

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

DOKTORA TEZİ

Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Başarısının
Tanımlanması: İSAM Kütüphanesi Örneği

Nuri TAŞKIN

2502170549

TEZ DANIŞMANI

Prof. Dr. Rıfat GÜNALAN

İSTANBUL – 2022

T.C.
İSTANBUL UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL of SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT of INFORMATION AND RECORDS
MANAGEMENT

Ph.D. DISSERTATION

Defining Service Success in Research Libraries: Case
Study of Centre for Islamic Studies (ISAM) Library

Nuri TAŞKIN

2502170549

SUPERVISOR

Prof. Dr. Rıfat GÜNALAN

İSTANBUL – 2022

ÖZ

ARAŞTIRMA KÜTÜPHANELERİNDE HİZMET BAŞARISININ TANIMLANMASI: İSAM KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ NURİ TAŞKIN

Bu araştırmada, kütüphanelerde hizmet başarısı hakkında bilgi verilmekte, araştırma kütüphanelerinde hizmet başarısını etkileyen faktörler irdelenmektedir. Kütüphane hizmetlerinin tespiti, planlanması, sınıflandırılması, sunulması, duyurulması, kullandırılması, güncellenmesi ve değerlendirmesine yönelik faaliyetlerin kütüphane hizmet başarısına ne kadar, nasıl ve ne şekilde etki ettiği sorusuna cevap aranmaktadır. Bu amaçla 40 kişiye yarı yapılandırılmış görüşme soruları uygulanmıştır. Elde edilen bulgular ışığında kütüphane hizmetlerinde başarıyı sağlayan faktörler İSAM Kütüphanesi örneği ile ortaya konulmaya çalışılmıştır.

“Nitel araştırma” yöntemlerinden “durum çalışması” deseni ile yapılandırılan bu çalışmada; “amaçlı örnekleme” yöntemlerinden “maksimum çeşitlilik örnekleme” tekniği ile belirlenen 40 kişilik çalışma grubuna 17 yarı yapılandırılmış soru yöneltilmiştir.

Görüşme sorularına verilen cevaplar incelenmiş, gözlemlerden elde edilen alan notları, dokümanlar ve kişisel bilgi formları da dikkate alınarak tematik analiz yöntemi ile değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde MAXQDA Analytics Pro programı kullanılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre; kütüphanelerde hizmet başarısını etkileyen unsurlar olarak; *Açık Raf Sistemi, Akustik, Aydınlatma, Dış Mekânda Hizmet Sunumu, Esnek Mekân, Hijyen, İç Mekân Ergonomisi, İç Mekânda Mekânsal Çeşitlilik, İklimlendirme, Bahçe, İş Sağlığı ve Güvenliği, Konum (Ulaşılabilirlik), Mimari tasarım, Basılı Kaynaklar, Elektronik Kaynaklar, Arşiv, Dokümantasyon, Derme Oluşturma ve Geliştirme, Tanıtım, Halkla İlişkiler, Sosyal Medya, Hizmetlerin Kullanımına Yönelik Faaliyetler, Üyelik İşlemleri, Araştırma Hizmeti Dışındaki Kullanıcı Hizmetleri, Fotokopi Hizmeti, Hizmetin Sunulduğu Saatler, Hizmetlerin Fiyatlandırılması, Kullanıcı Sadakati, Kullanıcılarla İlgili Görüşler, Yerinde Hizmet, Uzaktan Hizmet, İletişim, Yetkinlik, Personel Çeşitliliği, Web Sayfası Tasarımı, Dijital*

Teknolojiler, Bilgisayar Teknolojileri, Bireysel Erişim İçin İnternet Hizmeti, Modern Kütüphane Teknolojileri Kullanımı kategorilerine ulaşılmıştır. Bu kategorilerin altında sunulan kodlarla hizmet başarısı unsurları detaylı olarak verilmiştir. Çalışmanın bulguları ile hem teoride kütüphane hizmetlerinin değeriendirilmesine hem de örnek uygulamalar ile kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik öneriler geliştirilmiştir.

[*İstanbul Üniversitesi Tez Hazırlama Yönergesi*](#)’ne göre hazırlanan bu çalışmada; “İçindekiler” kısmında *İkinci Sistem*; metin içi atıflarda *Madde-18/f-2*; “Bibliyografya / Kaynakça” kısmında *Örnek 4* dikkate alınmıştır.

Tezin yazımında Türk Dil Kurumu Yazım Kılavuzu ([evrimii](#))’ndan yararlanılmıştır. Kullanılacak terimlerin tutarlı olabilmesi için; <https://acikveri.ulakbim.gov.tr/> adresinden erişilebilen “Araştırma Verilerinin Yönetimi Eğitim Portalı” esas alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: Araştırma Kütüphanesi, Hizmet Başarısı, İSAM Kütüphanesi, İslâm Araştırmaları Merkezi, Kütüphane Hizmetleri, Performans Değeriendirme

ABSTRACT

DEFINING SERVICE SUCCESS IN RESEARCH LIBRARIES: CASE STUDY OF CENTRE FOR ISLAMIC STUDIES (ISAM) LIBRARY

NURİ TAŞKIN

In this study, information about service success in libraries is provided, and factors that affect service success in research libraries are examined. The answer to the question of how, and to what extent, the activities related to the identification, planning, classification, presentation, publicization, provision, revision and evaluation of library services, have an effect on the success of library service is sought. For this purpose, 40 individuals have been asked to participate in semi-structured interviews. In light of the findings obtained, the factors that provide success in library services were applied to the case study of ISAM Library.

In this study, which employs a “case study” design through “qualitative research”, applies 17 semi-structured questions to the working group of 40 individuals who were chosen by the “maximum variation sampling” technique using the “purposive sampling” method.

The data obtained from the interview answers, field notes, document reviews, and the data obtained by observation are evaluated in the context analysis method. The MAXQDA Analytics Pro program is used to analyze data. According to the results of the study, factors affecting service success in libraries have been categorised as follows; Open Rack System, Acoustic, Lighting, Outdoor Service Delivery, Flexible Space, Hygiene, Indoor ergonomics, Indoor Mech Diversity, Air Conditioning, Garden, Health and Safety, Accessibility of Location, Architectural design, Printed Resources, Electronic Resources, Archive, Documentation, Collection Formation and Development, Publicity, Public Relations, Social Media, User-related Services, Membership Transactions, User Services External to Research Services, Photocopying Services, Opening Hours, Service Fees, User Loyalty, User Insights, Onsite Service,

Remote Service, Communication, Competence, Staff Diversity, Web Page Design, Digital Technologies, Computer Technologies, Internet Service for Personal Access, and Modern Library Technologies Usage. The code presented below these categories provide detailed information about service success features. In line the findings of the study, suggestions have been developed for the evaluation of library services in theory, as well as the development of sample applications and library services.

This study was prepared according to the [Istanbul University Thesis Preparation Directive](#), the Second System is taken into account in the “Table of Contents” section; Item 18/f-2 is taken into account in the text references; example 4 is taken into account in the “Bibliography/Resources” section.

The Turkish Language Institution's Spelling Guide ([online](#)) was used in the writing of the thesis. . To ensure the consistency of terms used, the “Management of Research Data Training Portal” which can be accessed at <https://acikveri.ulakbim.gov.tr/> was used.

Keywords: Research Library, Service Success, ISAM Library, Centre for Islamic Studies, Library Services, Performance Assessment

ÖNSÖZ

Bu tezin amacı, araştırma kütüphanelerinde hizmet başarısını etkileyen faktörlere ilişkin kullanıcı görüşlerini İSAM Kütüphanesi örneği ile incelemektir. Bu amaç doğrultusunda; İSAM Kütüphanesi'nin teknik hizmetlerine, kullanıcı hizmetlerine ve yönetim hizmetlerine yönelik kullanıcı görüşlerini sorgulayan 17 yarı yapılandırılmış görüşme sorusu değerlendirilmiş, araştırma soruları dikkate alınarak yorumlanmıştır.

Dört bölümden oluşan çalışmanın giriş kısmında, araştırma problemi, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, varsayımlar, sınırlılıklar ve tanımlar hakkında bilgi verilmiştir. Tezin birinci bölümünde “*Kuramsal Çerçeve*” başlığı altında, kütüphaneler ve araştırma kütüphaneleri ele alınmış, kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesinde kullanılan yöntemler hakkında bilgi verildikten sonra konuyla ilgili araştırmalardan örnekler aktarılmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde “*İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi'nin Tarihi Gelişimi ve Yapısı*” başlığı altında araştırma alanı detaylı incelenmiştir. Araştırmanın üçüncü bölümünde ise “*Yöntem*” başlığı altında araştırmanın modeli, çalışma grubu, araştırmacının rolü, veri toplama araçları, görüşme soruları ve verilerin analizi değerlendirilmiştir. Dördüncü bölümde “*Bulgular ve Değerlendirmeler*” başlığı altında verilerin analizinden elde edilen kodlar, kategoriler ve temalar verilerek araştırmanın sorularına ait bulgular verilmiştir. Tezin son kısmında sonuç ve öneriler ile çalışma tamamlanmıştır.

Türkçe literatürde araştırma kütüphanelerinin özellikle hizmet değerlendirmesine ilişkin az sayıda yayın bulunmaktadır. Bu çalışmayla bu konudaki eksikliğin giderilebileceği düşünülmektedir. İSAM örneği ile ortaya konan başarı faktörlerinin diğer araştırma kütüphanelerinin hizmetlerini geliştirmesine katkı sağlaması, oluşturulan soru ve ifadeler ile bilimsel çalışmalarda kütüphanelere yönelik nitel değerlendirmelere katkı sunması beklenmektedir.

Tezin hazırlandığı dönemde yaşanan Koronavirüs (COVID-19) salgını ile mücadele sürecinde, kütüphane hizmet günleri ve saatlerinin tedbirlere göre sürekli değişmesi, çalıştığım ve yaşadığım Bartın ilinden bazı zaman dilimlerinde şehir dışına çıkışların yasak olması sebebi ile planladığım kadar gözlem yapamasam da çalışmanın son dönemlerinde daha güncel ve tezin problemlerine yönelik gözlemler yapmak mümkün olmuştur.

Lisans eğitimimin ikinci yılında çalışmaya başladığım İSAM Kütüphanesi, hayatımın her anındaydı, arşiv Servisi'ndeki kaynaklar yüksek lisans tezime ilham olurken, 2007-2018 yılları arasındaki gözlemlerim ve kullanıcılarla olan iletişimimde fark ettiğim ihtiyaçlar doktora tezime dair bir yol çizmemi sağladı.

Öncelikle, öncülük ettiği hizmetlerden ötürü Dr. Tayyar ALTIKULAÇ hocam ile İSAM Kütüphanesi gibi örnek bir araştırma kütüphanesini kuran, geliştiren ve hem öğrencilerine hem de kütüphane çalışanlarına üniversite ortamında ve çalışma hayatında yol gösteren, 11 yıl boyunca yanında hem mesleğe hem de hayata dair çok şey öğrendiğim Prof. Dr. İsmail E. ERÜNSAL hocama sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Kazandırdığı çalışma disiplini ile sistemli bir şekilde araştırmamı ilerletmem için yardımcı olan, kendi çocukları da lisansüstü eğitim ve tez sürecinde olduğundan anlayışla süreci yöneten danışman hocam Prof. Dr. Rıfat GÜNALAN'a çok teşekkür ederim.

İSAM Kütüphanesi'ne yönelik hazırladıkları makaleler ile kuruma yönelik akademik bakış açısını bana kazandıran, Prof. Dr. İshak KESKİN, Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Fahri FURAT, Dr. Öğr. Üyesi Esra Gökçen KAYGISIZ, Nizamettin OĞUZ ve Dr. Ceyhan GÜLER hocalarıma teşekkür ederim. Tezimle ilgili görüş ve önerileri ile önemli katkılar sağlayan Prof. Dr. İshak KESKİN hocama ve tez sürecine dair tavsiyeleri ve önerdiği kaynaklar için Dr. Ceyhan GÜLER hocama teşekkürümü tekrarlamam gerekir.

2005 yılından bu güne akademik yolculuğuma rehberlik eden Prof. Dr. Bilgin AYDIN hocama ve tez savunma jürimde yer alan, değerli görüşleriyle çalışmama değerli katkılar sunan kıymetli Prof. Dr. R. Tüba KARATEPE, Prof. Dr. Ümit KONYA, Prof. Dr. Burçak ŞENTÜRK ve Doç. Dr. Ekrem TAK hocalarıma çok teşekkür ediyorum.

Bu araştırmanın gerçekleştirilmesi için gerekli izinleri veren TDV İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Başkanlığı'na ve idarecilerine, çalışmada desteğini esirgemeyen başta Müdür Yardımcısı Sn. Recep Yılmaz olmak üzere İSAM Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü'nün tüm mensuplarına gönülden teşekkür ederim. İSAM Kurumsal Arşivi ile ilgili destekleri ve araştırma sürecine dair rehberliği için Doç. Dr. Kenan Yıldız hocama ayrıca teşekkür ederim.

Bartın Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi ailemizin tüm fertlerine (Doç. Dr. Burcu Umut ZAN, Doç. Dr. Ahmet ALTAY, Doç. Dr. Huriye ÇOLAKLAR, Dr. Öğr.

Üyesi Lale ÖZDEMİR ŞAHİN, Arş. Gör. Hasan ÖZTÜRK) ve bu ailemizin en kıymetli üyesi Prof. Dr. Sedat YAZICI hocama, hayatımın en güzel dönemlerinde en mutlu günleri paylaşırken bana kattıkları için tek tek teşekkür ederim.

Hem ölçme değerlendirme hem de kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik uluslararası boyutta tecrübelerini paylaşan Bartın Üniversitesi Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme Anabilim Dalı öğretim üyesi Doç. Dr. Beyza AKSU DÜNYA'ya, MAXQDA programının kullanımı ve nitel araştırma süreci ile ilgili destekleri için Bartın Üniversitesi Psikoloji bölümünden Dr. Öğr. Üyesi Nur Funda BAŞER BAYKAL'a, araştırmanın modeli ile ilgili tespit ve önerileri için Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Programları ve Öğretim Anabilim Dalı öğretim üyesi Doç. Dr. Hatice YILDIZ DURAK'a, verilerin analizi ile ilgili tecrübelerini paylaşan Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü öğretim üyesi Dr. Öğr. Üyesi Tuğba TÜRK KURTÇA'ya, kodlama süreci ile ilgili tecrübesini paylaşan Bursa Uludağ Üniversitesi'nden Öğretim Görevlisi Özhan SAĞLIK'a katkıları için çok teşekkür ederim. Şehir olarak uzakta olsa da ilgisi ile çok yakın olan Prof. Dr. Mehmet Ali AKKAYA hocama bana kattıkları ve ayırdığı değerli zamanları için minnettarım.

Doktora tez çalışmam süresince desteklerini ve sevgilerini hiç esirgemeyen ailemin tüm fertlerine, araştırma coşkumu paylaşan ve destek olan arkadaşlarıma, dostlarıma çok teşekkür ediyorum. Tecrübelerini benimle paylaşarak tezime katkı sağlayan, isimleri tezde geçmese de ifadeleri, tecrübeleri bulunan 40 katılımcıma en içten duygularıyla teşekkür ederim.

Bu çalışma, kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesinde bu çalışmadan yararlanacak araştırmacılar ve uygulamacılar ile anlam kazanacaktır, ilgileri ve katkıları için şimdiden teşekkür ederim.

Teşekkürden çok daha fazlasını hak eden, tüm varlığım ve en değerlilerim; “Eşim, oğlum ve kızım”, sizin sevginizle yazıldı tüm cümleler.

NURİ TAŞKIN

Bartın, 2022

İÇİNDEKİLER

ÖZ	III
ABSTRACT	V
ÖNSÖZ	VII
İÇİNDEKİLER.....	X
TABLolar LİSTESİ	XVIII
GÖRSELLER LİSTESİ.....	XXI
GRAFİKLER LİSTESİ	XXIII
KISALTMALAR LİSTESİ	XXIV
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Kütüphaneler	8
1.2. Kütüphane Türleri	11
1.3. Araştırma Kütüphaneleri	14
1.4. Araştırma Kütüphanelerinin Diğer Kütüphane Türlerinden Farkları	16
Kurum.....	18
Derme	19
Kullanıcı	21
Mekân	22
Personel	23
Hizmet	24
1.5. Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Başarısı.....	26
Hizmet Nedir?.....	26

Hizmetin Özellikleri	28
Hizmet Başarısı Nedir?	28
Hizmet Başarısı Neden Değerlendirilmelidir?	30
1.6. Kütüphane Hizmetlerinin Değerlendirilmesine İlişkin Araştırmalar	32

İKİNCİ BÖLÜM

İSLÂM ARAŞTIRMALARI MERKEZİ (İSAM) KÜTÜPHANESİ'NİN TARİHİ GELİŞİMİ VE YAPISI

2.1. Türkiye Diyanet Vakfı.....	55
2.2. İslâm Ansiklopedisi	56
2.3. İslâm Araştırmaları Merkezi.....	58
2.4. İSAM Kütüphanesi.....	63
2.4.1. Kütüphanenin Kuruluşu	65
2.4.2. İdari Yapı	67
2.4.3. Kütüphane Mekânları.....	69
2.4.4. Bütçe	72
2.4.5. Derme.....	73
2.4.6. Hizmet Verdiği Kitle.....	77
2.4.6.1. Yararlanma Koşulları	78
2.4.6.2. Hizmet Verdiği Saatler ve Günler.....	79
2.4.7. Personel.....	80
2.4.8. Teknoloji	85
2.5. İSAM Kütüphanesi ile İlgili Araştırmalar ve Yayınlar	86
2.5.1. İSAM Tarafından Hazırlananlar Yayınlar	87
2.5.2. Tezler	89
2.5.3. Makaleler	91
2.5.4. Bildiriler	95

2.5.5. Kitap İçi Bölümler	96
2.5.6. Dergi, Haber, Bilgilendirme ve Duyuru Yazıları.....	101
2.5.7. Gazete Yazıları.....	108
2.5.8. Sesli ve Görüntülü Yayınlar.....	111
2.5.9. Hatıratlar	112
2.6. İSAM Kütüphanesi Hizmet Birimleri	113
2.6.1. Arşiv Servisi.....	114
<i>Veri Tabanları</i>	115
2.6.2. Basın ve Halkla İlişkiler.....	118
2.6.3. Cilt Atölyesi	119
2.6.4. Dokümantasyon Servisi	119
2.6.5. Fotokopi ve Dijitalleştirme Servisi	123
2.6.6. Okuyucu Hizmetleri Servisi.....	124
2.6.7. Satın Alma Servisi	125
2.6.7.1. Koleksiyonların Oluşturulması	126
2.6.7.2. Koleksiyonlarının Yönetimi.....	128
2.6.7.3. Bağışlar	128
Alınan Bağışlar	129
İletilen Bağışlar.....	129
2.6.7.4. Koleksiyonların Düzenlenişı ve Hizmete Sunulması.....	130
2.6.8. Süreli Yayınlar ve Mübadele Servisi	131
2.6.9. Teknik Hizmetler Servisi	132
2.7. İSAM Kütüphanesi'nde Hizmetleri Destekleyen Unsurlar.....	133

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

3.1.	Araştırmanın Modeli	136
3.1.1.	Durum Çalışması	137
3.2.	Çalışma Grubu.....	139
3.2.1.	Çalışma Grubunun Özellikleri	139
3.2.2.	Katılımcıların Yetkinliği.....	148
	Yurt Dışı Kütüphane Tecrübeleri	149
	İstanbul Dışı Kütüphane Tecrübeleri.....	150
	İstanbul'daki Kütüphane Tecrübeleri	150
3.2.3.	Araştırma Ortamının Özellikleri	152
3.3.	Araştırmacının Rolü	156
3.4.	Veri Toplama Araçları.....	156
3.4.1.	Alan Notları (Gözlem)	157
3.4.2.	Doküman İncelemesi	157
3.4.3.	Görüşme Soruları	159
3.4.3.1.	Görüşme Sorularının Hazırlanması.....	160
3.4.3.2.	Pilot Çalışma	162
3.4.3.3.	Araştırma Etiğinin Sağlanması	162
3.4.4.	Kişisel Bilgi Formu.....	162
3.5.	Görüşme Sorularının Uygulanması	163
3.6.	Verilerin Analizi	163
	“Tema, Kategori, Alt Kategori, Kod, İfade”nin Düzenlenme Süreci	165
3.7.	Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenirliği.....	168
3.7.1.	İnandırıcılık.....	169
3.7.2.	Aktarılabilirlik.....	170
3.7.3.	Güvenilebilirlik	172

3.7.4. Doğrulanabilirlik.....	172

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE DEĞERLENDİRMELER

4.1. Verilerin Analizinden Elde Edilen Tema ve Kategoriler	174
4.2. Kodlu Bölüm Temelli Bulgular.....	176
4.2.1. Kodlu bölüm temelli frekans tabloları	178
4.2.2. Kodlu bölüm temelli frekans grafikleri.....	181
4.3. Belge Temelli Bulgular	183
4.3.1. Kelime Analizi	183
Sözcüksel Arama	183
Belge İçerisindeki Tüm Kelimelerin Sayılması - Maxdicto	185
Sözlük Oluşturma ve Sözlüksel Tarama – Maxdicto	187
4.3.2. Betimsel Bulgular	188
Kelime Bulutu.....	188
Kod Bulutu	188
Kelime Kombinasyonları Bulutu.....	189
Frekans Tablosu.....	189
Frekans Grafiği	192
Belge Portresi (Tek Belge)	195
Tek Vaka Modeli	196
Kod Satırı (Tek Belge)	197
4.3.3. Karşılaştırmalı Bulgular	198
Çapraz Tablo (değişkenler)	198
Kod- Matris Tarayıcısı (belge, belge grubu, belge kümesi)	199
Etkileşimli Alıntı Matrisi.....	200

İki Vaka Modeli (2 belge, 2 belge grubu, 2 belge kümesi)	201
4.3.4. İlişkisel Bulgular	202
Kod İlişkiler Tarayıcısı	202
Kod Haritası	203
4.4. (TEMA) Fiziki İmkânların Hizmet Başarısına Etkisi	203
4.4.1. Kategori (Açık Raf Sistemi)	207
4.4.2. Kategori (Akustik)	210
4.4.3. Kategori (Aydınlatma)	211
4.4.4. Kategori (Dış Mekânda Hizmet Sunumu)	212
4.4.5. Kategori (Esnek Mekan)	217
4.4.6. Kategori (Hijyen)	218
4.4.7. Kategori (İç Mekân Ergonomisi)	218
4.4.8. Kategori (İç Mekânda Çeşitlilik)	222
4.4.9. Kategori (İklimlendirme)	225
4.4.10. Kategori (İSAM Bahçesi)	226
4.4.11. Kategori (İş Sağlığı ve Güvenliği)	227
4.4.12. Kategori (Konum-Ulaşılabilirlik)	231
4.4.13. Kategori (Mimari Tasarım)	232
4.5. (TEMA) Dermenin Hizmet Başarısına Etkisi	233
4.5.1. Kategori (Basılı Kaynaklar)	236
4.5.2. Kategori (Elektronik Kaynaklar)	238
4.5.3. Kategori (Arşiv)	243
4.5.4. Kategori (Dokümantasyon)	243
4.5.5. Kategori (Derme Oluşturma ve Geliştirme)	245
4.6. (TEMA) Kullanıcı Kitlesinin Hizmet Başarısına Etkisi	249

4.6.1. Kategori (Tanıtım)	253
4.6.2. Kategori (Halkla İlişkiler).....	255
4.6.3. Kategori (Sosyal Medya)	258
4.6.4. Kategori (Hizmetlerin Kullanımına Yönelik Faaliyetler).....	260
4.6.5. Kategori (Üyelik İşlemleri).....	261
4.6.6. Kategori (Araştırma Hizmeti Dışındaki Kullanıcı Hizmetleri) .	264
4.6.7. Kategori (Fotokopi Hizmeti).....	265
4.6.8. Kategori (Hizmetin Sunulduğu Saatler).....	266
4.6.9. Kategori (Hizmetlerin Fiyatlandırılması)	267
4.6.10. Kategori (Kullanıcı Sadakati)	269
4.6.11. Kategori (Kullanıcılarla İlgili Görüşler)	271
4.6.12. Kategori (Yerinde Hizmet)	273
4.6.13. Kategori (Uzaktan Hizmet).....	274
4.7. (TEMA) Personelin Hizmet Başarısına Etkisi	277
4.7.1. Kategori (İletişim).....	279
4.7.2. Kategori (Yetkinlik).....	282
4.7.3. Kategori (Personel Çeşitliliği)	286
4.8. (TEMA) Teknolojik İmkanların Hizmet Başarısına Etkisi	287
4.8.1. Kategori (Web Sayfası Tasarımı)	289
4.8.2. Kategori (Dijital Teknolojiler).....	291
4.8.3. Kategori (Bilgisayar Teknolojileri).....	292
4.8.4. Kategori (Bireysel Erişim İçin İnternet Hizmeti)	293
4.8.5. Kategori (Modern Kütüphane Teknolojileri Tasarımı).....	294

SONUÇ ve ÖNERİLER

SONUÇLAR.....	296

Fiziki İmkânların Hizmet Başarısına Etkisinin Sonuçları	298
Dermenin Hizmet Başarısına Etkisinin Sonuçları	299
Kullanıcı Kitlesinin Hizmet Başarısına Etkisinin Sonuçları	301
Personelin Hizmet Başarısına Etkisinin Sonuçları	303
Teknolojik İmkânların Hizmet Başarısına Etkisi	304
ÖNERİLER	307
İSAM Kütüphanesi İçin Öneriler	307
Uygulayıcılara Yönelik Öneriler	311
Araştırmacılara Yönelik Öneriler	313
KAYNAKÇA.....	316
EKLER	361
ÖZGEÇMİŞ	375

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Türkiye Diyanet Vakfı Teşkilat Şeması.....	55
Tablo 2: Kütüphane İdari Birimleri.....	68
Tablo 3: Dermenin Konusal Dağılımı.....	74
Tablo 4: Dermenin Sağlama Türüne Göre Dağılımı.....	74
Tablo 5: Dermenin Dillere Göre Dağılımı.....	74
Tablo 6: Materyal Türüne Göre Kütüphane Koleksiyonu.....	75
Tablo 7: Koleksiyon Gelişimi (2 Mayıs 2022).....	75
Tablo 8: Veri Tabanları.....	76
Tablo 9: İSAM Kütüphanesi Kataloğu ve Veri Tabanları Kullanılma İstatistiği.....	77
Tablo 10: Kayıtlı Kullanıcı Sayıları (2 Mayıs 2022).....	77
Tablo 11: Kütüphane Kullanım İstatistikleri (2 Mayıs 2022).....	78
Tablo 12: Kütüphane Yönetimi.....	81
Tablo 13: Birim Bazlı Personel Bilgileri (2 Mayıs 2022).....	82
Tablo 14: Personel – Eğitim Durumu (2 Mayıs 2022).....	83
Tablo 15: Personel - Yaş Dağılımı (2 Mayıs 2022).....	83
Tablo 16: Personel – Hizmet Süreleri (2 Mayıs 2022).....	83
Tablo 17: Personel – Kadın / Erkek Dağılımı (2 Mayıs 2022).....	83
Tablo 18: Arşiv Hizmet Gelişimi (2 Mayıs 2022).....	115
Tablo 19: Dokümantasyon Hizmet Gelişimi – İstanbul Dışına Sunulan Hizmetler (2 Mayıs 2022).....	122
Tablo 20: Dokümantasyon Hizmet Gelişimi – Kütüphanede Sunulan Hizmetler (2 Mayıs 2022).....	123
Tablo 21: Yayın Temini Planlamaları İçin 24 Ocak 1996 Tarihli Tahminler.....	127
Tablo 22: Koleksiyonların Hazırlanması ve Hizmete Sunulması Süreci.....	131
Tablo 23: Araştırmanın Modeli.....	136
Tablo 24: Çalışma Grubunun Özellikleri – Cinsiyet.....	140
Tablo 25: Çalışma Grubunun Özellikleri – İş.....	141
Tablo 26: Çalışma Grubunun Özellikleri – Eğitim.....	141
Tablo 27: Çalışma Grubunun Özellikleri - Araştırma Alanı.....	141
Tablo 28: Çalışma Grubunun Özellikleri - Kullanım Sıklığı (Fiziki).....	141

