olmamıştır.

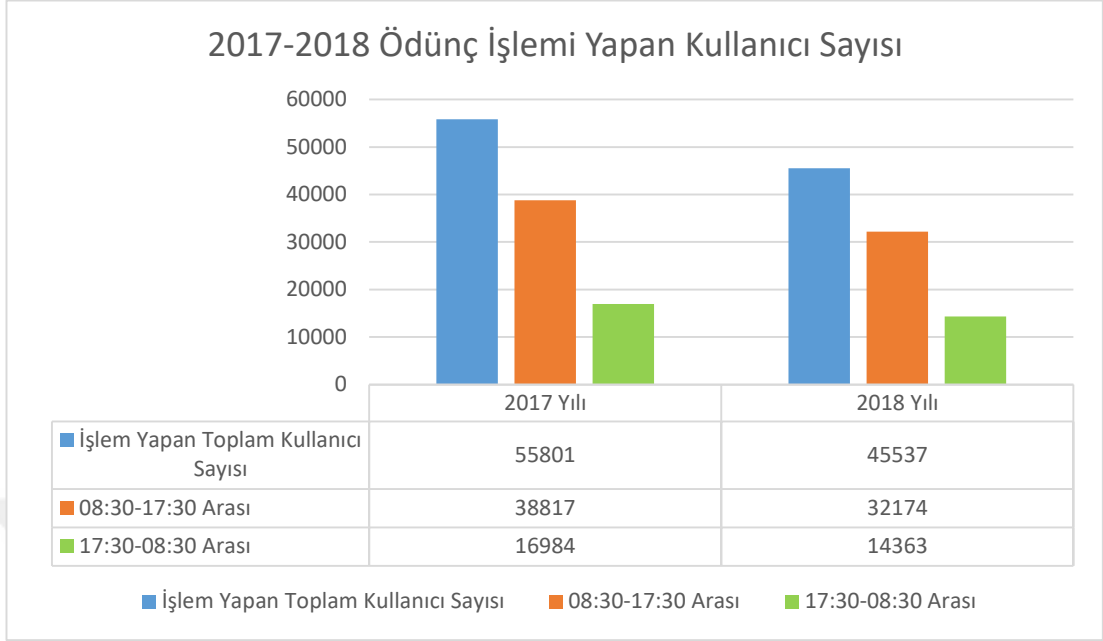
7/24 hizmetinin verilmeye başlandığı 2011 yılı ve 2012 yıllarına ait kullanıcı istatistiği ise aşağıdaki gibidir.



Şekil 6 : 2011-2012 Yıllarında Ödünç İşlemi Yapan Kullanıcı Sayısı

Şekil 6 incelendiğinde, 7/24 kütüphane hizmetinin verilmesi ile birlikte 2012 yılında 2011 yılına göre kullanıcı sayısında artış ve gündüz mesaisindeki kullanıcı sayısında neredeyse aynı oranda bir azalma gözlenmektedir.

7/24 kütüphane hizmetinin kullanıcı açısından günümüzdeki durumu ile ilgili istatistikleri incelemek için 2017-2018 yıllarına bakılacak olursa, bu yıllara ait kullanım istatistikleri aşağıdaki gibidir.



Şekil 7 : 2011-2012 Yıllarında Ödünç İşlemi Yapan Kullanıcı Sayısı

Şekil 7 incelendiğinde, kütüphaneyi fiziksel olarak kullanımda bir azalma olduğu, bunun çeşitli sebepleri olabileceği gibi elektronik ortamda verilen hizmetlerin artmış olması ve bazı işlemlerin web sitesi üzerinden yapılabilmesi (süre uzatma gibi) da etkili olduğunu söylenebilir. Şekildeki diğer önemli nokta, 08:30-17:30 saatleri arasında işlem yapan kullanıcı sayısındaki azalma ve bunun aksine 17:30-08:30 saatleri arasında işlem yapan kullanıcı sayısının önceki yıllara göre önemli oranda artmakta olduğu sonucunu çıkarılabilir.

1.10.7. Bütçe

Üniversite kütüphanelerinin 7/24 kütüphane hizmeti verme konusundaki belirleyici unsur, elbette ki bütçedir. Üniversite kütüphaneleri de diğer kütüphaneler gibi kâr amacı gütmeyen kuruluşlardır. Bu sebeple üniversite kütüphaneleri, mali konularda üniversite yönetiminin kendilerine sağlamış olduğu bütçe ile hizmetlerini yürütür. Sağlanan bütçe konusunda belirli bir standardın olmaması, bu hususta üniversite kütüphaneleri açısından bir dezavantajdır.

Üniversite kütüphaneleri, bütçelerinin büyük bir kısmını elektronik hizmetlere ve kaynaklara ayırmaktadır. Üniversite kütüphaneleri sahip olduğu nadir eser, harita

vb. koleksiyonlarını elektronik ortamda sunmak için çeşitli (dijitalleştirme hizmeti alımı gibi) hizmetlere kaynak ayırımı yapmaktadır. Üniversite kütüphanelerine üniversite yönetimi tarafından yıllık olarak sağlanan bütçede; aynı yıl içinde planlanan harcamaların dışında bir sonraki yıl için belirlenen hedeflere ulaşması doğrultusunda yapması gereken ön harcamalar da vardır. Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinin bütçesi dünyadaki gelişmiş ülkelerdeki üniversite kütüphaneleri ile kıyaslandığında maalesef standardın çok altında kalmaktadır. 7/24 hizmeti de bu bütçeyi zorlayabilecek nitelikte olabilir. Üniversitelerde kütüphane bütçelerine ayrılan miktarın bir standardının olmaması hizmeti tekrardan değerlendirme aşamasına getirebilir. Kaynak olarak, olan bütçenin kullanılması yoluna gidilebilir ya da çeşitli fonlarla bu hizmeti yürütebilir. Üniversite, döner sermayenin bir kısmını da bu hizmet için ayrılabilir. Ancak unutulmamalıdır ki hizmetin verimliliği ve sürekliliği için hizmete ayrılacak bütçe, sürekli ve kesintisiz olmalıdır.

1.10.7.1. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ndeki Durum (08:30-17:30 ve 17:30-08:30)

İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi ile ilgili bütçe konusunda sayısal rakamlar vermek pek mümkün olmayacaktır. Fakat genel bir değerlendirme yapılacak olursa; Elektrik, su, doğalgaz tüketimi ile alakalı maliyetin yarı yarıya arttığını tahmin etmek pek zor olmayacaktır. Personel, bina bakım ve temizlik giderleri, aynı zamanda teknolojik altyapıların güçlendirilmesi vb. çalışmalar sonucu için ödenecek olan bedeller bütçeye önemli oranda yük getirecektir. Bu konuda net rakamlar, üniversite ve kütüphane politikası gereği paylaşılmamaktadır.

Aynı zamanda kütüphanenin bütçesini etkileyen durumlardan biri de veri tabanlarına ödenen rakamlardır. Bu rakamlar, yabancı kaynaklı firmalardan ve sağlayıcılardan olması dolayısı ile dolar/euro kuru üzerinden hesaplanmaktadır. Kurdaki yukarı yönlü dalgalanmalar ve artışlar, kütüphanenin bütçesinden veri tabanlarına ödenecek ücretlerin artmasına neden olmaktadır. Bu artışlar da bütçenin yeniden planlamasını gerektirmekte, gerektiğinde tasarruf yöntemleri denenmektedir. Bu vb. sebepler, 7/24 kütüphane hizmeti verilmesi konusunda dikkate alınmalıdır.

1.11. Türkiye'deki Üniversite Kütüphanelerinde 7/24 Kütüphane Hizmetleri: Bir Değerlendirme

Önceki bölümlerde de değinildiği gibi üniversite kütüphaneleri, üniversitenin amaçları doğrultusunda eğitim ve öğretimi desteklemek, misyon ve vizyonuna paralel hizmet politikası ile görevlerini ve işlevlerini yerine getirmekle yükümlüdür. Yaşanan teknolojik gelişmeler ve kullanıcı ihtiyaçlarındaki değişimler, kullanıcıların üniversite kütüphanesindeki hizmet beklentisini etkilemiştir Üniversiteler; bilim yapılan merkezler olarak bilime ışık tutmak, yol göstermek, bilimin araştırılması ve uygulanmasına olanak sağlamak gibi işlev ve görevlerine uygun eğitim-öğretim ve hizmet politikaları belirler. Belirledikleri politikalar, her zaman daha iyi olması yönündedir. Stratejilerini bu bağlamda gerçekleştirme hedefinde olan üniversiteler, araştırma merkezi konumundaki kütüphanelerine kaynak ayırarak kullanıcıların ihtiyaç ve talepleri doğrultusunda bilgi hizmetlerinin geliştirilmesini amaçlar.

Kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesi olarak 7/24 kütüphane hizmeti kavramı, son zamanlarda kullanıcı ihtiyacı olarak gündeme gelmiştir. Türkiye'de çoğu üniversite kütüphanesi mesai saatlerini akademik ve sınav dönemlerinde esneterek kullanıcılarının taleplerine yanıt vermeye çalışmaktadır.

Çalışma yapıldığı dönemde Türkiye'de 7/24 kütüphane hizmeti (tamamen ya da bazı bölümleri) verdiği bilinen üniversite kütüphaneleri:

- İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi
- İstanbul Üniversitesi Merkez Kütüphanesi
- Boğaziçi Üniversitesi Kütüphanesi
- Marmara Üniversitesi Prof. Dr. Orhan Oğuz Kütüphanesi
- Hacettepe Üniversitesi Beytepe Kütüphanesi
- Gazi Üniversitesi Merkez Kütüphanesi
- Selçuk Üniversitesi Kütüphanesi
- Sakarya Üniversitesi Kütüphanesi
- Bahçeşehir Üniversitesi Barbaros Kütüphanesi
- Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi

- Anadolu Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Merkezi
- Manisa Celal Bayar Üniversitesi Kütüphanesi
- Sabahattin Zaim Üniversitesi Kütüphanesi
- Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Kütüphanesi
- Bülent Ecevit Üniversitesi Prof. Dr. Durmuş Günay Kütüphanesi
- Trakya Üniversitesi Merkez Kütüphanesi
- Koç Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi
- İstanbul Aydın Üniversitesi Kütüphanesi
- Sabancı Üniversitesi
- Işık Üniversitesi Kütüphanesi
- İstanbul Medipol Üniversitesi Kuzey Kütüphanesi
- Yıldız Teknik Üniversitesi Davutpaşa Kampüsü Kütüphanesi'dir.

Yaşanan gelişmeler doğrultusunda bir çıkarım yapılacak olursa;

2014 yılında YÖK'e sunulan "2023'e Doğru Türkiye'de Üniversite Kütüphaneleri Mevcut Durum, Sorunlar, Standartlar ve Çözüm Önerileri" adlı raporda konu ile ilgili, "Kütüphane binalarının teknik donanımları ve mimari yapısı modüler sistemde olmalı ve binanın tamamı ya da belli bölümleri 7/24 kullanıma açılabilirdir" şeklinde önemli bir tespite yer verilmiştir (Akbaytürk ve v.d., 2014). Bu tespitin, önümüzdeki dönemlerde üniversite kütüphanelerinin 7/24 hizmet vermeye başlaması sürecini destekleyeceği söylemek mümkündür.

