

T.C.
BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON PROGRAMI

**DEĞİŞEN KÜTÜPHANE HİZMETLERİ: ÇALIŞANLARIN UYUMU,
BEKLENTİLERİ VE İŞ BİRLİĞİNİN ROLÜ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GÜLDEN ÇAVDAR

TEZ DANIŞMANI
DOÇ. DR. ÖZÜM EĞİLMEZ

BİLECİK, 2025

10732537

T.C.
BİLECİK ŞEYH EDEBALI ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON PROGRAMI

**DEĞİŞEN KÜTÜPHANE HİZMETLERİ: ÇALIŞANLARIN UYUMU,
BEKLENTİLERİ VE İŞ BİRLİĞİNİN ROLÜ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GÜLDEN ÇAVDAR

TEZ DANIŞMANI
DOÇ. DR. ÖZÜM EĞİLMEZ

BİLECİK, 2025

10732537

BEYAN

“Değişen Kütüphane Hizmetleri: Çalışanların Uyumu, Beklentileri ve İş Birliğinin Rolü” adlı yüksek lisans tezinin hazırlık ve yazımı sırasında bilimsel araştırma ve etik kurallarına uyduğumu, başkalarının eserlerinden yararlandığım bölümlerde bilimsel kurallara uygun olarak atıfta bulunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, tezin herhangi bir kısmının Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi veya başka bir üniversitede başka bir tez çalışması olarak sunulmadığımı, aksinin tespit edileceği muhtemel durumlarda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Bu çalışmanın, Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP), TÜBİTAK veya benzeri kuruluşlarca desteklenmesi durumunda; projenin ve destekleyen kurumun adı proje numarası ile, ETİK KURUL onayı alınması durumunda ise ETİK KURUL tarih karar ve sayı bilgilerinin beyan edilmesi gerekmektedir.			
DESTEK ALINMIŞTIR		DESTEK ALINMAMIŞTIR	X
Destek alındı ise;			
Destekleyen kurum;			
Desteğin Türü		Proje Numarası	
1- BAP (Bilimsel Araştırma Projesi)			
2- TÜBİTAK			
Diğer;			
ETİK KURUL onayı var ise;			
ETİK KURUL karar tarih/sayı:		26.12.2024 35/4	

Öğrenci Adı ve Soyadı

.....

Tarih

.....

İmza

.....

ÖN SÖZ

Bu tez çalışmasının yazılmasında çalışmamın her aşamasında bilgi, tecrübe ve ilgisini benden eksik etmeyen; her zaman tüm sorularıma içtenlikle cevap veren sevgili danışman hocam Doç. Dr. Özüm Eğilmez'e değerli katkı ve emekleri için teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım.

Savunma sınavı sırasında değerli jüri üyelerim Prof. Dr. Nevzat Özel ve Doç. Dr. Gözde Koca'ya çalışmamın son haline gelmesindeki değerli katkıları adına teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım.

Son olarak üzerimdeki emeği için biricik annem Elif Çavdar'a, en yakın arkadaşlarım Mazlum, Berivan'a, tezimin son okuması ve değerlendirmesi için yardımını esirgemeyen sevgili Erdi Petek'e ve tez çalışmam süresince desteğini esirgemeyen meslektaşlarıma içten teşekkür ve şükranlarımı sunarım.

Gülden ÇAVDAR

2025

ÖZET

DEĞİŞEN KÜTÜPHANE HİZMETLERİ: ÇALIŞANLARIN UYUMU, BEKLENTİLERİ VE İŞ BİRLİĞİNİN ROLÜ

Kütüphaneler, yalnızca bilgiye erişim sağlayan yapılar olmaktan çıkarak; bireylerin sosyo-kültürel, psikolojik ve ekonomik sorunlarıyla temas hâlinde olan, toplumsal dayanışmanın ve kapsayıcılığın kurumsal temsilcileri hâline gelmiştir. Türkiye’de ve dünyada halk ve üniversite kütüphaneleri, her geçen gün daha çeşitli kullanıcı profilleriyle karşılaşmakta; bu durum hem hizmetlerin kapsamını hem de personelin rollerini dönüştürmektedir. Yoksulluk, evsizlik, göç, dijital okuryazarlık eksikliği ve psikososyal sorunlar gibi çok katmanlı ihtiyaçlarla kütüphanelere başvuran bireyler, geleneksel bilgi hizmetlerinin ötesinde destek beklemektedir. Bu bağlamda, kütüphane personelinin yalnızca teknik değil; aynı zamanda sosyal sorumluluk temelli görevler üstlenmesi kaçınılmaz hâle gelmektedir.

Bu çalışma, sosyal sorumlu kütüphanecilik anlayışını temel alarak, üniversite ve halk kütüphanelerinde çalışan personelin karşılaştığı yeni kullanıcı grupları ve hizmet ihtiyaçlarını analiz etmektedir. Literatürde sınırlı biçimde ele alınan bu konuya ilişkin özgün katkılar sağlamak amacıyla geliştirilen anket aracılığıyla, personelin eğitim, destek ve iş birliği ihtiyaçları nicel olarak değerlendirilmiştir. Bulgular, halk kütüphanelerinde görev yapan personelin daha yoğun psikososyal taleplerle karşılaştığını ve bu nedenle daha fazla destek ve eğitime gereksinim duyduğunu ortaya koymuştur. Üniversite kütüphanelerinde ise dijital hizmetler, teknolojiye erişim ve akademik destek öne çıkan ihtiyaçlar arasında yer almıştır.

Araştırma, kütüphanelerin sosyal değişim karşısında yeniden yapılandırılması gerektiğini, özellikle profesyoneller arası iş birliklerinin artırılmasının hizmet kalitesini yükseltebileceğini göstermektedir. Ek olarak, farklı kütüphane türlerinin hizmet sunduğu kullanıcı gruplarına göre farklılaştığı, buna bağlı olarak da kütüphanelerin yeniden yapılandırılması ve disiplinler arası iş birliğinin güçlendirilmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Bu bağlamda çalışma, kütüphaneciliğin dönüşen rollerine dair özgün katkılar sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Klasik Kütüphanecilik, Yeni Kütüphanecilik, Kütüphanelerin/Kütüphanecilerin Değişen Sorumlulukları, Sosyal Sorumlu Kütüphanecilik, Sosyal Sürdürülebilirlik.

ABSTRACT

TRANSFORMING LIBRARY SERVICES: EMPLOYEE ADAPTATION, EXPECTATIONS, AND THE ROLE OF COLLABORATION

Libraries have evolved from basic information providers to institutional embodiments of social solidarity and inclusiveness, addressing individuals' sociocultural, psychological, and economic issues. Public and university libraries in Turkey and worldwide are facing a progressively diversified customer demographic, altering both the range of services and the functions of their personnel. Individuals seeking assistance from libraries with complex needs, including poverty, homelessness, migration, insufficient computer literacy, and psychosocial challenges, anticipate support that extends beyond conventional information services. In this setting, it is imperative for library personnel to assume both technical and socially responsible duties.

This study examines the emerging customer demographics and service requirements faced by personnel in university and public libraries, grounded in the principles of socially responsible librarianship. A survey was created to offer novel insights into an underexplored area, and the training, support, and collaboration requirements of the staff were statistically evaluated. The results indicated that personnel in public libraries encounter heightened psychosocial pressures and hence necessitate increased support and training. University libraries identified digital services, technological access, and academic support as critical needs.

The study indicates that libraries must be reorganized in response to social transformation, and that enhanced interprofessional collaboration can elevate service quality. Moreover, it underscores that various library types cater to distinct user groups, necessitating the restructuring of libraries and the enhancement of interdisciplinary collaboration. This study provides distinctive insights into the changing roles of librarianship.

Keywords: Traditional Librarianship, New Librarianship, Changing Responsibilities of Libraries/Librarians, Socially Responsible Librarianship, Social Sustainability.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖNSÖZ	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iii
TABLolar LİSTESİ	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ	viii
KISALTMALAR LİSTESİ	ix

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1.1.Genel Görünüm.....	2
1.2.Araştırmanın Arkaplanı	6
1.3.Araştırmanın Sorunsalı	8
1.4.Araştırmanın Amacı.....	9
1.5.Araştırmanın Önemi	10
1.6.Araştırma Soruları ve Hipotezleri	11
1.7.Araştırmanın Düzeni	12
1.8. Kaynaklar	13

İKİNCİ BÖLÜM

KÜTÜPHANE VE KÜTÜPHANECİLİK ÜZERİNE TEMEL BİLGİLER

2.1.Geleneksel Kütüphanecilik Anlayışı	15
2.2.Kütüphanelerin Varoluş Amaçları	16
2.3.Kütüphanelerin Temel Hizmet Bileşenleri	17
2.3.1.Kullanıcı	18
2.3.2.Personel.....	18
2.3.3.Bina (Fiziksel Mekân)	18
2.3.4.Bütçe	18
2.3.5.Derme (Koleksiyon).....	18
2.3.6.Teknoloji.....	18
2.4.Kütüphane Türleri ve Kullanıcı Grupları	19

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KÜTÜPHANECİLİĞİN DEĞİŞİM SERÜVENİ

3.1.Kütüphaneciliğin Değişim Serüvenini Hızlandıran Olgular	23
3.1.1.Göç	26
3.1.2.Hastalıklar	27
3.1.3.Afetler	27
3.2.Kullanıcıların Kütüphanelerden Beklentileri Nelerdir?	29
3.2.1. Bilgiye Hızlı ve Kolay Erişim	30
3.2.2. Fiziksel Ortamın Konforu ve Donanımı	31
3.2.3. Personel İlgisi ve Danışma Hizmetleri	31
3.2.4. Sosyal ve Kültürel Etkinlikler	31
3.2.5. Teknolojik Altyapı ve Yenilikçilik	31
3.3.Toplumla İş Birliği Yapan Sosyal Sorumlu Kütüphanecilik	31
3.3.1.Sosyal Sorumlu Kütüphanecilik Neyi Amaçlamaktadır?	34
3.3.2.Sosyal Sorumlu Kütüphaneciliğin Bileşenleri	39
3.4. Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Sürdürülebilirlik ve Kütüphaneler	41
3.5.Türkiye de Kütüphaneler için Sosyal Kütüphanecilik Kavramı: Tercih mi, Zorunluluk mu?	47
3.6.Türkiyede Kütüphanelerin Sosyal Kütüphanecilik Açısından Değerlendirilmesi	52

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

4.1. Araştırmanın Kapsamı	56
4.2. Araştırmanın Yöntemi	56
4.3. Araştırma Evreni ve Örneklemi	57
4.4. Veri Toplama Yöntemi	58
4.5. Verilerin Analizi	59

BEŞİNCİ BÖLÜM

BULGULAR ve DEĞERLENDİRME

5.1. Araştırma Katılımcılarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	60
5.2. Kütüphaneciliğin Değişen Rollerine İlişkin Sorulara Verilen Yanıtların İstatistikleri .	61
5.3. Hipotez Testleri ve Değerlendirme	72
5.2. Hipotez Testlerinin Değerlendirilmesi	75

ALTINCI BÖLÜM

SONUÇ ve ÖNERİLER

6.1. Kullanıcı Beklentilerinin Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkisi.....	77
6.2. Eğitim ve Desteğin Hizmet Algısı Üzerindeki Rolü	77
6.3. Zaman Yönetimi ve Görev Dağılımı Üzerine Bulgular	78
6.4. Disiplinlerarası İş Birliğinin Algılanan Katkısı	78
6.5. Destek İhtiyacının İş Yükü ile İlişkisi	78
KAYNAKÇA	82
EKLER	91

TABLolar LİSTESİ

	Sayfa
Tablo 2.1. ISO 2789:2022 Standardına Göre Kütüphane Türleri	20
Tablo 3.1. Türkiye 2023 Yılı Göç İstatistikleri (TÜİK, 2023)	48
Tablo 3.2. Vatandaşlık Ülkesine Göre Yabancı Nüfus (TÜİK, 2023).....	48
Tablo 3.3. Sosyal Kütüphanecilik Literatür Gelişimine Örnekler	53
Tablo 5.1. Kütüphane Çalışanlarının İş Akışı ve Hizmet Sunumunda Karşılaştıkları Zorluklar	61
Tablo 5.2. Kütüphane Çalışanlarının Sunumunda İyileştirilmesi Gerektiği Belirttikleri Alanlar	62
Tablo 5.3. Değişen Kullanıcı Grubu Kategorisi	63
Tablo 5.4. Değişen Kullanıcı Talebi Kategorisi	63
Tablo 5.5. Değişen Kullanıcı Grubuna İlişkin Farklılıklar	64
Tablo 5.6. Değişen Kullanıcı Grubunun Kütüphane Hizmetlerine Etkisi	64
Tablo 5.7. Kütüphanelerin Değişen Kullanıcı Grubuna Yönelik Hizmetleri	65
Tablo 5.8. Kütüphanelerin Geliştirilmesi Beklenen Hizmetleri	65
Tablo 5.9. Kütüphane Çalışanlarının Eğitim ve Destek Talepleri	66
Tablo 5.10. Kütüphane Çalışanlarının Görev Tanımı Dışında Yaptığı İşler	66
Tablo 5.11. Kütüphane Çalışanlarının Görev Tanımı Dışında İşlerle İlgili Karşılaştıkları Zorluklar	67
Tablo 5.12. Kütüphane Çalışanlarının Görev Tanımı Dışında İşlerin Ana Görevlerini Etkileme Şekli	67
Tablo 5.13. Kütüphane Çalışanlarının İhtiyaç Duyduğu Destek ve Kaynak Türü.....	68
Tablo 5.14. Kütüphane Çalışanlarının Farklı Meslek Grupları ile İş Birliği Beklentileri	69
Tablo 5.15. Kütüphane Çalışanlarının Farklı Meslek Grupları ile Çalışırken Karşılaşabileceği Zorluklar	70
Tablo 5.16. Kurum Türüne Göre Destek Talebi.....	72
Tablo 5.17. Kurum Türüne Göre Kullanıcı Değişimi	73
Tablo 5.18. Kurum Türüne Göre İyileştirilmesi Düşünülen Hizmetler	74
Tablo 5.19. Hipotez Testi Sonuçları.....	75

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa
Şekil 1.1. Michigan Kütüphanesi Topluluk Günleri.....	4
Şekil 1.2. San Fracisco Halk Kütüphanesi	5
Şekil 1.3. Kütüphanelerin Güvenli Sığınaklar Olarak Kullanılması	8
Şekil 3.1. Kurumsal Sürdürülebilirliğin Temelleri (Wilson, 2003).....	44
Şekil 3.2. Kurumsal Sürdürülebilirlik ile İlişkili Kavramlar (Signitzer ve Prexl, 2008).....	45
Şekil 5.1. Anket Katılımcıları Yaş Aralığı.....	60
Şekil 5.2. Anket Katılımcıları Kurum Çalışma Süreleri.....	61
Şekil 5.3. Kütüphane Çalışanlarının Birlikte Çalışmayı Yararlı Bulduğu Meslek Profesyonelleri	69

KISALTMALAR LİSTESİ

ALA : American Library Association (Amerikan Kütüphaneciler Birliği)

BT : Bilgi Tenolojileri

DDC : Dewey Decimal System (Dewey Onlu Sınıflama Sistemi)

EBYS : Elektronik Belge Yönetim Sistemi

IFLA : International Federation of Library Associations and Institutions (Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kurumları Federasyonu)

ISO : International Organization for Standardization (Uluslararası Standartlar Teşkilatı)

KYGM : Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü

NLS BARD : National Library Systems Braille and Audio Reading Download (Milli Kütüphane Sistemleri Braille ve Sesli Okuma İndirme)

OECD : Organisation for Economic Co-operation and Development (Ekonomik İş Birliği ve Kalkınma Teşkilatı)

OPAC : Online Public Access Catalog (Çevrimiçi Genel Erişim Kataloğu)

PLA : Public Library Association (Halk Kütüphanesi Birliği)

RTSRL : Sosyal Sorumluluklar Yuvarlak Masası

STK : Sivil Toplum Kuruluşu

STLS : Southern Tier Library Systems (Southern Tier Kütüphane Sistemi)

TBBL: Talking Book and Braille Library (Konuşan Kitap ve Braille Kütüphanesi)

WIC : Women, Infants and Children (Kadınlar, Bebekler ve Çocuklar)

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1.1.Genel Görünüm

Kütüphaneler, insanlığın bilgi birikimini koruma, bilgiyi içeren her türlü ortamla birey arasındaki erişimini kolaylaştırma ve toplumun eğitim, kültür ve bilimsel gelişimine katkı sağlama amacıyla kurulan özel mekânlardır. Kütüphaneler çok uzun bir varoluş süreci içerisinde geleneksel olarak bilgi ve ona erişmek isteyen kullanıcı arasındaki köprüyü sağlamış olan kurumlar olmuşlardır. Kütüphanelerin temel misyonu, bilgiye erişimi kolaylaştırmak, eğitimi desteklemek, bilimsel araştırmayı teşvik etmek ve toplumun bilgi birikimine katkıda bulunmaktır. Bu misyon, bilginin paylaşımı ve yayılmasıyla toplumların daha bilinçli ve bilgili bir şekilde hareket etmelerini sağlar. Kütüphanecilik ise bu amaca ulaşmada kilit rol oynayan bir mesleği ifade eder. Kütüphaneciler; bilginin düzenlenmesi, saklanması, yayılması ve erişilmesi için çeşitli kaynakları yönetip, onları erişilebilir hale getirmekle yükümlüdürler. Ancak kütüphanecilik yarım asrı geçkin bir süredir sadece kitaplarla sınırlı değildir. Kütüphaneler bilgi hizmetlerini sunarken kullanıcılarının çeşitli ihtiyaçlarını öngörerek teşvikte bulunmakla birlikte bazen bu hizmetler kullanıcılar tarafından talep üzerine sağlanır/geliştirilir. Kütüphaneler ve bilgi merkezleri tarafından sunulan bilgi hizmetleri, kütüphane türüne, kaynaklarına ve personel gücüne bağlı olarak değişir. Değişkenler göz ardı edilmeden kütüphanelerin ortak olarak sundukları bazı temel hizmetler vardır. Bu hizmetler, kütüphanelerin misyonları gereği toplumun bilgiye erişimini kolaylaştırmak ve okuma kültürünü desteklemek amacıyla sunulmaktadır. Hizmetlerden bazılarını aşağıdaki gibi listelemek mümkündür (Yılmaz ve Soydal, 2020).

- Dokümantasyon hizmetleri
- Güncel farkındalık hizmetleri,
- Dolaşım hizmetleri,
- Kütüphaneler arası iş birlikleri,
- Referans hizmetleri,
- Kütüphane oryantasyonu,
- Kütüphane ve kütüphane araçlarının kullanımında yardım,
- Yoğunlaştırma hizmetleri,
- Literatür tarama ve konu bibliyografyası oluşturma,

- Reprografi(çoğaltma) hizmetleri,
- Belge dağıtım hizmetleri,
- Okuyucu danışmanlığı hizmetleri,
- Çeviri hizmetleri,
- Yönlendirme hizmetleri,
- Kullanıcı eğitimi,
- Bilgi teknolojisi (BT) ile ilgili hizmetler vb. bilgi hizmetleri kapsamına girer.

Kütüphaneler genellikle mevcut kullanıcı grubu ile hem ilişkili olan hem de bu grubun ihtiyaçlarına göre şekillenen kurumlardır. Kütüphaneler, temel olarak bilgiye erişim sağlamak ve kullanıcıların araştırma, öğrenme, gelişme gibi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulur. Bu nedenle hedef kitlenin bilgi ihtiyacı, teknolojik alışkanlıkları, bilgiye erişim yöntemleri, dil, kültür, ilgi alanları gibi demografik özellikleri kütüphanelerin koleksiyonunu, hizmetlerini ve organizasyonunu doğrudan etkiler. Potansiyel kullanıcı grubu ve bilgiye ulaşım yöntemleri değiştikçe kütüphaneler de evrim geçirir. Özellikle dijitalleşme sürecinde bu dönüşüm daha da belirgin olmuştur. Web Tabanlı veya internet tabanlı hizmetler bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve kullanıcılar tarafından internetin yaygın kullanımı, kütüphaneler tarafından Web tabanlı hizmetlerin sağlanmasına yönelik talebi artırmıştır. Bu kategori altında sunulan hizmetlerden bazıları şunlardır (Yılmaz ve Soydal, 2020).

- Çevrimiçi genel erişim kataloğu (OPAC),
- Kütüphane web sitesi,
- Sanal/Çevrimiçi referans hizmeti,
- Bilgisayarlı dolaşım hizmeti,
- E- Yayınlar erişim,
- Veri tabanlarına erişim,
- Ders yazılımlarına erişim,
- CD- ROM, RSS beslemeleri,
- Bloglar, Wiki vb. şeklindedir.

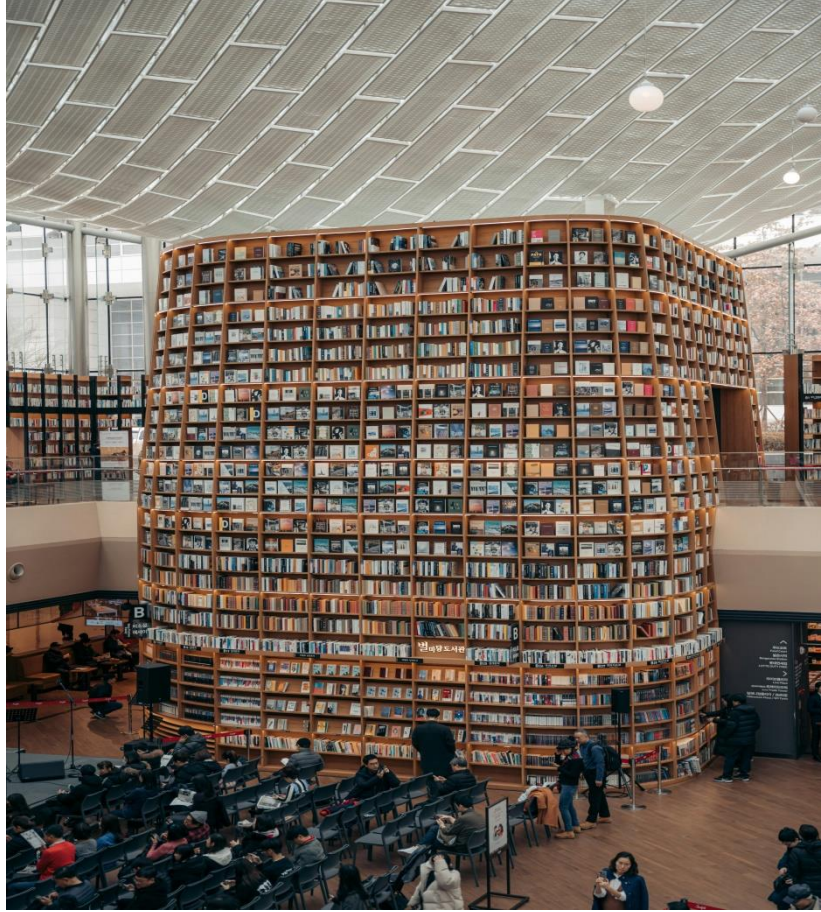
Kütüphaneler, bilginin demokratik erişimini sağlamak için önemli araçlardır. Bu kurumlar, herkesin eğitim, öğrenme ve bilgiye erişim hakkına sahip olduğu inancını temel alır. Aynı zamanda kültürel çeşitliliği destekler, farklı kültürlerin ve dillerin temsil edildiği birer merkez olarak işlev görürler. Kütüphanecilikte bilgi arama süreçleri, davranışları ve kullanıcı grupları alışlagelmişin dışında bir hızla değişmeye devam etmektedir. İster kamuda

ister üniversitede ister özel kurumlarda olsun, “kütüphaneler ve kütüphanecilik” hizmet kapsamı içerisinde yararlı bilgileri bulmak için yeni teknolojilere ve tekniklere sürekli uyum sağlama durumundadır. Kütüphanecilerin hedef kitleleri ile temasa geçmeleri ve onlara duruma en uygun şekilde hizmet vermeleri gerekmektedir. Üstelik değişen ve büyüyen teknolojiler karşısında değişen rahatlık düzeylerine sahip olanlar da olabilir; bu nedenle kimin bilgiye, bilgisayarlara ve çevrimiçi kaynaklara kolay erişime sahip olduğunu ve bunları kullanmanın kimlere öğretildiğini bilmek de aynı derecede önemlidir.

Kütüphanecilik, kütüphaneleri tüm yönleriyle inceleyen bilim, literatürü içinde ve araştırma temalarında genel veya yüzeysel bir "kütüphane nedir" ve her şeyden önce "nasıl yönetilmelidir" konusuyla yetinmiş görünmektedir. Bu haliyle tamamen mevcut ticari/tüketici hegemonik, sosyo-ekonomik modele uyarlanmış bir yapı sergilemektedir. Bu durum pratikte "bir kütüphaneden nasıl yararlanılacağı ve ondan mümkün olan en fazla doğrudan ve dolaylı faydanın nasıl elde edileceği" sorusundan uzaklaşmamaya sebebiyet vermektedir.

Kullanıcı türü, hizmet kapsamları ve yapıları birbirinden farklı tüm kütüphanelerin belirli standartları henüz karşılanmamıştır. Buna rağmen, psikososyal ihtiyaçlar ve kütüphanecilik mesleği yalnızca popülist bir anlayışla ortaya çıkan konular değildir. Deprem, göç ve salgın hastalıklar gibi küresel krizler bağlamında, bu alanlar her zamankinden daha dikkat çekici hale gelmiştir.

Bilimsel konu birikimine bakıldığında; karşılaştırma (benchmarking) içeren çalışmaların daha çok iyi uygulama örneklendirmeleri üzerinde durduğu gözlemlense de, konunun belirli bir coğrafyayı ilgilendirmesinden ziyade küreselliği dikkatlerden kaçmamalıdır. Örneğin, Amerika Birleşik Devletleri (ABD)'ndeki Halk Kütüphaneleri, giderek artan sayıda evsiz ve/veya akıl sağlığı sorunlarıyla mücadele eden dinlenme ve sığınma yerleri haline gelmeye başlamıştır. Bu konu son birkaç yıl içerisinde popüler edebiyatta, özellikle de Susan Orlean'ın (2019) son zamanlarda New York Time'ın en çok satan kitabı olan "Kütüphane Kitabı"nda ve Emilio Estevez'in 2019 Filmi "The Public"te vurgulanmıştır (Estevez, 2019). Michigan'dakiler de dahil olmak üzere Eyalet Kütüphaneleri Dernekleri, bu nüfusa kapsayıcı bir şekilde hitap etmek için aktif çalışma grupları geliştirmiştir. Ülke çapında birçok kütüphane, kadrolarına sosyal hizmet uzmanlarını almaya başlamıştır. Yerel kütüphane perspektifinden evsizlik ve akıl hastalıklarının ele alınması hem kütüphaneler hem de toplum kuruluşları için nispeten yeni ve gelişmekte olan bir uygulama alanı olmuştur.



Şekil 1.1. Michigan Kütüphanesi Topluluk Günleri

Kaynak: (Michigan Kütüphanesi)

San Francisco Halk Kütüphanesi, Amerika Birleşik Devletleri'nde bünyesinde bir sosyal hizmet görevlisi bulunan ilk kütüphane olmuş, kütüphane personeli; çok sayıda kullanıcının zihinsel sağlık sorunları, madde kullanım bozuklukları, yoksulluk ve kronik sağlık sorunları yaşadığını görmüş ve kütüphanecilerin bu savunmasız topluluklarla çalışmak üzere eğitilmediğini belirlemiştir. Halk Sağlığı Departmanına yapılan geri dönüşler sayesinde kütüphane kullanıcılarına doğrudan hizmet verecek, ön saflardaki personeli ilişkiler kurma konusunda destekleyecek, kullanıcıları ihtiyaç duydukları destek hizmetlerine yönlendirecek ve bir akranlar arası program geliştirecek bir sosyal hizmet görevlisi/sosyal yardım çalışanları işe almaya karar vermelerinde etkili olmuştur. Kullanıcılarla çalışırken travmaya dayalı bir yaklaşım uygulayan personel, bunun etkili bir yöntem olduğunu ortaya koymuş ve kütüphanenin diğer bölümlerine de yayılmasını sağlamıştır. San Francisco Halk Kütüphanesi hizmet sisteminin farklı yapılmış olması, toplulukla iş birliğini kolayca sağlayabilmesinin önünü açmıştır. San Francisco Halk Kütüphanesi bu hamle ile amacı istihdam edilen sosyal

hizmet uzmanlarının bireyleri tıbbi, zihinsel sağlık, gıda, barınma ve istihdam dahil olmak üzere çeşitli hizmetlerde topluluğa ve neticede kütüphanelere kazandırmaktır.



Şekil 1.2. San Fracisco Halk Kütüphanesi

Kaynak: (San Fracisco Halk Kütüphanesi)

Amerikan Kütüphaneciler Birliđi'nin (ALA) Sosyal Sorumluluk Alt Komitesi (SRR, 1970), Ocak 1970'te bir rapor yayınlarken: "eđer kütüphaneler anlamlı bir demokrasinin ilerlemesini desteklemek için var ise, dezavantajlıların görünürde kütüphane dıőı sorunları ve daha da önemlisi dezavantajlı duruma yol ačan sorunları kütüphanenin de sorunlarıdır" demiştir. Kütüphanelerin, "toplulukların kendilerine uygun, özel kütüphane hizmetleri talep edebilecekleri ve bu hizmetleri alacaklarından emin olabilecekleri" yerler olarak örgütlenmelerini vurgulanmıştır (Raber, 2007 , 684-5).

ALA Konseyi, 2017 ALA yıllık konferansında Sorumlu Alanlar Olarak Kütüphanelere İlişkin Kararı onaylayarak; kütüphaneleri, "tüm dünya vatandaşları için güvenli alanlar" olarak kabul edilmiştir. Nefret ve Aşırılık Çalışmaları Merkezi tarafından yapılan bir araştırma 2016 yılında nefret suçlarında %20'lik bir artış olduğunu belgelerken, benzer bir çalışma Amerikan Kütüphaneciler Derneği (ALA) Entelektüel Özgürlük ve Çeşitlilik Ofislerinin nefret suçlarına ilişkin istatistikler toplaması ile devam etmiştir. Kütüphanelerde meydana gelen olayların sayısındaki artışın devam ederken, Kütüphane Haklar Bildirgesi'nin V. maddesi "bir kişinin kütüphane kullanımı köken, yaş gibi nedenlerle reddedilmemeli veya

engellenmemelidir” demiştir (ALA, 2017). Bu durum, ALA Konseyi’nin aşağıdaki kararları almasını sağlamıştır:

- Kütüphaneler “sorumlu alanlar” felsefesini benimsemeli, kütüphanelerde kullanıcıları koruyan ve gözetilen kullanıcı politikalarının benimsenmesi ve uygulanması gerekmektedir,
- Kütüphaneler yetersiz temsil edilen ve tanınmayan topluluklar ile ortak programlar geliştirmeye teşvik edecek hizmetler sunmalıdır,
- Kütüphaneler, toplumlarda saygılı diyalog kurabilmek için anlamlı ve faydalı programları desteklemelidir,
- Kütüphaneler, herhangi bir gruba karşı bağınazlık ve baskıya karşı çıkan materyaller sağlarken, toplulukları nefret olgusundan uzaklaştıran programlara teşvik etmelidir.

Bu kararlar, daha güvenli bir alanın ne olduğunu anlamınıza ve kütüphanenizin toplumunuzda daha güvenli bir yer olarak algılanmasına yardımcı olmak için neler yapabileceğiniz konusunda bilgi sahibi olmanızı sağlamaktır.

Kütüphaneciler, ortak kökene sahip çeşitli “krizlerin” etkisiyle şekillenen bir gerçeklik içinde çalışmaktadır. Bu karmaşık ortamda mesleki uygulamalarını sürdürebilmek için, krizlerin beraberinde getirdiği artan sorunlarla başa çıkmalarını sağlayacak fikirlere, teorik bir çerçeveye, yöntemlere ve çözüm yollarına ihtiyaç duymaktadırlar.

1.2.Araştırmanın Arkaplanı

Kütüphaneler bilgi yaratma ve paylaşma yerleridir. Farklı formatlarda (basılı ve elektronik) bilgi depolarıdır. Adeniran (2017) kütüphaneyi "bilgi kaynaklarının belirlenmesi, toplanması, düzenlenmesi, işlenmesi ve bilgi ihtiyaçlarının yorumlanması konularında uzmanlaşmış profesyoneller tarafından bilgi kaynaklarına erişilen ve bilgi hizmetlerinin sunulduğu bir yer" olarak tanımlamaktadır. ALA kütüphaneciyi/kütüphane de çalışan kişiyi; “kütüphanecilik alanında lisans/yüksek lisans/doktora eğitimi almış, bir kütüphanede profesyonel olarak çalışan, öncelikle kullanıcılara bilgiye erişim konusunda destek sunan, sosyal, teknik programlama veya bilgi okuryazarlığı eğitimi sağlayan kişi” olarak tanımlamaktadır. Kütüphaneci kavramı aynı zamanda: "Bilgi uzmanı", "bilgi profesyoneli", "kütüphane personeli", "kütüphane uzmanı", "kütüphane öğretmeni" ve "bilgi yöneticisi" gibi unvanlarla da adlandırılmaktadır (Brassil, 2014).