Tablo 29: Çalışma Grubunun Özellikleri - Kullanım Sıklığı (WEB).	142
Tablo 30: Çalışma Grubunun Özellikleri - Görüşme Tercihi.	142
Tablo 31: Çalışma Grubunun Özellikleri – Bölümü.	142
Tablo 32: Çalışma Grubunun Özellikleri - Üyelik Tarihi.	143
Tablo 33: Çalışma Grubunun Özellikleri – Tecrübe.	143
Tablo 34: Çalışma Grubunun Özellikleri - Yaşadığı Yer.	143
Tablo 35: Çalışma Grubunun Özellikleri - İstanbul Dışı ve Yurt Dışı Katılımcıların Dağılımı.	144
Tablo 36: Çalışma Grubunun Özellikleri - Görüşme Süresi Hakkında Özet Bilgi.	144
Tablo 37: Çalışma Grubunun Özellikleri - Görüşme Tarihi.	145
Tablo 38: Kodlama Sonucunda Oluşturulan Temalar ve Kategoriler.	175
Tablo 39: Katılımcı Görüşmelerinde Oluşan Kodların Sayısı.	177
Tablo 40: Katılımcıların Fiziki İmkanlar Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Tablosu.	178
Tablo 41: Katılımcıların Derme Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Tablosu.	179
Tablo 42: Katılımcıların Kullanıcı Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Tablosu.	179
Tablo 43: Katılımcıların Personel Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Tablosu.	180
Tablo 44: Katılımcıların Personel Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Tablosu.	180
Tablo 45: Belge Sisteminde "Başarı" Kelimesine Dair Sözcüksel Arama Sonuçları.	185
Tablo 46: Belgeler İçinde 100 Kereden Fazla Kullanılan Kelimelerin Listesi.	187
Tablo 47: Kütüphane Servisleri ile İlgili Sözlük Taraması Sonuçları.	187
Tablo 48: Katılımcıların Fiziki İmkanlar Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu.	190
Tablo 49: Katılımcıların Derme Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu.	190

Tablo 50: Katılımcıların Kullanıcı Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu.	191
Tablo 51: Katılımcıların Personel Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu.	192
Tablo 52: Katılımcıların Teknoloji Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu.	192
Tablo 53: Kodlu Bölüm Temelli Çapraz Tablo.	198
Tablo 54: Belge Temelli Çapraz Tablo.	198
Tablo 55: Kod- Matris Tarayıcısı (Belge, Belge Grubu, Belge Kümesi) – 1.	199
Tablo 56: Kod- Matris Tarayıcısı (Belge, Belge Grubu, Belge Kümesi) – 2.	200
Tablo 57: Etkileşimli Alıntı Matrisi.	201
Tablo 58: Kod İlişkiler Tarayıcısı.	202
Tablo 59: Fiziki İmkânların Hizmet Başarısına Etkisi Temasına Ait Kategori ve Kodlar.....	207
Tablo 60: Dermenin Hizmet Başarısına Etkisi Temasına Ait Kategori ve Kodlar.	235
Tablo 61: Kullanıcı Kitlesinin Hizmet Başarısına Etkisi Temasına Ait Kategori ve Kodlar.....	253
Tablo 62: Personelin Hizmet Başarısına Etkisi Temasına Ait Kategori ve Kodlar.....	279
Tablo 63: Teknolojik İmkânların Hizmet Başarısına Etkisi Temasına Ait Kategori ve Kodlar.....	288

GÖRSELLER LİSTESİ

Görsel 1: Kuruluşundan Günümüze Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi - Zaman Çizelgesi	54
Görsel 2: Kütüphanenin Hizmet Verdiği İlk Yer	69
Görsel 3: TDV İslâm Araştırmaları Merkezi	71
Görsel 4: Kütüphane Üyelik Formu.	79
Görsel 5: Meer ve Opitz'in 1998 Tarihli Eserinde İSAM Kütüphanesi'ne Dair Yer Alan Bilgi	91
Görsel 6: Bir Üniversite Kütüphanesi Web Sayfasında İSAM Veri Tabanları.....	118
Görsel 7: Sandalye Seçimi İçin Oylama (2015) -1	125
Görsel 8: Sandalye Seçimi İçin Oylama (2015) -2	125
Görsel 9: Kütüphane Kullanıcılarına Hizmet Verilen Alanların Planı - Giriş Kat (1. Kat).....	154
Görsel 10: Kütüphane Kullanıcılarına Hizmet Verilen Alanların Planı - 2. Kat	154
Görsel 11: Kütüphane Kullanıcılarına Hizmet Verilen Alanların Planı - 3. Kat	155
Görsel 12: Kütüphane Kullanıcılarına Hizmet Verilen Alanların Planı - Yeni Okuma Salonu (Araştırma Binası).....	155
Görsel 13: İfadelerin / Verilerin Geçici Kodlanması – Başlangıç Kodları	166
Görsel 14: “Alt Kodlar – Kodlar – Kategoriler – Temalar” Düzenine Örnek.	166
Görsel 15: MAXQDA Programında; Veriler-İfadeler, Temalar, Kategoriler, Kodlar ve Alt Kodlar, Kullanıcı Görüşmelerinin Metinleri.	167
Görsel 16: MAXQDA Programında; Belge Sistemi, Belge Tarayıcısı, Kod Sistemi, Geri Çağrılan Bölümler.....	167
Görsel 17: Araştırmanın Akış Şeması	171
Görsel 18: Kodlama Sonucunda Oluşturulan Temalar ve Kategoriler - Görsel Olarak	176
Görsel 19: En Az 10 Kere Tekrarlanan 100 Kelimeye İlişkin Kelime Bulutu	188
Görsel 20: Kod Sisteminde Bulunan Kodların Sıklığa Göre Kod Bulutu Görseli..	188
Görsel 21: 3 Sözcük Öbeğinden Oluşan ve En Az 2 Kere Tekrarlanan Kelimeler (Görüşme Sorularının İçinde Geçen İfadeler Çıkartılmıştır).	189
Görsel 22: K1 Katılımcısının Belge Portresi (Yurtdışı).....	196

Görsel 23: K2 Katılımcısının Belge Portresi (İstanbul Dışı)	196
Görsel 24: K3 Katılımcısının Belge Portresi (İstanbul)	196
Görsel 25: Kadın Katılımcıların Tüm Kodlar İçerisindeki En Sık 10 Kodlu Bölümü	197
Görsel 26: Kodlara İlişkin Kodlu Bölümlerin Akışını Gösterir Kod Satırı Görseli	197
Görsel 27: İki Vaka Modeli (2 Belge, 2 Belge Grubu, 2 Belge Kümesi)	202
Görsel 28: Kod Haritası	203



GRAFİKLER LİSTESİ

Grafik 1: Katılımcıların Fiziki İmkânlar Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Grafiği	181
Grafik 2: Katılımcıların Derme Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Grafiği	181
Grafik 3: Katılımcıların Kullanıcı Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Grafiği	182
Grafik 4: Katılımcıların Personel Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Grafiği	182
Grafik 5: Katılımcıların Teknoloji Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Grafiği	182
Grafik 6: Katılımcıların Fiziki İmkânlar Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Grafiği	193
Grafik 7: Katılımcıların Derme Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Grafiği	193
Grafik 8: Katılımcıların Kullanıcı Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Grafiği	194
Grafik 9: Katılımcıların Personel Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Grafiği	194
Grafik 10: Katılımcıların Teknoloji Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Grafiği	195

KISALTMALAR LİSTESİ

AA	: Anadolu Ajansı
AR-GE	: Araştırma – Geliştirme
ASLIB	: Association of Special Libraries and Information Bureau
Bkz	: Bakınız
çev.	: Çeviren
DİA	: Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Ansiklopedisi
DOS	: Dewey Onlu Sınıflama Sistemi
Ed.	: Editör
haz.	: hazırlayan
İKA	: İSAM Kurumsal Arşivi
İSAM	: İslâm Araştırmaları Merkezi (Üsküdar)
İ. Ü.	: İstanbul Üniversitesi
İÜ SBE	: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
KDM	: Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü
KVKK	: Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'
s.	: sayfa
T.C.	: Türkiye Cumhuriyeti
TDV	: Türkiye Diyanet Vakfı
TZE	: Tam Zaman Eşdeğer
v.d.	: ve diğerleri
vb.	: ve benzeri

GİRİŞ

Dünya tarihinde sanayi devriminden sonra bilginin üretimi ve dolaşımı, gelişen iletişim teknolojileri sayesinde büyük bir artış kaydetti ve bu gelişme bilgi çağını başlattı. XX. yüzyılda üretilen bilgi, daha önceki insanlık tarihi boyunca üretilen bilgiden çok daha fazladır ve bu gelişme bilgi toplumunu ortaya çıkarmıştır.

Bilgi toplumunun oluşumunu sağlayan en önemli faktör bilginin, hızlı bir biçimde toplumdaki bütün bireylere ulaşabilmesi olmuştur. Bu gelişme sanayi toplumunun katı yapısının değişmesine neden olmuştur. Teknoloji bilginin dolaşım hızını sürekli artırmış ve bilginin zaman kaybetmeden istenen yere ulaşabilmesini sağlamıştır. Bir ülkenin gelişmişlik düzeyi, eskiden ürettiği çelik ve enerji miktarı ile ölçülürken günümüzde bu düzey, elde edilen, işlenen, iletilen ve saklanan bilgi miktarı ile ölçülmeye başlamıştır. Bilginin etki alanları da bunu bağlı olarak sürekli genişlemiştir.

Bilginin toplumsal ve siyasal bakımdan stratejik bir unsur haline geldiği günümüzde, bilgi ve teknolojiye dayalı büyüme ve kalkınma önem kazanmaktadır. Bu süreç yeni bilgi üretimini baş döndüren bir boyutta hızlandırmakta, üretilen yeni bilgiler bilginin birikimini ve etkinliğini daha da artırmaktadır. Bugün dünyada, bilgi, değer yaratan en önemli sermayedir. Gelişmiş ülke, toplum ve kurumların küresel boyutta yaşanan rekabette geri kalmamak için ar-ge çalışmalarıyla var olan bilgiden yeni bilgiler elde etmek ve bu bilgileri farklı amaçlar doğrultusunda kullanarak artı değere dönüştürmek amacı ile rekabet edebilme yeteneklerini korumaya çalıştıkları görülmektedir. Bu bağlamda işletmeler verimliliklerini artırmak, etkinliklerini yükseltmek ve sürdürülebilir rekabet ortamını sağlamak için bilgiden sürekli artan bir oranda faydalanmakta, dolayısıyla bilgi, ekonomik bir kaynak olarak değer kazanmaktadır.

Böylesine hızlı bir değişim ve dönüşümün yaşandığı dünyada nitelikli bilgiye sahip olan ve bu bilgiyi etkin bir siyasal, ekonomik ve sosyal örgütlenme ile doğru biçimde kullanabilen toplumlar, diğer toplumların önüne geçerek daha yüksek bir refah seviyesine erişecektir (T. C. Kalkınma Bakanlığı, 2015). Bilginin en değerli kaynak olması nedeni ile çağımızda ülkeler en büyük yatırımlarını teknolojilerine yapmaktadırlar. Bu bağlamda günümüzde insan sermayesini yetiştiren ve destekleyen bilgi kurumlarının çok stratejik bir role sahip olduklarını söylemek mümkündür. Bilgi

toplumunun gereksinim duyduğu düşünen, sorgulayan, sentezleyen, analiz edebilen, yaşam boyu öğrenmeyi özümsemiş ve bilgi okuryazarlığı becerisine sahip insan modelinin yetiştirilmesi sürecinde stratejik öneme sahip kurumlardan birisi de kütüphanelerdir. Özellikle akademik bilginin yararlanılmaya sunulduğu kütüphaneler olan araştırma kütüphaneleri, sundukları bilgi hizmetleri ile ülkelerindeki bilgi sermayesinin artmasına ve gelişmesine önemli katkı sağlamaktadırlar. Bu kütüphanelerde verilen her türlü hizmetin başarılı biçimde sunulması, bireysel kullanıcılardan başlayan ve ulusal kaynakların verimli kullanılmasına kadar genişleyen bir süreci ifade eder. Bu sebeple, sürecin önemli ve ilk aşaması olan araştırma kütüphanelerinde hizmet başarısının tanımlanması, kütüphanelerin hem güncel hem de gelecek planlamaları için önemli ve gereklidir.

Türkiye'de 1950'li yıllardan bu yana kurumsallaşmanın hızlı gelişmesine bağlı olarak üniversite kütüphaneleri başta olmak üzere çok ciddi anlamda bir kütüphane ve bilimsel bilgi artışına şahit olunmaktadır. Bu hızlı artışı olumlu bir yönde desteklemek ve geliştirmek adına kütüphanelerde yeni bir yöntem ve yeni bir yaklaşım geliştirilmesi zorunluluğunun ortaya çıktığı görülmektedir.

Türkiye'nin sosyal bilim üretim potansiyelini ve performansını yükseltmek amacıyla gerçekleştirilmesi gereken hedeflerden biri de araştırma altyapısının ve araştırmayı kolaylaştırıcı kurumsallaşmanın geliştirilmesidir. Türkiye'de araştırma altyapısı gelişmediği için araştırmacıların gerek ülkemizde gerekse yurtdışında üretilen bilgiden yararlanması büyük ölçüde rastlantılara bağlı olmaktadır. Bilimsel araştırmaların rastlantılara bırakılmayacak kadar önemli olduğu zihniyetinden yola çıkarak, gelişmiş ülkelerin araştırmacılarına sağladığı araştırmacı dostu kütüphane hizmetlerinin, Türkiye'de de benzer nitelikte sunulması gerektiği düşünülmektedir.

Araştırmaları kolaylaştırıcı kurumsallaşmanın gerçekleşmesi ise mevcut durumun bilimsel değerlendirmelerle ele alınması ve bu değerlendirmelere göre başarılı bir sistem geliştirilmesi ile mümkün olabileceği görülmektedir.

Kütüphanelerdeki kitaplar, veri tabanları, bina, personel, kullanıcı gibi unsurlar, teknolojik vb. gerekçelerle uzun veya kısa vadelere değişikliklere uğramaktadır. Bu değişiklik sürecinde özellikle bilimsel değerlendirme açısından üretilen değerler değişmekte ve güncelliğini yitirmektedir. Ancak teknoloji vb. değişikliklerle sistemler değişse de insan faktörü ayrıca değerlendirilmelidir. Bu sebeple bu tez çerçevesinde yapılması planlanan ardıl çalışmalarda insan faktörü açısından bilgi merkezlerinin gelişmesini ve daha iyi hizmet vermesini sağlayacak konular değerlendirilmeye

çalışılmıştır. Tezin konusuna uygun olarak bundan sonra tezde bahsedilen kütüphaneler “araştırma kütüphaneleri” olacaktır.

Bu tezin problemleri şunlardır:

1) Kütüphanecilerin sayıca yetersiz olması, araştırmacıların bilgi kaynaklarını tanımaması; kullanım ve kullandırma yönünden problemlerin yaşanmasına neden olmaktadır. Genelin aksine bu konularda başarılı olarak nitelendirilen İSAM Kütüphanesi’nin hizmet başarısını sağlayan etkenler merak konusu olmuştur.

2) Türkiye’de kütüphanelere yönelik bilimsel değerlendirmeler yapan çalışmalar incelendiğinde, araştırma kütüphanelerinin tanımına dair ortak bir yorum olmamasıyla başlayan, farklı sınıflamalar ile kütüphane türleri içindeki yeri belirlenemeyen bir kütüphane türü ile karşılaşılmaktadır. Bu çalışma ile buna dair güncel bir tanım ve tasnif oluşturmak hedeflenmiştir.

3) Kütüphanelerde sunulan elektronik kaynaklar gibi bazı hizmetler, hizmet alımı ile ya da abonelik sistemleri ile gerçekleştirilmektedir. İSAM Kütüphanesi’nde sunulan hizmetlerin kurum içi altyapısıyla sunulması, daha doğru verilere ulaşmayı kolaylaştırmaktadır.

4) Milli Kütüphane tarafından yapılan bir anket çalışması da maalesef kütüphanelerin kullanım amaçları ile ilgili yaygın durumu göstermektedir;

“5-7 Kasım 2007 tarihlerinde 223 Milli Kütüphane kullanıcısının doldurduğu ankete göre; kütüphane kullanıcılarının %74’ü Milli Kütüphane’yi ders çalışmak, %8’i araştırma yapmak, % 10’u hem araştırma yapmak hem ders çalışmak ve % 1’i internet olanaklarından yararlanmak amacıyla kullanmaktadır. Kütüphane kullanıcılarının Milli Kütüphane’yi tercih etme nedenleri ise; %72,1 akşam ve hafta sonu açık olması, %51,1 kullanım kolaylığı ve rahatlığı ve % 6,7’si dermenin güncel olmasıdır.” (Anameriç, 2008: 261)

Kütüphane dermesinin etkin kullanıldığı İSAM Kütüphanesi’nde ulaşılan kullanıcıların, bilgi gereksinimleri için sürekli faaliyetlerde bulunan araştırmacılar olmasından dolayı, elde edilecek sonuçların ve sunulacak önerilerin katkısı önemlidir.

5) Kütüphanelere dair yapılan değerlendirme çalışmalarında nicel boyutta ele alınan incelemelerin yoğunluğu dikkat çekmektedir. Buna karşın nitel boyutta değerlendirmeler maalesef yok denilecek kadar azdır.¹ Konuyla ilgili bilimsel çalışmaların genellikle anketlere yoğunlaştığı ve buna göre verilerin yorumlandığı görülmektedir. Farklı alanlardan kullanıcıların yoğun bir şekilde tercih ettiği İSAM

¹ Bu tezde “1.6. Kütüphane Hizmetlerinin Değerlendirilmesine İlişkin Araştırmalar” başlığı altında aktarılan değerlendirmeler incelenebilir.

Kütüphanesi'ndeki yüksek lisans öğrencilerinden başlayarak doktora eğitimine devam edenler ve sonrası çalışmaları sürdürenlerin eğitim programları gereği “bilimsel araştırma metodolojileri” ve farklı adlarla da olsa benzeri içeriğe sahip dersleri almış kişiler olduğu malumdur, bunlarla yapılacak araştırma daha yapıcı eleştiriler ve bilinçli cevaplara ulaştıracaktır. İSAM Kütüphanesi'nde katılımcıların kütüphane değerlendirmelerine yönelik görüşlerinin daha yetkin olması beklenmektedir.

Bu araştırmanın amacı, araştırma kütüphanelerinde hizmet başarısını etkileyen faktörlere ilişkin kullanıcı görüşlerini İSAM Kütüphanesi örneği ile incelemektir. Bu amaç doğrultusunda İSAM Kütüphanesi kullanıcılarının hizmet başarısına yönelik görüşlerinin araştırıldığı bu çalışmada şu araştırma sorularına cevap aranmıştır:

İSAM Kütüphanesi'nin fiziki imkânlarının hizmet başarısına etkisine yönelik kullanıcı görüşleri nelerdir?

İSAM Kütüphanesi'nin dermesinin hizmet başarısına etkisine yönelik kullanıcı görüşleri nelerdir?

İSAM Kütüphanesi'nin kullanıcı kitlesinin hizmet başarısına etkisine yönelik kullanıcı görüşleri nelerdir?

İSAM Kütüphanesi'nin personelinin hizmet başarısına etkisine yönelik kullanıcı görüşleri nelerdir?

İSAM Kütüphanesi'nin teknolojik imkânlarının hizmet başarısına etkisine yönelik kullanıcı görüşleri nelerdir?

Bu araştırma sorularını, kullanıcı yetkinliğini ile profesyonel ortamda değerlendirip daha verimli sonuçlar elde etmek amacıyla;

Ulusal Tez Merkezi, ProQuest-Yurtdışı Tezler, OATD – (Open Access Theses and Dissertations), Bartın Üniversitesi ve İstanbul Üniversitesi katalogları ile Abone Veri Tabanları, KOHA - Halk Kütüphaneleri Online Katalog, TO-KAT Ulusal Toplu Katalog, WorldCat, TÜBİTAK HARMAN, ULAKBİM KEŞİF, Google Akademik, DOAJ Directory of Open Access Journals, Aperta - TÜBİTAK Açık Arşivi, TOAD Türkiye Ölçme Araçları Dizini, İSAM Kütüphanesi Veri Tabanları, Türkiye Makaleler Bibliyografyası, DergiPark, Turcademy, Bilim ve Teknik Arşivi” gibi platformlarda “araştırma kütüphanesi, araştırma kütüphaneleri, başarı değerlendirme, başarı ölçütleri, başarı ölçütü, başarı tanımı, başarının ölçülmesi, hizmet başarı, hizmet başarısının ölçülmesi, hizmet kalitesi, hizmet niteliği, ihtisas kütüphanesi, isam, İSAM Kütüphanesi, isam library, İslâm Araştırmaları Merkezi, işletme başarısının ölçülmesi, kalite ve başarı, kaliteyi başarıdan, kritik olaylar tekniği, kullanıcı memnuniyeti,

kullanım etkinliği, kurum kültürü, kütüphane eşitleri, kütüphane hizmetleri, kütüphane türleri, libqual, library types, prodüktivite, mustafa birol lker, fatih ardaklı, zel araştırma kütüphanesi, özel kütüphane, performans, performans değerlendirmesi, performans lm, Servqual, tutum, niversite kütüphanesi, verimlilik, yeterlilik” anahtar kelimeleri taranmıştır.

Türkiye’de akademik bilgi birikiminin daha etkin ve etkili bir şekilde kullanımı için geliştirilecek yöntemlerin ve sunulacak hizmetlerin akademik bilgi kaynaklarına erişimi sağlayan araştırma kütüphanelerinde ele alınması, araştırmayı önemli ve gerekli kılan nedenler arasında sayılabilir.

1980-2013 yılları arasında yapılan kütüphane ve bilgi bilimi alanındaki bilimsel çalışmalarda, “başarım, etkililik, verimlilik, karşılaştırmalı değerlendirme ve geribildirim” gibi bilgi erişim sistemleri konusundaki terimlerin bir grup oluşturduğu görülmektedir (Binici, 2018). Bu kavramların tamamının ele alındığı bu tez çalışması, tema ve yönelime uygun bilimsel katkılar sunması bakımından önemlidir.

Türkiye Bilimler Akademisi’nin raporunda Sosyal Bilimler ngr çalışmasında “Bilginin retilmesi, bilgiye erişim, bilgiye ulaşma güçlükleri” üzerine yapılacak çalışmaların bilime katkısı daha fazla olacağı belirtilmiştir (Türkiye Bilimler Akademisi, 2007: 38). İlgili başlıkları ve ilişkili konuları kütüphane bünyesinde değerlendirme imkânı sunan bu tez çalışması öngörülen çalışmalara katkı sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

Araştırmacı, araştırma ortamında 2007-2018 yılları arasında personel olarak hizmet sunmuş ve sonrasında 2018-2022 yılları arasında kullanıcı olarak hizmet almıştır. Farklı bakış açılarıyla değerlendirme imkânı bulunması, araştırma verilerinin daha yetkin değerlendirilebilmesi yönünden önemli sayılabilir.

Kütüphanelerin etkinliği, kullanıcıların yetkinlikleri ile ilişkilidir (Polat, 2005: 4-5). Kullanıcı kitlesi yüzlerce farklı üniversitelerden gelen ğrenci ve akademisyenden oluşan İSAM Kütüphanesi’nde yapılacak bir çalışma tecrübe çeşitliliği yönünden daha verimli sonuçlar ortaya çıkarabilecek potansiyele sahiptir. Çünkü kütüphanelerin hizmet verdiği kitlenin beklentileri onların tecrübeleri ile orantılıdır. Kütüphane tecrübeleri sınırlı veya yetersiz olan kimselere yapılan anket vb. Çalışmalardan çıkan sonuçlar yerine her biri lisansüstü eğitim gören ve bu süreçte farklı kütüphane tecrübeleri olan kullanıcılara yapılacak bir çalışmadan geliştirilecek öneriler araştırmayı daha önemli kılmaktadır.

Daha önceden hazırlanan bilimsel makalelerdeki² sonuçlara dayanılarak İSAM Kütüphanesi'nin hizmetleri başarılı olarak varsayılmıştır.

Araştırma ile ilgili gözlemler 05.02.2021-28.06.2022 tarihleri arasında 14 farklı günde gerçekleştirilen İSAM Kütüphanesi ziyaretleri ile sınırlıdır.

Koronavirüs (COVID-19) salgını ile mücadele sürecinde ülke genelinde alınan tedbirler çerçevesinde bazı tarihlerde hizmet vermeye ara veren İSAM Kütüphanesi'nde hizmet günleri ve hizmet saatleri Koronavirüs (COVID-19) tedbirleri ile ilgili düzenlemelere göre değişiklik göstermiştir. Bu süreçte her bir üye için haftalık belirli (*başlangıçta haftalık 2 yarım gün, bir süre sonra 4 yarım güne, daha sonra da 6 yarım güne, 30 Ağustos 2021'den itibaren ise "aşamalı randevu" limiti 8 yarım güne çıkarılmıştır*) süreler ile sınırlı olan randevu limiti çerçevesinde İSAM Kütüphanesi'nde gözlem yapmak mümkün olmuştur.

1984 yılında oluşturulmaya başlanan, 1988 yılında kurulan ve Ağustos 1992'den bu yana kurum dışı araştırmacılara da hizmet veren, 1997 yılından bu yana şu an hizmet verdiği binada bulunan İSAM Kütüphanesi'nde ilk kartlı üyelik 27.03.2002 tarihinde başladığı için; çalışma grubu seçiminde 2002 yılından sonra üye olanlar dahil edilmiştir.

Kütüphanenin Türkiye dışından yaklaşık 4.000 üyesi vardır ancak COVID-19 salgınına bağlı kısıtlamalar ve kişisel tercihler sebebiyle, katılımcıların belirlenmesine yönelik bilgi formunun sunulduğu dönemde uluslararası araştırmacı yoğunluğunun olmamasından dolayı uluslararası araştırmacılara ulaşılamamıştır. Ancak çalışmanın ilgili bölümlerinde farklı bir zaman diliminde kütüphaneden memnuniyetini dile getiren iki³ uluslararası araştırmacının görüşlerine yer verilmiştir.

Kütüphanenin kuruluş amacı gereği sadece yüksek lisans ve doktora öğrencileri ile öğretim üyelerine açık olması ve lise, önlisans, lisans öğrencilerinin kabul edilmemesinden dolayı katılımcılar bu kitle ile sınırlıdır.

² Keskin, İshak; Mehmet Fahri Furat; Esra Gökçen Kaygısız; Nizamettin Oğuz: "Bilgi Kurumlarında Kurumsal İtibar: İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi Örneği", *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi (Uluslararası E-Dergi)*, C. IX, No: 2, 2014, s. 101-120.

Keskin, İshak; Ceyhan Güler: "İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesinin Türkiye'de Bilimin Gelişmesine Etkisi", *Türkiye'de Bilgi Üretimi ve Bilim Politikaları Uluslararası Sempozyumu*, ed.: Orhan Neçare, Ankara, 2018, s. 455-514.

³ 2013 yılında Christopher Markiewicz tarafından yazılan yazı (Markiewicz, 2013) ve Fransız akademisyen Prof. Dr. Olivier Bouquet'in 2019 yılında İSAM Yetkililerine hitaben yazdığı mektup (Erünsal, 2021: 495-496)

Bazı genel ifadeler ya da farklı araştırmalarda anlamları değişen ifadelerin bu araştırmaya göre tanımlamaları aşağıda sunulmuştur;

“İSAM Kütüphanesi”, “İSAM”, “İslâm Araştırmaları Merkezi”, “İslâm Ansiklopedisi” kavramları, katılımcılar tarafından birbiri yerine kullanılabilmektedir.

Çalışma grubunun tasnif edilmesinde kullanılan “ğretim Elemanı” olarak “ğretim Görevlisi, Uzman, Okutman, Araştırma Görevlisi” kastedilmiştir. “ğretim Üyesi” olarak ise “Profesör, Doçent, Doktor ğretim Üyesi” kastedilmiştir.

Kullanıcı: Literatürde; i kullanıcı ve dış kullanıcı olarak ayıran, kütüphane personeline i kullanıcı, üyelere dış kullanıcı gibi tanımlamalar mevcuttur. Okuyucu, ye, müşteri, araştırmacı gibi tanımlamalar da mevcut olsa da bu çalışmada “kullanıcı” ifadesi kütüphane üyelerini ifade etmektedir. Araştırmanın katılımcıları (alışma grubu) bu kullanıcılardan oluşmaktadır.

