

**T.C.**  
**İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İŞLETME ANABİLİM DALI**  
**Kalite Yönetimi Bilim Dalı**



**KALİTE, İŞLETME VE DİJİTAL ÜÇGENDE**  
**KÜTÜPHANELERİN GELECEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan**

**Hasan AYDIN**

**Tez Danışmanı**

**Prof. Dr. Mustafa Nafiz DURU**

**İSTANBUL- 2014**



T.C.  
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ

**Yüksek Lisans Tez Onay Belgesi**

Enstitümüz İşletme Ana Bilim Dalı Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri Tezli Yüksek Lisans Programı Y1212.200001 numaralı öğrencisi **Hasan AYDIN**'ın "KALİTE, İŞLETME VE DİJİTAL ÜÇGENDE KÜTÜPHANELERİN GELECEĞİ" adlı tez çalışması Enstitümüz Yönetim Kurulunun 07.11.2014 tarih ve 2014/26 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından *aybırılıp* ile Tezli Yüksek Lisans tezi olarak *kabul* edilmiştir.

Öğretim Üyesi Adı Soyadı

İmzası

Tez Savunma Tarihi :27/11/2014

1)Tez Danışmanı: Prof. Dr. Mustafa Nafiz DURU

2) Jüri Üyesi : Prof. Dr. Hüseyin Besim AKIN

3) Jüri Üyesi : Prof. Dr. Akın MARŞAP

*Mustafa Nafiz Duru*  
.....  
*Hüseyin Besim Akın*  
.....  
*Akın Marşap*  
.....

Not: Öğrencinin Tez savunmasında **Başarılı** olması halinde bu form **imzalanacaktır**. Aksi halde geçersizdir.

## ÖNSÖZ

Dünyada daha yeni olan sayısallaşma olgusunun, Ülkemizde de yaygınlaşması amacıyla bu çalışmayı yaptım.

Bu çalışmada bana sonsuz sabır gösteren ve her zaman desteklerini esirgemeyen çok değerli hocam sayın Prof. Dr. M. Nafiz DURU'ya teşekkürlerimi sunarım.

Eğitimimde bana her zaman destek olan ve beni yönlendiren aileme, Annem Ayşan AYDIN'a, Babam İsa ADIN'a teşekkürlerimi sunarım.

Tez çalışmamı yaparken bana gerekli sabırı gösteren çalışma arkadaşlarıma, yaptığım tez çalışmasına fikirleriyle katkıda bulunan arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunarım.

Tez yazım süresi boyunca, bana yaptığı yardımlarla büyük kolaylıklar sağlayan ve her zaman yanımda olan biricik eşim Zeynep KOÇ AYDIN'a teşekkürlerimi sunarım.

## İÇİNDEKİLER

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### KÜTÜPHANELERİN TANIMI

1.1 KÜTÜPHANELERİN TARİHÇESİ.....	4-7
1.2 KÜTÜPHANE KAVRAMININ ORTAYA ÇIKIŞI.....	4-5
1.3 TÜRKİYE'DEKİ ÜNİVERSİTE/ARAŞTIRMA KÜTÜPHANELERİN TARİHÇESİ.....	6-8
1.4 ÜNİVERSİTE/ARAŞTIRMA KÜTÜPHANELERİNİN AMAÇLARI.....	9
1.5 ÜNİVERSİTE/ARAŞTIRMA KÜTÜPHANELERİNİN İŞLEVLERİ.....	10

### İKİNCİ BÖLÜM

#### KALİTENİN TANIMI

2.1 ÜNİVERSİTE/ARAŞTIRMA KÜTÜPHANELERİNDE KALİTENİN ÖNEMİ.....	12-15
2.2 ÜNİVERSİTE/ARAŞTIRMA KÜTÜPHANELERİNDE MÜŞTERİ ODAKLILIK.....	15-16

### ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

#### İŞLETMENİN TANIMI

3.1 ÜNİVERSİTE/ARAŞTIRMA KÜTÜPHANELERİNDE PAZARLAMA.....	17-19
3.2 ÜNİVERSİTE/ARAŞTIRMA KÜTÜPHANELERİNDE BÜTÇE.....	20-22

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### SAYISAL/DİJİTAL TEKNOLOJİ TANIMI

<b>4.1 SAYISAL/DİJİTAL TEKNOLOJİ-KÜTÜPHANE İLİŞKİSİ.....</b>	<b>23-25</b>
--	--------------

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### ÜNİVERSİTE/ARAŞTIRMA KÜTÜPHANELERİNDE KALİTE, İŞLETME VE SAYISAL TEKNOLOJİ AÇISINDAN DURUM

<b>5.1 ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE VAR OLAN SORUNLAR.....</b>	<b>26</b>
<b>5.1.1 İŞGÖREN.....</b>	<b>27-28</b>
<b>5.1.2 İŞGÖREN GİDERLERİ.....</b>	<b>28</b>
<b>5.1.3 İŞGÖRENİN EĞİTİMİ.....</b>	<b>28</b>
<b>5.1.4 KÜTÜPHANE BİNASININ YAPISI .....</b>	<b>28-29</b>
<b>5.1.5 ÜNİVERSİTE/ARAŞTIRMA KÜTÜPHANELERİNİN HİZMET SAATİ SORUNU.....</b>	<b>29</b>
<b>5.1.6 BİNA GİDERLERİ.....</b>	<b>29-32</b>

## ALTINCI BÖLÜM

### OKURUN SORUNLARI

<b>6.1 MADDİ SORUN.....</b>	<b>33</b>
<b>6.2 ULAŞIM SORUNU.....</b>	<b>33</b>
<b>6.3 MATERYALE ULAŞIM SORUNU.....</b>	<b>33-35</b>
<b>6.4 ZAMAN SORUNU.....</b>	<b>35</b>
<b>6.5 KAYNAK ÇEŞİTLİLİĞİ SORUNU.....</b>	<b>35</b>

## YEDİNCİ BÖLÜM

### ÜNİVERSİTE/ARAŞTIRMA KÜTÜPHANELERİNDE VAR OLAN SORUNLARI ÇÖZME YOLLARI

#### 7.1 DERMENİN SAYISALLAŞTIRILMASI/

DİJİTALLEŞTİRİLMESİ.....36-38

7.2 İŞGÖREN SORUNUN ÇÖZÜMÜ.....38-40

7.3 BİNANIN YAPISI.....40-41

7.4 BİNA GİDERLERİNİN AZALTILMASI.....42-43

7.5 OKUR AÇISINDAN SORUNLARIN ÇÖZÜMÜ.....43

7.5.1 MATERYALE ULAŞIM SORUNUN  
ÇÖZÜMÜ.....43-45

7.5.2 ULAŞIM SORUNUN ÇÖZÜMÜ.....45

7.5.3 MADDİ SORUNUNUN ÇÖZÜMÜ.....45-46

7.5.4 KAYNAK ÇEŞİTLİLİĞİ SORUNUNUN  
ÇÖZÜMÜ.....46-48

7.6 KÜTÜPHANE PROGRAMI.....48-51

7.7 ÜNİVERSİTE/ARAŞTIRMA KÜTÜPHANELERİNDE  
ZAMAN SORUNUNUN ÇÖZÜMÜ.....51-52

7.8 ÜNİVERSİTE/ARAŞTIRMA KÜTÜPHANELERİNDE  
MEKÂN SORUNUNUN ÇÖZÜMÜ.....52-54

## SEKİZİNCİ BÖLÜM

ANKET UYGULAMASI.....55-65

## DOKUZUNCU BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER.....66-67

<b>EKLER.....</b>	<b>68-69</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>70-74</b>
<b>ÖZET “ABSTRACT” .....</b>	<b>75-78</b>

**TABLolar**

<b>Tablo:1</b> Yıllara göre Kütüphane Bütçeleri.....	21
<b>Tablo:2</b> Yıllara Göre Yayın Alımlarına Ayrılan Bütçe.....	22
<b>Tablo:3</b> Kütüphane Programı ve Okur/araştırmacı İlişkisi.....	50
<b>Tablo:4</b> İstanbul Üniversitesi Küt. ve Dok. Dai. Başk. Kullanıcı Hizmetler Birimi İstatistiği.....	52



## ŞEKİLLER

- Soru:1** Sayısal kütüphane yoluyla hizmet sunulduğunda sizlere bir Maddi kazancın olacağını düşünüyor musunuz?.....56
- Soru:2** Sayısal kütüphane yoluyla hizmet sunulduğunda sizlere zamandan kazanç sağlayacağını düşünüyor musunuz?.....57
- Soru:3** Sayısal kütüphane yoluyla daha kaliteli bir hizmet alacağınızı düşünüyor musunuz?.....58
- Soru:4** Kütüphane işgörenleriyle sorun yaşıyor musunuz?.....59
- Soru:5** Kütüphanede araç ve gereçlerin (bilgisayar-masa-sandalye vb.) yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?.....60
- Soru:6** Kütüphanede istediğiniz kaynağa zamanında ulaşabiliyor musunuz?.....61
- Soru:7** Kütüphanenin verdiği hizmet saati sizce yeterli mi?.....62
- Soru:8** Kütüphanede verilen hizmette kaynak sınırlanması sizce doğrumu?.....63
- Soru:9** Kütüphaneye ulaşımında sorun yaşıyor musunuz?.....64
- Soru:10** Kütüphane koleksiyonundaki( müzik notaları, filmler, kitaplar, dergiler, haritalar, tezler, tarihi el yazmaları vb.)kaynaklardan haberdar mısınız?.....65

EKLER

**EK 1: Anket Soruları.....68-69**

## GİRİŞ

Bir ülkenin kalkınmasında, bilim ve teknikte ilerlemesinde, üniversitelerin rolü çok büyüktür. Üniversitelerin bu görevleri yerine getirmesi için, kendilerini bir işletme olarak kabul edip, öğrenci ve öğretim elemanlarına; bilgi sunumunda kaliteli, ekonomik ve hızlı hizmet vermeleri gerekmektedir.

Üniversitelerde, bilginin düzenlenmesi ve okur/araştırmacıya sunulmasında kütüphanelerin rolü çok büyüktür. Artık kütüphanelerde bir işletme olarak gördüğüne için, müşterisi olan okur/araştırmacısının isteklerini önemsemek zorundadır. Kütüphanelerin müşterileri olan okur/araştırmacılar; hızlı, güncel, kaliteli ve ekonomik hizmet beklemektedirler.

Kütüphanelerin müşterileri olan okur/araştırmacılarına hızlı, güncel, kaliteli ve ekonomik hizmet verebilmeleri için hantal yapılarından kurtulmaları ve teknolojik imkânlardan yararlanmaları gerekmektedir.

Günümüzde sayısal teknoloji işletmelerin her alanında kullanılmaktadır. Kütüphaneler de dermesini sayısallaştırarak hem ekonomik hem de kaliteli bir hizmet verme imkânına sahiptirler. Sayısal/dijital kütüphane; müşterileri olan okur/araştırmacılarına zaman ve mekân kavramlarından uzak, sayı kısıtlaması olmadan hizmet verme imkânına sahip olacaklardır.

Kütüphanenin sayısallaşması ile birlikte, kütüphane gereksiz personel, kırtasiye, mobilya, ısıtma-soğutma, temizlik, bakım onarım giderlerinden kurtularak, bütçesini asıl hedefine yönlendirecektir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### KÜTÜPHANELERİN TANIMI

Kütüphaneler, belli bir sisteme göre düzenlenen kitap ve benzeri materyallerin toplandığı, saklandığı, okuyucu ve araştırmacıların kullanımına sunulduğu yer olarak tanımlanabilir. Kütüphane ismi dilimize Farsça ve Arapça kelimelerinin bir araya gelmesiyle oluşmuştur. Farsça'da ev anlamına gelen hane kelimesi ile Arapça'da kitaplar anlamına gelen kütüb kelimelerinin birleşmesiyle oluşmuştur. Eski Yunancada bibliyotek olarak, Latince ise libraria kelimeleri ile eşdeğer anlamı taşımaktadır.

Kütüphanelerin çeşitli şekillerde tanımı yapılmıştır. Kütüphane; okur ve araştırmacılar tarafından kullanılmak üzere oluşturulmuş kitap koleksiyonu ve bu tür koleksiyonu barındıran mekân ya da yapı<sup>1</sup> şeklinde tanımlanmıştır. Bu tanımda görüldüğü gibi kütüphane hem derme hem de dermeyi barındıran yapı olarak nitelendirilmiştir.

Kütüphanelerin; zaman süreci içinde yeniliklere ve gereksinimlere göre hizmet yelpazesi gelişmiş olup, buna paralel olarak da kütüphaneler hakkında değişik tanımlamaların yapıldığı görülmektedir. Kütüphaneler; eserlerin topluca bulundurulduğu, belli standartlara göre sınıflandırıldığı, nem ısı, ışık değerleri ayarlanarak korunduğu ve herkesin veya sınırlı bir çevrenin hizmetine sunulduğu mekânlardır. 'Sınırlı bir çevrenin ifadesiyle' kütüphanelerin gelişen disiplinlere özgü kullanıldığını belirtebiliriz.

Kütüphaneler gelişen teknoloji ile birlikte dermesinde sadece basılı kaynakları değil aynı zamanda elektronik kaynakları da

---

<sup>1</sup> Çiğdem Kağıtçıbaşı, Ana Britannica, İstanbul, Ana Yayıncılık, c.XIV, 1998, s.195.

bulundurmaya başlamıştır. Baysal kütüphaneyi; belirli ve sınırlı bir çevrenin ya da herkesin yararlanması için yazılı, basılı, görsel–işitsel ve çizgisel her türden yayınları toplayan, düzenleyen, en elverişli yararlanma ortamını yaratacak araçları ve yöntemleri kullanarak çevresindekilere ulaştıran kuruluş”<sup>2</sup> olarak tanımlamıştır. Bu tanımda ise görsel–işitsel kelimeleriyle kütüphanelerin artık elektronik ortamda da derme oluşturduğu görülmektedir.

Birleşmiş Milletler Eğitim Bilim ve Kültür Örgütü ‘UNESCO’ kütüphaneyi, kitap ve süreli yayınların ya da çizgisel, görsel–işitsel yayınların düzenli dermesi ile okurların bilgi, araştırma ve eğitim, amaçları için kullanılmasını sağlayan kurumlar”<sup>3</sup> olarak tanımlamıştır.

Kütüphanelerin içeriği ile donanımını öne çıkarmış olan bu tanımdan ise basılı kaynaklarla birlikte derlenen elektronik kaynakların kullanılması için okuyucuya bilgisayar kullanım hizmeti gibi çeşitli hizmetleri verilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Kütüphane tanımlarında ortak olan özellikler; bilgi kaynaklarının toplanması, korunması, düzenlenmesi ve yararlandırılması şeklindedir.

Kütüphane; kitap, dergi ve benzeri materyallerin saklandığı, korunduğu okur/araştırmacıların yararlanması için ödünç verildiği yer<sup>4</sup> olarak ifade edilmektedir. Bu tanımda; kütüphane dermesinin ödünç verilme şekliyle kütüphane dışında da kullanılabileceği vurgulanmıştır.

---

<sup>2</sup> Jale Baysal, **Kitap ve Kütüphane Tarihi’ne Giriş**, 2.baskı, İstanbul, Türk Kütüphaneciler Derneği, 1991, s.7.

<sup>3</sup> Halk Kütüphanesi Bildirgesi, “UNESCO”, 1968, Paris”, çev. Yaşar Tonta, **Türk Kütüphaneciliği**, cilt 9, sayı 2, 1995, s.144.

<sup>4</sup> Hüseyin Kuşçu, **Türkçe Sözlük ve Yazım Kılavuzu**, İstanbul, Sabah Yayınları, 1990, s.417.

Yukarıda yapılan tanımlarda da gördüğümüz gibi kütüphaneler kitap bulunduran mekân olarak anılmakla beraber gelişen teknolojiye paralel olarak kitap ile birlikte elektronik kaynakları derleyen, bulunduran ve okuyucusunun hizmetine sunan bir yapıya bürünmüştür.

### **1.1 Kütüphane Kavramının Ortaya Çıkışı**

Dünyada ilk kütüphanelerin ne zaman, nerde ve nasıl kurulduğunu incelerken kütüphaneyi meydana getiren materyalin yani kitabın geçmişini beş bin yıl geriye götürmek mümkündür. İnsanoğlu dünyada var olduğundan beri; dünyevi yaşamı, nesnelere ve doğa olaylarını hep merak etmiş, bunları araştırmış incelemiş, bu bilgileri kaydederek gelecek nesillere aktarmak istemiş ve bunun için yazı geliştirmiştir.

İnsanoğlu dünyada yaşamaya başladıktan sonra hayatta kalmak için, birlikte yaşamayı ve iletişim içinde olmayı öğrenmişler. İletişim önce mimik ve el hareketi sonra duvar resimleri ve sonunda yazı geliştirmiştir. İnsanoğlu yazıyı icat ettikten sonra, yazıyı yazabileceği ve onu saklayabileceği şeyleri araştırmaya koyulmuştur.

İlk çağlarda insanlar ifade etmek istedikleri düşüncelerini taş ve maden gibi nesnelere üzerine yazıyorlardı. Daha hafif olan tahta, kil gibi malzemeler de kullandılar ama bu malzemelerin taşınması ve saklanması zor olduğu için insanoğlu daha kullanışlı malzemelere ihtiyaç duyuyordu. Sonraki çağlarda, Çinli'ler ipek, Mısırlılar ise Nil kıyılarında yetişen bir bitki olan papirüsü işleyerek, üzerine yazmaya başladılar

Yazı ve kâğıt, bu iki nesne insan hafızasında varolan bilgilerin gelecek nesillere aktarılmasında temel faktör olmuş, bu iki nesnenin

bir araya gelerek yazılı belgeleri ortaya çıkarması ve bunların saklanması gereği ise kütüphane kavramını ortaya çıkarmıştır.<sup>5</sup>

## 1.2 Üniversite/Araştırma Kütüphanelerinin Tanımı

Üniversite kütüphanelerinin tanımı ile amaçları iç içe geçmiş durumdadır. Yani tanımını yaparken üniversite kütüphanelerinin amaçları irdelenmiş olunacaktır. Üniversite Kütüphaneleri, üniversitenin eğitimi ve öğretimi doğrultusunda okur/araştırmacıların, eğitim ve öğretim gereksinimlerini karşılamak amacıyla kurulan ve bu amaç doğrultusunda hizmet veren kurumlardır. Eğitim ve öğretim yuvası olan üniversitenin amaçlarına paralel olarak kaynakları derleyen, koruyan ve okurlarının hizmetine sunan bir kütüphaneye ihtiyacı vardır.

Yukarıda da bahsedildiği gibi kütüphane; bağlı olduğu üniversitenin görev ve hedeflerine paralel hareket eden kuruluşlardır. Üniversite sadece bilimsel yönden değil aynı zamanda bulunduğu bölgenin kültürel özelliklerini araştıran, ortaya çıkaran kurumlar olduğu için kütüphane de bulunduğu bölgenin kültürel değerlerinin korunup geleceğe aktarıldığı bir kurumdur.

Üniversitelerin bilinmeyi aydınlatmaya yönelik çalışmalarda başarılı sonuçlar elde etmek ve eğitilmiş insanlar yetiştirmek için, insan gücü ve bilgi kaynakları açısından donanımlı kütüphanelere gereksinimleri vardır. Üniversite kütüphanelerinin hizmet şekli, üniversitenin eğitim verdiği alanla paraleldir. Tıp alanında eğitim veren bir üniversitenin kütüphanesi de doğal olarak tıp alanıyla ilgili kaynakları toparlayacaktır.

---

<sup>5</sup> Mehmet, Gündüz, “İslam’da Kitap Sevgisi ve İlk Kütüphane” **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, cilt 24, sayı 3, 1975, s 97.

Üstün'ün tanımına göre üniversite/araştırma kütüphaneleri; “bağlı oldukları üniversitelerin, eğitim-öğretim ve araştırma hedeflerine uygun olarak bilimsel materyalleri belirlemek, toplamak, kataloglamak ve okur/araştırmacıların hizmetine sunmakla görevli kurumlar”<sup>6</sup> olarak nitelendirilmektedir.