Kütüphanecilik bilimi, literatür ele alındığında genel veya yüzeysel bir "kütüphane nedir" ve her şeyden önce "nasıl yönetilmelidir" konusuyla ağırlıklı olarak yetinmiş görünmektedir. Bu haliyle tamamen mevcut ticari/tüketici hegemonik, sosyo-ekonomik modele uyarlanmış bir yapı sergilemektedir. Bu durum pratikte "bir kütüphaneden nasıl yararlanılacağı ve ondan mümkün olan en fazla doğrudan ve dolaylı faydanın nasıl elde edileceği" sorusundan uzaklaşmamaya sebebiyet vermektedir. Kütüphanelerin rolü ve kütüphane algısı bugünden sonra elbette değişmeye ve gelişmeye devam edecektir ve sonuç olarak 21. yüzyıl kütüphanecisi de kitapların koruyucusu ünvanının yanı sıra önemli diğer roller için de öncülük edecektir. Kütüphanecilik, artık yalnızca geleneksel görevleri kapsamakla kalmayıp; araştırmacı, veri analisti, bilgi analisti, veri tabanı yöneticisi, sosyal medya yöneticisi gibi yeni rollerle de genişlemiştir. Bu durum, kütüphanecilerin çok yönlü yetkinliklerini ve ölçülemeyen katkılarını daha net bir şekilde ortaya koymaktadır. Ancak bu değişim karşısında dahi Lanke (2018), kütüphaneciliğin salt bilgi dağıtan ya da değişimi okuyan bir mekanizma olmadığını, hatta veri ve enformasyon altyapı sağlayıcılığını tartışmalı bularak olaya eleştirel bir gözle bakılması gerektiğini ifade etmiş ve yeni bir kütüphane biliminin, veri ve enformasyon yerine bilgiye ve bilmeye odaklı olması gerektiğinin altını çizmiştir. Bunun yanında azımsanmayacak ve daha güncel olan çalışma ve uygulamalarda ise kütüphanelerin eski, geleneksel kaynak sunumu ve hizmet akışı rollerine devam ederken; yeni, dijital kaynaklar ve hizmetlerle de gelişimine ayak uydurmaya çalışma idealleri desteklenmiştir.

Bilgi toplumunda kütüphaneci, mesleki kimlik ve teknolojik değişimlerin yanı sıra toplumsal ve kültürel olgulardan da etkilenen aktif bir aktördür. Bugün kütüphaneci veya bilgi yöneticisi; geleneksel kaynak koleksiyonlarının devamlılığını sağlama ve elektronik kaynaklar için yeni sorumluluklar üstlenmenin yanı sıra; sahip olduğu niteliklerini, bilgilerini ve becerilerini yenileriyle tamamlaması zorunlu olan bir unsurdur. Kütüphaneci kimi zaman bir bilgisayar bilimcisi, kültürel sosyolog, sosyal hizmet uzmanı, işletme ekonomisti, iletişim uzmanı, avukat ve pazarlama uzmanının niteliklerinden gereği kadarıyla ilgili bilgi sahibi olmak zorundadır. Kütüphaneciler kullanıcıların bilgi taleplerini karşılamak, sorunlarını çözmelerine yardımcı olacak bilgilere ulaşmak için başvurdukları danışma merci olma sorumluluklarını üstlenmektedirler. Ancak kullanıcılarının yaşadığı/karşılaştığı zorluklar sebebiyle kütüphanecilerin karşılaştığı talepler, üstesinden gelmek üzere eğitim aldıkları konuların kapsamını giderek aşmaktadır.



Şekil 1.3. Kütüphanelerin Güvenli Sığınaklar Olarak Kullanılması

Kaynak: (Amerikan Kütüphaneciler Birliği)

ALA'nın bir şubesi olan Halk Kütüphanesi Derneği (Public Library Association-PLA)'nin başkanı Melanie Huggins, “geçtiğimiz on yılda birçok kütüphane kullanıcısının akıl sağlığı, madde kullanımı, yoksulluk gibi temel ihtiyaçlar sebebiyle kütüphanelere başvurdukları; bu sebeple özellikle sosyal hizmet uzmanlarıyla ortak çalışmanın zorunlu hale geldiğini” belirtmiştir (Stringer, 2020). Bu durum bilinenin aksine kütüphane denince akla mesleki olarak sadece bir kütüphanecinin gelmesi fikrini reddetmektedir. Zira organizasyon içerisinde; arşivci, halkla ilişkiler uzmanı, yazılım uzmanı, sosyal çalışma ve hizmet uzmanı, medya uzmanı vb. gibi meslek grupları iş birliğini de gerektirmektedir.

1.3.Araştırmanın Sorunsalı

Araştırmanın ana sorunsalı, günümüz kütüphane kullanıcı profiline yalnızca bilgiye erişim talep eden bireylerden değil; sosyal, ekonomik ve kültürel açıdan çeşitli ihtiyaçlara sahip gruplardan oluşmasıdır. Göçmenler, evsiz bireyler, mülteciler, yaşlılar, engelliler ve farklı toplumsal kırılmalara taşıyan kullanıcılar, kütüphanelerden yalnızca bilgi değil; aynı zamanda destekleyici, güvenli ve kapsayıcı bir hizmet anlayışı beklemektedir. Ancak kütüphaneler, hâlen geleneksel hizmet modelleri ve sınırlı meslek gruplarına dayalı personel yapılarıyla bu çeşitlenen talepleri karşılamakta yetersiz kalmaktadır. Bu durum, kütüphanelerin hem fiziksel mekânlarını hem de hizmet ve personel yapılarını yeniden

değerlendirme; toplumsal ihtiyaçlara duyarlı, çok disiplinli ve kapsayıcı bir hizmet modeli geliştirme gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Çalışma ile “kütüphane neden ve ne için var?” ve kütüphanelerin/kütüphanecilerin anlamı nedir ve hizmet sınırları nelerdir?” ana sorulara cevap verilmesi amaçlanmaktadır. Araştırma, bu temel sorunsalların açık cevaplarından ziyade kavramların derinliğine ve genişliğine değinmekten geçmektedir. Ayrıca genellikle "kütüphanenin nasıl yönetileceği, ideal olarak sahip olması gereken tüm kaynaklara sahip olmadığına (ki bu hemen hemen her zaman beklenen bir durumken)” veya “bir kullanıcı topluluğuyla nasıl etkileşim kurulacağı” gibi sorunlarla dolu konular da ele alınmamıştır. Yeniden şekillenmesini beklenen asıl soru olan “kütüphane nedir?” sorusu henüz eleştirel ve toplumsal bir perspektiften ele alınmamıştır.

1.4.Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada, kütüphane çalışanlarının kullanıcı gruplarının değişen beklentilerini anlaması, farklı meslek gruplarından profesyonellerin kütüphane hizmetlerine nasıl katkıda bulunabileceğini ve bu iş birliğinin kütüphane çalışanlarını nasıl etkileyeceğini anlamalarına yardımcı olmak amaçlanmıştır. Çalışmada ulaşılmak istenen amaçları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür.

- Kullanıcı beklentilerini anlama: farklı kullanıcı gruplarının (depremzedeler, göçmenler, yabancı uyruklular, psikososyal açıdan dezavantajlı gruplar vb.) değişen ihtiyaç ve beklentilerini belirlemek, kullanıcı memnuniyet düzeylerini ve hizmetlerin etkinliğini değerlendirmek.
- Hizmet geliştirme ve iyileştirme: kullanıcıların ihtiyaçlarına daha iyi cevap verebilecek yeni hizmetler veya mevcut hizmetlerin iyileştirilmesi için stratejiler geliştirmek, kullanıcı geri bildirimleri doğrultusunda hizmetlerde yapılacak değişiklikleri planlamak.
- Profesyonel iş birliği ve katkı: farklı meslek gruplarından profesyonellerin (örneğin, bilgi teknolojileri uzmanları, eğitimciler, psikologlar, pazarlama uzmanları) kütüphane hizmetlerine nasıl katkıda bulunabileceğini belirlemek. Bu profesyonellerin bilgi ve becerilerini kütüphane hizmetlerine entegre ederek kullanıcı deneyimini geliştirmek.
- Kütüphane çalışanlarının gelişimi: profesyonel iş birliğinin kütüphane çalışanlarının beceri setlerini ve mesleki gelişimlerini nasıl etkileyebileceğini incelemek,

çalışanların iş birliği ve değişim süreçlerinde karşılaşılabilecekleri zorlukları ve bu zorlukları aşmak için gereken destek ve eğitimleri belirlemek.

- Etki analizi: farklı meslek gruplarıyla yapılan iş birliğinin kütüphane hizmetleri üzerinde yaratacağı olumlu ve olumsuz etkileri değerlendirmek. Bu iş birliğinin kütüphane çalışanlarının iş yükü, motivasyonu ve iş tatmini üzerindeki etkilerini analiz etmek.
- Stratejik planlama: elde edilen veriler ışığında, kütüphane hizmetlerinin gelecekteki yönelimlerini belirlemek ve stratejik planlar oluşturmak, Değişen kullanıcı beklentilerine uyum sağlamak için uzun vadeli hedefler ve politikalar geliştirmektir.

1.5.Araştırmanın Önemi

Son bir buçuk yüzyıl boyunca birçok meslek, ekonomik ve sosyal değişimlere ve elbette odağında yer alan kitlenin ihtiyaçlarına ayak uyduracak şekilde dönüşmüştür. Tarihi insanlığın kültür ve medeniyeti kadar eski olan, M.Ö. 7. yüzyıla dayanan kütüphanecilik değişen ihtiyaçlara uyum sağlayan ve sağlamaya devam eden mesleklerden olmuştur. Toplumdaki her kuruluş gibi kütüphaneler de belli toplumsal gereksinimleri karşılamak için kurulmuştur. Var olma amacına göre toplumun bilgi erişimini kolaylaştırma, kültürel ve eğitimsel ihtiyaçlarını karşılamak vb. gibi temel gereksinimleri göz önüne alarak geçmişten günümüze kadar varlığını sürdürmektedir. “Kütüphanecilik adına birçok tanım yer alsa da genel tanım çerçevesinde kütüphanecilik ise; her tür kayıtlı bilgi kaynağı ile bilgi gereksinimi olan kullanıcılar arasında uygun bir bağlantı kuran; aynı zamanda bilgi kaynaklarında ve kullanıcılarda zaman içinde ortaya çıkacak değişimleri de göz önüne alarak, bağlantı işlevlerini, bilgi kaynaklarını sağlama ve düzenleme ile onlardan yararlandırma diye özetlenebilecek temel hizmetler yoluyla gerçekleştiren mesleği ifade etmektedir” (Yontar, 1995, s. 11).

Kütüphaneler ve kütüphanecilik üzerine yapılan çalışmalar, genellikle bu kurumların işlevleri ve yönetim mekanizmalarına odaklanmış; ancak bu yaklaşımlar, kütüphanelerin toplumsal rolü ve derin yapısal anlamlarını yeterince irdelemekten uzak kalmıştır. Bir başka deyişle kütüphaneleri tüm yönleriyle inceleyen bilim olan kütüphaneciliğin, tanımı gereği genel veya yüzeysel bir "kütüphane nedir" ve her şeyden önce "nasıl yönetilir" konusuyla yetinmemesi gerekmektedir. Kütüphanecilerin “kütüphane neden ve ne için var?” ya da “çalışmanın anlamı nedir ve sınırları nelerdir?” gibi konuların açık cevapların ötesine geçerek derin ve geniş bir bakış açısına, kütüphanelerin de bu bakış açısını destekleyebilecekleri kütüphanecilerine ihtiyaçları vardır. Örneğin “bir kullanıcı topluluğuyla nasıl

etkileşim/iletişim kurulması gerektiği" gibi konular bazen üstlenilecek sorumlulukları ötelemek bazen de bu sorumluluklardan ve taahhütlerden kaçınmak için merkeze alınmamıştır. Esasen temel "kütüphane nedir?" olgusunun henüz eleştirel ve toplumsal bir perspektiften ele alınmamış olması sorunun temel kaynağını işaret etmektedir. Diğer yandan ise tartışmalar kütüphanecilerin güçlendirilmesi yönünde ilerlemektedir. Klasik bakış açısının yanında, teknoloji, piyasa koşulları, bilginin yaratıcısı ve kullanıcısı gibi durumlar, kütüphane kavramını farklılaştırarak kütüphanecilerin hangi alanda güçlenmeleri gerektiği sorunsalını doğurmuştur (Morgese, 2017; Karjberg, 2018). Kütüphaneler tarih boyunca bilginin korunması, düzenlenmesi ve erişime sunulması gibi temel işlevlere hizmet etmiş olsa da geleneksel bilgi hizmetlerinin ötesine geçerek bireylerin sosyal, psikolojik ve ekonomik sorunlarına çözüm bulmayı da hedefleyen, toplumsal yaşamın vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. Bu bağlamda, kütüphanecilerin değişen rolleri dikkat çekmektedir. Yalnızca bilgi sağlayıcı kurumlar değil, aynı zamanda sosyal destek mekanizmaları olarak işlev gördüğü örnekler giderek artmaktadır.

Kütüphanelerin "toplumsallık" rolünün ön plana çıkmasında salgın hastalıklar, depremler, savaş ve göçmenlik unsurları vb. gibi özellikle son on yıl içerisindeki baş döndürücü hızda gerçekleşen etmenlerin etkili olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. 21. yüzyılda kütüphanecilerin rolleri temel etmenler altında değişirken, kütüphanelerin topluluk işlevi, bilgiye açılan kapılar olarak çalışmalarından daha önemli hale gelmektedir.

Bu noktada kütüphaneciler gerekli profesyonel eğitime sahip olma koşulları aranmadan kendilerini farkında olarak/olmayarak sosyal hizmet görevlisi, öğretmen, aktivist, ekonomist ve hatta sosyal medya uzmanı olarak bulmuş ve çoğu zaman; sınırlı kaynaklarla uygun eğitim, hazırlık ve destek olmadan çalışmaya devam etmişlerdir. Araştırma, bu dönüşüm içerisinde Türkiye'deki üniversite ve halk kütüphanelerinin mevcut durumunu ortaya koymak ve değişim ajanı olarak nitelendirebileceğimiz kütüphane çalışanlarının bakış açısı ve farkındalıklarını ortaya koyacak ve elde edilecek bulguların Türkiye kütüphaneciliğinin değişimine katkı sunacağı düşünülmektedir.

1.6.Araştırma Soruları ve Hipotezleri

Araştırma soruları, problem ve amaç ifadeleri içinde belirlenen boşlukları ele almak için geliştirilmiştir. Araştırma soruları, örnek özellikleri, araştırma sorularıyla ilgili değişkenler ve bu tür dinamikleri ayrıntılı olarak araştırmak için gerekli olacak ilişkili istatistiksel testleri belirterek nicel metodolojiye uygundur. Araştırma anketinin içerisinde bulunan değişkenler şu şekilde sıralanabilir: 'değişen kullanıcı grubu', 'kütüphane çalışanının

iş yükü', 'alınan eğitimlerin varlığı', 'algılanan hizmet yeterliliği' ve 'farklı alanlardan iş birliği sağlanması'. Bu bağlamda sorulacak sorular aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

- AS1: Kütüphane personeli günlük iş akışında ve hizmet sunumunda ne gibi zorluklarla karşılaşılıyor?
- AS2: Kütüphane kullanıcı gruplarının özellikleri ve ihtiyaçları son yıllarda nasıl değişti?
- AS3: Mevcut kütüphane hizmetleri ve programları değişen bu kullanıcı gruplarının ihtiyaçlarını nasıl karşılıyor?
- AS4: Kütüphane personelinin bu gelişen zorlukların üstesinden gelmek için ne tür profesyonel destek ve eğitime ihtiyacı var?
- AS5: Kütüphane personeli resmi iş rollerinin dışında hangi ek sorumlulukları üstleniyor ve bunlar iş yükünü ve zaman yönetimini nasıl etkiliyor?
- AS6: Diğer alanlardaki profesyoneller (örneğin psikologlar, çevirmenler, eğitim danışmanları) kütüphane hizmetlerinin iyileştirilmesinde nasıl bir rol oynayabilirler?
- AS7: Kütüphane ortamında disiplinler arası iş birliğinin beklenen yararları ve zorlukları nelerdir?

Araştırmanın amacı, literatür taramasında belirtilen ve daha önce yapılmış çalışmalardan elde edilen bulgular ve belirlenen değişkenler bağlamında ek olarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

- Hipotez 1: Üniversite ve halk kütüphanesinde çalışan personelin destek talepleri arasında fark vardır.
- Hipotez 2: Üniversite ve halk kütüphanesinde çalışan personelin karşılaştığı değişen kullanıcı grubunun tanımı arasında fark vardır.
- Hipotez 3: Üniversite ve halk kütüphanesinde çalışan personelin iyileştirilmesi gerektiğini savunduğu hizmetler farklıdır.

1.7.Araştırmanın Düzeni

Araştırma altı bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde genel görünüm, araştırmanın arka planı, sorunsalı, amacı, önemi, araştırma soruları, araştırma düzeni ve kaynakları ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

Araştırmanın ikinci bölümünde geleneksel kütüphanecilik anlayışı, kütüphanelerin varoluş amaçları, temel hizmet bileşenleri, türleri ve kullanıcı grupları üzerine temel bilgilere yer verilmiştir.

Araştırmanın üçüncü bölümünde kütüphane hizmetlerini değiştiren ve dönüştüren olgular ile değişen kullanıcı beklentilerine yer verilmiş, sosyal sorumlu kütüphanecilik kavramı, amacı, bileşenleri ile kurumsal sosyal sorumluluk, sürdürülebilirlik ve kütüphanelerin misyonuna ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

Araştırmanın dördüncü bölümünde araştırmanın kapsamı, yöntemi, evreni ve örnekleme, veri toplama yöntemi ile verilerin nasıl analiz edildiğine dair bilgilere yer verilmiştir.

Araştırmanın beşinci bölümünde Türkiye’de halk ve üniversite kütüphane personellerinin kütüphaneciliğin yeni rollerini algılarına dair uygulanan anket çalışması ve değerlendirmesine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

Araştırmanın altıncı ve son bölümün de ise değerlendirilen veriler sonrası ulaşılmış olan bulgular için sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

1.8. Kaynaklar

Araştırma kapsamında elektronik ve basılı kaynaklara ait literatür taranmıştır. Elektronik olarak yapılan tarama da anahtar kelimeler olarak “klasik kütüphanecilik, yeni kütüphanecilik, kütüphanelerin/kütüphanecilerin değişen sorumlulukları, sosyal sorumlu kütüphanecilik, sosyal sürdürülebilirlik” kavramları seçilmiştir. Araştırma kapsamında kullanılan kaynak listesi şöyledir:

- Türk Kütüphaneciliği
- Bilgi Dünyası
- DergiPark
- EBSCO E-Books
- Elsevier
- EMERALD 14
- ProQuest Dissertations and Theses Dissertation Abstracts
- Open Access Dissertations and Theses
- DOAJ-Directory of Open Access Journals
- Science Direct

- Scopus
- SpringerLink
- Web of Science
- ULAKBİM Sosyal Bilimler Veri Tabanı
- YÖK Tez Kataloğu
- Ankara Üniversitesi Açık Erişim Sistemi
- IFLA Standartları
- ISO Standartları

İKİNCİ BÖLÜM

KÜTÜPHANE VE KÜTÜPHANECİLİK ÜZERİNE TEMEL BİLGİLER

2.1. Geleneksel Kütüphanecilik Anlayışı

Kütüphanelerin temel değerleri yıllar içinde önemli ölçüde değişmeye başlamakla birlikte, içinde buldukları topluluklarda oynadıkları temel roller artarak gelişmeye devam etmektedir. Kütüphanelerin rol ve işlevlerindeki değişikliklere rağmen tarih boyunca kültürel rolleri değişmemiştir. Kütüphaneler kitap, süreli yayın ve diğer medyayı edinmek veya bunlara erişim sağlamak için kullanıcılarının eğitim, eğlence ve bilgi ihtiyaçlarını karşılama sorumluluğunu sürdürmeye devam etmektedir.

Geleneksel kütüphanecilik anlayışı, bilgi hizmetlerinin büyük ölçüde fiziksel ortama dayandığı, basılı materyallerin ön planda olduğu ve teknolojik araçların sınırlı şekilde kullanıldığı bir dönem ve uygulama biçimini tanımlar. Bu anlayışta kütüphane; bilgiye erişim, depolama ve düzenleme işlevlerini yerine getiren bir kurum olarak görülmüştür (Odabaş, 2007). Geleneksel kütüphanecilik anlayışının temel özelliklerini aşağıdaki gibi ayrıntılandırmak mümkündür.

Basılı Koleksiyona Bağlılık

Geleneksel kütüphaneler, bilgi hizmetlerini büyük ölçüde kitaplar, dergiler, gazeteler ve tezler gibi basılı materyaller üzerinden yürütür. Kullanıcılar, ihtiyaç duydukları bilgiye ulaşmak için bu fiziksel materyalleri bizzat incelemek durumundadır (Koç, 2005).

Fiziksel Katalog ve Sınıflama Sistemleri

Bilginin düzenlenmesi Dewey Onlu Sınıflama Sistemi (DDC) gibi sistemlerle yapılır. Kullanıcılar, bilgiye erişebilmek için fiziksel katalog kartlarını kullanır. Bu süreç çoğu zaman zaman alıcı ve emek yoğun olmuştur (Yılmaz, 2010).

Pasif Bilgi Hizmetleri

Kütüphaneci, çoğunlukla arka planda çalışan, bilginin koruyucusu rolündedir. Kullanıcılar, kütüphane içinde araştırmalarını kendi başlarına yürütürler ve bilgiye erişimde genellikle yalnız bırakılırlar (İnal, 2013).

Mekâna Bağımlı Hizmet Sunumu

Geleneksel sistemde bilgiye erişim sadece kütüphane mekânı içerisinde mümkündür. Kullanıcıların kaynaklara ulaşabilmesi için fiziksel olarak kütüphanede bulunmaları gerekir

(Bozkurt, 2014). Bu durum kullanıcının, bilgiye erişim sürecinde mekândan bağımsız olarak hareket etmesini ve bilgiye aradığı zaman zarfında ulaşmasını zorlaştırmaktadır. Günümüz dünyasında dijital kaynaklara erişim sağlanamadığı için güncel bilgiye ulaşmakta bazı sınırlılıklar oluşmaktadır (Koç, 2005).

1990'lı yıllardan itibaren dijital teknolojilerin gelişimiyle birlikte geleneksel kütüphanecilik anlayışı dönüşüm geçirmiştir. Elektronik kaynakların, dijital katalogların ve çevrim içi veri tabanlarının devreye girmesiyle birlikte bilgi hizmetleri daha erişilebilir ve kullanıcı merkezli hâle gelmiştir (Bozkurt, 2014). Geleneksel anlayış, günümüzde "hibrit" modellerin bir bileşeni hâline gelerek, dijital olanaklarla desteklenen ancak geçmişin değerlerini de içinde barındıran bir yapıya evrilmiştir (Yılmaz, 2010).

Dünya çapındaki kütüphaneler koleksiyon geliştirme ve hizmet yapılarında son yıllarda hem kültürel hem de sosyal açıdan büyük bir metamorfoza tanık olmuşlardır. Mulla tarafından belirtildiği üzere (2006), son birkaç yıl içinde koleksiyon geliştirme politikaları ve uygulamaları, baskı ortamından uzaklaşarak elektronik materyal formuna doğru yol almaktadır. Örneğin, elektronik dergiler, kitaplar, web üzerinden erişilebilen çevrimiçi veri tabanları da bulunmaktadır. Bazı dijital kütüphane projeleri, hali hazırda mevcut olan materyallere dijital erişim sağlamaktadır.

Kütüphane ve bilgi bilimi dünya da en hızlı büyüyen mesleklerden biridir. Kütüphaneler, yalnızca bilgi depolayan yerler değil; bireylerin bilgiye ulaşmasını kolaylaştıran, onları destekleyen ve toplumu dönüştüren merkezlerdir. Bu rolü sürdürebilmek için, geleneksel hizmetlerin güncellenmesi ve çağın ruhuna uygun hale getirilmesi zorunludur. Geleneksel kütüphane hizmetleri çağın gereklerine ve kullanıcı gruplarının değişen ihtiyaçlarına uygun olarak mutlaka değişmelidir. Zira bilgiye ulaşma yolları, kullanıcı alışkanlıkları ve teknolojik gelişmeler sürekli değişmektedir. Bu değişimlere ayak uyduramayan kütüphaneler, işlevselliğini ve kullanıcılar üzerindeki etkisini kaybetme riski taşımaktadır.

2.2.Kütüphanelerin Varoluş Amaçları

Kütüphaneler, insanlığın bilgi birikimini koruma, aktarma ve erişilebilir kılma misyonunu üstlenen temel bilgi kurumlarıdır. Tarihsel süreç içerisinde sadece bilgi depolama alanları olmaktan çıkarak, bireylerin bilgiye erişimini kolaylaştıran, yaşam boyu öğrenmeyi destekleyen ve toplumsal gelişime katkı sunan dinamik yapılar haline gelmiştir (Yılmaz, 2010). Kütüphanelerin varoluş amaçlarını aşağıdaki gibi detaylandırmak mümkündür.

Bilgiye Erişim ve Bilgi Eşitliği Sağlamak

Kütüphanelerin temel varoluş nedenlerinden biri, herkes için eşit bilgiye erişim hakkını garanti altına almaktır. Bilgiye erişim, bireylerin eğitim düzeylerini artırmanın yanı sıra, toplumsal kalkınmayı da doğrudan etkilemektedir (Bozkurt, 2014). Özellikle kamu kütüphaneleri, tüm sosyoekonomik gruplara açık olmaları nedeniyle bilgi eşitliği açısından kritik bir rol üstlenmektedir (Samek, 2001).

Yaşam Boyu Öğrenmeyi Desteklemek

Modern kütüphaneler, sadece öğrenciler veya araştırmacılar için değil, her yaşta bireyin öğrenme süreçlerini destekleyen merkezlerdir. Bu yönüyle kütüphaneler, yaşam boyu öğrenme anlayışının somutlaştığı alanlardır (Lloyd, 2020). Eğitim sisteminin tamamlayıcı unsuru olarak; bireylerin kişisel gelişimine, mesleki yeterliliklerine ve kültürel donanımlarına katkı sağlarlar (Yılmaz, 2010).

Kültürel Belleği Koruma ve Aktarma

Kütüphaneler, geçmişten bugüne biriken kültürel, sanatsal ve bilimsel verilerin gelecek nesillere aktarılması misyonunu da üstlenmektedir. Bu bağlamda, koleksiyonlarında yer alan yazılı ve dijital kaynaklarla toplumların kültürel belleğini oluşturur ve korurlar (Odabaş, 2007). Yerel tarih, edebiyat, halk kültürü gibi öğelerin arşivlenmesi de bu görevin bir parçasıdır.

Sosyal Katılımı ve Toplumsal Entegrasyonu Teşvik Etmek

Özellikle toplumsal dezavantajlı gruplar için kütüphaneler, güvenli bir buluşma ve öğrenme alanı sağlar. Göçmenlere, yaşlılara, çocuklara ve farklı topluluklara sunduğu hizmetlerle toplumsal entegrasyonu destekler (Alvarez, 2015; Cruz, 2016). Bu yönüyle, kütüphaneler sadece bilgi sağlayıcı değil, aynı zamanda toplumsal dayanışma mekânlarıdır.

Dijital Eşitsizlikle Mücadele

Günümüz bilgi toplumunda dijital uçurumun giderilmesi, kütüphanelerin öncelikli hedeflerinden biridir. Özellikle ekonomik imkânları sınırlı bireyler için internet, bilgisayar ve dijital kaynaklara erişim fırsatı sunarak dijital kapsayıcılık sağlarlar (Michalak, 2012).

2.3.Kütüphanelerin Temel Hizmet Bileşenleri

Kütüphaneler, topluma bilgi, öğrenme ve kültür hizmetleri sunan önemli kurumlardır. Bu işlevlerini sürdürülebilir biçimde yürütebilmeleri için bazı temel hizmet bileşenlerine

ihtiyaç duyarlar. Bu bileşenler; kullanıcı, personel, bina, bütçe, derme ve teknoloji olarak öne çıkmaktadır (Yılmaz, 2010).

2.3.1.Kullanıcı

Kütüphane hizmetlerinin merkezinde kullanıcılar yer almaktadır. Kullanıcıların bilgiye, kaynağa ve hizmete erişim biçimleri, kütüphane hizmetlerinin planlanmasında belirleyici bir faktördür (Bozkurt, 2014). Günümüzde kullanıcı profili dijital araçlara hâkim, hızlı erişim isteyen bireylerden oluştuğu için kütüphaneler hizmetlerini bu yönde dönüştürmektedir (İnal, 2013).

2.3.2.Personel

Kütüphane personeli, kullanıcıya rehberlik eden, bilgiye erişimi kolaylaştıran ve hizmetleri planlayan temel yapı taşlarındandır. Etkili bir kütüphane hizmeti için nitelikli ve sürekli gelişen bir personele ihtiyaç vardır (Odabaş, 2007). Özellikle bilgi okuryazarlığı eğitimlerinde kütüphanecilerin aktif rol oynaması, personelin önemini ortaya koymaktadır (Yılmaz, 2010).

2.3.3.Bina (Fiziksel Mekân)

Kütüphanelerin fiziksel yapısı, kullanıcı konforunu ve erişilebilirliğini doğrudan etkiler. Modern kütüphaneler, sadece kitapların bulunduğu yerler değil; aynı zamanda öğrenme, sosyalleşme ve dijital içeriklere erişim alanlarıdır (Michalak, 2012). Bu nedenle, kütüphane binaları estetik, ergonomik ve teknolojik altyapıya sahip olmalıdır.

2.3.4.Bütçe

Etkin bir kütüphane hizmeti için yeterli finansman şarttır. Koleksiyon geliştirme, personel giderleri, teknolojik altyapı ve fiziksel mekân iyileştirmeleri bütçe ile sağlanmaktadır (Koç, 2005). Sürdürülebilir hizmet sunumu, düzenli ve doğru kaynak planlamasına bağlıdır.

2.3.5.Derme (Koleksiyon)

Kütüphanelerin bilgi kaynağı olan dermesi, kullanıcıların bilgi ihtiyacını karşılamada temel bir rol oynar. Basılı kitapların yanı sıra dijital içeriklerin de yer aldığı çeşitlendirilmiş bir derme, bilgiye erişimi artırır (Bozkurt, 2014). Derme, hedef kitleye göre planlanmalı ve sürekli güncellenmelidir (Odabaş, 2007).

2.3.6.Teknoloji

Günümüzde teknolojik gelişmeler, kütüphane hizmetlerini dönüştürmektedir. Elektronik veri tabanları, çevrim içi kataloglar ve otomasyon sistemleri, kullanıcıların bilgiye daha hızlı erişmesini sağlar (İnal, 2013). Dijitalleşme ile, kütüphaneler sadece fiziksel değil, aynı zamanda sanal ortamlarda da hizmet sunmaktadır (Michalak, 2012).

2.4.Kütüphane Türleri ve Kullanıcı Grupları

Kütüphaneler bilgi yaratma ve paylaşma yerleridir. Farklı formatlarda (basılı ve elektronik) bilgi depolarıdır. Adeniran (2017) kütüphaneyi “bilgi kaynaklarının belirlenmesi, toplanması, düzenlenmesi, işlenmesi ve bilgi ihtiyaçlarının yorumlanması konularında uzmanlaşmış profesyoneller tarafından bilgi kaynaklarına erişilen ve bilgi hizmetlerinin sunulduğu bir yer” olarak tanımlamaktadır.

Kütüphaneler çok uzun bir varoluş süreci içerisinde geleneksel olarak bilgi ve ona erişmek isteyen kullanıcı arasındaki köprüyü sağlamış olan kurumlar olmuşlardır. Kütüphaneler kullanıcılarının bilgi kaynağına ulaşması için her zaman önemli bir rol üstlenmişlerdir. Bilgi ve enformasyon çok yönlü gelişim için hayati önem taşıdığından, bilgi ve enformasyonu işleyen ve yöneten kütüphaneler paha biçilmez bir öneme sahiptir. Kütüphaneler zaman içerisinde değişen koşullar ile birlikte birçok format ve kaynaktan bilgiye daha geniş erişim sağlayan yerler olarak yeniden yapılanmışlardır. Böylelikle klasik hizmetlerini oluşturan;

- dolaşım hizmetleri,
- referans hizmetleri,
- çevrimiçi bilgi hizmetleri,
- kütüphaneler arası ödünç verme hizmetleri,
- bilgi okuryazarlığı becerilerinin kazandırılması hizmetleri de kendi içerisinde yeni bir dönüşüme uğramıştır.