7/24 kütüphane hizmeti veren kütüphane ve üniversite kurumlarının sayısı ilerleyen zamanlarda kullanıcı gereksinimi, üniversitelerin politikalarındaki kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılama yaklaşımı ve aynı zamanda kamu destekli teşviklerle artacağı düşünülmektedir. 54. Kütüphane Haftası'nda dönemin Kültür ve Turizm Bakanı Numan Kurtulmuş'un açılış konuşması şu şekilde olmuştur:

"Türkiye'nin her yerinde kitaplara, kütüphanelere özel bir önem veriyoruz. Kütüphanelerimizi yaşayan mekânlar haline dönüştürmek zorundayız. İstiyoruz ki, kütüphaneler gençlerimizin 24 saatini buralarda geçirebilecek durumda olsun. Bunun ilk örneğini Beyazıt Kütüphanesi'nde verdik. Kütüphaneleri, daha canlı yaşayan mekânlar haline getirebilmek en kısa süre içerisinde

gerçekleştireceğimiz somut bir hedefdir. Şu anda 71 il halk kütüphanemiz aşağı yukarı gece 11'lere kadar açık vaziyette. Her birisinin 24 saat açık hale gelmesi için çalışacağız"⁹

Kütüphanelerin büyük bir kısmının, bağlı oldukları üst kuruluş olan Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın bu yönde teşvik ve politikaları sonucunda 7/24 kütüphane hizmetine geçeceği düşünülmektedir.

Bir sonraki bölümde; 'İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nin 7/24 hizmet vermesinin kullanıcı memnuniyeti açısından önemi' araştırılmış, kütüphane kullanıcılarına 7/24 kütüphane hizmeti ile ilgili duydukları memnuniyetin anlaşılabilirliği ve hizmetin gerekliliğinin saptanabilmesi için anket yapılmıştır. Anket sonuçlarına ilişkin, değerlendirmeler ve bulgular paylaşılmıştır.

⁹<https://www.bbyhaber.com/bby/2018/03/27/kultur-ve-turizm-bakani-numan-kurtulmusun-54-kutuphane-haftasi-acilis-konusmasi> (Erişim Tarihi: 08.20.2018)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İTÜ MUSTAFA İNAN KÜTÜPHANESİ'NİN 7/24 HİZMET VERMESİNİN KULLANICI MEMNUNİYETİNE ETKİSİNİN ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK ANKET ÇALIŞMASI

3.1. Anket Çalışmasının Amacı, Kapsamı ve Sınırları

Bu anket formu 7/24 kütüphane hizmetlerinden faydalanan kullanıcıların memnuniyeti belirlemek amacıyla yapılmıştır. Anket soruları, gönüllülük usulüyle cevaplanmıştır.

Bu amaçla anketteki çalışma birimini, İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi kullanıcıları oluşturmaktadır. Çalışma, alan araştırması kullanıcı memnuniyeti olarak planlanmıştır. Analiz için veri toplama metotlarından olan anket tercih edilmiştir. Bu araştırmada Ekrem Çevik'in Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi'ne uygulamış olduğu tez çalışması ve kullanıcılara fiziksel alan kullanımı ilgili ankette yönelttiği 11 sorudan yararlanılmıştır. Bu sorulara 9 soru daha eklenerek araştırma genişletilmiştir. Anket soruları Likert-tipi sorulardan oluşmaktadır. Cevaplar için 5'li Likert Ölçeği (kesinlikle katılıyorum=1, katılıyorum=2, kararsızım=3, katılmıyorum=4, kesinlikle katılmıyorum=5) kullanılmıştır. 1-5 arası değerler ankette a,b,c,d,e şıkları olarak verilmiştir. Uygulanacak anket beş farklı kullanıcı profiline göre yapılmıştır. Bunlar; lisans öğrencileri, lisansüstü öğrencileri, akademik kadro, idari personel ve misafir kullanıcılarıdır.

Tez çalışmasının örnekleme yani anketin uygulanacağı kitle, İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'ni 17:30-08:30 saatleri arasında kullanan kullanıcılarıdır. Örneklem türü olarak, sosyal bilimler alanında yaygın olarak kullanılan uygun örnekleme türü seçilmiştir. Uygun örnekleme türünün seçilme sebebi; araştırmaya katılacak olan kullanıcıların mekânı kullanacak olan kullanıcılar olması, araştırma için uygun olmaları ve gönüllü olmalarıdır (Koç-Başaran, 2017: 489).

Örneklem sayısı belirlemek için; 2018-2019 bahar akademik dönemi içinde hafta içi bir gün rasgele olarak 9 Ocak 2019 Çarşamba tarihi seçilmiş, bu tarihte 17:30-

08:30 saatleri arasında turnike giriş-çıkış kayıtlarından kütüphaneye giriş yapan tekil kullanıcı sayısı 214 kişi olduğu tespit edilmiştir.

Belirlenen kullanıcı sayısı sonucunda; anketin örnek boyutunu yani güvenilir sonuç elde edilebilmesi için en az kaç kişiye uygulanması gerektiğini hesaplamak için aşağıdaki formül uygulanmıştır¹⁰:

$$n = \frac{N \cdot t^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + t^2 \cdot p \cdot q}$$

Örnekleme Hesabı Uygulaması:

N: Kitle boyutu (Anket yapılarak hakkında çıkarım yapılmak istenen toplam kişi sayısıdır)	214
p: İncelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı)	0,5
q: İncelenen olayın görülmeyiş sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)	0,5
t: Güven düzeyi (%90)	1,65
d: Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen ± örnekleme hatası	0,05
n: Örnekleme alınacak birey sayısı	120

Tablo 3.1: Örnekleme Hesabı Uygulama Tablosu

Anketin uygulanan formül sonucunda %90 güvenilir sonuç verebilmesi için uygulanması gereken kişi sayısı 120 olarak belirlenmiştir. Anketin hata payı %5 olarak hesaplanmıştır (güvenilir bir anketin hata payı oranı %1 ile %10 arasındadır)¹¹.

Örnekleme alınacak birey sayısına göre 120 anket bastırılmıştır. Anketler danışma ve ödünç-iade masalarında bırakılmıştır. Anket, 15 Eylül – 30 Ocak 2019 tarihleri arasında cevap alımına açık kalmıştır.

¹⁰<https://drive.google.com/file/d/1uUK5ARwSNHEpW5jhTKoox8cDFflcGsWR/view> (Erişim Tarihi: 15.12.2018)

¹¹<https://tr.surveymonkey.com/mp/margin-of-error-calculator/> (Erişim Tarihi: 15.12.2019)

Hazırlanan anket formları 2018/2019 eğitim öğretim yılı içerisinde İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi kullanıcıları ile yüz yüze görüşülerek tez çalışması kapsamında kullanıcı memnuniyeti anketi olarak uygulanmıştır.

3.1.1. Likert Ölçeği

Likert ölçeğini Turan, Şimşek ve Aslan (2015: 187): ‘‘Likert-tipi sorular araştırılan konu hakkında tutum ya da görüş içeren bir ifade ve bu ifadeye katılım düzeyini belirten seçenekler içerir. Likert-tipi sorularda katılım düzeyini belirlemek amacıyla iki aşırı uç arasında yer alan birden çok seçenek sunulur. Bu seçenekler ‘‘en yüksekten en düşüğe’’ ya da ‘‘en iyiden en kötüye’’ doğru dereceli bir şekilde sıralanır. Analiz aşamasında bu seçenekler derecelerine göre birer sayısal değer atanarak kodlanır ve böylece nitel veri nicel veriye dönüştürülerek analiz edilir’’ şeklinde açıklamıştır. Rensis Likert tarafından 1932 yılında geliştirilen Likert Ölçeği’nin özellikleri şunlardır:

- i. Likert tipi tutum ölçeğinin en önemli unsuru kullanıcılarıdır.
- ii. Kullanıcıların tepkilerini ifade etmelerine olanak tanır.
- iii. Buradaki amaç, tepkilerini ifade eden kullanıcıların anket sorularına ne derece katıldıkları anlamaktır.
- iv. Likert Ölçeği’nde kullanıcının kişisel bilgileri de yer alabilir.
- v. Sıralama tekniği uygulanır.

Likert tipi ölçeğin birtakım avantajları ve dezavantajları vardır.

3.1.1.1. Avantajları

- i. Araştırmanın tüm detayları kriter olarak alınır.
- ii. Her türlü yaklaşım ve tutuma uyumludur.
- iii. Tutumların yönünü ve derecesini belirlemeye olanak sağlar (Çevik, 2015: 84).

3.1.1.2. Dezavantajları

- i. Kullanıcıların vermiş olduğu farklı cevap ve ifadelere rağmen bunların toplam puanı aynı görülebilir.
- ii. Tutumlarda ortaya çıkan değişikliklerde duyarlılık yetersiz olabilir.
- iii. Bireylerin ölçülme olanağı olmayan görüşlerinin olabilmesi.
- iv. Ölçeğin, bilgileri tam olarak yorumlamadan vermesi (Çevik, 2015: 84).

3.1.1.3. Likert Ölçeğinin Geliştirilmesi

Likert Ölçeği'nin geliştirilmesi için yapılması gerekenleri Çevik (2015: 85), şu şekilde toparlamıştır:

- i. Ölçülecek tutumların maddeler halinde hazırlanması,
- ii. Ön değerlendirme ve analizlerin yapılması,
- iii. Amaca yönelik olmadığı saptanan maddelerin elenmesi,
- iv. Tesadüfi olarak sıralama yapılması,
- v. Denek sayısı ve madde sayısını belirlenmesi,
- vi. Maddelerin tek tek analiz edilmesi,
- vii. İstatistiki anlamda geçerli olmayan maddelerin elenmesi gerekir.

Anket sonuçlarının sağlıklı ve güvenilir olabilmesi için yukarıdaki maddelere dikkat edilerek hazırlanması gerekir.

3.1.1.4. Likert Tipi Tutum Ölçeğinin Hazırlanması

Likert tipi tutum ölçeği tutum ölçeğinin hazırlanmasını sürecini maddeler halinde belirtmek gerekirse;

- i. İlk önce, konunun belirlenmesi ve kapsamının ortaya konulması gerekir.
- ii. Ölçeğin geçerli ve güvenli olabilmesi için konusunda ya da alanında uzman kişilerden ölçeğin anlaşılabilirliğini test etmeleri amacıyla önerme yapmaları istenir.
- iii. Elde edilen önermeler hiyerarşik bir yapıda en olumludan en olumsuzaya gidecek şekilde sıralanır. Ankette olması istenen önerme sayısının 2 katı kadar önerme seçilir.

- iv. Önermeler, yeniden uzman kişilere dağıtılıp uzmanlardan tekrar değerlendirme yapılması istenir. Bu defa ankette olması planlanan önerme sayısının %20-25 fazlası kadarı seçilir.
- v. Oluşturulan ölçek, geçerliliği saptanabilmesi için uygulanacak araştırma grubuna dağıtılır ve gruba cevaplama için bir süre aralığı belirtilir (Bayat, 2014: 15-16).