Üniversite/araştırma kütüphaneleri; bağlı bulunduğu üniversitenin misyon ve vizyonuna paralel hareket eden, en son teknolojiyle okur/araştırmacısına hizmet veren, sürekli gelişen ve yenilenen bilgi kaynaklarını takip eden ve bunların müşterisinin hizmetine sunan kurum olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımlarda dikkat edilirse teknoloji vurgusu yapılmaktadır. Teknoloji gelecekte kütüphane hizmetlerini, zaman ve mekân açısından değiştirecektir.

### 1.3 Türkiye’deki Üniversite/Araştırma Kütüphanelerinin Tarihçesi

Türkiye’deki üniversite kütüphanelerin geçmişi Osmanlı Devletinin eğitim ve öğretim kurumları olan medreseler dönemine dayanmaktadır. Osmanlı Devleti zamanında medreselerde verilen eğitim ve öğretim, medreselerde kütüphanelerin kurulmasına neden olmuştur. Osmanlı Devleti döneminde ilk üniversite kütüphanesi özelliği taşıyan kütüphane 18. yüzyılda askerî okul olan Mühendishane-i Bahri-i Hümayun (1773) ile Mühendishane-i Berri-i Hümayun’un (1795) kütüphanelerini olduklarını söyleyebiliriz.<sup>7</sup>

19.yüzyılda dünyada var olan gelişmeleri Osmanlı Devleti de yakından takip etmeye çalışmış ve açılan yüksekokullarla birlikte bu

<sup>6</sup> Ayşe Üstün, “Üniversite Kütüphaneleri”, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, cilt 26, sayı 4, 1997, s. 229.

<sup>7</sup> Doğan Atılğan, “Türkiye’de Üniversite Kütüphanelerinin Tarihi”, **Türk Kütüphaneciliği**, cilt 22, sayı 4, 2008, s.451.



okullara ait kütüphanelerin de açılmaya başladığını görmekteyiz. Bu yüzyılda Dar-ül Ulüm-ül Hekemiye-i Osmani (Osmanlı Yüksek Tıp Okulu) ve Mekteb-i Tıbbiye-i Adliye-i Sahane (Adli Tıp Okulu) de kütüphanelerin kurulduğu bilinmektedir.

Osmanlı Devleti'nin çağdaş eğitime geçiş hareketleri tepkilerle karşılaşmış ve bu tepkilerin sonucunda zaman zaman kütüphanelerin kapatıldığı görülmüştür. 1869'da çıkarılan Maarif-i Umumiye Nizamnamesi, Genel Eğitim Tüzüğü'nün 119. Maddesi gereğince Darülfünun'da bir kütüphane kurulmuş ve bu kütüphanenin amacı yine aynı tüzüğün 123. Maddesinde, Darülfünun öğretmenleri ile öğrencileri için her gün, halk için de haftanın belirli günlerinde açık olacağı belirtilmiştir.<sup>8</sup>

20. yüzyıla gelindiğinde ise Osmanlı Devletinde farklı bilim dallarındaki gelişmelere paralel olarak yüksekokullar açılmaya devam etmiştir. 1909'da ilk orman yüksek okulu olan Orman Mekteb-i Alisi ile yine aynı yıl Dişçi Mektebi kurulmuştur. 1911'de ilk kadastro yüksek okulu olan Kadastro Mekteb-i Alisi ile 1912'de Robert Koleji kurulmuş, Kurulan bu yüksek okulların kütüphaneleri de açılmıştır.<sup>9</sup>

Osmanlı Devleti yıkılıp yerine Türkiye Cumhuriyeti kurulduktan sonra eğitim-öğretim alanında çağdaşlaşma süreci başlamış ve 1924 yılında çıkarılan bir yasayla, bilimsel ve idari özerkliğini kazanan Darülfünun 31 Temmuz 1933'te çıkan bir yasayla tamamen kapatılmış

---

<sup>8</sup> Bilal Ender, "21. Yüzyılda Üniversitelerin Toplumla Bütünleşmesinde Üniversite Kütüphanelerinin Rolü", **Üniversite Kütüphanelerimiz Sempozyumu Bildirileri**, Edirne, Trakya Üniversitesi, 1998, s.2.

<sup>9</sup> Doğan Atılğan, "Türkiye'de Üniversite Kütüphanelerinin Tarihi", **Türk Kütüphaneciliği**, cilt 22, sayı 4, 2008, s. 452.

ve yerine İstanbul Üniversitesi kurulmuştur. İstanbul Üniversitesi içinde merkez, bölüm, birim kütüphaneleri açılmıştır.<sup>10</sup>

Cumhuriyetin kurulmasıyla birlikte kütüphane ve kütüphanecilik alanındaki gelişmeler izlenilmiş, yabancı üniversitelerdeki uzmanlarla işbirliğine gidiliş ve raporlar hazırlanmıştır. Bu amaçla ilk rapor Cenevre'den Profesör Albert Malche tarafından hazırlanmıştır. Malche raporunda; koleksiyonların yetersizliği, bütçelerin azlığı, kütüphaneler arası işbirliğinin bulunmayışı, kütüphanelerden yararlanmanın zorluğu ve çalışanların ücretleri gibi sorunları ele aldığı görülmektedir.<sup>11</sup>

Cumhuriyetin ilerleyen yıllarında Türkiye'deki üniversiteler yüzünü Batı'ya dönmüş ve Batı'daki üniversitelerin örgütlenme şekilleri örnek alınmıştır. Özellikle Alman üniversiteleri örnek alınmış kurulan fakültelerin kütüphaneleri ve bölümlerin kitaplıkları kurulmuş daha sonra bütün üniversitenin ihtiyacına yetecek bir merkez kütüphane kurulması fikri ortaya çıkmıştır.

Türkiye'de 1950'lerden sonra açılmaya başlayan yeni üniversitelerde Amerikan üniversite anlayışı görülmeye başlar. Bir arazi üzerine toplu yerleşmiş fakülte ve diğer hizmet binalarının oluşturduğu bir merkezi üniversite anlayışı gelmiştir. Kampus diye adlandırılan yerleşim şeklinde, fakülteler ve diğer binalar işlevsel bir biçimde araziye dağılmış ve tüm hizmetlerin merkezileştirilmesi hedeflenmiştir.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Ernst E. Hirsch, **Dünya Üniversiteleri ve Türkiye'de Üniversitelerin Gelişimi**, Ankara, Ankara Üniversitesi, 1998, s.229.

<sup>11</sup> Osman Ersoy, **Kütüphaneciliğimizin Sorunları**, Ankara, Güven Matbaası, 1966, s.74.

<sup>12</sup> Mustafa Bayter, **Ankara'daki Üniversite Kütüphanelerinde Kataloglama Sorunları ve çözüm önerileri**. Yüksek lisans tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1998, s.152.

#### 1.4 Üniversite/Araştırma Kütüphanelerinin Amaçları

Üniversite/araştırma kütüphanelerinin amaçlarını irdelerken bağlı bulunduğu üniversitenin eğitim şekline bakmak gerekmektedir. Kütüphane bağlı bulunduğu üniversitenin amaçları doğrultusunda şekillenmektedir. Kütüphanelerin kuruluşuna dair 5632 nolu kanunda ise üniversite/araştırma kütüphanelerinin amaçları şu şekilde sıralanmaktadır.

- a. "Kütüphaneler arasında koordinasyon ve işbirliği konularında önerilerde bulunmak
- b. Üniversite/araştırma kütüphaneleri tarafından verilen hizmetleri izlemek ve verilen bu hizmetlerin geliştirilmesi için önerilerde bulunmak
- c. Üniversite/araştırma kütüphanelerine satın alınacak kitap ve diğer her türlü materyal için uygulanacak kurallar hakkında görüş bildirmek ve önerilerde bulunmak
- d. Kitap ve dergileri yurtiçinden ve yurtdışından sağlamak, bunların mikrofilm, film, video, banda geçirilmesini ve ciltlenmesini ve kataloglanmasını yapmak
- e. Gerekli her türlü film, fotokopi, kitap, dergi ve makaleleri sağlamak<sup>13</sup>
- f. Bağlı bulunduğu üniversitenin amaçları ve eğitim şekli doğrultusunda; güncel bilgi kaynaklarına erişimi sağlamak
- g. Bilimin son verilerini okur/araştırmacının hizmetine sunmak
- h. Okur/araştırmacıların önerileri doğrultusunda dermesini geliştirmek şeklinde sıralayabiliriz.

---

<sup>13</sup> Milli Kütüphane Kuruluşu Hakkında Kanun, Resmi Gazete, 29.03.1950 sayı 7469, (Erişim), <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.3.5632.pdf>, 10 Haziran 2014.

## 1.5 Üniversite/Araştırma Kütüphanelerinin İşlevleri

İyi organize olmuş ve çağdaş gelişmeleri yakından izleyebilen bir kütüphane, bilim dünyası için hayati bir önem taşımaktadır.

Bu bağlamda Çelik ve Uçak'ın Roger ve Weber'den aktardığına göre üniversite kütüphanelerinin işlevleri şunlardır;

- a. Üniversite/araştırma kütüphanelerinin kullanıcısı olan okur/araştırmacıların ihtiyaç duydukları çeşitli bilgi kaynaklarını sağlamak
- b. Okur/araştırmacıların bilgi kaynaklarından daha etkin bir şekilde yararlanılmasını sağlayacak ödünç verme, müracaat ve benzeri hizmetlerin yanı sıra çeşitli bibliyografik kaynakları hizmete sunmak
- c. Okur/araştırmacıların, kütüphanenin sunduğu hizmetlerden daha çok yararlanmasını artırmak amacıyla kullanıcı eğitimi programları düzenlemek
- d. Kaynakları gelecek kuşaklara aktarmak
- e. Üniversite yayınları ve diğer belgelerin arşivini oluşturmak
- f. Diğer kütüphane ve kuruluşlarla kütüphane kaynaklarının paylaşımında işbirliğine gitmek<sup>14</sup> şeklinde sıralayabiliriz.

---

<sup>14</sup> Ahmet Çelik, Nazan, Uçak, "Üniversite Kütüphaneleri Üzerine", **Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi** cilt 10, sayı 2, Aralık 1993, s. 115- 116,

## İKİNCİ BÖLÜM

### KALİTENİN TANIMI

Kalite anlayışı tüketicinin karakteristiği, sosyal konumu ve ekonomik durumuna bağlı olarak değişebilen farklı ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda şekillenebilen subjektif bir kavramdır. Latince nasıl oluştuğu anlamına gelen qualis kelimesinden türemiş olup qualitas kelimesiyle ifade edilmiştir.

Tekine göre kalite; “bir malın veya hizmetin, tüketicilerin isteklerine uygunluk derecesidir. Başka bir tanımında ise müşteriye sürekli tatmin eden en ekonomik ve kullanışlı ürünün tasarımını yaparak geliştirmek ve satış sonrası hizmetleri vermektir”.<sup>15</sup>

Günümüzde kalite'nin yerini 'toplam kalite' kavramı almaya başlamıştır. Kalite, günlük yaşantımızda sıkça kullandığımız bir terimdir. Kaliteyi, bir ürün veya hizmetin, ihtiyaçları karşılama yeteneğine dayanan özelliklerinin toplamı şeklinde tarif edebiliriz. Elmacıya göre kalite; “bir ürün kalitesini isteklerin optimal tasarım ve uygunluğa sahip olarak, ideal bir ekonomik düzeyde karşılanmasıdır”.<sup>16</sup>

Kullandığımız ürünlerin, aldığımız hizmetlerin, toplum kültürüne ve hayat standardımıza olan katkısı büyüktür. Aslında kaliteyi insana olan saygı olarak ta niteleyebiliriz. Toplam kalite yönetim mantığında

---

<sup>15</sup> Mahmut Tekin, **Toplam Kalite Yönetimi**, Konya, 2011, s.1.

<sup>16</sup> Muhittin Şimşek, **Toplam Kalite Yönetimi**, İstanbul, Alfa, 2001, s.14.

- a. Ürün ve hizmetin ne kadar iyi olduğu konusunda son kararı müşteri verir
- b. Verimlilik, araç-gereç ve talimatlarla desteklenen, gerekli eğitimden geçen işgörenden elde edilir.
- c. Talepleri karşılamak için değişmeyi göze almak ve bu konuda istekli olmaktır.

Toplam kalite yönetimi; iç ve dış müşteri beklentilerinin karşılanmasını temel hedef alan, işgörenlerin bilgilendirilip yetkilendirilmesini ve takım çalışmalarıyla tüm süreçlerin sürekli iyileştirilmesini hedefleyen bir yönetim felsefesi şekli olarak tanımlanabilir.

## **2.1 Üniversite/Araştırma Kütüphanelerinde Kalitenin Önemi**

Sanayi Devrimi ile artan üretim daha sonraki dönemlerde tüketicilerde doyumluluk seviyesine ulaşınca, üreticiler ürettikleri ürünleri satmak için kalite kavramını geliştirdiler. Daha sonraları kalite bir işletmenin tüm birimlerine yayılarak toplam kalite yönetimi şekline dönüştü. Bu dönüşüm her alanda olduğu gibi kütüphaneleri de etkiledi.

Üniversite/araştırma kütüphaneleri de hizmet üreten bir kurumdur ve doğal olarak bu kurumlardan hizmet alan bir kesim vardır. Okur/araştırmacı dediğimiz bu kesim, daha kaliteli bir hizmet üretmesi için üniversite/araştırma kütüphanelerini zorlamaktadır. Günümüzde iletişim araçlarının gelişmesi ile okur/araştırmacılar, aldıkları hizmetleri daha iyi eleştirmeye ve değerlendirmeye tabi tutmaktadırlar. Bu eleştiri ve değerlendirmeler karşısında kütüphane yönetimi, her sektörlerde olduğu gibi kaliteli, hızlı ve ekonomik bir hizmet vererek okur/araştırmacılarını memnun etme amacını gütmektedir. Temel amacı okur/araştırmacılarına kaliteli hizmet sağlamak olan

üniversite/araştırma kütüphaneleri hedeflenen hizmetleri başarıp başaramadığına 'kalite' terimi ile karar verilmektedir.<sup>17</sup>

Ülkemizde üniversite/araştırma kütüphaneleri; genellikle müşteri memnuniyeti yerine bürokratik kurallarla yönetilmektedir. Bu bürokratik kurallar; çalışma saati, yayına erişim zamanı, danışma hizmeti vb. şeklindedir. Müşteri memnuniyeti ile çatışan bu durum, değişim ihtiyacının ortaya çıkmasıyla ülkemizde bir geçiş döneminin yaşanmasına neden olmaktadır.

Müşteri hizmetleri ve müşteri memnuniyeti üzerine stratejik olarak odaklanmak, kütüphanelerin bu dönemi en iyi şekilde atlatarak görevlerini yerine getirmeleri konusunda yardımcı olacak etkin araç durumundadır.<sup>18</sup> Toplam kalite yönetiminin farklı sektörlere uygulanması sonucu gelişme sağlanmıştır. Bir hizmet sektörü olan kütüphanelere ne tür faydalar sağlayacağına bakıldığında ise, birkaç konunun öne çıktığı görülmektedir.

Üniversite/araştırma kütüphaneleri, bağlı buldukları kuruma ve okur/araştırmacılara hizmet sağlamakla sorumlu olduklarından, diğer tüm ürün ve hizmet üreten kurumlarda olduğu gibi, kullanıcı memnuniyeti, hizmetlerde süreklilik, verimlilik, etkinlik ve kalite gibi kavramlar değer kazanarak ön plana çıkmaktadır. Üniversite/araştırma kütüphaneleri okur/araştırmacılara sağladıkları hizmetlerin genel amacı aynı olup, genel bir ifadeyle bu amaç, bilgi gereksinimi duyan okur/araştırmacılara, çeşitli yollarla bilgi hizmeti sunmak ve bağlı

---

<sup>17</sup> Erol Yılmaz, "Kütüphanelerde Toplam Kalite Yönetimi: Kısa Bir Gözden Geçirme", **Türk Kütüphaneciliği**, cilt 24, sayı 1, 2010, s. 33.

<sup>18</sup> A. F. Sirkin, "Customer Service: Another Side Of TQM". **Journal of Library Administration**, cilt 18, sayı 2, 1993, s. 80.

bulunduğu üniversiteye ve topluma karşı sorumluluklarını zamanında ve doğru bir şekilde yerine getirmektir.

Üniversite/araştırma kütüphanelerinin amaçları göz önünde bulundurulduğunda, kalite, iyi hizmet, sürekli iyileştirme, okur/araştırmacı ihtiyaçlarının karşılanması, çalışanların tatmini, toplumsal sorumluluk, toplam katılımcılık, sürekli eğitim gibi kavramlarla donatılmış çağdaş bir yönetim modeli ve kurum kültürü tanımıyla üniversite/araştırma kütüphanelerine en uygun yönetim şekli olarak hızla benimsenmeye başlanmıştır. Kullanıcı memnuniyetinin ön planda tutulması ve hizmet kalitesinin artırılması gibi kavramlar, okur/araştırmacıya nedenli yararlı olacağı da ortaya çıkmaktadır.<sup>19</sup>

Üniversite/araştırma kütüphanelerinde toplam kalite yönetim sistemi, üniversite/araştırma kütüphanelerini oluşturan beş unsur (Bina, Bütçe, İşgören, Derme, Kullanıcı) çerçevesinde tüm faaliyetleri kapsadığı için, söz konusu uygulama üniversite/araştırma kütüphanelerinin faaliyetlerini doğrudan etkilemekte ve yönlendirmektedir. Bu yüzden kalite yönetim sisteminin uygulaması üniversite kütüphanelerinde birçok yönden uygulanabilme konumundadır.<sup>20</sup>

Toplam kalite yönetim açısından bilgi merkezlerinde kalite;

- a. "Okur/araştırmacıların bilgi gereksinimlerinin karşılanması
- b. Okur/araştırmacı memnuniyetinin sağlanması
- c. Kütüphane kaynaklarının verimli biçimde kullanılması ve hizmetlerin ekonomik üretilmesi

<sup>19</sup> Emre Hasan Akbayrak, **Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde Hizmet Kalitesi Ölçümü**, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2005, s.23.

<sup>20</sup> Malik Yılmaz, **Yönetimde Karar Verme Süreci ve Bilgi Merkezlerinde Uygulanması**. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2002, s.111.



- d. Okur/araştırmacıların ihtiyaçlarına yanıt veren bir sistemin olması
- e. Kaynak ve hizmetlerin değerlendirilmesi sonucu, standartların geliştirilmesi, standartlara uyum sağlanması
- f. Teknolojik ve mesleki anlamda gelişmelerin izlenmesi, değişime ve kaliteye uyumun sağlanması
- g. Hizmetlerin abuk, doğru ve zamanında sunulması için gerekli yatırımın yapılması
- h. Okur/araştırmacıların ihtiyaçlarına göre yeni hizmetlerin tasarlanması geliştirilmesi ve sunulması”<sup>21</sup> şeklinde sıralanmaktadır.

## 2.2 Üniversite/Araştırma Kütüphanelerinde Müşteri Odaklılık

Üniversite/araştırma kütüphaneleri, müşterileri olan okur/araştırmacıların bilgi ihtiyaçlarını karşılamakla yükümlüdür. Bu kütüphanelere gelen okur/araştırmacılar, doğru, hızlı ve ekonomik bir biçimde en güncel bilgilere ulaşmak istemektedirler.<sup>22</sup>

Üniversite/araştırma kütüphaneleri bilgi kaynaklarını toplama, barındırma, yenileme ve kullandırma görevlerini üstlenmiştir. Bu görevleri yaparken hizmet verdiği kesim olan okur/araştırmacı kesimini iyi tanımak ve analiz etmek zorundadır.

Artık küreselleşen dünyada ihtiyaç duyulan bilgiye ulaşıp, belli bir süzgeçten geçirip hizmete sunmak zordur. Yoğun üretilen bilgi enflasyonu içinde bilgi kirliliği içine girmeden ihtiyaç duyulan bilgiyi

<sup>21</sup> Hilal İ. nal, “Hizmette Kaliteye Ulaşmak”, **Kütüphanecilik Bölümü 25. Yıl’a Armağan**, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, 1997, s. 117.