Personel: Personel kavramı çoğu araştırmada sadece kütüphanenin personelini karşılamaktadır. İSAM Kütüphanesi, İslâm Araştırmaları Merkezi içerisinde yer aldığından, kütüphane kullanıcıları sadece kütüphane personeli ile değil, merkezin diğer personelleri ile de etkileşim halindedir. Bu yüzden, araştırmanın katılımcılarının aktardığı “personel” kavramı, İslâm Araştırmaları Merkezi’nin tüm personelini karşılamaktadır.

Poşet: Dokümantasyon Servisi’nde kullandırılan “dokümantasyon dosyası” bazı katılımcıların tarafından “poşet” olarak ifade edilmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde, kütüphanelere dair genel bir bilgi verildikten sonra, araştırma kütüphaneleri hakkında detaylı olarak; araştırma kütüphanelerini tanımlama şekilleri, araştırma kütüphanelerinin tarihsel gelişimi, araştırma kütüphanelerinin diğer kütüphanelerden farkları, araştırma kütüphanelerinde hizmet başarısı konularından bahsedilmiş, kütüphane hizmetlerini değerlendirilmesi ile ilgili araştırmalara yer verilmiştir.

1.1.Kütüphaneler

Kelime anlamı olarak; kitaplar anlamına gelen Arapça ‘kütüb’ sözcüğü ile ev anlamına gelen Farsça ‘hane’ sözcüklerinin birleşimi ile oluşan kütüphane; eski Yunancada ‘bibliotheke’, Latince’de ise ‘librarium’ dur (Ağaoğlu ve Altundağ, 2018: 6).

Alanyazında kütüphanelerle ilgili çeşitli tanımlar bulunmaktadır;

Döneminin öne çıkan kültürel ürünlerine göre değerlendirme yapan Yurdadoğ (1974: 41-42) kütüphaneleri; *“kuruluş amaç ve görevine uygun kitap, film, plak vb. gibi her türlü düşünce ve sanat ürününü toplayan, düzenleyen ve genel olarak karşılık gözetmeden ve ayırım yapmadan okurların yararına sunan kurum”* olarak tanımlamıştır.

Ağaoğlu ve Altundağ’ın (2018: 6) kütüphane tanımı ise; *“kitapların, dergilerin, yazılı ve görsel-işitsel ve çizgisel her türden malzemeyi toplayan, planlı ve belirli bir düzene göre sınıflandırılıp; korunduğu, belirli ve sınırlı bir kitleye veya herkesin yararlanması için hizmet veren kuruluşlardır.”* şeklindedir.

Baysal’a (1981: 20) göre kütüphaneler; *“Her türden uygulama alanları için gereken belgeleri toplayıp saklayan ve uygulamaya yardımcı olan, toplumsal bilgiyi diğer çağlara aktarılmasını ve böylece ortak bilginin tüm insanlar ve toplumlar için ulaşılabilirliğini sağlayan mekânlardır.”*

Baysal’ın (1991b: 7-8) diğer bir çalışmasındaki tanıma göre kütüphaneler; *“Uygulamalara yardım ve kültür amaçlı faaliyet gösteren kütüphaneler; sağlama, düzenleme ve yararlandırma gibi görevleri yerine getirerek hem topluma hem kütüphane ilgililerine ve araştırmacılara hizmet verir.”*

Çakın (1986: 10) kütüphaneleri; *“Toplumsal bilgi gereksinimini karşılayabilmek için her türlü bilgi kaynağını toplayan ve önceden belirlenmiş teknik ve yöntemlere göre düzenleyip maksimum düzeyde yararlanılabilmesi için çeşitli hizmetlerle sunan kurumlar”* olarak tanımlamıştır.

Yılmaz’a (2009: 226) göre kütüphaneler; *“insanın yetişmesi ve eğitilmesi için gerekli olan düşünsel, sanatsal, bilimsel ve teknik bilgiyi sağlar”*

Yücetaş v.d. (2016: 3) göre kütüphaneler *“hizmet verilen toplulukların bilgi gereksinimlerini karşılamak amacıyla başta kitap ve benzeri bilgi kaynakları olmak üzere sağlandığı, düzenlendiği ve bunlardan maksimum düzeyde yararın sağlanabilmesi için hizmetlerin verildiği toplumsal kuruluşlardır”*

Bu tanımlar doğrultusunda kütüphaneyi şu şekilde tanımlayabiliriz;

Kuruluş amaçları doğrultusunda toplumun belirli kesiminin ya da tamamının bilgi gereksinimlerini karşılayan, uygulamalara yardımcı olan ve kültür amaçlı toplumsal bilginin diğer çağlara aktarılması için okuma, danışma, araştırma, sosyalleşme gibi çeşitli hizmetler sunan; insanın yetişmesi ve eğitilmesi için gerekli olan kitap, dergi, yazılı görsel ve işitsel bilgi kaynaklarını ilgili standartlar çerçevesinde toplayan, düzenleyen, yararlandıran ve yenilikçi hizmetlerle ulaşılabilirliğini sağlayan kuruluşlardır.

Bugün bilinen en eski kütüphane Asurbanipal Kütüphanesidir (Tekin, 2019: 55) ve milattan önce 7. yüzyılda Asurbanipal (m.ö. 669-627) tarafından günümüz Musul (Irak) şehrinin yakınlarında bulunan Ninevâ (Ninova)’da kurulmuştur.

İslam tarihine baktığımızda ise camilerdeki kitaplıklarla başlayan kütüphane geleneğinin bir sonucu olarak Abbasi halifesi el-Me’mun (786-833) tarafından kurulan Beytülhikme adlı yükseköğretim kurumunun kütüphanesi (Ağaoğlu ve Altundağ, 2018: 8) ilk kütüphane olarak kabul edilmektedir.

Anadolu’da bilinen en eski kütüphaneleri Hititler oluşturmuştur (Koç, 2021: 238). Günümüz Çorum ili Boğazkale ilçesinde Hattuşa Ören Yeri olarak bilinen Hitit İmparatorluk başkenti olan bölgede Hitit arşivi de olarak bilinen iki katlı kütüphane (Ağaoğlu ve Altundağ, 2018: 7) kütüphane tarihinin Anadolu topraklarındaki ilk örnekleridir.

İlk olarak Uygur Türklerinde medrese kütüphanesi olarak örneklerine rastlanan kütüphaneler Osmanlı devrine kadar varlıklarını sürdürmüştür (Ağaoğlu ve Altundağ, 2018: 10-11).

Osmanlı toplumunda kütüphane hizmetleri genellikle vakıfların bünyesinde sunulmuştur (Erünsal, 1988: 1-15). Bu devirde farklı formatta kütüphanelere rastlanmaktadır. Manisa’da Sultan II. Murad’ın 1444 yılında kurduğu kütüphane ve sonrasında İstanbul Beyazıt’ta günümüzde İstanbul Üniversitesi Rektörlüğü’nün olduğu alanda bulunan Sarây-ı Atîk-i Âmirî Fatih Sultan Mehmed’in kitaplarıyla kurulan kütüphane, saray kütüphanelerinin ilk örneği olmuştur. Halkın kullanımına açık ve ödünç sisteminin kullanıldığı ilk kütüphane ise Eyüp Sultan Camii etrafında teşekkül eden ve Fâtih Sultan Mehmed tarafından İstanbul’un fethinin hemen arkasından yaptırılan Eyüp Sultan Külliyesi içinde 1459 yılında kurulmuştur. Yükseköğretim kütüphanelerinin ilk örneklerini ise önce 1723 yılında açılan Zeyrek Medresesi Kütüphanesi ve ardından 21 Nisan 1740 tarihinde açılan Ayasofya Kütüphanesi oluşturmıştır. (Erünsal, 2015: 587; Ağaoğlu ve Altundağ, 2018: 10-11)

Kütübhâne-i Umûmî-i Osmânî ise devlet tarafından kurulan ilk kütüphanedir. 1884 yılında kurulan ve daha sonra adı Bayezid Umumi Kütüphanesi olarak da kullanılmış olan kütüphane, 1961’den itibaren ise Beyazıt Devlet Kütüphanesi olarak hizmet vermektedir. (Duman, 1992: 51-52)

Cumhuriyet ile birlikte toplumun çeşitli yönlerden gelişmesine katkı sağlayan kamusal bir hizmet olarak yapılanan kütüphaneler Maarif Vekâleti’nin öncülüğünde ile ülke genelinde hızla yaygınlaşmıştır (Anameriç ve Rukancı, 2017: 50)

Sağlamtunç (1994: 127), 1923-1990 yılları arasını kütüphaneler açısından şöyle özetlemektedir; 1923-1950 döneminde Osmanlı döneminden kalan kitapların toparlanması, 1950-1960 döneminde kütüphanecilerin mesleki eğitimlerine yönelik çalışmaların ve kütüphane sayılarının artması, 1960-1980 döneminde mesleki iş birliklerinin ve mesleki örgütlenmelerin başlaması yaşanmıştır. 1980-1990 dönemi ise teknolojik gelişmelerin etkisi ile bir geçiş dönemi olarak değerlendirilmiştir.

90’lı yıllardan itibaren ise internetin hayatımıza girmesi ile kütüphane hizmetlerinin sunumu ve kütüphane kullanıcılarının çeşitliliği değişmiştir. 2000’li yıllardan itibaren ise yenilikçi hizmetler, uluslararası örneklerin model alınması ve kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi gibi yönlerden gelişmeler dikkat çekmektedir.

1.2.Kütüphane Türleri

Meral Alpay (1991: 224) “*Kütüphane: Dünyü Yarına Bağlayan Köprü*” başlıklı çalışmasında; 1982 yılında Safiye Özkan ile ortak hazırladıkları “*İstanbul Kütüphaneleri*” adlı eserin hazırlanması sürecinde en çok zorlandıkları konunun kütüphanelerin sınıflandırılması aşaması olduğunu belirtmiştir.

Kütüphaneleri türlerine ayırma üzerine zorlukların belirlenen bazı nedenleri bulunmaktadır;

- 1) Aynı kütüphane türü için farklı tanımlamaların kullanılması.
Örnek olarak; “Halk Kütüphaneleri” yerine “Umumi Kütüphaneler” ifadesinin kullanılması.
- 2) Aynı kütüphane türü için farklı başlıkların tercih edilmesi.
Örnek olarak; “Dijital Kütüphaneler”, “Elektronik Kütüphaneler”, “Sayısal Kütüphaneler”, “e-kütüphane”.
- 3) Benzer hizmetleri sunan ve belirli kütüphanelerin değişen adlandırmaları.
Örnek olarak; “Tıp Kütüphaneleri” ile “Hastahane Kütüphaneleri”.
- 4) Özellikle ihtisas kütüphaneleri, özel konu kütüphaneleri gibi farklı kurum ve kuruluşlara bağlı kütüphanelerin, bağlı olduğu veya hizmetini destekleyen üst yapının ismi ile birlikte adlandırılması.
Örnek olarak; İTÜ Dr. Erol Üçer Müzik İleri Araştırmalar Merkezi (MİAM) Kütüphanesi, İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi, Özgen Berkol Doğan Bilimkurgu Kütüphanesi Araştırma Merkezi Kütüphanesi, İstanbul Ticaret Odası Kütüphanesi.

1950’li yıllardan günümüze kütüphanelerle ilgili hazırlanan çalışmalarda kütüphane türleri üzerine yapılan değerlendirmelerde aşağıdaki başlıklar ortaya çıkmaktadır;

- 1) Araştırma Kütüphaneleri / Özel Araştırma
- 2) Belediye Kütüphaneleri
- 3) Çocuk Kütüphaneleri
- 4) Dijital Kütüphaneler / Elektronik Kütüphaneler / Sayısal / E-Kütüphane
- 5) Gezici Kütüphaneler
- 6) Halk Kütüphaneleri / Umumi
- 7) İhtisas Kütüphaneleri / Özel Konu
- 8) Milli Kütüphaneler / Ulusal
- 9) Nadir Eser Kütüphaneleri
- 10) Okul Kütüphaneleri

- 11) Özel Kütüphaneler / Hizmet Birimlerinin Kütüphaneleri / Belgeleme ve Bilgileşim Merkezleri
- 12) Devlet Kütüphaneleri
- 13) Üniversite Kütüphaneleri / Akademik Kütüphaneler
- 14) Vakıf Kütüphaneleri
- 15) Yazma Eser Kütüphaneleri
- 16) Yüksek Okul Kütüphaneleri
- 17) Medya Merkezi Kütüphaneleri
- 18) Fakülte Kütüphaneleri
- 19) Seminer Kütüphaneleri
- 20) Enstitü Kütüphaneleri
- 21) Yabancı Kütüphaneler
- 22) Müze Kütüphaneleri
- 23) Fen ve Teknik Kütüphaneleri
- 24) Azınlık Kütüphaneleri
- 25) Hukuk Kütüphaneleri
- 26) Tıp Kütüphaneleri / Hastahane Kütüphaneleri / Klinik kütüphaneleri
- 27) Şahıs Kütüphaneleri
- 28) Bebek Kütüphaneleri
- 29) Resmi Daire Kütüphaneleri

Bazı çalışmalarda daha fazla başlık yer alsa da yukarıdaki listede sadece bilimsel çalışmalarda geçen ve adında kütüphane sözcüğü bulunan yerler ele alınmıştır. Ancak genel olarak kabul edilen başlıca kütüphane türleri şunlardır;

- Özel Kütüphaneler; Hizmet Birimlerinin Kütüphaneleri, Belgeleme ve Bilgileşim Merkezleri, Medya Merkezi Kütüphaneleri, Şahıs Kütüphaneleri, Dokümantasyon Merkezi, Banka Kütüphaneleri, Resmi Daire Kütüphaneleri,
- Okul Kütüphaneleri; K12, Z-Kütüphane, İlkokul Kütüphaneleri, Ortaokul Kütüphaneleri, Lise Kütüphaneleri,
- Halk Kütüphaneleri; Umumi kütüphaneler, Bebek kütüphaneleri, Çocuk Kütüphaneleri, Gezici Kütüphaneler, Belediye Kütüphaneleri, Devlet Kütüphaneleri,
- Milli Kütüphaneler; Ulusal Kütüphaneler,
- Üniversite Kütüphaneleri; Akademik Kütüphaneler, Enstitü Kütüphaneleri (Fen ve Teknik Kütüphaneleri), Fakülte Kütüphaneleri (Hukuk Kütüphaneleri, Tıp Kütüphaneleri, Hastahane Kütüphaneleri, Klinik Kütüphaneleri, Seminer Kütüphaneleri), Yüksek Okul Kütüphaneleri,

- Araştırma Kütüphaneleri; Özel Araştırma Kütüphaneleri, İhtisas Kütüphaneleri, Özel Konu Kütüphaneleri, Müze Kütüphaneleri, Yazma Eser Kütüphaneleri, Nadir Eser Kütüphaneleri.

Bir ülkenin kültürel mirasını koruyan ve yarınlara taşıyan, ülkenin ulusal hafızası işlevini gören Milli Kütüphaneler araştırma kütüphaneleri olarak kabul edilmektedir. Bunun dışında, bağlı olduğu üniversitenin bölüm, enstitü, araştırma merkezi vb. eğitim birimlerine göre koleksiyonunu geliştiren ve ilgili üniversitenin mensubu kimselerin araştırmalarını destekleyen Üniversite Kütüphaneleri de araştırma olgusundan dolayı araştırma kütüphaneleri grubuna dâhil edilmektedir.

Son yıllarda alanyazında çokça kullanılan “Dijital Kütüphaneler”, “Elektronik Kütüphaneler”, “Sayısal Kütüphaneler”, “e-kütüphane” kavramları da kütüphane türü bağlamında tartışılan olgulardır. Bu kütüphaneler genellikle herhangi bir kütüphane türündeki hizmetleri zenginleştirmek amacıyla o kütüphaneye entegre edilmiş hizmetlerdir. Destek olarak tasarlanmış bu hizmetlerin yanında sadece dijital ortamlarda da hizmet veren kütüphaneler bulunmaktadır.

Bir kütüphanenin tüm bilgi kaynaklarına sahip olması ve bunları kullanıma sunması mümkün olmadığından (Tonta, 1997: 100) farklı kütüphaneler ortaya çıkmıştır. Bu kütüphaneler de hangi bilgiye cevap verdiklerine göre bazı türlere ayrılmıştır. Çakın (1988: 129-138), kullanıcılara ve sunulan hizmetlere göre kütüphanelerin ayrılabilirliğini savunmuştur. Bu konuda en güncel çalışmalardan birinde ise kütüphaneleri tanımlar ya da türlere ayırırken; “*koleksiyon, amaç/fonksiyon, hizmetler/yöntemler, yer, kullanıcılar, ana organizasyon, kütüphanecinin rolü/görevleri, bilgi kullanımı/fayda, finansman, türlerin listesi, çeşitlilik, dışta tutulan terimler, karşılaştırma*” (Kanık ve Öztürk Gökdoğan, 2021: 676) gibi terimler kullanılmaktadır. Kütüphanelerin sayı olarak artması ve farklı hizmetler sunması belirli başlıklar altında daha dikkatli ele alınmasını gerektirmiştir. Ancak, farklı başlıklarda kütüphanelerin örgütlenmesi, hizmetlerin standartlara uygun olarak etkin bir şekilde sunulmasını zorlaştırmakta ve özellikle kütüphaneler açısından ortak bir sorun olan mali sorunların çözümü için gerçekleştirilebilecek kaynak paylaşımı gibi uygulamaların yapılmasına engel olmaktadır (Canata, 2012: 129-130).

Kütüphaneleri farklı bakış açılarına göre sınıflandırmak/türlere ayırmak mümkündür. Kuruluş amaçları, bağlı oldukları kurum/kuruluş, hizmet kitlesi, koleksiyon/derme özellikleri, bağlı oldukları mevzuat gibi kriterlere bağlı olarak çok

farklı sınıflandırmalar yapmak mümkünse de bu çalışmada; özel kütüphaneler, okul kütüphaneleri, halk kütüphaneleri, milli kütüphaneler, üniversite kütüphaneleri, araştırma kütüphaneleri şeklinde bir sınıflama tercih edilmiştir.

1.3.Araştırma Kütüphaneleri

Bilinen en eski kütüphane olan Asurbanipal Kütüphanesi aynı zamanda barındırdığı kaynaklardan dolayı ilk araştırma kütüphanesi olarak da kabul edilmektedir. (Tekin, 2019: 55; Çolak, 2019: 10)

İslam tarihine baktığımızda ise, Emevîler döneminde Muâviye b. Ebû Süfyân zamanında (661-680) Şam'da Beytülhikme'de sadece âlimlere ve öğrencilere açık olan bir kütüphane kurulduğu kabul edilmektedir (Erünsal, 2003: 11).

Aydınlanma çağı ile birlikte dogmaların yeniden sorgulanmaya başlanması toplumun araştırma isteğini geliştirmiştir. Toplumun bu ilgisine cevap verecek içerikte bilgileri barındıran ve araştırma çalışmalarını destekleyen evrensel bir kütüphane türü olarak “araştırma kütüphanesi” oluşmuştur (Alpay, 1973: 11).

Avrupada ise araştırma kütüphanelerinin ilk örneği olarak 1870 yılında Sir George Birkbeck öncülüğünde Birleşik Krallık'ta dokuma işçilerinin verimliliği arttırmak için onları yeni bilgilerle buluşturmak amacıyla kurulan “*Mechanic Institut Club*” Kütüphanesidir (Baysal, 1991b: 46)

Osmanlı döneminde, 1500'lü yıllarda tıpla ilgili eserlerden oluşan ya da astronomi ile ilgili eserlerden oluşan kütüphaneler kurulmaya başlanmıştır (Erünsal, 2008: 156).

Batılılaşma hareketlerinin etkisi ile de 1861 yılında kurulan Cem'iyet-i İlmiye-i Osmâniye Kütüphanesi, nizamnâmesinde belirtilen üyelik ve dermesi ile ilgili detaylar yönünden Osmanlı topraklarındaki ilk araştırma kütüphanesi olarak kabul edilebilir (Çavdar, 1998: 58).

1903 yılında faaliyete geçen İstanbul Arkeoloji Müzesi Kütüphanesi koleksiyonu oluşturulurken bunun yanında istihdam edilecek personelin nitelikli uzmanlardan seçilmesi ile de dikkat çekmektedir (Tak, 2020: 94). Yaklaşık yüz yıl öncesine ait bu örnekte bir araştırma kütüphanesi oluşturulurken personele önem gösterilmesi, nitelikli, alanında uzman personel seçilmeye çalışılması önemli bir örnektir.

Araştırma kütüphanelerinin tarihi ile ilgili yukarıdaki öne çıkan dönemlerden sonra araştırma kütüphanelerine dair tanımları değerlendirmek gerekmektedir.

Araştırma kütüphanelerinin tanımlanmasına yönelik iki yaklaşım ön plana çıkmaktadır:

Çakın'a (1991: 50-51) göre;

- Kullanıcıları temel alan tanımlar
 - Hizmetin niteliğini temel alan tanımlar
 - Bilgi kaynaklarının niteliğini temel alan tanımlar
 - Bilgi kaynaklarının biçimini temel alan tanımlar
- şeklinde tasnif edilirken,

Ergen'e (2000:150) göre ise;

- Kullanıcı özelliklerine
- Sunulan hizmetin niteliğine
- Dermenin belirli bir konuda olmasına göre
- Dermedeki yayın türleri ve biçimlerine göre araştırma kütüphaneleri tanımlanmaktadır.

Alanyazında araştırma kütüphaneleri ile ilgili belirli öne çıkan tanımlar bulunmaktadır;

- Araştırma kütüphaneleri, hizmet götürülen kuruluşların ve insan topluluklarının özelliklerine göre araştırmaları, hizmetleri ile destekleyen kütüphanelerdir (Çakın, 1991: 158-159).
- Araştırma kütüphaneleri, bilim insanları ve araştırmacılardan oluşan kullanıcı kitlesinin araştırmalarını ve çalışmalarını desteklemek için araştırma enstitüleri vb. kurum / kuruluş bünyesinde yer almaktadır (Kanık ve Öztürk Gökdoğan, 2021: 703). Araştırmacıların en hızlı şekilde en doğru bilgi ve belgeye ulaşmasını sağlama amacıyla olan kütüphanelerdir.
- Sınırlı bir bilim alanı ya da sınırlı bir konu ile ilgili bilgi gereksinimlerini karşılamak için bilimsel enstitü, endüstri kuruluşları gibi yerlerde kurulan kütüphanelerdir (Baysal, 1982: 12-13).
- Araştırma kurumlarına ya da araştırma gruplarına araştırma gereçleri ile hizmet sunmak amacıyla kurulan kütüphanelerdir (Yurdadoğ, 1974: 12).

- Ciddi araştırmacıların bilgi ihtiyaçlarını karşılamak üzere, birincil ve ikincil kaynaklar da dâhil olmak üzere belirli bir alanda seçilmiş eserleri barındıran, akademik disiplinde veya disiplinlerarasında kapsamlı bir koleksiyon içeren kütüphanelerdir (Online Dictionary for Library and Information Science, 2022).
- Özel bir konuda araştırma yapmak isteyen kullanıcıların gereksinimlerini karşılamak için bilgi uzmanları tarafından basılı ve elektronik bilgi kaynaklarının incelenmesi, değeriendirilmesi ve özetlenmesi gibi araştırma hizmetlerini sunan kütüphanelerdir (TÜBA-Türkçe Bilim Terimleri Sözlüğü - Çevrimiçi, 2022).
- IFLA'ya göre akademik kütüphaneler altında değeriendirilen araştırma kütüphaneleri; “yükseköğretim kurumlarının kütüphanelerini ve genel araştırma kütüphanelerini içeren, öncelikli işlevi öğrenme ve araştırma sürecinde bilgi ihtiyaçlarını karşılamak olan kütüphaneler” olarak tanımlanmıştır. (IFLA Dünya Kütüphaneleri Haritası, 2022).

Yukarıdaki tanımlar doğrultusunda aşağıdaki araştırma kütüphanesi tanımı ortaya çıkmaktadır:

Sınırlı bir bilim alanında ya da özel bir konuda araştırmacıların veya kurum, kuruluşların ayrıntılı yayın ve bilgi kaynağı ihtiyacını bilgi uzmanları tarafından düzenlenmiş ve tanımlanmış bir şekilde sunan üyelik vb. şartlarla belirli bir kitleye hizmet veren kütüphanelerdir.

1.4.Araştırma Kütüphanelerinin Diğeri Kütüphane Türlerinden Farkları

Araştırma kütüphanelerinin diğeri kütüphanelerden farkları üzerine şu görüşler bulunmaktadır;

Çakın'a (1991: 52-54) göre araştırma kütüphaneleri,

- Hizmet verdikleri yer bakımından,
- Koleksiyonların konusal içeriğı bakımından,
- Kullanıcılarının nitelikleri bakımından,
- Küçük olmaları bakımından,
- Bilgi erişimine verdikleri önem bakımından farklılık gösterirler.

Çolak (2019: 7) ise araştırma kütüphanelerini diğer kütüphane türlerinden ayıran belli başlı özellikleri şu şekilde sıralamıştır:

- Hizmet verdikleri kurum,
- Dermenin içeriği,
- Hizmetten yararlanan kişilerin özelliği,
- Diğer kütüphanelere göre derme kapasitesinin küçük ölçekli olması,
- Kütüphane mekânının sınırlı/küçük olması,
- Personel sayısının az olması.

Haseki'ye (1988: 209) göre, araştırma kütüphanelerini diğer kütüphanelerden ayıran farklar; “...bağlı oldukları kuruluşlar, kullanıcılar, hizmetler...” şeklindedir.

Atılğan'a (2010: 18-19) göre ise; “...bulundurdıkları kaynaklar, kullanıcı grupları, verdikleri hizmetler...” yönünden farklıdır.

Kakırman Yıldız (2019: 451-452) ise bu farkı nitelik açısından ele almış olup; koleksiyon ve hizmetin niteliğinin diğer kütüphanelerden olumlu yönde farklı olduğunu savunmuştur.

Tanım ve ifadelerde özel kütüphane, ihtisas kütüphanesi, özel araştırma kütüphanesi vb. şekillerde ele alınarak araştırma kütüphanesine dair bilgi aktaran çalışmalar incelendiğinde;

- Kütüphanenin bağlı olduğu kurum / kuruluş yönünden,
- Sunulan kaynakların konusu bakımından,
- Kullanıcıların niteliği bakımından,
- Bilgi erişiminin ve bilgiye erişimin önemsenmesi yönünden,
- Kütüphanenin bulunduğu yer (bina, daire, oda vb.) açısından,
- Çalışanların uzmanlığı açısından,
- Nitelikli hizmet anlayışı açısından,
- Hizmetlerin sunum şekli yönünden, araştırma kütüphanelerini diğer kütüphanelerden

ayıran unsurlar belirlenmiştir. Bu çalışmada ise bu unsurlar; kurum, derme, kullanıcı, mekân, personel, hizmet olarak ele alınmıştır.

Kurum

Araştırma kütüphaneleri bağlı olduğu kurum / kuruluş yönünden farklılıkları aktaran görüşler;

- “*Amacı bulunduğu kurum/kuruluşun amaçları doğrultusunda gerekli bilgi kaynaklarını toplamak, izlemek ve oluşturduğu dermeden sunduğu bilgilerle kurumun üretim ve karlılığına katkıda bulunmaktır.*” (Keseroğlu, 2004: 16),
- “*Belirli bir kişi ya da kuruma aittir.*” (OKUYAY Platformu ve Okuma Kültürünü Yaygınlaştırma Kılavuzu, 2021: 232),
- “*...kamu veya özel sektör ayrımı olmaksızın hizmet öncelikleri bağlı bulundukları kuruluşa yöneliktir.*” (Haseki, 1988: 209),
- “*...öncelikle bağlı bulundukları kuruluşlara hizmet vermeyi amaçlarlar.*” (Konya, 2019: 21),
- “*...bağlı oldukları kuruma göre (Topkapı Saray Müzesi Kütüphanesi) isim alabilirler.*” (Ergen, 2000: 150),
- “*Destek gördükleri kurumların amaçlarına yönelik en güncel bilgileri ve kaynakları en kısa zamanda temin ederler.*” (Güvenç, 1996: 89-90),
- “*...düzenli bütçeleri bulunur.*” (Ergen, 2000: 152-153),
- “*...gelişim ve işlevleri içinde bulundukları kurum ve kuruluşlara bağlıdır.*” (Ergen, 2000: 144),
- “*Genellikle, yabancı kültür merkezleri, enstitüler, bankalar, dernekler, vakıflar, bilgi ve belge merkezlerinin yer aldığı bölgelerde yoğunluktadır.*” (Diriarın, 2013: 63),
- “*Halk kütüphanelerine bağlı olabilir, üniversite kütüphanelerine bağlı olabilirler.*” (Çolak, 2019: 18),
- “*...kamu veya özel kurumların desteği ile kurulurlar.*” (Aydoğan, 2017: 23),
- “*...kuruluş yerleri ve alanları farklıdır, merkezi otoriteden yoksundur.*” (Ergen, 2000: 144),
- “*...hizmet verdikleri kuruluşların yapıları gereği yeniliklere daha açıktırlar.*” (Tonta, 1987: 91).