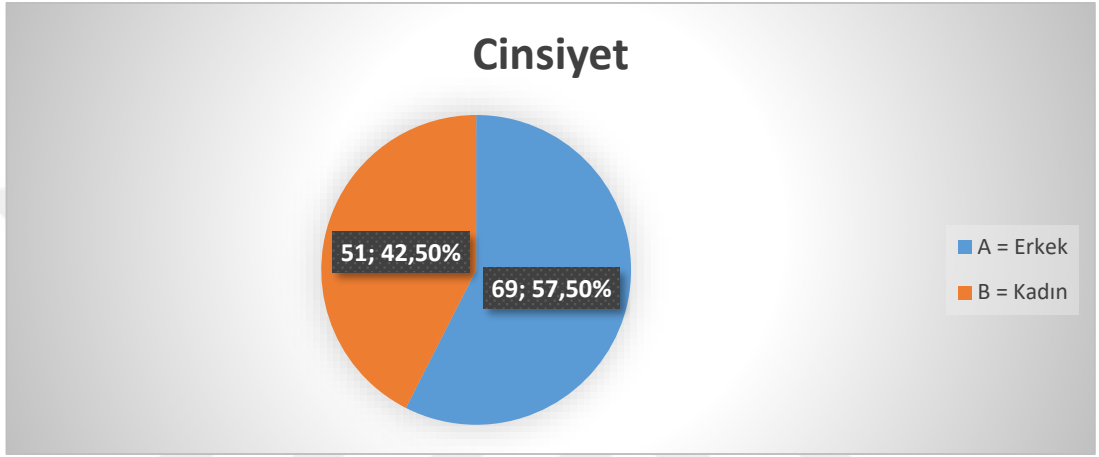
3.2. Anket Çalışmasına İlişkin Sorular

Anket soruları; 7/24 kütüphane hizmetinin İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi kullanıcıları açısından önemi ve bu hizmet ilgili kullanıcı memnuniyetini belirlemek amacıyla 5’li Likert Ölçeği kullanılarak hazırlanmıştır. Öncelikle bir grup danışma kütüphanecisiyle birlikte soruların anlaşılabilirliği test edilmiş ve gerekli düzenlemelerle birlikte anket formu kütüphane kullanıcılarına sunulmuştur. Anketin kullanıcıya sunulmuş olduğu form hali EK-1 olarak çalışmanın EKLER bölümüne eklenmiştir.

3.3. Araştırma Bulguları ve Araştırma Sorularının Değerlendirilmesi

3.3.1. Cinsiyet

Soru-1 Cinsiyetiniz?



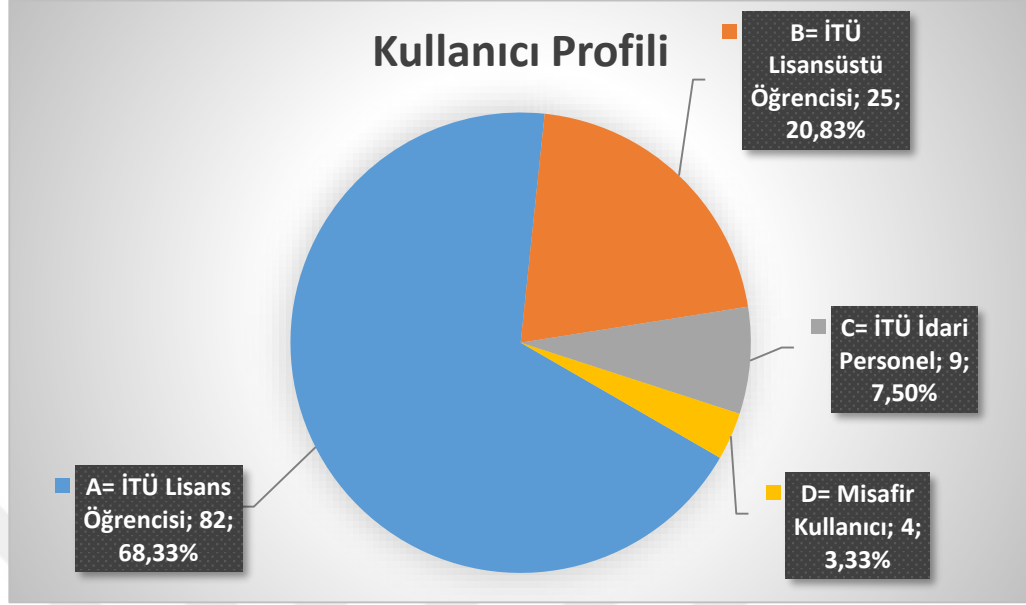
Şekil 8 : Kullanıcıların Cinsiyete Göre Dağılımı

Şekil 8 incelendiğinde araştırmaya katılan 120 kişinin 69'u yani %57,50'si erkek, 51'i yani %42,50'si kadındır.

3.3.2. Kullanıcı Profili

Soru-2 Lütfen aşağıdaki ifadelerden sizin için uygun olanı işaretleyiniz.

Araştırma soruları belirlenirken kullanıcı türü lisans öğrencileri, lisansüstü öğrenciler, akademik personel, idari personel ve misafir kullanıcılar olmak üzere beş türdür. Kullanıcı profili ile ilgili yöneltilen soruya verilen cevaplar şekildeki gibidir:

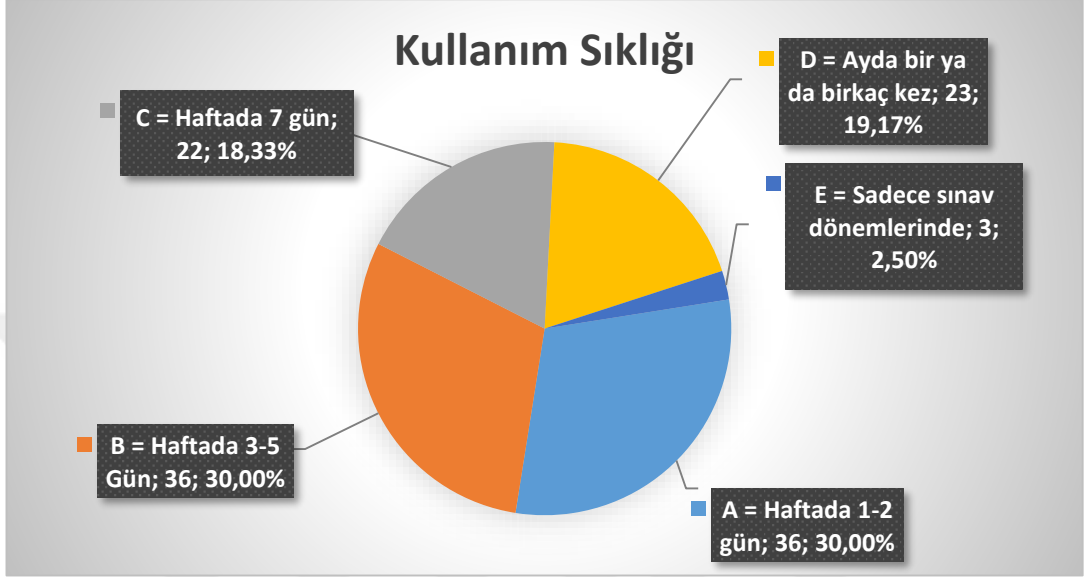


Şekil 9 : Kullanıcı Profili Dağılımı

Şekil 9 incelendiğinde anket sorularına cevap veren İTÜ kütüphane kullanıcılarının 82 tanesi yani %68,33'ü lisans öğrencisi, 25 tanesi yani %20,83'ü lisansüstü öğrencisi, 9 tanesi yani %7,50'si idari personel, 4 tanesi yani %3,33'ü misafir kullanıcı olarak karşımıza çıkmaktadır. Kütüphane kullanıcılarının dağılımına bakıldığında bu sayılar; kütüphaneyi kullanan kesimin çoğunlukla lisans öğrencileri ve lisansüstü öğrenciler olduğunu göstermektedir.

3.3.3. Kullanım Sıklığı

Soru-3 Kütüphanemizi hangi sıklıkla kullanıyorsunuz?



Şekil 10 : Araştırmaya Katılan Bireylerin Kütüphaneyi Kullanma Sıklıklarına Göre Dağılımı

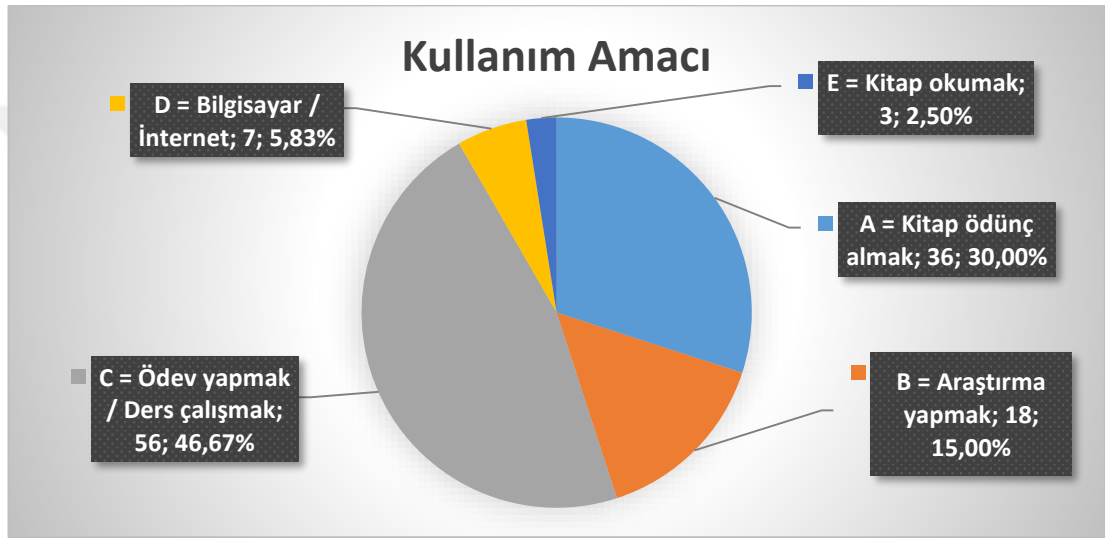
Demografik yapının eğilimlerini anlamak için kütüphane kullanıcılarına kütüphaneyi hangi sıklıkla kullandıkları ile ilgili bir soru sorulmuştur. Kullanıcıların yanıtları değerlendirildiğinde; 36 kişi kütüphaneyi haftada 1-2 gün kullandığını söylemiş bu oran %30'dur. 36 kişi yani %30'u kütüphaneyi haftada 3-5 gün kullandığını belirtmiştir. 22 kişi yani %18,33'lük kısım kütüphaneyi haftanın 7 günü kullandığını belirtmiştir. 23 kişi yani %19,17'lik kullanıcı grubu ise ayda bir ya da birkaç kez kullandığını ifade etmiştir. 3 kişi yani %2,5'lik oran kütüphaneyi sadece sınav dönemlerinde kullandığını belirtmektedir.

Veriler değerlendirildiğinde, kütüphanenin genel ve aktif olarak kullanılmakta olduğu, sadece sınav dönemlerinde kullanılmadığı ifade edilmiştir. 7/24 açık kütüphanenin, kullanıcılar için cazip bir mekân olduğunu söylemek mümkündür. Kütüphane hafta sonları dahil sürekli kullanılmaktadır.

3.3.4. Kullanım Amacı

Soru-4 Kütüphanemizi en çok hangi amaçla kullanıyorsunuz?

Kütüphane kullanıcılarına kütüphaneyi hangi amaçla kullandıkları ile ilgili bir sorulmuştur. Bu soruya verilen cevaplar doğrultusunda aşağıdaki şekil ortaya çıkmıştır.