<sup>22</sup> Ahmet elik, Nazan Uçak, “niversite Kütüphaneleri zerine” **Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi**, cilt 10, sayı 2, Aralık 199, s. 117.

analiz etmek için belli kurallar dikkat etmek gerekmektedir. Bu kurallar şöyledir:

- a. Bağlı olduğu üniversitenin eğitim-öğretim programını izlemek
- b. Okur/araştırmacıların isteklerini dikkate almak
- c. Yayınevlerinin yeni çıkardıkları eserlerden okur/araştırmacının haberdar olmasını sağlamak
- d. E-veri tabanları ile ilgi bilgileri okur/araştırmacıya ulaştırmak

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### İŞLETMENİN TANIMI

Avcılık ve toplayıcılıkla uğraşan insanoğlu, doğayı ve kendini tanıdıkça üretebilmenin farkına vardı. Zamanla bilimsel araştırmaları üst üste koyarak yeni üretim faktörleri geliştirdi ve ürettiği ürünlerin fazlalığını pazarlama yoluna gitti.

Sabuncuoğlu ise işletmeyi; “belirli ölçüde kar elde etmek ya da hizmet yaratmak amacıyla, üretim faktörlerini (sermaye - emek - doğal kaynaklar) bilinçli uyumlu ve sistemli olarak bir araya getiren ve toplumun gereksinme duyduğu mal ve hizmetleri üreten ya da pazarlayan ekonomik ve sosyal kuruluşlar” şeklinde tanımlamaktadır.<sup>23</sup>

Güzele göre ise; “işletmeler iktisadi mallar veya hizmetler üretirler ve/veya pazarlarlar. İktisadi mallar ve hizmetlerin özelliği; insanların ihtiyaçlarını giderme niteliklerinin bulunması, başka deyişle faydalı olmalarıdır”.<sup>24</sup> İşletmenin amacı kar elde etmektir. Ancak kar amacı gütmeyen topluma hizmet maksadıyla kurulan kurumları da işletme olarak kabul edebiliriz.

#### 3.1 Bir İşletme Olarak Üniversite/Araştırma Kütüphanelerinde Pazarlama

Üniversitelerin, üniversite/araştırma kütüphaneleri olmaksızın eğitim-öğretim ve araştırmalarını sağlıklı bir şekilde yürütebilmelerini beklemek gerçekçi olmaz. Üniversite içinde son derece önemli bir yere

<sup>23</sup> Zeyyat Sabuncuoğlu, Tuncel Tokol, *İşletme*, Bursa, Ezgi Kitabevi, 2001, s10.

<sup>24</sup> Ahu Güzel, *İşletme*, İzmir, İlya Yayınevi, 2011, s. 23.

sahip olan üniversite/araştırma kütüphaneleri, verdikleri hizmetin etkinliğini artırmak amacıyla zaman içinde farklı bilim dallarından yararlanma yoluna gitmişlerdir. Pazarlamada söz konusu bilim dallarından biridir. İşletmelerin genel amaçları arasında kâr elde etmek, topluma hizmet etmek ve işletmenin yaşamını sürekli kılmak yer almaktadır.<sup>25</sup>

Pazarlamanın temel kavramlarından biri olan gereksinim kavramı özellikle kütüphane kullanıcılarına yönelik olarak çeşitli yönlerden irdelenebilir. Okur/araştırmacıların gereksinimlerinin değerlendirilmesi her zaman gerçek durumu yansıtmayabilir veya gerçek durumun çok az bir kısmını yansıtabilir. Bunun nedeni gereksinimlerin genellikle istek ve taleplerden çok daha objektif olmasıdır.

Gereksinimler enstrümantal öğeler olarak bilinir. İnsanlar gereksinimleri karşılanmadığı zaman bir amaca ulaşamaz, ya da bir sonuca varamazlar. Gereksinimler en azından kısmen bir nedene ya da mantığa dayanır ancak sonuç olarak gereksinimler genellikle birbiri ile yarışma halindedir, konuşulabilir, tartışılabilir. Ayrıca gereksinimler her zaman ifade edilmeyebilir, çünkü kişi ihtiyaç duyduğunun farkına varamadan bir şeye gereksinim duyar. Kütüphane kaynaklarının tahsisinde belirleyici faktör istek ve taleplerden ziyade, belirlenebildiği ölçüde gereksinimler olmalıdır.<sup>26</sup>

Üniversite/araştırma kütüphaneleri de kâr amacı gütmeyen birer işletmedir. Bununla birlikte topluma hizmet etmeyi ve varlıklarını devam ettirmeyi hedeflemektedirler. Pazarlama, üniversite

<sup>25</sup> Can H. Tuncer, *Genel İşletmecilik Bilgileri*, Ankara, 1996, s.22.

<sup>26</sup> Sekine Karakaş, “Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Beklentileri ve Kullanıcı Tatmini”, *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, Ankara cilt 39, sayı 2, 1999, s.59.

yapılanması içinde çeşitli düzeylerdeki kullanıcı gruplarına bilgi kaynakları aracılığıyla hizmet veren üniversite/araştırma kütüphanelerinin kurumsal düzeyde etkinliğinin artırılmasında önemli bir araç olarak kullanılmaktadır.<sup>27</sup>

Pazarlamanın üniversite/araştırma kütüphanelerinde kullanılması bir yandan öğretim elemanları ve araştırmacıların öte yandan lisans ve lisansüstü düzeyde öğrenimlerini sürdüren öğrencilerin gereksinim ve isteklerinin tanımlanmasına ve beklentilere uygun hizmetler geliştirilmesine olanak tanımaktadır.

Günümüzde kullanıcı merkezli yaklaşımın benimsendiği üniversite/araştırma kütüphanelerinde, pazarlama anlayışının yerleşmesi ve kullanılmasının temel nedeni; pazarlamanın potansiyel pazarı daha yakından tanıma, kütüphane ve çalışmalarını potansiyel pazara tanıtmaya, kütüphane hizmetlerinin kullanımını artırma ve hizmet kalitesinde olumlu değişiklikler gerçekleştirilerek okur/araştırmacı memnuniyetini sağlama girişimlerine zemin hazırlamasıdır.

Pazarlama faaliyetleri aracılığıyla söz konusu hedeflere ulaşıldığında, üniversite/araştırma kütüphaneleri istedikleri desteği yönetimlerinden talep edebilecek ve okur/araştırmacının gereksinim, istek ve beklentileri doğrultusunda hizmetlerini planlama yoluna gidebileceklerdir. Bu durum bir tekrarlama şeklinde devam edecek ve vazgeçilmez olan üniversite/araştırma kütüphanelerinin önemi katlanarak artacaktır.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Umut Al, “Üniversite Kütüphanelerinde Bilgi Hizmetlerinin İnternet Aracılığıyla Pazarlanması”, **Bilgi Dünyası**, , cilt 3, sayı 1, 2002, s. 3.

<sup>28</sup> Al, **a.g.e.**, ss. 65-66.

### 3.2 Üniversite/Araştırma Kütüphanelerinde Bütçe

Üniversite/araştırma kütüphanelerinde bütçe konusunu incelerken eğitim ve öğretime ne kadar önem verildiğini de görebiliriz. Gelişmiş ülkelerdeki bilgi patlamasındaki en büyük etken kütüphanelerdir. Kütüphaneler üniversitenin eğitim ve öğretim amaçlarına uygun yayınları toplama ve bunlardan yararlandırma ile sorumlu kurumlardır. Üniversite/araştırma kütüphanelerinde bütçe oluşturulurken materyal alımı, işgören giderleri, bina, elektronik cihazlar gibi unsurlar göz önünde bulundurulur.

Üniversitenin amaçlarına uygun hizmeti verebilmek için; uygun binaya, işgörelere ve zengin bir dermeyi ihtiyaç vardır. Bunları oluşturmak ancak yeterli mali kaynağın, bir başka deyişle yeterli bir bütçenin var olmasıyla mümkündür. Bundan dolayı bütçe, kütüphane hizmetlerine verilen önemi ve bu hizmetlerin niteliğini belirleyen temel bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.<sup>29</sup> Kütüphane bütçesi, üniversite bütçesinden kütüphaneye ayrılan paydır. Üniversitelerin ve dolayısıyla üniversite/araştırma kütüphanelerinin; ülkemizde bilimin geliştirilmesi, araştırma ve öğretim için gerekli kaynakları temin edilebilmesi ve hizmetlerini sunabilmesi için iyi bir bütçeye ihtiyaçları vardır.

---

<sup>29</sup> Yusuf Kayan, "Üniversite Kütüphanelerinde Bütçe ve Bütçenin Rasyonel Kullanımı", **Türk Kütüphaneciliği**, cilt 6, sayı 4, 1992, s.195.

Tablo:1 Yıllara göre Kütüphane Bütçelerinin Üniversite Bütçelerine Oranı<sup>30</sup>

Yıllar	Üniversite Bütçeleri (Kanun)	Kütüphane Bütçeleri (Kanun)	Kanun (%)
2008	7.290.795.650	72.129.838	0,99
2009	8.729.104.225	79.963.950	0,92
2010	9.337.141.600	78.060.950	0,84
2011	11.484.800.500	79.142.300	0,69
2012	12.714.627.000	97.607.400	0,77
2013	15.193.878.500	116.724.500	0,77

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere Türkiye’de üniversite/araştırma kütüphanelerine ayrılan bütçenin, kütüphanelerin içinde bulunduğu şartlar ve verdikleri hizmet değerlendirildiğinde yetersiz olduğu görülmektedir. Gelişmiş ülkelerde kütüphane bütçelerinin üniversite bütçelerine oranı %3-4 arasındadır.<sup>31</sup> Türkiye’deki üniversite/araştırma kütüphanelerinde ise bu oran %0,61 civarındadır ayrıca kütüphane bütçeleri arasında önemli farklar bulunmaktadır.

<sup>30</sup> İsmail Çetinkaya, **Üniversite Kütüphanelerini Yeniden Düşünmek**, Yüksek Öğretim Kurulu Üniversite Kütüphane Bütçeleri, 9-10 Haziran 2014, s11.

<sup>31</sup> Sami Çukadar, vd., **Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri, Mevcut Durum ve Gelecek**, Uluslararası Yükseköğretim Kongresi: Yeni Yönelişler ve Sorunlar, İstanbul, Türkiye, 27-29 Mayıs 2011, s.12.

Tablo:2 Yıllara Göre Kütüphane Yayın Alımları Bütçesinin, Üniversite Bütçelerine Oranı<sup>32</sup>

Yıllar	Üniversite Bütçeleri (Kanun)	Üniversite Bütçeleri (Gerçekleşme)	Kütüphane Bütçeleri (Kanun)	Kütüphane Bütçeleri (Gerçekleşme)	Kanun (%)	Gerçekleşme (%)
2008	7.290.795.650	7.078.682.000	44.790.000	42.549.810,47	0,61	0,60
2009	8.729.104.225	8.962.320.000	47.241.000	49.666.175,37	0,54	0,55
2010	9.337.141.600	10.342.433.000	39.348.000	54.653.036,79	0,42	0,53
2011	11.484.800.500	13.063.352.000	43.400.500	62.481.264,00	0,38	0,48
2012	12.714.627.000	14.203.590.000	53.543.500	68.901.723,94	0,42	0,49
2013	15.193.878.500	16.112.376.000	62.854.000	86.016.444,35	0,41	0,53

Tablo1 ve tablo 2'ye bakıldığında, kütüphane bütçelerinde yıllara göre bir yükseliş olduğunu görmekteyiz. Bu veriler.

- 2008 yılında kütüphanelere ayrılan bütçe payı 72.129.838 TL'dir. Buna karşılık yayın alımlarına ayrılan bütçe 42.549.810,47 TL'dir. Yayın alımlar dışında kütüphane giderlerine ayrılan para 29.580.028 TL'dir
- 2013 yılında kütüphane (kanuni) bütçesi 116.724.000 TL'dir. Aynı yıl yayın alımlarına ayrılan pay 86.016.444 TL'dir. Yayın alımlar haricinde kütüphane giderlerine ayrılan para 30.708.056 TL'dir.

Bu sonuçlar ışığında;

- Yıllara göre kütüphanelere ayrılan bütçe oranı düzenli olarak artmıştır
- Yıllara göre, derme alımına ayrılan bütçede düşme eğilimi veya düzensiz artış gözlenmektedir.
- Kütüphane giderlerine ayrılan bütçe yılda ortalama 34.226.747 TL'dir.

<sup>32</sup> İsmail Çetinkaya, **Üniversite Kütüphanelerini Yeniden Düşünmek**, Yüksek Öğretim Kurulu Üniversite Kütüphane Bütçeleri Sunumu, 9-10 Haziran 2014, s13.



## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### SAYISAL/DİJİTAL TEKNOLOJİNİN TANIMI

Sayısal dijital teknoloji kavramı çift veya dijital mantığa sahip olan ve bunları kullanan elektronik sistemler 1 ya da 0 gibi iki durum içeren ikili mantığa sahip olan donanım ve yazılımı ifade etmektedir.

Bir görüntünün, sesin veya yazının, sayılarla ifade edilmesine sayısallaştırma denir. Bir başka tanımı ise: bir belgenin tarayıcı ile taranarak OCR (Optical Character Recognition) işleminden sonra okunabilir, düzeltilebilir bir forma dönüştürülmesi<sup>33</sup> şeklinde tanımlanmaktadır.

#### 4.1 Sayısal/Dijital Teknoloji – Kütüphane İlişkisi

Değişen dünya ve gelişen teknoloji bireyleri ve kurumları da etkilemiş ve değişime zorlamıştır. Bu değişim sürecinde; birey, teknoloji ve değişim üçlüsü önemli bir döngü oluşturmaktadır. Bu değişim döngüsünde teknoloji ile birlikte kütüphaneler de yer almıştır.

Değişen koşullara göre kütüphanelerin, kütüphane teknolojilerinin ve buna bağlı olarak kütüphanecilerin de değişime (eğitim, araç/gereçler, teknolojik yenilikler vb.) ayak uydurmaları ve kendilerini yenilemeleri kaçınılmazdır. Yeni bin yılın (milyenyumun) teknoloji harikası olan bilgisayar ve internet teknolojisi inanılması güç birçok gelişmeyi insanlığın hizmetine sunmuştur.

---

<sup>33</sup> Canan Ergün, **Kütüphanelerde Sayısallaştırma Projesinin Planlanması**, Akademik Bilişim Konferansı 2007, Dumlupınar Üniversitesi, 31 Ocak–2 Şubat 2007, s.60.

Bilgi kaynaklarının toplandığı, okur/araştırmacının gereksinimleri doğrultusunda bilgi kaynaklarını sağlayan, belirli yöntem ve tekniklerle bunları düzenleyen, kullanıcılarına gereksinim duyduğu her türlü bilgi hizmetlerini veren kurumlar olan kütüphaneler bilgisayar teknolojisini kullanarak, klasik anlamdaki kütüphanecilik anlayışından çıkarak bilgisayara bağlı elektronik (sayısal, dijital) bilgi merkezleri olma yolunda ilerlemektedir.<sup>34</sup>

İnsanoğlu varoluşundan beri sürekli bir arayış içindedir. Bu arayış sonunda hafızada bilgiyi biriktirip, bunları kayıtlara dökmüştür. Biriktirilmiş bu kayıtlar belli mekânlarda toplanmış ve sonunda kütüphane kavramı ortaya çıkmıştır. Kütüphaneler bilginin bulunduğu yerlerdir, bilginin uygulanmaya geçirilmiş hali ise teknolojidir.

Bilgi ve teknolojinin uygulanması sonucu kütüphaneler de değişime ayak uydurmuştur. Üretilen bilginin elektronik ortama aktarılmasında bilgisayar teknolojisi kütüphanelere çağ atlatmış ve üretilen bilginin hem basılı olarak hem de dijital ortamda depolanmasıyla kütüphaneler enformasyon merkezleri haline dönüşmüştür.<sup>35</sup>

Sayısal kütüphane, sayısal içeriğin korunması amacıyla sayısal arşiv geliştirme çabasının tamamlayıcısıdır. Bu işleviyle sayısal kütüphane, kültürel ve bilimsel mirasın korunmasına ve bu mirasa erişilmesine katkı sağlamaktadır.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> Orhan Alav, “Elektronik Kütüphanelerin Eğitimdeki Yeri ve Önemi: Dijital Kütüphaneler = Digital Library”, Süleyman Demirel Üniversitesi, (Erişim), <http://ab.org.tr/ab03/sunum/14.doc>, 28.03.2014, s.2.

<sup>35</sup> Alav, a.g.e., s.2.

<sup>36</sup> IFLA Sayısal Kütüphaneler Manifestosu (Erişim) <http://www.kutuphaneci.org.tr/ifla-sayısal-kutuphaneler-manifestosu>, 22 Haziran 2014.

Sayısallaştırma üç nedenden dolayı yapılmaktadır;

- a. Entelektüel veya nesnel değere sahip malzemenin korunması,
- b. Yüksek erişim talebinin mevcut olduğu durumlarda, bilginin karşılanması
- c. Çok kullanılan koleksiyonların yıpranmasını engellemeye yönelik koruma-onarım.<sup>37</sup> Bu üç neden 'koruma-yaygınlaştırma-onarım' okur/araştırmacıya, daha kaliteli ve daha ekonomik bir hizmet verebilmek için dermenin sayısallaştırılmasını zorunlu kılmaktadır.

---

<sup>37</sup> Bekir Kemal Ataman, "Arşivlerde ve Kütüphanelerde Sayısallaştırma", **Aysel Yontar'a Armağan**, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, İstanbul, (2004), s. 86.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### ÜNİVERSİTE/ARAŞTIRMA KÜTÜPHANELERİNDE KALİTE, İŞLETME VE SAYISAL/DİJİTAL TEKNOLOJİ İLİŞKİSİ

Dünyada gelişmiş ülkelere baktığımızda bilim ve teknoloji alanında sürekli bir yenileşme konusunda düzenli olarak ilerledikleri görülmektedir. Bilimsel ilerlemeyi sağlayan kurumlar olan üniversiteler bilimsel ilerlemede önemli bir aktördürler. Üniversiteyi bilimsel açıdan destekleyen kurumlar olan kütüphaneler bu konuda önemli bir işlev görmektedirler.

Yukarıda bahsettiğimiz bilimsel alanda sürekli yenileşme, her alanda olduğu gibi kütüphanelerde kendi bünyelerinde yapmaktadır. Artık üniversite/araştırma kütüphanelerini kar amacı gütmeyen sosyal bir hizmet sunan işletme olarak kabul ettiğimize göre, bir işletme mantığıyla yönetilmesi gerekmektedir. Bunun için kendisine ayrılan bütçe ile okur/araştırmacılarına, yani müşterilerine daha kaliteli nasıl hizmet sunacağı ve bunu sunarken teknolojinin nimetlerinden yararlanarak artık zaman ve mekân kavramını ortadan kaldıracak çalışmalar yapılmalıdır.

#### 5.1 Üniversite/Araştırma Kütüphanelerinde Var Olan Sorunlar

Üniversite kütüphanelerinde var olan sorunları irdelerken kütüphaneyi oluşturan bileşenler anlatılacaktır. Bu bileşenlerin yarattığı sorunların bilinmesi, sunulan hizmetin kalitesinin artırılmasına yardımcı olacaktır.

### 5.1.1 İşgören

Her kurumda olduğu gibi üniversite kütüphanelerinde işgören faktörü çok önemlidir. Cumhuriyet öncesi dönemde katib'ül kütüb olarak nitelendirilen meslek elemanları, Cumhuriyet döneminde kütüphaneci, ikibin yıllarından sonrada belge ve bilgi yöneticisi olarak adlandırıldı. Burada dikkat edilmesi gereken nokta, zaman içinde gelişen kütüphanecilik mesleğine paralel olarak isminin de değişmesidir.

Hızlı gelişen teknolojiye meslek elemanlarının adapte olması ve değişimin izlenmesi gerekmektedir. Ülkemizdeki durumu incelersek üniversite/araştırma kütüphanelerinde çalışan meslek elemanları sayı olarak yeterli değildir. Ayrıca gelişen mesleki alandaki bilgilere hâkimiyet ve yabancı dil alanında da yeterli olmadıkları gözlemlenmiştir.