Günümüz bilgi toplumu bireylerin kütüphaneden beklenen çeşitli ve karmaşık ihtiyaçlarını karşılamak için karakterize edilmiştir. Doğru bilginin doğru kullanıcıya doğru zamanda ulaştırılması tüm kütüphanelerin temel görevini ifade etmektedir. Kütüphanenin temel işlevlerinden biri eğitimidir. Kütüphaneler örgün ve yaygın öğrenme, araştırma ve eğitim süreçlerinde önemli rol oynamaktadır. Ancak kütüphaneleri artan sosyal talep faaliyetlerinden, değişen dünyanın şekillenen yeni rollerinden (örneğin kültürel ve manevi faaliyetler, dinlenme, eğlence vb.) ayırmak da olası değildir. Küresel teknolojik gelişmelerin

kütüphane organizasyonlarına yansımalarının bir sonucu olarak bilgi alanı ve bilgi uygulamaları da değişiklik göstermiştir. Bilgi teknolojisindeki olağanüstü ilerlemeler, artan kullanıcı kategorileri ve farklı bilgi ihtiyaçları ile modern toplum, merkezi aracın olduğu bir bilgi toplumuna doğru ilerlemektedir.

Kütüphanelerin hizmet sundukları alanlar birbirinden farklı olup tüm yaş gruplarına ve birbirinden farklı kültürel yapıdaki kullanıcı kitlesine hitap eden oldukça geniş bir yelpazeye sahiptir. Çok kültürlü bir kitleye, farklı jeopolitik bölgelerden ve kültürel geçmişlerden gelen kullanıcılara hitap edebilmek ve gelecek olumsuz eleştirel dönüşlere maruz kalmamak ancak güçlü bir organizasyon yapısı ve iş bölümü ile mümkündür. Kütüphaneler, her biri belirli amaçlara hizmet etmek ve farklı kitlelere hitap etmek için tasarlanmış çeşitli türlere ayrılmaktadır (Bkz. Tablo.2.1). Aşağıdaki tabloda tanımlanmış olan türler IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions-Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kurumları Federasyonu) tarafından da kabul görmüş ISO (International Standard Organization-Uluslararası Standardlar Örgütü) 2789 standardından adapte edilmiştir.

Tablo.2.1. ISO 2789:2022 Standardına Göre Kütüphane Türleri

Kütüphane Türleri	Tanımlar
Milli Kütüphane	Milli kütüphaneler, kütüphanenin bulunduğu ülkede yayınlanan tüm ilgili belgelerin kopyalarını edinmek ve muhafaza etmekten sorumlu olan kütüphanelerdir. Milli kütüphaneler, bir ulusun kültürel mirasının, entelektüel başarılarının ve tarihi kayıtlarının bekçileri olarak özel bir yere sahiptir. Bu prestijli kurumlar, bir ülkenin kimliğini ve tarihini yansıtan ulusal literatürün, belgelerin ve önemli koleksiyonların deposu olarak hizmet vermektedir. Bilginin korunmasında, muhafaza edilmesinde ve yayılmasında hayati bir rol oynarlar, bilime katkıda bulunurlar. Ulusal kütüphaneler ayrıca halkın katılımını teşvik etmek için sergiler, konferanslar ve halka açık etkinlikler düzenlemektedirler.

Tablo.2.2. Devamı

<p>Akademik Kütüphaneler</p>	<p>Akademik kütüphaneler, birincil işlevi öğrenim ve araştırmaya yönelik bilgi gereksinimlerini karşılamak olan kütüphanelerdir. Yüksek öğretim kurumlarının kütüphaneleri ve genel araştırma kütüphaneleri de buna dahildir. Akademik kütüphaneler; öğrencilerin, öğretim üyelerinin ve eğitim kurumlarındaki araştırmacıların bilimsel arayışlarını desteklemede çok önemli bir rol oynamaktadır. Akademik kütüphanelerdeki kütüphaneciler araştırma, atıf yönetimi ve bilgi okuryazarlığı konularında uzman yardımı sunmaktadır. Akademik kütüphaneler aynı zamanda derslere, sergilere ev sahipliği yapan/yapması beklenen kültürel ve entelektüel merkezler olarak hizmet etmektedirler.</p>
<p>Halk Kütüphaneleri</p>	<p>Halk kütüphaneleri, halka açık olan (hizmetleri öncelikle çocuklar, görme engelliler ya da hastane hastaları gibi hizmet verilecek nüfusun belirli bir bölümüne yönelik olsa bile) ve yerel ya da bölgesel bir topluluğun tüm nüfusuna hizmet veren ve genellikle tamamen ya da kısmen kamu fonlarından finanse edilen genel kütüphanelerdir. Temel hizmetleri ücretsizdir ya da sübvansiyonlu bir ücret karşılığında sunulmaktadır. Halk kütüphaneleri, her yaştan ve geçmişten gelen insanlar için erişilebilir bilgi ve kültürel zenginleştirme merkezleri olarak hizmet eden topluluk hazineleridir. Kapsayıcı kurumlar olarak halk kütüphaneleri, herkes için bilgi okuryazarlığı, eğitimi ve entelektüel gelişimi teşvik ederek topluluklarının farklı ihtiyaç ve ilgi alanlarına hizmet etmeyi amaçlamaktadırlar.</p>

Tablo.2.3. Devamı

Topluluk Kütüphaneleri	Topluluk kütüphaneleri, bir bölgenin yasal kütüphane hizmetinin bir parçası olmayan ve yerel ya da ulusal bir hükümet yetkilisi tarafından yönetilmeyen ya da tamamen finanse edilmeyen kütüphanelerdir. Bir topluluk kütüphanesi, yerel ya da bölgesel bir topluluğun nüfusuna kütüphane hizmetleri sağlar ve topluluk grupları, hayır kurumları, Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve diğerleri tarafından yönetilebilir ve finanse edilebilir. Bununla birlikte, farklı finansman modellerine dayalı olarak kütüphane hizmetleri sağlamak için yerel yönetimden bir miktar kamu fonu alabilirler.
Okul Kütüphaneleri	Okul kütüphaneleri, üçüncü (yüksek) eğitim düzeyinin altındaki her tür okula bağlı bir kütüphanelerdir ve birincil işlevi bu tür bir okulun öğrenci ve öğretmenlerine hizmet vermektir, ancak genel halka da hizmet verebilmektedirler.
Diğer Kütüphaneler	Diğer kütüphane kategorilerinden (ulusal, akademik, halk, toplum ve okul kütüphaneleri) birinde yer almayan ve bu araştırmanın başka bir yerinde yer almayan tüm diğer kütüphanelerdir. Diğer kütüphaneler, örneğin; özel kütüphaneler, devlet kütüphaneleri, tıp kütüphaneleri, sanayi ve ticaret kütüphaneleri ve başka bir yerde yer almayan diğer kütüphaneleri içerebilir.

Kaynak: (ISO 2789:2022)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KÜTÜPHANECİLİĞİN DEĞİŞİM SERÜVENİ

3.1.Kütüphaneciliğin Değişim Serüvenini Hızlandıran Olgular

Dünyada en çok bilinen bilgi merkezi türü olan kütüphaneler, bilgi merkezi olmanın bir gereği olarak ancak kullanıcıları ve hizmet verdiği toplumla birlikte var olabilen kurumlardır. Kurumsal kimliğin sürekliliği için kilit rol oynayan bu ilişki durumu, kütüphanelerin hizmet başarısı açısından her şeyden çok parçası oldukları toplumu dikkate almalarını gerektirmektedir. Bu noktada nüfusun demografik özelliklerinin yanı sıra kültürel bütünlüğü, öncelikleri, toplumsal duyarlılıkları, ekonomik performansı ve ideolojik yönelimleri düzenli olarak gözlemlenmelidir (Akkaya, 2024).

Kütüphaneler, hizmet verdikleri mevcut ve potansiyel kullanıcıları ile var olabilen ve anlam kazanan toplumsal kültür kurumlarıdır. Bilgi merkezleri dünyasının yaygın ve en çok bilinen çeşidi olan kütüphaneler de bu koşullarda ve ilişki durumuna tabidir. Bu bağlamda kütüphaneler, tarih boyunca kullanıcılarını esas alan bir kimliklenme evrimi geçirmişlerdir. Yüzyıllara sâri yaşanan evrensel deneyim, kütüphanelerin toplumsal değişimin ritim ve yönelimini yakalayabildiği ölçüde başarılı olduğunu ve kabul gördüğünü ortaya koymuştur. Söz konusu yakınsama, aynı zamanda toplumsal kültür kurumu kimliğiyle kütüphanelere genel olarak toplumun yaşanan değişim ve önceliklere daha kolay uyum sağlamasına yardımcı olma sorumluluğunu da getirmektedir (Akkaya, 2024). Zira kütüphaneler, sıralanan bu unsurların bilgi, bilgi kaynakları ve kullanımı ile yakınlaşması sayesinde toplumda yer edinebilecek bir bütünlük içinde değer kazanacaktır. Söz konusu etki ağına dâhil olmanın en pratik yollarından biri de bazı pozisyonlarda durum, olgu, kavram vb. yaratmaktır. Bunlar kütüphanelerin de kendi dünyalarında önemsedikleri ve öncelik verdikleri unsurlardır.

Kütüphanecilikte bilgi arama süreçleri ve kullanıcı davranışları sürekli olarak değişim göstermektedir. Birinci bölümde belirtilen her kütüphane türünde görev yapan çalışanlar için, kullanıcı kitlelerine yönelik ilgili ve yararlı bilgilere ulaşabilmek amacıyla yeni teknoloji ve tekniklere uyum sağlamak kaçınılmaz bir gerekliliktir. Bu dinamik ortamda, kütüphanecilerin hedef kitleleriyle etkili bir iletişim kurmaları ve kullanıcıların ihtiyaçlarına en uygun hizmetleri sunmaları büyük önem taşımaktadır. Sunulan hizmetlerin teknolojik gelişmelere uyum sağlaması olağan bir durum olarak değerlendirilmekle birlikte, bazı olağanüstü koşullar, kütüphanelerin kullanıcılarla iletişim kurmasını ya da kullanıcıların kütüphanelere erişimini zorlaştırabilmektedir.

Kütüphanelerin hizmet odağında yer alan kullanıcıların göç, hastalık ve afet gibi olağanüstü durumlar ile değişimi; kütüphanelerle iletişim kurulmasını ve hizmetlere erişimi önemli ölçüde zorlaştırmaktadır. Yaşanan krizlerde bireylerin fiziksel yer değişikliği, sağlık problemleri veya temel ihtiyaçlara erişim sıkıntıları yaşaması, bilgiye erişim ve kütüphane kaynaklarından yararlanma imkânlarını kısıtlamaktadır. Aynı zamanda, kütüphanelerin de kullanıcı gruplarına ulaşma, ihtiyaçlarını anlama ve uygun hizmetleri sunma süreçleri karmaşıklaşmaktadır. Özellikle dil, kültür, dijital okuryazarlık eksikliği gibi engeller, göçmen kullanıcılar için iletişim bariyerlerini artırırken; afet veya hastalık dönemlerinde fiziksel erişimin kısıtlanması, kütüphanelerin geleneksel hizmet modellerinin yetersiz kalmasına yol açmaktadır. Bu nedenle, kütüphanelerin kriz dönemlerinde daha esnek, erişilebilir ve kapsayıcı hizmet modelleri geliştirmeleri büyük önem taşımaktadır. Krizlerin yaşandığı coğrafyalarda çoğu zaman kamu hizmetlerinin yeniden yapılandırılması zorunluluk olmaktadır. Göçle birlikte farklı dil, din ve kültürel kimliğe sahip olan kitleler yeni yerleşim yerlerinde statü ve kimlik arayışı içine girmektedirler. Göçmenlere beceri geliştiren aktivitelerin, bilgi hizmetlerinin ve/veya gelişimlerini destekleyen eğitim programlarının verilmesi, kütüphanelerin temel sorumlulukları arasına girmiştir. Özellikle halk kütüphaneleri olmak üzere kütüphanelere, göçle zenginleşen toplumsal çeşitliliğin gereksinimlerini karşılama mahiyetinde yeni bir rol tanımı yapılmaktadır (Odabaş & Akkaya, 2017). Örneğin Hardford Halk Kütüphanesi ve New York Halk Kütüphanesi gibi pek çok kütüphanede göç ve vatandaşlık hizmetlerinin yürütüldüğü görülebilmektedir (Odabaş & Akkaya, 2017).

Hizmetlerin geneline bakıldığında göç edilen yeni yerleşim bölgelerinde dil ve kültür birlikteliğinin oluşmasına ve farklı özelliklere sahip toplumların birbiri ile kaynaşmasına yönelik bir hedefe ulaşılmasının amaçlandığı anlaşılmaktadır. Bu nedenle genellikle tematik konularda ve gönüllü olarak toplumun eğitimine katkıda bulunmak amacıyla kütüphanelerde yeni bir görev tanımı yapıldığı görülmektedir. Dil ve kültür birlikteliğine yönelik aktivitelerin Amerika Birleşik Devletleri ve Avrupa Birliği ülkeleri ile gelişmiş diğer ülkelerde oldukça yaygın olarak sürdürüldüğü bilinmektedir. Örneğin Georgetown, Melborn, Auckland ve Boulder halk kütüphanelerinde dil eğitimi, çok kültürlü hikâye aktiviteleri, dil öğrenimine yönelik bilişim becerileri, çoklu sözlük hizmetleri gibi çeşitli faaliyetlere ev sahipliği yapılmaktadır. Benzer şekilde yeni neslin bilişim gereksinimleri ve beklentilerini teknolojik olanaklarla karşılamaya ek olarak, dijital göçmenlerden oluşan kullanıcıların bu olanaklardan yararlanma talebini karşılamak da kütüphanelere biçilen yeni roller arasına girmiştir. Genç ve yaşlı nüfusun beklentileri arasındaki derin ayrıma rağmen, kütüphanelerin her iki kitlenin

Bununla birlikte daha çok yetişkinlerin yaşam boyu öğrenme becerilerinin arttırılmasına yönelik klasikleşen hizmetlerin ötesinde kütüphanelerde bazı beceri geliştirme aktivitelerinin sürdürüldüğü de bilinmektedir. Kariyer geliştirme, bilişim becerilerini arttırma, iş arama, pasaport hizmetleri, sürücü eğitimi, sağlık becerisi ve vergi sistemi gibi onlarca eğitim programı ve aktivitenin kütüphaneler tarafından yeni roller kapsamında yerine getirildiği görülmektedir (Odabaş & Akkaya, 2017).

Gerek toplumun eğilimleri ve gerekse eğitim sisteminin gereksinimlerini karşılayabilmek adına dijital akıcılığın yaygınlaştırılması bilgi merkezlerinin temel sorumlulukları arasında yer almaktadır. Kütüphaneler, siber güvenlik, iletişim ahlakı ve hak ve sorumluluklar da dâhil olmak üzere, toplumu teknoloji konusunda sorumlu ve başarılı kullanıcılara dönüştürme görevini sürdürmektedir. Gerek bu görevde başarılı olabilmesi gerekse sahip olmadığı uzmanlıkları kütüphane hizmetlerine kazandırabilmesi için çoğunlukla yerel dinamiklerle iş birliğine gidilmekte, kütüphanelerde daha fazla ortak girişimlerin ve çalışmaların planlanmasını zorunlu kılmaktadır. Kütüphanelere biçilen yeni hizmetler, doğal olarak bilgi yöneticilerinin yerel yöneticiler ve sivil toplum örgütleri ile daha sıkı sosyal iletişim kurmalarını zorunlu hale getirmektedir. Bilgi yöneticileri, halkın eğilimlerini gözlemleyebilecek, eğilimin yönüne uygun yenilikçi hizmetleri tasarlayabilecek girişimci bir kimliğe bürünmek ve liderlik özelliğine sahip olmak zorundadır (Odabaş & Akkaya, 2017).

Bütün bunlarla birlikte kütüphaneler toplum merkezlerine dönüşmeye başladıkça hizmetlerin maliyeti de artmaya başlamıştır. Artan maliyetin kabul edilebilir düzeye çekilebilmesi ve yöneticilerin yapılan yatırımları yerinde bulması, bilgi yöneticilerinin girişimcilik ve liderlik kimliklerini başarılı olarak yansıtabilmesine bağlıdır. Toplumdan gelen bu taleplerin geleneksel kütüphaneci profili ile karşılanması mümkün olmadığı ve/veya mevcut kütüphaneciler yeterli görülmediği için kütüphanelerde istihdam politikasının da değişmeye başladığı görülmektedir. Kütüphanelerde personel tedariki farklı disiplinleri de kapsayacak şekilde genişlemeye başlamıştır. Örneğin göç hareketinin gereksinimlerini karşılamak üzere sosyolog ve psikologların; dijital göçmenlerin ve uzaktan öğretim programlarının gereksinimlerini karşılamak üzere daha fazla bilişim personelinin; aynı zamanda ekonomik sorunlar nedeniyle yarı zamanlı ya da daha az nitelikli ve ücretle çalışan personelin kütüphanelerde tercih edildiği görülmektedir (Odabaş & Akkaya, 2017).

Kütüphanelerin geleceği, toplumun eğilimlerini gözlemleyebilen, toplumsal eğilime karşı proaktif çözümler üretebilen, eleştirel düşünme becerilerini ve yaratıcılığı hizmetlerine uyarlayabilen meslek mensuplarına ait olacaktır. Odabaş ve Akkaya “Toplumlar, teknolojiler,

bilgi gereksinimleri ve bilgi kullanımı yöntemleri geliştikçe, bilgi merkezleri ve kaynakları, personel yeterlikleri, verdikleri hizmetler, programlar, iş birlikleri ve daha pek çok önemli alanlarda sürekli olarak uyum sağlamaya ihtiyaç duyulacaktır. Yenilikçi teknolojiler pek çok kurumda iş süreçlerinin ve modellerinin yeniden tanımlanmasını zorunlu kılmıştır. Bilgi merkezleri üzerinde de etkisi benzer yönde yansımaya devam etmektedir. Yenilikçi teknolojiler yalnızca iş süreçlerinin ve yöntemlerinin başkalaşmasına neden olmamakta; bilgi merkezlerinde rol, sorumluluk ve işlev tanımlarının değişmesine ve hatta bazı alanlarda yenilerinin doğmasına da neden olmaktadır” ifadesiyle değişim sebeplerini vurgulamışlardır (Odabaş & Akkaya, 2017). Şimdiye kadar anlatılan ve “*beklenen krizler*” olarak değerlendirilebilecek zaman koşullarına ayak uydurmaya yönelik hizmetlerin dışında; göç, salgın hastalıklar ve afetler gibi “*büyük ölçekli krizler*”de kütüphane ve hizmetlerinde önemli değişikliklere neden olabilmektedir. Bu tür olaylar, kütüphanelerin işleyişini ve sundukları hizmetleri çeşitli şekillerde etkiler (Yılmaz & Soydal, 2020). İşte bu faktörlerin neden olduğu bazı değişimler ile kütüphaneleri etkilemiş şekillerini aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür.

3.1.1.Göç

- *Demografik değişimler*; göç, nüfus yoğunluğunu ve demografik yapıyı değiştirebilir. Göç alan bölgelerde nüfus artarken, göç veren bölgelerde nüfus azalabilir.
- *Kültürel çeşitlilik*; göçmenler kendi kültürlerini, dillerini ve geleneklerini yanlarında getirirler, bu da kültürel çeşitliliği artırır.
- *Ekonomik etkiler*; göçmenler iş gücü piyasasında yeni dinamikler oluşturabilirler. Bu, bazı sektörlerde iş gücü arzını artırırken, diğer sektörlerde rekabeti artırabilir.
- *Sosyal gerilimler*; göç, ev sahibi toplum ve göçmenler arasında sosyal gerilimlere neden olabilir. Bu, uyum sorunları ve ayrımcılık gibi durumlara yol açabilir.

Göç hareketleri, özellikle büyük kentlerde hizmet veren kütüphanelerin kullanıcı profillerini çeşitlendirmiştir. Göçmen ve mülteciler, geldikleri yeni ortamda bilgiye, eğitime ve sosyal hizmetlere erişim konusunda dezavantajlı gruplar arasında yer almaktadır (Tonta, 2019). Kütüphaneler, bu gruplara yönelik çok dilli kaynaklar, dil öğrenme materyalleri ve kültürel uyum programları gibi hizmetlerle toplumsal bütünleşmeye katkıda bulunmaktadır (Aabø & Audunson, 2012).

3.1.2.Hastalıklar

- *Sağlık sistemi üzerindeki baskı;* salgın hastalıklar sağlık sistemleri üzerinde büyük bir yük oluşturabilir, kaynakları zorlayabilir ve sağlık hizmetlerine erişimi zorlaştırabilir.
- *Ekonomik etkiler;* hastalık salgınları, iş gücü kaybına, üretimin düşmesine ve ekonomik durgunluğa yol açabilir.
- *Sosyal izolasyon;* salgın hastalıklar, karantina ve sosyal mesafe önlemleri nedeniyle sosyal izolasyona neden olabilir. Bu, insanların sosyal etkileşimlerini sınırlayarak mental sağlık üzerinde olumsuz etkiler yaratabilir.
- *Toplumsal güven ve dayanışma;* salgınlar, toplumda dayanışma ve yardımlaşma duygularını artırabilir. Ancak, aynı zamanda güven kaybı ve panik de yaratabilir.

COVID-19 pandemisi gibi küresel salgınlar, kütüphanelerin fiziksel hizmetlerini durdurmak zorunda kalmasına ve dijital hizmetlerini hızla geliştirmesine neden olmuştur. Bu süreçte, uzaktan erişim hizmetleri, çevrimiçi etkinlikler ve sanal kütüphane hizmetleri önem kazanmış; kullanıcıların bilgiye ulaşım biçimleri değişmiştir (IFLA, 2020). Araştırmalar, bu dönemde açık erişimli kaynaklar, e-kitaplar ve veri tabanlarına talebin arttığını ve kütüphanelerin bilgi hizmetlerini sürdürebilmek için dijital altyapılarını güçlendirdiklerini göstermektedir (Özdemir & Yalçın, 2021).

3.1.3.Afetler

- *Yer değiştirme ve barınma sorunları;* afetler, insanların evlerini terk etmelerine ve geçici barınma çözümlerine yönelmelerine neden olabilir. Bu, geçici konut sıkıntısına yol açar.
- *Ekonomik kayıplar;* doğal afetler, altyapı yıkımı, iş kayıpları ve ekonomik faaliyetlerin durması gibi ekonomik kayıplara neden olabilir.
- *Toplumsal dayanışma;* afetler, toplulukların bir araya gelerek yardım ve destek ağları oluşturmasına yol açabilir. Bu, sosyal bağları güçlendirebilir.
- *Psikolojik etkiler;* afetlerin travmatik etkileri, bireylerde ve topluluklarda uzun vadeli psikolojik sorunlara yol açabilir. Bu, stres, kaygı ve travma sonrası stres bozukluğu gibi sorunları içerebilir.

Doğal afetler kütüphanelerin fiziksel yapıları kadar, bilgi hizmetleri sunumunu da doğrudan etkilemektedir. Deprem, yangın, sel gibi felaketler sonucunda, kütüphaneler acil

durum bilgi merkezleri hâline gelebilir ve toplumu bilgilendirme görevini üstlenebilirler (Mercun & Zumer, 2016). Ayrıca, afet sonrası koleksiyonların dijitalleştirilmesi, kayıpların önlenmesi ve uzaktan erişim olanaklarının geliştirilmesi gibi önlemler alınması gerektiği vurgulanmaktadır (Şahin, 2020).

Bu tür olaylar, toplumların sosyal yapısını derinlemesine etkileyerek uzun vadeli değişimlere neden olduğu bilinmektedir. Bu değişimler, toplumların dayanıklılığını ve uyum yeteneğini sınarken, aynı zamanda yeni sosyal dinamiklerin ortaya çıkmasına da yol açar ve dolayısıyla toplumların sosyal yapılarını etkilediği gibi kütüphaneleri de etkiler. Bu tür olayların kütüphaneler üzerindeki etkilerini aşağıdaki gibi özetleyebiliriz:

Göçmenler, kütüphanelerin kullanıcı grubunu çeşitlendirdiği ve değiştirdiği için; kütüphane kaynak ve hizmetlerini talep etmede değişiklikler gözlenebilmektedir. Göçler, kütüphanelerin hizmet verdiği toplulukların demografik yapısını değiştirir. Yeni göçmenler, farklı dil ve kültürlere sahip olduklarından, kütüphanelerin koleksiyonlarında ve hizmetlerinde çeşitlilik sağlama ihtiyacı doğar. Kütüphaneler, göçmenlerin yeni topluma uyum sağlamasında, entegrasyon ve sosyal uyum noktasında önemli bir rol oynar. Dil öğrenme programları, kültürel entegrasyon faaliyetleri ve bilgiye erişim imkânları sunarak toplumsal uyuma katkıda bulunurlar.

Hastalık ve pandemiler kullanıcılar için fiziksel erişim kısıtlamalarına sebep olmakla birlikte salgın hastalıklar, kütüphanelerin fiziksel olarak erişime kapatılmasına da neden olabilmektedir. Bu durum, kütüphanelerin dijital hizmetlerini artırmalarına ve çevrimiçi kaynaklara yatırım yapmalarına yol açar. Pandemiler, kütüphanelerde hijyen standartlarının yükseltilmesine ve kullanıcı ile personelin güvenliğini sağlamak için yeni protokoller geliştirilmesine neden olur. Salgın dönemlerinde dijital kaynaklara olan talep artar. Bu durum, kütüphanelerin dijital koleksiyonlarını genişletmesine, e-kitap ve e-dergi gibi materyallere yatırım yapmasına neden olur.

Doğal afetler (deprem, sel, yangın vb.), kütüphane binalarının ve içerdikleri materyallerin zarar görmesine neden olabilir. Bu tür olaylar, fiziksel koleksiyonların korunması ve restorasyonu konusunda yeni stratejiler geliştirilmesini gerektirir. Afet durumlarında kütüphaneler, topluluklar için bilgi ve destek merkezi haline gelir. Afet sonrası bilgiye erişim, yardımların koordinasyonu ve psikolojik destek hizmetleri gibi roller üstlenebilirler.

Göç, hastalık ve afetler, genellikle kaynak ve bütçe kısıtlamaları gibi ekonomik zorlukları beraberinde getirir. Kütüphaneler, bu durumlarda bütçe kısıtlamaları ile karşı karşıya kalabilir ve hizmetlerinde kesintiler yapmak zorunda kalabilir. Kütüphaneler, bu tür kriz durumlarında topluma hizmet edebilmek için yenilikçi çözümler geliştirmek zorunda kalır. Örneğin, mobil kütüphane hizmetleri, uzaktan erişim imkanları ve toplum temelli projeler bu dönemde daha da önem kazanır.

Bu tür durumlar, kütüphanelerin esnek ve adaptasyon yeteneklerinin ne kadar önemli olduğunu ortaya koyar. Göç, hastalık ve afetler, kütüphanelerin sadece bilgi sağlayıcı olmaktan öte, toplumun ihtiyaçlarına duyarlı, destekleyici ve dayanıklılık kazandırıcı kurumlar olarak gelişmesini teşvik eder. Kütüphaneler tüm bu olgular karşısında hizmet verdikleri topluluklar arasında duygusal refahı ve ruh sağlığını iyileştirmeyi amaçlayan kaynaklar ve hizmetler sağlamak için iyi bir konuma sahiptir. Kütüphane kullanıcılarının büyük bir çoğunluğu; gelir sorunları, ruhsal ve fiziksel sağlık sorunları, evsizlik gibi zorlu engeller ile mücadele etmektedir (Lloyd, 2020). Kütüphaneler bu durumdaki kullanıcılar için değerli kaynaklar olarak hizmet verebilir. Örneğin Brewster (2014) kütüphaneleri “terapötik manzaralar” veya ruh sağlığı sorunları olan insanlar gibi hassas grupların stres azaltma gibi faydaları elde etmek için geri çekilebilecekleri onarıcı alanlar olarak tanımlamıştır. Benzer şekilde Lloyd (2020) kütüphaneleri diğer kaynakların yanı sıra “güvenlik, barınma ve sosyalleşme sağlayarak” kullanıcılar için “riskleri azaltan” bir “koruyucu faktör olarak görmektedir (Lloyd, 2020, s.12). Kütüphanelerin ruh sağlığı açısından oynadığı rol diğer alanlarda da kabul görmektedir. Halk sağlığı araştırmacıları, kütüphane personelinin sağlık ve ruh sağlığı ile karşılaşan kullanıcılarla sıklıkla iletişime/etkileşime girdiğini ve kütüphanelerin toplum sağlığını iyileştirmede ortak olarak hizmet verebileceklerini bulmuştur (Whiteman vd., 2018).

3.2.Kullanıcıların Kütüphanelerden Beklentileri Nelerdir?

Günümüz bilgi toplumlarında kütüphaneler, yalnızca bilgiye erişim sağlayan kurumlar olmaktan çıkarak, bireylerin sosyal, kültürel ve bilişsel gelişimlerine katkıda bulunan çok yönlü yaşam alanları hâline gelmiştir. Bu dönüşüm sürecinde kullanıcı beklentileri de çeşitlenmiş ve derinleşmiştir. Kullanıcılar artık sadece bilgi kaynaklarına erişim değil, aynı zamanda teknolojik olanaklarla donatılmış, sosyal etkileşime açık, konforlu, danışmanlık hizmeti sunan ve sürekli gelişen bir hizmet anlayışını benimseyen kütüphaneler talep etmektedir.

Araştırmalar göstermektedir ki; kullanıcılar, başta dijital bilgiye hızlı erişim, fiziksel ortamın kalitesi, uzman personel desteği ve sosyal etkinliklerin varlığı gibi faktörler üzerinden kütüphanelerin hizmet kalitesini değerlendirmektedir (Yılmaz, 2016; Güler & Yalçın, 2018). Bu bağlamda kütüphaneler, kullanıcı memnuniyetini sürdürülebilir hâle getirebilmek için yalnızca bilgi kaynaklarını değil, aynı zamanda mekânsal, teknolojik ve sosyal hizmet altyapılarını da yeniden Őekillendirmek zorundadır.

Özellikle dijital dönüşüm süreci, kullanıcı beklentilerinde köklü değişiklikler yaratmış ve klasik kütüphane hizmetlerinin ötesinde çözümler gerektirmiştir. Elektronik kaynaklara uzaktan erişim, mobil kütüphane hizmetleri, evrimii danışma sistemleri gibi uygulamalar, kullanıcıların ağdaş bilgi ihtiyaçlarına yanıt verebilecek stratejiler arasında yer almaktadır (Demirci & olak, 2019).

Diğer yandan, kütüphanelerin toplumsal kapsayıcılık rolü de kullanıcı beklentileri kapsamında daha görünür hâle gelmiştir. Göçmenler, yaşlı bireyler, çocuklar, engelli bireyler gibi özel kullanıcı gruplarına yönelik hizmetlerin artırılması, kütüphanelerin sosyal sorumluluk fonksiyonlarını yerine getirmeleri açısından büyük önem arz etmektedir (Aydın & Yılmaz, 2021).

Kütüphanelerin kullanıcı merkezli hizmet anlayışını benimsemeleri ve bu anlayışı sürdürülebilir bir kurumsal yapıya dönüştürmeleri, kullanıcı memnuniyetinin artırılmasında ve kütüphanelerin toplum nezdindeki işlevselliğinin güçlendirilmesinde kilit bir rol oynamaktadır. Bu noktada, kütüphane politikalarının kullanıcı beklentileri doğrultusunda Őekillendirilmesi, hizmet içi eğitimlerle personelin bu vizyona uygun Şekilde donatılması ve kullanıcı geri bildirimlerinin sürekli değerlendirilerek hizmet tasarımına entegre edilmesi gerekmektedir.

Kütüphaneler, kullanıcı odaklı hizmet anlayışı çerçevesinde sürekli olarak gelişen bir yapıya sahip olmalıdır. Kullanıcı beklentileri ise zamanla değişmekte ve çeşitlenmektedir. Geleneksel bilgi hizmetlerinin yanı sıra dijital erişim, sosyal alanlar, bireysel rehberlik ve kültürel faaliyetler gibi daha çeşitli hizmet talepleri ön plana çıkmaktadır.

3.2.1. Bilgiye Hızlı ve Kolay Erişim

Kütüphane kullanıcılarının temel beklentilerinden biri, bilgiye hızlı, kolay ve ücretsiz erişimdir. Özellikle dijital kaynaklara 7/24 erişim sağlayan çevrim içi sistemler, bu bağlamda büyük önem taşımaktadır. Yılmaz (2016), kullanıcıların akademik veri tabanlarına erişimi, e-kitap ve e-dergi taleplerinin giderek arttığını belirtmektedir.

3.2.2. Fiziksel Ortamın Konforu ve Donanımı

Kullanıcılar kütüphanelerde sessiz, konforlu ve güvenli bir fiziksel ortam beklemektedir. Özellikle çalışma alanlarının yeterliliği, ergonomik oturma düzeni, ısıtma-soğutma sistemleri ve internet bağlantısı gibi olanaklar kullanıcı memnuniyetini doğrudan etkilemektedir (Kavak, 2020).