Şekil 11 : Araştırmaya Katılan Bireylerin Kütüphaneyi Kullanma Amaçlarına Göre Dağılımı

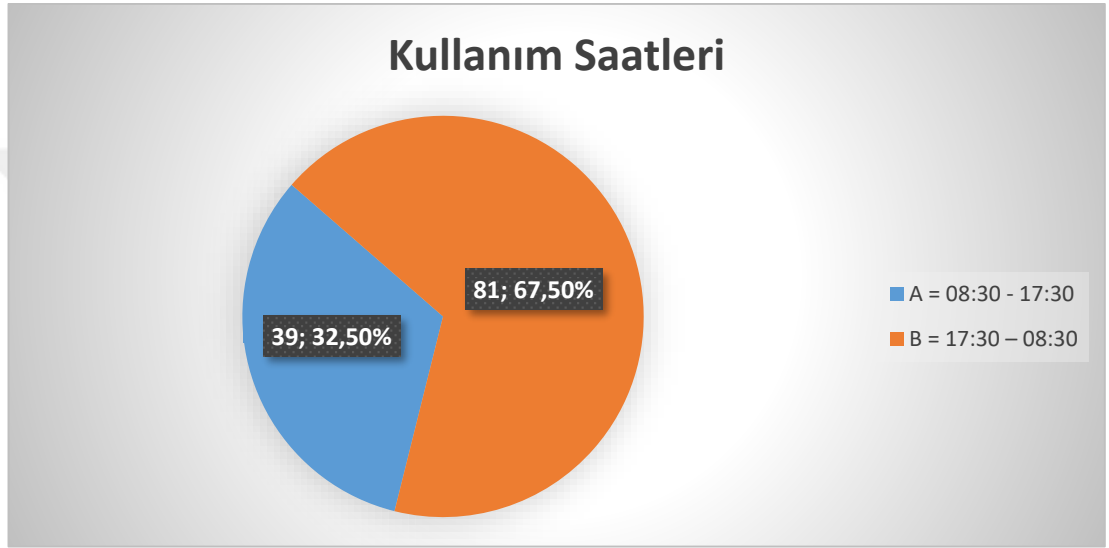
Kütüphane kullanıcılarının kütüphaneyi kullanım amacını saptamak için yöneltilen soruda; kütüphaneyi kitap almak için kullanan 36 kişi vardır ve yüzdelerik dilimi %30'dur. 18 kişi yani %15'lik dilim, kütüphaneyi araştırma yapmak için kullandığını belirtmiştir. Kitap okumak için kullanırım diyen 3 kullanıcı yani %2,5'lik orana sahiptir. Bilgisayar/ internet kullanmak amacıyla kütüphaneyi kullandığını belirten kişi sayısı 7, oranı ise %5,83'tür. Kütüphaneyi ders çalışmak ve ödev yapmak amacıyla kullanan kullanıcı sayısı ise 56'dır ve yüzdelerik oranı %46'dır.

Sonuçlardan da anlaşılacağı üzere kütüphane yoğun olarak ders çalışmak / ödev yapmak amacı ile kullanılmaktadır.

3.3.5. Kütüphane Kullanım Saatleri

Soru-5 Kütüphaneyi hangi saatler arasında daha çok kullanırsınız?

Kullanıcılara, kütüphaneyi daha çok hangi saatlerde kullandıklarına ilişkin iki seçenekli bir soru sorulmuştur. Verilen kullanıcı cevapları aşağıdaki şekli ortaya çıkarmıştır.



Şekil 12 : Araştırmaya Katılan Bireylerin Kütüphaneyi Kullanım Saatlerine Göre Dağılımı

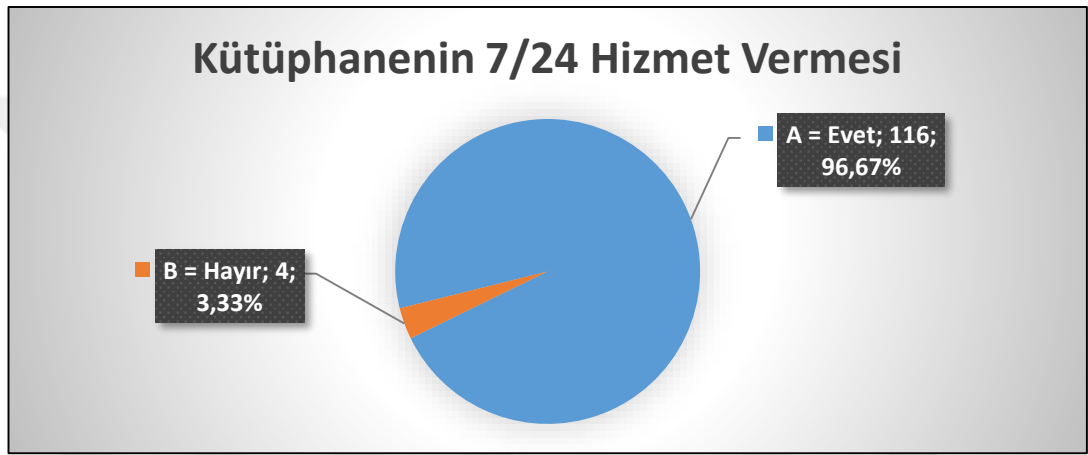
Kullanıcılara kütüphaneyi en çok hangi zaman diliminde kullandıkları ile ilgili yöneltilen soruya ilişkin şekil incelendiğinde; 08.30-17.30 saat dilimini kullanan öğrenci sayısı 39, yüzdeliği ise %32,50'dir. 17.30-08.30 yani mesai dışı saatlerde kütüphaneyi kullanan öğrenci sayısı 81, yüzdeliği ise %67,50'dir.

Kullanım saatlerine ilişkin şekil yorumlandığında, kütüphanenin mesai saatlerinden sonra yani 17:30 – 08:30 arasındaki kullanımı neredeyse 2 katı bir orana sahiptir. Ortaya çıkan bu sonuçlar, tezin hipotezini desteklemektedir.

3.3.6. Kütüphanenin 7/24 Hizmet Vermesi

Soru-6 Kütüphanenin 7/24 kütüphane hizmeti vermesi sizin açınızdan önemli midir?

Kütüphane kullanıcılarına, tez çalışmasının konusu olan 7/24 kütüphane hizmeti ile ilgili görüşleri sorulmuştur. Alınan cevaplar sonrasında aşağıdaki şekil ortaya çıkmıştır.



Şekil 13 : Kütüphanenin 7/24 Hizmet Vermesinin Araştırmaya Katılan Bireyler İçin Öneminin Oransal Dağılımı

Şekil 13'ten de çok net bir şekilde görülebileceği üzere kullanıcıların 116'sı yani %96,67'si kütüphanenin 7/24 hizmet vermesinin kendileri için önemli olduğunu belirterek evet cevabı vermiştir. 4 kişi ise yani %3,33'lük kısım hayır cevabı vermiştir.

		A = Kesinlikle Katılıyorum		B = Katılıyorum		C = Kararsızım		D = Katılmıyorum		E = Kesinlikle Katılmıyorum	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	Kütüphane binasına ulaşım kolaydır.	79	65,83	41	34,17	0	0	0	0	0	0
2.	Kütüphane, kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verebilecek fiziksel yeterliliğe sahiptir.	37	30,83	53	44,17	16	13,33	12	10	2	1,67
3.	Kütüphane fiziksel ortamı güvenlik açısından yeterlidir.	62	51,67	45	37,50	8	6,67	3	2,50	2	1,67
4.	Kütüphanenin 7/24 hizmet verdiğiinden haberdarım.	108	90	12	10	0	0	0	0	0	0
5.	Kütüphanenin 7/24 hizmet vermesinden memnunum.	112	93,33	6	5	2	1,67	0	0	0	0
6.	Kütüphanenin havalandırma sisteminden memnunum.	22	18,33	47	39,17	22	18,33	17	14,17	12	10,00
7.	Kütüphane aydınlatmasından memnunum.	32	26,67	61	50,83	16	13,33	4	3,33	7	5,83

		A = Kesinlikle Katılıyorum		B = Katılıyorum		C = Kararsızım		D = Katılmıyorum		E = Kesinlikle Katılmıyorum	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8.	Kütüphanenin sessizliğinden memnunum.	32	26,67	69	57,50	9	7,50	4	3,33	6	5,00
9.	Kullanıcılara ayrılan masa ve sandalye sayısı yeterlidir.	9	7,50	35	29,17	21	17,50	33	27,50	22	18,33
10.	Kütüphanede bireysel çalışmalarım için uygun bir alan vardır.	26	21,67	61	50,83	23	19,17	6	5,00	4	3,33
11.	Kütüphanede grup çalışmasına uygun mekânların sayısı yeterlidir.	9	7,50	22	18,33	43	35,83	28	23,33	18	15,00
12.	Tuvalet ve lavaboların sayısı yeterlidir.	8	6,67	29	24,17	19	15,83	30	25,00	34	28,33
13.	Kütüphanenin genel temizliğinden memnunum.	39	32,50	57	47,50	16	13,33	5	4,17	3	2,50
14.	Kütüphaneden sorularıma 7/24 yanıt alabiliyorum.	41	34,17	62	51,67	15	12,50	1	0,83	1	0,83

		A = Kesinlikle Katılıyorum		B = Katılıyorum		C = Kararsızım		D = Katılmıyorum		E = Kesinlikle Katılmıyorum	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15.	Kütüphaneden 7/24 ödünç, rezerv, danışma, depo yayınları gibi hizmetlerden yararlanabiliyorum.	61	50,83	43	35,83	12	10,00	3	2,50	1	0,83
16.	Kütüphanedeki tarayıcı makinalarını yeterli buluyorum.	28	23,33	41	34,17	34	28,33	10	8,33	7	5,83
17.	Kütüphanenin 7/24 açık olması eğitim/çalışma hayatıma katkı sağlıyor.	93	77,50	13	10,83	11	9,17	1	0,83	2	1,67
18.	Kütüphane veri tabanlarından 7/24 faydalanabiliyorum.	69	57,50	34	28,33	14	11,67	3	2,50	0	0
19.	Kütüphaneden 7/24 raf düzeni ile ilgili sıkıntı yaşamıyorum.	44	36,67	49	40,83	22	18,33	2	1,67	3	2,50
20.	Kütüphaneden 7/24 kullanıma uygun dolap hizmeti alabiliyorum.	36	30,00	31	25,83	44	36,67	4	3,33	5	4,17

Tablo 3.3.7 : Anket Sorularına Verilen Cevapların Sayısal ve Yüzde Oranı Dağılımı Tablosu

Yukarıda yazılı olarak sorulmuş olan soruların dışında öğrenciler bazı sözlü öneri ve şikâyetlerde bulunmuş, bunlar not alınmıştır. Bu şikâyet ya da öneriler:

- i. Araştırma sorularında olmasına rağmen bazı kullanıcılar havalandırma sisteminin iyileştirilmesini istemiştir.
- ii. Sorularda olmasına rağmen bazı kullanıcılar özellikle sınav dönemlerinde masa ve sandalyelerin yetmediğini iletmıştır.
- iii. Bazı kullanıcılar kütüphanenin fotokopi hizmeti vermesi konusunda istekte bulunmuştur.
- iv. Lisansüstü öğrenciler, grup çalışma odalarının yetersiz olduğunu ifade etmişlerdir. Bu konuda bir mekân düzenlemesi ya da hizmetin kullandırılış şeklinin değiştirilmesini talep etmişlerdir.
- v. Bazı kullanıcılar kütüphanenin bazen gürültülü olmasından duydukları rahatsızlıklarını ifade etmiş ve bir çözüm beklediklerini söylemişlerdir.
- vi. Bazı kullanıcılar, bilgisayar sayılarının yetersiz olduğunu, bilgisayar laboratuvarının olmasını istemişlerdir.
- vii. Kütüphaneyi gece saatlerinde kullanan çoğu kullanıcı, kütüphanede uyumak için alan olması gerektiğini söylemiştir.