Diğer yandan ülkemizde kütüphaneciliğe olumsuz bakış açısından dolayı, kim olursa olsun herkes çalışabilir mantığı hâkim olduğu için üniversite/araştırma kütüphanelerinde meslekle alakası olmayan insanlar çalıştırılmaktadır. Bu durum üniversite /araştırma kütüphanelerinde değişimi, gelişimi ve kaliteyi olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle üniversite kütüphanelerine işgören alınırken iyi bir planlama yapılması gerekmektedir.

İşgören planlaması; herhangi bir üretim ya da hizmet alanında ne nitelikte ve sayıda işgörene gereksinim duyulacağı ve bu gereksinimlerin ne ölçüde ve nasıl kullanılabileceğinin kestirilmesidir. İşgören planlamasının konusunu bir alanda ne tür işlere, hangi nitelikte, kaç elemanın atanacağına saptanması oluşturur. Kütüphane hizmeti verilebilmesi doğrudan doğruya işgörenin nitelik ve niceliğine

bağlıdır. İşgörenin çalışabilmesi ise kesinlikle bu alanda bir işgören planlamasına gidilmesini gerektirir.<sup>38</sup>

### 5.1.2 İşgören giderleri

Ülkemizde üniversite/araştırma kütüphanelerine kısıtlı bütçe ayrılmaktadır. İşgören giderlerini sadece işgörenin maaşı olarak düşünülmemelidir. İşgörenin sağlık, yemek, yol giderleri, düzenli olarak mesleki eğitim programlarına gönderilmesi, işgörenin çalışması için gerekli malzemeler, yabancı dil ve teknolojik gelişmeler konusunda gerekli eğitimleri alması gibi kalemlerde ki giderlerini de hesaba katmak gerekmektedir.

### 5.1.3 İşgörenin eğitimi

Gelişen ve değişen dünyada üretilen bilginin ne kadar önemli olduğu bilinmektedir. Bu bilgiyi bulup akademik çevrenin hizmetine sunmak için kaliteli işgörene ihtiyaç vardır. Bahsi geçen işgörenin iyi derecede yabancı dil bilmesi, gerekli teknolojiyi kullanabilme yeteneği ile bilgiye erişim konusunda yeterliliğe sahip olması gerekmektedir.

### 5.1.4 Kütüphane binasının yapısı

Kütüphane binaları yapılırken genellikle üniversitenin kurulduğu anki okur sayısı göz önünde bulundurulur ya da mimarın insafına bırakılır. Bu çok yanlış bir davranıştır. Yılda artan öğrenci ve öğretim görevlisi ile dışarıdan gelen okur sayısı kütüphane binasını fiziksel olarak yetersiz hale getirir. İkinci bir olumsuz durum ise

---

<sup>38</sup> Bengü Çapar, "Türkiye'de Kütüphane Hizmetleri Alanında İnsan Gücü Planlaması", **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, cilt 30, sayı 2, 1981, s.101.

dermenin sürekli artışıdır. Zamanla kütüphaneye gelen dermeye yer bulmak sorun teşkil etmektedir.

Bu durumların yanında üniversite/araştırma kütüphanelerinde hizmetler çeşitlenmekte ve yeni şubeler açılmaktadır. Görme ve işitme engelliler birimi, internet salonları, okuma salonları, toplantı ve seminer salonları, dijital arşivleme odaları vb. gibi sayabiliriz.

Saydığımız bu durumların yanında binanın estetik olmaması kütüphanenin geçici kullanıcılarında bina ile ilgili hissedilebilir olumsuzluk, iticilik/binayı sevmeme duygusu yaratmakta, kişinin ya hiç gelmemesi ya da olabilecek en kısa sürede bilgi gereksinimini karşılayıp mekânı terk etme eğiliminde olması sonucunu ortaya çıkartabilmektedir. Sürekli kullanıcı ise genellikle canı istediği zaman bu olumsuzluklardan kurtulma yani binayı terk etme şansına sahip olmadığı için biyolojik, psikolojik olarak etkilenmektedir.<sup>39</sup>

### **5.1.5 Üniversite/Araştırma kütüphanelerinin hizmet saati sorunu**

Bilgi devriminin yirmi dört saat olduğu günümüzde bilgi hizmetini sınırlamak akla mantığa sığmamaktadır. Ülkemizde bazı üniversite kütüphanelerinin saat 17.00 de bazıları da saat 20.00 de kapatıldığı görülmektedir. Bu durum bilimsel ilerlemenin ve araştırmanın önünde büyük bir engel olarak gözükmektedir.

### **5.1.6 Bina giderleri**

Kütüphane binaları, işgörenin amaca uygun hizmet verebileceği, kullanıcıların rahatça yararlanabileceği yaşam merkezi

<sup>39</sup> Berrin Küçükcan, Ayşe Öztürk, Kütüphane Binası Kullanıcıları Arasındaki İletişimde Binanın Rolü, I. Uluslararası Bilgi Hizmetleri Sempozyumu, İletişim, İstanbul, Türkiye, 25-26 Mayıs 2006, 2007 s. 335.

olarak kullanılabilir yapılarıdır. Bina giderleri aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir;

- a. Okuyucu salonu havalandırma giderleri; Binanın içinde aynı anda yüzlerce okur/araştırmacı bulunabilir. Havalandırmanın sürekli yapılmaması durumunda bulaşıcı hastalıkların yayılma ihtimali vardır. Bu ihtimali ortadan kaldırmak için düzenli bir havalandırma sistemine ihtiyaç duyulmaktadır.
- b. Temizlik giderleri; Bina içinin, lavaboların gün içinde birden çok kez temizlenmesi gerekmektedir. Okur/araştırmacıların, araştırma yaparken kullandıkları masa sandalye ve bilgisayarların sürekli temiz tutulması gerekmektedir.
- c. İşgörenin çalışması için gerekli malzeme giderleri; Kütüphanede çalışan işgören için masa sandalye bilgisayar aksamı ve dolapları, binanın giderleri arasında gösterilmektedir. Görevli işgörenin kullandıkları demirbaş eşyalar<sup>40</sup> olarak da nitelendirilebilir.
- d. Okur/araştırmacının çalışması için, gerekli mobilya giderleri; Okur/araştırmacının, gerekli araştırma ve çalışmasını yapması için ergonomik çalışma masaları ve sandalyelerine ihtiyaç duyulmaktadır.
- e. Okurun/araştırmacının araştırma yapması için gerekli elektronik aksam giderleri; Üniversite/araştırma kütüphanesine gelen okur/araştırmacı istediği materyale ulaşması için katalog taraması yapması, elektronik kaynaklardan ya da internet hizmetlerinden yararlanması için bilgisayarlara ihtiyaç duymaktadır. Okur/araştırmacı, araştırma için aldığı eserden fotokopi çektirmek ya da elektronik ortama aktarmak

---

<sup>40</sup> Yaşar Tonta, "Maliyet Analizi: Hacettepe Üniversitesi Tıp Merkezi Kütüphanesi'nde 1981/1982 Mali Yılında Ödünç Verilen Bir Yayının Ödünç Verme Birim Maliyeti", **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, cilt 34, sayı 1, 1985, s.17.



isteyecektir. Okurun bu tür isteklerini gidermek için alınacak elektronik aksam bina giderlerine eklenebilmektedir.

- f. Elektrik giderleri; Binanın aydınlatılması ve elektronik cihazların çalıştırılması için elektrik enerjisine ihtiyaç olduğundan dolayı giderler arasında gösterilmektedir.
- g. Bina tadilat giderleri: Kütüphane bütçesinin en çok harcama yaptığı madde olarak belirtilmektedir. Çünkü bina zaman zaman yıkılıp ihtiyaçlara göre yeniden yapılabiliyor. Bunun dışında yıllar içinde çeşitli yıpranmalar alabilir. Binanın yıpranma payı ve bakım-onarım giderleri için yeterli bütçenin olması gerekmektedir.
- h. Materyali koruma giderleri; Üniversite/araştırma kütüphanesine gelen materyalin uzun süre okur/araştırmacıya hizmet verebilmesi için kâğıtların asit durumuna göre iklimlendirilmesinin yapılması gerekmektedir. Kitapların bulunduğu ortamın sıcaklığının, aydınlatmasının ve nemlendirmenin belli ölçüler içinde tutulması gerekmektedir. Bunun dışında yıpranan zarar gören materyallerin restorasyonu gerekmektedir. Ayrıca zarar gören materyalin tadilatının yapılması, ciltlenmesi için ciddi bütçelere ihtiyaç duyulmaktadır.
- i. Su giderleri; Kütüphaneye gelen okurun ve kütüphane çalışanlarının ihtiyaçlarını gidermesi, temizlik işlerinin yapılabilmesi için harcanan su da giderler arasında gösterilmektedir.
- j. İlaçlama giderleri; Üniversite kütüphanesinde sağlık şartlarının korunması ve kitap depolarının haşerelerden korunması için düzenli olarak ilaçlama yapılması gerekmektedir.
- k. Isıtma ve klima giderleri; işgörenin ve okur/araştırmacının daha düzenli bir ortamda çalışması için kütüphane binasında mevsimsel değişimlere paralel olarak binada gerekli ısıtma ya da soğutma işlemi gider olarak gösterilebilir.

- I. Bilginin korunması giderleri; Elektronik ortamda bulunan bilgilerin kaybolmaması için belli aralıklarla yeni arşivleme sistemlerine aktarılması gerekmektedir.
- m. Güvenlik giderleri; Kütüphanede var olan dermeyi yangından, su baskınlarından ve elektronik bozulmalardan korumak için gerekli önlemlerin alınması gerekmektedir. Raf sistemi açık veya kapalı olabilir, bu raf sistemlerine göre söndürme sistemleri tedarik edilir. Açık raf sistemlerinde gazla söndürme pek işe yaramayabilir ama kapalı raf sistemlerinde gazla söndürme gayet makul bir çözümdür. Bunun yanında elektronik aksamın korunması varolan bilgilerin kaybolmasını engellemek için yedeklenmesi de, alınabilecek önlemler arasında yer almaktadır.

## ALTINCI BÖLÜM

### OKUR/ARAŞTIRMACININ SORUNLARI

Okur/araştırmacı kütüphaneye geldiğinde istediği materyale hemen ulaşmayabiliyor. Bunun yanında kendi kaynaklarıyla ilgili sorunlar yaşayabiliyor. Okur/araştırmacının yaşadığı sorunları aşağıdaki şekilde sıralanabilmektedir.

#### 6.1 Maddi Sorun

Okur/araştırmacının, üniversite/araştırma kütüphanesine gelip araştırma yapması okur/araştırmacıya belli miktarda mali külfet yüklemektedir. Özellikle büyük şehirlerde bir yerden bir yere gitmek çok güçtür ve belli miktarda para harcanması gerekmektedir. Buna gıda giderlerini de eklemek gerekmektedir. Bunun dışında kütüphanelerarası yayın isteme metodu okur/araştırmacıya ayrı bir maddi külfet getirmektedir.

#### 6.2 Ulaşım Sorunu

Üniversite/araştırma kütüphanelerinin katalogları artık elektronik ortamda yer almaktadır. Bundan dolayı mekân gözetmeksizin araştırma yapma imkânına sahip olan araştırmacılar maalesef bu özgürlüklerini dermeye erişmede kullanamamaktadırlar. Bazen şehir dışından gelenler için büyük zahmetler doğurmakta ve zaman kaybına neden olmaktadır.

#### 6.3 Materyale Ulaşım Sorunu

Okur/araştırmacı her zaman istediği bilgilere, kısa sürede ve zamanında ulaşmak ister ancak işgörenin durumu, okur/araştırmacının

yoğunluk durumu, elektronik aksamaların durumu, kitap çıkaran aksamaların durumu, kütüphanenin açık olup olmama durumu gibi nedenler okur/araştırmacının materyale ulaşmasını engelleyen durumlarıdır. Üniversite/araştırma kütüphaneleri okuruna dermesini sunarken çeşitli sistemlerden yararlanmaktadır. Bu sistemler aşağıdaki gibidir.

a. Açık raf sistemi: Açık raf sistemi genellikle yeni kurulan üniversite/araştırma kütüphanelerinde kullanılmaktadır. Bura da kullanılan açık raf sistemin okur açısından çeşitli olumsuzlukları bulunmaktadır. Bu olumsuzluklar aşağıda özetlenmiştir.

aa. Okur/araştırmacının aldığı kitabı yanlış rafa bırakması

ab. Kitaplarda bulunan manyetik koruma bandının fark edilmesi nedeniyle kitapların çalınma durumu

ac. Okur/araştırmacının herhangi bir kayıt yaptırmadan kitaba direkt ulaşması ve bunun sonucunda kitabın saklanmış olma ihtimali

ad. Okur/araştırmacı tarafından alınan kitabın kütüphanede sayısının sınırlı olması nedeniyle, bu kitapların uzun süre yerine konmaması nedeniyle diğer okurların mağdur olması.

ae. Okur/araştırmacıya ödünç kitap verilmesi diğer okurların o kitaba uzun süre ulaşmasını engellemektedir. Bazen ödünç alınan kitabın geri getirilmemesi, o kitaba ihtiyacı olan okurları mağdur etmektedir.

b- Kapalı raf sistemi: Kapalı raf sistemi genellikle kuruluş sürecini tamamlamış büyük üniversite/araştırma kütüphanelerinde uygulanır. Bu üniversite/araştırma kütüphanelerinin dermeleri yüz binlerce materyallerden oluşmaktadır. Okur/araştırmacıyı bu denli büyük bir dermenin içine sokmak, işi içinden çıkılmaz hale

getirir. Kapalı raf sisteminin de olumsuz yanlarını şöyle sıralanabilmektedir.

- ba. Okur/araştırmacının istediği kitabın zamanında depodan çıkması için yeterli işgörene ihtiyaç vardır
- bb. Okur/araştırmacının istediği kitabın çıkarılmasında, zaman açısından gecikmeler yaşanabilmektedir.
- bc. Kitabı çıkaran asansör sistemlerinde bozulmalar olduğunda kitap okura ulaşma süresi uzamaktadır
- bd. Kapalı raf sistemi olduğu için doğal aydınlatma olmayabilir herhangi bir şekilde elektrik kesintisi yaşandığında, depo karanlıkta kalacağından işlerin durmasına neden olabilmektedir.

#### **6.4 Zaman Sorunu**

Okur/araştırmacı araştırma yapmak için kütüphaneye şehir dışından gelmek zorunda kalabiliyor ve ya istediği materyali almaya geldiğinde kütüphane kapanmış olabiliyor. Bu da okurun araştırma yapmasını engelleyen ciddi bir sorundur.

#### **6.5 Kaynak Çeşitliliği Sorunu**

Okur/araştırmacı istediği kaynağı her zaman bulamamaktadır. Bunun temel nedeni akademik çevre ile kütüphane yönetiminin iyi iletişim içinde bulunmamasıdır. Akademik çevre istediği materyali, alım dönemlerinden önce kütüphane yönetimine bildirmeleri gerekmektedir. Bunun yanında kütüphane yönetimi derme alımlarında iyi bir planlama yapmalı, özellikle bağlı bulunduğu üniversitenin akademik eğitimini yakından izlemelidir. Burada belirtilen durumların dışında kütüphane yönetiminin, diğer kütüphaneler ile etkin bir iletişim ve işbirliği sağlamaması, okur/araştırmacıların bu tür sorunlarla karşılaşmalarına neden olmaktadır.

## YEDİNCİ BÖLÜM

### ÜNİVERSİTE/ARAŞTIRMA KÜTÜPHANELERİNDE VAR OLAN SORUNLARI ÇÖZME YOLLARI

Gelişen ve değişen dünyada hız, kalite ve uygun maliyet önem kazanmıştır. Sayısal/dijital alanda yaşanan baş döndürücü hız; zaman ve mekân kavramını ortadan kaldırmış olup, hizmetin geniş bir alanda verilmesine neden olmuştur. Üniversite/araştırma kütüphanelerinde yaşanan sorunların çözümünü ararken geleceğe de bir kapı aralamak gerekecektir. Verilen hizmet şekline binanın fiziksel yapısına, işgörenin eğitim şekline okurun/araştırmacının durumuna, bina giderlerinden güvenlik sorununa kadar birçok konu bulunmaktadır. Bu konuların hız, kalite ve maliyet üçgeninde geleceğe taşınması son derece önem arz etmektedir.

#### 7.1 Dermenin Sayısallaştırılması/Dijitalleştirilmesi

İnsanoğlu var olduğundan beri sürekli bir arayış içindedir. Sürekli üretim içinde olan ve bu ürettiğini geleceğe taşıma endişesi duyan insanoğlu, bu endişeyi gidermek için ürettiği bilgiyi kaydetme yoluna gitmiştir. Bu kayıtların, önce taş üzerine yazıldığı sonra ise kil tabletler, parşömenler, hayvan derisi ve kâğıt olarak sıralandığı görülmektedir.

Buna en son olarak elektronik kayıt cihazları eklenmiştir. Bilgisayar teknolojisi, günümüzde kâğıt yerine kayıt tutma özelliğiyle geleceğe ışık tutmaktadır. Bu özelliğiyle, iş akışından, mesleklere, verilen hizmetin kalitesinden, kütüphane bütçesine kadar geniş bir yelpazede etkili olacaktır.

Sayısallaştırma; bir analog dokümanın tarayıcı (OCR=Optical Character Recognition) ile taranarak okunabilir, düzeltilebilir forma dönüştürülmesi<sup>41</sup> olarak tanımlanmaktadır.

Elektronik ortamdaki kütüphane kaynakları ayrı bir öneme sahiptir; çünkü elektronik kaynakların kullanımında zaman ve mekân sınırı ortadan kalkmakta ve böylece uzaktan öğretim görenler elektronik kütüphane koleksiyonlarından eşit şartlarda yararlanabilmektedir.<sup>42</sup>

Elektronik kayıt cihazları çok büyük kayıt kapasitesine sahiptirler. Dermenin sayısallaştırılması okur/araştırmacıya aşağıdaki faydaları sağlayacaktır

- a. Okur/araştırmacının kütüphaneye gitmeden kaynak taraması yapması mümkün olacak
- b. Yayına erişim mekâna ve zamana bağlı olmaktan çıkacaktır
- c. Aynı anda erişilen yayın sayısı artacaktır.
- d. Basım masrafları ve basımda kullanılan kâğıt tüketimi önemli ölçüde azalacaktır
- e. Basılı materyalin yıpranma derdi ortadan kalkacağı için bilgiler artık yıpranmayan bir ortamda bulunacak
- f. Maksimum sayıda okuyucu eserlerden faydalanabilecek, özellikle klasik yayınlara oranla daha ucuz bir yöntem kullanılmış olacaktır
- g. Hipermetin özellikleri sayesinde kolay okunabilecek, bilgilere erişimde sıralı erişim kullanılmayacağı için okuma daha etkin hale gelecek

---

<sup>41</sup> Karen Coyle, **Rights In The Premis Data Model: A Report For The Library of Congress**, Washington, DC, Library of Congress, 2006, s.205.

<sup>42</sup> Sönmez Çelik, vd., “2023'e Doğru Türkiye'de Üniversite Kütüphaneleri Mevcut Durum, Sorunlar, Standartlar ve Çözüm Önerileri”, Yükseköğretim Kurulu Üniversite Kütüphaneleri Çalışma Grubu, Ankara, 2014, s.13.

- h. Sayısal olarak tutulan bilginin transferi ve değiştirilmesi daha kolay olacaktır. Bu da posta veya fax hizmeti yerine, e-posta, ftp ve diğer elektronik iletişim araçları geçecek ve bilginin güncellenmesi masrafsız ve hızlı bir hale gelmesini sağlayacaktır
- i. İstenildiği zaman basılı materyal haline getirilerek, yazıcıdan çıktı alma hızında basılı materyal elde edilebilecek
- j. Okur/araştırmacı kitap taşıma zahmetinden kurtulup, sadece kullanıcı adı ve şifresini bilmesi yeterli olacaktır.<sup>43</sup>
- k. Özürlü öğrenciler için robot okuma ve görüntülü destek sağlanacaktır

## 7.2 İşgören Sorunun Çözümü

Kütüphanede çalışan işgörenin durumuna göz atarsak; gelişen ve değişen bilgi çağında kütüphane işgöreninin de değişime ayak uydurması kaçınılmazdır. Kütüphane işgörenin çeşitli dillerde yayımlanan bilimsel materyalin takibini yapmak, teknoloji ve kütüphane konularında yeni gelişmeleri izleyip uygulamasını yapmak gibi özelliklerine sahip olması gerekmektedir.