3.2.3. Personel İlgisi ve Danışma Hizmetleri

Kütüphane çalışanlarının kullanıcıya rehberlik etme, yönlendirme yapma ve yardımsever tutumu, kullanıcıların kütüphane deneyiminde belirleyici bir rol oynamaktadır. Güler ve Yalçın (2018), danışma hizmetlerinin kullanıcı memnuniyetini artıran en önemli faktörlerden biri olduğunu ifade etmektedir.

3.2.4. Sosyal ve Kültürel Etkinlikler

Özellikle halk kütüphaneleri kullanıcıları, kütüphanelerden yalnızca kitap alma yeri değil, aynı zamanda sosyal etkileşim alanı olarak hizmet beklemektedir. Çocuk atölyeleri, yazar buluşmaları, film gösterimleri gibi etkinlikler kullanıcıları kütüphanelere çekmektedir (Aydın & Yılmaz, 2021).

3.2.5. Teknolojik Altyapı ve Yenilikçilik

Kullanıcılar günümüzde dijital çağın gerekliliklerine uygun hizmetler beklemektedir. Mobil uygulamalar, RFID sistemleri, akıllı ödünç verme istasyonları, dijital kataloglar ve uzaktan erişim hizmetleri bu beklentilerin başında gelmektedir (Demirci & Çolak, 2019).

3.3. Toplumla İş Birliği Yapan Sosyal Sorumlu Kütüphanecilik

Sosyal kütüphanecilik kavramı ilk olarak, 1960'larda ve 70'lerde ABD kütüphaneciliğinde sosyal yardım artışının ortaya çıkmasıyla bilinirlik kazanmış oldu. Bu fikir yoksulluk ve yetersiz hizmet alan topluluklara ilişkin kurumsal farkındalıklarda ortaya çıkan aktivizmi yansıması açısından önemliydi. 1956'da oluşturulan (ve daha sonra genişletilen) Kütüphane Hizmetleri Yasası ile halk kütüphanelerine federal yardım sağlanmaya başlandı. Yasa da yapılan 1970 yılındaki bir değişiklik "dezavantajlılara hizmetin vurgulanması" çağrısını ön plana çıkarmış ve bu çağrıyla halk kütüphaneleri LSCA (Local Small Commitments Allocation) hibelerini yoksul topluluklara, iki dilli seçmen gruplarına, yerli Amerikalılara, yaşlılara, engellilere, yasada da belirtilen mahkûmlara ve akıl hastalarına yönelik sosyal yardım projeleri başlatmak için kullanmıştır (Bundy ve Stielow, 1987, 7). Benzer şekilde, 1965 yılında Yüksek Öğrenim Yasası, "azınlık/dezavantajlı projelere"

odaklanan burs ve programları finanse etmiştir (Bundy ve Stielow 1987, 7). Bu yıllarda "dezavantajlı" genellikle "şehirli siyahi" olarak kodlanmış; beyaz ve orta sınıf, kütüphanecilik söz konusu olduğunda "öteki" olarak kabul edilmiştir (Raber, 2007 , 678).

Sosyal Sorumluluk Yuvarlak Masası (RTSRL – günümüzde Sosyal Sorumluluklar Yuvarlak Masası/SRRT olarak bilinir) çatısı altında, sosyal duyarlılığa sahip kütüphaneciler arasında önemli adımlar atıldı ve bu doğrultuda çeşitli çalışma gruplarının temelleri atıldı. Bu gruplar; etnik azınlıklar, kadınlar, gey ve lezbiyen bireyler ile diğer ana akım dışı topluluklar tarafından hazırlanan materyallerin kütüphanelerde tanıtımını yapmayı amaçladı. RTSRL'nin genel hedefi ise, kütüphaneleri toplumla daha güçlü bir ilişki kuran kurumlar haline getirmek ve diğer çalışma gruplarının bilgiye erişim konusundaki sorunlarını ele almasını desteklemektir (Samek, 2001, s. 92).

Yoksulluğun ortadan kaldırılmasına yönelik açık hükümet politikalarının öne çıktığı bir dönemde, kütüphane çalışanları yetersiz ya da hiç olmayan kütüphane hizmetlerinden doğrudan etkilenen kullanıcı gruplarına fedakârca yaklaşmış, mesleğin gelişimi için mücadele eden önemli aktörler olmuşlardır. Roberto P. Haro'ya göre, "1960'lı yılların Hispanik kütüphanecileri, kendi topluluklarına sunulan kütüphane hizmetlerini iyileştirmek amacıyla mesleki kariyerlerini riske atarak lobi yapan aktivistler ve öncülerdi" (Haro, 1987, s. 150). Bu süreçte gündeme gelen alternatif kütüphane ve referans hizmetleri kavramları, yetersiz hizmet alan kesimlere yönelik sosyal yardım anlayışının bir uzantısı olarak ortaya çıkmıştır. Eski Utne Reader yazarı ve "Sokak Kütüphanecisi" köşe yazarı Chris Dodge'un da belirttiği gibi: "Kütüphanemin, nerede olursam olayım orada olduğunu düşünüyorum. O sadece raflarla dolu bir bina değil; yaşayan bir kavram, bir eylemdir. Bir kütüphane, bağlantılar kurabilen, özgürce ve doğaçlama bir biçimde, bazen de proaktif olarak işlev görebilen bir yapıdır" (Dodge, 2003, s. 130).

Jana Varlejs 1970'lerin başında, kendisinin ve başka bir kütüphanecinin (her ikisi de New Jersey Sosyal Sorumluluk Grubu üyesi) göçmen işçiler için haftalık ve sezonluk bir mağazada kurdukları geçici kütüphaneye ilgili yazısında şunları yazmıştır: "Göçmen projesinin önemi hizmetin, elbette sunması gereken kütüphaneler tarafından sunulmaması nedeniyle, bunun birkaç adanmış kişi tarafından kendi zamanlarında ve büyük ölçüde kendi paralarıyla gerçekleştirilmesi gerektiği gerçeğinde yatmaktadır." Burada yüzleşilmesi gereken en önemli soru şudur: göçmenlere geçici bir hizmet sunmaya devam ederek gerçekten sosyal açıdan sorumlu kütüphaneciler mi oluyoruz, yoksa göçmenlere kütüphane hizmeti konusunu zorunlu olarak kütüphaneye göndermenin yollarını mı aramalıyız? (Varlejs, 1972 , 67).

Sosyal kütüphanecilik kavramı, kütüphane hizmetlerinin yeniden planlanıp ele alınmasında yararlı bir kavram olarak ilişkilendirilebilir. İlişkilendirme için iki meslek grubu; kütüphanecilik ve sosyal hizmet uzmanlığı arasındaki ilişkiyi iyi anlamak ve kurgulamak gerekir. Bu sayede kütüphanelerin geleneksel görev ve sorumluluk tanımlarının dışına çıkarak sosyal değer yaratabilmesi mümkün olacaktır. Günümüzde kütüphanelerin toplumsal anlamda değer yaratabileceği birçok konu, alan ve profesyonel bakış açısı bulunmaktadır.

Sosyal hizmet ve kütüphanecilik kurgusunda geleceğe bakmak için, profesyonellik üzerine gelişen söylemleri de dahil olmak üzere her iki mesleğin tarihini incelemek gerekir. Hem kütüphanecilerin hem de sosyal hizmet uzmanlarının profesyonel olarak gelişimi, uzman toplulukların kurulması, örgün eğitimin geliştirilmesi ve mesleki kuralların benimsenmesi açısından benzer bir zaman çizelgesini takip eder.

Zettervall ve Nienow, kütüphanecilik ve sosyal hizmetin 'kullanıcılara mükemmel hizmet sunma ortak motivasyonu' da dahil olmak üzere 'mesleki etiğimizde önemli bir örtüşmeyi paylaştığını' iddia etmektedir (Zetterval ve Nienow, 2019). Miles (2017), "kütüphanecilerin dili sosyal hizmet uzmanlarının dilidir: her ikimiz de erişim, savunuculuk, katılım, gelişim, refah ve kapsayıcılık istiyoruz" diyerek iki alanın mesleki etiği arasında bir başka paralellik kurmaktadır. Hem kütüphane biliminde hem de sosyal hizmette profesyonellik üzerine ilk söylemlerin incelenmesi, Heite'nin sosyal hizmetin profesyonelleşmesini sınır aşan bir çalışma olarak nitelendirmesinin her iki alan için de geçerli olduğunu göstermektedir. Bilim ve ruh, zihinsel ve ahlaki, erkek ve kadın, gönüllü ve mesleki çalışma arasındaki ayrımlar, her iki alanın gelişiminden bu yana profesyonel sosyal hizmet ve kütüphanecilik tanımlarında rol oynamıştır. Tarihsel olarak, her iki meslek de 1800'lerin sonlarında sanayileşme ve kapitalizmin yükselişinden etkilenen nüfuslara hizmet etme arzusuyla ortaya çıkmıştır. 'Dost ziyaretçiler' yoksulları ziyaret ederek onlara iyi davranış ilkelerini öğretmiştir. İlk kütüphaneciler, müşterileri için en iyi kitapları seçerek, dolaylı olarak onlara iyi davranış ve doğru ahlak konusunda eğitim verdiler (Heite, 2012). Sosyal hizmet ve kütüphanecilik alanındaki ilk metinler, Heite tarafından tanımlanan duygusallık, özen ve empati gibi kadınsı özellikleri sosyal hizmet uzmanları ve kütüphanecilerin değerleri ve misyonlarıyla ilişkilendirmiş, böylece kadınların erkeklerin işlerini ya da istihdam beklentilerini aksatmadan işgücüne katılmaları için gerekçe sağlamıştır. Kişisel ya da maddi kazanç arzusundan ziyade insanlığa hizmet etmeye yönelik kadınsı arzunun, kadınları hem hayır işleri hem de kütüphane işleri için benzersiz bir şekilde uygun kıldığı, özellikle de bu tür işlerin genellikle ücretsiz ya da düşük ücretli olduğu

savunulmuştur. Ancak aynı zamanda bu özellikler, doktorlar tarafından icra edilenler gibi bilimsel, eril mesleklerle tanımlanan bir sistemde profesyonel olmayan meslekler olarak görülüyordu. Sosyal hizmet ve kütüphanecilik, sürekli olarak profesyonel ve profesyonel olmayan işler arasındaki sınırdaki sınırdaki var olan meslekler olarak birbirlerine eşlik etmişlerdir.

3.3.1.Sosyal Sorumlu Kütüphanecilik Neyi Amaçlamaktadır?

Kütüphaneler yaşam boyu öğrenme ve aydınlanma kurumları olmuştur ve olmaya devam etmektedir. Ancak bu demokratik ayrıcalık her zaman tüm sakinlere sağlanmamakta ve adil olmamaktadır. Sosyal sorumlu kütüphanecilik, sadece bilgiye erişimi sağlamakla yetinmeyip; toplumsal eşitsizliklerle mücadele eden, hak temelli yaklaşımı benimseyen ve toplumu dönüştürmeyi hedefleyen bir mesleki duruştur. Bu anlayış, kütüphaneleri yalnızca bilgi kurumları olarak değil, aynı zamanda aktif birer sosyal aktör olarak konumlandırır (Samek, 2001). Sosyal sorumlu kütüphaneciliğin amaçlarını aşağıdaki gibi ayrıntılandırmak mümkündür.

- *Toplumsal adaletin sağlanması*; sosyal sorumlu kütüphanecilik, toplumdaki eşitsizliklerin azaltılmasına katkı sağlamayı amaçlar. Bu bağlamda, özellikle dezavantajlı gruplara (göçmenler, engelliler, kadınlar, yaşlılar, ekonomik açıdan dezavantajlı bireyler) yönelik özel hizmetler geliştirerek, bilgiye erişim ve katılım olanaklarını artırır (Raber, 2007; Alvarez, 2015).

- *İfade özgürlüğünün ve entelektüel özgürlüğün korunması*; kütüphaneler, her bireyin farklı düşünce ve görüşlere erişim hakkını savunur. Bu durum, sosyal sorumlu kütüphaneciliğin en temel etik ilkelerinden biridir. Her türlü sansüre karşı durmak, farklı görüşlerin temsilini sağlamak bu yaklaşımın öncelikleri arasındadır (Samek, 2001).

- *Toplum temelli hizmet üretimi*; sosyal sorumlu kütüphanecilik, toplumun ihtiyaçlarını doğrudan gözlemleyerek, katılımcı ve ihtiyaç temelli hizmetler üretmeyi amaçlar. Bu anlayışla, kütüphaneler sadece kitap ödünç verilen yerler değil, aynı zamanda sosyal sorunlara çözüm üreten merkezler olarak görev yapar (Lloyd, 2020; Jeng, 2022).

- *Demokratik katılımı desteklemek*; kütüphaneler, yurttaşların kamu süreçlerine aktif katılımını teşvik eder. Bilgi okuryazarlığı eğitimleri, dijital katılım araçları ve açık veri kullanımı gibi etkinliklerle demokratik katılımı destekleyerek, bireylerin karar alma süreçlerinde daha etkili olmalarını sağlarlar (Raber, 2007).

- *Sürdürülebilir toplumlar yaratmak*; sosyal sorumlu kütüphanecilik, sürdürülebilir kalkınma hedeflerine katkı sağlama amacı da taşır. Kütüphaneler, çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirliği destekleyen eğitimler ve faaliyetlerle toplumsal dönüşümün paydaşı olurlar (Akkaya, 2023; Sheehy & Farneti, 2021).

Birçok halk kütüphanesi, toplumun daha çeşitli ve kapsamlı yönlerine hizmet vererek sosyal sorumlu kütüphaneciliği inşa etmek amacıyla çeşitli uygulamalara katılmaktadır. Sosyal hizmetler halk kütüphanelerinin içine yerleştirilerek, sosyal hizmet uzmanlarının danışmanlık hizmeti vermesi sağlanmakta, çeşitli kullanıcı gruplarına hizmet sunmak için; iş yardımı, yerleştirme merkezleri, yemek hizmetleri, vergi hazırlama ve dosyalama yardımı, İngilizce dil ve vatandaşlık dersleri vb. uygulamalara yer verilmektedir. Kütüphaneler, bilgiye erişim hizmeti sunmanın yanı sıra, kullanıcılarla onların bulunduğu yerde buluşarak, bireysel keşiflerini artırmalarına olanak tanımaktadır.

Bu kapsamdaki en iyi uygulama örneklerinden birini oluşturan Southern Tier Kütüphane Sistemi ve personeli, ALA tarafından özetlenen Kütüphane Haklar Bildirgesi ve Kütüphaneciliğin Temel Değerlerini benimsemektedir. Bildirge topluluklar arasında eşitsizlikler olduğunun ve kütüphanelerin insanlığı güçlendirmek için profesyonel bir sorumluluğa sahip olduğunu belirtmektedir. Ayrıca Tier Kütüphane Sistemi Irksal ve Sosyal Adaleti Destekleme Bildirgesi'ni de desteklemektedir. Bildirge de yer alan faaliyetler, STLS personelinin öncülük edeceği belirli çalışmaları vurgulamaktadır. Bazı faaliyetler soyut, devam eden ve gelişen faaliyetler iken, bazıları spesifik, zamana duyarlı ve yakın vadede elde edilebilir faaliyetlerdir.

Southern Tier Kütüphane Sisteminin Sosyal Adalet Etkinlikleri Planı altındaki başlıklar ve maddeler ayrıntılı olarak incelendiğinde (2024), hizmet sunumunda bulunacak personelin kim olacağı, personelin sağlaması gereken yeterliliklerin kapsamı, kütüphanenin hangi konularda hizmet sunumu/desteğinde bulunulabileceği, hizmet sunumu/desteğin içeriği konuları ayrıntılı bir şekilde ele alınmıştır. Yine hizmetlere/desteklere ilişkin yaş grupları da plan dahilinde ayrıntılandırılmıştır.

Teknoloji- Sistem ve Üye Web Siteleri

Üye kütüphanecilere ve kullanıcılara çeşitlilik içeren, eşitlikçi ve kapsayıcı hizmet verecek bir web sitesi oluşturmak, toplulukların nasıl destekleneceği konusunda kaynaklar sağlamak (Katılım Danışmanı),

Liderlik- Kurum ve Kütüphane Kültürü

Kütüphanecileri çeşitlilik, eşitlik, kapsayıcılık ve sosyal adalet merceğinden etkili iletişim konusunda eğitmek (İdari Yönetici),

Farkındalık ve Savunuculuk

Sosyal medya paylaşımlarında ve üyelere yönelik e-posta iletişimlerinde üye kütüphanelerin sosyal adalet çalışmalarını vurgulamak,

Kütüphane sosyal adalet vaka çalışmalarını savunuculuk hikayelerine dahil etmek (İdari Yönetici),

Mütevelli Eğitimi-Politika Geliştirme

Dolaşım, tahsilat, kamusal alan, personel teknolojisi ve güvenlik dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere ayrımcı uygulamaları azaltmak için kurullara politika incelemesi önerme (Kaynak Danışmanı),

Mütevelli Eğitimi-Planlama ve Değerlendirme

Toplumdaki çeşitli ve tarihsel olarak ezilen ve ötekileştirilen grupları içeren ve toplumlarının tüm üyelerini destekleyen amaçlar, hedefler ve sonuçlar geliştiren stratejik planlama yapmak için kütüphane müdürleri ve mütevellileriyle birlikte çalışma (Kaynak Danışmanı),

Mütevelli Eğitimi-Yönetmelikler ve Tüzük

Çeşitlilik, eşitlik, kapsayıcılık ve sosyal adalet ilkelerinin önemini vurgulayan özgün tüzük beyanlarının oluşturulması için kütüphane müdürleri ve mütevellilerle birlikte çalışma (İdari Yönetici),

Dış İletişim-Özel Müşteri Popülasyonları

Üye kütüphanecilere, grup eğitimleri ve bireysel danışmanlıklar yoluyla özel müşteri kitleleri ve bu kitlelerin kendilerine özgü ihtiyaçları hakkında bilgi edinmeleri için daha fazla fırsat sağlanması (Sosyal Yardım Danışmanı),

Dış İletişim-Ajanslar

Yetersiz hizmet alan nüfus gruplarına hizmet veren kuruluşlarla bağlantı kurmak ve aktif ortaklıklar geliştirmek için yoğun çaba sarf etme (Sosyal Yardım Danışmanı),

Bu tür hizmetleri sağlayan kurum ve kuruluşlar hakkında üyelerin farkındalığını artırmak ve üye düzeyinde ortaklıkları teşvik etmek ve kolaylaştırma (Sosyal Yardım Danışmanı),

Dış İletişim-İslah Tesisleri

Ceza infaz kurumu kütüphanelerinde hizmet verilen çeşitli gruplarla ilgili öğrenme fırsatları ve danışmanlık sunmaya yardımcı olmak için Ceza İnfaz Kurumu Kütüphanecileri ile çalışma (Sosyal Yardım Danışmanı),

Ceza infaz kurumlarından ayrılan ve topluma geri dönen bireyler için daha fazla yeniden giriş kaynağı sağlanması (Sosyal Yardım Danışmanı),

Aşağıda belirtilen çeşitli koleksiyonlar geliştirmek için Koleksiyon Geliştirme çabalarına yardımcı olma (Sosyal Yardım Danışmanı),

- Çoklu formatlarda içerik,
- Marjinalleştirilmiş ve yeterince temsil edilmeyen gruplar tarafından oluşturulan ve bu grupları temsil eden içerik,
- Engelli kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılayan formatlarda kaynakların sağlanması,
- Kendi yayınlarını yapan; küçük, bağımsız ve yerel üreticilerden kaynak temin etme konusunun değerlendirilmesi.

Dış İletişim-Hapishaneler

Hapishane kitap koleksiyonlarında ne gibi boşluklar olabileceğini belirlemek için hapishane yöneticileri ile çalışma (Sosyal Yardım Danışmanı),

Hapishanelerden ayrılan ve yerel topluluklara geri dönen kişiler için daha fazla yeniden giriş kaynağı sağlamak için çalışma (Sosyal Yardım Danışmanı).

Gençlik Hizmetleri- İlköğretim Sınıf Seviyeleri

Üye kütüphanecileri eğitin ve aşağıdakileri içeren çeşitli koleksiyonlar konusunda danışmanlık yapma (Kaynak Danışmanı, Sosyal Yardım Danışmanı);

- Bağımsız okuyucuların kendilerini ve dünyayı görebilmeleri için 'pencereler ve aynalar' felsefesini yansıtmak,
- Engelli ve cinsiyet kimliği farklı karakterleri yansıtmak, tarihi ortamlarda göstermek, kendi seslerini öne çıkarmalarını teşvik etmek (Kaynak Danışmanı, Sosyal Yardım Danışmanı, Müdür),

Farklı karakterleri yansıtan program ve sergilere daha fazla hikâyenin dahil edilmesini teşvik etme (Kaynak Danışmanı).

Gençlik Hizmetleri- Gençlik Hizmetleri Genel (Her Yaş)

Hem geriye dönük tahsilat hem de sipariş bazında bir plan (yani her siparişin çeşitlilik, eşitlik ve kapsayıcılık hedeflerini karşılama yüzdesi) olmak üzere tahsilat denetim becerilerini ve prosedürlerini eğitin ve teşvik etme (Kaynak Danışmanı),

Gençler ve bakıcıları için tesislere katılımın önündeki engeller hakkında tartışmayı kolaylaştırma,

Kütüphanecileri programlar sırasında özel hizmetler sunmaya teşvik etme (İşaret Dili Tercümanları),

Web üzerinden, profesyonel bir şekilde oluşturulmuş, kolayca erişilebilen kaynaklar hakkında farkındalık yaratma.

Yetişkin Hizmetleri

Yetişkinlere yönelik kaynaklar seçimi ve koleksiyon geliştirme uygulamaları konusunda üyeleri eğitmek ve bilgilendirme (Kaynak Danışmanı),

Üyeleri marjinalleştirilmiş ve yeterince temsil edilmeyen gruplar tarafından oluşturulan ve bu grupları temsil eden içerikleri, kütüphanelerde ve internette sergilemeleri konusunda teşvik etmek ve onlara yardımcı olmak (Kaynak Danışmanı),

Üyeleri yetişkinlere yönelik veya çok kuşaklı kapsayıcı programlar sunmaya teşvik etmek ve onlara yardımcı olma (Kaynak Danışmanı),

İşaret dili çevirisi ve altyazı gibi hizmetler aracılığıyla program ve hizmetlerin herkes için erişilebilir hale getirilmesinde üyelere yardımcı olmak (Ulaşım Danışmanı),

Kütüphane personelinin gıda bankalarında, WIC (Women, Infants and Children) kliniklerinde ve diğer saha dışı programlarda bulunması gibi kütüphane dışındaki sosyal yardım faaliyetleri yoluyla üyelerin yetersiz hizmet alan nüfuslara ulaşmasına yardımcı olmak ve teşvik etmek (Ulaşım Danışmanı),

Üyeleri, engelli kullanıcıların ihtiyaçlarına uygun formatlar da dahil olmak üzere çeşitli formatlardaki materyalleri dahil etme uygulaması konusunda eğitim ve bilgilendirme (Kaynak Danışmanı),

STLS (Southern Tier Library System) kaynak koleksiyonları aracılığıyla çeşitli formatlarda yetişkin materyalleri toplamak ve sağlama (Kaynak Danışmanı),

NY Eyaleti Konuşan Kitap ve Braille Kütüphanesi ve Körler ve Yazma Engelliler için Ulusal Kütüphane Hizmeti aracılığıyla mevcut kaynakları tanıtmak:

- Bireyler ve kütüphaneler için NY TBBL (Talking Book and Braille Library) üyeliği,
- NLS BARD (National Library Service Braille and Audio Reading Download) hizmeti.

Sosyal Adalet Etkinlikleri Planının bu çalışmaya kaynaklık eden en dikkat çekici yanı; sosyal adaleti sağlayan sosyal sorumlu kütüphanecilik misyonunu büyük oranda yerine getirecek uygulamalarda bulunmuş olmasıdır. Çalışmanın önceki bölümlerinde de belirtildiği üzere “klasik kütüphanecilik” kütüphanecilik hizmetleri arasında sayılması öngörülme sorumluluklar ile bu sorumluluklar için görevlendirilen/istihdam edilen profesyonel meslek personelinin istihdam edilmiş olması oldukça dikkat çekicidir. Kütüphanecilik hizmetleri arasında sayılması öngörülme sorumluluklar arasında; kütüphane personelinin gıda bankalarında, WIC kliniklerinde ve diğer saha dışı programlarda bulunması gibi kütüphane dışındaki sosyal yardım faaliyetleri yoluyla üyelerin yetersiz hizmet alan nüfuslara ulaşmasına yardımcı olmak ve teşvik etmek, kullanıcılara çeşitlilik içeren, eşitlikçi ve kapsayıcı hizmet verecek bir web sitesi oluşturmak, ayrımcı uygulamaları azaltmak için kütüphane ve bağlı olduğu kurullara politika incelemesi önermek, toplumdaki çeşitli ve tarihsel olarak ezilen ve ötekileştirilen grupları içeren ve toplumlarının tüm üyelerini destekleyen amaçlar, hedefler ve sonuçlar geliştiren stratejik planlama yapmak, çeşitlilik, eşitlik, kapsayıcılık ve sosyal adalet ilkelerinin önemini vurgulayan özgün Tüzük beyanlarının oluşturulması vb. gibi tamamıyla sosyal sorumlu kütüphaneciliği ifade eden uygulamaların ön plana çıktığı görülmektedir.

3.3.2.Sosyal Sorumlu Kütüphaneciliğin Bileşenleri

Sosyal sorumlu kütüphanecilik, toplumsal eşitsizliklerle mücadele etmeyi, bilgiye erişimi eşitlemeyi ve toplumda sosyal değişim yaratmayı hedefleyen bir yaklaşımdır. Bu anlayış, kütüphanelerin yalnızca bilgi sağlayıcı olarak değil, aynı zamanda toplumsal sorumluluk taşıyan ve toplumun çeşitli kesimlerine hizmet veren merkezler olarak işlev görmesini sağlar. Sosyal sorumlu kütüphaneciliğin temel bileşenlerinden biri erişilebilirlik ve eşitlik ilkesidir. Kütüphaneler, tüm bireylerin bilgiye eşit erişimini sağlamalıdır. Bu, engelli bireyler, yaşlılar, düşük gelirli gruplar ve marjinalleşmiş kesimler için özel hizmetlerin sunulması, fiziksel engellerin ortadan kaldırılması ve dijital uçurumun kapatılması anlamına gelir (Raber, 2007). Erişilebilirlik, sadece fiziksel değil, aynı zamanda dijital hizmetlerde de

sağlanmalıdır; çünkü günümüzde dijital uçurum, toplumun birçok kesimi için önemli bir engel teşkil etmektedir.

Bir diğer önemli bileşen ise toplumsal adalet ve katılım ilkesidir. Sosyal sorumlu kütüphanecilik, kütüphanelerin marjinalleşmiş gruplar için birer erişim noktası olmasını amaçlar. Bu gruplar, kütüphaneler aracılığıyla kendilerini ifade edebilir, toplumsal sorunlar hakkında bilinçlenebilir ve toplumsal değişim süreçlerine katılabilirler (Samek, 2001). Kütüphaneler, toplumsal sorumluluk taşıyan projeler ve hizmetlerle, sadece bilgi sağlamakla kalmaz, aynı zamanda bu grupların toplumsal hayatta daha etkin yer almasına olanak tanır. Katılımcı projeler, bu grupların kütüphaneler aracılığıyla sosyal hayata katılmalarını sağlar.

Eğitim ve bilgi okuryazarlığı da sosyal sorumlu kütüphaneciliğin temel bileşenlerinden biridir. Kütüphaneler, sadece bilgi sunmakla kalmaz, aynı zamanda bireylerin bu bilgiyi nasıl kullanacaklarını öğretir. Bilgi okuryazarlığı kursları ve programları, bireylerin doğru bilgiye ulaşmalarını ve bu bilgiyi eleştirel bir şekilde kullanmalarını sağlar. Bu, kütüphanelerin sadece bilgi sağlamak değil, aynı zamanda bireyleri daha bilinçli ve eleştirel düşünmeye yönlendirmek gibi bir işlevi de yerine getirmesini sağlar (Lloyd, 2020).

Entelektüel özgürlük ve sansürsüz bilgiye erişim, sosyal sorumlu kütüphaneciliğin vazgeçilmez bir bileşenidir. Kütüphaneler, her bireyin düşünce özgürlüğünü ve bilgiye sansürsüz erişimini savunur. Bilgiye serbestçe erişim, toplumların demokratik işleyişi için kritik öneme sahiptir. Kütüphaneler, entelektüel özgürlüğü savunarak, her bireyin farklı düşüncelere ulaşabilmesini ve bu düşünceleri özgürce ifade edebilmesini sağlamak için çaba gösterir (Samek, 2001).

Sosyal sorumlu kütüphanecilik, sürdürülebilir kalkınma hedeflerine katkı sağlamayı amaçlar. Kütüphaneler, çevresel sürdürülebilirlik konusunda toplumu bilinçlendirmek için çeşitli eğitimler düzenler ve çevre dostu uygulamaları teşvik eder. Aynı zamanda kütüphaneler, sürdürülebilirlik konularında bilgi sunar ve bu alanlarda kaynaklar oluşturur (Akkaya, 2023).

Toplum temelli hizmetler ve sosyal hizmetler, kütüphanelerin topluma hizmet etmesini ve sosyal değişim yaratmasını sağlar. Kütüphaneler, sağlık, hukuk ve eğitim gibi alanlarda bireylere destek sunarak, yerel toplulukların gelişimine katkıda bulunur (Lloyd, 2020).

Sosyal sorumlu kütüphaneciliğin bileşenleri, kütüphanelerin toplumda bilgiye erişim, toplumsal adalet, eğitim ve entelektüel özgürlük gibi önemli değerleri savunmalarını sağlar.

Bu yaklaşım, kütüphanelerin toplumsal değişim yaratma ve her bireyin eşit bilgiye erişimini sağlamada kritik bir rol oynamasına olanak tanır.

3.4. Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Sürdürülebilirlik ve Kütüphaneler

“Kurumsal sosyal sorumluluk”, “sürdürülebilirlik”, “sürdürülebilir kalkınma” ve “kurumsal sürdürülebilirlik” kavramları, özellikle işletme yönetimi, çevre bilimleri, kalkınma çalışmaları, hukuk ve sosyal bilimler gibi alanlarda sıklıkla kullanılan anahtar terimlerdir. Bu kavramlar, ekonomik, çevresel ve sosyal boyutların dengeli bir şekilde yönetilmesine odaklanan bütüncül yaklaşımları ifade etmektedir. "Kurumsal sosyal sorumluluk", işletmelerin yalnızca ekonomik çıkarlarını değil, aynı zamanda toplumsal ve çevresel sorumluluklarını da dikkate alan uygulamalarını ifade ederken; "sürdürülebilirlik" genel anlamda mevcut ihtiyaçların, gelecek nesillerin ihtiyaçlarından ödün vermeden karşılanmasını temel alan bir ilkedir. "Sürdürülebilir kalkınma" ise, ekonomik büyümenin çevresel koruma ve toplumsal gelişme ile uyum içinde sağlanmasını hedefleyen bir kalkınma modelidir. "Kurumsal sürdürülebilirlik" kavramı ise, işletmelerin uzun vadeli başarıları için ekonomik performansın yanı sıra sosyal ve çevresel faktörleri de kurumsal stratejilerine entegre etmelerini ifade eder. Bu terimler birbirinden bağımsız gibi görünse de aslında birbirleriyle güçlü bir ilişki içerisindedir; hepsi, toplumsal refahın artırılması, çevresel kaynakların korunması ve ekonomik sistemlerin uzun vadeli istikrarı amacıyla bütüncül bir yaklaşımı benimsemektedir.

Aktan (2016) kurumsal sosyal sorumluluğu şu şekilde tanımlamaktadır:

"Kurumsal sosyal sorumluluk, herhangi bir organizasyonun hem iç hem de dış çevresindeki tüm paydaşlara karşı 'etik' ve 'sorumlu' davranması, bu yönde kararlar alması ve uygulaması şeklinde tanımlanabilir. Kurumsal sosyal sorumluluk denildiğinde bundan genellikle bir işletmenin sürdürülebilir büyüme temel hedefine yönelik olarak doğayı ve çevreyi koruyacak önlemler alarak üretimde bulunması anlaşılmaktadır. Oysa bu son derece eksik bir tanımlamadır. Bir işletmenin çevreye ve topluma karşı sorumlulukları yanı sıra doğrudan ve/veya dolaylı ilişki içerisinde bulunduğu ve işletme kararlarından ve faaliyetlerinden ciddi olarak etkilenebilecek tüm paydaşlara karşı sorumluluğu bulunmaktadır." (Aktan, 2016)

Kurumsal sosyal sorumluluk konusunda giderek genişleyen literatürde temel tanımlama ögesi olarak “paydaş” (stakeholder) kavramı ön plana çıkmaktadır. Özellikle 1980’li yılların başından itibaren, kurumların sadece ekonomik faaliyetleriyle değil, ayrıca

paydaşları ile kurdukları sosyal sorumluluk faaliyetleri dolayısıyla da değerlendirilmelerinin gerektiği vurgulanmaktadır (Lantos, 2001, akt. Aktan vd., 2007). Ancak kurumsal sosyal sorumluluk kavramının günümüzde geldiği konum işletmelerin sadece paydaşlarına karşı sorumluluk üstlenmesiyle sınırlı kalmamakta, bunun da ötesinde üstlendiği sorumlulukları işletme içindeki tüm süreçlere yaymak, bu şekilde yarattığı etkileri ölçmek, denetlemek ve raporlamak boyutlarına da içermektedir. Tüm bu anlatılanların doğru ve etik yollarla hayata geçirilmesinin işletmeye sağladığı faydalar ise bazı durumlarda ekonomik fayda boyutuna da ulaşabilmektedir (Balabanis, Phillips & Lyall, 1998, akt. Aktan vd., 2007).