3.4. Anket Sonuçlarının Değerlendirilmesi ve Bulgular

Soru-1 Kütüphane binasına ulaşım kolaydır.

Bu soruya kullanıcıların hepsi olumlu yanıt vermiş, olumsuz yanıt hiç verilmemiştir. Ankete verilen cevapların yüzdeleri ve anket sonuçlarından incelendiği üzere kullanıcılar ulaşım ve konum olarak kütüphaneden maksimum seviyede memnundur sonucu çıkarılabilir.

Soru-2 Kütüphane, kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verebilecek fiziksel yeterliliğe sahiptir.

Kullanıcıların vermiş oldukları cevaplar ve yüzdeler oranlar incelendiğinde; İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi binası, kütüphane binası olarak hizmet vermesi açısından kullanıcıların ihtiyaçlarına cevap verecek düzeydedir sonucuna ulaşılabilir.

Soru-3 Kütüphane fiziksel ortamı güvenlik açısından yeterlidir.

Kullanıcıların kütüphane güvenliğinin yeterliliği ile ilgili vermiş olduğu cevaplar; kütüphanenin güvenlik anlamında yeterli olduğu sonucunu vermiştir.

Soru-4 Kütüphanenin 7/24 hizmet verdiğinden haberdarım.

Kullanıcıların ankette vermiş olduğu cevaplar incelendiğinde hiçbir olumsuz yanıt olmadığı görülmektedir. Anket verilerinden, kullanıcıların hepsinin kütüphanenin 7/24 açık olduğundan haberdar olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

Soru-5 Kütüphanenin 7/24 hizmet vermesinden memnunum.

Anket sonuçlarına bakıldığında, İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nin 7/24 kütüphane hizmeti vermesi, öğrenciler tarafından maksimum seviyede memnuniyetle karşılanmıştır. Ankete verilen cevaplarda hiçbir olumsuz cevap olmamıştır. Bu sonuçlara göre İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nin vermiş olduğu 7/24 kütüphane hizmetinden, ankete katılan tüm kullanıcılar memnundur sonucu saptanmıştır.

Soru-6 Kütüphanenin havalandırma sisteminden memnunum.

Kullanıcıların vermiş olduğu yanıtların dağılımından anlaşılın, kütüphane havalandırmasından önemli bir kesim memnunken memnun olmayanlar kullanıcıların sayısı da önemli oranda olduğudur. Bu durumun sebebinin havalandırma sisteminin yetersizliği ve kullanıcıların yoğun kullandıkları dönemde olabileceği değerlendirilmektedir. Sıcaklık değerleri, kişiden kişiye değişebilecek bir faktördür.

Soru-7 Kütüphane aydınlatmasından memnunum.

Kütüphanenin gündüz ve gece aydınlatması ile ilgili yöneltilen soruda ankete katılan kullanıcıların büyük çoğunluğunun vermiş olduğu olumlu yanıtlar, kullanıcıların kütüphane aydınlatmasından memnun olduğu sonucunu ortaya koymaktadır.

Soru-8 Kütüphanenin sessizliğinden memnunum.

Anket verileri incelendiğinde kütüphane kullanıcılarının önemli bir bölümü kütüphanenin sessizliğinden memnun olduğunu ifade etmiştir. Sessizlik konusunda gelen şikayetler, sınav ve bazı yoğun dönemlerde yaşanabilecek fakat sürekli olmayan problemlerdir. Gürültü, neredeyse bütün kütüphanelerin problemi olmuştur. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nin, sessizlik konusunda gayet iyi bir düzeyde olduğu anket verilerinden anlaşılabilir.

Soru-9 Kullanıcılara ayrılan masa ve sandalye sayısı yeterlidir.

Özellikle sınav ve final dönemlerinde yaşanan yoğunluklar dikkate alındığında, anket verilerinden de görüleceği üzere kullanıcıların daha az memnun kaldığı durumlardan biri masa ve sandalye sayısıdır. Sınav ve final dönemlerindeki kullanımın artmasından kaynaklı olarak yaşanan bu sorun, olağan ve bilinen bir durumdur. Gerekli durumlarda kullanıcılar kütüphanedeki sesli çalışma alanlarına ya da merkezi dersliklere yönlendirilmektedir.

Soru-10 Kütüphanede bireysel çalışmalarım için uygun bir alan vardır.

Anket verilerindeki yanıtların dağılımına bakıldığı zaman, bireysel çalışma alanlarının kullanıcılar için yeterli olduğu görülmektedir.

Soru-11 Kütüphanede grup çalışmasına uygun mekânların sayısı yeterlidir.

Kullanıcılar sözlü olarak da şikâyet ettikleri grup çalışması alanlarının yetersizliği konusu, araştırma sorusuna verdikleri olumsuz cevaplarla ifade etmişlerdir. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi fiziksel özellikleri dikkate alındığında, grup çalışma alanları bireysel çalışma alanlarına oranla daha yetersizdir. Aynı zamanda bu konuda kararsız olan bir kitle de mevcuttur. Bu kitle muhtemel olarak lisans öğrencileri ve misafir kullanıcılarıdır. Çünkü grup çalışma odaları sadece lisansüstü ve doktora öğrencileri tarafından kullanılabilir. Grup çalışma odaları 5 adet ve odalar 3 kişiliktir. Grup çalışmalarında genelde sesli bir çalışma ortamı olacağından ve bu gürültünün kütüphane akustikini bozabileceği düşüncesi ile kütüphanede sesli çalışma alanı vardır. Grup çalışması yapacak kullanıcılar sesli alana yönlendirilmektedir.

Soru-12 Tuvalet ve lavaboların sayısı yeterlidir.

Anket sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde kütüphane kullanıcıları, tuvalet ve lavaboların yetersiz olduğunu ifade etmiştir. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nde öğrenci kullanımı için; 1 adet erkek, 1 adet kadın ve 1 adet engelli tuvaleti bulunmaktadır. Özellikle sınav ve final dönemlerinde bu alanlar öğrenciler için yetersiz kalabilmekte ve bu durum bilinmektedir.

Soru-13 Kütüphanenin genel temizliğinden memnunuz.

Anket sonuçlarına bakıldığında kullanıcılar, kütüphanenin genel temizliğinden memnundur.

Soru-14 Kütüphaneden sorularıma 7/24 yanıt alabiliyorum.

Anket verilerindeki yanıtların dağılımı incelendiğinde, kullanıcılar, kütüphaneye sorduğu sorulara yüksek oranda yanıt alabildiklerini belirtmiştir. Telefon, mail, canlı destek ve yüz yüze görüşmeler bu yanıtlara dahildir. 7/24 kütüphane iletişimi konusunda çıkan olumlu sonuçlar, hizmetin kullanıcılar açısından önemli ve İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi çalışanları için ise olumlu bir sonuç ortaya koymuştur.

Soru-15 Kütüphaneden 7/24 ödünç, rezerv, danışma, depo yayınları gibi hizmetlerden yararlanabiliyorum.

Anket verilerindeki yanıtların dağılımına bakıldığında zaman kütüphane kullanıcılarının neredeyse tamamı 7/24 kütüphane hizmetlerinden yararlandığına dair olumlu yanıt vermiştir. Bu sonuçlar hem tezin hipotezini doğrulamakta, aynı zamanda 7/24 kütüphane hizmetinin tam anlamıyla verilebilmesi için gereken ödünç, rezerv, danışma ve depo yayınları yani kütüphane temel okuyucu hizmetleri ve kullanıcı hizmetlerinin sağlanabiliyor olmasının gerekli olduğunu göstermektedir.

Soru-16 Kütüphanedeki tarayıcı makinalarını yeterli buluyorum.

İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nde toplamda 2 tarayıcı cihazı bulunmaktadır. Ankete verilen yanıtların dağılımı incelendiğinde 2 tarayıcının, kullanıcılar için genel anlamda yeterli olduğu sonucu çıkmıştır.

Soru-17 Kütüphanenin 7/24 açık olması eğitim/çalışma hayatıma katkı sağlıyor.

7/24 kütüphane hizmetinin hem kullanıcı hem de kurum açısından önemini saptayabilmek için yöneltilen bu soruda, kullanıcıların vermiş olduğu yüksek düzeyde olumlu cevaplar anket verilerine yansımıştır. Verilen cevapların oranları dikkate alındığında; 7/24 kütüphane hizmetinin, kullanıcıların eğitim/çalışma hayatlarına katkı sağladığı konusundaki görüşünün yoğun şekilde olumlu olması, tezin hipotezini

desteklemektedir. 7/24 kütüphane hizmeti üniversiteler açısından değerlendirildiği zaman eğitim/öğretime katkı sağlaması açısından dikkate alınması gereken sonuçlar ortaya çıkarmıştır.

Soru-18 Kütüphane veritabanlarından 7/24 faydalanabiliyorum.

Kullanıcıların kütüphane veri tabanlarına erişimi aslında elektronik ortamdadır. Kullanıcıların yaşayacağı olası erişim problemleri ve soruları için 7/24 kütüphaneye ulaşabiliyor olmaları, hizmetin ilerleyen zamanlarda tamamen sayısallaştırılmış materyallere sahip kütüphanelerdeki önemi ve gerekliliği daha iyi anlaşılacaktır.

Soru-19 Kütüphaneden 7/24 raf düzeni ile ilgili sıkıntı yaşamıyorum.

Mesai saatlerinden sonra raf personeli bulunmamaktadır. Rafa kitap yerleştirme işlerini, yarı zamanlı çalışan öğrenciler yapmaktadır. Kullanıcıya, rafta bulunamayan kitaplarla ilgili yardımı gece personeli yapmaktadır. Anket verilerindeki yanıtların dağılımına bakılırsa, kullanıcıların raf düzeni ile alakalı bir sorun yaşamadıkları görülmektedir.

Soru-20 Kütüphaneden 7/24 kullanıma uygun dolap hizmeti alabiliyorum.

Anket verilerindeki yanıtların dağılım incelendiğinde, kullanıcıların önemli bir kısmının bu soruya olumlu yanıt verdiği görülmektedir. Fakat kararsız olan kullanıcıların oranı neredeyse kullanıcıların yarısına denk gelmektedir. Genel olarak bu durum ile ilgili iletilen sözlü bir şikayetler dolap kullanım süreleri ile ilgilidir. Dolap kullanım sürelerinin kısıtlı (3 defa 5'er saat) olmasının kararsız ve olumsuz yanıt veren kullanıcıların fikrini etkilemiş olabileceği düşünülmektedir.

Bu araştırmada İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nin akademik personeli, idari personel, misafir kullanıcıları lisans öğrencileri ve lisansüstü öğrencilerine 7/24 kütüphane hizmeti ile ilgili memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla bir anket uygulanmıştır.

Anket, demografik sorular ve memnuniyet düzeyini ölçen sorular olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde, kullanıcıların demografik yapısını ölçmek için 6 soru yöneltilmiştir. İkinci bölümde ise kütüphanenin fiziksel yapısı, çalışma ortamı ve 7/24 kütüphane hizmeti ilgili 20 soru yer almaktadır. Bu anket İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesini 17:30-08:30 saatleri arasında kullanan 120 kişiye uygulanmıştır.

Bu araştırma, İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi kullanıcılarının 7/24 kütüphane hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyini araştırmaktadır. Bu sebeple araştırmada uygun örnekleme ve 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır. 7/24 kütüphane hizmeti ile ilgili sorular detaylandırılarak kullanıcılara sorulmuştur.