Burada önemli olan; çok işgörene sahip mi olmak? yoksa donanımlı işgörene mi sahip olmak? Bunun cevabı donanımlı işgörene sahip olmaktır. Günümüzde, işletmeler rekabet gücünü arttırmak amacıyla donanımlı işgörene daha önem vermektedirler.<sup>44</sup> Öncelikle kütüphane işgöreninin mesleki eğitim konularında farklı disiplinlerle etkileşim içinde bulunması önem kazanmaktadır.

---

<sup>43</sup> Hidayet Takcı, İbrahim Soğukpınar, Mehmet Göktürk, **Elektronik Kütüphaneler ve Bir Yaklaşım**, (Erişim), <http://kutuphanecilik.wordpress.com/2013/01/06/elektronik-kutuphaneler-ve-bir-yaklasim/>, 07 Mayıs, 2014.

<sup>44</sup> Zeynep Koç, **Örgütsel Değişim, Değişim Yönetimi Ve Örgütsel Davranışlar Üzerine Örnek Bir Uygulaması**, Yüksek Lisan Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2014, s.13.



Üniversite/araştırma kütüphanelerinin çalışmalarında başarılı olabilmesi için üniversitelerin Bilgi ve Belge Yönetimi bölümlerinden mezun, dünyadaki gelişmeleri takip ederek uygulayabilen, alanında yetkin, bilgi teknolojilerini kullanabilen, hizmet geliştirebilen, en az bir yabancı dil bilen, işletme, bilgisayar ve iletişim bilim dallarında eğitim almış uygun nitelikte ve yeterli sayıda kütüphanecilere sahip olmaları gerekmektedir.<sup>45</sup>

Kütüphaneler, artık bir işletme olarak kabul edildiğine göre işletme konusunda eğitim alan bir işgören kütüphaneleri bir işletme mantığı ile yönetir. Bütçe konusunda gelir-gider dengesini kurabilen, bilgisayar bilimlerinde eğitim alan işgören, okur/araştırmacılarına daha iyi hizmet vermek için teknolojik alandaki değişim ve gelişimleri izleyip gerekli gördüğü yenilikleri, kütüphaneye uyumlaştırarak, müşterilerine hızlı, güncel ve ekonomik hizmet verilmesini sağlayacaktır.

Kütüphane denince, değişik kademelerde çalışan birçok işgören akla gelmektedir. Kütüphanecilerin yaptığı teknik işlemlerin dışında birde kütüphanede değişik kademelerdeki işlerin yapılması için işgörene de ihtiyaç vardır.

Bu işgörenler şunlardır:

- a. İşçi
- b. Teknisyen
- c. Halkla ilişkiler uzmanı
- d. Çeviri bürosu elemanı
- e. Satınalma elemanı

---

<sup>45</sup> Sönmez Çelik, vd., “2023'e Doğru Türkiye'de Üniversite Kütüphaneleri Mevcut Durum, Sorunlar, Standartlar ve Çözüm Önerileri”, Yükseköğretim Kurulu Üniversite Kütüphaneleri Çalışma Grubu, Ankara, 2014, s.7.

- f. Ayniyatçı
- g. Hizmetli
- h. Sekreter
- i. Güvenlik görevlisi

Bu gibi işkollarında çalışan işgörenin maaşı, sağlık giderleri, yol ve gıda giderleri, ısınma, büro malzeme giderleri aydınlatma ve eğitim vb. giderleri önemli ölçüde kütüphaneye bir maliyet bindirmekte, çalışmadaki aksaklıklar ve koordinasyonsuzluklar ise kaliteli bir hizmet sunumunu aksatmaktadır.

Materyallerin dijital ortama aktarılması ile birlikte daha az kütüphaneciye ve yukarıda bahsi geçen meslek dallarında çalışan işgörene ihtiyaç kalmayacağından bilgisizliye, koordinasyonsuzluğa, iletişimsizliğe ve değişime direnç gibi maddelerden kaynaklanan kalitesizliğin önüne geçilmiş ve bahsi geçen işgörenin yarattığı maddi yükten de kurtulmuş olunacaktır.

### **7.3 Binanın Yapısı**

Dünya Sanayi Devrimi ve sonrasında bilimsel ve teknolojik alanlarda önemli gelişmelere sahne olmuştur. Bunun sonucunda önemli miktarlarda bilimsel dokümanlar ortaya çıkmıştır. Araştırmaların odak noktasını oluşturan üniversitelerin sürekli bir bilimsel araştırma içinde bulunmaları, bunun yanında piyasada ortaya çıkan yayınların depolanması ve geleceğe aktarılması düşüncesi ile üniversite/araştırma kütüphanelerinde, çok miktarda geniş bir dermenin oluşmasına neden olunacaktır.

Bunun sonucunda yer sorunu ortaya çıkmış, gelişen ve büyüyen dermeye sürekli yer bulmak veya yer açmak gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu sorun kütüphane binasının yapısının ya da kütüphane

binasının değişmesi anlamına gelmektedir. Ancak bu yoğun emek ve sermaye gerektiren bir iştir.

Son dönemlerde hızla gelişen bilgisayar teknolojisi özellikle depolama alanında yaptığı büyük gelişme ile bu soruna çözüm bulmayı kolaylaştırmıştır. Geleneksel kütüphaneler bilgi kaynakları için ne kadar geniş bir alana sahip olursa olsunlar sınırlı bir mekâna sahipken dijital kütüphaneler dijital ortamın avantajıyla çok daha fazla enformasyon barındırabilmektedirler<sup>46</sup>

Kütüphaneler artık sadece kitap ve dergi biriktiren konumdan çıkmış olup çok farklı özelliklere sahip materyalleri biriktiren bir konuma geçmiştir. Bu materyaller arasında müzelik ve kültürel özelliklere sahip (el yazmaları, kaftanlar, mühürler, eski kalemler vb.) olanlarda bulunabilmektedir. Bunları okura vermek materyale zarar vermek anlamına gelmektedir. Bu nedenle materyallerin bulunduğu bina içinde yaşamsal ortamlarda (nem, sıcaklık, havalandırma) iklimlendirme yapılması gerekmektedir. Teknolojinin desteğiyle bu materyaller sayısallaştırılarak özellikleri ile birlikte okura sunulabilmektedir.

Teknolojin gelişmesi:

- a. Gelişen dermeye nazaran kütüphane binasının küçülmesine
- b. Bina için ayrılan bütçenin azalmasına
- c. Çok işgören yerine teknik işgörenin istihdamına
- d. Okur/araştırmacıya zaman ve mekân kavramlarından uzak kaliteli bir hizmetin sunulmasına
- e. Daha çok okur/araştırmacıya sayısal kütüphane vasıtasıyla ulaşarak bilimin gelişmesine katkıda bulunmaya
- f. Sayısal kütüphane vasıtasıyla sosyal eşitsizliğin giderilmesine yardımcı olacaktır

<sup>46</sup> Fatoş Subaşıoğlu, "Dijital Kütüphaneler: Tanımlama Sorunu", **Türk Kütüphaneciliği**, cilt 15, sayı 1, 2001, s.45.

#### 7.4 Bina Giderlerinin Azaltılması

Bina giderleri yıldan yıla artış göstermekte ve kütüphane bütçesinin önemli bir kısmını kapsamaktadır.

Tablo:1ve tablo:2 deki bilgiler ışığında

- a. 2008-2013 yılları arasında Türkiye genelinde; kütüphanelere ayrılan bütçe 523.628.938 TL'dir
- b. 2008-2013 yılları arasında Türkiye genelinde; kütüphanelere derme alımı için ayrılan bütçe 364.268.452 TL'dir
- c. 2008-2013 yılları arasında Türkiye genelinde; kütüphane giderlerine ayrılan bütçe 205.360.486 TL'dir.

Daha önce bahsettiğimiz iş kalemlerini tertipli ve düzenli yapmak önemli miktarda emek istemektedir. Bu iş kalemlerinin yıllık ortalama 34.226.747 TL gider maliyetleri, kütüphanelerin asıl hedefe odaklanılmasını engellemektedir. Kütüphane bütçelerinin kısıtlı olmasına karşın okur/araştırmacı isteklerinin sürekli artış göstermesi, kütüphane hizmetlerini; daha hızlı, az maliyetli, güvenilir ve kaliteli gerçekleşmesini sağlayıp, zaman ve mekân tanımayan sistemlerin geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır.

Gelişen teknoloji bizlere yeni imkânlar sunmakta olup, çok uzaklardaki bilgiye ulaşabilmemize olanak sağlamaktadır. Bir derme, dijital ortamda küçük bir alana sığdırılabilmektedir. Bu olanaklar bize artık bazı iş kalemlerine gerek kalmadığını göstermektedir, bunları şöyle sıralanabilmektedir.

- a. Dermeyi sığdırmak için yapılan büyük binalara
- b. Okurun çalışması için mobilyaya
- c. Temizlik, giderine
- d. Dermeyi korumak için havalandırma ve yangın söndürme tesisatına

- e. Gereksiz işgören yığılmasının ortadan kalkmasına
- f. Okurun çalışması için zaman kısıtlamasına
- g. Materyalin onarımına
- h. Binanın ısıtılması ve soğutulmasına
- i. işgörenin çalışması için malzeme giderlerine
- j. Bina güvenliğine
- k. Aydınlatma giderlerine
- l. Bina tadilat giderlerine
- m. İlaçlama giderlerine
- n. Okurun araştırma yapması için gerekli elektronik aksam giderlerine ihtiyaç olmayacaktır.

Yukarıda bahsedilen iş kalemleri gelişen teknolojiye paralel olarak ortadan kalkacağından, kütüphane asıl hedefine odaklanmış olacaktır.

## **7.5 Okur/Araştırmacı Açısından Sorunların Çözümü**

Okur/araştırmacının, araştırma yaparken yaşadığı sorunları ve çözüm yollarını dört ana grupta toplayabiliriz.

### **7.5.1 Materyale ulaşım sorunun çözümü**

Üniversite/araştırma kütüphanelerine gelen okur/araştırmacılar, doğru ve hızlı bir biçimde en güncel bilgilere ulaşmak ister Oysa okur/araştırmacılar üniversite kütüphanelerinin sağladığı bu hizmetlerin yeterli olmadığı görüşündedirler.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Ahmet Çelik, Nazan Uçak, “Üniversite Kütüphaneleri Üzerine”, **Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi**, cilt 10, sayı 2, 1993, ss. 117-118.

Okur/araştırmacı kütüphanelerde araştırma yaparken çeşitli kısıtlamalarla karşı karşıya kalmaktadır. Örneğın lisans öğrencisi iki kitap, yüksek lisan öğrencisi üç, doktora öğrencisi dört materyal alabilir şeklindedir. Ayrıca okur/araştırmacıya bu sınır konduğu gibi bu materyalin yerinde bulunmama ihtimalide vardır. Açık raf sistemiyle çalışan kütüphanelerde kitabın gizlenme, çalınma ve başka bir okur tarafından alınma riski vardır.

Kapalı raf sistemiyle çalışan kütüphanelerde ise materyalin kaybolma ve başka bir okur tarafından alınma olasılığı vardır. Okur/araştırmacı tarafından alınan materyalinde ne zaman geleceği belli değildir. Ödünç verilen bir materyalden onbeş gün boyunca başka bir okuyucu faydalanmayacağı gibi, ödünç verilmeyen bir kütüphanede ise materyalden faydalanan okurun materyali teslim etmesi beklenecektir.

Kapalı rafla çalışan kütüphanelerde materyalin okura sunmaları yaklaşık otuz dakikayı bulmakta, bazen de teknik aksaklıklar nedeniyle (asansör, elektrik kesintisi vb.) okur/araştırmacı materyale ulaşamamaktadır.

Gelişen teknoloji günümüzde binlerce derginin ve kitabın tam metin olarak kullanıcıya sunulmasına imkân vermektedir. Böylece okur/araştırmacının yedi gün yirmi dört saat, hem mekândan hem de zamandan bağımsız olarak hizmet alabilme olanağı olacaktır. Okur/araştırmacının kütüphaneye gelmeksizin ve zaman sınırlaması olmaksızın literatür taraması yapması, elektronik kitap ve makaleleri okuması mümkün hale gelecektir.

Sanal ortama aktarılmış dermenin okur/araştırmacıya sağlayacağı faydaları şöyledir.

- a. Kütüphaneye gitmeden literatür taraması yapılabilmesini

- b. Yayına erişimin mekâna bağlı olmaktan çıkmasını
- c. Aynı kaynaktan aynı anda birden fazla kişinin yararlanabilmesini
- d. Zaman sınırlamasının ortadan kalkmasını
- e. Erişilen yayın sayısının katlanarak artmasını
- f. Yayınların kullanıma sunulması için gerekli zaman kısalmasını sağlayacaktır.

### 7.5.2 Ulaşım sorununun çözümü

Bu sorun okurun kütüphanedeki materyale ulaşımı ile birlikte başka kütüphanelerdeki, hatta yurt dışındaki materyale ulaşım sorunu olarak düşünülmelidir. Okur/araştırmacı aradığı materyale ulaşmak için zamanının önemli bir bölümünü harcayacaktır. Ancak teknolojinin gelişmesi e-iletişim araçlarının çeşitlenmesi bu sorunun ortadan kalkmasına neden olacaktır. Okur/araştırmacıya e-iletişim araçları ile hizmet verilmesi halinde

- a. Okur/araştırmacı kütüphaneye gelmeden kütüphanedeki kaynaklara ulaşabilecektir.
- b. Bu şekilde sosyal eşitlik sağlanarak, sadece kütüphanenin bulunduğu şehirdeki insanlar değil, en ücra köşedeki okur/araştırmacı da faydalanmış olacaktır.
- c. Özürlü Okur/araştırmacılar ulaşım engeline takılmadan istedikleri kadar araştırma yapabilecekler.
- d. Okur/araştırmacılar, istedikleri materyale ulaşım sorunu yaşamayacaklarından daha çok araştırma yapma olanağına kavuşacaklar.

### 7.5.3 Maddi sorununun çözümü

Okur/araştırmacı, araştırma yapmak için kütüphaneye gitmek zorundadır. Bunu yapması için belli miktarda maddi kaynağa ihtiyaç duyacaktır. Bu giderleri şöyle sıralanmaktadır.

- a. Kütüphaneye ulaşım için yapacağı harcama
- b. Gıda harcamaları
- c. Kütüphanelerarası işbirliğiyle gelen materyale yapacağı harcama
- d. Fotokopi için yapacağı harcama

Yukarıda saydığımız maddeler araştırmacı açısından olumsuzluklar içermektedir. Okur/araştırmacı, araştırma yaparken rahat bir ortam ve maddi desteğe ihtiyaç duymaktadır. Yaşadığımız çağ bizlere yeni çözümler yeni olanaklar sunmaktadır. Tablo 3'te görüldüğü gibi İstanbul Üniversitesi merkez kütüphanesini 2012 yılında 192.411, 2013 yılında 204.689 okur/araştırmacı kullanmıştır. Bu rakamlara baktığımızda okurun harcadığı yol, yemek ve kırtasiye ücretlerinin okura, genel toplamda çok yüksek maliyet yüklediğini görmekteyiz.

E-teknoloji, uzaktan görsel ve işitsel erişim ile uygun depolama olanakları sunmaktadır. Araştırmacı e-iletişim araçları ile ulaştığı kütüphane materyallerini okuyup, indirip depolayabilecek ve böylece yukarıda belirttiğimiz maddi külfetten kurtulmuş olacaktır.

#### **7.5.4 Kaynak çeşitliliği sorununun çözümü**

Okur/araştırmacının aradığı materyale zamanında ulaşması çok önemlidir. Okur/araştırmacının kaynağa ulaşmasını da kütüphane sağlamaktadır. Kütüphane yönetimi bağlı bulunduğu üniversitenin akademik çevresi ile olan ilişkisi büyük önem taşımaktadır.

Okur/araştırmacıya hangi materyaller gerekmektedir? Bu materyalleri nerelerden temin edileceğinin bilinmesi ve temin edilecek materyaller için yeterli bütçenin bulunması kütüphane yönetiminin iyi bir planlama yapmasına bağlıdır.



Bu sürecin olumsuzlukları aşağıda maddeler halinde sıralanmaktadır:

- a. Akademik çevre ile iletişim kurulsa dahi talep edilen materyallerin alımı için bütçe sıkıntısının yaşanabilmesi
- b. Kütüphanede kaybolan materyalin tespitinin ve yerine konmasının çok güç olması
- c. Kütüphane dermesi sadece kitap ve dergiden ibaret değildir. CD, DVD, VCD, kaset, plak, disket vb. bilgi barındıran e-araçların bulundurulması ve bunları çalıştıran araçların temininin gerekmesi
- d. Aynı konuyu işleyen, farklı materyalin alımında bütçe sıkıntısı yaşanması
- e. Yoğun çalışma dönemlerinde (final, vize veya ödev) “küme gruplar” tarafından aynı anda yüklenme olduğunda aynı konuyu işleyen kaynakların bir grup tarafından ödünç alınması, diğer okurların araştırmalarında kaynaksız kalmalarına yol açmaktadır.

Yukarıda bahsedilen olumsuzlukların giderilmesi okur/araştırmacının yararına olacaktır. Kütüphanede materyallerin kaybolmasının önlenmesi, bütçe bulunmaması halinde paydaş kütüphanelerle ortak hizmet anlaşmasına varılması ve eski e-kaynaklarda bulunan bilgilerin sayısal ortama atmak mümkündür.

Kütüphaneciler, kütüphane hizmetlerini sürekli gelişen ve değişen beklentilere göre takip ederek şekillendirmeye çalışmaktadır. Basılı ortamdaki elektronik ortama geçen bilgi kaynaklarına paralel olarak genç kuşak kullanıcılar bilgiye elektronik ortamdaki zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın erişmek istemektedir. Bu da elektronik

ortamdaki kaynaklara kolay ve hızlı erişimi sağlamayı bir zorunluluk haline getirmiştir.<sup>48</sup>

Gelişen teknoloji aynı anda birden fazla kişiye hizmet sunulmasına olanak sağlamaktadır. Sayısallaştırılmış bir dermede, materyalin kaybolması gibi bir sorun olamayacağı gibi eksik olan materyal için paydaş kütüphanelerle işbirliğine gidilerek bütçe sorunu da aşılmış olunacaktır.

## 7.6 Kütüphane Programı

Sayısallaştırılan dermenin, okura sorunsuz bir şekilde sunulması için iyi bir kütüphane programına ihtiyaç duyulmaktadır. Kütüphane programı güncellenebilir olmalı, yeni özellikler eklenebilmeli ve diğer programlara entegre edilebilmelidir. Günümüzde bilgisayar teknolojisi buna fazlasıyla olanak sağlamaktadır.

Bir kütüphane programında bulunması gereken özellikler şunlardır.