Diriarın’ın (2013: 66) yüksek lisans tez çalışmasında gerçekleştirdiği anket çalışmasında; “*kurumunuz hangi amaçla kurulmuştur?*” sorusuna; %80’i (32 kurum) kurum öncelikli olarak bağlı olduğu kurumun amaçlarına hizmet etmek için kurulduklarını belirtmiştir. Araştırma kütüphaneleri, bağlı oldukları kurum ve

kuruluşun çalışmaları doğrultusunda şekillenirler. Çoğu araştırma kütüphanesi merkezi otoriteye bağlı değildir.

Derme

Araştırma kütüphaneleri bağlı oldukları kurum ve kuruluşun çalışmalarına göre derme geliştirirler. Diğer kütüphanelere göre daha hızlı ve seçici olan bu derme geliştirme sürecinin sonunda kaynaklar, araştırmacıların hizmetine sunulurlar. Araştırma kütüphaneleri, bilgiye erişimin önemsenmesi yönünden kapasitenin belirli bir seviyede tutulması, az ama derinlemesine bilgi içeren kaynakların tercih edilmesi, genellikle farklı bir kurum kuruluş bünyesinde küçük bir alanda verilen hizmetin verimli hale getirilmesi için sınırlara ve eserin hacmine dikkat edilmesi yönünden diğer kütüphanelerden farklı olduğu görülmektedir.

Araştırma kütüphanelerinde sunulan kaynakların konusu ve sınırı bakımından farklılıkları aktaran görüşler;

- “... sınırlı bir konu ile ilgili tüm kaynaklarına ulaşmayı amaçlarlar.” (Shakoui, 1974: 8),
- “...araştırma yaptıkları alanlarla ilgili kaynaklar barındırma ve araştırmacılara sunma işlevi ile diğer türlerden ayrılırlar.” (Aydoğan, 2017: 23),
- “...başka yerlerde bulamayacağı bilgilere bu kurumlar sayesinde ulaşmaktır. İhtisas kütüphanesini diğer kütüphane türlerinden ayıran en temel fark da budur.” (Çolak, 2019: 7),
- “...belirli bir amaca yönelik kültür verilerinin toplanması ve ilgililerine sunulması için çalışmalar yaparlar.” (OKUYAY Platformu ve Okuma Kültürünü Yaygınlaştırma Kılavuzu, 2021: 75, 85,96),
- “...belirli bir konuda uzmanlaşmaya destek olan ilgili kaynakları bulundururlar.” (Atılğan, 2010: 18-19),
- “...belirli bir konuda veya alanda uzmanlaşmış bilgi merkezleridir.” (Atılğan, 2010: 17),
- “...belirli bir konudaki gereksinimleri karşılayan kütüphanelerdir.” (Keskin, 1997: 26),
- “...bilgi kullanıcılarının aradıkları konudan en üst düzeyde yarar sağlamaları için dengeli koleksiyon oluştururlar (Dernek, 2019: 23-26),

- “...derledikleri eserlere göre (resim kütüphaneleri, harita kütüphaneleri) veya alana göre (sanat kütüphanesi, hukuk kütüphanesi) adlandırılabilirler.” (Ergen, 2000: 150),
- “...hukuk, tıp, tarım, vb. gibi belirli konularda uzman olan bu kütüphaneler enformasyon merkezi olarak da adlandırılabilirler.” (Atılğan, 2010: 17),
- “...kütüphane kendi kaynaklarının yanında kütüphane dışı kaynaklara da başvurabilir.” (Aydınöz, 2019: 56),
- “...standartlar, patentler, paralar, filmler, çizim ve haritalar, karikatürler gibi ürünlerden oluşabilir.” (Şahin, 2019: 48).
- “Akademik çalışmalara kaynak sağlayan araştırma ve belge içerikli bilimsel kitaplar yer alır.” (Millet Kütüphanesi, 2022),
- “Bilginin sadece bir boyutu ile ilgilenirler.” (Atılğan, 2010: 17),
- “Bu kütüphanelerde herkesin aradığı materyaller yoktur.” (Çelik, 2008: 59),
- “Daha dar konuda daha geniş bilgi hizmeti için kurulurlar.” (Ergen, 2000: 150),
- “Derme, diğer kütüphanelerden ayıran özelliklerin başında gelir.” (Diriarın, 2013: iv).
- “Hem kurum hem de kullanıcı menfaatleri adına dermenin güncel tutulmasını sağlarlar.” (Dernek, 2019: 23-26),
- “Kapsam bakımından koleksiyonları sınırlı görünmekle birlikte, araştırma yaptığı konuda derinlik arayan araştırmacılar için uygun kütüphanelerdir.” (Kakırman Yıldız, 2019: 451-452),
- “Koleksiyonlarını bağlı oldukları kuruluşun amaç ve hizmetlerine ve/veya hizmet verdikleri kullanıcıların gereksinimlerine yönelik olarak geliştirirler” (Atılğan, 2010: 17),
- “Kullanıcı, çalışma alanı, özel hizmet verme ihtiyacı, hizmet hızı gibi etmenler bu kütüphane türünün koleksiyon hacmini tamamlayan unsurlardır.” (Çolak, 2019: 17),
- “...özel bilgi kaynakları sağlarlar.” (OKUYAY Platformu ve Okuma Kültürünü Yaygınlaştırma Kılavuzu, 2021: 232),
- “Özel kütüphane küçük odalardan büyük binalara kadar çeşitlilik göstermektedir.” (Teklemariam, 2019: 7).

- “Özel kütüphaneler parçası bulunduğu kuruluşun ilgilendiği konularda bilgi kaynağı sağlar, düzenler, hizmete hazır duruma getirir ve bunlardan yararlanmayı kolaylaştırıcı faaliyetlerde bulunur.” (Kartal, 2018: 69),
- “Özel kütüphaneler, daha çok sınırlı, kısıtlı bir alanda derin bilgilere ulaşabilmeyi sağlayan, belirli bir alanda çok ayrıntılı yayın ve bilgi ihtiyacını karşılayan kütüphanelerdir.” (Şahin, 2019: 48),
- “Genellikle küçük, fakat dar bir konu odağı olan derinlikli dermelere sahip kütüphanelerdir.” (Dilek-Kayaoğlu, 2019: 291),
- Sınırlı bir bilim alanının ya da sınırlı bir çalışma konusuyla ilgili çok ayrıntılı yayın ve bilgi gereksinimlerini karşılarlar (Güvenç, 1996: 18).

Kullanıcı

Araştırma kütüphanelerinin kullanıcıları belirli ve kısıtlı bir alandan olur ve genellikle bu kullanıcı grubu kütüphaneyi sık kullanır.

Araştırma kütüphanelerini kullanan kullanıcıların niteliği bakımından farklılıklar;

- UNESCO’nun özel kütüphane tanımı; “Belli bir sayıda uzman, bilim adamı, araştırmacı gibi kullanıcı grubuna hizmet vermek üzere düzenlenmiş kütüphanelerdir.” (İnce, 1989: 8).
- “Araştırmacı kendi alanındaki ihtisas kütüphanesinde çalışmak ister, kendi alanındaki ihtisas kütüphanesinde rahat çalışır ve oradaki çalışmalarında zaman ve emek israf etmez.” (Karayalçın, 1989: 121),
- “İşlevlerini hizmet verdikleri kullanıcı kitlesinin beklentilerine göre şekillendirirler.” (Sezgin, 2006: 181),
- “...kütüphane kullanıcıları çoğunlukla kütüphanenin bağlı bulunduğu kurumun personelidir.” (Nergiz, 1993: 12),
- “...kurumun politikasına göre; sadece kendi personeline, dışarıdan kısıtlı sayıda araştırmacı ya da herhangi bir engel olmaksızın herkese açık olabilirler.” (Ayдынöz, 2019: 56),
- “...belirli bir kullanıcı kitlesinin yararlanmasına açılmıştır.” (OKUYAY Platformu ve Okuma Kültürünü Yaygınlaştırma Kılavuzu, 2021: 232),
- “ ... ilgili alanda çalışma yapan araştırmacılara hizmet sunmayı amaçlar” (Aydoğan, 2017: 23),

- “... herkesin bilgi ihtiyacını karşılamazlar ama hizmet alanına giren araştırmacıların başka yerde bulamayacakları kaynakları sunarlar.” (Çelik, 2008: 59),
- “... konu alanının sınırlı olması kullanıcı alanını da kısıtlamaktadır.” (Aydınöz, 2019: 55),
- “... kurum çalışanları ve paydaşları gibi belirli bir kitleye hizmet eder.” (Güvenç, 1996: 89-90),
- “...kullanıcısı çoğunlukla ait olduğu kuruma özeldir ve amacı kurum mensubu kullanıcıların herhangi bir yerde erişemeyeceği kaynaklara ulaşmaktır.” (Çolak, 2019: 18),
- “...sadece belirli bir kesimin giriş yapabildiği/kullanabildiği/kullanacağı kütüphanelerdir.” (Şahin, 2019: 48),
- “Bu kütüphaneler, daha çok belirli araştırmacılara, bir konu hakkında özel çalışma yapanlara, hizmet sunmaktadır.” (Şahin, 2019: 48),
- “Özel kütüphaneler, diğer bir deyişle özel araştırma kütüphaneleri, çeşitli bilim dalları, bilimsel enstitüler ve araştırma birimleri gibi sınırlı bilim dalları ya da meslek gruplarının ihtiyacını karşılamak üzere kurulan kütüphanelerdir.” (Şahin, 2019: 48),
- “... yüksek lisans ve doktora öğrencileri, akademisyenler ve araştırmacı olduğunu belirtenler yararlanabilir.” (Millet Kütüphanesi, 2022),
- “Belirli bir araştırma konusunda çalışan uzmanlara, akademisyenlere, bir meslek grubu çalışanlarına hizmet verirler.” (Atılğan, 2010: 18-19),
- “Çok özel ve öznitelikli bir araştırmacı kitlesine sahiptir.” (Kanık ve Öztürk Gökdoğan, 2021: 672),
- “Hizmet verdikleri kitleye yönelik amaçlar belirlerler.” (Dernek, 2019: 23-26).

Mekân

Araştırma kütüphanelerinin bulunduğu yer (bina, daire, oda vb.) açısından farklılıklar;

- “Genişliği ya da küçüklüğü, bağlı olduğu kuruluşun kullanıcı çeşitliliğine ve kullanım yoğunluğuna bağlı olarak geliştirilmektedir.” (Çakın, 1991: 52),
- “Bulunduğu mekâna uygun olarak “bilgi merkezi”, belge ve bilgi merkezi”, “arşiv ve dokümantasyon merkezi” gibi farklı adlandırmaları olur.” (Ergen, 2000: 152-153),

- “Bağlı olduğu üst birime göre, bilgi merkezleri, bilgi hizmetleri bölümü, araştırma merkezi kütüphanesi ve teknik bilimler kütüphanesi gibi çeşitli adlara sahiptirler.” (Teklemariam, 2019: 7),
- “Araştırma kütüphaneleri arasında üniversite kütüphanelerinin sayısı dolayısıyla araştırma kütüphaneleri kavramı üniversite kütüphaneleri ile eş tutulmaktadır, mekânsal olarak üniversite kütüphaneleri akla gelmektedir.” (Hatay, 2016: 1),
- “Genellikle farklı kurum kuruluş mekânlarının içinde yer verilen araştırma kütüphaneleri diğer kütüphane türlerine göre daha az bilinir ancak sayısal olarak oldukça fazladır.” (Şahin, 2019: 48),
- “Kütüphane binası yapılmadan önce gerekli fonksiyonların gerçekleştirilebilmesi için planlama yapılmalıdır ve bu planlamadan sonra karar verme aşamasında ise; mimar, kütüphaneci, bağış yapan kişi ya da kuruluş, kütüphanenin hizmet vereceği kurumun temsilcisi, yerel yönetimden temsilcilerden oluşan bir komite bir araya gelerek ihtiyaçlar ve imkânlar göre karar verirler.” (Arslantekin, 2013: 48).

Araştırma kütüphanelerinin mekânları; müstakil büyük bir bina ya da bir yapı içerisinde bir bölüm olarak şekillenebilmektedir.

Personel

Araştırma kütüphanelerinin personel bakımından diğer kütüphanelerden farkları;

- “Personelin neredeyse tamamı kütüphanecilik yeni adıyla bilgi ve belge yönetimi bölümü mezunudur.” (Ergen, 2000: 152-153),
- “Personelin; uzman kütüphaneci, dokümantalist, enformasyon görevlisi vb. unvanları genellikle mesleki özellikleri yansıtır.” (Ergen, 2000: 152-153),
- “Personel sadece var olan kaynakları toparlayıp kullanıma sunmaz, ilgili alanda kendi kütüphane uzmanları ile bilgi üretimine destek verir.” (Atılğan, 2010: 19),
- “Özel kütüphanelerde görevli kütüphaneciler, nereden, nasıl, hangi koşullarda, ne düzeyde, hangi konularda bilgi ve yayın sağlanabileceğini bilirler ve ilgili kaynakları bulup katalog ya da bülten olarak yayınlarlar, bundan dolayı bir bakıma araştırmacı niteliği taşırlar.” (Nergiz, 1993: 11),

- “Kütüphaneciler kütüphane materyalleri ile ilgili bilinmezlikleri bilinir duruma çevirir ve eserin sadece adından ulaşılamayacak özelliklerini tanıtarak kullanıcılar için daha erişilebilir hale getirirler, böylece raflarda bellek olarak duran eserleri bilgiye dönüştürür.” (Keseroğlu, 2019a: 14-16),
- “Personeli, kütüphaneci-konu uzmanı-yönetici gibi farklı görevleri aynı anda yönetme yönetebilme özelliklerine sahiptir.” (Kanık ve Öztürk Gökdoğan, 2021: 682),
- “Araştırma kütüphanelerindeki personelin geleneksel kütüphane hizmetleri ile birlikte öz çıkarma, yayın taraması gibi daha detaylı mesleki yetkinliklere de sahip olması beklenir.” (Nergiz, 1993: 11).

Araştırma kütüphanelerinin personeli, konu uzmanlığı ve farklı yönetsel özellikleri bir arada bulundurması ile dikkat çekmektedir. Genellikle bireysel yetkinliklerini mesleki uzmanlık ile harmanlayabilen kişilerin gerçekleştirebileceği çalışmalardan sorumlu olurlar.

Hizmet

Araştırma kütüphanelerinin hizmet bakımından diğer kütüphanelerden farkları;

- “...araştırmayı kolaylaştıran, araştırmacıya yönelik hizmetler tasarlarlar.” (Konya, 2019: 21),
- “...bilgiyi uygulamaya geçirmek amacıyla hizmetler sunarlar.” (Ergen, 200: 144),
- Hizmetlerini işlevsel hale getirmek için “...bilgiyi yaratma, bilgi yakalama, bilginin organizasyonu, bilginin depolanması, bilginin yayılması, bilginin uygulanması...” şeklinde bilgi yönetimi döngüsünü uygularlar (Kanık ve Öztürk Gökdoğan, 2021: 705),
- “...materyali değil içindeki bilgiyi fişlerler ve bunu ilgililerine duyurma çabasıdadırlar.” (Yıldız, 1985: 52),
- “...bilgi vermekle sorumlu olduğu kurumun ihtiyaçları için hizmetler tasarlarlar.” (Shakoui, 1974: 8),
- Hizmetleri özetle “...bilgiyi işe koyma...” olarak tanımlanabilir. (Kanık ve Öztürk Gökdoğan, 2021: 711),
- “Belirli seviyede ve hızlı hizmet sunan kütüphanelerdir.” (Dülger, 1977: 6),

- “Bibliyometri hizmeti ile bağılı olduğu kurumun planlama, uygulama, değerlendirme gibi süreçlerine doğrudan katkı sağlarlar.” (Zayim Gedik, 2020: 147-148,165),
- “Hizmetlerini en yeni bilgilerle şekillendirirler.” (Aydoğdu Akbulat, 2019: 34),
- “Hizmetleri kullanıcı kitlesine özeldir.” (OKUYAY Platformu ve Okuma Kültürünü Yaygınlaştırma Kılavuzu, 2021: 232),
- “Bağılı bulunduğu kurum veya kuruluşun hizmetlerine, bilgi hizmetleri ile katkıda bulunurlar.” (Akbayrak, 2005: 3),
- “Hizmetlerinin özelliğı ile farklıdır.” (İnce, 1989: 7),
- “Bağılı oldukları yapının bilgi-belge ihtiyaçlarını yüksek düzeyde karşılayabilen hizmetler sunarlar.” (Ergen, 2000: 152-153),
- “Kurumun amacına uygun her türlü çalışmaya katkıda bulunan hizmetler sunarlar.” (Dernek, 2019: 23-26),
- “Hizmetlerinde temel amaç eğitim değil bilgiyi çalışmaya uygulamaktır.” (Güvenç, 1996: 89-90),
- “Bilgiyi çalışmaya uyarlayan hizmetleri ile var olan kütüphanelerdir.” (Baysal, 1972: 25),
- “Hizmetlerinde gelişen bilgi ve iletişim teknolojilerine hızlı yanıt verirler.” (Dilek-Kayaoğlu, 2019: 291),
- “Kurum çalışanlarının ilgi alanları dâhilindeki gelişmelerden haberdar olmalarına imkân tanıyan bilgi hizmetlerini sağlarlar.” (Dernek, 2019: 23-26),
- “Kullanıcılara göre geliştirilen hizmetleri sunan kütüphanelerdir.” (Güvenç, 1996: 89-90),
- “Hizmet niteliğı araştırma kavramına uygun olan kütüphanelerdir.” (Yılmaz, 2019: 204),
- “Hizmetleri ihtisaslaşmış bilgi yönetimi olarak değerlendirilebilir.” (Kanık ve Öztürk Gökdoğan, 2021: 673),
- “Araştırmayı kolaylaştırıcı ve araştırmacılara yönelik hizmetler sunarlar.” (Konya, 2019: 20-21),
- “Hizmetin özelliğine ve hizmet başarısına önem verilir.” (Atılğan, 2010: 18-19),
- “...ihtisas alanlarında henüz yayın olarak üretilmemiş ancak ilgili konularda çalışan uzmanların sahip oldukları bilgileri aracı olarak diğer araştırmacılara

ulaştırabilirler.” (Atılğan, 2010: 19),

- *“Parçası oldukları kurumun mensuplarına, yapacakları çalışmalarda zaman kazandıracak hizmetler sunarlar.” (Dernek, 2019: 23-26),*
- *“Hizmet sunumunda sadece kendi koleksiyonu ile yetinmeyip farklı kütüphanelerin kaynaklarından da yararlanırlar.” (Dernek, 2019: 23-26),*
- *“Araştırmacılar için yeni fikirlere ilham olan hizmetler üretirler.” (Çelik, 2008: 48),*
- *“Gerekliliklere göre; özet bilgi, tercüme gibi özel hizmetler de sunan kütüphanelerdir.” (Kanık ve Öztürk Gökdoğan, 2021: 685- 687),*
- *“Ait olduğu kuruluşun çalışanlarının bilgi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla özel hizmet veren bilgi merkezleridir.” (Kartal, 2018: 68),*
- *“Kullanıcılarının belirli bir alandaki araştırmalarını hızlı gelişmelere uygun sürdürmelerine yardımcı hizmetler sunarlar.” (Teklemariam, 2019: 7).*

Bazı kaynaklara göre hizmet faktörü kütüphane türlerini belirleyen tek ölçüdür (Soysal, 1973: 20'den aktaran Çavdar, 1995: 1). Araştırma kütüphaneleri de bağlı olduğu kuruma göre şekillenen, en yeni bilgilerle hızlı şekilde sunulan, bilgiyi uygulamaya uyarlayan ve veri tabanları gibi araştırmacıların bilgiye erişimini kolaylaştıran hizmetleri ile ön plana çıkmaktadır. Genellikle ödünç hizmetinin bulunmadığı araştırma kütüphaneleri, dijitalleştirme ve çevrimiçi erişim imkânlarıyla hizmetlerini nitelikli hale getirmektedir.

1.5.Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Başarısı

Kütüphaneler kullanıcıları ve kullanıcılarına sunduğu hizmetin başarısı ile birlikte var olabilen ve kabul gören kurumlardır (Akkaya ve Yıldırım, 2020). Bu başlık altında kütüphanelerle ilişkilendirilen hizmet ve başarı kavramlarının araştırma çerçevesinde karşılığını açıklamak ve hizmet başarısının değerlendirmesinin gerekliliklerini ortaya koymak amaçlanmıştır.

Hizmet Nedir?

Literatürde birbirinden farklı “hizmet” ve “başarı” tanımı bulunmaktadır. Bunlardan bazıları aşağıda sıralanmıştır:

- “Hizmet, tüketici istek ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla üretilen ve fiziksel ürünler gibi mevcudiyeti olmayan ürünlerdir.” (Çolak, 2019: 115),
- “Hizmet; tüketicilerin mülkiyetle ilişkisi olmaksızın satın aldıkları faydalardır.” (Mucuk, 2007: 323),
- “Hizmet; insan gücü, hammadde, bilgi gibi temel girdilerin etkin ve yetkin bir şekilde kullanılarak, kullanıcılara beklentilerinin yerine getirilmesi amacıyla, kullanıcı ile hizmet çalışanı arasındaki olumlu ve / veya olumsuz etkileşimin gerçekleştiği ve bunun sonucunda da kullanıcı tatmininin, memnuniyetinin, sadakatinin, taraftarlığının veya tatminsizliğinin ve memnuniyetsizliğinin ortaya çıktığı soyut bir süreçtir.” (Şentürk, 2010: 13-14),
- “Hizmet, bir istek ve gereksinimi gidermek amacıyla mala bağlı ya da maldan bağımsız olarak üretilip hemen tüketilen, elle tutulamayan, saklanmayan, depolanmayan çalışma ve yararlarıdır.” (TÜBA-Türkçe Bilim Terimleri Sözlüğü - Çevrimiçi, 2022),
- “Hizmet, üretildiği anda alıcıya değer aktaran soyut bir üründür” (Al, 2002: 37),
- “Hizmet, ekonomide fiziksel özelliğe sahip malın tersine, elle tutulamayan ve saklanması mümkün olmayan, insan ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik olarak üretilen veya organize edilen, turizm, haberleşme, danışmanlık gibi faaliyetlerdir” (Karalar v.d., 2001: 7-8),
- “Hizmet; birinin işini görme veya birine yarayan bir işi yapma; gereksinimleri karşılama ve üretildiği anda tüketilme özelliklerine sahip her türlü etkinliktir” (TDK – Çevrimiçi, 2021).

Henüz herkes tarafından kabul edilen ortak bir ‘hizmet’ tanımı bulunmadığı görülmektedir. Ancak hizmetin ele alındığı alana göre yapılmış tanımlar bulunmaktadır. Hizmet; tüketicilerin gereksinimlerini üretildiği anda mülkiyet ilişkisi olmadan karşılayan soyut faydalardır. Kütüphane hizmetleri de kullanıcıların bilgi gereksinimlerini karşılamak için geliştirilmiş yollardır. Araştırmacılar ve kütüphane kullanıcıları hizmet aracılığıyla aradıkları bilgiye ulaşırlar. Bu bir dijitalleştirme hizmeti olabildiği gibi, referans hizmeti de olabilir. Özellikle kâr amacı gütmeyen kurum ve kuruluşlarda hizmet daha çok ön plana çıkmaktadır. Ürün olarak sunulan somut bir çıktı olmadığından, hizmet olarak sunulan soyut faydalar kütüphaneler gibi

kâr amacı gütmeyen yapılarda daha etkin bir rol oynamaktadır. Kullanıcı açısından kütüphaneyi değerlendirirken etkin faktör olan hizmet, başarı değerlendirmesinin ana unsurudur.

Hizmetin Özellikleri

Hizmetin özelliklerine dair aktarılan;

- “...üretildiği andan itibaren tüketilebilme özelliğine sahiptir.” (Çolak, 2019: 115),
 - “...genellikle dokunulamayan ve insanların zihinlerine yöneliktir.” (Özel, 2019: 17),
 - “...parasal kavramlarla ölçülemeyen yarar sağlama özelliğine sahiptir.” (Kurulgan, 2015: 33-34),
 - “...etkileşim sürecini yansıtan soyut aktivitelerdir.” (Şentürk, 2011: 298),
 - “...iş, süreç ve performans olarak ifade edilebilir.” (Özel, 2019: 4),
 - “...tüketiciler hizmeti sahip olmadan elde edebilirler.” (Akbayrak, 2006: 245-246),
 - “...kütüphane hizmeti; kütüphanelerin yönetsel denetimini değil, işlevlerini veya verimi ifade eder.” (IFLA Halk Kütüphaneleri Seksiyonu, 1987: 9).
- şeklindeki görüşlere göre, hizmetin özelliklerini şu şekilde belirtebiliriz;
- Muhatap ile doğrudan ilişkilidir,
 - Anlık etkileşim ile gerçekleşir,
 - Depolanamaz,
 - Somut olarak ifade edilemez,
 - Belirli bir gruplamaya tabi olamaz.

Hizmet Başarısı Nedir?

Bir dönem American Psychological Association (APA) başkanlığı da yapan Walter Dill Scott (1869-1955) I. Dünya savaşı sırasında askerler için karşılaştırma skalası oluşturmuştur. Frederick Taylor’dan etkilenecek onun prensipleriyle geliştirdiği Scott Skalası; orduda terfi ve kıdemine başarıya göre gerçekleşmesine öncü olmuştur (Kaya, 2008: 21-22). Başarı ölçümleme ve değerlendirme sistemlerinin başlangıcı olarak kabul edilen bu sistemde hizmetin değil çalışanın değerlendirilmesi gerçekleştirilmiştir.

Hizmet başarısını değerlendiren çalışmalar ise 1960'lı yıllarda başlamış, 1980'li yıllarda müşteriden direkt alınan cevaplar ile ölçümler yapılmış, 1990'lı yıllarda ise hem müşterilerin hem de pazarın etkisi olduğu görülmüştür (Hufford, 2013). Kitlese pazarlama dönemi, hedef pazarlama dönemi ve müşteri ilişkileri yönetimi dönemi olarak sıralanan bu süreçte yöneticilerin çalışanları değerlendirmesi yerine müşterilerin hizmeti değerlendirmesi hep ön planda olmuştur. Pazarlamanın kâr amaçlı olduğu bu sektörlerde “müşteri memnuniyeti” olarak ele alınan bu kavram kütüphaneler gibi kâr amacı gütmeyen kurumlarda “kullanıcı memnuniyeti” olarak ifade edilmektedir (Kakırman Yıldız, 2021: 557). Kullanıcıların aldıkları hizmetten memnun olma düzeyi o hizmetin başarısını ortaya koymaktadır.

Kütüphaneler sundukları hizmetlerin başarısını görmek için kullanıcıların geri bildirimlerini önemsemeli, mevcut hizmetlerin geliştirilmesini ve yeni hizmetleri bu bağlamda planlamalıdır (Kurt v.d., 2021: 358). Çünkü kütüphanelerin verimlilik ve yararlılık gibi temel amaçları bu ölçme ve değerlendirmeler ile somutlaşır (Türkiye Bilimler Akademisi, 2007: 41). Kullanıcıların bilgi gereksinimlerinin karşılanması, kütüphanenin ve kaynakların amacına uygun verimli kullanımı ile kullanıcı gereksinimlerine yanıt vererek memnuniyeti sürekli sağlamak, hizmetleri değerlendirip başarıya yönelik yatırımlar yapmak bilgi merkezlerinin hizmet başarısına yönelik unsurlardır (Önal, 1997: 117).