Kurumsal sürdürülebilirliğin parametrelerinden biri olan kurumsal sosyal sorumluluk, günümüz iş dünyasında, yapılması gereken bir zorunluluk haline gelmiştir. Bunun en önemli nedenlerinden biri, kurumsal hesap verilebilirliğin ve şeffaf yönetimin öne çıkan konuların başında gelmesidir. Bu nedenle sürdürülebilirliğin en önemli parçası olan kurumsal sosyal sorumluluk kavramını açıklayabilmek için öncelikle sosyal sorumluluk kavramı ele almak gerekmektedir (Signitzer & Prexl, 2008).

Sosyal sorumluluk, bir işletmenin ekonomik ve yasal koşullara, iş ahlakına, işletme içi ve çevresindeki kişi ve kurumların beklentilerine uygun bir çalışma stratejisi ve politikası gütmesine, insanları mutlu ve memnun etmesine ilişkindir (Eren, 2000: 99). Bu çerçeveden baktığımızda sosyal sorumluluk kavramı kurumun sadece iş çevresindeki paydaşlarını değil, dış paydaşlarını da gözeterek, sorumlu ve etik davranmasıdır. Kısacası, kurumların içinde bulunduğu topluma karşı sorumlu olmasıdır. Sorumlu davranışın temelini, kurumun kendi çıkarları dışında toplumun varlığını kabul etmesi, temel görevlerin dışında toplumsal sorunlarıyla ilgilenmesi, atacağı adımların doğuracağı sonuçları önceden düşünmesi oluşturmaktadır (Peltekoğlu, 2007, akt. Engin & Eker Akgöz, 2013).

Sürdürülebilirlik sözcüğünün kullanımının yaygınlaşması ve etki alanının genişlemesi ile yaşanan değişimin ortaya çıkardığı ilgili yeni kavramların en çok telaffuz edilenleri *sürdürülebilir kalkınma* ve *kurumsal sürdürülebilirlik*'tir. Genel olarak "bugünü yaşayan insanlığın gereksinimlerini, gelecek nesillerin hayatını idame ettirebilmesini sağlayan her türlü kaynağı tehdit etmeden ve tehlikeye atmadan karşılayabilmesi" şeklinde tanımlanmaktadır (United Nations, 1987, akt. Akkaya, 2024).

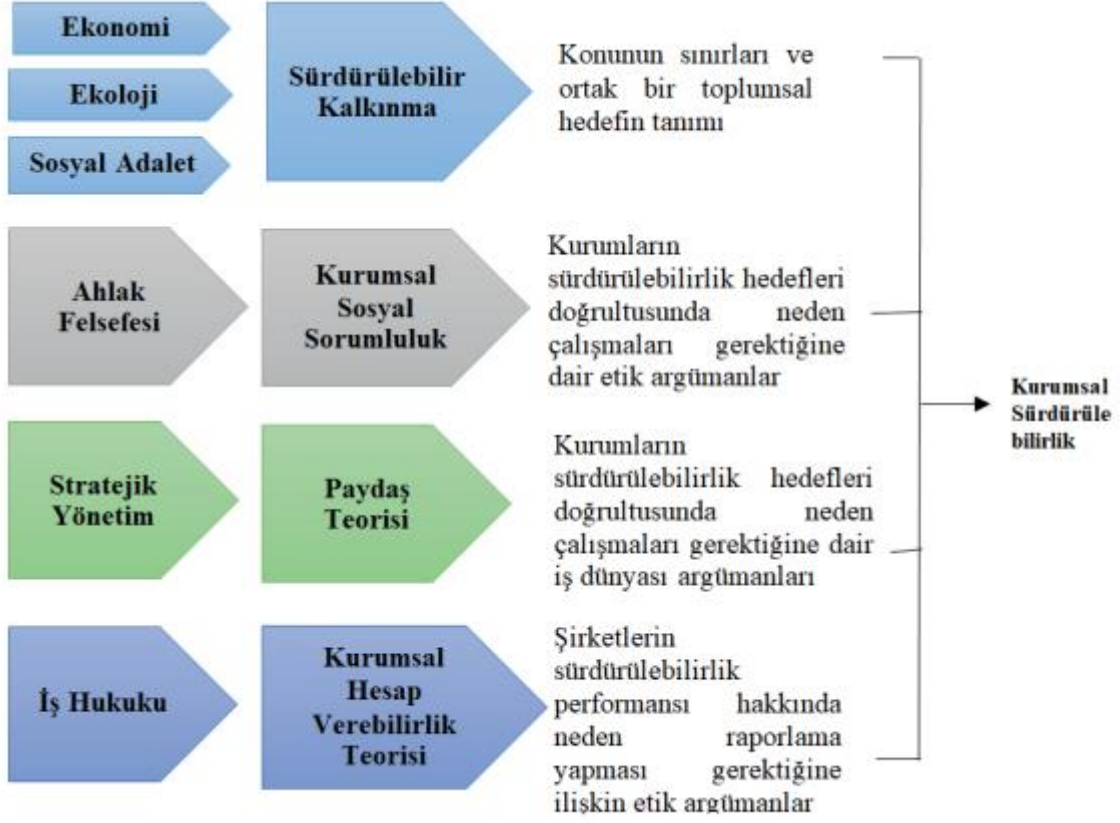
Kurumsal sürdürülebilirlik, çevresel ve sosyal hususların bir şirketin iş stratejisine ve faaliyetlerine entegre edilmesini gerektirir. Sağlam yönetim ve karar alma süreçlerini teşvik eder ve yatırımcıların bir şirketin uzun vadeli risk ve fırsatlarını daha iyi anlamalarına yardımcı olur. OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development), kurumsal

sürdürülebilirliği teşvik eden düzenleyici çerçeveleri ve şirket uygulamalarını desteklemeyi amaçlamaktadır.

Kurumsal sürdürülebilirlik kavramı, çevresel, sosyal ve ekonomik faktörlerin dengeli bir şekilde yönetilmesinin önem kazandığı günümüzde giderek daha fazla değer kazanmıştır. Özellikle küresel ısınma, doğal kaynakların tükenmesi ve sosyal eşitsizlik gibi meseleler, işletmeleri sadece kâr elde etme amacıyla değil, aynı zamanda toplum ve çevreye karşı sorumluluklarını yerine getirme zorunluluğuna itmiştir. Bu kavram, işletmelerin uzun vadeli başarılarını sürdürülebilir bir şekilde sağlamalarını ve toplumsal, çevresel değerleri de göz önünde bulundurarak kararlar almalarını gerektirmektedir. Ayrıca, yatırımcılar ve tüketiciler arasındaki bilinçlenmenin artması, şirketlerin şeffaflık, etik ve hesap verebilirlik ilkelerini benimsemesini zorunlu hale getirmiştir. Bu nedenlerle, kurumsal sürdürülebilirlik, yalnızca iş dünyasında bir trend değil, aynı zamanda iş yapma biçiminde köklü bir değişimin simgesi olmuştur (Elkington, 1997; Porter & Kramer, 2011).

Küreselleşmenin yarattığı yakınsamanın etkisiyle, kurumsal sürdürülebilirlik birçok işletme için sadece bir sorumluluk değil, aynı zamanda kurumsal değer yaratmanın ve stratejilerinin ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Küreselleşme, işletmeleri birbirine daha yakın hale getirmiş ve aynı zamanda çevresel, sosyal ve ekonomik sürdürülebilirlik konularına daha fazla odaklanmalarını gerektirmiştir. Bu durum, işletmelerin yalnızca yerel değil, küresel ölçekte de sorumlu bir şekilde faaliyet göstermelerini zorunlu kılmaktadır. Artan küresel rekabet, tüketici talepleri ve düzenleyici baskılar, işletmelerin sürdürülebilirlik stratejilerini kurumsal hedeflerinin bir parçası olarak benimsemelerine neden olmuştur. Kurumsal sürdürülebilirlik, yalnızca çevresel ya da sosyal sorumlulukları yerine getirmekle kalmayıp, aynı zamanda uzun vadede finansal başarıyı da artırma potansiyeline sahip bir strateji olarak görülmektedir (Elkington, 1997; Porter & Kramer, 2011).

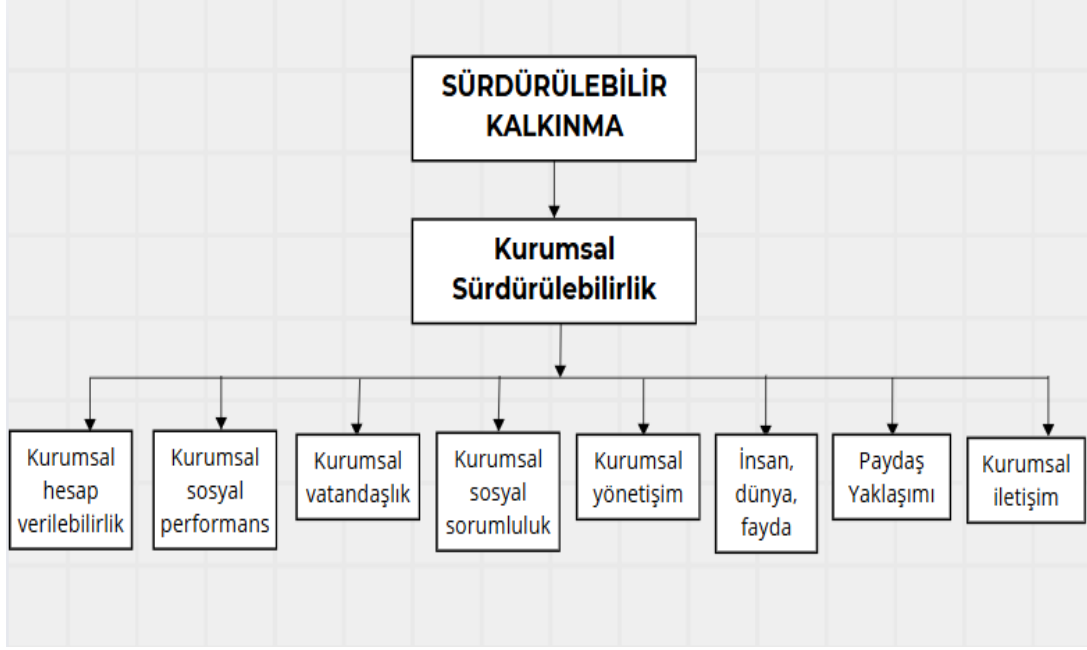
Kurumsal sürdürülebilirlik, kurumsal büyümenin ve kârlılığın önemli olduğunu kabul ederken, aynı zamanda kurumun, özellikle sürdürülebilir kalkınmanın çevre koruması, sosyal adalet ve eşitlik ve ekonomik kalkınma ile ilgili hedeflerini takip etmesini gerektirir (Wilson, 2003, akt. Akkaya, 2024). Aşağıda yer alan Şekil 3.1'de Wilson (2003) tarafından ayrıntılandırılmış kurumsal sürdürülebilirlik başlıkları gösterilmektedir.



Şekil 3.1. Kurumsal Sürdürülebilirliğin Temelleri

Kaynak: (Wilson, 2003)

Kurumsal sürdürülebilirliğin temelleri Wilson (2003) tarafından “*sürdürülebilir kalkınma*”, “*kurumsal sosyal sorumluluk*”, “*sosyal paydaşlar teorisi*” ve “*kurumsal hesap verebilirlik teorisi*” kavramları ile ortaya konmuş; Signitzer ve Prexl (2008) tarafından geliştirilerek, kurumsal sürdürülebilirlikle ilgili yeni bir yaklaşım ortaya çıkmıştır. Bu yaklaşımda: “kurumsal sürdürülebilirliğin; kurumsal hesap verebilirlik, kurumsal sosyal performans, kurumsal vatandaşlık, kurumsal sosyal sorumluluk, kurumsal yönetim, paydaş yaklaşımı ve kurumsal iletişim” başlıklarını içine alan nitelikte bir şemsiye terim olarak kullanması önerilmiştir. Kurumun daha derin vizyon sahibi olması, kurumsal varlıklarının devamlılığına katkı sağlaması ve toplumla bütünleştiren (Akkaya, 2024) bu yapı (Şekil 3.2), aralarında toplumsal kültür kurumu kimliği ile bilinen kütüphanelerin de yer aldığı ve kâr amacı gütmeyen kurumları daha çok kuşatmaktadır. Söz konusu etki ağının yansımalarından biri de “toplum temelli hizmet” anlayışının kütüphanelerde de karşılık bulmasıdır (Jeng, 2022, akt. Akkaya, 2024).



Şekil 3.2. Kurumsal Sürdürülebilirlik ile İlişkili Kavramlar

Kaynak: (Signitzer ve Prexl, 2008)

Geliştirilen yapı ve unsurlar arasında arttırılan bağıllık, kamu kurumları ile kâr amacı olmaksızın hizmet veren kurumlar için çok daha yaşamsal öneme sahiptir. Yıldırım ve Akkaya (2020), bu değişimin etki gücünü şu şekilde açıklamışlardır;

“Sürdürülebilir kalkınmayı daha anlaşılır ve uyarlanabilir bir kimlikte görebilmeyi kolaylaştıran bu yaklaşımın sağladığı diğer bir yararlılık da sürdürülebilirliğin günümüzde tüm disiplinler ve uygulama alanları için bir gereklilik olarak kabul edilmeye başlanmasının yolunu kolaylaştırmasıdır. Çünkü kurumların, kullanıcılarından gelecek istek ve beklentileri iyi tanımlayabilmesi, bu beklenti ve istekleri doğru zaman ve şekilde karşılayabilmesi kurumun verimliliğini artırırken uzun ömürlü bir kurum olmasını da sağlayacaktır” (Yıldırım ve Akkaya, 2020).

Kurumsal sürdürülebilirliğin inşa edilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanabilmesi için, kurumun kültürel yapısına uygun yöntem ve standartların benimsenmesi; ayrıca kurum faaliyetlerinin arz ve talep dengesi çerçevesinde ele alınması gerekmektedir (Welford, Young ve Yterhus, 1998, s. 48). Bu özgülük her türden kurum ve kuruluşlar için geçerli olduğu gibi, kurumsal kimlikleri sürdürülebilirlik kavramı ve beraberinde getirdiği diğer unsurlarla hızla daha fazla anılmaya ve kullanılmaya devam eden kütüphaneler için de geçerlidir. Zira sürdürülebilirlik olgusunun yarım yüzyıla yaklaşan evrensel deneyimi, kavramın ve

gereklerini yerine getirmenin pek çok alanda olduğu gibi kurumlar açısından da fark yaratan en önemli unsur olduğunu göstermiştir (Sheehy ve Farneti, 2021, akt. Akkaya, 2024).

Bir kütüphanenin temelde bilgi, bilgi kaynakları ve bu kaynaklardan kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda yararlanılmasının sağlanması üzerine kurulu bir sistem olduğu dikkate alındığında, sürdürülebilirliğin kütüphanelere sanılandan çok daha yakın olduğu görülebilecektir. Zira sürdürülebilirlik ve birlikte anıldığı kurumsal sürdürülebilirlik, sürdürülebilir kalkınma gibi kavramlar, bilgiden ve bilinçli bilgi kullanımından ayrı düşünülemez. “Bu ortaklık ilk elde sürdürülebilirlik olgusunun kurumsal sürdürülebilirlik alanını çağrıştırıyor olsa da kütüphaneler için sürdürülebilirlik ve ifade ettiklerinin boyutu çok daha derindir” (Akkaya, 2024).

Yıldırım ve Akkaya (2020) kütüphanelerin bilgi sağlayıcı özelliğinin yanında toplumun sosyal ve kültürel ihtiyaçlarını karşılayan önemli kültür kurumlarından birisi olduğunu belirttiği araştırmasında kütüphanelere en yakın boyutun sosyal sürdürülebilirlik alanı olduğunu vurgulamıştır. “Sürdürülebilirliğin sosyal boyutunda önceleyen; kuşaklararası eşitlik, kilit hizmetlere erişim eşitliği, topluluk olma duygusu, farklı kültürlere değer veren ilişkiler sistemi, özellikle yerel düzeyde yoğunluğu artırılmış siyasi katılım” (Morelli, 2011, akt. Akkaya, 2024) gibi hususlar, kütüphanelerin sürdürülebilirliğin sosyal boyutu ile doğrudan ilişkili olmasını ve bu ilişkinin görülmesini kolaylaştırmaktadır. “Bugün artık sosyal sürdürülebilirlik sosyal kimliklerin, toplumsal değerlerin, ilişkilerin ve kurumların geleceğe ne ölçüde devam edebileceği olarak tanımlanmaktadır” (Akkaya, 2023, akt. Akkaya, 2024). Buna bağlı olarak da “sürdürülebilir kalkınma söyleminin önemli bir kısmı, sosyal eşitliğin değerini vurgulamaktadır” (Gedik, 2020, akt. Akkaya, 2024).

Birleşmiş Milletler Dünya İklim Konseyi tarafından insanlığın devamlılığını sağlayabilmesi için öncelikli olarak dikkate alınması gereken dört başlık belirlemiştir (United Nations, 2018, akt. Akkaya, 2024):

- Yerel konu ve sorunlara yoğun eğilim ve öncelik,
- İnsanların bir araya gelmesine yardımcı ve aracı olma,
- Çok kültürlülüğün önemsenmesi ve kültürel uyum,
- Doğru iletişime yardımcı ve aracı olma.

Yukarıda listelenen öncelik alanlarının tümü, kütüphaneler ve sundukları hizmetlerle doğrudan ya da dolaylı olarak ilişkilidir. Bu başlıklar aynı zamanda, bu çalışmanın odağını

oluşturan “sosyal kütüphanecilik” ve “toplum temelli kütüphanecilik” yaklaşımlarının kurumsal sürdürülebilirlikle olan bağlantısını da ortaya koymaktadır.

3.5.Türkiye de Kütüphaneler için Sosyal Kütüphanecilik Kavramı: Tercih mi, Zorunluluk mu?

Türkiye’de kütüphane hizmetlerinin önemli bir kısmı, hâlen klasik model çerçevesinde yürütülmektedir. Bu modelde, hizmetler daha çok koleksiyon merkezli, mekân bağımlı ve pasif kullanıcı anlayışı üzerine kuruludur. Kullanıcının bilgiye aktif erişimi yerine, kitapların ve materyallerin düzenli olarak sunulması temel alınır (Yılmaz, 2018). Özellikle halk kütüphanelerinde bu yapının devam ettiği, kullanıcı gereksinimlerinden çok kaynakların korunmasına ve kataloglanmasına odaklanıldığı görülmektedir (Önal & Aslan, 2020).

Türkiye'deki kütüphanelerde dijitalleşme ve kullanıcı odaklı hizmet sunumu konusunda ilerleme kaydedilmiş olsa da bu dönüşüm henüz yaygın ve bütüncül bir yapıya kavuşmamıştır (Akyürek, 2022). Pek çok halk ve okul kütüphanesi, modern kütüphane anlayışındaki gibi sosyal etkileşim, dijital medya kullanımı ve bireyselleştirilmiş bilgi hizmetleri sunmakta sınırlı kalmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2021).

Geleneksel hizmet modeli, son yıllarda toplum yapısında meydana gelen hızlı değişimlere bağlı olarak ciddi sınamalarla karşı karşıya kalmıştır. Özellikle deprem, salgın hastalıklar ile iç ve dış göç hareketlerinin etkisiyle dönüşen demografik yapı, bireylerin bilgiye erişim ve kütüphane hizmetlerinden beklentilerinde önemli değişimlere yol açmıştır. Bu süreç, farklı dil, kültür, eğitim düzeyi ve sosyoekonomik arka plana sahip bireylerin ihtiyaçlarını da beraberinde getirmiştir. Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2023 yılı verilerine göre (2024 yılına ait veriler henüz yayımlanmadığından en güncel yıl esas alınmıştır), Türkiye'deki iç ve dış göç dinamikleri incelendiğinde (Bkz. Tablo.3.1.), bu dönüşüm somut biçimde gözlemlenebilmektedir.

Tablo 3.1. Türkiye 2023 Yılı Göç İstatistikleri

Göç Türü	Kişi Sayısı	Açıklama	Kaynak
İç Göç (İller Arası Göç)	3.450.953 kişi	Türkiye içinde bir ilden başka bir ile taşınan nüfus. Nüfusun yaklaşık %4,04'ü.	TÜİK, 2023 – İç Göç İstatistikleri
Yurt Dışına Göç Edenler	714.579 kişi	Türkiye'den yurt dışına göç eden kişiler. Bir önceki yıla göre %53 artış göstermiştir.	TÜİK, 2023 – Uluslararası Göç İstatistikleri
Türkiye'ye Dışarıdan Gelen Göç	494.052 kişi	Yurt dışından Türkiye'ye göç eden kişiler. Bu kişiler arasında yabancı uyruklular ve vatandaşlar yer alır.	TÜİK, 2023 – Uluslararası Göç İstatistikleri

Kaynak: (TÜİK, 2023)

Türkiye sahip olduğu jeopolitik konumundan ötürü tarih boyunca göç olaylarının yaşandığı bir ülke olmuştur. İç savaş ve siyasi istikrarsızlık gibi sebeplerle göç olayları günümüzde de devam etmektedir. Özellikle 2011 yılında Suriye'de başlayan savaş, sayıları üç milyonu bulan göçmenin Türkiye'ye gelmesine sebep olmuştur (Sümbül, 2017).

Türkiye'de 2024 yılı itibarı ile ilk 25 basamakta yer alan yabancı uyruklu sayısını gösterir grafik ise aşağıda yer almaktadır (Bkz. Tablo.3.2).

Tablo 3.2. Vatandaşlık Ülkesine Göre Yabancı Nüfus (TÜİK, 2023)

Vatandaşlık Ülkesi	2023 Toplam	2023 Erkek	2023 Kadın	2024 Toplam	2024 Erkek	2024 Kadın
Toplam	1.570.543	762.672	807.871	1.480.547	715.689	764.858
Irak	217.476	109.851	107.625	177.988	89.401	88.587
Afganistan	164.131	95.538	68.593	139.251	81.032	58.219
Almanya	114.293	56.712	57.581	115.958	57.843	58.115
Türkmenistan	110.349	52.514	57.835	113.762	53.539	60.223
İran	101.164	47.384	53.780	95.924	44.324	51.600
Rusya Federasyonu	102.585	46.779	55.806	85.752	37.560	48.192
Azerbaycan	70.971	33.287	37.684	80.133	38.393	41.740
Suriye	79.952	40.257	39.695	72.367	35.982	36.385
Özbekistan	54.594	17.010	37.584	59.132	20.981	38.151
Kazakistan	44.133	18.437	25.696	44.445	18.416	26.029
Ukrayna	40.483	11.463	29.020	35.446	10.127	25.319
Mısır	28.451	15.848	12.603	28.304	16.315	11.989

Tablo 3.2. Devamı						
Kırgızistan	22.777	6.813	15.964	23.083	9.042	14.041
Filistin	21.612	9.234	12.378	23.569	11.750	11.819
Avusturya	22.102	11.934	10.168	22.321	12.011	10.310

Kaynak: (TÜİK, 2023)

Buna ek olarak, COVID-19 gibi salgın hastalıkların yarattığı toplumsal değişimler (ölüm, izolasyonlar, travmalar vb.) bireylerin dijital ve uzaktan bilgi kaynaklarına olan ihtiyacını artırmış, klasik modelin yetersizliklerini daha görünür kılmıştır. Türkiye’de ilk COVID-19 vakası 11 Mart 2020 tarihinde Sağlık Bakanlığı tarafından resmen duyurulmuştur (Sağlık Bakanlığı, 2020). Bu tarihten itibaren pandemi, sağlık sisteminden eğitime, ekonomiden sosyal yaşama kadar pek çok alan üzerinde derin ve uzun süreli etkiler bırakmıştır.

Resmî verilere göre pandeminin Türkiye'deki seyri şu şekilde özetlenebilir:

- Toplam vaka sayısı: 17.042.722 (Sağlık Bakanlığı, 2022)
- Toplam can kaybı: 101.492 (Sağlık Bakanlığı, 2022)
- Toplam iyileşen hasta sayısı: 16.814.527 (Sağlık Bakanlığı, 2022)
- En yüksek günlük vaka sayısı: 111.157 (Ocak 2022) (Johns Hopkins University, 2022)
- En yüksek günlük ölüm sayısı: 394 (Nisan 2021) (Johns Hopkins University, 2022)
- Toplam uygulanan aşı dozu: 152 milyondan fazla T.C. Sağlık Bakanlığı COVID-19 Aşı Takip Sistemi, 2022)
- Hatırlatma dozu dahil: 40 milyon kişi (T.C. Sağlık Bakanlığı COVID-19 Aşı Takip Sistemi, 2022)
- Uzaktan eğitime geçiş yapan öğrenci sayısı: Yaklaşık 18 milyon (MEB, 2021)
- Kapanan işyeri sayısı (2020 içinde): 99.588 (TESK, 2021)

COVID-19 pandemisi yalnızca sağlık alanında değil, aynı zamanda psikososyal yaşam, ekonomik istikrar, eğitimde eşitlik, bilgiye erişim ve dijital bölünme gibi kritik başlıklarda da ciddi zorluklara yol açmıştır. Özellikle dezavantajlı kesimlerin (düşük gelir grupları, kırsalda yaşayanlar, göçmenler, yaşlılar) bu süreçte çok daha fazla etkilendiği bilinmektedir (UNDP Türkiye, 2021). Yine bu dönem de Türkiye’de sosyal izolasyon önlemleri Mart 2020 tarihinde başlamış ve Temmuz 2021 tarihine kadar farklı düzeylerde

devam etmiştir. Yaklaşık 16 ay süren bu dönemde, çeşitli kısıtlamalar (sokağa çıkma yasakları, yaş grubu sınırlamaları, hafta sonu yasakları, tam kapanmalar vb.) uygulanmıştır. Türkiye’de ilk COVID-19 vakası 11 Mart 2020’de açıklanmış olmasından itibaren izleyen süreçte sırasıyla aşağıdaki sosyal izolasyon önlemleri alınmıştır.

- Aynı ay içinde okullar kapatıldı, toplu etkinlikler yasaklandı ve risk gruplarına yönelik ilk izolasyon önlemleri başladı.
- 65 yaş üstü vatandaşlara yönelik sokağa çıkma yasağı 21 Mart 2020’de yürürlüğe girdi (Sağlık Bakanlığı, 2020).
- 10-12 Nisan 2020: 31 ilde ilk hafta sonu sokağa çıkma yasağı uygulandı.
- Ramazan Bayramı (23-26 Mayıs 2020) boyunca 4 günlük tam kapanma uygulandı.
- Bu dönemde yaş grubu, şehirlerarası seyahat, toplu taşıma ve sosyal etkinlikler üzerinde birçok kısıtlama getirildi (TRT Haber, 2020).
- Kasım 2020’den itibaren hafta sonu sokağa çıkma kısıtlamaları başladı, bu kısıtlamalar aralık ayında tüm haftaya yayıldı.
- 29 Nisan – 17 Mayıs 2021 arasında 17 günlük tam kapanma uygulandı (Bianet, 2021).
- Haziran 2021 itibarıyla vaka sayılarındaki düşüşe paralel olarak sosyal izolasyon tedbirleri gevşetildi.
- 1 Temmuz 2021 itibarıyla tüm sokağa çıkma yasakları kaldırıldı ve sosyal hayat normale döndü (NTV, 2021).
- Mart 2020 – Temmuz 2021 tarihleri arasında, yaklaşık 16 ay boyunca dönemsel sosyal izolasyon tedbirleri uygulanmıştır. Bu dönemde: yaş grubu kısıtlamaları, hafta sonu yasakları, tam kapanmalar, okul ve işyeri kapatmaları gibi çok yönlü önlemler hayata geçirilmiştir.

Türkiye'nin sıklıkla maruz kaldığı doğal afetler özellikle depremler nedeniyle oluşan geçici yerleşimler, sosyal kırılmalar ve bilgiye erişim sorunları; kütüphane hizmetlerini daha esnek ve kapsayıcı hale getirme zorunluluğunu doğurmuştur. 6 Şubat 2023 tarihinde Türkiye'nin güneydoğusunda, Kahramanmaraş merkezli olarak meydana gelen ve büyüklükleri 7.7 ve 7.6 olarak ölçülen iki büyük deprem, Türkiye tarihinin en yıkıcı doğal afetlerinden biri olmuştur. Depremler, 11 ili doğrudan etkilemiş; yüz binlerce binada ağır hasar meydana gelmiştir (AFAD, 2023).

Resmî verilere göre:

- Hayatını kaybeden kişi sayısı: 50.783 (AFAD, 2023)
- Yaralı sayısı: 107.204 (Sağlık Bakanlığı, 2023)
- Ağır hasar alan bina sayısı: 313.000'in üzerinde (Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı, 2023)
- Göç eden kişi sayısı: Yaklaşık 3 milyon kişi, afet bölgelerinden farklı illere tahliye edildi (TÜİK, 2023).
- Etkilenen il sayısı: 11 il (Kahramanmaraş, Hatay, Gaziantep, Adıyaman, Malatya, Osmaniye, Diyarbakır, Şanlıurfa, Kilis, Adana ve Elâzığ)
- Yıkılan ya da yıkılacak binaların oranı: Bölgede incelenen yapıların yaklaşık %15'i kullanılamaz hale gelmiştir (TSB, 2023).

Depremin büyüklüğü sadece fiziksel yıkımla sınırlı kalmamış, aynı zamanda barınma, eğitim, sağlık, bilgiye erişim ve psikososyal destek gibi temel kamu hizmetlerinde de ciddi kesintilere neden olmuştur. Özellikle çocuklar, yaşlılar, engelliler, göçmenler ve düşük gelirli gruplar gibi dezavantajlı topluluklar, bu süreçte çok yönlü risklerle karşı karşıya kalmıştır (UNDP Türkiye, 2023).

6 Şubat 2023'te meydana gelen Kahramanmaraş merkezli depremler sonrasında, Türkiye'deki yükseköğretim kurumları çeşitli önlemler almıştır. Bu önlemler, Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından belirlenen genel çerçeve doğrultusunda uygulanmıştır. Depremin ardından, YÖK 11 Şubat 2023 tarihinde tüm üniversitelerde bahar döneminin uzaktan eğitimle yürütülmesine karar vermiştir. Bu kararın gerekçesi, depremden etkilenen bölgelerdeki öğrencilerin ve akademik personelin güvenliği ve psikososyal durumu göz önünde bulundurularak, eğitim-öğretim süreçlerinin aksamadan devam etmesini sağlamaktır (YÖK, 2023).

Türkiye'de son yıllarda yaşanan salgın hastalıklar (özellikle COVID-19), büyük ölçekli depremler (örneğin 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremleri) ve yoğun iç-dış göç hareketleri, kütüphanelerin kullanıcı profillerini derinden değiştirmiştir. Bu değişim karşısında sosyal kütüphanecilik artık bir tercihten çok, bir zorunluluk haline gelmiştir. Zira:

- Göçmenler, mülteciler, afet mağdurları ve pandemi sonrası dezavantajlı duruma düşen bireyler gibi kırılgan gruplar, bilgiye erişimde engellerle karşılaşmaktadır. Bu gruplara hizmet götürmek, yalnızca bilgi sunmak değil, aynı zamanda toplumsal iyileşmeye katkı sağlamak anlamına gelmektedir.

- Geleneksel kütüphane anlayışı, sessiz okuma alanları ve kitap erişimiyle sınırlıyken; günümüzde kütüphaneler toplumsal dayanışma, kültürel uyum ve yaşam boyu öğrenme merkezleri haline gelmiştir. Bu dönüşüm, sosyal kütüphanecilik ilkeleriyle örtüşmektedir.

- UNESCO ve IFLA gibi uluslararası kurumlar, bilgiye erişimin bir insan hakkı olduğunu vurgularken, kütüphaneleri “sosyal adalet” araçları olarak tanımlamaktadır. Türkiye’de de kütüphaneler, özellikle kamu kütüphaneleri, toplumun tüm kesimlerine erişim sağlamakla yükümlüdür.

- TÜİK’in göç ve demografi verileri (örneğin 2023 yılı iç-dış göç istatistikleri), toplumun heterojenleştiğini göstermektedir. Bu da tek tip hizmet modellerinin artık yetersiz kaldığını ortaya koymaktadır.