- a. Görüntü (video) oynatım programına sahip olmalı
- b. Görme özürü okurlar için robot okuma programı olmalı
- c. Tüm Raporları Excel ortamına düzenli bir şekilde aktarma; Bu sayede MS Excel kullanarak özel raporlamalarımızın elde edilmesini sağlar
- d. Gelişmiş İstatistik: Kitap, üye ve özet istatistiklerinin rahatlıkla oluşturulabilmesi, yazdırabilir yazdırılabilmesi veya Excel ortamına aktarılabilmesini sağlamalı

---

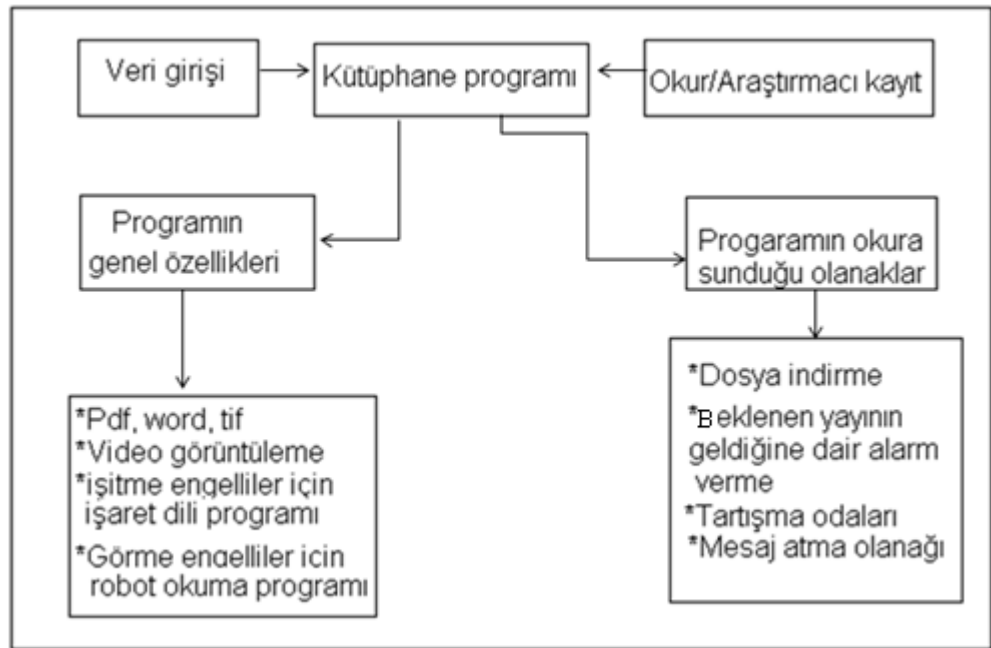
<sup>48</sup> Sami Çukadar, vd., **Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri: Mevcut Durum ve Gelecek**, Uluslararası Yükseköğretim Kongresi: Yeni Yönelişler ve Sorunlar, 27-29 Mayıs 2011, İstanbul; cilt 3. bölüm 16, 2011, s. 10.

- e. Üye Kayıtlarını Tutma: Kütüphaneye kayıtlı olan üyelerin bilgilerinin tutulmasıdır.
- f. Kitap Arama: Kütüphanedeki kitapların kitap ad, yazarı, yayınevi, içeriği gibi bilgilerinden arayarak kitabın kütüphanedeki yerini bulabilme özelliğidir.
- g. Toplu Üye Güncelleme: Seçilen üyelerin bilgilerindeki ortak özellikleri hızlıca düzenleyebilme.
- h. İşlem raporları: Günlük işlem raporlarını tutabilme ve yazdırabilme
- i. Karakter seti: UTF-8 UTF-16; Soldan-sağa, sağdan-sola yazılan diller ve alfabeler (Latin, Kril, Arap vb.)
- j. PDF yazdırma: İstenilen her ekranı ve çıktı sayfasını indeksli pdf olarak kaydetme
- k. Alan içeriği ihracı: Alanın içeriğine bağlı olarak (txt, jpg, doc vb.) dışarıya dosya olarak atma
- l. Kes-Kopyala-Yapıştır: Alanlar ve programlar arasında veri kes-kopyalama, yapıştırma gibi işlemleri yapma
- m. Arama: Her alanda, istendiğinde mantıksal operatörler yardımıyla VE, VEYA, DEĞİL şeklinde arama
- n. Kağıt çıktısı: Yazıcının desteklediği bütün kağıt boyutlarında çıktı alma
- o. Kayıt ihraç: xml, tab, csv, html, dbf, wk1, dif, slk, bas, merge files formatlarına kayıt verme
- p. MARC desteği: Bütün MARC standartlarından kayıt alabilme, istenilen şekilde dönüştürebilme, MARC21 formatında kayıt verme
- q. E-posta: Alanlarda bulunan bilgileri e-posta olarak dışarı atma, seçilen adreslere gönderme
- r. Şekil ve Ortam: Eserlerin şeklini ve ortamını (kağıt, CD, ahşap, kaset vb) sınıflandırma <sup>49</sup>

<sup>49</sup> Yordam Kütüphane Bilgi Belge Otomasyon Programı-v13, (Erişim) [http://www.yordam.com/index.php?p=2&urunID=12#.U\\_c5-sV\\_vCo](http://www.yordam.com/index.php?p=2&urunID=12#.U_c5-sV_vCo), 10 Eylül 2014.

İyi bir kütüphane programı hem kütüphane çalışanları için hem de araştırmacılar için büyük kolaylıklar sağlamaktadır.

Tablo:3 Kütüphane Programı ve Okur/araştırmacı İlişkisi



Bir kütüphanenin hizmet verme şekli yukarıdaki tabloda görüldüğü şekliyle açıklanabilmektedir. Sayısal ortama atılan derme kütüphane programına yüklenmektedir. Bu dermeden yararlanacak okur/araştırmacı, kütüphane veri sistemine kaydını yaptırmaktadır. Burada kütüphane programı, okur/araştırmacıya özel ve genel olmak üzere iki bölümde hizmet vermektedir.

Kütüphane programının bölümde, okur/araştırmacının kişisel bilgisi, indirdiği dosyalar, izlediği görüntüler, tartışma odaları, mesajlaşma bölümü bulunur. Okur/araştırmacı kendine özel bölümde kendi kütüphanesini oluşturabilmektedir. İkinci bölümde ise programın bütün okur/araştırmacılara hizmet veren özellikleri bulunmaktadır. Okur/araştırmacının tarama yapması, e-veritabanlarına girmesi,

paydaş kütüphanelerin veritabanlarını gezmesi, görsel ve işitsel materyallere göz atması ise bu bölümden sağlanabilmektedir.

## **7.7 Üniversite/Araştırma Kütüphanelerinde Zaman Sorununun Çözümü**

Okur/araştırmacı açısından zaman en büyük değerdir. İsteddiği kaynağa fazla zaman kaybetmeden ulaşması okurun en büyük kazancıdır. Zamanın getirisi olarak yapılan işin hızlı, kaliteli, makul maliyette olması istenmektedir. Okur/araştırmacı açısından bu durumu irdelersek, bir ürün ortaya konulacak olursa, yeterince kaynak çeşitliliğine ihtiyaç duyulmaktadır. İhtiyaç duyulan bu kaynaklara okur/araştırmacının hızlıca ulaşması gerekmektedir. Ancak genellikle kütüphane iş uygulamaları araştırmacının yararına olmamaktadır. Bunların başlıca nedenleri şunlardır:

- a. Kütüphanenin çalışma saatleri
- b. Materyalin okur/araştırmacıya ulaşma zamanı
- c. Randevuyla çalışan birimlerin uygulamaları
- d. Kütüphaneler arası ödünç verme (ILL) yöntemiyle okur/araştırmacının ihtiyacını giderme gibi yukarıda saydığımız maddelerden dolayı okur/araştırmacı istediği kaynağa ulaşmada sıkıntılar yaşamakta ve bundan dolayı da daha az bilimsel çalışmalar yapmaktadır.

Tablo 4: İstanbul Üniversitesi Küt. ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Kullanıcı Hizmetler Birimi İstatistiği

Yıl	Gelen Kullanıcı Sayısı	Hizmet Verilen Kullanıcı Sayısı	Alınan Eser Sayısı
2012	192.411	10.716	50.239
2013	204.689	55.239	72.000

Bu tablodan aşağıdaki sonuçları çıkarılmaktadır:

- a. 2013 deki hizmet verilen kullanıcı sayısının 2012'ye göre çok hızlı artmasının nedeni kütüphanenin fişle yayın isteme yerine, bir kütüphane programı aracılığıyla hizmet vermeye başlaması
- b. Okur/araştırmacıya bir yayının ulaşması on beş dakikadır. 2012 yılında 10.716 okur toplamda 2679 saat, 2013'te 55.239 okur 13810 saat bekleme yapmıştır.

Hızın ve zamanın önem kazandığı çağımızda gelişen teknolojik imkânlar okur/araştırmacının bu gibi sorunlarını çözecek düzeydedir. Müşteri olarak görülen okur/araştırmacıya, daha ekonomik, kaliteli ve hızlı hizmet verilebilmesi için kütüphanenin sayısallaştırılması gerekmektedir. Bu vasıtasıyla okur/araştırmacı kütüphaneye gelmeden veya herhangi bir bürokratik engelle karşılaşmadan günün her anında hizmet alma olanağına kavuşacaktır.

## 7.8 Üniversite/araştırma Kütüphanelerinde Mekân Sorununun Çözümü

Temel hedefleri okur/araştırmacının hızlı, kaliteli ve doğru bilgiyi sunmak olan kütüphaneler kendi alanlarındaki yenilikleri takip edip kendi bünyelerine uyarlamalıdır. Ülkemizde çok kısıtlı bütçelerle hizmet vermeye çalışan üniversite/araştırma kütüphaneleri geçmişin

yönetim tarzıyla değil geleceğin vaat etikleriyle altyapılarını kurmalıdırlar.

Kütüphane denilince genelde, dört duvar, masalar, raflar ve kitaplardan oluşan belirli saatler arasında açık olan, sınırlı bir zaman içerisinde kaynakları ödünç alınan bir alan olarak zihinlerde yer etmiştir. Ancak bu durum yerini; zaman ve mekân kavramı olmaksızın kaynaklara ulaşılabilen sayısal kütüphane olgusuna bırakmaya başlamıştır.

Sayısal kütüphanelerin oluşmasının nedeni, bilginin yayılmasının eskiye göre daha iyi olacağına duyulan inanç olarak belirtilmektedir. Geleneksel kütüphaneler toplumun önemli bir parçası olmakla birlikte, bilgi erişim açısından mükemmel değildir. Bilgisayar ve bilgi ağları, insanların iletişim kurma yollarını ve bilgi erişim yöntemlerini değiştirmiş ve dijital kütüphanelere karşı duyulan ilgiyi arttırmıştır.<sup>50</sup>

Sayısal kütüphanelerin araştırmacı/okuyucuya sağladığı faydalar şöyle sıralanabilmektedir.

- a. Fiziksel sınırların kalkışı; Sayısal kütüphane kullanıcıları kütüphaneye gitmek zorunda değildirler. Günün her anı istedikleri materyale ulaşma imkânına sahiptirler.
- b. Çoklu erişim; Aynı kaynaktan aynı zaman diliminde pek çok okur/araştırmacı yararlanabilmektedir.
- c. Yapısal yaklaşım; Sayısal kütüphaneler çok daha zengin bir içeriğe ulaşabilme imkânına sahiptirler.

---

<sup>50</sup> Mehmet Emin Küçük, İrem Soydal, "Dijital Kütüphanelerde Standartlar Ve Protokoller", **Türk Kütüphaneciliği**, cilt.17, sayı 2, 2003, s.123.

- d. Enformasyona erişim; Okur/araştırmacılar herhangi bir terim veya ifadeyi kullanarak ve tek bir tuşla tüm bir koleksiyona ulaşabilmektedir
- e. Mekân; Geleneksel kütüphaneler bilgi kaynakları için ne kadar geniş bir alana sahip olursa olsunlar sınırlı bir mekâna sahipken, Sayısal kütüphaneler sayısal ortamın avantajıyla çok daha fazla bilgi sunma olanağına sahiptir.



## SEKİZİNCİ BÖLÜM

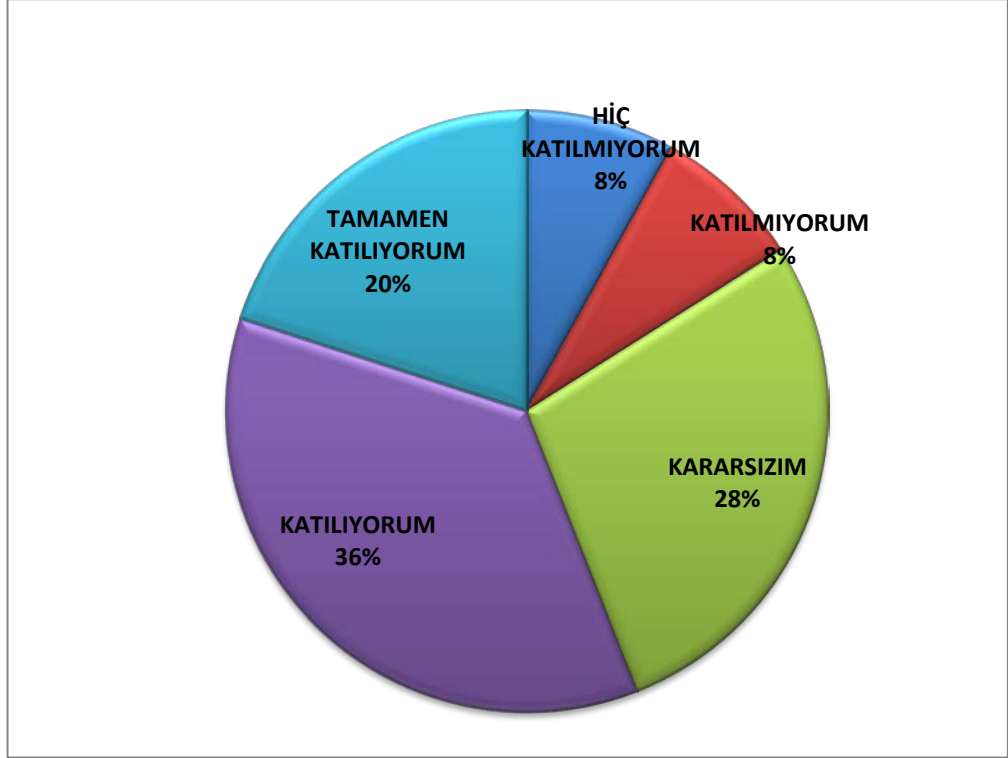
### ANKET UYGULAMASI

Bu bölümde konuyla ilgili uygulamalı bir araştırma yaptık. Uygulamalar;

- a. Uygulama yeri olarak İstanbul Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'ni seçildi
- b. Örnek kitle olarak 100 kişiyi aldık
- c. Örnek kitemizin 12.10.2014 tarihinde ana kitleye oranı % 12 idi
- d. Aldığımız anket cevapları edit ettik, 13 anketi iptal edildi.
- e. Sorular ve alınan yanıtların değerlendirilmesini aşağıda sunuyoruz

Bulduğumuz sonuçlar çok net açık olduğu için istatistiksel yöntemler kullanmadan doğrudan yorumladık.

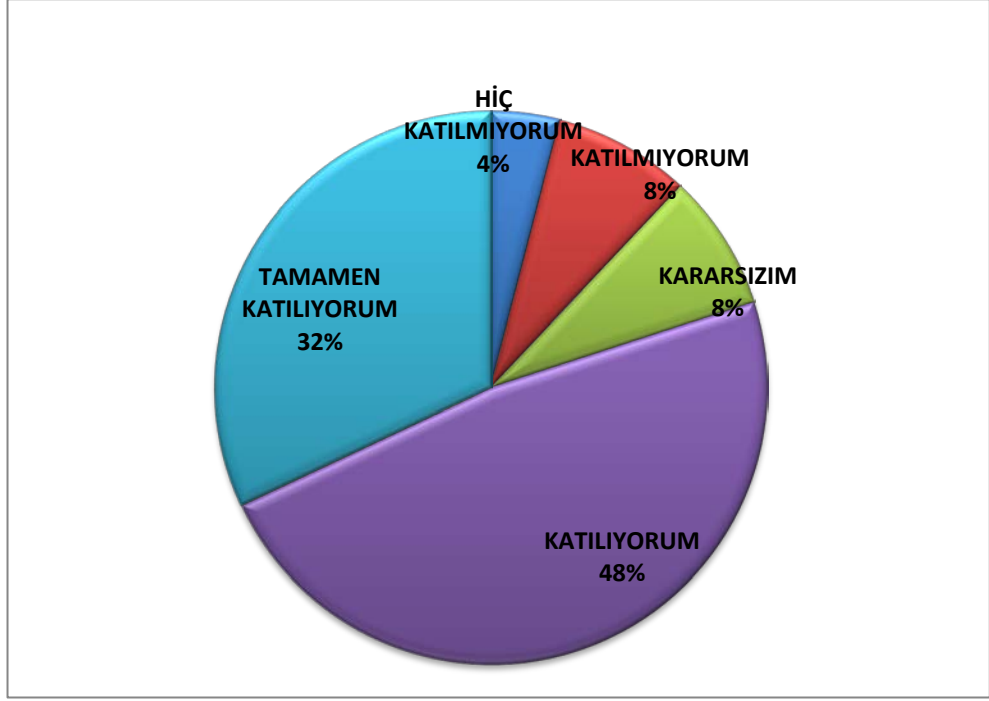
**Soru: 1** Sayısal kütüphane yoluyla hizmet sunulduğunda sizlere bir maddi kazancın olacağını düşünüyor musunuz?



Görüldüğü gibi ankete katılan katılımcıların yarısından fazlasının görüşü sayısal kütüphanenin kendilerine maddi açıdan daha çok yardımcı olacağını düşünmektedirler. Bu grubu; kütüphaneye araştırma yapmak için gelen kısım olarak değerlendirebiliriz.

Karasız kalan kesimi ise sayısal kütüphane hakkında herhangi bir bilgisi olmayan veya sayısal ortamda bilginin nasıl aranacağına yabancı olan grup olarak niteleyebiliriz.

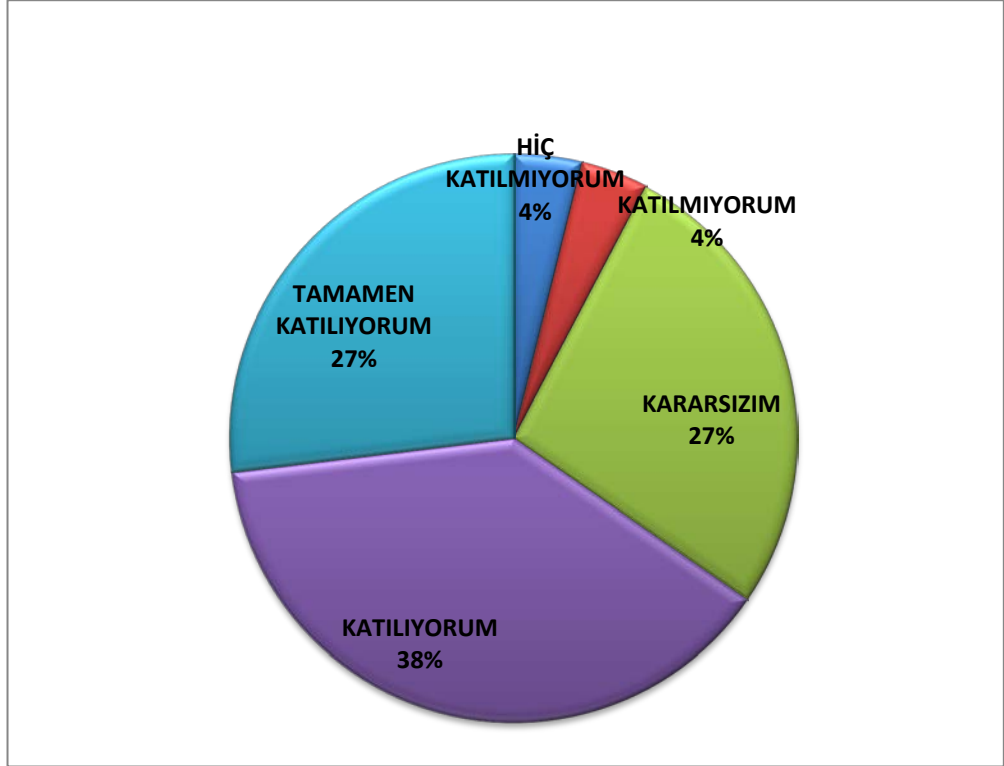
**Soru: 2** Sayısal kütüphane yoluyla hizmet sunulduğunda sizlere zamandan kazanç sağlayacağını düşünüyor musunuz?



Ankete katılan denekler büyük oranda sayısal kütüphanenin kendilerine zamandan kazanç sağlayacağı düşüncesindedir. Kütüphaneye gelmeden istedikleri materyale günün her saatinde ulaşma imkanına kavuşacaklarından ve araştırma yapmak için mekan kısıtlaması ortadan kalkacağı için, araştırmacılar sayısal kütüphane görüşüne olumlu bakmaktadır.