Kütüphanecilik ve bilgi bilimi alanında kalite kavramı ilk kez; 1969 yılında Lancaster tarafından, Index Medicus Veri Tabanındaki taramaların başarısına ilişkin kavramsal bir ifade olarak kullanılmıştır (Önal, 1997: 115; Akbayrak, 2006: 249; Şeşen, 2018: 49). Veri Tabanlarındaki taramaların “başarısını” kalite ile ifade eden bu çalışmada hizmetin çıktısı açısından başarı faktörü kalite kavramı ile aktarılmıştır.

“Kalite” ve “Başarı” kavramları yoğun olarak kullanılmasına rağmen bu kavramları açık ve kesin olarak tanımlamak çok güçtür. Kalite, üst yetkili kurum / kuruluşun, ürün / hizmet ile ilgili getirdiği standartlara uygunluğun değerlendirilmesidir. Başarı ise ürün / hizmet kullanıcısının kendi bireysel tecrübe ve tercihlerine göre kullandığı ürünü / hizmeti değerlendirmesidir. “Kalite” disiplin olarak “işletme” kökeniyle oluşan bir kavramdır ve öncelikle nitelediği “ürün” dür. Ancak, kâr amacı gütmeyen kurumlar olan bilgi merkezlerinde “ürün” yerine ortaya konan şey alımı-satımı yapılamayan hemen tüketilen “hizmet” tir. Bunun ortaya konması ve sonrasında sürdürülmesini değerlendirirken diğer yöntemlerden ayırıp müstakil bir adlandırma yapmak gerekir. Çalışmamızda bundan dolayı “Hizmet

Başarısı” kavramının kullanımı tercih edilmiştir. Hizmet kurumları olan kütüphanelerde “başarı” uygulama başarısıdır. Kütüphane başarısında son noktaya ulaşıldığı düşünülmemeli (Kakırman Yıldız, 2013a: 42-44), başarılı uygulamalar ile hizmet geliştirmek ve sunmak amaçlanmalıdır.

“Kütüphanelerin başarısı söylemlerden değil, eylem ve uygulamada kullanıcı merkezli bir kütüphane olmak üzerine yoğunlaşmaktadır.” (Raviş, 2019: 68). Özellikle araştırma kütüphanelerinin bilginin üretimi sürecinde değer yaratan unsurlar olması, bilginin ve bilimin her an değişen ve gelişen bir yapıda olması, bilginin ve bilimin topluma katkısı yönlerinden kütüphanelerin hizmetlerinin değerlendirilmesini ve hizmet başarılarının ortaya konmasını gerektirmektedir.

Bir kütüphane boyutunda hizmet başarısının ortaya çıkabilmesi için belirli süreçlerin olması gerekmektedir: Birbiri ile ilişkili bir şekilde devam eden “beklentilerin keşfedilmesi, teknik-kullanıcı-yönetmelik işlevlerin beklentilere uyarlanması, kütüphanenin bu işlevlere uygun hale getirilmesi, kullanıcı memnuniyetinin sağlanması, memnuniyetin süreklilik kazanması” şeklindeki süreç “hizmet başarısı”nı oluşturmaktadır.

Hizmet Başarısı Neden Değerlendirilmelidir?

21. yüzyılda kütüphaneler; hukuksal, teknik, idari, mali, kullanıcı işlevleri yerine getirilirse; kullanıcılarına daha kullanışlı bir kütüphane oluşturabilirler (Bilar, 1999: 16). Kalite, ilgili konunun uzmanları tarafından oluşturulan belirli standartların karşılanıp karşılanmadığı ile ölçülmeli, başarı ise hizmetin kullanıcısı tarafından değerlendirilmelidir. Odağında insan olduğu için bu insanlara daha iyi hizmet verebilmek amacıyla kütüphanelerin bağlı olduğu kurumların ya da kuruluşların; verimlilik, yapılan masraflara karşılık sağlanan yarar, sorumluluk, performans ve etkinlik gibi sorunlarla daha çok ilgilendiği görülmektedir (Edwards, 1989: 29). Özellikle araştırma kütüphaneleri gibi belli bir kurum / kuruluş desteğiyle faaliyetlerini sürdüren kütüphaneler için hesap verilebilirlik çok önemlidir. Kullanıcı deneyimlerinin kuruma katkı sağlamasına yönelik bir faaliyet olan başarı değerlendirilmesinde; *“...girdi ve çıktı ölçümleri, kullanıcı memnuniyeti, hizmet kalitesi ölçümleri, kütüphane hizmetlerinin, uzmanlığının, kaynaklarının kullanımı gibi çeşitli faktörler bulunmaktadır”* (Tığ Demir, 2020: 17).

Başarılı uygulamanın ön koşulu benzer hizmet sunan çevreyi tanımaktır. Bazı kütüphane türlerinde çevre koşulları benzese de, araştırma kütüphaneleri için farklı bir

durum mevcuttur. Araştırma kütüphaneleri konu, kapsam, kullanıcı, koleksiyon açısından bir benzeri daha olmayan bilgi merkezleridir (Tezcan, 1988: 166). Araştırma kütüphaneleri her biri farklı formatlarda işleyiş ile var olmakta, farklı koleksiyon ve kaynaklarla kullanıcılarına hizmet vermektedir. Bundan dolayı verilen hizmetin başarısını kullanıcı yorumlayabilir. Yani “...verilmekte olan mevcut hizmetin durumu, ne düzeyde fayda sağladığı, kullanıcının ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığı, yeni hizmet ya da hizmet geliştirmeye talebin ne kadar olduğu gibi durumların değerlendirilmesi gerekir” (Tan, 2019: 39). Bir hizmete olan ihtiyacı, o hizmeti kullanma sıklığı, o hizmetten yeni hizmetler için öneriler geliştirmesi, o hizmeti tercih sebebi olarak kütüphaneyi kullanması gibi açılardan kullanıcıların görüşüne başvurulur.

Genel değerlendirmelerde performans olarak ifade edilen kavramın aslında sözlük anlamı da "başarım" kelimesiyle ifade edilmektedir (Onaran, 2006: 10). Başarı değerlendirmelerinin gerekliliği üzerine aşağıdaki görüşler bulunmaktadır;

- “Başarılı uygulamanın ana kriteri kullanıcıdır. Çünkü bilgi merkezleri kullanıcılar için oluşturulur. Kullanıcı ihtiyaçlarının belirlenmesi ise kullanıcı araştırmaları ile mümkün olacaktır.” (Tezcan, 1988: 166),
- “Kullanıcı incelemeleriyle kütüphane hizmetlerinin en iyi şekilde uygulanmaya çalışılması ve kullanıcıların kütüphane hizmetlerine yönelik tatmini artmaktadır.” (Erdem, 1995: 18),
- “Kütüphane etkinliğinin ölçümüyle koleksiyon analizi, kullanıcı isteklerinin belirlenmesi, hizmetlerin ölçümü sağlanır. Böylece kütüphane kaynaklarının daha aktif kullanımı gerçekleştirilir.” (Erdem, 1995: 18),
- “Kütüphaneler, hizmetin geliştirilmesi, kullanıcıların tatmini için hizmetin her aşamasında performans değerlendirmelerini kullanmalıdır.” (Çakmak, 2005: 3),
- “Araştırma misyonunun gerçekleştirilmesini sağlayan hizmetlerin tasarlanması gerekir. Bu amaçla kullanıcı merkezli hizmet anlayışı, hizmetlerin tanıtımı ve pazarlanması, saptanan kullanıcı gereksinimlerinin ne kadarının karşılandığının araştırılması gerekir.” (Karakaş, 1999a: 8),
- “...kütüphane yönetiminin başarısı için gerekli olan stratejilerde; bir kütüphane için uygun olan bir strateji bir başka kuruma uymayabilir. Bundan dolayı her kütüphane kendi idari ve iktisadi yapısına uygun bilgi yönetimi stratejisi / stratejileri geliştirebilir.” (Kakırman Yıldız, 2013b: 278).

“Kuruluşların hizmet niteliğini ölçmek bir süreç özelliği göstermektedir. Kütüphane hizmetlerini kullanıcı görüşleri üzerinden değerlendirmek için hizmet niteliği ölçümü anketleri uygulanmaktadır.”(Karakaş, 1999b: 208-210). Bu anketlerin kaynağı olarak genellikle kullanılan ölçme araçları farklı ülkelerde geliştirilen araçların belirli kriterler ile sağlamlasının yapıp ülkemizde uygulanması şeklindedir. Ancak her şehrin farklı bir kültürü ve yapısı olduğu düşünüldüğünde, ülkeler bazında bu farklılıkların ne kadar geniş olduğu ortaya çıkabilir. Örneğin; ABD’de 1976-2016 yılları arasındaki veriler dikkate alınarak yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre, araştırma kütüphanelerinde kadın çalışanlar üst düzey pozisyonlar elde etse ve ilerlese dahi her zaman erkek çalışanlara göre daha az maaş aldıkları gözlemlenmiştir (Howard, Habashi ve Reed, 2020). Bu güncel çalışmanın detaylıca ele aldığı konu sadece Bilgi ve Belge Yönetimi alanı için değil tüm alanlarda kabul edilemez bir uygulamadır. Bu uygulamanın öteden beri ısrarla uygulandığı bir coğrafyadaki araştırma kütüphanelerinin ortak kararıyla hazırladığı ölçekler ülkemizde uygulandığında yeterli bir sonuç vermeyeceği düşünülmektedir.

Yukarıdaki görüşler ve çalışmalar incelendiğinde genellikle kıyaslama ile değerlendirmeyi içerdiği anlaşılmaktadır. Kütüphanecilik alanında kıyaslama yaklaşımında; kıyaslama yapılacak kütüphanenin o alandaki en başarılı kütüphane olması önemlidir (Kakırman Yıldız, 2011a: 127). Araştırma kütüphanelerinde ise kendi içinde de farklı amaçlara göre organize edildiğinden bu çalışmada başarı değerlendirmesi; etki ya da sonucun ölçülmesi, hizmetlerin kullanıcılar üzerindeki etkisini değerlendirmeye çalışmak ve kullanıcılar üzerindeki etkisini vurgulamaktadır (Telkemariam, 2019: 26). Ayrıca, kütüphanenin başarılı bir hizmet sunması için; kullanıcılara ait bilgiler, kütüphanecilere ait bilgiler, koleksiyona ait bilgiler, kurumsal yapıya ait bilgiler gibi verilere (Kakırman Yıldız, 2013b: 273) ihtiyaç olduğundan çalışmanın ikinci bölümünde bunlara dair bilgiler aktarılmıştır.

1.6.Kütüphane Hizmetlerinin Değerlendirilmesine İlişkin Araştırmalar

Alkan (1996: 22) ve Çakmak’a (2006a: 68) göre “değerlendirme” bir faaliyetin ya da nesnenin değeri hakkında yargıya varmaktır. Değerlendirme yapmadan verilmekte olan hizmeti geliştirmek ya da sorunlara çözüm bulmak mümkün değildir. Genel olarak kütüphanenin sahip olduğu bilgi kaynakları, personelin hizmet tutumu, personelin yetkinliği ve davranışları, kütüphanenin fiziksel ortamı gibi kriterlerle ön

plana çıkan kütüphane değerlendirmeleri, birer işletme olarak da sayılabileceğinden, etkinlik ve verimlilik gibi temel işletme ilkeleri ile de değerlendirilmektedir. (Akbayrak, 2006: 254-256; Baysal, 1991a: 6-13)

Bu başlık altında; kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi ile ilgili Türkiye’de gerçekleştirilen araştırmalar sunulmuştur. Türkiye’de Bilgi ve Belge Yönetimi literatüründe kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi yönelik pek çok yazarın farklı bakış açılarını yansıtan yayınlar bulunmaktadır. Kütüphaneler, bağlı oldukları kuruma karşı sorumlulukları, kullanıcılarına karşı sorumlulukları ve kaliteli hizmet zorunluluğu gibi karar desteği amacıyla performans değerlendirmelerine ihtiyaç duyarlar (Kasnaklı Öncüoğlu, 2006: 88).

Çakmak’a (2005: 22) göre “*Performans değerlendirmesi; kurumun amaçladığı hedeflere ulaşabilmesi için gerekli performans göstergelerinden yararlanarak kurumun hizmetleri hakkında verilerin toplanması ölçülmesi ve değerlendirilmesi sürecidir.*”. Bayır (2021: 427-478) ise; “...*çalışanın beceri ve bilgisinin ölçülmesi, zayıf ve güçlü yönlerinin ortaya çıkarılması, eğitim ve geliştirme gereksinimlerinin belirlenmesi...*” olarak tanımlamıştır. Çalışmasında bu açıdan değerlendirmeyi sağlayacak yöntemleri detaylı olarak aktarmıştır. Çünkü performans değerlendirmeleri; bireysel verimliliği artırır, takım çalışmasını güçlendirir, sorumluluk bilincini geliştirir, personelin yetkinliklerini doğru yöne kanalize etmelerine yardımcı olur (Gökçek, 2006: 25-26).

Performans değerlendirmelerinin resmi olarak ölçülmeye başlandığı tarih ve yer bilinmese de MS. 221-265 yıllarında Çin’de kraliyet ölçümcüsü yer aldığı ve bu görevlinin devlet işlerini ölçtüğü aktarılmaktadır (Kaya, 2008: 21; Kanık, 2021: 408). 1500’lü yıllarda ve sonrasında I. Dünya savaşında farklı ülkelerde bazı ölçümleme örnekleri yapılırsa da 1950’li yıllara kadar geliştirilmiş bir ölçümleme sistemi bulunmamaktadır (Kaya, 2008: 21; Alpay Aslan, 1993: 47)

Osmanlı’da 15 Mayıs 1914 tarihinde “Sicill-i Ahvâl Memur Nizamnamesi” ile ilk sistematik değerlendirme uygulamaları başlamıştır (Kanık, 2021: 408).

Türkiye’de günümüze kadar ulaşan yazılı ilk performans değerlendirmesi; Mustafa Kemal Atatürk’ün İsmet İnönü’ye verdiği “sicil”dir (Kanık, 2021: 409). Türkiye’de kütüphanelerde performans değerlendirmesine yönelik çalışmalar ise 1960’ların sonlarında başlamıştır. (Alpay Aslan, 1993: 47)

Performans değerlendirmelerini yöneticilerin personeli değerlendirdiği yöntemler açısından ele alan çalışmalar olduğu gibi, ana unsurunu kullanıcılar olarak

ele alan çalışmalar da bulunmaktadır. Kütüphaneyi kütüphaneci gözüyle değerlendiren yaklaşımın yerini; 1970 sonrasında kullanıcıların kütüphaneleri değerlendirdiği yaklaşımlar almıştır (Kakırman Yıldız, 2011a: 49). 2000’li yıllardan itibaren kütüphane kullanıcılarının deneyimlerinin ve taleplerinin dikkate alındığı bir yaklaşım ön plana çıkmıştır (Uçak, 1997b: 242-248). Ölçülemeyen hizmet düzeyi bir slogandan öteye gidemeyeceğinden son karar verici olan kullanıcıların hizmeti tanımlamalarına olanak sağlayan değerlendirmeler yapılmalıdır (Akbayrak, 2005: 8). Çünkü kütüphanelerin, amaçlarını şekillendirmek, kullanıcılarını değerlendirmek, yeterli ve nitelikli bir hizmet sunabilmek için hangi tür olursa olsun, hizmet verdiği kullanıcı grubunun eğitim, yaş, sosyal durum ve gereksinimlerini incelemesi, analiz etmesi gerekir (Çapar, 1984: 15). Kullanıcının değer verdiği şeylerin tespiti; ihtiyaç analizleri, memnuniyet anketleri, beklenti düzeylerinin ölçülmesiyle yapılabilir (Kakırman Yıldız, 2011a: 175).

Performans değerlendirmesinin gerekliliği;

- “*Kullanıcılar ile kütüphane arasındaki gereklilikleri en iyi şekilde sağlayabilmek için kullanıcıları iyi tanımak ve değerlendirmek gereklidir*” (Karakaş, 1999a: 7),
- “*İstatistiklerden daha verimli bilgiler sunan performans göstergeleri, amaç ve hedeflerin devam ettiğini gösterir.*” (Çakmak, 2006a: 76-77),
- “*Kütüphaneciler bilgisayarlara ve bilgi kaynaklarına değil, bilgi arayanlara hizmet ederler.*” (Yılmaz, 2004: 339),
- “*...kullanıcıların durumunu ve gereksinimlerini belirleyerek, uzun ve kısa vadeli amaçları belirlemek, durumu analiz edip amaçlarla karşılaştırmak, analiz sonuçlarına göre hizmet başarısının sürekliliğini sağlayacak uygulamalar tasarlamak.*” (Kanık, 1999: 152),
- “*...anlık taleplerin karşılanması yanında uzun vadede gereksinim duyulabilecek hizmetlerin belirlenmesi.*” (Konya, 2004: 35),
- “*Bilgi merkezlerinin toplum üzerindeki etkilerinin çok geniş ve önemli olması, özellikle hizmet ve çalışmalarının değerlendirilmesini zorunlu kılmaktadır.*” (Çakmak ve Ocaklı, 2008: 219).

Performans değerlendirmesinin kullanıcı yönüyle ele alınmasının faydaları;

- “Kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi gelişimi için gereklidir ve hedeflerin ölçülebilirliğine hizmet eder. Kütüphane kullanıcılarının hangi hizmetlerden ne kadar yararlandığını gösterir ve hizmetlerin şekillendirilmesinde etkili olur.” (IFLA, 2015: 18, 45-46),
- “Kullanıcılar aracılığıyla yapılan süreç analizleriyle gereksinimler belirlenebilir.” (Çakmak, 2006a: 84),
- “Kütüphanecilerin kullanıcıları için yarattıkları değere daha da yaklaşılmakta ve böylelikle gelecek için yeni araştırma hedefleri tanımlanmaktadır.” (Tamdoğan, 2009: 264),
- “Başarılı hizmetin dört boyutu da kullanıcı ile ilişkilidir; “kullanıcı-çalışan etkileşimi, iş doyumu ve motivasyon, kullanıcı memnuniyeti, kullanıcı odaklılık” (Üstün, 2001: 212),
- “Hizmet programlarının odak noktası kullanıcı olmalıdır.” (Şentürk, 2010: 2),
- “Kütüphaneyi daha iyi yönetmek, stratejik amaç ve hedefler belirleyerek kütüphanenin yol haritasını çizmek ve sonucunda kullanıcıları tatmin etmek içindir.” (Çakmak ve Ocaklı, 2006: 217),
- “Performans ölçümleri hizmetin gerçek değerinin belirlenmesinde bilimsel ve objektif katkı sağlarlar.” (Alkan, 1996: 25),
- “...kullanıcıların tercihlerine göre hizmet paketlerinin hazırlanması...” (Konya, 2004:34-35),
- “Kullanıcı gereksinimlerinin izlenmesi ve kütüphaneye yönelik memnuniyetin ölçümü ile birlikte kütüphanenin sahip olduğu kaynakların verimli kullanımı, kullanıcı merkezli kütüphanenin gerekliliklerindendir.” (Şeşen, 2018: 49),
- “Kullanıcıların gereksinim ve davranışları tespit edilerek bilgi merkezlerinin hizmetleri daha etkili sunulabilir.” (Uçak, 1997b: 244).

Kütüphanelerin kendilerini ve hizmetlerini geliştirmelerinde önemli rol oynayan unsurların başında “kullanıcı” gelmektedir. Kullanıcılara yönelik yapılacak çalışmalardan ve kullanıcılardan gelen geri bildirimlerden hareketle kütüphaneler hizmet ve etkinliklerini iyileştirebilirler. Teknolojik gelişmelerden hızlıca etkilenen ve eğitim ortamı olan kütüphaneler, gelişmelere yönelik yenilikleri kullanıcılardan gelen geri dönüşlere göre şekillendirerek başarıyı elde edebilir.

Kütüphanenin hizmet başarısını gösteren ölçüm aktivitelerinin belirlenmesi gerekir. Bunun için verimlilik, kalite, performans, kullanıcı memnuniyeti, için çeşitli çözüm yolları denenmektedir; referans modelleri, kritik başarı faktörleri, kalite standartları, performans göstergeleri, stratejik planlamalar kıyaslama, sürekli iyileştirme, gzt analizi, memnuniyet anketleri gibi çözüm yolları ile performanslar incelenmektedir. (Kakırman Yıldız, 2011a: 182-183)

Özetle; kütüphaneciler, kütüphane kullanıcıları ile iletişim kurmak zorundadır. Kütüphanelerde yapılan değerlendirmelerin amacı, kullanıcıları tanıma, onların ihtiyaç ve istekleri doğrultusunda plan, proje, politika ve hizmet geliştirmektir (Çapar, 1990: 164).

Performans değerlendirmelerine yönelik çalışmaları dönemsel olarak ele alan ve aktaran çalışmalar mevcuttur;

Erol Yılmaz “*Bilgi Merkezlerinde Toplam Kalite Yönetimi*” başlıklı eserinde, 1972-2003 yılları arasında özellikle toplam kalite yönetimi çerçevesinde kütüphaneleri ve kütüphane hizmetlerini değerlendiren çalışmalara yer vermiştir. (Yılmaz, 2005: 191-222)

Yasin Şeşen (2019) tarafından hazırlanan “Akademik Kütüphane Hizmetlerinde Sürekli Gelişim Felsefesine Uygun Hizmet Anlayışı” başlıklı makalede, Türkiye’de akademik kütüphanelerde uygulanan “sürekli gelişim, kalite ve toplam kalite yönetimi vb.” çalışmalar ile ilgili çeşitli makale, bildiri, kitap, rapor, tez vb. 1998-2018 yıllarını kapsayan bir liste kronolojik şekilde verilmiştir.

Balanced Scorecard ve Kaizen (sürekli iyileştirme) gibi farklı uygulamalarla ilgili kavramsal bir değerlendirme olarak Asiye Kakırman Yıldız’ın (2021: 525-559) çalışması ve performans değerlendirmelerinde kullanılan yöntemleri farklı yaklaşımlar açısından ele alan Leyla Kanık’ın (2021: 377-426) çalışması da incelenebilir.

Yurtdışına dair, 1930’lu yıllardan günümüze genel bir değerlendirme için Burcu Tığ Demir’in yüksek lisans tezinde incelenmiştir (Tığ Demir, 2020: 21-24). 1958-1965 yılları arasında yurtdışında yapılan çalışmalar için ise Halis Alar’ın 1997 tarihli doktora tezinde sunulmuştur (Alar, 1997: 23-27).

Kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik belirli dönemlere ait çalışmaları bir arada sunan yukarıdaki örneklerden sonra, aşağıda 1990’lı yıllardan 2022 yılına kadar geçen süreçte gerçekleştirilen kütüphane değerlendirme çalışmaları ve hazırlanmakta olan lisansüstü çalışmalar aktarılmıştır.

Sekine Karakaş'ın, başarı değerlendirmesini kütüphane çalışanlarının değerlendirilmesi olarak ele alan çalışmasında; görevin niteliği, iş başarısı ve nitelikleri, genel başarı sıralaması, ilerleme potansiyeli, eylemlere ilişkin durum gibi çeşitli açılardan yöneticilerin ya da amirlerin verdiği puanlar dikkate alınmıştır. (Karakaş, 1991: 161-171)

Sami Çukadar “*Toplam Kalite Yönetiminin Kütüphanelerde Uygulanması: İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphanesi İçin Toplam Kalite Yönetimi Sisteminin Geliştirilmesi*” isimli tezini temel alarak hazırladığı bildiride; kullanıcı bakış açısından kütüphanenin güncel durumunun tespitinin yapılması ve bu doğrultuda iyileştirmelerin yapılmasını değerlendirmiştir. Bu kapsamda, toplam kalite yönetiminin sağladığı katkıyı özel bir üniversite kütüphanesi örneği ile ele aktarmıştır. (Çukadar, 1999: 354)

1999 yılında Ankara Dil Tarih Coğrafya Fakültesi Kütüphanesi Sekine Karakaş tarafından Servqual yöntemi ile değerlendirilmiş, sorular sadece öğretim üyelerine yöneltilmiş, 37 sorudan oluşan anket uygulanmıştır. (Karakaş, 1999b: 207-222)

Asuman Akyüz (1999) “Üniversite Kütüphanelerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Bir Model” başlıklı bildirisinde, EFQM (European Foundation for Quality Management)'in mükemmellik modelinin üniversite kütüphanelerinde uygulanabilirliğini, EFQM modelini ilk kullanan üniversite olan Sabancı Üniversitesi örneği ile sunmuştur.

Hazırlık çalışmaları 1999 yılında başlayan Devlet Planlama Teşkilatı'nın 8. Beş Yıllık (2001-2005) Kalkınma Planı'nda değerlendirilecek başlıkların arasına “toplam kalite yönetimi”nin de dâhil edilmesiyle konunun önemi ortaya konmuş ve bu süreçten sonra kütüphaneler için de önem kazanmıştır (Resmi Gazete 14 Ağustos 1999 - Sayı: 23786, sayfa: 32; Aslan, 1999: 126-127).

Semra Arda, o dönemde daire başkanlığını yaptığı Başkent Üniversitesi Kütüphanesi'nin ISO çalışmaları ile ilgili hazırladığı makalesinde yapılan tüm çalışmaları belirli formatlarda süreklilik esasıyla gerçekleştirdiklerini aktarmıştır. Sonraki yıllarda da ilgili kütüphaneyi toplam kalite uygulaması açısından değerlendiren çalışmalar devam etmiştir (Arda, 1999: 33-43; Arda, 2000: 192-195).

2001 yılında Berat Bırfın Bir tarafından hazırlanan “Halk Kütüphaneciliği'nde Toplam Kalite Yönetimi Modeli” başlıklı makale çalışmasında, toplam kalite yönetiminin halk kütüphaneciliği uygulamalarında nasıl şekilleneceğine dair; strateji, misyon, amaç, değerler ve imaj açılarından değerlendirilmiştir. Böylece toplam kalite

uygulamalarının halk kütüphanelerinde de iyileştirme sürecine katkı sağladığı ve kütüphanenin gerçek performansını ortaya çıkardığı belirlenmiştir (Bir, 2001: 17-27).

Gençtürk ve Karakaş, Servqual maddeleri de incelenerek literatür taramasıyla destekleyerek hazırladıkları soru ifadeleriyle; kütüphane kaynak koleksiyonu, kütüphane servisleri, kütüphane personeli olarak üç başlıkta algılanan hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkiyi, İstanbul'da bir vakıf üniversitesindeki 863 öğrenciye uygulanan anket ile ölçmeyi amaçlamışlardır (Gençtürk ve Karakaş, 2001: 52-56).

Malik Yılmaz'ın çalışmasında ise, Başkent Üniversitesi Kütüphanesi'ndeki toplam kalite yönetimine dair uygulamalar örneği ile bilgi merkezleri ve toplam kalite yönetimi ilişkisi ele alınmıştır. Üst yönetimin desteği ile gerçekleştirilmesi mümkün olan bu uygulamaların; hizmette verimliliği artırdığı ve müşteri memnuniyetini de sağladığı belirlenmiştir. (Yılmaz, 2003: 257-268)

Arda ve Salihoğlu (2003: 220-225) tarafından ise; Başkent Üniversitesi Kütüphanesi'nde uygulanan toplam kalite yönetimi süreci, tıp fakültesine yönelik hizmetler ele alınarak değerlendirilmiş; üst yönetim, amirler, çalışanlar ve personel arasındaki çalışma dinamiğinin ortaya çıkardığı dayanışma ile toplam kalite yönetimi temelinde üretilen hizmetlerin daha az hata ile sunulduğu belirlenmiştir.

Karasözen ve Gündüz'ün (2004) “Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi Performans Bütçeleme Projesi ve Toplam Kalite Çalışmaları” başlıklı bildirisinde, ODTÜ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Bakanlığı'nda uygulanan “Performansa Dayalı Bütçeleme” projesi ve KALDER (Türkiye Kalite Derneği) ile birlikte kütüphanedeki verimliliğin artırılması ve maliyetlerin düşürülmesini hedefleyen çalışmalar hakkında uygulamadan örnekler verilmiştir.