Sosyal kütüphanecilik, değişen toplumsal yapı karşısında bir alternatif değil, bir zorunluluktur. Kütüphaneler yalnızca bilgi merkezleri değil, aynı zamanda sosyal bağ kurma, toplumsal entegrasyonu sağlama ve yaşam kalitesini artırma alanlarıdır. Dolayısıyla, özellikle afet sonrası dönemlerde ve göç alan bölgelerde sosyal kütüphanecilik uygulamaları hayati önem taşımaktadır.

3.6.Türkiyede Kütüphanelerin Sosyal Kütüphanecilik Açısından Değerlendirilmesi

Önceki bölümlerde sosyal kütüphanecilik kavramının kütüphanelerin/kütüphaneciliğin yalnızca bilgiye erişim sağlayan kurumlar olmaktan çıkarak toplumsal sorunlara duyarlı, toplumsal bütünleşmeyi destekleyen ve toplumun dezavantajlı kesimlerine hizmet götüren sosyal kurumlar hâline geldiği ile ilgili ayrıntılı bilgiler verilmiştir. Bu bağlamda “sosyal kütüphanecilik” kavramı, kütüphanelerin sosyal sorumluluklarını yerine getirme biçimlerini ifade etmektedir.

Sosyal kütüphanecilik, kütüphanelerin yalnızca bilgi sağlayıcı değil; aynı zamanda sosyal bütünleşmeyi, eşitliği ve toplumsal katılımı destekleyen aktörler olarak konumlanmasını ifade eder (Yılmaz, 2019). Bu anlayışla kütüphanelerin; engelliler, yaşlılar, göçmenler, mahkûmlar, işsizler, çocuklar ve gençler gibi farklı toplumsal gruplara yönelik özel hizmetler sunmaları kaçınılmazdır.

Türkiye, özellikle 2011 sonrası yoğun Suriyeli göçüyle birlikte kütüphane hizmetlerinde çok dilli kaynaklar, uyum programları ve sosyal-kültürel etkinlikler geliştirmiştir. Özellikle halk kütüphaneleri, göçmenlerin sosyal entegrasyonu için Türkçe

öğrenme etkinlikleri, Arapça ve çok dilli kitap koleksiyonları, çocuklara yönelik hikâye saatleri gibi faaliyetler düzenlemektedir (Çelik, 2020: 128). Ayrıca, göçmen kullanıcıların kamu hizmetleri hakkında bilgilendirilmesi için rehberlik hizmetleri sunulmakta ve güvenli sosyal alanlar sağlanmaktadır (Özdemir & Karagöz, 2022: 74).

COVID-19 pandemisiyle birlikte kütüphaneler, kullanıcıların bilgi ve kültürel hizmetlere kesintisiz erişimini sağlamak amacıyla dijital hizmetlerini genişletmiştir. Kültür ve Turizm Bakanlığı, "Kütüphanem Cepte" mobil uygulaması ve e-kitap, e-dergi platformları ile erişim imkânlarını artırmıştır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020). Halk ve üniversite kütüphaneleri, bu dönemde çevrim içi kitap kulüpleri, seminerler ve hikâye saatleri düzenlemiştir; temassız ödünç alma ve randevulu çalışma alanı uygulamalarıyla hizmet vermeyi sürdürmüştür (Kara & Akbay, 2021: 45).

Deprem, sel, yangın gibi afet durumlarında ise özellikle mobil kütüphaneler, gezici kitap otobüsleri ve çadır kütüphaneler ile afetzedelere hizmet sunulmaktadır. Örneğin, 2023 Kahramanmaraş Depremleri sonrasında Kültür ve Turizm Bakanlığı, Gezici Kütüphaneleri bölgeye yönlendirmiştir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2023). Bu kütüphaneler, afet sonrası çocuklar ve yetişkinler için kitap ödünç verme, psikososyal destek amaçlı hikâye ve oyun etkinlikleri, mini kütüphane köşeleri ve bilgi destek noktaları kurmuştur (Yılmaz & Çakmak, 2023: 91).

Türkiye’de kütüphaneler, son yıllarda giderek önem kazanan sosyal kütüphanecilik anlayışı doğrultusunda çeşitli uygulamalar geliştirmeye başlamış olsalar da bu uygulamaların genellikle sınırlı kapsamda, düzensiz biçimde ve çoğunlukla proje temelli yürütüldüğü görülmektedir. Bu durum, sosyal kütüphanecilik hizmetlerinin uzun vadede sürdürülebilirliği ve geniş kitlelere erişilebilirliği açısından önemli engeller teşkil etmektedir. Türkiye’de kütüphaneler, sosyal kütüphanecilik anlayışını çeşitli şekillerde uygulamaktadır:

- Gezici kütüphaneler: Kırsal bölgelerde bilgiye erişimin artırılması amacıyla Gezici Kütüphane hizmetleri verilmektedir. Bu uygulama, kırsal kesimdeki çocuklar ve yetişkinler için bilgiye erişimi kolaylaştırmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2023).
- Cezaevi kütüphaneleri: Türkiye’deki birçok cezaevinde mahkûmlara yönelik kütüphane hizmetleri sağlanmakta, okuma alışkanlığı kazandırmak ve sosyal rehabilitasyona katkı sağlamak hedeflenmektedir (Aydın, 2021).

- Engelli bireylere yönelik hizmetler: Görme engelliler için sesli kitap hizmetleri, işitme engelliler için işaret dili destekli etkinlikler ve erişilebilir bina düzenlemeleri sosyal kütüphanecilik kapsamındadır (Özdemir, 2020).
- Göçmen ve mültecilere yönelik etkinlikler: Özellikle büyük şehirlerdeki kütüphanelerde dil öğrenimi, kültürel uyum ve toplumsal entegrasyon hedefli atölye çalışmaları yapılmaktadır (Karaca & Demir, 2022).

Türkiye’de sosyal kütüphanecilik kavramı, son yıllarda daha fazla benimsenmeye başlanmıştır. Ancak uygulamalar bölgesel olarak farklılık göstermektedir. Bu nedenle kütüphanelerin sosyal rolünü güçlendirmek için personel eğitimi, toplumsal ihtiyaç analizleri ve proje desteklerinin artırılması önerilmektedir.

Politika ve Strateji Eksikliği

Türkiye’de sosyal kütüphanecilik uygulamaları için ulusal düzeyde bütüncül bir strateji ya da mevzuat çerçevesi bulunmamaktadır. Kütüphaneler, sosyal hizmet işlevini yerine getirme konusunda genellikle bireysel çaba, yerel yönetim inisiyatifi ya da proje temelli girişimlere bağlıdır (Yılmaz, 2019).

Personel ve Eğitim Sorunu

Sosyal hizmet yaklaşımına sahip kütüphanecilik için gereken mesleki eğitim ve farkındalık çoğu zaman eksiktir. Kütüphane personelinin sosyal hizmet, toplum psikolojisi gibi konularda eğitim alması neredeyse hiç sistematik değildir (Özdemir, 2020).

Kaynak ve Altyapı Yetersizliği

Sosyal kütüphaneler için gereken fiziki altyapı (engelli erişimi, çok dilli kaynaklar, çocuk alanları vb.) ve teknolojik imkanlar çoğu yerde yetersizdir. Kaynakların büyük kısmı hâlâ geleneksel hizmetlere harcanmakta birlikte sosyal programlara ayrılan bütçe oldukça kısıtlıdır.

Yerel Farklılıklar

İstanbul, Ankara, İzmir gibi büyük şehirlerde bazı başarılı örnekler (göçmen çalışmaları, engelli dostu hizmetler) bulunsa da Anadolu'nun birçok bölgesinde sosyal kütüphanecilik anlayışı ya hiç yok ya da çok sınırlı kalmaktadır.

Toplumun Kütüphaneye Bakışı

Toplumda kütüphaneler hâlen büyük ölçüde 'sessiz okuma alanları' olarak algılanmakta; bu durum, kütüphanelerin sosyal işlevlerine yönelik farkındalığın düşük seviyede kalmasına neden olmaktadır. Bu algı, sosyal kütüphanecilik yaklaşımlarının benimsenmesini ve yaygınlaşmasını da güçleştirmektedir. (Karaca & Demir, 2022).

Türkiye'de "sosyal kütüphanecilik" kavramının literatür gelişimi takip edildiğinde akademik çalışmalar sınırlı olmakla birlikte, mevcut literatürde konuyla ilgili bazı önemli çalışma ve araştırmalar bulunmaktadır. (Bkz Tablo.3.3.)

Tablo 3.3. Sosyal Kütüphanecilik Literatüründen Örnekler

Yazar	Yayın
Al, U., Doğan, G., Soydal, İ., & Taşkın, Z. (2017)	Herkes için kütüphane projesi başlangıç çalışması. Türk Kütüphaneciliği, 31(1), 11-30.
Sümbül, S. (2017)	Göçmenlerin toplumla entegrasyonunda kütüphanelerin rolü. Bilgi ve Belge Araştırmaları, (8), 42-58.
Bayter, M. (2018)	Çok kültürlü yaşamda kütüphane kurumunun yeri. Ankara Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 1(1), 48-60.
Yılmaz, B. (2019)	Sosyal Kütüphanecilik: Kavramsal Bir Değerlendirme. Türk Kütüphaneciliği, 33(1), 25-38.
Akkaya, M. A., & Yıldırım, Z. (2020)	Kütüphaneler ve sürdürülebilirlik ilişkisi: Genel bir değerlendirme. Çankırı Karatekin Üniversitesi Karatekin Edebiyat Fakültesi Dergisi, 8(1), 18-46.
Özdemir, G. (2020)	Engelli Bireyler İçin Kütüphane Hizmetlerinde Erişilebilirlik. İstanbul Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Dergisi, 34(2), 133-148.
Aydın, A. (2021)	Cezaevi Kütüphanelerinin Sosyal Rehabilitasyondaki Rolü. Bilgi Dünyası, 22(1), 87-104.
Karaca, H., & Demir, S. (2022)	Göçmenlere Yönelik Kütüphane Hizmetleri: Türkiye Örneği. Türk Kütüphaneciliği, 36(4), 521-540.
Akkaya, M. A. (2024)	Kurumsal sürdürülebilirliğin ön koşulu olarak toplum temelli kütüphanecilik. In P. Bezirci (Ed.), Cumhuriyet'in 100. Yılında Bilgi ve Belge Yönetimi Teknolojisinde Güncel Yaklaşımlar (ss. 807-832). İstanbul.
Çavdar, G., & Eğilmez, Ö. (2025)	Kütüphaneciliğin Değişen Rollerini. Library Archive and Museum Research Journal, 6(1), 165-183.

Kaynak: (Dergipark)

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

4.1. Araştırmanın Kapsamı

Bu çalışma, kütüphanelerin ve kütüphaneciliğin dinamik değişimini, bu dönüşüm sürecinde karşılaşılan fırsatları ve zorlukları derinlemesine incelemeyi amaçlamaktadır. Bu doğrultuda, çalışma; kütüphaneciliğin geleneksel rol ve sorumlulukları, kütüphaneciliğin bileşenleri ve klasik kütüphane anlayışının evrimi, geleneksel kütüphanecilik rollerinin dönüşümü, kütüphaneciliğin sosyal ve kültürel boyutları, toplum temelli kütüphanecilik anlayışının gelişimi, kütüphanecilik hizmetlerinde ortaya çıkan yeni beklentiler ve kullanıcı taleplerindeki değişimler, kütüphaneciliğin yeni alanlarda gelişen rollerinin yanı sıra kütüphaneciliğin geleceğine dair öngörüler ve küresel bağlamda kütüphaneciliğin evrimi gibi başlıkları kapsamaktadır. Bu çerçevede, çalışma, kütüphaneciliğin modern dünyadaki dönüşümünü ve bu dönüşümün kütüphane hizmetleri üzerindeki etkilerini tanımlayıcı ve açıklayıcı bir şekilde analiz etmeyi hedeflemektedir.

4.2. Araştırmanın Yöntemi

Kütüphane personelinin değişen kullanıcı demografisi, hizmet beklentileri ve disiplinler arası iş birliğine duyulan ihtiyaçla ilişkili zorlukları nasıl algıladığını ve bunlara nasıl yanıt verdiğini araştırmayı amaçlayan tanımlayıcı, keşfedici ve kesitsel bir araştırma yöntemi benimsenen bu çalışmada, çalışma anketi de bu doğrultuda tasarlanmıştır. Araştırma amacı belirli bir hipotezi test etmek olmadığından, Türkiye genelindeki kütüphane çalışanlarının görüşleri bağlamındaki kalıpları, eğilimleri ve algıları keşfetmeyi hedeflemektedir.

Birincil araştırma yöntemi olarak nicel bir yaklaşım kullanmış ve katılımcıların deneyimlerini ve bakış açılarını ayrıntılı olarak açıklamalarına olanak tanıyan açık uçlu sorularla desteklenmiştir. Bu yaklaşım, tanımlayıcı araştırma tasarımlarının herhangi bir değişkeni manipüle etmeden bir grubun özelliklerini özetlemeyi amaçlayan çalışmalar için oldukça uygun olduğunu öne süren Creswell'in (2018) önerileriyle tutarlıdır.

Araştırma tasarımı ise kesitsel araştırmalara bir örnek teşkil etmektedir, çünkü veriler Aralık 2024 ve Nisan 2025 dönemi içerisinde çeşitli kütüphane türlerinde (halk ve üniversite) çalışan katılımcılardan belirli bir zaman dilimi içerisinde ve tek seferde toplanmıştır. Bu, Bryman (2016) ve Neuman'ın (2014) da belirttiği gibi, araştırmacının zaman içindeki

değişiklikleri ölçmeye çalışmadan mevcut durumun bir anlık görüntüsünü yakalamasına olanak sağlamaktadır.

4.3. Araştırma Evreni ve Örneklemi

Kütüphanecilik mesleğinin evrilen doğası, mesleği icra eden bireylerin bu değişime nasıl yaklaştığı ve algıladığı sorusunun cevabı ile ölçülebilmektedir. Bu çalışma, üniversite ve halk kütüphanelerinde görev yapan kütüphane çalışanlarının, kütüphaneciliğin değişen rollerine ilişkin mevcut durumu nasıl algıladıklarını incelemeyi ve bu değişime yönelik farkındalık düzeylerini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Araştırma evrenini Türkiye'deki üniversite (627 üniversite kütüphanesi) ve il halk kütüphanelerinde (81 halk kütüphanesi) görev yapan personel oluşturmaktadır. Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinde çalışan personel sayısı, üniversitenin büyüklüğüne, türüne (devlet veya vakıf) ve kaynaklarına göre değişiklik göstermektedir. TÜİK ve KYGM yıllık faaliyet raporlarında personel sayısına ilişkin net bir istatistiki bilgi bulunmasa da mevcut verilerden yola çıkarak genel bir ortalama tahmini yapılabilmektedir.

Hüseyin Odabaş ve Coşkun Polat'ın 2011 yılında yayımladığı bir çalışmaya göre;

- 30 devlet üniversitesinde toplam 668 kütüphane personeli ve 188 kütüphaneci bulunmaktadır.
- 15 vakıf üniversitesinde ise toplam 152 personel ve 93 kütüphaneci görev yapmaktadır.

Bu verilere göre:

- Kamu üniversitelerinde kütüphane başına ortalama yaklaşık 22 personel ve 6 kütüphanecidir.
- Vakıf üniversitelerinde ise kütüphane başına ortalama yaklaşık 10 personel ve 6 kütüphaneci bulunmaktadır.

Uluslararası kütüphane standartları ve istatistiki bilgiler ışığında evren oluşturulduğunda Türkiye'de 627 üniversite kütüphanesi bulunmaktadır. Bunların 477'si devlet, 150'si ise özel üniversite kütüphanesidir. Üniversite kütüphaneleri için ortalama evren kamu üniversite kütüphanesi için 2862, vakıf üniversitesi için 900 olup toplamda 3762 kişidir.

Ahmet Altay ve Ivanka Yankova'nın 2016 yılında yayımladığı bir çalışmaya göre, Türkiye'deki il halk kütüphanelerinde ortalama olarak 27 personel görev yapmakta birlikte bu personelin yaklaşık 2'si kütüphanecidir. Halk kütüphaneleri için toplam evren ortalama 162

kişidir. Bu sayade 3924 kişilik evrene ulaşmak hedeflense de anket katılımcılarının sayısına göre genel mevcut durum ortaya konulmak hedeflenmiştir. Anket 390 katılımcı tarafından değerlendirilmiş olup, değerlendirmelerin 362'si sağlıklı bulunmuştur. Anket verilerinin güvenilirliği, örneklem büyüklüğüne ve hata payına bağlı olarak belirlenmektedir (Babbie, 2013; Neuman, 2014).

4.4. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmanın anketi hem kapalı uçlu hem de açık uçlu sorulardan oluşmuş, araştırma sorularına cevap verecek şekilde yapılandırılmıştır. Araştırma kapsamında ilgili kütüphane personellerine uygulanan anket:

- Genel bilgiler,
- Görev tanımı,
- Kütüphane hizmetleri ve iş akışı,
- Kullanıcı grubu değişimi,
- Kullanıcı ihtiyaç ve talepleri,
- Değişen kütüphane hizmetleri ve uygulamalar,
- Eğitim ve destek,
- Mesleki tanım dışı görevler,
- İş yükü ve zaman yönetimi,
- Farklı meslek gruplarının katkıları,
- İş birliği,
- Gelecek beklentileri,
- Ek yorumlardan oluşan 12 başlıktaki 34 sorudan oluşmuştur.

Anket soruları cevaplandırılmak üzere, araştırma evreninde yer alan üniversite kütüphanesi personellerine; Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Etik Kurul kararı alınarak, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tarafından Elektronik Belge Yönetim Sistemi (EBYS) üzerinden bağlı buldukları rektörlüklere resmi yazışma ile gönderilmiştir. Araştırma evreninin diğer ayağını oluşturan il halk kütüphaneleri için ise Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü (KYGM) Kütüphane Hizmetleri Daire Başkanlığı Etkinlikler Şube Müdürlüğüne bireysel

dilekçe ile başvuru yapılarak, anketin ilgili personele kurumsal e-posta ile iletilmesi sağlanmıştır. Ayrıca anket, doldurulması talebiyle birlikte her iki kütüphane türünde görev yapan kütüphane çalışanlarına, mesleki sosyal medya hesapları ve platformlar aracılığıyla da ulaştırılmıştır. Anketin cevaplanma süresi yaklaşık 10 ila 15 dakika olarak tasarlanmış olup, hazırlandıktan sonra iki akademik personel tarafından kontrolü sağlanmıştır.

4.5. Verilerin Analizi

Yanıtların dağılımını özetlemek ve sunmak için frekanslar, yüzdeler ve çapraz tablolamayı içeren tanımlayıcı istatistiksel metodlar kullanılarak veriler analiz edilmiş ve veri içerisindeki genel eğilimler ve ilişkiler araştırma bulgularında tartışılmıştır (Creswell ve Creswell, 2018; Babbie, 2020). Veri analizinde JASP 0.19.3 açık kaynak kodlu istatistik ve analiz programından yararlanılmıştır.

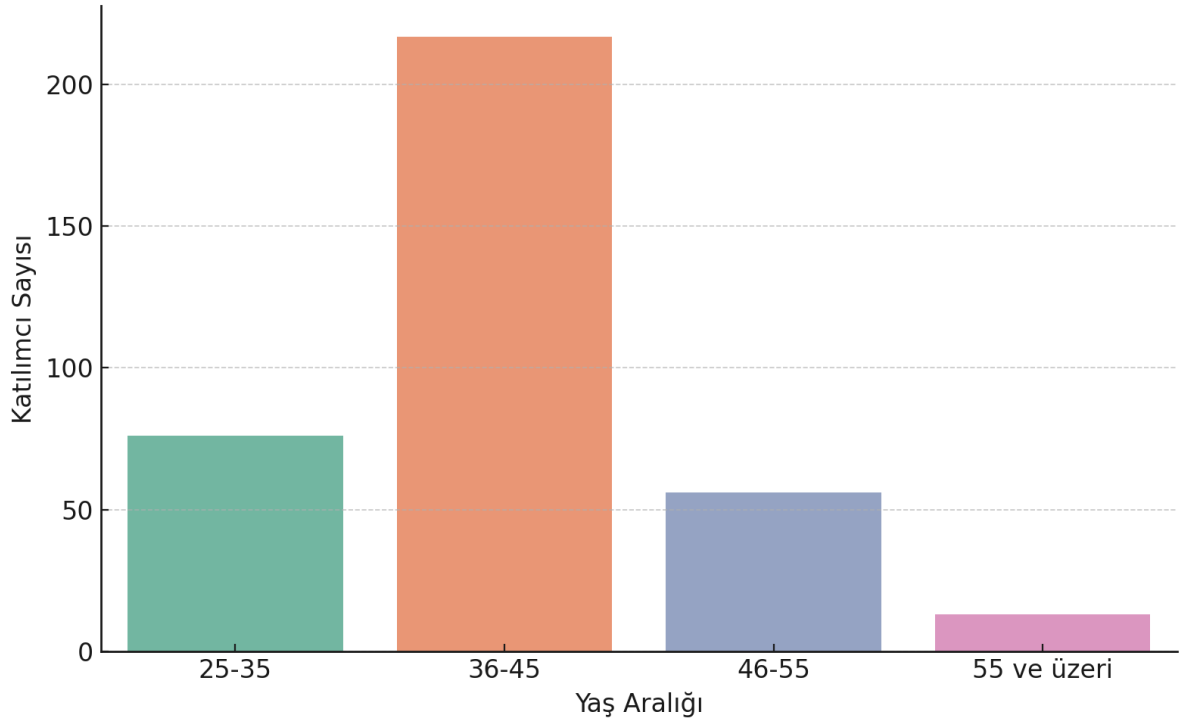
BEŞİNCİ BÖLÜM

BULGULAR ve DEĞERLENDİRME

Veri analizi sonucunda bulgular tanımlayıcı istatistikler ve araştırma soruları bağlamında verilen yanıtlar aşağıda verilmiştir.

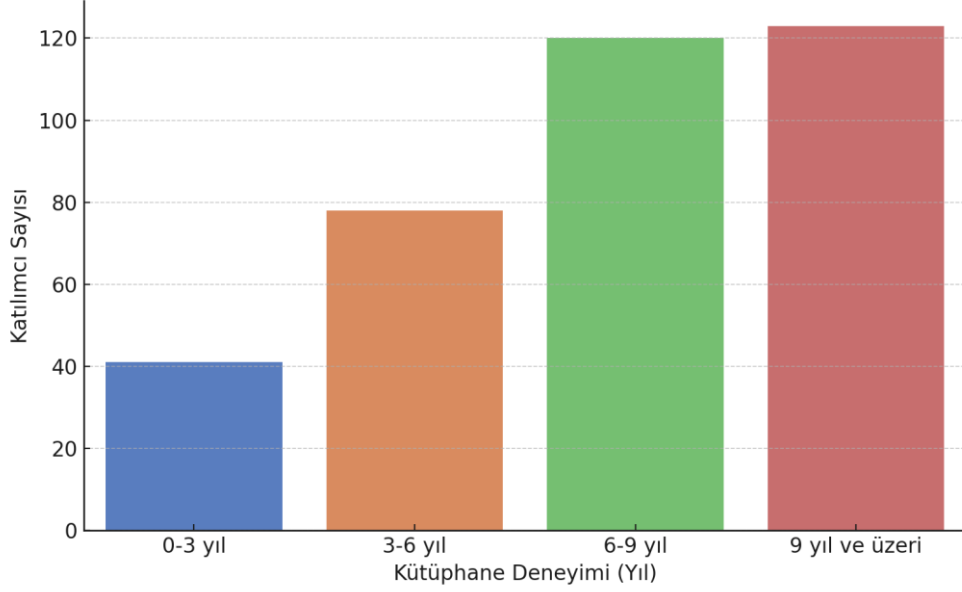
5.1. Araştırma Katılımcılarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Çalışma kapsamında anket 362 kişi tarafından cevaplandırılmış olup, cevapların 187'si (%51,7) üniversite, 175'i (%48,3)'ü halk kütüphanesi çalışanlarının ifadelerinden oluşmaktadır. Ankete katılanların %59,9'unu 36-45 yaş grubundaki çalışanlar oluşturmakla birlikte, ayrıntılı yaş aralığı Şekil 5.1'de gösterilmiştir.



Şekil 4.1. Anket Katılımcıları Yaş Aralığı

Katılımcıların 13'ü önlisans, 304'ü lisans, 38'i yüksek lisans, 7'si doktora mezunu olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların kurumlarındaki çalışma süreleri gösterir grafik Şekil 6'da gösterilmiştir. Ankete çalışma süresi dokuz yıldan fazla olan kullanıcıların yoğunlukla cevap vermiş olması; tecrübe, birikim ve farkındalık açısından nesnel verilere ulaşılabileceğini düşündürmektedir.



Şekil 5.2. Anket Katılımcıları Kurum Çalışma Süreleri

Katılımcılardan 59’u daire başkanı, 3’ü şube müdürü, 3’ü öğretim görevlisi, 250’si kütüphaneci, 47’si de memur görev ünvanında çalıştığını belirtmişlerdir. Katılımcıların %63,3’ü mevcut görev tanımı “okuyucu ve bilgi hizmetleri sorumlusu” olan kişilerce cevaplandırılmıştır. Kullanıcılar ile en çok iletişim ve zaman geçiren “danışma hizmetinin” “okuyucu ve bilgi hizmetleri” görev ve sorumluluğu altında yer alması; anketin kullanıcı gruplarının üzerinden gözlemlenmiş veriler ile doldurulduğu izlenimini vermektedir.

5.2. Kütüphaneciliğin Değişen Rollerine İlişkin Sorulara Verilen Yanıtların İstatistikleri

Çalışmanın giriş kapsamında ortaya konan araştırma sorularına verilen cevaplarına yönelik bulguların açıklayıcı istatistikleri aşağıdaki gibidir.

AS1: Kütüphane personeli günlük iş akışında ve hizmet sunumunda ne gibi zorluklarla karşılaşılıyor?

Katılımcıların 3/4’ü kendilerine yöneltilen “günlük iş akışınızda en sık karşılaştığımız zorluk nedir?” sorusunu; “kullanıcılara ilişkin zorluklar” olarak cevaplamış olup; diğer zorluklara ilişkin ayrıntılı cevaplar Tablo 5.1’de gösterilmiştir.

Tablo.5.1. Kütüphane Çalışanlarının İş Akışı ve Hizmet Sunumunda Karşılaştıkları Zorluklar

Değişken	Kategori	F	%
Karşılaşılan zorluk	Kullanıcılara ilişkin zorluklar	277	76,5

Kuruma ilişkin zorluklar	48	13,3
İş arkadaşına ilişkin zorluklar	19	5,2
Çalışanın kendiyle ilişkili zorlukları (psikolojik ve sosyolojik etmenler, hastalık vb.)	18	5

Katılımcıların benzer şekilde yaklaşık 3/4'ü kurumlarının sundukları hizmetlerden “elektronik kaynakların kullanımına dair olan hizmetlerin geliştirilmesi gerektiğini” belirtmişlerdir (Bkz Tablo.5.2). Elektronik kaynakların kullanımına ilişkin hizmetlerin geliştirilmesi gerektiği cevabını veren katılımcıların büyük bir çoğunluğu halk kütüphanesinde Okuyucu ve Bilgi Hizmetleri’nde çalışan kütüphaneci personellerden oluşmaktadır. Bu durumun halk kütüphanelerinde kullanılan/satın alınan/abonelik yapılan elektronik kaynakların yetersiz olması ile ilişkili olduğu düşünülmektedir.

Tablo.5.2. Kütüphane Çalışanlarının Sunumunda İyileştirilmesi Gerektiği Belirttikleri Alanlar

Değişken	Kategori	F	%
İyileştirilecek hizmet türü	Elektronik kaynakların kullanıma ilişkin hizmetler	265	73,2
	Danışma ve bilgi hizmetleri	44	12,20
	Eğitim ve atölye çalışmaları hakkında hizmetler	41	11,3
	Diğer	12	3,3

AS2: Kütüphane kullanıcı gruplarının özellikleri ve ihtiyaçları son yıllarda nasıl değişti?

Katılımcılara yöneltilen “Son yıllarda kütüphaneyi kullanan kullanıcı profiline ilişkin belirgin bir değişim fark ettiniz mi? (Örneğin yabancı uyruklu/göçmen kullanıcı sayısında artış, psikososyal açıdan dezavantajlı bireylerin sayısında artış vb.)” sorusuna, katılımcıların %89,5’i (n = 324) “Evet” yanıtını vermiştir.

Aynı araştırma sorusunu takiben katılımcılar değişen kullanıcı grubunu aşağıdaki gibi tanımlamıştır (Bkz. Tablo.5.3.).

Tablo.5.3. Değişen Kullanıcı Grubu Kategorisi

Değişken	Kategori	F	%
Kullanıcı grubu tanımı	Yabancı uyruklu kullanıcı sayısı artmıştır.	280	77,3
	Psikososyal (depresyon, sosyal fobi, anksiyete vb.) açıdan sorunlu kullanıcı sayısı artmıştır.	35	9,7
	Deprem ve savaş vb. sebeplerle göçmen kullanıcı sayısı artmıştır.	25	6,9
	Diğer	22	6,1

Yabancı uyruklu kullanıcı sayısının arttığını belirten cevaplar yaklaşık olarak iki kütüphane türünden de eşit sayıda dönüt almıştır. Bu durumun üniversitelerin uluslararası anlaşmalar ile kabul ettiği yabancı uyruklu öğrenciler ile savaş vb. sebeplerle artan göçmen/yabancı uyruklu kullanıcılar sebebiyle kaynaklandığı düşünülmektedir.

AS3: Mevcut kütüphane hizmetleri ve programları değişen bu kullanıcı gruplarının ihtiyaçlarını nasıl karşılıyor?

“Değişen kullanıcı grubuna bağlı olarak kütüphane hizmet taleplerinde bir değişiklik gözlemlediniz mi?” sorusuna, katılımcıların %79’u (n = 286) “Evet” yanıtını vermiştir. Ancak bu değişiklikleri gözlemlediğini belirten 286 katılımcıya karşın, değişen talep kategorilerine ilişkin verilen toplam yanıt sayısı 317’dir (Bkz. Tablo 5.4.).

Tablo.4.4. Değişen Kullanıcı Talebi Kategorisi

Değişken	Kategori	F	%
Kullanıcı talepleri	Online eğitim ile destek talebi	220	69,4
	Yabancı uyruklu kullanıcıların kütüphane kullanımına ilişkin dil ve tercüman desteği talebi	47	14,8
	Psikososyal (depresyon, sosyal fobi, anksiyete vb.) durumlara ilişkin danışmanlık talebi	22	6,9
	Diğer	28	8,9

Katılımcıların %91,7'si, “Değişen kullanıcı grubu ile klasik kullanıcı grubu arasında dil, kültür veya eğitim düzeyi açısından farklılıklar var mıdır?” sorusuna “Evet” yanıtı vermiştir. Bu farklılıklar, Tablo 5.5’te çeşitli kategorilere ayrılarak sunulmuştur. Özellikle “kültürel farklılıklar” seçeneğinin diğer seçeneklere kıyasla daha yüksek oranda işaretlenmiş olması, göçmen ve yabancı uyruklu kullanıcılarla iletişimde çeşitli sorunlar yaşandığına işaret etmektedir.

Tablo.5.5. Değişen Kullanıcı Grubuna İlişkin Farklılıklar

Değişken	Kategori	F	%
Kullanıcı grubuna ait farklılıklar	Kültürel farklılıklar	268	78,4
	Dil bilmeye ilişkin farklılıklar	46	13,5
	Psikososyal etmenlere ilişkin farklılıklar	16	4,7
	Diğer	12	3,4

Değişen kullanıcı grubunun kütüphane hizmetlerini %79 oranında “Evet” cevabı ile değiştirdiğini belirten katılımcılar; değişen grubu Tablo 5.6’daki gibi gruplandırmıştır.

Tablo.5.6. Değişen Kullanıcı Grubunun Kütüphane Hizmetlerine Etkisi

Değişken	Kategori	F	%
Kullanıcı grubunun kütüphane hizmetlerine etkisi	Hizmet sunumunda kullanıcılarla iletişim kurmak zorlaşmaktadır	266	77,6
	Hizmet sunumunda yeni kullanıcılar için hizmet sunum süresi uzamaktadır.	32	9,3
	Kullanıcıların taleplerinin karşılanmasına ilişkin profesyonel destek sağlamak zorlaşmaktadır.	30	9
	Diğer	14	4,1

AS4: Kütüphane personelinin bu gelişen zorlukların üstesinden gelmek için ne tür profesyonel destek ve eğitime ihtiyacı var?

Katılımcıların 74,9 ‘u “Kütüphanesinin mevcut hizmetlerinin ve personel niteliğinin yeni kullanıcı grubunun ihtiyaçlarına uygun mudur” sorusuna “Hayır” cevabını vermiş olmakla birlikte; katılımcıların %67,7’si “Kurumunun değişen kullanıcı grubunun ihtiyaçlarına yanıt verebilmek için yeni hizmetler veya programlar başlattı mı” sorusuna

“Hayır” yanıtını vermiştir. Kurumunun değişen kullanıcı grubunun ihtiyaçlarına yanıt verebilmek için yeni hizmetler veya programlar başlattığını belirten yanıtlar ise bu hizmetleri Tablo 5.7’deki gibi gruplandırmıştır. Katılımcıların en çok ihtiyaç duydukları hizmetlerin henüz ‘kültürel hizmet ve destekler (örneğin çok dilli basılı ve dijital kaynak temini, dil öğrenme desteği, bilgilendirme ve yönlendirme hizmetleri, kültürlerarası etkinlikler vb.)’ seçeneği olması bu hizmetlerin yetersiz ve dar bir alan da faaliyet gösterdiğini düşündürmektedir.