Anket sonuçlarındaki oranların dağılımı ve genel değerlendirme yapıldıktan sonra; 7/24 kütüphane hizmeti İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi kullanıcıları için önemlidir ve kullanıcılar 7/24 kütüphane hizmetinden memnundur tespiti yapılmıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Geçmişten günümüze kadar olan süreçte bilgi, her zaman insan hayatının en önemli unsurlarından biri olmuştur. Yazının icadı ile bilgi, kaydedilme ve diğer nesillere aktarılma evresine geçerek önemini arttırmış, insanlık için aslında en büyük güç olduğunu göstermiştir. Bilgi, dahil olduğu dönemin ekonomisini, tarihini, sosyo-kültürel yapısını aslında neredeyse bütün özelliklerini yansıtır. Kitap haline getirilen bilgi, süreç içinde aynı mekânlarda toplanmaya başlanmış ve halkın yararına sunulmuştur. Günümüz kütüphaneleri bu süreçlerde insanlık için yeni şeyler öğrenmesi, kullanması, icat etmesi, yönetmesi kısacası her anlamda bir rehber görevinde olmuştur.

Kütüphaneler, bilgi ve araştırmanın merkezleri olarak insanlık tarihinin gelişimine büyük katkı sağlamıştır. Zamanla gelişen teknoloji ile bilgi arama ve erişim yöntemleri de değişime uğramıştır. Bu bağlamda kütüphaneler gün geçtikçe hizmetlerini geliştirmiş ve yeni hizmet kalemleri ekleyerek teknoloji ile ilişkisini arttırmıştır. Günümüzde kütüphaneler, emek yoğun işletmeler sınıfından çıkarak teknoloji yoğun sınıfa geçmiştir.

Üniversite kütüphaneleri, üniversitelerin eğitim ve öğretim yardımcısı olmak dışında birer yaşam merkezi ve ihtiyaç haline gelmiş, Değişen kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda hizmet anlayışlarını geliştirme çabasına girmiştir. Bu yaklaşım, beraberinde yeni hizmet alanlarının oluşmasını ve kütüphane çalışma saatlerinde kullanıcıların taleplerinin dikkate alınmasını sağlamıştır.

İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi; bir kamu üniversitesi bünyesinde hizmet veren, kendisine ayrılan kamusal bütçe olanaklarıyla faaliyet gösteren bir üniversite kütüphanesidir. İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi 14 Şubat 2011 yılından itibaren resmî tatiller ve özel durumlar dışında 7/24 kütüphane hizmeti vermeye başlamıştır.

İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nin 7/24 kütüphane hizmeti vermesinin kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkisini bir anket uygulayarak ölçmeyi amaçlayan çalışmada hipotez: "İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi'nin 7/24 hizmet vermesi, kullanıcıların kütüphane kullanımını ve memnuniyetini artırır" olarak belirlenmiştir.

Türkiye’de 7/24 kütüphane hizmeti veren ilk üniversite kütüphanesi olan İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi’nde, vermiş olduğu bu hizmetin önemini saptamak amacı ile bir kullanıcı memnuniyet anketi yapılmıştır. Kullanıcılara uygulanan anketteki yanıtların dağılımı incelendiğinde, bu hizmetin kullanıcıları yüksek oranda memnun eden bir hizmet olduğu saptanmıştır.

7/24 kütüphane hizmeti konusunda bir standart bulunmamaktadır. Bu hizmet, kullanıcı ihtiyaçları ve taleplerinin kurum politikası ve bütçesi de göz önüne alınarak değerlendirildikten sonra uygulanabilirliği olabilecek bir sistemdir. Hizmetin uygulanması konusunda geliştirilecek ya da değiştirilecek yönler elbette olacaktır.

7/24 kütüphane hizmeti verilmek isteniyor ve bu konuda bir standart belirlemek isteniyorsa; en önemli madde olarak personel seçimi olmalıdır. Üniversitelerin Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü mezunu meslek personeli olması beklenmektedir. Ayrıca mekânda sadece okuma salonlarının açık bırakılması değil, aynı zamanda kullanıcı taleplerine cevap verilebilmesi için diğer kütüphane hizmetlerinin (kütüphaneler arası yayın sağlama, e-kütüphane hizmetleri vb.) de sunulması gerekir. Aksi halde bu binalar ders çalışma alanının ötesine geçemez.

7/24 kütüphane hizmetlerine personel açısından bakıldığında; ortaya personelin sürekli gece çalışmasından dolayı yıprandığı, psikolojik, sağlık ve sosyal hayatı bakımından olumsuz etkilendiği ortaya çıkmış, bu olumsuzluk hizmetin veriliş biçimi açısından önemli ve yeniden değerlendirilmesi gereken bir durum olarak saptanmıştır. Bu görüşün sebebi kendi düşünceme göre de haklıdır. Kütüphanede gece 24:00-08:00 arasında personelin olup olmaması bu konuda bir fark yaratmamaktadır. Bu saatlerde kütüphaneye gelen kullanıcılar genelde ders çalışma ya da uyuma eğilimindedir. Bu durumda personel bulundurmamak yerine kütüphanede kullanıcıları yönlendiren bilgi kioskları konulabilir. Ödünç-iade işlemleri için de artık ödünç-iade makineleri zaten kullanılmaktadır. 7/24 sistemi uygulanacaksa bile sadece belirli sayıdaki personel değil, kurumdaki bütün personel bu vardiya döngüsüne dahil edilebilmelidir. Hak, adalet ve eşitlik açısından bu konunun gereği ile ilgili Türkiye

Büyük Millet Meclisi Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık)'nın vermiş olduğu tavsiye kararı bulunmaktadır.¹²

Hizmetin uygulanıp ya da uygulanmaması konusunda karar verilirken; varsa kullanıcı taleplerinin toplam mevcuda oranı belirlenmeli, talebin geldiği zaman dilimi belirlenmeli, hizmetin uygulanabilirliği ile ilgili öncelikle stratejik, bütçe ve planlama aşamalarında tekrar gözden geçirilmeli son olarak ise uygulanabilirliğini görmek için belirlenen zaman dilimlerinde bazı pilot uygulamalar yapılmalıdır. Bu uygulamaların kullanıcıya ve kuruma etkisi de ancak kullanıcı memnuniyeti anket yöntemleriyle anlaşılabilir.

Diğer üniversite ve araştırma kütüphaneleri de bu hizmetin kendi kurumları ve kullanıcıları için gerekli olup olmadığını anlamak için; kullanıcı memnuniyeti anketi, gözlem vb. çalışmalar yapmalıdır.

Gelecekte bu uygulamanın nasıl ya da ne şekilde olacağına dair öngörüler yapılmak istenirse; günün gereksinimlerinin yanı sıra bilgi teknolojileri de değerlendirilecektir. Fütürist bir yaklaşımda bulunacak olursak; kütüphane binası ya da bilgi merkezi binası yani mekân hep var olacaktır. Fakat kullanıcıların bilgiye erişim ve yöntemleri değişeceği için binaların yapısı bu değişimle şekillenecektir. Teknolojiyle birlikte 'mesai saatleri' kavramının ortadan kalkacağı öngörüsünde bulunulabilir. Buna bağlı olarak;

Çalışma masalarının tümünde dokunmatik ekranlar ya da çalışma masaları tamamen dokunmatik masalar olabilir. Masalar sensörlü bir yapıya sahip olabilir yani kullanan kişi olmadığında uyku moduna geçebilir. Sessizlik için kulaklıklar gerekli olacaktır. Basılı bütün materyaller elektronik ortama taşınıp ekranlar üzerinden erişilebilir. Bina yönetimi tamamen uzaktan ya da akıllı yazılımlar sayesinde yapılabilir. Dolayısı ile kütüphane binalarında raflar büyük oranda kalkabilir ve yerlerine teknolojik alanlar, çalışma, etkinlik, yaratıcılık alanları vb. eklemeler yapılabilir. Giriş ve çıkışlar parmak izi ya da retina taraması ile gerçekleştirilebilir.

¹² https://www.ombudsman.gov.tr/wp-content/uploads/2018/03/karar_2017-17325.pdf (Erişim Tarihi: 11.01.2019)

Bütün alanların kullanımına dair ayrı ayrı istatistikler tutulabilir. Kütüphane binasında basılı materyal ve dermeler, müzelerde olduğu gibi sergilenecek şekilde dizayn edilebilir. Personel konusunda çevrimiçi destek hizmeti, akıllı kiosklar ya da robotlar kullanılabilir. Güvenlik, daha üst seviye yazılım ve cihazlarla uzaktan kontrol yöntemiyle ya da bina içinde sağlanabilir. Ulaşım araçları ve ulaşımın biçimleri değişeceği için ulaşım araçlarına ayrı özel alanlar oluşturulabilir. Bu yaklaşımın içeriği tamamen öznel olarak değiştirilebilir ya da şekillendirilebilir.

KAYNAKÇA

- Akbaytürk Çanak, Tuğba, Çelik, Sönmez, Çetinkaya, İsmail, Çukadar, Sami, Güneş, Güssün, Gürdal, Gültekin, Holt, İlkay, Kaya, Ebru, Kaygusuz, Ayhan: ‘‘2023’e Doğru Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri: Mevcut Durum, Sorunlar, Standartlar ve Çözüm Önerileri’’, 2015, s.1-43. <http://openaccess.iyte.edu.tr/handle/11147/4316> adresinden erişildi. 19 Aralık 2018.
- Al, Umut: ‘‘Üniversite Kütüphanelerinde Bilgi Hizmetlerinin İnternet Aracılığıyla Pazarlanması’’, **Bilgi Dünyası**, C.3, No:1, 2002, s.1-11.
- ARKİV, ‘‘Çevrimiçi’’
<http://arkiv.com.tr/proje/itu-mustafa-inan-kutuphanesi/1461>, 13 Eylül 2018.
- Alpay, Meral: ‘‘**Kütüphanecilik Terimleri**’’, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları, No: 1886, Kütüphanecilik Bölümü No: 1, 1973.
- Altman, Ralph F., Marilyn, M. Helms: ‘‘Quantifying Service Quality: Case Study of Rental Car Agency’’, **Production and Inventory Management Journal**, C.36 N:2, 1995, s.45
- Atılgan, Doğan: ‘‘Türkiye’de Üniversite Kütüphanelerinin Tarihi’’, **Türk Kütüphaneciliği** C.22, No:4, 2008, s.451-453.
- Bayat, Bülent: ‘‘Uygulamalı Sosyal Bilim Araştırmalarında Ölçme. Ölçekler ve ‘‘Likert ‘‘ Ölçek Kurma Tekniği’’, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C.16, No:3, 2014, s.1-24.
- Baysal, Jale: ‘‘**Kitap ve Kütüphane Tarihine Giriş**’’, İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları, 1991.
- Baysal, Jale: ‘‘**Kütüphanecilikte Yeni Araçlar, Kavramlar, Yöntemler**’’, 2.bs, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları, 1987.
- Bayter, Mustafa: ‘‘Kataloglama Nereye Gidiyor?’’, **Türk Kütüphaneciliği**, C.23, No:1, 2009, s.134-150.

BBY Haber, ‘‘Çevrimiçi’’

<https://www.bbyhaber.com/bby/2018/03/27/kultur-ve-turizm-bakani-numan-kurtulmusun-54-kutuphane-haftasi-acilis-konusmasi>, 20 Ağustos 2018.

Bethany B. Sewell: ‘‘24-Hour Access: Responding to Students’ Need for Late Library Hours at the University of Denver’’, **Journal of Access Services**, C.10, No:1, 2013, s.14-27, DOI: 10.1080/15367967.2013.738390.