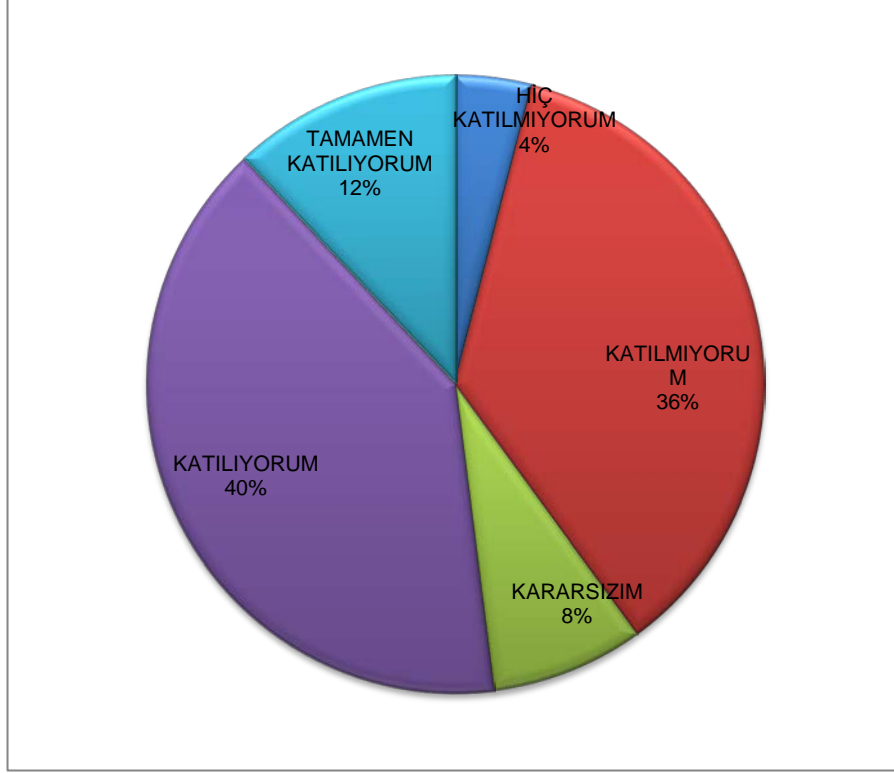
Ankette kararsız kalan kısım ise; sayısal kütüphane hakkında bilgisi olmayan grup olarak görülmektedir.

**Soru: 3** Sayısal kütüphane yoluyla daha kaliteli bir hizmet alacağınızı düşünüyor musunuz?



Görüldüğü gibi okur/araştırmacılar sayısal kütüphane yoluyla daha kaliteli bir hizmet alacakları görüşündeler. Ankete katılan denekler, bu soruya cevap verirken kütüphane ortamıyla kendilerinin huzurlu oldukları ortamı karşılaştırarak cevap vermişlerdir. Sessiz bir ortam, sınırsız kaynak, kütüphane prosedürlerinden uzak, ihtiyaçlarını rahatlıkla giderebildiği bir ortam, kullanıcı için verimli bir çalışma ortamıdır.

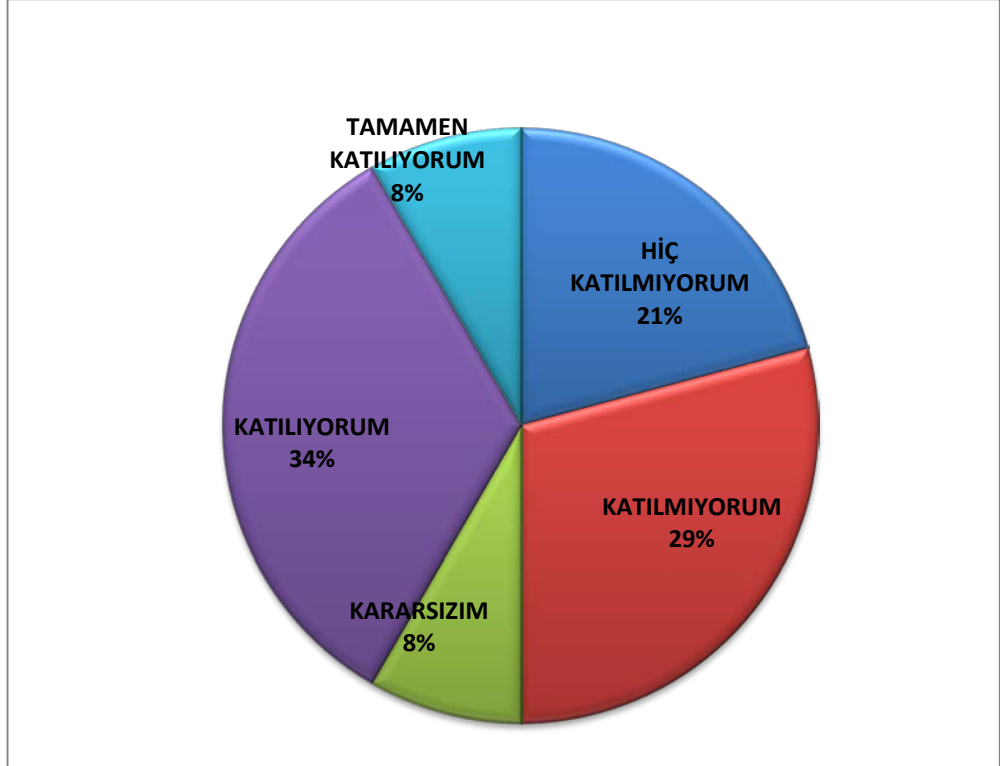
**Soru: 4** Kütüphane işgörenleriyle sorun yaşıyor musunuz?



Okur/araştırmacı ile kütüphane işgörenini karşı karşıya getiren durum, kütüphanede uygulanan prosedürlerdir. Bu prosedürler, kayıt esnasında yapılan işlemler, materyal isterken doldurulan formlar, kütüphanede verilen hizmetlerin (temizlik, havalandırma, bilgisayar yetersizliği, vb.) aksaması, okura materyalin geç gelmesi gibi nedenlerden dolayı memnuniyetsizlikler oluşturmaktadır.

Görüldüğü gibi ankete katılanların büyük çoğunluğu yukarıda belirtilen nedenlerden dolayı kütüphane işgöreniyle sorun yaşadıklarını düşünmektedir.

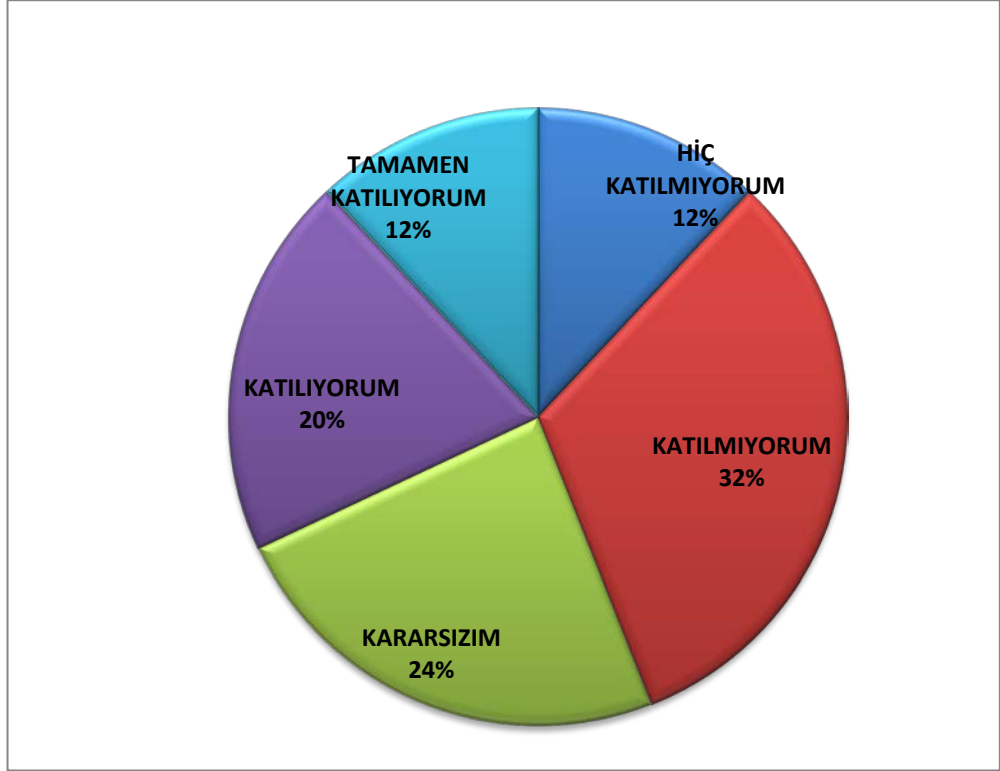
**Sorul: 5** Kütüphanede araç ve gereçlerin (bilgisayar-masa-sandalye vb.) yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?



Görüldüğü gibi, kütüphanede okur/araştırmacıya iyi bir hizmet vermek için altyapının güçlü olması gerekmektedir. Okur/araştırmacıya kaliteli bir hizmetin verilebilmesi için katalog taraması yapılan bilgisayarlar, masa-sandalyeler, internet hizmeti gibi hususların sayı ve nitelik bakımından yeterli olması gerekmektedir.

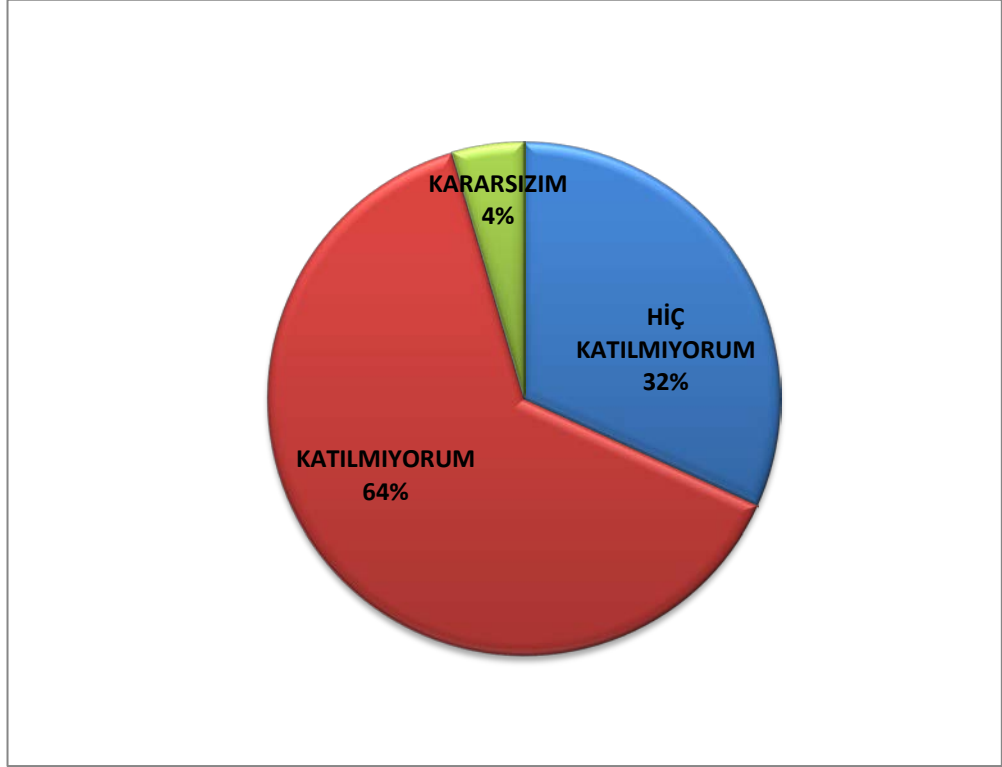
Bu hususları göz önüne alarak anket sonucuna baktığımızda okur/araştırmacıların, kütüphanelerin araç-gereç yönünden yetersiz olduklarını düşündüklerini ortaya koymaktır.

**Soru: 6** Kütüphanede istediğiniz kaynağa zamanında ulaşabiliyor musunuz?



Okur/araştırmacının en büyük sorunlarından biri de istediği kaynağa zamanında ulaşamamasıdır. Okura, yayının azami ulaşma süresi on beş dakikadır. Ancak bu her zaman geçerli değildir. Aşırı yoğunluk yaşandığı zaman bu süre daha çok olmaktadır. Yapılan anket sonuçlarına göre okur/araştırmacıların yayına ulaşma konusunda bu sorunu yaşadıklarını göstermektedir.

**Soru:7** Kütüphanenin verdiği hizmet saati sizce yeterli mi?

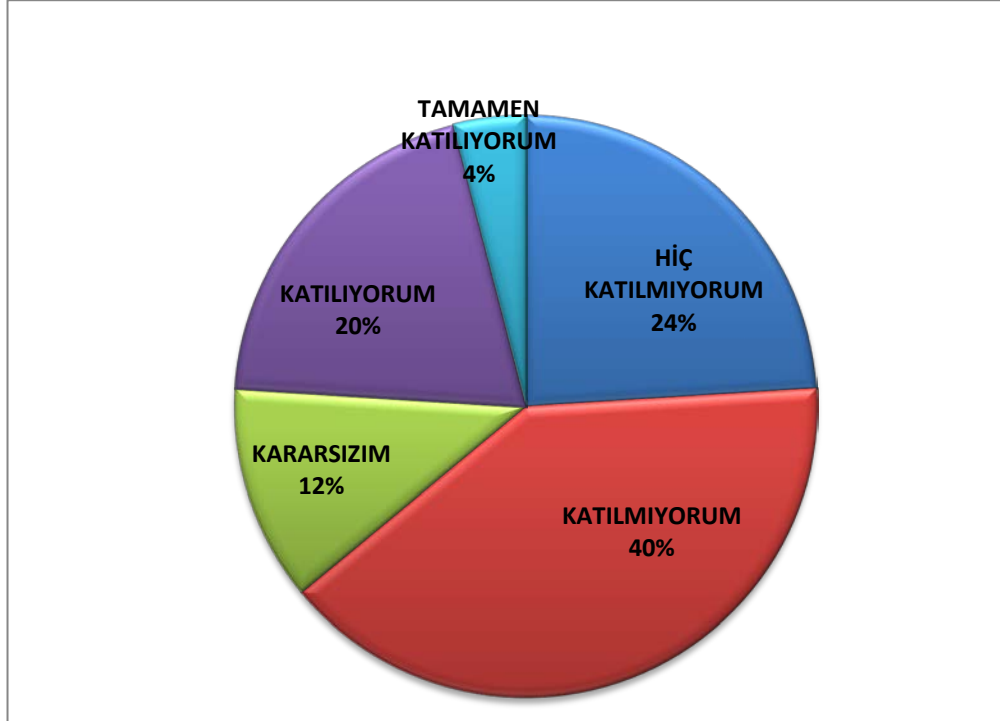


Kütüphanelerin çalışma saatlerine baktığımızda çeşitli uygulamalar görmekteyiz. Ancak genellikle 8:30-17:00 saatleri arasında açık olduğunu görmekteyiz. Kütüphane mi? okur için Yoksa okur için kütüphane mi? sorusunu sorduğumuzda okur/araştırmacının varlığı kütüphanelerin ortaya çıkmasına neden olmuştur.

Yani okur için kütüphane olgusu benimsenmelidir. Yapılan ankette görüldüğü üzere Okur/araştırmacının bu durumdan rahatsız olduğu görülmektedir. Ankete katılan okur/araştırmacıların büyük çoğunlu kütüphanenin çalışma saatlerinden memnun olmadığı görülmektedir.

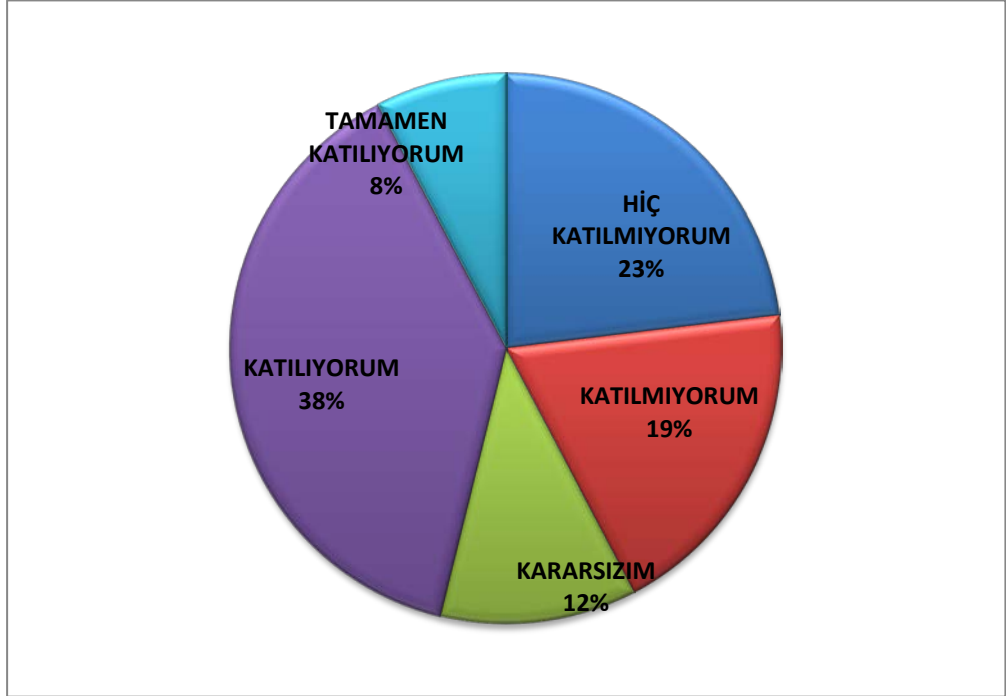


**Soru: 8** Kütüphanede verilen hizmette kaynak sınırlanması sizce doğrumu?



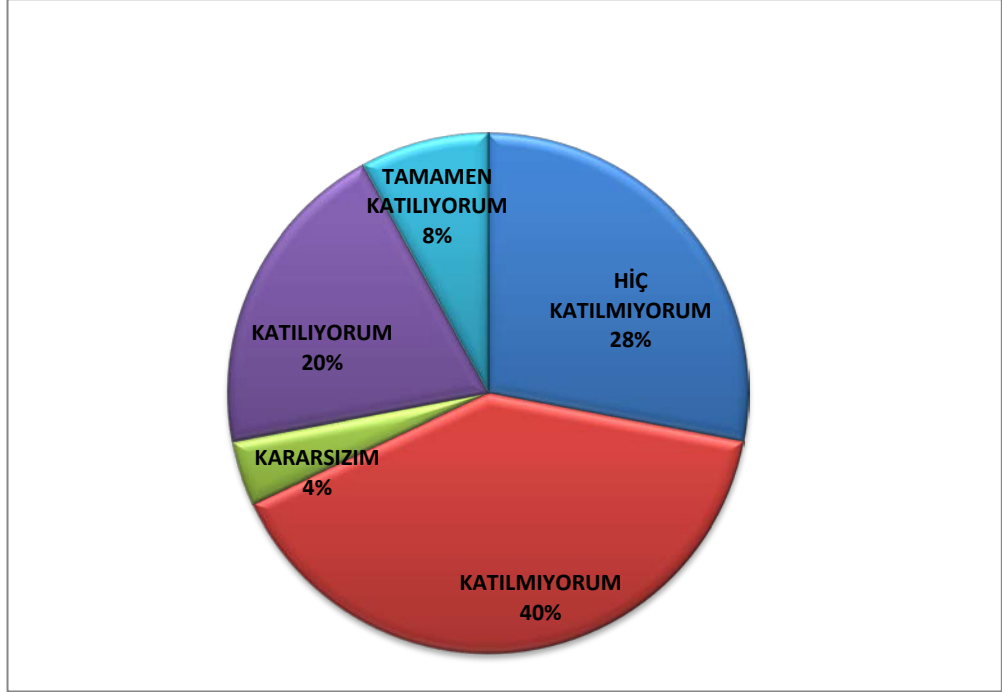
Kütüphane yönetiminin politikası çerçevesinde yapılan bu tür sınırlamalar okur/araştırmacıyı zor durumda bırakmaktadır. Okur/araştırmacı bazen süreli yayın istediğinde birden çok sayıyaya ya da karşılaştırma yapmak istediğinde birden çok kitaba ihtiyaç duymaktadır. Yapılan anket sonuçlarında görüldüğü üzere okur/araştırmacının, yapılan bu sınırlamadan hoşnut olmadığı görülmektedir.