Tablo.5.7. Kütüphanelerin Değişen Kullanıcı Grubuna Yönelik Hizmetleri

Değişken	Kategori	F	%
Değişen kullanıcı grubuna yönelik hizmetleri	Kültürel hizmet ve destekler	69	48,9
	Dil farklılıklarına ilişkin profesyonel hizmet ve destekler	36	25,5
	Psikososyal etmenlere ilişkin profesyonel hizmet ve destekler	8	5,7
	Diğer	28	19,9

Katılımcılar anket cevapları kapsamında %19,9’luk önemli bir oranda cevap verdikleri ‘Diğer’ seçeneği kapsamında kütüphane dışındaki diğer birimler ve kullanıcı ile daha fazla iş birliği ve koordinasyon yapılması, artan kullanıcılar kapasite problemine sebep olmaları sebebiyle kapasite artırma için gerekli çalışmalar yapılması, web sayfasının güncel tutulması ve kullanıcı eğitimine ağırlık verilmesi, personele yabancı dil eğitimi verilmesi alanlarında da çalışmalar yaptıklarını belirtmişlerdir.

Katılımcıların 74,9’u “Kütüphanenin mevcut hizmetlerinin ve personel niteliğinin yeni kullanıcı grubunun ihtiyaçlarına uygun mudur” sorusuna “Hayır” cevabını vermiş, kütüphanelerde geliştirilmesi gereken hizmet türlerini ise Tablo 5.8’deki gibi cevaplandırmıştır.

Tablo.5.8. Kütüphanelerin Geliştirilmesi Beklenen Hizmetleri

Değişken	Kategori	F	%
Geliştirilmesi beklenen hizmet türleri	Kültürel hizmet ve destekler	160	52,5
	Dil farklılıklarına ilişkin profesyonel hizmet ve destekler	110	36,1

Psikososyal etmenlere ilişkin profesyonel hizmet ve destekler	19	6,2
Diğer	16	5,2

Katılımcıların %81,8'i "Kütüphane çalışanlarının, yeni kullanıcı grubunun ihtiyaçlarını karşılamak için yeterli eğitim ve desteği alıyor mu" sorusuna "Hayır" cevabını vermiş, Tablo 5.9'da belirtilen alanlarda daha fazla eğitim veya desteğe ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir.

Tablo.5.9. Kütüphane Çalışanlarının Eğitim ve Destek Talepleri

Değişken	Kategori	F	%
Eğitim ve destek talepleri	Kültürel hizmet ve destekler	163	50,9
	Dil farklılıklarına ilişkin profesyonel hizmet ve destekler	122	38,1
	Psikososyal etmenlere ilişkin profesyonel hizmet ve destekler	22	6,9
	Diğer	13	4,1

AS5: Kütüphane personeli resmi iş rollerinin dışında hangi ek sorumlulukları üstleniyor ve bunlar iş yükünü ve zaman yönetimini nasıl etkiliyor?

Katılımcıların %84,5'i "Görev tanımınız dışında başka işler yapıyor musunuz" sorusuna "Evet" cevabını vermiş olup; yapılan işleri Tablo 5.10'daki gibi tanımlamışlardır.

Tablo.5.10. Kütüphane Çalışanlarının Görev Tanımı Dışında Yaptığı İşler

Değişken	Kategori	F	%
Görev tanımı dışında yapılan işler	Arşiv	144	47
	Muhasebe	64	20,9
	İdari işler	14	4,5
	Diğer	84	27,6

Katılımcılara açık uçlu olarak yöneltilmiş soruda 'Diğer' seçeneği içinde yer alan cevaplar içerisinde; akademik veriler sorumlusu, amirin uygun gördüğü diğer işler, bilgi teknolojilerine yönelik işler, genel olarak/gerektiğinde tüm kütüphane işleri, halkla ilişkiler,

ISO denetçiliği, kalite yönetim sistemi sorumluluğu, istatistik ve raporlama, koordinatörlük sorumlusu, kurum yayınları için ISBN, bandrol alımı, dağıtımı, yayıncılık işlemleri, kültür merkezi sorumlusu, Sürekli Eğitim Merkezi Yönetim Kurulu üyeliği, İş Sağlığı ve Güvenliği Komisyon üyeliği, Engelsiz Öğrenci Birimi Kurul üyeliği, Strateji Geliştirme Komisyon üyeliği, Öğretim Elemanı, TDS Program Koordinatörlüğü, Eğitim Komisyonu üyeliği, toplumsal katkı hizmetler, üniversite yayınları yönetimi, dizgi, mizampaj, yabancı uyruklu öğrenciler için tercümanlık hizmetleri gibi dikkat çeken cevaplar yer almıştır.

Katılımcılar %40,9'u günlük çalışma süresinin %25-50'sini, %38,4'ü %10-25'ni, %15,5'i %0-10'unu, %3,6'sı %50-75'ini, %1,7'si %75'ini görevleri dışındaki işleri yaparken harcadığını belirtmiştir. Katılımcıların görev tanımı dışındaki işleri yaparken çeşitli zorluklarla karşılaştıklarını belirtmiş olup bu zorlukları Tablo 5.11'deki gibi gruplandırmışlardır.

Tablo.5.11. Kütüphane Çalışanlarının Görev Tanımı Dışında İşlerle İlgili Karşılaştıkları Zorluklar

Değişken	Kategori	F	%
Karşılaşılan zorluklar	Yapılan diğer işle ilgili yeteri kadar zamana sahip değilim.	203	56,1
	Yapılan diğer işle ilgili meslek profesyoneli değilim.	80	22,1
	Yapılan diğer işle ilgili bilgi ve tecrübe sahibi değilim.	32	8,8
	Diğer	47	13

Katılımcılar, görev tanımları dışında yaptıkları işlerin, ana görevlerini yerine getirme sürelerini etkilediğini belirtmiştir (Bkz. Tablo.5.12).

Tablo.5.12. Kütüphane Çalışanlarının Görev Tanımı Dışında İşlerin Ana Görevlerini Etkileme Şekli

Değişken	Kategori	F	%
Etkileme şekli	Etkiliyor, kendi işimi yapacak vaktim kalmıyor.	198	54,7
	Her iki işi de yapabiliyorum.	102	28,2
	Etkilemiyor.	45	12,4

Katılımcılar görev tanımı dışındaki işler yaparken ihtiyaç destek veya kaynaklara ihtiyaç duyduklarını belirtmiş olup, kaynak ve destek türlerinin ne olduğuna ilişkin verdikleri cevaplar Tablo 5.13'te gösterilmiştir.

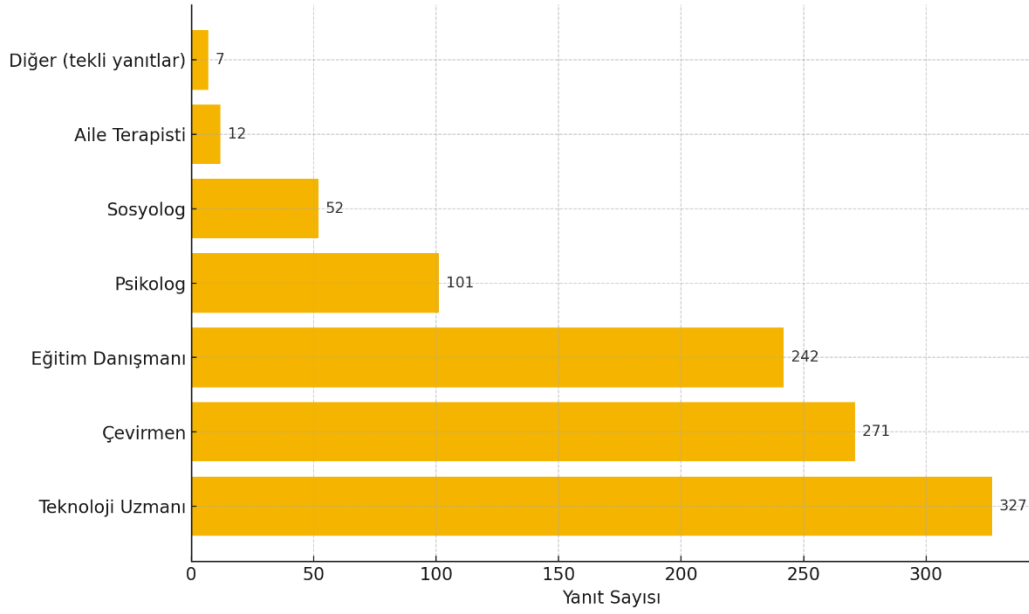
Tablo.5.13. Kütüphane Çalışanlarının İhtiyaç Duyduğu Destek ve Kaynak Türü

Değişken	Kategori	F	%
Destek ve kaynak türü	Daha çok zamana ihtiyaç duyuyorum.	209	57,7
	Daha çok meslek profesyoneline ihtiyaç duyuyorum.	114	31,5
	Daha çok eğitime ihtiyaç duyuyorum.	21	5,8
	Daha çok çeşitli kaynağa (farklı dillerden kitaplar, farklı eğitim ve destek materyali vb.) ihtiyaç duyuyorum.	18	5

AS6: Diğer alanlardaki profesyoneller (örneğin psikologlar, çevirmenler, eğitim danışmanları) kütüphane hizmetlerinin iyileştirilmesinde nasıl bir rol oynayabilirler?

Katılımcıların %92,5'i "Kütüphanede farklı meslek gruplarından profesyonellerin (örneğin; teknoloji uzmanları, eğitim danışmanları, psikologlar, sosyolog, çevirmen vb.) çalışması hizmet kalitesine katkı sağlayabilir mi" sorusuna "Evet" cevabını vermiş olup, %5,5'si "Kararsız", %2,2'si "Hayır" cevabını vermiştir.

Katılımcıların kütüphanede birlikte çalışmaları durumunda fayda sağlayacağını düşündükleri meslek profesyonellerini gösterir grafik Şekil 5.3'teki gibidir. Meslek profesyoneli sıralamasında teknoloji uzmanı, çevirmen, eğitim danışmanı ve psikolog popüler cevapları oluşturmuştur.



Şekil 5.3. Kütüphane Çalışanlarının Birlikte Çalışmayı Yararlı Bulduğu Meslek Profesyonelleri

Katılımcıların %82,3'ü “Farklı meslek gruplarından profesyonellerle çalışmak, iş yükünü azaltır mı” sorusuna “Azaltırdı” yanıtını vermiştir. Katılımcıların %92,5'i ise “Farklı meslek gruplarından profesyoneller ile çalışmak, kütüphanedeki hizmetlerin kalitesi ve çeşitliliğini artırır mı” sorusuna “Arttırırdı” cevabını vermiştir.

AS7: Kütüphane ortamında disiplinler arası iş birliğinin beklenen yararları ve zorlukları nelerdir?

Katılımcıların %95,9'u genel olarak farklı meslek gruplarından profesyonellerle iş birliği yapmayı olumlu değerlendirmiştir. Katılımcılar farklı meslek gruplarından profesyonellerle çalışılması halinde Tablo 5.14'te ki alanlarda gelişmelere yol açabileceğini belirtmişlerdir.

Tablo.5.14. Kütüphane Çalışanlarının Farklı Meslek Grupları ile İş Birliği Beklentileri

Değişken	Kategori	F	%
Gelişme sağlanabilecek alanlar	Eğitim, öğrenme ve destek hizmetleri	171	47,2
	İş birliği ve ortaklıklar	140	38,7
	Kullanıcı deneyimi ve hizmet tasarımı	36	9,9
	Kültürel ve toplumsal katkılar	15	4,1

Katılımcıların %95,9'u, "Farklı meslek gruplarıyla iş birliği yapmayı nasıl değerlendirirsiniz" sorusuna "Olumlu" cevabını vermiş, iş birliği yaparken Tablo 5.15'teki sorunlarla karşılaşabileceklerini belirtmişlerdir.

Tablo.5.15. Kütüphane Çalışanlarının Farklı Meslek Grupları ile Çalışırken Karşılaşabileceği Zorluklar

Değişken	Kategori	F	%
Karşılaşılabilecek zorluklar	Rol ve sorumluluklarla ilgili zorluklar	170	47
	Eğitim ve beceri farklılıklarına ilişkin zorluklar	145	40,1
	Yönetim ve liderliğe ilişkin zorluklar	40	11
	İletişim sorunları	7	1,9

Anket sonunda katılımcılara, "Ek Yorumlar" başlığı altında açık uçlu iki adet soru sorulmuş olup; sorulara verilen cevaplar aşağıdaki gibidir.

Farklı meslek gruplarından profesyonellerin kütüphanede çalışması hakkında genel düşünceleriniz ve önerileriniz nelerdir?

- "...Farklı meslek gruplarının bir arada çalışması, bakış açılarını da genişleteceği kanaatiyle iş ve kurum içi sosyal ilişkileri olumlu yönde etkiler diye düşünüyorum. Farklı bakış açıları gelişimi ve hızı tetikler..."
- "...Mevcutta zaten farklı meslek gruplarına ait işler kütüphanelerde yürütülmekte ancak profesyonel eğitimini almış kişiler eliyle yürütülmesi daha iyi olacaktır.
- "...Kütüphaneyi iyi tanıyan profesyonellerin olması gerekir..."
- "...Hem kütüphanecilerin hem de diğer profesyonel çalışanların görev tanımı ve ayrımı net şekilde yapılmalıdır..."
- "...Kütüphanedeki hizmetlerin kalitesini arttırmada kullanıcılara daha hızlı ve profesyonel hizmet verilmesi konusunda destek olacakları olumlu katkılar sunacaktır.
- "...Farklılıklar zenginlik katacaktır ve de koordinasyonu zorlaştıracaktır..."
- "...Kütüphaneler kullanıcı odaklıdır. Kullanıcının neye ihtiyacı var ise karşılanmalıdır. Kütüphanenin faaliyet alanına, kullanıcı kitlesine bağlı olarak: sanat ve edebiyat atölyeleri, teknoloji uzmanı, konu kütüphanesi ise hukukçu, sağlıkçı, sanatçı vb. istihdam edilmelidir..."

- *“...Hizmet çeşitliliğini artırır. Yeni nesil kullanıcıların çok farklı beklentileri ve yaklaşımları karşısında farklı meslek gruplarından profesyonellerin bulunması yerinde olacaktır...”*
- *“...Olumlu bakıyorum. Her konuda bilgimiz yok, alanımız dışında olan ama kullanıcının ihtiyaç duyacağı bilgiyi/teknolojiyi sunmak için farklı meslek grupları ile çalışmak hem kendimiz hem de kurum için her zaman faydalıdır ...”*
- *“...Etkili bir yönetim süreci, etkili bir hizmet anlayışı, profesyonel iş akışı olacağını düşünüyorum...”*
- *“...Kütüphane daha etkin ve verimli çalışmasına katkıda bulunurlar. Özellikle bir çevirmen, teknoloji uzmanı ve eğitim uzmanı gibi alanlardan gelenler uzmanlar, kütüphanenin disiplinler arası görünümünü ve konumunu daha üst seviyelere çıkarabilmektedir...”*
- *“...Kütüphanelerden faydalanmanın optimum bir seviyeye çıkarılabildiği kullanıcının farklı ihtiyaçlarının da karşılanmasını gerektirdiği fikrine katılıyorum. Örneğin öğrenme bir psikoloji konusudur. Öğrenme problemini aşabilmiş öğrenciler bu mekânlardan daha fazla yararlanabileceklerdir. Bununla birlikte kitap okumak asli bir ihtiyaç haline getirememekte, bu sebeple insanların iç dünyaları zenginleşmemektedir. Bu sebeple başka uzmanlık alanları katkı sağlayabilir...”*

Kütüphanenin, kullanıcı grubunun değişen ihtiyaçlarına daha iyi yanıt verebilmesi için önerileriniz nelerdir?

- *“...Etkinlikler zorunlu kılınmalı, yaş gruplarına yönelik uygun etkinlikler farklı meslek grupları ile iş birliği yapılarak gerçekleştirilmeli, personeller okuyucu gruplarının özelliklerine göre çeşitli kurs ve eğitimlere tabii tutulmalıdır ...”*
- *“...Mültecilerin çok olduğu, deprem görmüş ama nispeten daha sağlam bir şehir bizimki. Kütüphanemiz ise kenar sayılabilecek bir mahallede. Bizden çoğu zaman talep edilen çocukların büyük çocuklara ders çalıştırılması, küçük çocuklar için kreş hizmeti. Değişelim, dönüşelim amenna da bu talepleri halk kütüphanesi olarak karşılamaya çalışmamız bile abes. Ücretsiz kreşlerin ve etüt merkezlerinin sayısı artsa biz de kültür, kitap, dergi, sosyal ve kültürel etkinlik işleriyle devam etsek daha doğru olur...”*
- *“...Her yıl düzenli olarak kullanıcı memnuniyeti anketlerinin yapılması ve bu anketleri yönetim ile birlikte değerlendirmek. Personele her yıl düzenli olarak eğitimlerin*

verilmesi (bir nevi güncelleme yapmak). İş ve işlemlerde PUKO döngüsünün oluşturulması ve benimsenmesi gerekir...”

- “...Kullanıcı grupları içinde üniversite çağındaki çocukların sayısında artış olduğunu düşünüyorum, bu iki unsuru öne çıkarmaktadır; birincisi dil ve kültür farklılıklarına cevap vermek, ikincisi psikososyal ihtiyaçların göz önünde bulundurulması. İkincisinden hareketle bir takım uzman ya da kitap düşkününü insanlarla kitap kültürü oluşturulabilir. Farklı ülke vatandaşları için dil konusunda birtakım kolaylıklar üzerinde durulabilir, örneğin kütüphane imkanları farklı dillerde sağlanabilir ...”

5.3. Hipotez Testleri ve Değerlendirme

Türkiye’de üniversite ve halk kütüphaneleri çalışanlarının kütüphaneciliğin değişen rollerini anlamlandırmasına dair elde edilen veriler, JASP 0.19.3 istatistik programı kullanılarak araştırma hipotezlerinin anlamlılığı test edilmiştir. Ortaya çıkan anlamlılık ilişkilerine dair tablo ve değerlendirmeler aşağıdaki gibidir.

Hipotez 1: Üniversite ve halk kütüphanesinde çalışan personelin destek talepleri arasında fark vardır.

Kurum türüne göre “eğitim ve destek talebi” değişkeninde anlamlı bir farklılık olup olmadığı Post-hoc testi ile analiz edilmiştir (Bkz. Tablo.5.16.).

Tablo.5.16. Kurum Türüne Göre Destek Talebi

Post Hoc Comparisons - Eğitim ve destek talebi_

		Mean Difference	SE	df	T	Ptukey
0	1	-0.409	0.065	360	6.327	< .001

$F(1, 360) = 40.025, p < .001$ Sonucu, kurum türüne göre “eğitim ve destek talebi” düzeylerinin istatistiksel olarak anlamlı biçimde farklılaştığını göstermektedir. Kurum türü (üniversite/halk) eğitim ve destek talebi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Yani katılımcılar, kurum türlerine göre bu alandaki ihtiyaçlarını farklı düzeylerde bildirmiştir. İki kurum türü karşılaştırıldığında, biri diğerine göre anlamlı biçimde daha düşük “eğitim ve destek talebi” bildirmiştir. Ortalama farkın negatif olması, halk kütüphanelerindeki talebin daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Hipotez 2: Üniversite ve halk kütüphanesinde çalışan personelin karşılaştığı değişen kullanıcı grubunun tanımı arasında fark vardır.

Kurum türüne göre “kullanıcı grubu değişimi” değişkeninde anlamlı bir farklılık olup olmadığı Post-hoc testi ile analiz edilmiştir (Bkz. Tablo.5.17).

Tablo.5.17. Kurum Türüne Göre Kullanıcı Değişimi

Post Hoc Comparisons - Kullanıcı grubu değişimi

		Mean Difference	SE	Df	T	Ptukey
0	1	0.121	0.088	358	1.386	0.509
	2	-0.090	0.102	358	0.883	0.814
	3	0.459	0.108	358	4.244	< .001
1	2	-0.211	0.128	358	1.653	0.351
	3	0.338	0.133	358	2.540	0.056
2	3	0.549	0.143	358	3.845	< .001

Note. P-value adjusted for comparing a family of 4 estimates.

$F(3, 358) = 6.914, p < .001$ Sonucu, kurum türüne göre “kullanıcı grubu değişimi” arasında istatistiksel olarak anlamlı biçimde farklılaşma olduğunu göstermektedir. Bu bulgu, kullanıcı çeşitliliğinin yalnızca mekânsal ya da sosyo-demografik değil, aynı zamanda kurumsal bağlama göre şekillendiğini de göstermektedir. Anlamlı farklılıklar;

- Üniversite kütüphaneleri (0) ile “Diğer” kullanıcı grubu değişimi (3) arasında anlamlı fark ($p < .001$)
- Psikososyal sorunlu kullanıcı artışı (2) ile “Diğer” (3) grubu arasında anlamlı fark ($p < .001$)
- Ayrıca, Halk kütüphaneleri (1) ile “Diğer” kullanıcı grubu değişimi (3) arasında fark sınırda anlamlılık göstermektedir ($p = 0.056$)

Bu farklar, özellikle "Diğer" olarak kategorize edilen kullanıcı grubu değişimlerinin, muhtemelen çok yönlü ya da melez karakterdeki kullanıcı değişimlerinin, üniversite ve halk kütüphanelerinde daha belirgin bir algıya yol açtığını göstermektedir. Bu da kurumların

karşılaştığı kullanıcı profillerinin hem çeşitlilik hem de ihtiyaçlar bakımından ayrıştığını düşündürmektedir.

Özellikle üniversite kütüphanelerinde çalışan katılımcılar, "Diğer" olarak tanımlanan kullanıcı grubundaki değişimi daha fazla fark etmektedir. Bu kategoriye, üniversite dışından gelen kullanıcılar, özel eğitim gereksinimi olan bireyler, yaşlı kullanıcılar veya dijital okuryazarlık seviyesi düşük bireyler gibi daha çeşitli profiller dahil edilmiş olabilir.

Hipotez 3: *Üniversite ve halk kütüphanesinde çalışan personelin iyileştirilmesi gerektiğini savunduğu hizmetler farklıdır.*

Kurum türüne göre “İyileştirilmesi düşünülen talepler” değişkeninde anlamlı bir farklılık olup olmadığı Post-hoc testi ile analiz edilmiştir (Bkz. Tablo.5.18).

Tablo.5.18. Kurum Türüne Göre İyileştirilmesi Düşünülen Hizmetler

Post Hoc Comparisons – İyileştirilmesi düşünülen hizmetler

		Mean Difference	SE	Df	t	Ptukey
0	1	-0.240	0.057	358	4.191	< .001
	2	0.210	0.115	358	1.826	0.263
	3	0.254	0.070	358	3.636	0.002
1	2	0.449	0.112	358	4.009	< .001
	3	0.493	0.065	358	7.562	< .001
2	3	0.044	0.119	358	0.370	0.983

Note. P-value adjusted for comparing a family of 4 estimates.

$F(3, 358) = 21.923, p < .001$ Sonucuna göre kurum türüne göre “iyileştirilmesi düşünülen hizmetler” arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Bu bulgu, üniversite ve halk kütüphaneleri gibi farklı kurum türlerinde çalışan kişilerin, hangi hizmetlerin geliştirilmesi gerektiğine dair görüşlerinin birbirinden farklılık gösterdiğini ortaya koymaktadır.

Halk kütüphaneleri hem kültürel hem de psikososyal hizmetlerde iyileştirme ihtiyacını daha fazla belirtmiştir. Bu durum, göçmen, dezavantajlı ve kırılğan kullanıcı gruplarıyla daha sık karşılaşmalarından kaynaklanabilir.

Üniversite kütüphaneleri, görece olarak bu ihtiyaçları daha az düzeyde vurgulamıştır. Bu da hizmet kullanıcılarının daha homojen ve akademik temelli olmasının bir sonucu olarak düşünülebilir. “Diğer hizmetler” kategorisi üniversite çalışanları tarafından daha çok

vurgulanmıştır. Bu durum, teknoloji destekleri, dijital erişim, akademik danışmanlık gibi üniversiteye özgü talepleri içerdiğini düşündürmektedir.

5.2. Hipotez Testlerinin Değerlendirilmesi

Araştırma kapsamında üç hipotez geliştirilmiştir. Hipotez değerlendirmeleri Tablo 5.19'da gösterilmiştir.

Tablo.5.19. Hipotez Testi Sonuçları

Hipotezler		Kabul/Ret
H1	Üniversite ve halk kütüphanesinde çalışan personelin destek talepleri arasında farklılıklar vardır.	Kabul
H2	Üniversite ve halk kütüphanesinde çalışan personelin karşılaştığı değişen kullanıcı grubunun tanımı arasında farklılıklar vardır.	Kabul
H3	Üniversite ve halk kütüphanesinde çalışan personelin iyileştirilmesi gerektiğini savunduğu hizmetler farklıdır.	Kabul

ALTINCI BÖLÜM

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu araştırmanın temel amacı, kütüphane çalışanlarının değişen kullanıcı beklentilerini, disiplinlerarası iş birliğinin hizmet kalitesine etkilerini ve çalışanların bu dönüşüm süreçlerindeki destek ihtiyaçlarını değerlendirmektir. Araştırma bulguları, kütüphane hizmetlerinin kullanıcı merkezli dönüşüm sürecine girdiğini ve bu dönüşümün çalışanlar üzerinde belirgin etkiler yarattığını ortaya koymaktadır.

Araştırma, kütüphane hizmetlerinin kullanıcı odaklı dönüşüm sürecinde çok yönlü bir gelişim ihtiyacına işaret etmektedir. Kullanıcı ihtiyaçlarının doğru anlaşılması, çalışanların bu ihtiyaçlara uygun şekilde donatılması ve kurum içindeki görev dinamiklerinin netleştirilmesi, hizmet kalitesini artıracak stratejik hamlelerdir. Disiplinlerarası iş birliği ise yalnızca hizmet üretimini değil, aynı zamanda çalışan memnuniyetini ve motivasyonunu da olumlu etkilemektedir. Kütüphane yönetimleri, bu bulguları temel alarak hem kullanıcı deneyimini geliştirmeye hem de çalışan refahını artırmaya yönelik bütüncül ve uzun vadeli stratejik planlamalara yönelmelidir.

Günümüzde kütüphaneler yalnızca bilgiye erişim sağlayan kurumlar değil, aynı zamanda toplumların sosyal, kültürel ve ekonomik bütünleşmesine katkı sunan kamusal alanlardır. Özellikle göçmenler, mülteciler, yabancı uyruklular, doğal afet mağdurları (ör. depremzedeler) ve sosyoekonomik açıdan dezavantajlı bireyler gibi kırılgan grupların topluma uyumu açısından kütüphaneler önemli bir rol üstlenmektedir. Bu bağlamda Türkiye’de gerçekleştirdiğimiz anket çalışmasında, kütüphane kullanıcıları ve personelinin büyük bir kısmı, bu gruplara yönelik kütüphane hizmetlerinin yetersiz olduğunu ve geliştirilmesi gerektiğini belirtmiştir. Çalışma sonucunda elde edilen bulgular, özellikle ABD başta olmak üzere bazı ülkelerdeki örneklerle benzerlik göstermektedir. Örnek kütüphanelerde, çeşitlilik, eşitlik, kapsayıcılık (ÇEK) ve sosyal adalet ilkelerini temel alan stratejilerle toplumsal hizmet sunumlarını yeniden yapılandırmaktadır.

Southern Tier Library System (STLS) gibi sistemlerde birçok hizmetin; web sitelerinin erişilebilirliği, çok dilli içerik sunma, engelli bireylerin kullanımına uygun tasarım sunma, farklı alanlarda yoksunluk çeken bireyler için meslek profesyoneli istihdam etme gibi kapsayıcı hizmetlerin yapılandırıldığı görülmektedir (STLS, 2023). Türkiye’deki üniversite ve özellikle halk kütüphanelerinin büyük bölümünde ise web siteleri yalnızca Türkçe dilinde

hizmet vermekte, görme engelli bireyler veya dijital okuryazarlığı düşük bireyler için yeterli destek sunamamaktadır.

ABD’de kütüphaneler sosyal yardım danışmanları, göçmen destek uzmanları ve halk sağlığı profesyonelleriyle iş birliği yaparak, kütüphaneleri birer sosyal hizmet merkezine dönüştürmektedir (Jaeger et al., 2018). Türkiye’de ise bu tür çok disiplinli ortaklıklar henüz yaygın değildir; ancak deprem sonrası bölgelerde kütüphanelerin birer psiko-sosyal destek merkezi olarak değerlendirilmesi gerektiği yönünde kamuoyunda farkındalık artmaktadır.

STLS örneğinde, marjinalleştirilmiş grupların deneyimlerini yansıtan içeriklere öncelik verilmekte, küçük ve yerel yayınevlerinden temin edilen kaynaklarla çeşitliliğin artırıldığı görülmektedir. Türkiye’deki kütüphaneler ise ağırlıklı olarak merkezi alımlara dayalı, sınırlı yelpazeye sahip koleksiyonlara sahiptir. Göçmen çocuklara yönelik ana dilde kitaplar, işaret dili videoları, roman ve halk kültürünü yansıtan materyaller genellikle eksiktir.

STLS örneğinde olduğu gibi yurt dışında infaz kurumu kütüphaneleriyle yapılan çalışmalar, mahkûmların sosyal hayata entegrasyonunu destekleyen kütüphane programlarının başarılı örneklerini sunmaktadır (Lehmann, 2000). Türkiye’de cezaevi kütüphaneleri niceliksel olarak artmakla birlikte, yeniden entegrasyon odaklı içerik ve hizmetlerle ilgili erişilebilir veriler bulunmamaktadır.

Bu çalışmada Türkiye’deki kütüphane kullanıcıları ve personelinin ifade ettiği ihtiyaçlar, uluslararası alanda hâlihazırda uygulanan sosyal adalet temelli kütüphane hizmetleriyle örtüşmektedir. Kütüphaneler yalnızca bilgi merkezleri değil, aynı zamanda toplumsal iyileşmenin ve bütünleşmenin araçlarıdır. Bu nedenle, Türkiye’deki kütüphanelerin de ÇEK ilkeleri doğrultusunda yeniden yapılandırılması gerekmektedir.

6.1. Kullanıcı Beklentilerinin Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkisi

Araştırmanın ilk hipotezi doğrultusunda, kullanıcı gruplarındaki değişimi fark eden personelin mevcut hizmetleri daha yetersiz bulduğu tespit edilmiştir. Bu durum, kullanıcı geri bildirimlerinin yalnızca değerlendirme değil, aynı zamanda hizmet geliştirme için bir sinyal işlevi gördüğünü ortaya koymaktadır. Kullanıcı memnuniyetinin sağlanması, hizmetin sürdürülebilirliği açısından kritik bir unsur olarak öne çıkmaktadır.

6.2. Eğitim ve Destegın Hizmet Algısı Üzerindeki Rolü

Elde edilen verilere göre, eğitim ve destek alan personelin, hizmet ve personel yeterliliğini daha olumlu algıladığı görülmüştür. Eğitim ve destek mekanizmalarının hizmet

kalitesi algısını güçlendirdiği bu bulgu, personel gelişimine yönelik yatırımların kullanıcı memnuniyetine dolaylı katkı sunduğunu göstermektedir. Bu nedenle, düzenli eğitim programları, mentorluk sistemleri ve destekleyici öğrenme ortamları oluşturulmalıdır.

6.3. Zaman Yönetimi ve Görev Dağılımı Üzerine Bulgular

Çalışanların ana görevlerinin dışındaki işlerle meşgul olması, zaman yönetiminde zorluk yaşama olasılıklarını artırmaktadır. Özellikle ana görevlerini yerine getiremeyecek düzeyde etkilenen çalışanlar, diğer görevlere daha fazla zaman ayırmaktadır. Bu durum, görev tanımlarının yeniden gözden geçirilmesini ve iş yükünün adil biçimde dağıtılmasını gerekli kılmaktadır. Kurumsal düzeyde iş analizi yapılarak, rollerin netleştirilmesi ve görev çakışmalarının önlenmesi önerilmektedir.

6.4. Disiplinlerarası İş Birliğinin Algılanan Katkısı

Araştırma, farklı meslek gruplarıyla iş birliği içinde çalışan personelin hizmet kalitesine daha yüksek değer atfettiğini göstermektedir. Bu bulgu, disiplinlerarası çalışmanın yalnızca teknik katkılarla sınırlı kalmadığını, aynı zamanda hizmetlerin daha bütüncül ve etkili algılanmasına olanak sağladığını ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda, iş birliklerini teşvik eden görev yapıları ve proje tabanlı çalışma sistemleri önerilmektedir.