Erol Yılmaz (2005) tarafından hazırlanan “*Bilgi Merkezlerinde Toplam Kalite Yönetimi*” adlı eserde; “kütüphanenin fiziksel ortamı, kütüphane personeli, hizmetin sunulmasıyla ilgili durum, kütüphane koleksiyonu” başlıklarıyla kütüphaneyi değerlendiren sorulara yer verilmiştir. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Fen Bilimleri Enstitüsü ve Sağlık Bilimleri Enstitüleri'nde doktora programına kayıtlı ve aynı zamanda üniversite bünyesinde araştırma görevlisi olarak görev yapan kişilerin görüşlerine başvurulmuştur. İç müşteri olarak personelin memnuniyeti ve dış müşteri olarak ele alınan kullanıcının memnuniyeti incelenmiştir.

Nermin Çakmak tarafından 2005 yılında hazırlanan yüksek lisans tez çalışmasında “karşılaştırmalı yaklaşım, davranışa dayalı yaklaşım, amaç-sonuç

yaklaşımı” gibi farklı başlıklarda listelenen performans değerlendirme yöntemleri genel olarak değerlendirilmiştir. BARS: Behaviorally Anchored Rating Scales / davranış odaklı değerlendirme ölçeği (DODÖ) , Kritik Olay Değerlendirmesi, Kompozisyon Değerlendirme, HGY: Hedeflere Göre Yönetim, 360 Derece Performans Değerlendirme, Balanced Scorecard: Dengeli Kurumsal Karne (BSC), Halk Kütüphanelerinin Performans Ölçümü (1973), Management Review and Analysis (MRAP) gibi değerlendirme araçları örneklerle aktarılmıştır. (Çakmak, 2005: 37-72)

Huriye Çolaklar, “ÜNAK’06: Bilimsel İletişim ve Bilgi Yönetimi” toplantısında sunduğu bildirisinde, Türkiye’de devlet (kamu) sektöründe ISO 9001: 2000 belgesi alan ilk dış hekimliği fakültesi kütüphanesinin kalite yönetim sürecini ve belgeyi aldıkları süreçte yaşadıkları deneyimleri aktarmıştır. Bu belgenin sadece hizmet kalitesini yükseltmediği aynı zamanda kütüphanenin kurum içindeki prestijini de arttırdığını belirtmiştir. (Çolaklar, 2006: 284-307)

Didar Bayır tarafından 2007 yılında hazırlanan doktora tez çalışmasında; Koç Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi’nde yaptığı görüşmeler ile elde ettiği verilerden oluşturduğu anket formunu YÖK’e bağlı vakıf üniversitelerinin kütüphane ve bilgi merkezi yöneticilerine ileterek çalışanlarının performans değerlendirmesine yönelik ne tür uygulamaların gerçekleştirildiğini incelemiştir. (Bayır, 2007)

Mesut Kurulgan tarafından hazırlanan, bilgi ve belge merkezlerinde mükemmeli yakalamak için kullanılacak yöntem olarak “Örnekekinme” uygulamalarını ele alınmıştır. Yazıda “rekabetçi örnekekinme, işbirlikçi örnekekinme, içsel / işletme içi örnekekinme, nicel örnekekinme, nitel örnekekinme” gibi yaklaşımlar ile bilgi merkezlerinde “mevcut durum analizi, geleceğe yönelik değerlendirme, strateji oluşturma, başarı ölçütlerini belirleme” işlemlerini yapıp, gelişmelerin bu kriterlere göre ölçülmesi önerilmiştir. (Kurulgan, 2007: 30-48)

Güliz Şahin tarafından 2007 yılında hazırlanan yüksek lisans tez çalışmasında, görüşme tekniği ile Ankara Etimesgut İlçe Halk Kütüphanesi yöneticilerinden ve kütüphanecilerinden, anket tekniği ile ise kütüphane kullanıcılarından ve Etimesgut halkından veri toplanmıştır. Halkın yansıttığı cevaplara göre kullanım etkinliğinin az olduğu ve bunun eğitim ile çözülebileceği; kullanıcıların yansıttığı cevaplara göre ise toplumsal rolünü gerçekleştirebilmesi için halk kütüphanelerinin kültürle ilgili her kurum ve kuruluş tarafından desteklenmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. (Şahin, 2007)

Erkan Keser tarafından 2007 yılında hazırlanan yüksek lisans tez çalışmasında; LibQUAL ölçüm tekniği ile İstanbul Üniversitesi Merkez Kütüphanesi kullanıcılarına anket uygulanmıştır. Çoğunluğunu lisans öğrencilerinin cevaplandığı araştırmada kullanıcıların kendi fikirlerinin alınmasından dolayı memnun olduğu sonucu çıkmıştır. (Keser, 2007)

2007 yılında Bülent Ergen tarafından hazırlanan doktora tezinde; Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi'nin Merkez Kütüphanesi'nde bilgi hizmetleri (danışma hizmetleri); “zaman”, “sonuç” (nitelik), ve “maliyet” olmak üzere üç ölçüt geliştirilerek 100 kullanıcıya uygulanan form ile değerlendirilmiştir. Kullanıcıların kütüphane personeline yönelttiği sorular, bu sorulara verilen cevaplar, bu işlemler için ayrılan süre, personel ücreti gibi kriterler birlikte değerlendirilmiştir. (Ergen, 2007)

Hakan Hilmi Kapucu tarafından 2007 yılında hazırlanan yüksek lisans tez çalışmasında “Kütüphane Hizmetlerinde Müşteri Tatmini” anket tekniği kullanılarak Işık Üniversitesi lisans öğrencileri örneği ile değerlendirilmiştir. (Kapucu, 2007)

Zeynep Filiz tarafından hazırlanan “Service Quality of University Library: A Survey Amongst Students at Osmangazi University and Anadolu University” başlıklı çalışmada ise; üniversite kütüphanelerinde öğrenci memnuniyetini ölçen geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı geliştirilmiştir (Filiz, 2007). Bu araştırma sırasında; kullanıcı beklentilerindeki sürekli değişikliğin kütüphaneler tarafından izlenmesi ve buna göre güncel hizmet sunmak için çaba gösterilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Nurcan Kılıç tarafından 2007 yılında hazırlanan yüksek lisans tez çalışmasında Servqual ölçeği kütüphane için yeniden değerlendirilmiştir. Üniversite kütüphanelerinde hizmet kalitesinin kritik faktörlerini belirleyecek ve kullanıcıların memnuniyetine bağlı olarak ölçecek yeni bir ölçek geliştirmek amacıyla Fatih Üniversitesi mensuplarına uygulanmıştır. (Kılıç, 2007)

İrem Soydal tarafından 2008 yılında hazırlanan “Web Bilgi Sistemlerinde Hizmet Kalitesi” başlıklı doktora tez çalışmasında “algılanan hizmet kalitesi”; betimleme yöntemi kullanılarak, biri kâr amacı güden, diğeri gütmeyen iki web sitesi seçilmiş, bu siteler için E- Qual ölçeği ile test edilmiştir. Kullanıcıların kişisel özelliklerinin ve deneyimlerinin, hizmet kalitesine yönelik verdikleri önemi etkilediği sonucunu ulaşılmıştır. (Soydal, 2008; Tonta ve Soydal, 2010).

Leyla Kanık tarafından 2008 yılında hazırlanan doktora tez çalışmasında, Ankara'daki kamu ve özel üniversitelerin merkez kütüphanelerinde çalışan tüm personele performans değerlendirme anketi uygulanmıştır. Sonuçta kütüphane

personelinin mevcut performans değerlendirme yöntemlerine karşı olumsuz yönde bir tutumu olduğu ortaya çıkmıştır. (Kanık, 2008)

Oya Gürdal Tamdoğan'ın, "Bilgi Üretiminde Yazın Ürünleri ve Kütüphaneler: Atıfların Tespiti ve Analizi Yoluyla Araştırma" başlıklı makalesinde, bilgi kaynakları ve kütüphane kurumunun bilgi ve/veya bilim üretimi sürecinde yarattığı değer incelenmiş, kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik ulusal ve uluslararası girişimlere yer verilmiştir. (Tamdoğan, 2009: 262-264)

Bilal Bozkurt tarafından 2008 yılında hazırlanan ve müşteri memnuniyetinin analiz edildiği yüksek lisans tez çalışmasında, üniversite kütüphanelerinde kullanıcı odaklı hizmetlerin geliştirilmesi sürecindeki pazarlama yaklaşımı Muğla Üniversitesi Kütüphanesi örneği ile ele alınmıştır. (Bozkurt, 2008)

Yazbahar Tabak tarafından 2009 yılında hazırlanan yüksek lisans tez çalışmasında, Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi örneğiyle hizmet kalitesi değerlendirilmiştir. LibQUAL ve Servqual'den uygun örnekler seçilerek 18 farklı kategoride toplamda 47 soru 120 kişi üzerinde uygulanmıştır. Sonuçlar arasında; kaynakların İngilizce olmasının kullanımı zorlaştırdığı, bütçenin yetersizliği, bilimsel nitelikte eser sayısının azlığı, kitap alım taleplerinin çok azının karşılanması gibi sonuçlar bulunmaktadır. (Tabak, 2009: 95-96)

Ayşe Gedikçi Öndoğan tarafından 2010 yılında hazırlanan yüksek lisans tez çalışmasında müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler ve müşteri memnuniyeti oluşmasında halkla ilişkiler konusu ele alınmış, Konya Selçuk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi örneği ile değerlendirilmiştir. Sonuç olarak, . Kurum içi halkla ilişkiler faaliyetlerinin memnuniyet verici olduğu ancak kurum dışı halkla ilişkiler faaliyetlerinin, uygulama ve duyuru eksikliklerinden dolayı yeterli olmadığı belirlenmiştir. (Gedikçi Öndoğan, 2010)

Asiye Kakırman Yıldız (2010b) tarafından hazırlanan "Kütüphanelerde Performans Ölçümü: IFLA Performans Ölçütlerinin Değerlendirilmesi" başlıklı çalışmada, IFLA tarafından Performans Ölçümü için hazırlanan kitabın, 1996 ve 2007 yılı baskılarının karşılaştırmalı değerlendirmesi yapılmıştır. Buna göre 1996 baskısında yedi genel başlık altında 17 ölçütten oluşmaktayken, 2007 basımında bütün kütüphane türlerine uygulanabilen dört ana başlık altında 40 ölçütten oluşan ölçütler sunulmuştur.

Sevgi Elverdi (2011) tarafından hazırlanan "Bilgi Toplumu Sürecinde Erciyes Üniversitesi İ. İ. B. F. Kütüphanesi: Uluslararası Bir Karşılaştırma"

başlıklı yüksek lisans tez çalışmasında Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Kütüphanesi ile Kolombiya Üniversitesi İşletme ve Ekonomi Kütüphanesi'nin hizmetleri karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir.

Şenay Kesim (2011) tarafından hazırlanan “Üniversite Kütüphanelerinde sürekli iyileştirme felsefesinin uygulanması: Sakarya Üniversitesi Kütüphanesi Örneği” başlıklı yüksek lisans tezinde sürekli iyileştirme felsefesi Sakarya Üniversitesi Süleyman Demirel Kütüphanesi özelinde incelenmiştir.

Polat ve Odabaş tarafından hazırlanan “Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri: Standartlar ve Yönetici Görüşleri Doğrultusunda Niceliksel Bir Değerlendirme” başlıklı çalışmada, American College and Research Libraries (ACRL)’in 2004 yılı standartlarında geçen değerlendirme kriterlerine göre Türkiye’deki üniversite kütüphaneleri değerlendirilmiştir. (Polat ve Odabaş, 2012)

Şerif Karahan tarafından 2012 yılında hazırlanan yüksek lisans tez çalışmasında, Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nin öğrencilerine sunduğu hizmet kalitesinin öğrenci beklentilerini ne derece karşıladığı LibQUAL kullanılarak değerlendirilmiş (Karahan, 2012). Bu çalışma 2013 yılında revize edilerek makale olarak tekrar yayınlanmıştır (Karahan ve Kayabaşı, 2013).

Levent Kurt tarafından 2012 yılında hazırlanan yüksek lisans tez çalışmasında; uygulama yapılan kurumdaki kütüphane personelinin verimliliğinin bir göstergesi olarak kabul edilebilecek “çıktı miktarına” etki eden faktörlerin belirlenmesine yönelik çalışma ODTÜ Kütüphanesi’nde uygulanmıştır. (Kurt, 2012)

Buluthan Çetintaş tarafından 2012 yılında sunulan bir sempozyum bildirisinde; Selçuk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nin sunduğu bilgi hizmetlerinden yararlanan kullanıcıların algı ve beklentileri Servqual ölçeğinden yararlanarak araştırılmıştır. Kütüphanenin fiziksel görünümü, kütüphanenin genel hizmetleri, kütüphane hizmetlerinin yetkinliği, kütüphane çalışanlarının genel davranışları, kütüphane çalışanlarının hizmete uygunluğuna yönelik kullanıcı memnuniyetinin artması için kullanıcıların ihtiyaç duyduğu bilginin hızlı, doğru ve tam olarak sunulması gerektiği belirlenmiştir. (Çetintaş, 2012: 99-118)

Atatürk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi’nde hizmet kalitesini Servqual ölçeğinden yararlanarak ölçen Güzel ve Kotan (2013), kullanıcılarının hizmet kalitesinden memnun olmadığını ve kütüphane hizmetlerinin kullanıcı odaklı olmadığını tespit etmişlerdir.

Ekrem Çevik (2015) tarafından hazırlanan yüksek lisans tez çalışmasında Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi örneği ile fiziksel ortamın kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir. Kullanıcıların kütüphanenin fiziksel ortamından memnuniyet düzeyleri ölçmek gibi kütüphanelerin sadece bir yönüne yönelik detaylı araştırma yapmak isteyenler için örnek bir çalışma sunan Çevik, Servqual ve LibQUAL ölçeklerindeki fiziksel ortam ile ilgili soruları detaylandırılarak kullanmıştır.

Prof. Dr. Hülya Dilek Kayaoğlu'nun "Perceptions and Expectations of Public Library Users in Istanbul, Turkey: Initial Survey Results" adlı makalesinde, İstanbul'daki Halk Kütüphanesi kullanıcılarının algı ve beklentileri incelenmiştir. Temel olarak eğitimsel gereksinimler için kullanıldığı, üniversite öğrencilerinin kullanıcı kitlesi içinde önemli bir paya sahip olduğu, kütüphane hizmetlerinin yeterince tanıtımının yapılmadığı, hizmet ve kaynakların kullanıcılar için sık kullanımda belirleyici unsur olduğu ve kullanıcılar tarafından bu unsurların profesyonel standartları karşılamadığı sonucuna ulaşılmıştır. (Dilek-Kayaoğlu, 2014: 1-19)

Engül Demirdağ'ın 2015 yılında hazırladığı "Üniversitelerin Kurum İmajında Kütüphanenin Önemi" başlıklı yüksek lisans tez çalışmasında; *"...öğrencilerin üniversite tercihlerindeki öncelikleri, kendi üniversitelerinin imajına yönelik algıları, bu algıları etkileyen unsurlar, kütüphanenin üniversite imajındaki önemi tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu amaçla İstanbul Ticaret Üniversitesi ve Koç Üniversitesi'nde öğrencilerle fokus grup görüşmesi yapılarak kütüphanenin üniversitenin imajındaki önemi tespit edilmeye çalışılmıştır. Kullanıcılarının beklentilerini karşılayabilen işlevsel bir kütüphanenin üniversitenin imajına olumlu katkısı olduğu, güçlü bir bağlılık rolü oynadığı görülmüştür."* (Demirdağ, 2015)

Çapraz ve Polat (2015) tarafından hazırlanan "Mühendislik Fakültesi Öğrencilerinin Bir Üniversite Kütüphanesi Hizmetlerine İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi" başlıklı çalışmada; Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Fakültesi öğrencilerinin mevcut kütüphane hizmetleri ile ilgili düşünceleri araştırılmış, kütüphane hizmetlerinin yeterli olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Saydam ve Sağlık (2015) tarafından hazırlanan çalışmada, İstanbul'da Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı olan halk ve çocuk kütüphanelerinin binaları "ISO 11219 Kütüphane Binaları Niteleyici Koşullar ve Temel İstatistikler Standardı - Mekân, İşlev ve Tasarım", "2012 Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği" ve "2004 IFLA Halk

Kütüphanesi Hizmeti: Gelişim İçin IFLA/UNESCO İlkeleri” temelinde değerlendirilmiştir.

Şeyma Akın (2015) tarafından “Yönetim Bilişim Sistemleri” alanında hazırlanan “Kütüphane Web Sayfalarının Öğrenciler Tarafından Kullanılabilirliğinin Değerlendirilmesi: Sakarya Üniversitesi Kütüphanesi Uygulama Çalışması” adlı yüksek lisans tezinde; web sayfası kullanılabilirliği ile kullanıcıların bilgiye erişim beceri düzeyleri karşılaştırılarak analiz edilmiş ve bunun memnuniyete yansımaları incelenmiştir.

Kütüphanelerde Kritik Olaylar Tekniğinin uygulandığı bir örnek olarak; Ankara’da faaliyet gösteren devlet ve vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinde 533 kullanıcıya ulaşan Pelin Özgen ve Anıl Göker, anket uygulamasından elde ettikleri hatırlanmaya değer, olumlu ya da olumsuz olayları içerik analizi ile değerlendirip Servqual kategorilerine göre uyarlayıp gruplandırmıştır ve olumlu olay olarak vakıf üniversitesi kütüphanelerinde “empati”, devlet üniversitesi kütüphanelerinde ise “fiziksel özellikler” olmuştur. Olumsuz olaylarda ise her iki grupta da “fiziksel olaylar” ön plana çıkmaktadır. (Özgen ve Göker, 2016: 25-40), (Özgen ve Göker, 2013).

Ankara Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri çerçevesinde desteklenen (Proje Numarası: 20040000043); Atılğan D. (Yürütücü) , Arslantekin S. , Gürdal O. , Fenerci T., Atakan C. , Karabulut İ. , ve diğerleri tarafından hazırlanan “Ankara Üniversitesi Elektronik Kütüphanesi Veri Tabanlarının Performans Ölçümü (2004-2005)” projesinde, Ankara Üniversitesi öğretim elemanlarının elektronik kütüphane kullanımı konusunda yapılan anket değerlendirilmiştir. Bu çalışma ayrıca Arslantekin, Bayram, Atılğan ve Atakan (2016) tarafından makale olarak da yayınlanmıştır.

Gökkuş, Kuru ve Şimşek (2016) tarafından, öğretmen adaylarının kütüphaneye yönelik tutumlarını tespit etmeyi amaçlayan ölçme aracı geliştirmek için 2013-2014 eğitim-öğretim yılı bahar yarıyılında Cumhuriyet Üniversitesi Eğitim Fakültesi’nde okuyan 248 öğrenciye anket uygulanmıştır. Ölçek geliştirme ile ilgili gerekli süreç basamaklarından sonra 18 maddelik Kütüphane Yönelik Tutum Ölçeği (KYTÖ) geliştirilmiştir.

Şenol Karadeniz (2016) ise, Ankara’daki Halk kütüphanelerinin hizmetlerini *Kütüphane Hizmet Esasları Genelgesi* çerçevesinde değerlendirmiştir. İlgili kütüphanelerin idari çalışmalarını genelge çerçevesinde sürdürdükleri, ancak yenilikçi ve stratejik çalışmaların genelgeye uygun olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Kütüphane değerlendirmeleri için *izleme araştırmaları* da yapılmaktadır. Bu konuda Esmeray Karataş Ateş tarafından hazırlanan bir çalışma bulunmaktadır. Bununla ilgili olarak; *“Kütüphanelerde gerçekleşen faaliyetlerin etkililiğini ölçmek ve planlamalarda gerekli değişiklikleri yapabilmek için ‘izleme araştırmaları’ gerçekleştirilmektedir. Hizmet kalitesi veya kullanıcı memnuniyeti araştırmalarından farklı olarak bu değerlendirmede; ‘algılama ölçümlemeleri’, ‘etkinlik ölçümlemeleri’ ‘medya ölçümlemeler’ yapılmaktadır.”* bilgisi aktarılabilir. (Karataş Ateş, 2016: 117)

Polat Can (2016) tarafından hazırlanan “Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Bir Araştırma” başlıklı çalışmada, Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi’nden yararlanılan 400 öğrenciye anket uygulanmış ve hizmet kalitesi Servqual Hizmet Kalitesi ölçeği ile değerlendirilmiştir; memnuniyet düzeyinin tam olarak sağlanamadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Caner ve Külü (2016), farklı kütüphanelerdeki uygulamaları inceleyerek Grönroos Modeli’ni detaylı olarak değerlendirmişler. Buna göre “Kütüphanenin teknik kalitesini ölçmek için kullanıcılara yöneltilmesi gereken sorular” önermişlerdir.

Timuçin Erkan tarafından 2017 yılında İç mimarlık Anabilim Dalında hazırlanan “Bilgi Teknolojileri Bağlamında Kütüphane İç Mekân Analizi: İstanbul Teknik Üniversitesi Mustafa İnan Kütüphanesi” başlıklı yüksek lisans tezinde; kütüphanede okuma ve araştırma için sunulan olanaklara ek olarak teknolojik araçlarla yeni roller katılması gerekliliği tespit edilmiştir (Erkan, 2017: 112).

Kurulgan, Temizel ve Er (2017) tarafından hazırlanan “Measuring The Service Quality Of Anadolu University Central Library” başlıklı çalışmada, Anadolu Üniversitesi Merkez Kütüphanesi tarafından sunulan hizmetler LibQUAL+TM Hizmet Kalitesi Ölçeğini kullanılarak incelenmiş; hizmet etkisi, bilgiye erişim, fiziksel yapı ve kişisel denetim boyutları yönünden minimum ve algılanan hizmet kalitesi seviyeleri yönünden kullanıcı memnuniyetinin olduğu, algılanan ve istenen hizmet kalitesi seviyeleri arasında ise olumsuz bir üstünlük açığı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

2017 yılında Hicret Aydoğan tarafından Mimarlık Anabilim Dalı’nda hazırlanan “İstanbul’daki Üniversite Kütüphanelerinde Mekân ile Kullanıcı İlişkilerinin Sentaktik Olarak İrdelenmesi” başlıklı yüksek lisans tezinde; modern kütüphanelerdeki mekân kullanım alışkanlıkları ve kütüphanelerin kullanıcıya sunduğu avantajları ve dezavantajları; İstanbul Üniversitesi Merkez Kütüphanesi,

İstanbul Teknik Üniversitesi Mustafa İnan Kütüphanesi, Galatasaray Üniversitesi Suna Kırar Kütüphanesi ve Yıldız Teknik Üniversitesi Şehit Prof. Dr. İlhan Varank Kütüphanesi örneği ile ele alınmıştır. (Aydoğan, 2017: 131)

Karakas (2018) tarafından hazırlanan “Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Beklentileri ve Kullanıcı Tatmini” başlıklı çalışmada kullanıcı davranışını etkileyen faktörler ve bu faktörlerin sunulan hizmetler üzerindeki etkisine dair genel bir değerlendirme sunulmuştur.

Gedikçi Öndoğan (2018) tarafından hazırlanan “Üniversite Kütüphanelerinde Kurumsal İmaj Oluşumunda Etkili Olan Unsurlar ve Kütüphane Kullanımı Üzerindeki Rolü” başlıklı çalışmada, bir devlet üniversite kütüphanesi ele alınmış, iç imaj ve dış imaj unsurları açısından ulaşılan sonuçlarda dış imaj unsuru olarak hizmet unsurları önplana çıkmıştır.

Karcı Kandemir (2018) tarafından hazırlanan “Kütüphanelerde Kullanıcı Odaklı Hizmet Tasarımı” başlıklı çalışmada, tüm kütüphane türlerinde kullanılabilecek hizmet tasarımları incelenmiştir. Hizmet tasarımı yaklaşımının, kullanıcı bakış açısıyla gereksinimleri tespit etmeyi sağladığı ve kullanıcı ve diğer paydaşlar ile birlikte, taleplere dayalı hizmetlerin yaratılmasına ve seçilmesine yardımcı olduğu belirlenmiştir.

İçden İrmak Benli tarafından 2018 yılında hazırlanan yüksek lisans tezinde, kütüphane web sitelerinin kullanıcı algısına göre değerlendirilmesi “Bilginin niteliği”, “Kullanılabilirlik” ve “Hizmet etkileşimi” boyutlarına göre 22 sorudan oluşan E-Qual ölçeği kullanılarak, Hacettepe Üniversitesi Kütüphanesi web sitesi kullanıcılarına çevrimiçi bir anket uygulanmış ve kullanıcıların kütüphane web hizmetlerine bakışı incelenmiştir. Kütüphane web hizmetlerine yönelik “algılanan hizmet kalitesi” ölçeği geliştirilmesi ihtiyacı ile kullanıcıların ihtiyaç ve beklentilerini analiz edecek çalışmaların düzenli ve sürekli olarak yapılması gerektiği sonuçlarına ulaşılmıştır. (Benli, 2018)

Şerefoğlu Henkoğlu ve Demirkol (2018) tarafından hazırlanan, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Kütüphanesi’nin web sitesinin kullanılabilirliğinin ölçüldüğü çalışmada; katılımcıların web sitesinin kullanımına ilişkin en fazla zorlandıkları alanın katalog, veri tabanı vb. farklı kaynakları kullanarak bilgiye erişmek olduğu, bununla birlikte, bilgi bilimi ve bilgi arama ile ilgili terimlere aşina olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Balanced Scorecard'ın kütüphanelerde uygulanabilirliğine yönelik uygulama çalışması Türkiye’de ilk defa Tuğba Atabay tarafından 2018 yılında hazırlanan “Balanced Scorecard'ın Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinde Uygulanabilirliği Erzurum Teknik Üniversitesi Örneği” başlıklı yüksek lisans tez çalışmasında gerçekleştirilmiştir. Balanced Scorecard performans ölçüm modelinin kütüphanelerde uygulanabilirliği ortaya konulmuştur. (Atabay, 2018)

Şeşen (2018) tarafından hazırlanan “Üniversite Kütüphanelerinde Toplam Kalite Yönetimi Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi Örneği” başlıklı tez çalışmasında “*Servqual ve LibQUAL gibi güncelliğini yitirmiş programların yerini ISO 9001: 2008 Kalite Yönetim Sistemi kullanılmaktadır ve mevcut standartlar ISO 9001: 2015 Kalite Yönetim Sistemi’ne güncellenecektir.*” sonucuna ulaşılmıştır. (Şeşen, 2018: 84)

2019 yılında Dilay Raviş tarafından hazırlanan yüksek lisans tez çalışmasında; üniversite kütüphanelerinde verilen bilgi hizmetinin kullanıcı memnuniyetini nasıl sağlayacağı İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi özelinde incelenmiştir. Genel olarak Türk kütüphaneciliği içerisinde kullanıcı odaklılık kavramının henüz kendisine bir yer bulamadığı görülmüştür. Özel olarak ise, İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi’nde kullanıcıların merkez olarak konumlandırılması ve bu doğrultuda yapılan uygulamaların verilen kütüphane ve bilgi hizmetleri konusundaki memnuniyet düzeyini olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir. (Raviş, 2019: 166)

2019 yılında Hasan Basri Selçuk tarafından hazırlanan “Türkiye’deki Araştırma Üniversitelerine Bağlı Kütüphaneler Üzerine Bir Araştırma” başlıklı yüksek lisans tezinde araştırma üniversitelerinin kütüphaneleri temel unsarlar çerçevesinde, faaliyet raporları ve stratejik raporlardan yararlanılarak değerlendirilmiştir (Selçuk, 2019).