**Sorul: 9** Kütüphaneye ulaşımda sorun yaşıyor musunuz?



Kütüphaneye ulaşımdan bahsederken sadece kütüphanenin bulunduğu şehir olarak düşünmemek gerekmektedir. Kütüphaneye başka şehirlerden de gelenler olmaktadır. Metropol olan kentlerde yaşayanlar trafik, başka şehirlerden gelenler ise uzun yol sıkıntısı yaşamaktadırlar. Yapılan ankette görüldüğü üzere, ankete katılanların çoğunluğu kütüphaneye ulaşımda sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir.

**Sorul: 10** Kütüphane koleksiyonundaki( müzik notaları, filmler, kitaplar, dergiler, haritalar, tezler, tarihi el yazmaları vb.) kaynaklardan haberdar mısınız?



Kütüphanede hangi materyaller vardır dendiğinde akla ilk gelenler kitap ve dergidir. Ancak çeşitli nedenlerden dolayı okur/araştırmacının hizmetine sunulmayan birçok materyal çeşidi (müzik notaları, filmler, kitaplar, dergiler, haritalar, tezler, tarihi el yazmaları vb.) bulunmaktadır.

Teknik işgören eksikliği, kütüphane otomasyon programlarının uyumsuz oluşu, materyallerin uygun şartlarda saklanmaması dolayısıyla yıpranmış olmaları gibi nedenlerle okur/araştırmacının hizmetine sunulamamaktadır. Yapılan ankette görüldüğü gibi okur/araştırmacının büyük çoğunluğu kütüphanelerde bulunan çeşitli materyallerin varlığından habersizdir.

## DOKUCUNCU BÖLÜM

### SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüz işletmeleri, hizmet sundukları konularda müşterilerine e-iletişim kanallarıyla ulaşarak, onların rahat ve huzurlu bir ortamda hizmet almalarını sağlamaktadırlar. Bunu yaparak müşterilerini gereksiz masraftan ve zaman kaybından da kurtarmış olurlar. Artık kütüphane de bir işletme olarak kabul edildiğine göre müşterilerinin istek ve beklentilerini ön planda tutan bir anlayışı benimsemek zorundadır.

Kütüphaneler; büyüyen dermesine paralel olarak artan işgöreni ve giderleriyle, kaliteli hizmetten uzak, prosedürlerin işlediği bir yapıya bürünmektedirler. Hızla çoğalan dermeye yer bulmak bunun bakım ve restorasyonunu yapmak, çeşitli kademelere işgören bulmak ve eğitimini yaptırmak, bina giderleri gibi konular için önemli ölçüde bütçe gerekmektedir. Tablo:1 ve 2 de görüldüğü gibi kütüphaneye ayrılan bütçenin nerdeyse yarısı bina giderlerine ayrılmaktadır.

Günümüzde gelişen teknoloji bizlere çeşitli olanaklar sağlamaktadır. Bu olanaklar işletmelere çeşitli kolaylıklar sağlayarak, işletmeyi çeşitli masraflardan da kurtarmaktadır. Müşteriler zaman ve mekân kavramı olmadan hizmet alabilmektedirler.

Bütün işletmeler gibi kütüphane yönetimi de teknolojik gelişmeleri yakından izlemek zorundadır. Gelişen teknoloji alışıl gelmiş alışkanlıkların ötesinde bizlere yeni olanaklar sağlamaktadır.

Kütüphanelerde okur/araştırmacı olarak tanımladığımız müşteriler, hızlı güncel ve ekonomik bir hizmet beklemektedirler.

Müşterilerin bu beklentilerini karşılamak için teknolojik gelişmeleri kütüphaneye uyarlamak gerekmektedir. Arz-talep ilişkisi klasik kütüphanelere karşın sayısal kütüphanelerde daha da artacaktır.

Kütüphaneler; klasik kütüphane anlayışından sıyrılarak geleceğini sayısal ortamda arayacaktır. Okur/araştırmacılarına hızlı, güncel ve kaliteli hizmeti, zaman ve mekân kavramları olmadan ancak sayısal ortamda verilecektir.

Sayısallaşan bir kütüphane ile birlikte okur/araştırmacılar (müşteriler); sayı kısıtlaması, yayının bulunamaması, yayını bekleme, prosedürler, yol, gıda, sağlıksız ortam gibi olumsuzluklardan uzak kaliteli bir hizmet almış olacaklardır. Kütüphanelerde kütüphanecilerden başka değişik yerlerde çalışan işgörenler bulunmaktadır. Bu işgörenler gerekli hizmet becerisinden uzak olabilmektedir. Kütüphanenin sayısallaşması ile birlikte, bu tür işgörenlere ihtiyaç kalmayacağından, kütüphane bütçesini daha doğru noktalara harcayacaktır.

Kütüphane binaları; okur/araştırmacılarına hizmet vermek için bir bütçe ayırmak zorundalar. Binanın tadilatı, bilgisayarlar, dijital okuma ve çıktı makineleri, masa-sandalyeler gibi araç-gereçler için önemli bir bütçe gerekmektedir.

Bu bütçe derme alımına ayrılan kaynağın neredeyse yarısı kadardır. Sayısallaşan bir kütüphanede; okur/araştırmacı uzaktan hizmet alacağından, kütüphane binaları küçülecek, gereksiz araç-gereç alınmayacak, kütüphaneye ayrılan bütçenin önemli bir bölümü derme alımına gidecektir. Böylece üniversite/araştırma kütüphaneleri gerçek görevlerine dönerek; hızlı ve kaliteli hizmet verebilecektir.

## EKLER

## Ek 1: Anket Soruları

	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Sayısal Kütüphane Yoluyla Hizmet Sunulduğunda Sizlere Bir Maddi Kazancın Olacağını Düşünüyor Musunuz?					
	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Sayısal Kütüphane Yoluyla Hizmet Sunulduğunda Sizlere Zamandan Kazanç Sağlayacağını Düşünüyor Musunuz?					
	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Sayısal Kütüphane Yoluyla Daha Kaliteli Bir Hizmet Alacağınızı Düşünüyor Musunuz?					
	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Kütüphane Personeliyle Sorun Yaşıyor Musunuz?					
	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Kütüphanede Araç Ve Gereçlerin (Bilgisayar-Masa-Sandalye Vb.) Yeterli Olduğunu Düşünüyor Musunuz?					

	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Kütüphanede İstedğiniz Kaynağa Zamanında Ulaşabiliyor Musunuz?					
	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Kütüphanenin Verdiği Hizmet Saati Sizce Yeterli Mi?					
	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Kütüphanede Verilen Hizmette Kaynak Sınırlanması Sizce Doğrumu?					
	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Kütüphaneye Ulaşımında Sorun Yaşıyor Musunuz?					
	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Kütüphane Koleksiyonundaki( Müzik Notaları, Filmler, Kitaplar, Dergiler, Haritalar, Tezler, Tarihi El Yazmaları Vb.)Kaynaklardan Haberdar Mısınız?					

## KAYNAKÇA

### KİTAPLAR

ATAMAN, Bekir Kemal, "Arşivlerde ve Kütüphanelerde Sayısallaştırma", **Aysel Yontar'a Armağan**, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, İstanbul, (2004), s. 86.

BAYSAL, Jale, **Kitap ve Kütüphane Tarihi'ne Giriş**, 2.baskı, İstanbul, Türk Kütüphaneciler Derneği, 1991, s.7.

COYLE, Karen, **Rights In The Premis Data Model: A Report For The Library of Congress**, Washington, DC, Library of Congress, 2006, s.205.

ERSOY, Osman, **Kütüphaneciliğimizin Sorunları**, Ankara, Güven Matbaası, 1966, s.74.

GÜZEL, Ahu, **İşletme**, İzmir, İlya Yayınevi, 2011, s. 23.

HİRSCH,Ernst E., **Dünya Üniversiteleri ve Türkiye'de Üniversitelerin Gelişimi**, Ankara, Ankara Üniversitesi, 1998, s.229.

KUŞÇU, Hüseyin, **Türkçe Sözlük ve Yazım Kılavuzu**, İstanbul, Sabah Yayınları, 1990, s.417.

SABUNCUOĞLU, Zeyyat, Tuncel Tokol, **İşletme**, Bursa, Ezgi Kitabevi, 2001, s10.

ŞİMŞEK, Muhittin, **Toplam Kalite Yönetimi**, İstanbul, Alfa, 2001, s.14.

TEKİN, Mahmut, **Toplam Kalite Yönetimi**, Konya, 2011, s.1.

TUNCER, Can H., **Genel İşletmecilik Bilgileri**, Ankara, 1996, s.22.



## SÜRELİ YAYINLAR

AL, Umut, “Üniversite Kütüphanelerinde Bilgi Hizmetlerinin İnternet Aracılığıyla Pazarlanması”, **Bilgi Dünyası**, , cilt 3, sayı 1, 2002, s. 3.

ATILGAN, Doğan, “Türkiye’de Üniversite Kütüphanelerinin Tarihi”, **Türk Kütüphaneciliği**, cilt 22, sayı 4, 2008, s.451.

ATILGAN, Doğan, “Türkiye’de Üniversite Kütüphanelerinin Tarihi”, **Türk Kütüphaneciliği**, cilt 22, sayı 4, 2008, s. 452.

ÇAPAR, Bengü, "Türkiye’de Kütüphane Hizmetleri Alanında İnsan Gücü Planlaması", **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, cilt 30, sayı 2, 1981, s.101.

ÇELİK, Ahmet Nazan, Uçak, “Üniversite Kütüphaneleri Üzerine”, **Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi** cilt 10, sayı 2, Aralık 1993, s. 115- 116,

ÇELİK, Ahmet, Nazan Uçak, “Üniversite Kütüphaneleri Üzerine”, **Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi**, cilt 10, sayı 2, 1993, ss. 117-118.

ÇUKADAR, Sami, vd., **Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri: Mevcut Durum ve Gelecek**, Uluslararası Yükseköğretim Kongresi: Yeni Yönelişler ve Sorunlar, 27-29 Mayıs 2011, İstanbul; cilt 3. bölüm 16, 2011, s. 10.

GÜNDÜZ, Mehmet, “İslam’da Kitap Sevgisi ve İlk Kütüphane” **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, cilt 24, sayı 3, 1975, s 97.

Halk Kütüphanesi Bildirgesi, “UNESCO”, 1968, Paris”, çev. Yaşar Tonta, **Türk Kütüphaneciliği**, cilt 9, sayı 2, 1995, s.144.

KARAKAŞ, Sekine, “Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Beklentileri ve Kullanıcı Tatmini”, **Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi**, Ankara cilt 39, sayı 2, 1999, s.59.

KAYAN, Yusuf, “Üniversite Kütüphanelerinde Bütçe ve Bütçenin Rasyonel Kullanımı”, **Türk Kütüphaneciliği**, cilt 6, sayı 4, 1992, s.195.

KÜÇÜK, Mehmet Emin, İrem Soydal, "Dijital Kütüphanelerde Standartlar Ve Protokoller", **Türk Kütüphaneciliği**, cilt.17, sayı 2, 2003, s.123.

SİRKİN, A. F., "Customer Service: Another Side Of TQM". **Journal of Library Administration**, cilt 18, sayı 2, 1993, s. 80.

SUBAŞIOĞLU, Fatoş, "Dijital Kütüphaneler: Tanımlama Sorunu", **Türk Kütüphaneciliği**, cilt 15, sayı 1, 2001, s.45.

TONTA, Yaşar, "Maliyet Analizi: Hacettepe Üniversitesi Tıp Merkezi Kütüphanesi'nde 1981/1982 Mali Yılında Ödünç Verilen Bir Yayının Ödünç Verme Birim Maliyeti", **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, cilt 34, sayı 1, 1985, s.17.

ÜSTÜN, Ayşe, "Üniversite Kütüphaneleri", **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, cilt 26, sayı 4, 1997, s. 229.

YILMAZ, Erol, "Kütüphanelerde Toplam Kalite Yönetimi: Kısa Bir Gözden Geçirme", **Türk Kütüphaneciliği**, cilt 24, sayı 1, 2010, s. 33.

## **DİĞER YAYINLAR**

AKBAYRAK, Emre Hasan, **Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde Hizmet Kalitesi Ölçümü**, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2005, s.23.

AL, Umut, **Üniversite kütüphanelerinde bilgi hizmetlerinin pazarlanması: Beytepe Merkez Kütüphanesi Örneği**, Bilim Uzmanlık Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi, 2002, ss. 65-66.

ALAV, Orhan, **“Elektronik Kütüphanelerin Eğitimdeki Yeri ve Önemi: Dijital Kütüphaneler = Digital Library”**, Süleyman Demirel Üniversitesi, (Erişim), <http://ab.org.tr/ab03/sunum/14.doc>, 28.03.2014, s.2.

ALAV, Orhan, **“Elektronik Kütüphanelerin Eğitimdeki Yeri ve Önemi: Dijital Kütüphaneler = Digital Library”**, Süleyman Demirel Üniversitesi <http://ab.org.tr/ab03/sunum/14.doc>, Erişim Tarihi: 28.03.2014, s.2.

BAYTER, Mustafa, **Ankara'daki Üniversite Kütüphanelerinde Kataloglama Sorunları ve çözüm önerileri**. Yüksek lisans tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1998, s.152.

ÇETİNKAYA, İsmail, **Üniversite Kütüphanelerini Yeniden Düşünmek**, Yüksek Öğretim Kurulu Üniversite Kütüphane Bütçeleri, 9-10 Haziran 2014, s11.

ÇETİNKAYA, İsmail, **Üniversite Kütüphanelerini Yeniden Düşünmek**, Yüksek Öğretim Kurulu Üniversite Kütüphane Bütçeleri Sunumu, 9-10 Haziran 2014, s13.

ÇUKADAR, Sami, vd., **Türkiye'de Üniversite Kütüphaneleri, Mevcut Durum ve Gelecek**, Uluslararası Yükseköğretim Kongresi: Yeni Yönelişler ve Sorunlar, İstanbul, Türkiye, 27-29 Mayıs 2011, s.12.

ENDER, Bilar, **“21. Yüzyılda Üniversitelerin Toplumla Bütünleşmesinde Üniversite Kütüphanelerinin Rolü”**, **Üniversite Kütüphanelerimiz Sempozyumu Bildirileri**, Edirne, Trakya Üniversitesi, 1998, s.2.

ERGÜN, Canan, **Kütüphanelerde Sayısallaştırma Projesinin Planlanması**, Akademik Bilişim Konferansı 2007, Dumlupınar Üniversitesi, 31 Ocak–2 Şubat 2007, s.60.

IFLA Sayısal Kütüphaneler Manifestosu (Erişim)  
<http://www.kutuphaneci.org.tr/ifla-sayisal-kutuphaneler-manifestosu>,  
 22 Haziran 2014.

KAĞITÇIBAŞI, Çiğdem, Ana Britannica, İstanbul, Ana Yayıncılık, c.XIV, 1998, s.195.

KOÇ, Zeynep, **Örgütsel Değişim, Değişim Yönetimi Ve Örgütsel Davranışlar Üzerine Örnek Bir Uygulaması**, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2014, s.13.

KÜÇÜKCAN, Berrin, Ayşe Öztürk, **Kütüphane Binası Kullanıcıları Arasındaki İletişimde Binanın Rolü**, I. Uluslararası Bilgi Hizmetleri Sempozyumu, İletişim, İstanbul, Türkiye, 25-26 Mayıs 2006, 2007 s. 335.

Milli Kütüphane Kuruluşu Hakkında Kanun, Resmi Gazete, 29.03.1950 sayı 7469, (Erişim), <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.3.5632.pdf>,10 Haziran 2014.

TAKCI, Hidayet, Soğukpınar, İbrahim, Göktürk, Mehmet, **Elektronik Kütüphaneler ve Bir Yaklaşım**, (Erişim), <http://kutuphanecilik.wordpress.com/2013/01/06/elektronik-kutuphaneler-ve-bir-yaklasm/>,07 Mayıs, 2014.

YILMAZ, Malik, **Yönetimde Karar Verme Süreci ve Bilgi Merkezlerinde Uygulanması**. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2002, s.111.

Yordam Kütüphane Bilgi Belge Otomasyon Programı-v13, (Erişim)  
[http://www.yordam.com/index.php?p=2&urunID=12#.U\\_c5-sV\\_vCo](http://www.yordam.com/index.php?p=2&urunID=12#.U_c5-sV_vCo),  
 10 Eylül 2014.

## ÖZET

Hasan AYDIN, Kalite-İşletme ve Sayısal Üçgende Üniversite/araştırma Kütüphanelerinin Geleceği, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2014.

Günümüz teknolojisi, işletmelere büyük olanaklar sağlamaktadır. Bu olanaklar: İşletmelerin hantal yapılarından kurtulmalarına, değişik işkalemlerinin ortadan kalkmasıyla gereksiz işgörenlerin çalıştırılmalarına, ekonomik tasarruf sağlamalarına, müşterilerine hızlı, kaliteli ve ekonomik hizmet vermelerine olanak sağlamaktadır.

Kütüphaneler de birer işletme olarak kabul edildiğine göre, müşterilerine yani okur/araştırmacılarına hızlı, kaliteli ve ekonomik hizmet vermek zorundadır. Bu hizmetin verilebilmesi kütüphanede varolan dermenin sayısal ortama aktarılması ile mümkündür.

Sayısal bir kütüphane; müşterilerine zaman, mekân ve kaynak kısıtlaması olmadan değişik formatta hızlı ve güncel bilgi sunarak, müşterilerine kaliteli bir hizmet ile ekonomik tasarruf olanağı sunmuş olacaktır.

Kütüphanenin sayısallaşması ile birlikte,

- a. Değişik kalemlerde çalışan işgörelere ihtiyaç kalmayacak
- b. Dermenin yerleştirilmesi için geniş alanlara, büyük binalara gerek kalmayacak
- c. Dermenin restorasyonuna, korunmasına, kırtasiye, mobilya gruplarına ihtiyaç kalmayacak.
- d. Okur/araştırmacı mekâna bağlı kalmadan sayısal kütüphane vasıtasıyla kaliteli ve hızlı hizmet alıp güncel kaynaklara ulaşabilecek.

Yukarıda saydığımız maddelerin ortadan kalkmasıyla kütüphane hantal yapıdan kurtulmuş ve artan bütçesiyle asıl hedefine odaklanacaktır.

**Anahtar Sözcükler;**

**1-Kalite,**

**2-İşletme,**

**3-Sayısallaşma,**

**4-Kütüphane,**

**5-Okur/araştırmacı**

## ABSTRACT

HASAN AYDIN, Future of the University/Research Libraries In The Triangle of Quality-Management and Digital, Master Thesis, Istanbul, 2014.

Today's technology is giving great facilities to organizations. These facilities are rendering possible somethings. These are mentioned like that: Retrieving businesses from their cumbrous structures, with having been disappeared of different work items not to work unnecessary employees, to saving up, serving to customers fast, qualified and economical.

Accepted libraries as a business, they should serving their customers, so readers/researchers in good conditions. Serving these could be possible with digitalizing current collection of library. Digital library, providing its customers fast and up to date information in different formats without restrictions of time, space and source so it could serve customers qualified services and to saving up.

With digitalizing library it has been predicted that these matters:

- a. There won't be the need of employee in different work items.
- b. There won't be the need to huge spaces and big buildings.
- c. There wont't be the need to restoration and preservation of the collection in physical environment also furnitures.
- d. Reader/researcher could have been get qualified and fast service by digital library without bound of space and could have reach up to date resources.

Matters could have disappeared that mentioned on the top, library would have retrieving from its cumbrous structure then it could have been focused on main mission with increased budget.

**Keywords:**

- 1. Quality**
- 2. Business**
- 3. Digitalization**
- 4. Library**
- 5. Reader/researcher**