Beydilli, Kemal: ‘‘**Türk Bilim ve Matbaacılık Tarihinde Mühendishâne: Mühendishâne Matbaası ve Kütüphânesi (1776-1826)**’’, İstanbul: Eren, 1995.

Bowman, Adam C.: ‘‘24-Hour Academic Libraries: Adjusting to Change’’ **Journal of Access Services**, C.10, No:4, 2013, s. 217-239, DOI: 10.1080/15367967.2013.842342.

Bunge, Charles A.: ‘‘Reference Services’’, **The Reference Librarian**, 1999, C.31, No:66, s.185-199, DOI: 10.1300/J120v31n66_17.

Burke, John J.: ‘‘**The Neal-Schuman Library Technology Companion: A Basic Guide for Library Staff**’’, Chicago: Neal-Schuman, 2013.

Crary, Jonathan: ‘‘**24/7: Late Capitalism and the Ends of Sleep**’’, New York: Verso Books, 2013.

Cemkarabal.com, ‘‘Çevrimiçi’’

<https://drive.google.com/file/d/1uUK5ARwSNHEpW5jhTKoox8cDFflcGsWR/view>, 20 Aralık 2018.

Cribb, Gülçin: ‘‘Kütüphanelerde Kullanıcı Eğitimi’nin Önemi’’, **Türk Kütüphaneciliği**, C.30, No:2, 1981, s.90-99.

Çakın, İrfan: ‘‘Üniversite-Kütüphane İlişkisi’’, **Türk Kütüphaneciliği**, C.32, No:2, 1983, s.61-64.

Çelik, Ahmet ve Uçak, Nazan: ‘‘Üniversite Kütüphaneleri Üzerine’’, **Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi**, C.10, No:2, 1993, s.115-116.

Çevik, Ekrem: ‘‘Kütüphanelerde Fiziksel Ortam ve Kullanıcı Memnuniyeti: Örnek Bir Uygulama Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi’’, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2015.

Dilek-Kayaoğlu, Hülya: ‘‘Açık Erişim Kavramı ve Gelişmekte Olan Bir Ülke Olarak Türkiye İçin Anlamı’’, **Türk Kütüphaneciliği**, C.20, No:1, 2006, s.26-60.

Dilek-Kayaoğlu, Hülya: ‘‘**Sürelî Yayınların Yönetimi**’’, Gözden geçirilmiş ve genişletilmiş 2. bs., İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 2011.

Erünsal, İsmail E.: ‘‘**Osmanlılarda Kütüphaneler ve Kütüphanecilik Tarihi Gelişimi ve Organizasyonu**’’, 2. bs., İstanbul: Timaş Yayınları, 2015.

Evans, G. Edward: ‘‘**Introduction to Technical Services**’’, California: ABC-CLIO, 8.edition, 2011.

Farrington, Jean W.: ‘‘**Serials Management in Academic Libraries: A Guide to Issues and Practices**’’, Westport: Greenwood Press, 1997.

Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu, ‘‘Çevrimiçi’’

http://www.telifhaklari.gov.tr/resources/uploads/2014/11/19/2014_11_19_741448.pdf, 16 Ekim 2018.

Fred Smith: ‘‘24 Hour Service at Georgia Southern University: 1989–2007’’, **Journal of Access Services**, C.5, No:1-2, 2008, s. 69-83. DOI: 10.1080/15367960802198226.

Freeman, Geoffrey: ‘‘**Library as Place: Rethinking Roles, Rethinking Space**’’ Washington: DC: Council on Library and Information Resources, 2005.

Gürdal, Oya: ‘‘Kütüphanecilik Eğitimi Planlaması: 1’’, **Türk Kütüphaneciliği**, C.4, No:2, 1990, s.73-82.

Harley, Bruce & Dreger, Megan & Knobloch, Patricia: ‘‘The Postmodern Condition: Students, the Web, and Academic Library Services’’, **Reference Services Review**, C.29, No:1, 2001, s.23-32. DOI: 10.1108/00907320110366750.

İnan, Esin ve İnce, Sevgi ve Kaygusuz, Ayhan: “**Bilgiye Yatırım-Birlikteliğin Gücü: Mustafa İnan Kütüphanesi**”, İstanbul: İstanbul Teknik Üniversitesi, 2008.

İTÜ (Mustafa İnan Kütüphanesi), “Çevrimiçi”

<http://kutuphane.itu.edu.tr/docs/librariesprovider59/default-document-library/itukddbbyararlanmakosullari29db094bceeb6433bf21ff0000f8c30d.pdf?sfvrsn=0>, 15 Ekim 2018.

İTÜ, “Çevrimiçi”

<http://www.itu.edu.tr/kampus/hezarfen-ahmet-celebi-heykeli-tamamlandi>, 21 Eylül 2018.

Kakırman-Yıldız, Asiye: “Kütüphanelerde Performans Ölçümü: IFLA Performans Ölçütlerinin Değerlendirilmesi”, **Bilgi Dünyası**, C.11, No:1, 2010, 155-169.

Kamu Denetçiliği Kurumu (Ombudsmanlık), “Çevrimiçi”

https://www.ombudsman.gov.tr/wp-content/uploads/2018/03/karar_2017-17325.pdf, 11 Ocak 2019.

Kao, Mary L.: “**Introduction to Technical Services for Library Technicians**”, New York: The Haworth Information Press, 2001.

Karagözoğlu, Ashyüksel, M. “Dijital Kültür Ortamında Üniversite Kütüphaneleri: İstanbul Örneği”, Marmara Üniversitesi, Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, İstanbul, 2015.

Karahan, Kasım: “**Hizmet Pazarlaması**”, İstanbul: Beta Yayın Dağıtım., 2000.

Karakaş, Sekine: “Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Beklentileri ve Kullanıcı Tatmini”, **Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi**, C.39, No:1-2, 1999, s.57-66.

Karatepe, Tuba Çavdar: “Kütüphaneler” (s.657-660) *İçinde Geçmişten Günümüze Beyoğlu II*, İstanbul: TAÇ Vakfı, 2004.

- Ken Johnson & Kelly McCallister: "Assessing the 24/5 Library: A Case Study in Data and Perspectives", **Journal of Access Services**, C.12, No:3-4, 2015, s.75-90, DOI: 10.1080/15367967.2015.1061942 .
- Kern, M. Kathleen: "What about User Services?: Putting the US in RUSA", **Reference & User Services Quarterly**, C.53, No:3, 2014, s.209-212.
- Keseroğlu, Hasan Sacit: "**Kataloglama Kuralları 2: Örneklerle Anglo-Amerikan Kataloglama Kuralları**", Gözden geçirilmiş 4. bs., İstanbul: Mep Kitap, 2006.
- Koç-Başaran, Yağmur: "Sosyal Bilimlerde Örnekleme Kuramı", **Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi**, C.5, No:47, 2017, s.480-495.
- Kohl, David: "Where is the Library?", **The Journal of Academic Librarianship**, C.32, No:2, 2006, s.117-118 DOI: 10.1016/j.acalib.2005.12.014.
- Konya, Ümit: "Marketing Communication in Libraries: Observations of German Research Libraries", **Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML) Journal**, No:2, 2013, s.149-156.
- Konya, Ümit: "Üniversite Kütüphanelerinde İstatistik Kullanımı", **Türk Kütüphaneciliği**, C.12, No:4, 1998, s.323-329.
- Konya, Ümit: "Bilgi Pazarlaması ve Kütüphaneler", **Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması 22-24 Eylül 2005 ÜNAK'05**, İstanbul, Türkiye, 2005, C.1, No:1, s.142-148.
- Konya, Ümit: "Kütüphane Hizmetlerinin Pazarlanması", **İ.Ü. Kütüphanecilik Dergisi: Belge Bilgi Kütüphanecilik Araştırmaları**, C.4, No.4, s.71-90, 1998
- Kotler, Philip A.: "**The Principles of Marketing**", New Jersey: Prentice Hall, 2001.
- Krull, Lissa: Living Your Library's Brand!, **Indiana Libraries**, C.20, No:2, 2001, s.17-21.
http://journals.iupui.edu/index.php/IndianaLibraries/article/view/16957/pdf_3
93 23 Kasım 2018.

- Kubat, Gülçin: "The Mobile Future of University Libraries and An Analysis of the Turkish Case", **Information and Learning Science**, C.118, No:3/4, 2017, s.120-140. DOI: 10.1108/ILS-09-2016-0063.
- Kurulgan, Mesut: "Bilgi Teknolojilerinin Kütüphane/Bilgi-Belge Merkezlerine Etkisi: Toplumsal, Yapısal, Yönetimsel ve İşlevsel Açılardan Bir İnceleme", **Türk Kütüphaneciliği**, C.27, No:3, 2013, s.472-495.
- Küçükcan, Berrin: "Üniversitelerde Kütüphane Binaları Kullanım Verimliliğinin Yapı Biyolojisi Açısından İncelenmesi", İstanbul: **Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları**, No:34, 2007, s.22.
- Laaker, Sarah: "Keeping the Doors Open: Exploring 24-Hour Library Access at Washington University in St. Louis", **Research Library Issues**, 277, 2011, s.15-25.
- Lynch, Beverly: "Standards for University Libraries", **IFLA Journal**, C.13, No:2, 1987, s.120-125. <https://doi.org/10.1177/034003528701300207>.
- Martin, Murray S. & Wolf, Milton T.: "**Budgeting for Information Access: Managing the Resource Budget for Absolute Access**", Chicago: American Library Association, 1998.
- McAdoo, Monty L.: "**Fundamentals of Library Instruction**", Chicago: American Library Association, 2012.
- Merter, Mehmet Emin: "**Toplam Kalite Yönetimi**", 1. bs, Ankara: Atlas Yayınları, 2006.
- Mevzuat Bilgi Sistemi, "Çevrimiçi"
<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Asp?MevzuatKod=7.5.12918&sourceXmlSearch&MevzuatIliski=0>, 13 Aralık 2018.
- Namal, Yücel, & Karakök, Tunay: "Atatürk ve Üniversite Reformu (1933)", **Journal of Higher Education & Science/Yükseköğretim ve Bilim Dergisi**, C.1, No:1, 2011, s.27-35.

NTV, ‘‘Çevrimiçi’’

<https://www.ntv.com.tr/sanat/dunya-kutuphane-haritasinda-turkiyenin-durumu-ne,pHbBbcN6zkybR5BLahxyxQ> 21 Eylül 2018.

Odabaş, Hasan ve Polat, Coşkun: ‘‘Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri Standartları’’, **Atatürk Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi**, C.0, No:45, 2011, s.321-346.
<http://dergipark.gov.tr/ataunitaed/issue/2884/39840> 12 Kasım 2018.

Odabaşı, Yavuz: ‘‘Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi’’, Ankara: Sistem Yayıncılık, 2000.

Önal, Hatice İnci: ‘‘Hizmette Kaliteye Ulaşmak’’, ed. B. Yılmaz, **Kütüphanecilik Bölümü 25. Yıl’a Armağan İçinde, Ankara, Hacettepe Üniversitesi Kütüphanecilik Bölümü**. 1997, s.115-123.

Önder, Işık: ‘‘e-Kitap ve Dünyada Elektronik Kitap Yayıncılığı’’, **Türk Kütüphaneciliği**, C.25, No:1, 2011, s.97-105.

Özaslantürk, Akın: ‘‘Elektronik Danışma Kütüphanecisinin Nitelikleri’’, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2018.

Pinfield, Stephen: ‘‘The Changing Role of Subject Librarians in Academic Libraries’’, **Journal of Librarianship and Information Science**, C.33, No:1, 2001, s.32-38.