6.5. Destek İhtiyacının İş Yüğü ile İlişkisi

Görev tanımı dışındaki işleri daha yoğun üstlenen personelin daha fazla desteğe ihtiyaç duyduğu tespit edilmiştir. Bu durum, görev dağılımı ve kaynak yönetimi planlamalarının yeterince optimize edilmediğini göstermektedir. Eğitim, danışmanlık, rehberlik gibi destek sistemlerinin güçlendirilmesi ve bu tür görevlerde yalnızlaştırmayı önleyecek ekip temelli yaklaşımların geliştirilmesi önerilmektedir.

Çalışma kapsamında ortaya atılan hipotez sonuçları değerlendirildiğinde; üniversite ve halk kütüphanelerinde çalışan personelin algı ve talepleri arasında, kurum türüne göre belirgin farklılıklar olduğu görülmektedir. Öncelikle, halk kütüphanelerinde görev yapan personel, üniversite kütüphanelerine kıyasla anlamlı düzeyde daha fazla eğitim ve destek talebinde bulunmaktadır; bu durum, halk kütüphanelerinin daha çeşitli ve destek ihtiyacı yüksek kullanıcı gruplarıyla karşılaşmasından kaynaklanabilir. Ayrıca, kullanıcı profillerindeki değişim algısı da kurum türüne göre farklılık göstermekte; özellikle üniversite kütüphanelerinde çalışanlar, “Diğer” olarak tanımlanan, muhtemelen üniversite dışından gelen veya özel ihtiyaçları olan kullanıcı gruplarındaki artışı daha fazla fark etmektedir. Son olarak, iyileştirilmesi gerektiği düşünülen hizmet alanlarında da farklılıklar mevcuttur: Halk

kütüphanesi çalışanları kültürel ve psikososyal hizmetlerde iyileştirme ihtiyacını daha fazla vurgularken, üniversite kütüphanesi çalışanları daha çok teknoloji, dijital erişim ve akademik danışmanlık gibi “diğer” hizmetlerin geliştirilmesine odaklanmaktadır. Bu bulgular, kurumların hizmet sundukları kullanıcı profillerine ve karşılaştıkları taleplere göre farklı öncelik ve ihtiyaçlara sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

Çalışma sonucunda elde edilen bulgular ışığında ulusal düzeyde politika yapıcılar, kütüphane çalışanları ve kütüphane kullanıcıları için aşağıdaki öneriler sunulmuştur.

Ulusal Politika Yapıcılara Öneriler:

- Ulusal kütüphane stratejisinin geliştirilmesi; sosyal kapsayıcılık, dijital erişim, personel niteliği ve kullanıcı ihtiyaçlarını temel alan bütüncül bir strateji oluşturulması önerilmektedir.
- Kütüphane hizmetlerinin standardizasyonunun sağlanması; tüm üniversite ve halk kütüphaneleri için minimum hizmet ve personel standartları tanımlanması önerilmektedir.
- Disiplinlerarası personel politikalarının geliştirilmesi; Bilgi ve Belge Yönetimi (BBY) mezunlarının yanı sıra sosyolog, psikolog, eğitimci gibi uzmanların da istihdamının teşvik edilmesi önerilmektedir.
- Kütüphane çalışanlarının mesleki gelişimi için destek programlarının sunulması; hizmet içi eğitimler, yüksek lisans bursları ve yurtdışı staj olanakları yaygınlaştırılması (mesleki karşılaştırma ve iyi uygulama örneklerinin teşviki) önerilmektedir.
- Kütüphanelerin sosyal destek kurumlarıyla iş birliği artırılmalıdır; Aile Bakanlığı, Göç İdaresi gibi kurumlarla ortak projeler yürütülerek dezavantajlı gruplara erişim sağlanması önerilmektedir.
- Kütüphane yatırımları sosyal kapsayıcılık göstergeleriyle ölçülmelidir; yeni kurulacak kütüphaneler, sadece bina olarak değil; erişilebilirlik, hizmet çeşitliliği ve toplum katılımı ölçütleriyle değerlendirilmesi önerilmektedir.

Kütüphane Çalışanlarına Öneriler:

- Kullanıcı ihtiyaçlarını düzenli olarak izlenmesi ve değerlendirilmesi; anketler, geri bildirim kutuları ve bire bir görüşmelerle kullanıcı deneyiminin sürekli ölçülmesi önerilmektedir.

- Disiplinlerarası iş birliklerini aktif hale getirilmesi; akademik birimlerle ortak etkinlikler, seminerler ve destek programları planlayarak kullanıcı profiline uygun hizmetler sunulması önerilmektedir.
- Toplumsal farkındalığı geliştiren etkinlikler düzenlenmesi; göçmenler, depremzedeler, psikososyal açıdan dezavantajlı gruplar için, dil ve destek programları vb. oluşturulması önerilmektedir.
- Çok dilli materyal koleksiyonu oluşturulması; Arapça, Farsça, Fransızca, Rusça, İngilizce gibi bölgede yoğun bulunan dillerde kitap, dergi, broşür ve dijital kaynaklar sağlanması önerilmektedir.
- Web sitesileri ve katalog sistemlerinin çok dilli hale getirilmesi; online erişim sistemlerinde en az 2-3 dil seçeneği (örneğin İngilizce ve Arapça) sunulması önerilmektedir.
- Kütüphane içi roller netleştirilmesi ve çakışmaların önlenmesi; iş tanımları gözden geçirilmeli, kullanıcı hizmetleri, teknik hizmetler ve idari işler arasında görev dağılımı adil yapılmalı.
- Profesyonel dayanışma ağlarına katılım; dernekler, platformlar, sosyal medya grupları aracılığıyla mesleki gelişim ve dayanışmanın sürdürülmesi önerilmektedir.
- Hizmet odaklı yaklaşımın benimsenmesi; "bilgiye erişim hakkı" anlayışı çerçevesinde, kullanıcının sadece bir ziyaretçi değil, bir "ortak" olarak görülmesi anlayışı benimsenmelidir.

Kütüphane Kullanıcılarına Öneriler:

- Kütüphane hizmetlerine aktif katılım sağlama; yalnızca kitap ödünç almak için değil; seminerlere katılmak, kaynak önermek, etkinliklerde yer almak gibi yollarla katılım sağlanması önerilmektedir.
- Geri bildirim verme; kütüphane memnuniyet anketleri, öneri kutuları veya yüz yüze görüşmeler aracılığıyla görüşlerin iletilmesi önemlidir.
- Topluluklar oluşturmak; kütüphane kullanıcı grupları kurarak ihtiyaçların daha örgütlü biçimde iletilmesi önemlidir.
- Kütüphanelerin sosyal paylaşım alanları olarak benimsenmesi; sessiz çalışma dışında da yaratıcı, sosyal, kültürel bir etkileşim alanı olarak kütüphanenin kullanılması önemlidir.

- Kütüphane çalışanlarıyla iletişim kurma; hizmetlerin iyileşmesi için sadece eleştiren değil, birlikte çözüm arayan kullanıcının varlığı; hizmet taleplerini geliştirilmesi açısından önemlidir.

KAYNAKÇA

Aabø, S., & Audunson, R. (2012). Use of library space and the library as place. *Library & Information Science Research*, 34(2), 138–149.

Adeniran, P. (2017). *GST 101: Introduction to Library Function*. Delta State University Press.

Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD). (2023). *6 Şubat 2023 Kahramanmaraş Merkezli Depremler Raporu*.

Akkaya, M. A. (2023). Sürdürülebilirlik ve kütüphane yakınsamasına bilgi üzerinden farklı bir bakış: Sürdürülebilir kalkınma hedefleri (SKH) ve kütüphaneler. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 113–141.

Akkaya, M. A. (2024). Kurumsal sürdürülebilirliğin ön koşulu olarak toplum temelli kütüphanecilik. In P. Bezirci (Ed.), *Cumhuriyet'in 100. Yılında Bilgi ve Belge Yönetimi Teknolojisinde Güncel Yaklaşımlar* (ss. 807–832). İstanbul.

Aktan, C. C., & Börü, D. (2007). Kurumsal sosyal sorumluluk. In *Kurumsal sosyal sorumluluk: İşletmeler ve sosyal sorumluluk* (ss. 11–36).

Altay, A., & Yankova, İ. (2016). Türkiye’de ve Bulgaristan’da halk kütüphanesi hizmetleri: Nicel bir karşılaştırma. *Balkan Araştırma Enstitüsü Dergisi*, 5(1), 1–32.

Alvarez, B. (2015). Immigration services at the library: A new approach to pathways to citizenship. *Public Libraries Online*. [Erişim: 16.11.2015, <https://publiclibrariesonline.org/2015/11/immigration-services-at-the-library-a-new-approach-to-pathways-of-citizenship/>]

Aydın, A. (2021). Cezaevi kütüphanelerinin sosyal rehabilitasyondaki rolü. *Bilgi Dünyası*, 22(1), 87–104.

Aydın, A., & Yılmaz, B. (2021). Halk kütüphanelerinde sosyal sorumluluk uygulamaları. *Türk Kütüphaneciliği*, 35(3), 412–429.

Babbie, E. (2020). *The Practice of Social Research* (15th ed.). Cengage Learning.

Balabanis, G., Phillips, H., & Lyall, J. (1998). Corporate social responsibility and economic performance in the top British companies: Are they linked? *European Business Review*, 98(1), 25–44.

Bianet. (2021). *17 Gün Sokağa Çıkma Yasağı Başladı.* [Erişim: 29.04.2021, <https://bianet.org/bianet/toplum/243300-17-gun-sokaga-cikma-yasagi-basladi>.]

Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı Türkiye (UNDP Türkiye). (2021). *COVID-19 Pandemisinin Sosyal ve Ekonomik Etkileri: Türkiye Raporu.* UNDP Türkiye.

Bozkurt, A. (2014). Bilgi toplumu ve kütüphaneler. *Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Dergisi*, 3(1), 45–62.

Brassil, E. B. (2014). *ALA [Glossary] of Library & Information Science.* American Library Association.

Brewster, L. (2014). The public library as therapeutic landscape: A qualitative case study. *Health & Place*, 26, 94–99.

Bryman, A. (2016). *Social Research Methods* (5th ed.). Oxford University Press.

Bundy, M. L. (1987). Kütüphane eğitiminin sosyal önemi: Bir muhasebe. In M. L. Bundy & F. J. Stielow (Eds.), *Amerikan kütüphaneciliğinde aktivizm, 1962–1973* (pp. 83–97). Greenwood Press.

Bundy, M. L., & Stielow, F. J. (1987). Bir döneme genel bakış. In M. L. Bundy & F. J. Stielow (Eds.), *Amerikan kütüphaneciliğinde aktivizm, 1962–1973* (pp. 5–10). Greenwood Press.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Cruz, R. (2016). Immigration services in libraries. *Public Libraries Online.* [Erişim: 01.03.2016, <http://publiclibrariesonline.org/2016/03/immigration-services-in-libraries/>]

Çakmak, T. (2021). Kriz dönemlerinde kütüphane hizmetleri: COVID-19 pandemisi örneği. *Bilgi Dünyası*, 22(1), 23–45.

Çelik, M. (2020). Türkiye’de göçmen ve mülteciler için kütüphane hizmetleri: Uygulamalar ve öneriler. *Bilgi Dünyası*, 21(1), 123–140.

Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı. (2023). *2023 Deprem Hasar Tespit Raporu*. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı.

Demirci, S., & Çolak, H. (2019). Kütüphanelerde dijital dönüşüm ve kullanıcı beklentileri. *Bilgi Yönetimi Dergisi*, 2(1), 25–40.

Dodge, C. (2003). Kütüphaneler halk için, redux. In K. Roberto & J. West (Eds.), *Revolting librarians: Radikal kütüphaneciler konuşuyor* (pp. 128–136). McFarland.

Elkington, J. (1997). *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*. Capstone Publishing.

Eren, İ. (2000). İşletmelerde Sosyal Sorumluluk Kavramı ve İşletmelerin Topluma Karşı Sorumluluğu (s. 99). Repman.

Estevez, E. (Director). (2019). *The Public* [Film]. Universal Pictures.

Engin, E., & Akgöz, B. (2013). Sürdürülebilir kalkınma ve kurumsal sürdürülebilirlik çerçevesinde kurumsal sosyal sorumluluk kavramının değerlendirilmesi. *Selçuk İletişim*, 8(1), 85–94.

Gedik, Y. (2020). Sosyal, ekonomik ve çevresel boyutlarla sürdürülebilirlik ve sürdürülebilir kalkınma. *International Journal of Economics, Politics, Humanities & Social Sciences*, 3(3), 196–215.

Güler, A., & Yalçın, H. (2018). Kütüphane kullanıcılarının hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi örneği. *Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 45–67.

Hardford Public Library. (2017). *Immigration and Citizenship*. [Erişim: 09.07.2025, <https://www.hplct.org/library-services/immigration-citizenship>]

Hardford Public Library. (2017). *Adults*. [Erişim: 09.07.2025, <https://www.hplct.org/library-services/adults/>]

Haro, R. P. (1987). Amerika’da Hispanikler için kütüphane programlarının geliştirilmesi: 1962–1973. In M. L. Bundy & F. J. Stielow (Eds.), *Amerikan kütüphaneciliğinde aktivizm, 1962–1973* (pp. 141–151). Greenwood Press.

IFLA. (2020). *COVID-19 and the Global Library Field*. International Federation of Library Associations and Institutions.

IFLA. (2019). *IFLA Guidelines for Library Services to Disadvantaged Persons*. International Federation of Library Associations and Institutions.

İnal, V. (2013). Kütüphane hizmetlerinde yeni paradigmlar: Gelenekselden dijitale geiş. *Türk Kütüphaneciliği*, 27(4), 719–734.

International Organization for Standardization (ISO). (2022). *Information and Documentation — International Library Statistics (ISO Standard No. 2789:2022)*.

Jaeger, P. T., Gorham, U., Sarin, L. C., & Bertot, J. C. (2018). *Public Libraries, Public Policies, and Political Processes: Serving and Transforming Communities in Times of Economic and Political Constraint*. Rowman & Littlefield.

Jeng, L. H. (2022). Community-based librarianship: A first step toward sustainability. In R. Tanner, A. K. Ho, M. Antonelli, & R. S. Aldrich (Eds.), *Libraries and sustainability: Programs and practices for community impact* (pp. 117–125). ALA Editions.

Johns Hopkins University. (2022). *COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE)*. [Erişim: 03.10.2023, <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>]

Kara, A., & Akbay, E. (2021). Pandemi döneminde Türkiye kütüphanelerinin hizmet sunumları. *Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi*, (15), 42–58.

Karaca, H., & Demir, S. (2022). Göçmenlere yönelik kütüphane hizmetleri: Türkiye örneği. *Türk Kütüphaneciliği*, 36(4), 521–540.

Kajberg, L. (2018). Re-visiting Paul Wasserman’s *The new librarianship: A challenge for change*. *Public Library Quarterly*, 34(4), 375–386.

Kavak, A. (2020). Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyeti: Sakarya Üniversitesi örneği. *Bilgi Dünyası*, 21(2), 191–210.

Koç, S. (2005). Bilgi hizmetlerinde teknoloji kullanımı ve geleneksel kütüphanecilik anlayışının dönüşümü. *İstanbul Üniversitesi Enformasyon Bilimleri Dergisi*, 4(2), 112–128.

Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2020). *COVID-19 Sürecinde Kütüphaneler ve Dijital Hizmetler*.

Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2023a). *Kahramanmaraş Depremleri Sonrası Gezici Kütüphane Hizmetleri*.

Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2023b). *Halk Kütüphaneleri Faaliyet Raporu*. KTB Yayınları.

Lankes, R. (2018). Why do we need a new library science. *Bibliothek Forschung und Praxis*, 42(2), 338–343.

Lantos, G. P. (2001). The boundaries of strategic corporate social responsibility. *Journal of Consumer Marketing*, 18(7), 596.

Lehmann, V. (2000). The prison library: A vital link to education, rehabilitation, and recreation. *Education Libraries*, 24(1), 5–10.

Lloyd, P. (2020). The public library as a protective factor: An introduction to library social work. *Public Library Quarterly*, 39(1), 50–63.

Mercun, T., & Zumer, M. (2016). Libraries in times of crisis: Library services during natural disasters. *Library Management*, 37(6/7), 314–329.

Michalak, S. C. (2012). This changes everything: Transforming the academic library. *Journal of Library Administration*, 52(5), 411–423. <https://doi.org/10.1080/01930826.2012.700801>

Miles, D. (2017). A social worker in the library. *Incite*, 38(3/4), 20.

Morelli, J. (2011). Environmental sustainability: A definition for environmental professionals. *Journal of Environmental Sustainability*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.14448/jes.01.0002>

Morgese, W. (2017). Libraries and librarians in the 21st century: Carriers of knowledge but also empathetic builders of a change. *AIB Studi*, 57(2). <https://doi.org/10.2426/aibstudi-11645>

Mulla, K. R. (2006). E-resources and services in engineering college libraries: A case study. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, 7(1).

Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Pearson.

NTV. (2021). *1 Temmuz'da Tüm Kısıtlamalar Kalkıyor.*

Odabaş, H. İ. (2007). Kütüphanecilikten bilgi yönetimine: Dönüşüm süreci. *Türk Kütüphaneciliği*, 21(3), 229–242.

Orlean, S. (2019). *The Library Book*. Simon & Schuster.

Özdemir, G. (2020). Engelli bireyler için kütüphane hizmetlerinde erişilebilirlik. *İstanbul Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Dergisi*, 34(2), 133–148.

Özdemir, N., & Yalçın, H. (2021). Salgın sürecinde kütüphane hizmetlerinin dönüşümü. *Bilgi Yönetimi*, 4(1), 30–50.

Özdemir, M., & Karagöz, B. (2022). Göçmen ve mülteci çocuklara yönelik kütüphane hizmetleri. *Türk Kütüphaneciliği*, 36(1), 70–86.

Peltekoğlu, F. B., & Tozlu, E. (2018). Kurumsal sosyal sorumluluk kampanyalarının dijital paydaşları; sosyal medya fenomenleri. *Erciyes İletişim Dergisi*, 5(4), 285–299.

Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). Creating shared value. *Harvard Business Review*, 89(1-2), 62–77.

Raber, D. (2007). ACONDA and ANACONDA: Social change, social responsibility, and librarianship. *Library Trends*, 55(3), 675–697.

American Library Association. (ALA). *Resolution on Libraries as Responsible Spaces.*

Sağlık Bakanlığı. (2020). *COVID-19 Yönetimi ve Çalışma Rehberi.*

Samek, T. (2001). *Amerikan Kütüphaneciliğinde Entelektüel Özgürlük ve Sosyal Sorumluluk, 1967–1974*. McFarland.

Sheehy, B., & Farneti, F. (2021). Corporate social responsibility, sustainability, sustainable development and corporate sustainability: What is the difference, and does it matter? *Sustainability*, 13(11), 5965. <https://doi.org/10.3390/su13115965>

Signitzer, B., & Prexl, A. (2008). Corporate sustainability communications: Aspects of theory and professionalization. *Journal of Public Relations Research*, 20(1), 1–19.

Southern Tier Library System. (2023). *Equity, Diversity, and Inclusion Services Overview*. [Erişim: 10.07.2025, <https://www.stls.org>]

Southern Tier Library System. (2024). *Social Justice Activities Plan: 2024–2027*. [Erişim: 10.07.2025, <https://stls.libguides.com/DEISJ>]

Şahin, Y. (2020). Doğal afetler ve kütüphane hizmetleri: Türkiye'de afet yönetimi yaklaşımları. *Türk Kütüphaneciliği*, 34(2), 267–289.

Stringer, H. (2020). Libraries as mental health hubs: Across the United States, libraries are striving to offer visitors mental health supports. *Monitor on Psychology*, 51(3), 26.

Sümbül, S. (2017). Göçmenlerin toplumla entegrasyonunda kütüphanelerin rolü. *Bilgi ve Belge Araştırmaları*, (8), 42–58.

SRRT Newsletter Issue 016. (1971).

Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK). (2021). *2020 Yılı Kapanan İşyeri Sayısı Raporu*. TESK.

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK). (2023). *Afet Sonrası Göç ve Tahliye Verileri*. TÜİK.

Türkiye Serbest Mimarlar Birliği (TSB). (2023). *2023 Deprem Sonrası Yapı Hasar Raporu*.

The New York Public Library. (2017). *Immigrant services*. [Erişim: 09.07.2025, <https://www.nypl.org/help/community-outreach/immigrant-services>]

Tonta, Y. (2019). Göçmen ve mültecilere yönelik kütüphane hizmetleri. *Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Dergisi*, 5(1), 1–15.

TRT Haber. (2020). *31 İilde Sokağa Çıkma Yasağı İlan Edildi.*

United Nations. (1987). *Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future.*

Varlejs, J. (1972). Multi-media Reviews Index-1970 (Wall, C. E., & Northern, P., Eds.).

Welford, R., Young, W., & Ytterhus, B. (1998). Towards sustainable production and consumption: A literature review and conceptual framework for the service sector. *Eco-Management and Auditing*, 5(1), 38–56.

Whiteman, E. D., Dupuis, R., Morgan, A. U., D'Alonzo, B., Epstein, C., Klusaritz, H., & Cannuscio, C. C. (2018). Public libraries as partners for health. *Preventing Chronic Disease*, 15, E64. <https://doi.org/10.5888/pcd15.170392>

Wilson, M. (2003). Corporate sustainability: What is it and where does it come from? *Ivey Business Journal*. [Erişim: 01.03.2003, <https://iveybusinessjournal.com/publication/corporate-sustainability-what-is-it-and-where-does-it-come-from/>]

Yıldırım, Z., & Akkaya, M. A. (2020). Kütüphaneler ve sürdürülebilirlik ilişkisi: Genel bir değerlendirme. *KAREFAD, ÇAKÜ Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 8(1), 18–46.

Yılmaz, B. (2010). Kütüphanecilikte değişim ve dönüşüm: Gelenekselden dijital. *Ankara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Dergisi*, 25(2), 1–18.

Yılmaz, B. (2016). Halk kütüphanelerinin kullanıcı odaklı hizmet anlayışı açısından değerlendirilmesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 30(1), 35–52. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tk/issue/32308/359558>

Yılmaz, B. (2019). Sosyal kütüphanecilik: Kavramsal bir değerlendirme. *Türk Kütüphaneciliği*, 33(1), 25–38.

Yılmaz, B., & Soydal, İ. (2020). *Bilgi Hizmetleri*. Hacettepe Üniversitesi Yayınları.

Yılmaz, G., & Çakmak, T. (2023). Afet sonrası halk kütüphanelerinin rolü: 2023 Kahramanmaraş depremleri örneği. *Bilgi Dünyası*, 24(1), 85–99.

Yontar, A. (1995). *Kütüphane ve Belge-Bilgi Merkezlerinde Bilimsel Yönetimin Önemi*. TKD İstanbul Şubesi.

Yükseköğretim Kurulu (YÖK). (2023). *Deprem Sonrası Yükseköğretim Kurumlarında Alınan Önlemler*.

Zettervall, S. K., & Nienow, M. C. (2019). *Whole Person Librarianship: A Social Work Approach to Patron Services*. Bloomsbury Publishing USA.

EKLER

ANKET SORULARI

Bu sorular, kütüphane çalışanlarının; kullanıcı gruplarının değişen beklentilerini anlamak, farklı meslek gruplarından profesyonellerin kütüphane hizmetlerine nasıl katkıda bulunabileceği ve bu iş birliğinin kütüphane çalışanları üzerindeki etkilerini ortaya koymaya yardımcı olacaktır.

1.Genel Bilgiler

Adınız-soyadınız:

Yaşınız:

Eğitim durumunuz:

Çalıştığınız kurum türü:

Halk Kütüphanesi

Üniversite Kütüphanesi

Kütüphanede çalışma süreniz:

0-1 yıl

1-3 yıl

3-5 yıl

5 yıl ve üzeri

2.Mevcut Görev Tanımı

a) Kütüphanedeki resmi görev tanımınız nedir?

Daire Başkanı/Müdür

Kütüphaneci

Memur

Diğer (lütfen belirtiniz) _____

b) Görev tanımınızda belirtilen sorumluluklar nelerdir? (Ana başlıklar halinde yazınız)

Okuyucu ve bilgi hizmetleri sorumlusu

Elektronik kaynaklar sorumlusu

- İdari işler sorumlusu
- Diğer (lütfen belirtiniz) _____

3.Kütüphane Hizmetleri ve İş Akışı

a) Kütüphanede günlük iş akışınızda en sık karşılaştığınız zorluklar nelerdir?

- Çalışanın kendiyile ilişkili zorlukları (psikolojik ve sosyolojik etmenler, hastalık vb.)
- Kuruma ilişkin zorluklar
- İş arkadaşlarına ilişkin zorluklar
- Kullanıcılara ilişkin zorluklar

b) Kütüphanede hangi hizmetlerin daha iyi hale getirilmesi gerektiğini düşünüyorsunuz?

- Danışma ve bilgi hizmetleri
- Elektronik kaynakların kullanıma ilişkin hizmetler
- Eğitim ve atölye çalışmaları hakkında hizmetler
- Diğer (lütfen belirtiniz) _____

4. Kullanıcı Grubu Değişimi

a) Son yıllarda kütüphaneyi kullanan kullanıcı grubunda gözle görülür bir değişiklik fark ettiniz mi? (Yabancı uyruklu/göçmen kullanıcı sayısında artış, psikososyal açıdan muhtaç durumdaki kullanıcı sayısında artış... vb.)

- Evet
- Hayır

b) Değişen kullanıcı grubunu aşağıdaki hangi seçenекle tanımlamak doğru olur?

- Yabancı uyruklu kullanıcı sayısı artmıştır.
- Psikososyal (depresyon, sosyal fobi, anksiyete vb.) açıdan sorunlu kullanıcı sayısı artmıştır.
- Deprem ve savaş vb. sebeplerle göçmen kullanıcı sayısı artmıştır.
- Diğer (lütfen belirtiniz) _____

5.Kullanıcı İhtiyaçları ve Talepleri

a) Değişen kullanıcı grubunun kütüphane talepleri ile ilgili değişiklikler gözlemlediniz mi?

Evet

Hayır

b) Eğer gözlemlediyse, bu ihtiyaçlar hangi konularla ilişkili olarak sıklıkla iletilmektedir?

Psikososyal (depresyon, sosyal fobi, anksiyete vb.) durumlara ilişkin danışmanlık talebi

Yabancı uyruklu kullanıcıların kütüphane kullanımına ilişkin dil ve tercüman desteği talebi

Online eğitim ile destek talebi

Diğer (lütfen belirtiniz) _____

c) Değişen kullanıcı grubu ile klasik kullanıcı grubu arasında dil, kültür veya eğitim seviyeleri bakımından farklılıklar var mıdır?

Evet

Hayır

d)Eğer var ise, bu farklılıklar nelerdir?

Dil bilmeye ilişkin farklılıklar

Kültürel farklılıklar

Psikososyal etmenlere ilişkin farklılıklar

Diğer (lütfen belirtiniz) _____

e) Değişen kullanıcı grubunun farklılıkları kütüphane hizmetlerini nasıl etkilemektedir?

- Hizmet sunumunda kullanıcılarla iletişim kurmak zorlaşmaktadır.
- Hizmet sunumunda yeni kullanıcılar için hizmet sunum süresi uzamaktadır.
- Kullanıcıların taleplerinin karşılanmasına ilişkin profesyonel destek sağlamak zorlaşmaktadır.
- Diğer (lütfen belirtiniz) _____

6.Kütüphane Hizmetleri ve Uygulamalar

a) Kütüphane, değişen kullanıcı grubunun ihtiyaçlarına yanıt verebilmek için yeni hizmetler veya programlar başlattı mı?

- Evet
- Hayır

b) Eğer başlattıysa, bu hizmetler veya programlar nelerdir?

- Dil farklılıklarına ilişkin profesyonel hizmet ve destekler
- Kültürel hizmet ve destekler
- Psikososyal etmenlere ilişkin profesyonel hizmet ve destekler
- Diğer (lütfen belirtiniz) _____

c)Kütüphanenin mevcut hizmetlerinin ve personel niteliğinin yeni kullanıcı grubunun ihtiyaçlarına uygun olduğunu düşünüyor musunuz?

- Evet
- Hayır

d)Eğer uygun değil ise hangi hizmetlerin geliştirilmesi gerektiğini düşünüyorsunuz?

- Dil farklılıklarına ilişkin profesyonel hizmet ve destekler
- Kültürel hizmet ve destekler
- Psikososyal etmenlere ilişkin profesyonel hizmet ve destekler
- Diğer (lütfen belirtiniz) _____

7.Eğitim ve Destek

a) Kütüphane çalışanları, yeni kullanıcı grubunun ihtiyaçlarını karşılamak için yeterli eğitim ve desteği alıyor mu?

Evet

Hayır

b) Eğer almıyorsa, hangi alanlarda daha fazla eğitim veya destek gerektiğini düşünüyorsunuz?

Dil farklılıklarına ilişkin profesyonel eğitim ve destekler

Kültürel hizmet ve destekler

Psikososyal etmenlere ilişkin profesyonel hizmet ve destekler

Diğer (lütfen belirtiniz) _____

8.Mesleki Tanım Dışında Yapılan İşler

a) Görev tanımınız dışında hangi işleri yapıyorsunuz? (Lütfen belirtiniz)

b) Görev tanımınız dışındaki işleri yaparken karşılaştığınız en büyük zorluklar nelerdir?

Kişinin yapılan diğer işle ilgili bilgi ve tecrübe sahibi olmaması

Kişinin yapılan diğer işle ilgili meslek profesyoneli olmaması

Kişinin yapılan diğer işle ilgili yeteri kadar zamana sahip olmaması

Diğer (lütfen belirtiniz) _____

c)Görev tanımınız dışında yaptığınız işler, günlük çalışma sürenizin ne kadarını kapsıyor?

%0-10

%10-25

%25-50

%50-75

- %75 ve üzeri

9.İş Yüklü ve Zaman Yönetimi

a) Görev tanımınız dışındaki işleri yapmanız, ana görevlerinizi yerine getirme sürenizi nasıl etkiliyor?

- Etkilemiyor.
- Etkiliyor, kendi işimi yapacak vaktim kalmıyor.
- Her iki işi de yapabiliyorum.
- Kararsızım.

b) Görev tanımınız dışındaki işleri yaparken ne tür destek veya kaynaklara ihtiyaç duyuyorsunuz?

- Daha çok zamana ihtiyaç duyuyorum
- Daha çok eğitime ihtiyaç duyuyorum
- Daha çok çeşitli kaynağa (farklı dillerden kitaplar, farklı eğitim ve destek materyali vb.) ihtiyaç duyuyorum.
- Daha çok meslek profesyoneline ihtiyaç duyuyorum.

10.Farklı Meslek Gruplarının Katkıları

a) Kütüphanede farklı meslek gruplarından profesyonellerin (örneğin; teknoloji uzmanları, eğitim danışmanları, psikologlar, sosyolog, çevirmen vb.) çalışmasının, hizmet kalitesine katkı sağlayacağını düşünüyor musunuz?

- Evet
- Hayır
- Kararsızım

b) Kütüphanede hangi meslek gruplarından profesyonellerin çalışmasının faydalı olacağını düşünüyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- Eğitim Danışmanı
- Teknoloji Uzmanı

- Aile Terapisti
- Psikolog
- Sosyolog
- Çevirmen
- Diğer (lütfen belirtiniz) _____

c) Farklı meslek gruplarından profesyonellerin çalışması, sizin iş yükünüzü nasıl etkilerdi?

- Azaltırdı
- Arttırırdı
- Değişmezdi

d) Farklı meslek gruplarından profesyonellerin, kütüphanedeki hizmetlerin kalitesi ve çeşitliliğinin arttırması üzerindeki etkisi hakkında ne düşünüyorsunuz?

- Azaltırdı
- Arttırırdı
- Değişmezdi

11. İş Birliği ve Eğitim

a) Farklı meslek gruplarından profesyonellerle iş birliği yapmayı nasıl değerlendirirsiniz?

- Olumlu
- Olumsuz
- Nötr

b) Farklı meslek gruplarından profesyonellerle iş birliği yaparken hangi zorluklarla karşılaşabileceğinizi düşünüyorsunuz?

- İletişim sorunları
- Rol ve sorumluluklarla ilgili zorluklar
- Eğitim ve beceri farklılıklarına ilişkin zorluklar

- Yönetim ve liderliğe ilişkin zorluklar

12. Gelecek Beklentileri

a) Kütüphanede farklı meslek gruplarından profesyonellerin çalışması gelecekte hangi alanlarda gelişmelere yol açabilir?

- Kültürel ve toplumsal katkılar
- İş birliği ve ortaklıklar
- Eğitim, öğrenme ve destek hizmetleri
- Kullanıcı deneyimi ve hizmet tasarımı

Ek Yorumlar

Farklı meslek gruplarından profesyonellerin kütüphanede çalışması hakkında genel düşünceleriniz ve önerileriniz nelerdir?

Kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesi için başka önerileriniz var mı?

Kütüphanenin, kullanıcı grubunun değişen ihtiyaçlarına daha iyi yanıt verebilmesi için önerileriniz nelerdir?