Nazlı Gamze Özel tarafından 2019 yılında Üretim Yönetimi ve Pazarlama Anabilim Dalı’nda hazırlanan “Beklenen Hizmet Kalitesi ile Algılanan Hizmet Kalitesi İlişkisi: Selçuk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi’nde Bir Araştırma” başlıklı yüksek lisans tez çalışmasında Servqual ölçeğinden yararlanılmış; ölçülen hizmet kalitesinin beklentileri tam olarak karşılamadığı sonucuna ulaşılmıştır. (Özel, 2019)

Nergis Çolak tarafından 2019 yılında hazırlanan yüksek lisans tez çalışmasında Servqual Hizmet Kalitesi Ölçüm Anketi kullanılarak İTÜ Dr. Erol Üçer Müzik İleri Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi değerlendirilmiştir. Kütüphanenin fiziksel yapısının ve çalışma saatlerinin öğrencilerin kullanımı için yeterli olmadığı, dışarıdan

gelen kullanıcılar için ödünç hizmetinin bulunmamasının olumsuz olarak değerlendirildiği belirlenmiştir. (Çolak, 2019)

Yusuf Polat (2019) tarafından hazırlanan “Elektronik Kütüphane Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Ondokuz Mayıs Üniversitesinde Bir Uygulama” başlıklı yüksek lisans tezinde e-kütüphaneye erişim farklı açılardan değerlendirilmiştir. Sitenin güvenilir bulunduğu ancak yeni eklenen yayınlar ile ilgili bilgilendirmenin yetersiz olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ekrem Çevik’in (2015) detaylandığı “Fiziksel Ortam Memnuniyet Anketi”ne Burak Tan (2019: 82) 9 soru daha ekleyerek genişletmiş ve İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi’ni 17:30-08:30 saatleri arasında kullanan kullanıcılara kullanıcı memnuniyeti anketi uygulamıştır. 7/24 kütüphane hizmetinden yararlanan kullanıcıların memnuniyeti tespit edilmeye çalışılmıştır.

Hatice Camgöz-Akdağ v.d. (2019) tarafından hazırlanan, İstanbul Teknik Üniversitesi Mustafa İnan Kütüphanesi’nin hizmet kalitesinin incelendiği çalışmada 1050 lisans öğrencisine anket uygulanmış ve analiz için NPS tekniği (Net Promoter Score) kullanılmıştır. Genel olarak kütüphane memnuniyetinin iyi çıktığı çalışmada, kampüs dışı erişimin iyileştirilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.

Okan Koç’un (2019) “Üniversite Kütüphanelerinde Kalite Yönetimi: Balıkesir Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Örneği” başlıklı makale çalışmasında, Balıkesir Üniversitesi Merkez Kütüphanesi’nde sürdürülen kalite uygulamaları ve bu uygulamalarda üretilen kalite dokümanları ile yıllık faaliyet planları değerlendirilmiştir.

Yazıcı ve Koca’nın 2020 yılında sunduğu sempozyum bildirisinde Gökkuş, Kuru ve Şimşek (2016) tarafından geliştirilen “Kütüphaneye Yönelik Tutum Ölçeği” kullanılmıştır. Öğrencilerin kütüphaneye yönelik tutumları; cinsiyet, çalışma ortamı, sınıf düzeyi, fakülte, kütüphaneden faydalanma amacı, üniversite ve kütüphanede faydalanılan kaynak türleri açısından incelenmiştir. (Yazıcı ve Koca, 2020: 1-8)

Balıkesir Üniversitesi birinci sınıf öğrencilerinin kütüphaneye yönelik bakış açısını öğrenme amacıyla “Kütüphane Hizmetleri Memnuniyeti ve Kütüphane Kullanım Alışkanlığı Anketi” uygulanmıştır. Bu anket ile; kütüphane kullanım amacı, basılı ya da elektronik kaynaklardan hangisinin tercih edildiği, veri tabanı kullanım sıklığı, Veri Tabanları kullanımında karşılaşılan sorunlar, bilgi gereksinimini karşılama yolları, bilgilendirme tercihi, bilgiye erişimde karşılaşılan zorluklar, kütüphanenin sosyal paylaşım ağları ile ilgili görüşler, kütüphane kaynaklarının

yeterliliği üzerine görüşler, kütüphane düzenlenmesinin kullanıma uygunluğu, personelin araştırmacılara desteği, kütüphane web sayfasının yeterliliği, kütüphane hakkında güncel bilgilerin takibi, kütüphanenin hizmet verdiği gün ve saatler gibi başlıklarda kütüphane kullanıcılarının görüşlerine başvurulmuştur. (Koç, 2020: 102-115)

Burcu Tığ Demir tarafından 2020 yılında hazırlanan yüksek lisans tez çalışmasında; kütüphanelerde uluslararası öğrencilere sunulan kütüphane hizmetlerinin kalitesini ölçmek amacıyla “SCONUL Yabancı Öğrenciler İçin Kütüphane Hizmetleri”, “IFLA Çok Kültürlü Topluluklar: Kütüphane Hizmetleri Kılavuzu” ve “LibQUAL+ Hizmet Ölçüm Anketi”den faydalanılarak yeni bir anket geliştirilmiştir. (Tığ Demir, 2020)

Remzi Kaya (2020) tarafından hazırlanan “Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi ve GZFT Analizi” başlıklı lisans bitirme projesinin (araştırma raporu) sonuçları şu şekildedir:

“Güçlü yönler özetle; Bilgi ve Belge Yönetimi ve Tarih alanında, doktora, yüksek lisans yapmış ve yapmakta olan deneyimli kadrosu, merkezi konum, güçlü araştırma kütüphanesi, vakıf desteğiyle talep edilen yayınların vakıf desteğiyle kolay sağlanması, yayın koleksiyonunun lisansüstüne hitap etmesi, kaynakların dil çeşitliliği sebebi ile uluslararası bir kütüphane olması; arşiv, cilt atölyesi ve fotokopi servisi gibi hizmetlerle çözüm noktasında hızlı olması, uzaktan erişim ile kullanıcı taleplerine cevap vermesi, veri tabanları ile geniş bir bilgiyi sunması, bağışçıların istek ve güvenle tercih etmesi, merkez bünyesindeki imkânlar ile bilimsel etkinliklere ev sahipliği yapabilmesi ve sempozyum seminer gibi bu etkinlikleri hızlıca yayına hazırlayıp kitap olarak yayınlaması, dermesinde sunduğu tüm materyalin kendi öz malı olması (kiralama, dönemsel abonelik yok), çeşitli formatlardaki materyalleri dijitalleştirme işlemlerini yapabilecek yeterli ekipman ve personele sahip olması, mesleki eğitim taleplerine olumlu cevap vermesi, personel ve kullanıcılar için yemekhane bulunması, kullanıcıların kolay erişimi için açık raf sistemi bulunması, geleneksel ve kültürel değerleri yaşatmak için hassasiyet göstermesi(bayramlaşma vb.), dini bayramlar haricinde yılın her günü saat 09:00-23:00 arası hizmet vermesi. **Zayıf yönler** özetle; geliştirilmesi gereken sosyal alanlar, üye sayısına göre kütüphanedeki çalışma alanlarının yetersiz kalması, güncel kütüphane gelişmelerini takip etmemesi, geleneksel kütüphane yapısı, elektronik kaynakların bir bölümünün sadece kütüphane içinden (intranet) erişilebilmesi, sadece lisansüstü kullanıcılara açık olması, yeni genç ve dinamik personel sayısının az olması. **Fırsatlar**; genel teknolojik ve çevresel imkânların artması ile elde edilen fırsatların kütüphanecilik alanına yansıyanları. **Tehditler**; vakfın olumsuz yönde gelişme yaşaması kütüphaneyi de etkileyebilir, koleksiyon arttıkça kütüphane mekânının yetersiz kalması, siber tehditler, ücret vb. maddi artışlar.”

Özlem Aslan tarafından 2020 yılında hazırlanan, “Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin LibQUAL+® ile Ölçümü Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik

Ahmet Barutçu Kütüphanesi Örneği” başlıklı yüksek lisans tez çalışmasının sonuçları şu şekildedir:

“Araştırmanın örneklemi olan Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi hizmet kalitesinin ölçüm değerlendirilmesinde, sadece kütüphaneler tarafından kullanılan ve uluslararası bir standart ölçek olan LibQUAL+® hizmet kalitesi ölçeği kullanılmıştır. 686 kütüphane kullanıcısına anket ölçümü uygulanmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler ışığında hizmet kalite düzeyinin ve kullanıcı memnuniyetinin istenen oranda sağlanamadığı sonucu elde edilmiştir.”

Çimen v.d. (2020) tarafından yapılan araştırmada koronovirüs sürecinde Türkiye’de üniversite kütüphaneleri incelenmiştir. Çeşitli üniversitelerde görev yapan 80 kütüphane yöneticisinin katıldığı anketin sonuçlarından “kütüphanelerin uzaktan çalışma süreci için iş akışlarının ve mevzuatlarının yeniden düzenlenmesi gerektiği” sonucu ön plana çıkmaktadır.

Biçer ve İşcan (2020) tarafından hazırlanan kütüphane değerlendirme çalışmasında, engelli bireyler açısından kütüphane hizmetleri değerlendirilmiştir. Üniversite mensubu olan engelli personel ve öğrencilerle görüşülmüş, kaynakların artırılması gerektiği sonuca ulaşılmıştır.

Emsen ve Örmecioğlu (2020) tarafından hazırlanan çalışmada Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) ile Akdeniz Üniversitesi Merkez Kütüphanesi’nin hizmetleri mekânsal tasarım açısından değerlendirilmiştir.

Şule Çınar’ın (1998) “Başkent Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı TS-EN-ISO 9000 Çalışmaları” başlıklı yazısında kütüphanenin, yazılı hale getirilmeden ortaya çıkmayan çok daha fazla iş yaptığı saptanmıştır. Kalite süreçleri için eğitim almış ve sadece o iş için görevlendirilmiş bir personelin hizmetin sürekliliği için izlemeler ve değerlendirmeler yapacağı belirtilmiştir.

Gwira Aline Lyivuze (2021) tarafından hazırlanan “Doğu Afrika Topluluğu Ülkeleri Halk Kütüphanesi Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir Analiz” başlıklı yüksek lisans tez çalışmasında Afrika’dan ve İstanbul’dan halk kütüphanesi örnekleri ve hizmetleri karşılaştırılarak sunulmuştur.

Kemaleddin Mustafa Çetin (2021) tarafından hazırlanan “Kütüphanelerde Algılanan Hizmet Kalitesi ile Kullanıcı Memnuniyeti İlişkisi Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kütüphanesi Örneği” başlıklı yüksek lisans tez çalışmasının sonuçlarına göre, algılanan hizmet kalitesinin kullanıcı memnuniyeti üzerinde olumlu bir etkisinin olduğu ve hizmet kalitesini artıracak etkenlerin dikkate alınması gerektiği sonucuna

ulaşılmıştır. Aynı çalışma geliştirilerek 2022 yılında makale olarak da yayınlanmıştır (Çetin ve Bilginer Özsaatçi, 2022).

Hazırlanan ya da yayımlanan yukarıdaki çalışmalardan ayrıca hazırlanmakta olan lisansüstü tez çalışmaları da bulunmaktadır:

- Abdourahman Djibril Wais tarafından hazırlanmakta olan “Halk Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin LibQUAL+® Modeliyle Değerlendirilmesi: Kocaeli İl Halk Kütüphanesi Örneği” başlıklı yüksek lisans tez çalışması,
- Elifcan Yıldızhan tarafından hazırlanmakta olan “Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçülmesi: Sivas İl Halk Kütüphanesi’nde Uygulama” başlıklı yüksek lisans tez çalışması,
- Eyüp Ulugöl tarafından hazırlanmakta olan “Kütüphanelerin Asli Unsurları Bağlamında, Üniversite Kütüphanelerinin Standartlara uygunluğu: Türkiye’deki Üniversite Kütüphanelerinin Mevcut Durum Analizi” başlıklı yüksek lisans tez çalışması,
- Faruk Kartal tarafından hazırlanmakta olan “Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi: İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi örneği” başlıklı yüksek lisans tez çalışması,
- Gülcan Sarıçiçek tarafından hazırlanmakta olan “COVID-19 Pandemi Sürecinde Uzaktan Üniversite Kütüphane Hizmetlerinin Değerlendirilmesi” başlıklı yüksek lisans tez çalışması,
- Gülin Çakır tarafından hazırlanmakta olan “Üniversite Kütüphanelerinde Ödünç Kitap ve Doküman Sağlama (Interlending and Document Supply) Hizmetinin Analitik Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi: Kadir Has Üniversitesi Bilgi Merkezi Örneği” başlıklı yüksek lisans tez çalışması,
- Kenan Toyçu tarafından hazırlanmakta olan “Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyetinin Çoklu Uyum Analizi ile İncelenmesi” başlıklı yüksek lisans tez çalışması,
- Muhammed Ünal tarafından hazırlanmakta olan “Üniversite Kütüphanelerinde Toplam Kalite Yönetimi: Yalova Üniversitesi Örneği” başlıklı yüksek lisans tez çalışması,

- Nilay Cevher tarafından hazırlanmakta olan “Üniversite Kütüphanelerinde Değişim Yönetimi: Kullanıcı ve Personel Önceliklerinin Karşılaştırılması” başlıklı doktora tez çalışması,
- Sercan Tırnavalı tarafından hazırlanmakta olan “Kütüphanelerde Veriye Dayalı Karar Verme: TBMM Kütüphanesi Koleksiyonunun Kullanım Analizi” başlıklı yüksek lisans tez çalışması,
- Taha Yavuzer tarafından hazırlanmakta olan “Döviz Kurundaki Dalgalanmaların Üniversite Kütüphanelerinin Bilgi Hizmetlerine Etkisi” başlıklı yüksek lisans tez çalışması,
- Yazbahar Çetin tarafından hazırlanmakta olan “Üniversitelerin Stratejik Planlarında Kütüphanelerin Performans Göstergelerinin İncelenmesi ve Bir Model Önerisi” başlıklı doktora tez çalışması,
- Zarife Yıldırım tarafından hazırlanmakta olan “Türkiye’de Halk Kütüphaneleri İçin Sürdürülebilirlik Ölçüm Modeli” başlıklı doktora tez çalışması.

Görüldüğü gibi yaklaşık 30 yıldır Türkiye’de yapılan ve yapılmakta olan kütüphane değerlendirme çalışmalarının neredeyse tamamı nicel bir yaklaşımla gerçekleşmiştir. Bu çalışmada nitel bir yaklaşımla yarı yapılandırılmış görüşme sorularıyla veriler elde edilmiştir. Veriler, alan notları, İSAM Kurumsal Arşivi dokümanları, kişisel bilgi formları gibi diğer verilerle birlikte analiz edilerek alanyazındaki ilgili temel kaynaklardan yararlanarak yorumlanmıştır.

Sonraki bölüm İSAM Kütüphanesi hakkındadır. Kütüphanenin tarihsel serüveni aktarıldıktan sonra güncel hizmetleri değerlendirilmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

İSLÂM ARAŞTIRMALARI MERKEZİ (İSAM) KÜTÜPHANESİ'NİN TARİHİ GELİŞİMİ VE YAPISI

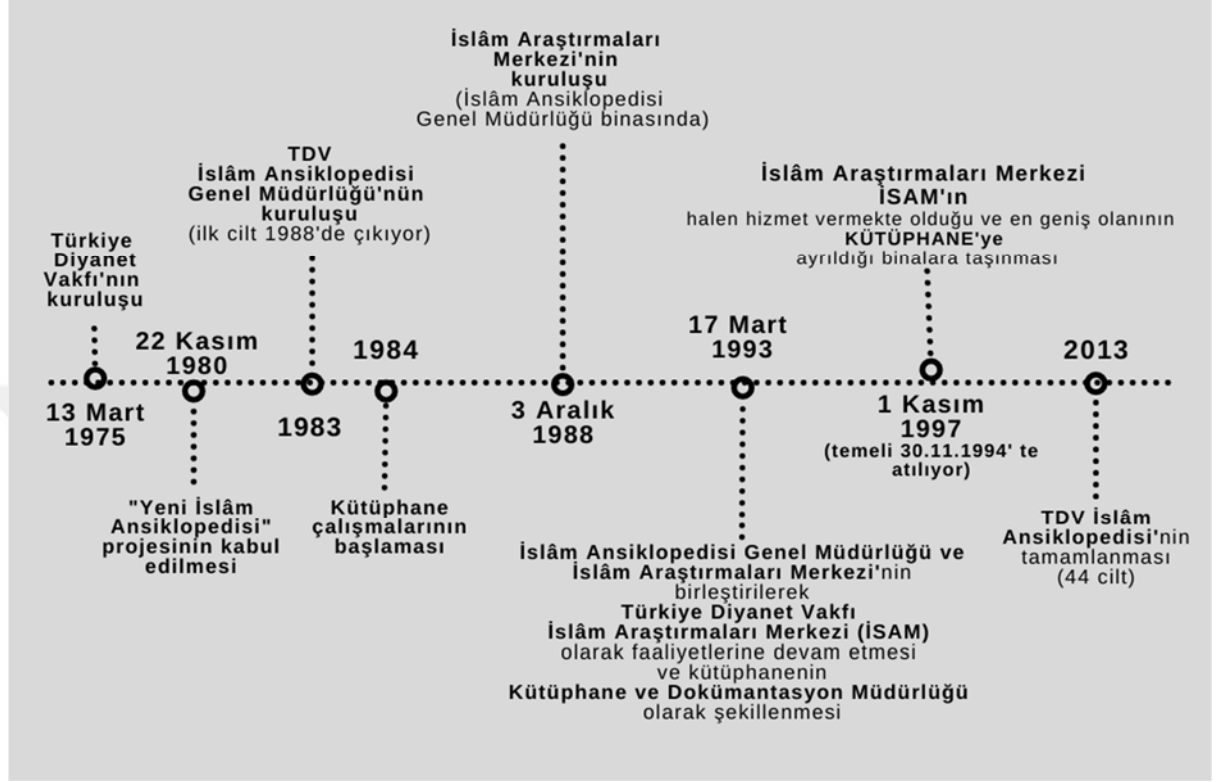
Kurumların tarihi gelişimi hem bugün hem gelecek için önemli bir çalışma alanıdır. Kurumların tarihi gelişimi de kurum kimliği çerçevesinde ele alınmaktadır. Kurum kimliği, bir işletmenin, ne yaptığını, nasıl yaptığını, hedeflerini, mevcut durumunu nasıl değerlendirdiğini ve paydaşları tarafından nasıl algılanmak istediğini ifade eder (Gedikçi Öndoğan, 2021: 103).

Keskin, Furat, Kaygısız ve Oğuz (2014: 106), İSAM Kütüphanesi'nin kurumsal itibarını ele aldıkları çalışmada, kurumsal kimlik konusuna yer vermişlerdir. Keskin ve arkadaşları, paydaşların kurumsal kimlik algılamalarının ve değerlendirmelerinin, bilgi kurumunun kurumsal imajını oluşturduğunu belirterek, önemine dikkat çekmişlerdir. Ergün (2021: 263) de bunu destekleyen bir görüş olarak, paydaşlarının beklenti ve algılarını dikkate alan kütüphanelerin rastlantılara bağlı olmadan kesin bir başarıya ulaşacakları ve bu başarının sürekliliğini sağlayabileceklerini savunmaktadır.

Yukarıda alıntılanan çalışmalarda da görüldüğü gibi bir kütüphanenin başarıya ulaşması ve bunu koruması için kurumsal tarihini kayıt altına alması, kurum kimliği ile kendisini iyi ifade edip, paydaş deneyimlerinden yararlanması gerekir. Özellikle Ergün'ün (2021: 263) kullandığı “*rastlantılara bağlı olmadan*” ifadesi dikkat çekicidir. Çünkü kütüphaneler, sundukları hizmeti ve bu hizmetin yansımalarını incelemezler ise eriştikleri başarının sürdürülebilirliği ya da kalıcılığı mümkün olmayacaktır.

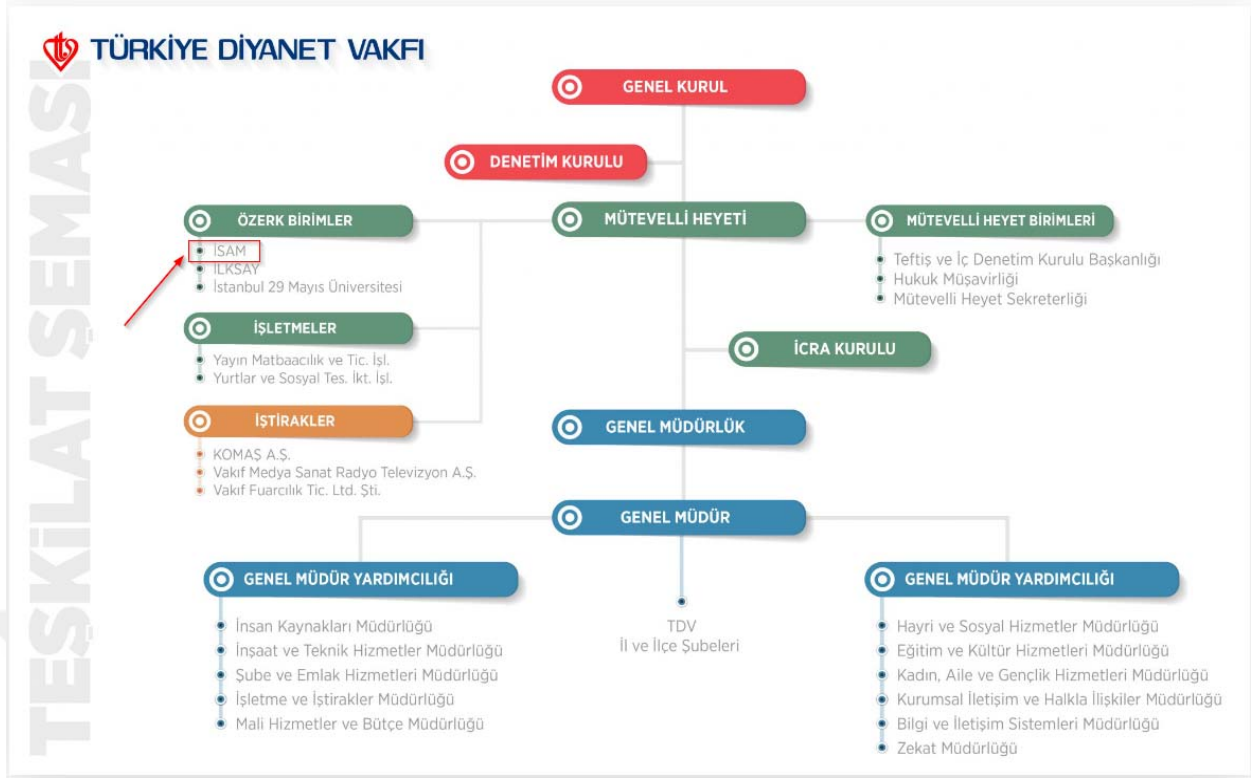
İSAM Kütüphanesi'nin hizmetlerinin başarılı olarak nitelendirildiği hem sözlü hem yazılı olarak çeşitli platformlarda görülmektedir. Bu başarıyı sağlayan etkenler herhangi bir bilimsel çalışmada ortaya konulmamış ve incelenmemiştir. Bu çalışmada hem bu etkenler tespit edilmeye çalışılacak hem de araştırma kütüphaneleri gibi farklı bir tür kütüphane grubunda hizmetlerin değerlendirilmesine yönelik araçlar sunulmaya çalışılacaktır. Böylece araştırma kütüphanelerinde hizmet başarısının tanımlaması yapılarak, sürdürülebilir bir başarı için gereklilikler sunulacaktır. Makale ve bildiri gibi çalışmalarda kapsam yönünden, incelenen kurumlar hakkında genel ve özet bir bilgi verilmektedir. Ancak lisansüstü çalışmalarda araştırma alanı ile ilgili daha geniş bir bilgi aktarılmakta ve detaylı olarak ele alınmaktadır. Böylece, hem incelenen kurumun hafızası olarak kalmakta hem de bulguların ve sonucun bir ispatı olarak

ilişkilendirilebilmektedir. Bundan dolayı İSAM Kütüphanesi'ni örnek alan bu çalışmada, bir fikir olarak ortaya atıldığı günden bugüne kütüphanenin tüm bileşenlerine yer verilecektir.



Görsel 1: Kuruluşundan Günümüze Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi - Zaman Çizelgesi

Bu bölümde; Türkiye Diyanet Vakfı (kuruluş: 1975), bu vakfın çalışmalarından olan İslâm Ansiklopedisi (kuruluş: 1983, ilk yayın: 1988), İslâm Ansiklopedisi'nin hazırlanması sürecinde faaliyetlerin yeniden teşkilatlandırılması ile oluşan İslâm Araştırmaları Merkezi (kuruluş: 1988, 1993) ve bu merkezde gerçekleşen ansiklopedi faaliyetlerinin sonucu olarak oluşan İSAM Kütüphanesi'nden (kuruluş: 1984) bahsedilecektir. Bu kapsamda bölümde; koleksiyon bilgileri, kullanıcı profili, teknik ayrıntılar, yenilikçi hizmetler, çevrimiçi hizmetler ve personel profili gibi bilgiler hizmet başarısı perspektifinde ele alınmıştır.



Tablo 1: Türkiye Diyanet Vakfı Teşkilat Şeması.⁴

2.1. Türkiye Diyanet Vakfı

1975 yılında, genel olarak Diyanet İşleri Başkanlığı'nın verdiği hizmetleri desteklemek amacıyla, Ankara 11. Noterliği'nde düzenlenen 13 Mart 1975 gün ve 9125 yevmiye nolu senet ile Dr. Lütfi Doğan, Tayyar Altıkulaç, Yakup Üstün ve Ahmet Uzunoğlu tarafından Ankara merkezli Türkiye Diyanet Vakfı kurulmuş, Ankara Asliye 14. Hukuk Hakimliği'nin 7 Nisan 1975 gün ve 1975/203 E., 1975/194 K., sayılı kararıyla Vakıf Senedi tescil edilmiştir.

Vakfın kuruluşu Vakıflar Genel Müdürlüğü'nce Resmî Gazete'nin 8 Mayıs 1975 gün ve 15230 sayılı nüshasında 15. sayfada yayınlanmış ve vakıf gayesi "*İslâm dininin gerçek hüviyeti ile tanıtılmasında, toplumun din konusunda aydınlatılmasında Diyanet İşleri Başkanlığına yardımcı ve destek olmak, gereken yerlerde cami yapıp donatmak, fakir hastalar için tedavi kurumları açıp işletmek, zekat, fitre gibi Müslüman vatandaşlarımız tarafından yapılacak yardımları şartlarına uygun olarak toplumdaki*

⁴ <https://tdv.org/tr-TR/kurumsal/#teskilatsemasi> adresinden 11.12.2021 tarihinde erişilmiştir.

ihtiyaç sahiplerine intikal ettirerek sosyal yardım ve hizmeti geliştirmek” şeklinde ilan edilerek kuruluş işlemleri tamamlanmıştır (20. Yılında Türkiye Diyanet Vakfı, 1995: 19-20).

Vakıfların gelişmesini sağlamak için 13 Temmuz 1967 tarihinde çıkarılan vergi muafiyeti kanunu gereğince 20.12.1977 tarih ve 7/14433 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ile vakfa vergi muafiyeti tanınmış, bu karar 13.01.1978 tarih ve 16168 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir (Uzunoğlu, 1994: 460-464).

Ayrıca, 2860 sayılı Yardım Toplama Kanununun 6’ncı maddesi çerçevesince, izin almadan yardım toplayan kuruluşlardan sayılması 12.07.2005 tarih ve 2005/9171 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile uygun görülmüş, 05.08.2005 tarih ve 25897 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanmıştır.

Türkiye Diyanet Vakfı’nın Diyanet İşleri başkanlığını destekleyen faaliyetlerinden ayrıca çeşitli birim, işletme ve iştirakler olmuştur. Vakfa bağlı kuruluşlardan birisi de İslâm Ansiklopedisi Genel Müdürlüğü’dür. İslâm Ansiklopedisi Genel Müdürlüğü’nün⁵ ansiklopedinin çıkarılması için yaptığı hazırlık safhasında özellikle temel eserlerle oluşturulmaya çalışılan çok mütevazı bir ansiklopedi kütüphanesi olarak başlayan kurumsallaşma süreci daha sonra İslâm Araştırmaları Merkezi ’nin imkânlarıyla yerli ve yabancı yayınlarla geliştirilip günümüze kadar gelmiştir. Bundan dolayı kütüphanenin tarihinden bahsedebilmek için öncelikle ansiklopedinin ve araştırma merkezinin tarihi ile konuya başlamak gerekmektedir. Aşağıda bu süreç kronolojik olarak ele alınmıştır.