Richards, Maureen: ‘‘24/7 Library Hours at an Urban Commuter College’’, **Urban Library Journal**, C.22, No:1, 2016, s.2.

Sayım, Ferhat ve Aydın, Volkan: ‘‘Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistematik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri ile Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma’’, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, No:29, 2015.

Scarletto, Edith ve A., Burhanna, Kenneth J., ve Richardson, Elizabeth A.: ‘‘Wide Awake at 4 AM: A Study of Late Night User Behavior, Perceptions and Performance at an Academic Library’’, **The Journal of Academic**

Librarianship, C.39, No:5, 2013, s.371-37.
DOI:10.1016/j.acalib.2013.02.006

Sefercioğlu, Necmeddin: ‘‘Kataloglamada Milletlerarası Gelişmeler’’, **Türk Kütüphaneciliği**, C.26, No:3, 1977, s.121-134.

Sowell, Steven L. ve Nutefall, Jennifer E.: ‘‘Mysteries in the Night: An Exploratory Study of Student Use and Perceptions of 24/5 Hours’’, **Public Services Quarterly**, C.10, No:2, 2014, s.96–114.
DOI:<https://doi.org/10.1080/15228959.2014.904676> .

SurveyMonkey, ‘‘Çevrimiçi’’
<https://tr.surveymonkey.com/mp/margin-of-error-calculator/>, 21 Aralık 2018.

Tek, Ömer Baybars: ‘‘Pazarlama İlkeleri: Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları’’, İstanbul: Cem Ofset Matbaacılık, 1997.

TÜİK, ‘‘Çevrimiçi’’
<https://www.trthaber.com/haber/kultur-sanat/tuik-2017-kutuphane-istatistikleri-aciklandi-378971.html>, 22 Eylül 2018.

Türk Dil Kurumu (TDK), ‘‘Çevrimiçi’’
http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bilimsanat&view=bilimsanat, 4 Aralık 2018.

Turan, İbrahim ve Şimşek, Ümit ve Aslan, Hasan: ‘‘Eğitim Araştırmalarında Likert Ölçeği ve Likert-tipi Soruların Kullanımı ve Analizi’’, **Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, C.0 No:30, 2015, s.186-203.

Ünal, Aslıhan, Yıldız, Mehmet Selami: ‘‘Kütüphane Hizmetlerinin İyileştirilmesinde Kalite Fonksiyon Göçerimi Uygulaması: Düzce Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Örneği’’, **Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi**, C.15 No:1, 2017, s.101-125. DOI: 10.11611/yea.

Wolpert, Ann: ‘‘Services to Remote Users: Marketing the Library’s Role’’, **Library Trends**, C.47, No:1, 1998, s.27-28-29.
https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8196/librarytrendsv47i1d_opt.pdf?sequence=1 29 Kasım 2018.

Yeşiltaş, Kamil: ‘‘Kütüphanelerde Bütçe Yönetimi ve Bir Örnek: Koç Üniversitesi Kütüphanesi Bütçe Yönetimi Sistemi Analizi’’, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2000.

Yılmaz, Erol: ‘‘Toplam Kalite Yönetimi ve İnsan Merkezli Kütüphanecilik’’ **Symposium of Scientific Communication and Knowledge Management** (Gazi Üniversitesi, Ankara, 12–14 September 2006). 2008. s.185-211.

Yılmaz, Malik: ‘‘Bilgi Merkezleri ve Toplam Kalite Yönetimi İlişkisi: Bir Uygulama’’, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, C.4, No:2, 2011, s.257-268.

YÖK, ‘‘Çevrimiçi’’

http://www.yok.gov.tr/documents/7166509/7180015/Acik_Erisim_Yuksekogretim.pdf/7188680c-be9f-4c08-b580-b16a4e7cd5a7, 2 Eylül 2018.

Yörü, Halime Atıl: ‘‘Türkiye’de Kütüphanelerarası İşbirliğinin Kısa Tarihçesi ve Günümüz Uygulamaları’’, **Türk Kütüphaneciliği**, C.26, No:1, 2012, s.154-168.

Yumuşak, Naci Utku: ‘‘Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret ve Sanayi Odası Uygulaması’’, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2006.

EKLER

EK-1

ANKET FORMU

“Türkiye’de Üniversite Kütüphanelerinin Gece Hizmeti Vermesinin Kullanıcı Memnuniyeti Açısından Önemi: İstanbul Teknik Üniversitesi Mustafa İnan Kütüphanesi’nde Bir İnceleme” başlıklı yüksek lisans tez çalışmasında kullanılacak olan bu anket çalışması 7/24 kütüphane hizmeti alan kullanıcıların, kütüphane niteliklerine ilişkin durum değerlendirmesinde bulunmak amacıyla hazırlanmıştır. Anket yaklaşık 15 dakika sürecektir ve yanıtlarınız tamamen isimsiz olacaktır.

Anketi yalnızca bir defa cevaplayabilirsiniz, ancak 30 Ocak 2019 tarihinde anket kapanana kadar cevaplarınızı düzenlemek için yeniden form isteyebilirsiniz.

Katılımınız için şimdiden çok teşekkürler.

1. Cinsiyetiniz
 - a. Erkek
 - b. Kadın
2. Lütfen aşağıdaki ifadelerden sizin için uygun olanını işaretleyiniz.
 - a. İTÜ lisans öğrencisi
 - b. İTÜ lisansüstü öğrencisi
 - c. İTÜ akademik kadro
 - d. İTÜ idari personel
 - e. Misafir kullanıcı
3. Kütüphanemizi hangi sıklıkla kullanıyorsunuz?
 - a. Haftada 1-2 gün
 - b. Haftada 3-5 gün
 - c. Haftada 7 gün
 - d. Ayda bir ya da birkaç kez
 - e. Sadece sınav dönemlerinde
4. Kütüphanemizi **en çok** hangi amaçla kullanıyorsunuz?

- a. Kitap ödünç almak
 - b. Araştırma yapmak
 - c. Ödev yapmak / Ders çalışmak
 - d. Bilgisayar / İnternet
 - e. Kitap okumak
5. Kütüphaneyi hangi saatler arasında daha çok kullanırsınız?
- a. 08.30- 17.30 arası
 - b. 17.30- 08.30 arası
6. Kütüphaneden 7/24 hizmet alabilmek sizin için önemli midir?
- a. Evet
 - b. Hayır

5'li Likert yöntemi ile oluşturulan sorular ve değerlendirme şıklarından size uygun olanı işaretleyiniz.

1. Kütüphane binasına ulaşım kolaydır.
 - a. Kesinlikle katılıyorum
 - b. Katılıyorum
 - c. Kararsızım
 - d. Katılmıyorum
 - e. Kesinlikle katılmıyorum
2. Kütüphane, kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verebilecek fiziksel yeterliliğe sahiptir.
 - a. Kesinlikle katılıyorum
 - b. Katılıyorum
 - c. Kararsızım
 - d. Katılmıyorum
 - e. Kesinlikle katılmıyorum
3. Kütüphane fiziksel ortamı güvenlik açısından yeterlidir.
 - a. Kesinlikle katılıyorum
 - b. Katılıyorum
 - c. Kararsızım
 - d. Katılmıyorum

- e. Kesinlikle katılmıyorum
4. Kütüphanenin 7/24 hizmet verdiğiinden haberdarım.
- a. Kesinlikle katılıyorum
 - b. Katılıyorum
 - c. Kararsızım
 - d. Katılmıyorum
 - e. Kesinlikle katılmıyorum
5. Kütüphanenin 7/24 hizmet vermesinden memnunum.
- a. Kesinlikle katılıyorum
 - b. Katılıyorum
 - c. Kararsızım
 - d. Katılmıyorum
 - e. Kesinlikle katılmıyorum
6. Kütüphanenin havalandırma sisteminden memnunum.
- a. Kesinlikle katılıyorum
 - b. Katılıyorum
 - c. Kararsızım
 - d. Katılmıyorum
 - e. Kesinlikle katılmıyorum
7. Kütüphane aydınlatmasından memnunum.
- a. Kesinlikle katılıyorum
 - b. Katılıyorum
 - c. Kararsızım
 - d. Katılmıyorum
 - e. Kesinlikle katılmıyorum
8. Kütüphanenin sessizliğinden memnunum.
- a. Kesinlikle katılıyorum
 - b. Katılıyorum
 - c. Kararsızım
 - d. Katılmıyorum
 - e. Kesinlikle katılmıyorum
9. Kullanıcılara ayrılan masa ve sandalye sayısı yeterlidir.

- a. Kesinlikle katılıyorum
- b. Katılıyorum
- c. Kararsızım
- d. Katılmıyorum
- e. Kesinlikle katılmıyorum

10. Kütüphanede bireysel çalışmalarım için uygun bir alan vardır.

- a. Kesinlikle katılıyorum
- b. Katılıyorum
- c. Kararsızım
- d. Katılmıyorum
- e. Kesinlikle katılmıyorum

11. Kütüphanede grup çalışmasına uygun mekânların sayısı yeterlidir.

- a. Kesinlikle katılıyorum
- b. Katılıyorum
- c. Kararsızım
- d. Katılmıyorum
- e. Kesinlikle katılmıyorum

12. Tuvalet ve lavaboların sayısı yeterlidir.

- a. Kesinlikle katılıyorum
- b. Katılıyorum
- c. Kararsızım
- d. Katılmıyorum
- e. Kesinlikle katılmıyorum

13. Kütüphanenin genel temizliğinden memnunum.

- a. Kesinlikle katılıyorum
- b. Katılıyorum
- c. Kararsızım
- d. Katılmıyorum
- e. Kesinlikle katılmıyorum

14. Kütüphaneden sorularıma 7/24 yanıt alabiliyorum.

- a. Kesinlikle katılıyorum
- b. Katılıyorum

- c. Kararsızım
- d. Katılmıyorum
- e. Kesinlikle katılmıyorum

15. Kütüphaneden 7/24 ödünç, rezerv, danışma, depo yayınları gibi hizmetlerden yararlanabiliyorum.

- a. Kesinlikle katılıyorum
- b. Katılıyorum
- c. Kararsızım
- d. Katılmıyorum
- e. Kesinlikle katılmıyorum

16. Kütüphanedeki tarayıcı makinalarını yeterli buluyorum.

- a. Kesinlikle katılıyorum
- b. Katılıyorum
- c. Kararsızım
- d. Katılmıyorum
- e. Kesinlikle katılmıyorum

17. Kütüphanenin 7/24 açık olması eğitim/çalışma hayatıma katkı sağlıyor.

- a. Kesinlikle katılıyorum
- b. Katılıyorum
- c. Kararsızım
- d. Katılmıyorum
- e. Kesinlikle katılmıyorum

18. Kütüphane veri tabanlarından 7/24 faydalanabiliyorum.

- a. Kesinlikle katılıyorum
- b. Katılıyorum
- c. Kararsızım
- d. Katılmıyorum
- e. Kesinlikle katılmıyorum

19. Kütüphaneden 7/24 raf düzeni ile ilgili sıkıntı yaşamıyorum.

- a. Kesinlikle katılıyorum
- b. Katılıyorum
- c. Kararsızım

- d. Katılmıyorum
- e. Kesinlikle katılmıyorum

20. Kütüphaneden 7/24 kullanıma uygun dolap hizmeti alabiliyorum.

- a. Kesinlikle katılıyorum
- b. Katılıyorum
- c. Kararsızım
- d. Katılmıyorum
- e. Kesinlikle katılmıyorum