2.2.İslâm Ansiklopedisi

Türkiye Diyanet Vakfı amaçları doğrultusunda hizmet üretmeye başladıktan beş yıl sonra; Tercüman Gazetesi yazarlarından Ergun Göze (1931-2009), 04.11.1980 tarihinde vakfa gönderdiği dilekçe ile “Yeni İslâm Ansiklopedisi” projesini önermiştir. İncelenen proje, Türkiye’de bir İslâm Ansiklopedisine ihtiyaç olduğundan ve Türkiye Diyanet Vakfı - Vakıf Senedi’nin 3’üncü maddesinin (a) fıkrasına⁶ da uygun

⁵ İlk aşamada “ Türkiye Diyanet Vakfı Büyük İslam Ansiklopedisi” olarak kurulmuştur ancak sadece resmi yazılarda kullanılan bu ibare genel kullanımda “İslam Ansiklopedisi” olarak geçmektedir.

⁶ Vakıf Senedi’nin 3’üncü maddesinin (a) fıkrasının 28.04.2013 tarihli Genel Kurulda değişen güncel hali; “İslami ilimler, İslam sanatları, Türk kültürü, İslam kültür ve medeniyeti ile dini, milli, sosyal ve kültürel alanda basılı, sesli, görüntülü eserler te’lif ve tercüme ettirir, yayınlar. Kütüphane, ilmi araştırma, eğitim ve kültür merkezleri ile İslam kültür ve medeniyetini tanıtmak amacıyla müze ve

olduğundan Türkiye Diyanet Vakfı Mütevelli Heyeti'nin 22 Kasım 1980 gün ve 142 sayılı kararı uyarınca kabul edilmiştir. Bu kararın uygulamaya geçmesi ise 1983 yılında mümkün olmuştur.

Ansiklopedi terim anlamı olarak “*bilgi dairesi*”, “*bilgi çemberi*” “*genel eğitim ve öğretim*” gibi anlamlara gelmektedir ve ilim, kültür, sanat ve teknik gibi farklı ilim dallarında veya bunlardan bir kısmı ile ilgili şahıs, eser, müessese, kavram, olay, konu, coğrafi bölge gibi konularda belirli çerçevede bilgi sunar (Aykut, 1991: 217-227; Kuruluşundan Günümüze Diyanet İşleri Başkanlığı, 1999: 972). Diyanet İslâm Ansiklopedisi de bu çerçevede yayın amacına bağlı olarak, ansiklopedi maddelerinin tespiti için çalışmalar yapmıştır. Madde başları; şahıs, eser, müessese, kavram, olay, konu, coğrafi bölge gibi konularda belirli bir çerçevede belirlenmiş, maddeyi yazacak yazarın tespiti, madde sipariş ve takip çalışmaları, araştırma ile ilgili dokümantasyonun hazırlanması, maddenin yazımı, gerekli ilmi ve teknik düzeltmelerin yapılması gibi süreçler takip edilerek hazırlanmıştır.

İlk olarak, İstanbul Cağaloğlu Nuruosmaniye Caddesi'nde, No:17, Yeşilay Han, kat:3 kiralanmış ve çoğu İlahiyat Fakültelerinde görev yapan bilim insanları ile hazırlık faaliyetine başlanmıştır. Daha sonra, çalışmaların İstanbul'un Anadolu yakasında yapılması ve bu işin başında bir ilahiyatçı bilim adamının olmasına karar verilmiştir. Anadolu yakasında uygun bir yer bulununcaya kadar Marmara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi'ndeki odalarda ansiklopedi çalışmalarına başlanmıştır.

Ansiklopedi ile ilgili olarak bilim insanlarıyla yapılan görüşmeler neticesinde 12 Haziran 1982 gün ve 263/3 sayılı kararla Ergun Göze ile yapılan sözleşme fesh edilmiştir. (Cumhuriyet Gazetesi, 25.04.1984, s. 8) Sonraki toplantıların düzenli bir şekilde yapılması için bir meclisin kurulması ve sekreterin atanması kararlaştırılmıştır. Vakıf Mütevelli Heyeti'nin 15 Ekim 1983 gün ve 84 sayılı kararıyla yönetici ataması yapılmaya kadar Uzman Redaktör ve sekreter olarak Ertuğrul Düzdağ görevlendirilmiştir. Bu görevlendirmeden beş ay sonra 4 Şubat 1984 gün ve 8 sayılı Vakıf Mütevelli Heyeti kararıyla, o günkü adıyla Büyük İslâm Ansiklopedisi Genel Müdürlüğü görevine Ahmet Gürtaş getirilmiştir. Ahmet Gürtaş'tan sonra bu göreve 1988 yılında Halis Ayhan getirilmiş ve 1991 yılına kadar görevine devam etmiştir. Bu

sergi salonları açar, açılanlara destek verebilir. Gazete, dergi, broşür yayınlar. Bunları ve benzeri basılı, sesli ve görüntülü yayınları parasız olarak kişi ve kuruluşlara verebilir.” (TDV Vakfı Resmi Senedi, 2013: 3)

süreçten sonra yönetim şekli değişirken, kurulan idare meclisinin başına Dr. Tayyar Altıkulaç, İdare Meclisi Başkanı olarak gelmiştir, genel sekreter olarak ise Süleyman Necati Akçeşme atanmıştır.

Ansiklopedi çalışmaları için Anadolu yakasında yer arayışları devam ederken 1983 yılında dönemin İstanbul İl Müftüsü Selahattin Kaya ile birlikte Tayyar Altıkulaç, Üsküdar Kısıklı Caddesi'nde Altunizade'den Bağlarbaşı'na doğru inen kısımda kaba inşaatı tamamlanmış bir binayı (günümüzde *Ganache Patisserie Altunizade*'nin bulunduğu yer, 2022) ansiklopedi faaliyetlerinin gerçekleştirilebilmesi için belirlemişlerdir ve gerekli işlemlerin ardından binayı 22.04.1983 tarihinde 50.000.000. TL ye satın almışlardır. Faaliyetler 1997 yılına kadar bu binada devam etmiştir.

TDV İslâm Ansiklopedisi'nin 1. cildi 1988 yılında yayımlanmıştır. Ortalama her yıl iki cilt yayınlanarak devam eden ansiklopedi çalışması 44 cilt (2013 yılında tamamlanmıştır) ve ek 2 cilt (2016 yılında tamamlanmıştır) ile birlikte tamamlanmıştır.⁷

2.3.İslâm Araştırmaları Merkezi

Henüz fikir aşamasında olan “*Bir araştırma merkezi açma ve burada araştırmacı yetiştirme ihtiyacı*” düşüncesinin gerçekleştirilebilmesi için Çengelköy sırtlarındaki Sultan Vahdettin Köşkü arazisinin satın alınmasına, 8 Mayıs 1982 günü Türkiye Diyanet Vakfı Mütevelli Heyeti satış vaadi sözleşmesi yoluyla karar verilmiştir. 50.723 m² büyüklükteki bu yer 126.807.000 TL'ye satın alınmıştır. (Altıkulaç, 2016: 1143)

Kurulması planlanan araştırma merkezinde çalışacak akademisyenlerin, araştırmacıların ve personelin ikameti için Sultan Vahdettin Köşkü'ne yakın (1.200 metre uzaklıkta) 25.558 m² genişlikte bir arsa⁸ 18.505.000 TL bedelle 5 Şubat 1983 tarihinde satın alınmıştır (Altıkulaç, 2016: 1145). 20 Ocak 1986 tarihinde Sultan Vahdettin Köşkü arazisinde temel atma töreni gerçekleştirilmiştir (Diyanet Gazetesi, Mart 1986, sayı 325, sayfa 28).

⁷ <https://islamansiklopedisi.org.tr/> adresinden ansiklopediye erişilebilir.

⁸ 29 Mayıs Sitesinin bulunduğu yer, Küçüksu Mah. Mustafa Düzgünman Caddesi, Üsküdar, 2022

Araştırma merkezinin inşaatı devam ederken; Türkiye Diyanet Vakfının özerk⁹ birimlerinden olan İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM)¹⁰; Türkiye Diyanet Vakfının 3 Aralık 1988 tarihinde aldığı bir kararla İstanbul’da Üsküdar-Bağlarbaşı’nda Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Ansiklopedisi Genel Müdürlüğü’nün 1983 yılından itibaren faaliyetlerini sürdürdüğü binasında (Kısıklı Caddesi No: 7) kurulmuştur (Altıkulaç, 2016: 1154).

Bilimsel araştırmalar yapmak, araştırmacı yetiştirmek, araştırma kütüphanesi ve dokümantasyon ünitesi oluşturmak amacıyla kurulan (Kuzucu, 2015: 288) İSAM’da, 1989 yılında 5 araştırmacı ile araştırmacı yetiştirme çalışmalarına başlanmıştır. İSAM Kütüphane’si de içinde bulunduğu mekândan dolayı, bağlı bulunduğu İSAM adıyla da anılmaktadır. Çoğu akademik ve popüler yazıda İSAM Kütüphanesi’nden bahsederken “kütüphane” ifadesi eklenmeden İSAM olarak kullanılmaktadır. Örneğin; *“bünyesinde yazma eser bulunduran... İSAM... gibi kütüphanelerini sayabiliriz”* (Gençboyacı, 2010: 196).

1990 yılına gelindiğinde ise, Sultan Vahdettin Köşkü arazisinde, dört köşkten iki tanesi tamamlanmış iki tanesinin de inşaat çalışmaları devam ederken (Milliyet Gazetesi, 22.01.1990: s. 3) resmi kurumlarla çeşitli problemler yaşanmış ve Maliye Bakanlığı’ndan gelen talimat sonrası 07.08.1990 tarihinde dönemin İstanbul Valisi Cahit Bayar’ın kamulaştırma için onay vermesiyle arazi vakıftan alınmıştır.

Bundan bir yıl sonra, 1991 yılında ise; Vahdettin Köşkü’nün karşılığı olarak vakfa ödenen bedel ile Üsküdar, İcadiye Bağlarbaşı Caddesi no: 40 (parcel no: 31) 19.467 m² lik arazi, Cevher Özden (Kastelli) ve Rizeli Mustafa Kazdal’dan satın alınmıştır.

Yaklaşık 10 yıl boyunca İslâm Ansiklopedisi Genel Müdürlüğü’nün binasında devam eden çalışmaların ardından, 17 Mart 1993’te¹¹ alınan kararla Türkiye Diyanet

⁹ “Özerk birimler idari olarak Türkiye Diyanet Vakfı’na bağlı olup, Vakfın amaçlarına bağlı olarak hareket etmektedir. Ancak bu birimlerin faaliyet alanları ile faaliyet usul ve esasları Vakfın genel yapısından ayrılmaktadır. Özerk Birimler kendileri ve stratejik planlarını Vakfın genel yapısından bağımsız bir şekilde planlar ve uygularlar. Ayrıca Özerk Birimler kendi bünyelerindeki birimlerin görev tanımı ve sorumluluklarını da kendi görev ve faaliyet alanları ve teşkilat kurgularına bağlı olarak düzenlerler.” (TDV Vakıf Mevzuatı, 2016: EK:3, s. 1).

¹⁰ İSAM kısaltması; Dr. Tayyar Altıkulaç’ın önerisi (Altıkulaç, 2016: 1154)

¹¹ Bu eserde (Altıkulaç, 2001: 44-46) tarih, 19 Mart 1993 olarak geçmekte ancak, kurumsal arşivdeki resmi belgeler dâhil diğer tüm kaynaklarda 17 Mart 1993 olarak belirtildiği için alıntının içindeki bu bilgi 17 Mart 1993 olarak güncellenmiştir.

Vakfı İslâm Ansiklopedisi; İSAM'ın bünyesine alınmış ve Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi olarak teşkilatlandırılmıştır (Altıkulaç, 2001: 44-46).

İcadiye Bağlarbaşı Caddesi'nde alınan araziye yapılacak İslâm Araştırmaları Merkezi için bir komisyon oluşturulmuş ve bu komisyonda mimar olarak; Tülay ve Adnan TAŞCIOĞLU, proje sorumlusu olarak; Prof. Dr. Hasan ŞENER, Prof. Dr. Sadettin ÖKTEN, Doç. Dr. Turgut CANSEVER görevlendirilmiştir. İSAM ve kütüphane binalarının temeli 30.11.1994 tarihinde törenle atılmıştır. İslâm Araştırmaları Merkezi 01.11.1997 tarihinde, Türkiye Diyanet Vakfı tarafından inşa edilen ve dört binadan meydana gelen yeni binalarına taşınmıştır. Bu binalardan biri idarî birimlere tahsis edilirken en geniş olanı kütüphane için düzenlenmiş, bir diğeri araştırmacıların çalışma odaları, derslikler ve konferans salonu olarak planlanmış, dördüncü blokta ise personel lojmanlarıyla misafirhane ve yemekhaneye yer verilmiştir (Altıkulaç, 2001: 44-46).

Türkiye Diyanet Vakfı Mütevelli Heyeti'nin 17.03.1993 tarih ve 577 sayılı kararıyla İSAM ve DİA, Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) olarak birleştirilmiştir, Her iki kuruluşta yapılmakta olan çalışmaları düzenleyecek şekilde hazırlanmış bulunan Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi Çalışma Talimatı'nın ikinci bölümünde (Kuruluş, Görev, Yetki ve Sorumluluklar), "Görev" başlığı altında yer alan "Madde 6-e" ye göre; "Araştırma kütüphanesi ve dokümantasyon ünitesi kurmak", kararına uygun olarak İSAM Başkanı'nın sorumluluğu altında, Genel Sekreterlik makamına bağlı olarak Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü kurulmuştur. (İKA A13_010)

1997 yılına gelindiğinde ise yurtdışında 9 yurtiçinde 22 olmak üzere 31 araştırmacıya ulaşmıştır. Vakfın "uzman din ve bilim insanı yetiştirmek" amacı ile uyumlu olarak, belirli bilim dallarında istihdam ettiği öğrencilere yüksek lisans ve doktora eğitimi süreçlerinde destek verilmiş, Türkiye'de bilim hayatı için ciddi katkılar sağlanmıştır (Yavuzer, 2005: 135). Merkezin yetiştirdiği, katkı sağladığı bilim insanları ve bursiyerler, Prof. Dr. Hayreddin Karaman'ın hatıralarını kaleme aldığı "*Bir Varmış Bir Yokmuş: Hayatım ve Hatıratım*" adlı eserde, detaylı olarak bahsedilmiştir (Karaman, 2008: 284-290).

Ayrıca; merkezde öncelikli olarak ansiklopedi çalışmalarını gerçekleştirmek, ilmi ve dini konularda kamuoyunu aydınlatacak eserler hazırlamak için çalışan 1997 yılı verilerine göre 28 profesör, 17 doçent, 7 yardımcı doçent (doktor öğretim üyesi), 32 doktor ve 117 diğer personel olmak üzere 203 kişi bulunmaktadır.

Sonraki yıllarda ise İslâm Araştırmaları Merkezi'nde; *TDV İslâm Ansiklopedisi*, *Temel İslâm Ansiklopedisi*, *Osmanlı Araştırmaları Dergisi*, *İslam Araştırmaları Dergisi*, *İSAM Bülteni*, *Prestij Eserler Dizisi*, *Temel Kültür Dizisi*, *Doktora Tezleri Dizisi*, *Araştırma-İnceleme Dizisi*, *Sempozyumlar-Paneller Dizisi*, *İlmî Araştırmalar Dizisi*, *Kaynak Eserler Dizisi*, *Başvuru Eserleri Dizisi*, *Klasik Eserler Dizisi*, *Arşiv Dizisi*, *Kadı Sicilleri Dizisi*, *Antikçağ'dan XXI. Yüzyıla Büyük İstanbul Tarihi* gibi çeşitli serilerde ve konularda yayınlar hazırlanmış, çalışmalar gerçekleştirilmiştir.

TDV İslâm Ansiklopedisi İkinci Edisyon Projesi, İngilizce İslâm Ansiklopedisi Projesi, İngilizce-Türkçe-Arapça İslâmi Terimler Sözlüğü, Erken Klasik Dönem ve İkinci Klasik Dönem projeleri, Elektronik Yayın Projesi, Araştırmacı Yetiştirme Projesi (AYP), “Lisans Akademik Destek Programı” (LADEP), Yaz Araştırma ve Eğitim Destek Programı (YADEP), Tenkitli Neşir Kurslar, TDV İslâm Ansiklopedisi Tarihi Projesi (DİA Sözlü Tarihi, DİA Arşivi ve DİA Belgeseli) gibi yeni projelerle bu çalışmalar devam etmektedir

İSAM hem hazırlanan bu projeler ve yayınlar ile hem de sunduğu Kütüphane, Sempozyum, Konferans, Panel, Seminer vb. hizmetlerle çeşitli ödüllere layık görülmüştür;

Cumhurbaşkanlığı Kültür ve Sanat Büyük Ödülü

2014 yılı Cumhurbaşkanlığı Kültür ve Sanat Büyük Ödülleri'nde, *İslam dünyasında hazırlanan ilk ve en kapsamlı İslâm ilimleri ansiklopedisi olması ve Türkiye'de ilim dünyasına sunduğu başarılı çalışmalar nedeni ile kurum kategorisinde Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi, Cumhurbaşkanlığı Kültür ve Sanat Büyük Ödülü'ne layık görülmüştür* (Cumhurbaşkanlığı Kültür ve Sanat Büyük Ödülleri, 03.12.2014).

3 Aralık 2014 Çarşamba günü Cumhurbaşkanlığı Sarayı'nda yapılan ödül töreninde, geçirdiği bir operasyon nedeni ile törene katılamayan İSAM Başkanı Prof. Dr. Raşit Küçük ve ansiklopedide emeği geçen herkes adına ödülü İSAM Yönetim Kurulu Üyesi Prof. Dr. İbrahim Kâfi Dönmez, Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan'dan almıştır. Cumhurbaşkanı Erdoğan “*TDV İslâm Ansiklopedisi'nin İslam âlemine örnek ve tüm dünyaya İslam kültür ve medeniyetine dair vazgeçilmez bir başvuru kaynağı*” olduğunu belirmiş ve “*ansiklopedinin diğer dillere de tercüme edilerek tüm dünyanın istifadesine açılması*” gerektiğini vurgulamıştır. (İSAM, Cumhurbaşkanlığı Kültür ve Sanat Büyük Ödülü'ne Layık Görüldü, Aralık 2014).

2016 Türk-İslâm Coğrafyasına Hizmet Ödülü

İSAM, Bayburt Üniversitesi Dede Korkut Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından ilki 2016 yılında verilen “*Dede Korkut Bilim, Kültür, Sanat ve Edebiyat Ödülleri*” kapsamında *Türk-İslâm Coğrafyasına Hizmet Ödülü*’ne layık görülmüştür. 16 Mayıs 2016 tarihinde, Bayburt Üniversitesi’nde gerçekleştirilen ödül töreninde Türk-İslâm Coğrafyasına Hizmet Ödülü’nü İSAM adına Başkan Yardımcısı Doç. Dr. Tuncay Başoğlu almıştır (Bayburt Üniversitesi’nden İSAM’a Türk-İslâm Coğrafyasına Hizmet Ödülü, Mayıs 2016).

2019 TÜBA Fuat Sezgin Eser Ödülü

“*TDV İslâm Ansiklopedisi*” 2019 TÜBA Fuat Sezgin Eser Ödülü’ne layık görülmüştür. Türkiye Bilimler Akademisi’nin (TÜBA) 30 Aralık 2019 tarihinde Cumhurbaşkanlığı Külliyesi’nde gerçekleştirilen törende, TDV İslâm Ansiklopedisi’nin hak kazandığı TÜBA Fuat Sezgin Eser Ödülü’nü, İSAM adına İSAM Başkan Yardımcısı Dr. Ali Hakan Çavuşoğlu almıştır. TDV İslâm Ansiklopedisi’nin İslam bilimine, sanatına, düşüncesine, teknik ve kültürünün yanında medeniyetine dair bütün alanlarında ve doğal olarak bilim tarihi alanındaki bilimsel araştırmalar için temel referans çerçevesini oluşturması niteliği, Fuat Sezgin Eser Ödülü’nü kazanmasında temel sebep olduğu belirtilmiştir. (TDV İslam Ansiklopedisi 2019 TÜBA Fuat Sezgin Eser Ödülüne Layık Görüldü, 31 Aralık 2019)

Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi’nin ilk günden günümüze görev yapan başkanları aşağıda sunulmuştur:

1989 - 1996 → Dr. Tayyar ALTİKULAÇ

1996 - 1999 → Prof. Dr. Azmi ÖZCAN

1999 - 2001 → Prof. Dr. Şit Tufan BUZPINAR

2001 - 2001 → Prof. Dr. Şahin UÇAR

2001 - 2003 → Prof. Dr. İlyas ÜZÜM

2003 - 2014 → Prof. Dr. Mehmet Akif AYDIN

2014 - 2022 → Prof. Dr. Raşit KÜÇÜK¹²

2022 - → Prof. Dr. Mürteza BEDİR¹³

¹² Prof. Dr. Raşit KÜÇÜK, 22 Kasım 2022’de İstanbul’da vefat etmiştir.

¹³ 30 Eylül 2022 itibarıyla başkanlık görevine Prof.Dr. Murteza Bedir atanmıştır (İSAM’da Başkan Değişikliği, 3 Ekim 2022).

Türkiye Diyanet Vakfı Mevzuatına göre; “*Sürekli faaliyet gösterilen alanlar müstakil birim veya kuruluş haline getirilecek İSAM, KAGEM gibi, müstakil yönetilecek, kaynak üretimi, bütçesi müstakil olarak yapılacak ve Vakfın hükmi şahsiyetinden kopmadan faaliyette bulunacaktır.*” (TDV Vakıf Mevzuatı, 2016: 12).

Bu amaca yönelik İSAM doğru ve nitelikli bilginin üretilmesine imkân sağlamakta, ulusal ve uluslararası bilimsel araştırma projelerini desteklemekte, bilginin daha geniş kitlelere ulaştırılması için ansiklopedi, dergi ve kitap yayımlamakta sempozyum ve konferanslar düzenlemektedir (İSAM BÜLTENİ, sayı 1 (Ocak 2004), s. 2).

Bu doğrultuda günümüzde de faaliyetlerine devam eden İSAM, bünyesinde kurulan Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü ile sadece vakıf bünyesindeki uzman ve araştırmacılara değil daha geniş bir kitleye hizmet sunarak araştırma faaliyetlerini desteklemektedir. İslâm Araştırmaları Merkezi, ayrıca ANKOS (Anadolu Üniversite Kütüphaneleri Konsorsiyumu) üyesidir (Ankos-Üyeler, 2022).

İSAM, TDV İslâm Ansiklopedisi’nin tamamlanmasından (2014) sonra Türkiye Diyanet Vakfı Genel Merkezi ile eş güdüm halinde yürütülen “yeniden yapılandırma” süreci kapsamında kurumsal kimlik ve logosunu yenileme çalışmalarını 2019 yılında başlatmış ve 2021 yılında kullanmaya başlamıştır (İSAM’ın Kurumsal Kimliği ve Logosu Yenilendi, 16 Mart 2021).

2.4.İSAM Kütüphanesi

Ansiklopedi Kütüphanesi, İslâm Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi, İSAM Kütüphanesi şeklinde kullanılarak nitelendirilen İslâm Araştırmaları Merkezi Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü dış kullanıcılar tarafından genellikle kurumsal yapısı bilinmediğinden sadece İSAM olarak da bahsedilmektedir. Özel araştırma kütüphaneleri genellikle kendilerini destekleyen organizasyonun ismi ile adlandırıldığından (Nergiz, 1993: 5) İSAM Kütüphanesi de İslâm Araştırmaları Merkezi bünyesinde bulunduğundan bu şekilde adlandırılmıştır.

İSAM Kütüphanesi bağlı olduğu kuruluşun amaç ve hedeflerini destekleyici nitelikte ansiklopedinin hazırlanması için zemin hazırlamak ve özgün bilimsel çalışma ortamı sunmak amacıyla kurulsun da sadece İslâmi ilimler alanında değil tüm sosyal bilimler alanlarında araştırma ve çalışmalar yapmakta, yapılmasına katkıda bulunmaktadır.

İSAM Kütüphanesi, kuruluşunun ilk döneminde, kütüphane hizmeti vermek amacıyla kurulmuş bir kütüphane değildir. Kütüphanenin kuruluşu İslâm Ansiklopedisi'nin hazırlanması aşamasında kendiliğinden gelişmiş, her basamağında uzman araştırmacıların ihtiyaçları ve tavsiyeleri ile şekillenmiş ve sonrasında da hem ansiklopedi çalışmaları hem de araştırmacılar için hizmet veren bir kütüphane haline dönüşmüştür. Ansiklopedinin kuruluş aşamasında; Teknik ve İlmî olarak iki başlık altında birimler planlanmıştır. İlmî birimlerden, Derleme ve Tasnif Heyeti'nin görevleri arasında da; *“Düzenli kullanışlı bir arşiv meydana getirmek.”*, *“...kütüphanenin tasnif edilerek kullanışlı vaziyete gelmesini ve en kolay istifade imkânını sağlamak.”* gibi kütüphane ve arşiv ile ilgili görevler de bulunmaktadır. Ayrıca; kadro planlamasında *“Kütüphane Memuru”* ve *“Arşiv Memuru”* kadroları da planlanmıştır. (İKA A13_001)

1984-1985 yıllarındaki çalışmalarda Arşiv-Kütüphane-Dokümantasyon Merkezi Müdürü ile birlikte, Kütüphane ve Dokümantasyon Şefi, Kütüphane Uzmanı, Dokümantasyon Uzmanı ve Arşiv Uzmanı olarak planlanan personellerin görevi olarak; *“...kütüphaneye giren-çıkan kitapların gerekli kayıt ve takibini yapmak, kütüphanecilik sistemine uygun olarak eserlerin tasnifini yapmak, demirbaş defteri tutmak, kitapların kaybolmasını ve zarar görmesini engellemek, kütüphanenin sürekli açık tutulması için gerekli tedbirleri almak...”* gibi görevler belirlenmiştir. (İKA A13_002, İKA A13_003)

1986 yılındaki çalışmalarda ise; Yazı İşleri müdürlüğüne bağlı Umumi Arşiv, Kütüphane Servisi ve Dokümantasyon Servisi olarak üç farklı birim olarak ansiklopedi çalışmalarına göre dizayn edilmiştir. Umumi Arşiv Şefi, Kütüphane Şefi, Dokümantasyon Şefi, Arşiv Uzmanı, Kütüphane Uzmanı, Dokümantasyon Uzmanı olarak birer kadro bulunmaktadır. (İKA A13_004)

22.10.1990 tarihli “TDV İslâm Ansiklopedisi Çalışma Talimatı”na göre ise; Başkanlık makamına bağlı olan Genel Sekreterlik sorumluluğunda bir birim olarak “Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü” oluşturulmuştur (İKA A13_006). 04.01.1992 tarihli “TDV İslâm Araştırmaları Merkezi Çalışma Talimatı” çalışma talimatı (İKA A13_007) ve 22.10.1990 tarihli “TDV İslâm Ansiklopedisi Çalışma Talimatı” yürürlükten kaldırılarak 17.03.1993 tarihinde alınan kararla, TDV İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kuruluş Şeması'na göre Başkan, Genel Sekreterlik ve onun altında Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü olarak şekillenmiştir (İKA A13_008, İKA A13_009 ve İKA A13_010). 1999 yılında yenilenen bu talimat gibi

farklı dönemlerde yenilenen çalışma talimatlarında “Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü” için ciddi değişiklikler olmamıştır (İKA A13_011). Ancak 2018 yılında “yeniden yapılandırma” süreci ile birlikte gelen değişikliklerle; Kıdemli Uzman, Uzman Kütüphaneci, Uzman Arşivci gibi yenilikler olmuştur.

Yükseköğretim Kurulu Üniversite Kütüphaneleri Çalışma Grubu’nun (2014: 4-23) raporuna göre, “*Çağın gereklerine uygun olarak kütüphaneler değerlendirilirken; kütüphane binaları, insan kaynakları, kütüphane bütçesi, kütüphane koleksiyonu, kullanıcı hizmetleri, teknoloji altyapısı gibi öğeler dikkate alınarak değerlendirme yapılmaktadır.*”. İSAM Kütüphanesi’nin de yapısal ve niteliksel özellikleri dikkate alınarak, “Kütüphanenin Kuruluşu, İdari Yapı, Kütüphane Mekânları, Bütçe, Derme, Hizmet Verdiği Kitle, Personel, Teknoloji” başlıkları altında değerlendirmeler yapılmıştır.

2.4.1. Kütüphanenin Kuruluşu

İlk olarak kütüphane kurma amacıyla başlanmasa da İslâm Ansiklopedisi hazırlık sürecinde ortaya çıkan ihtiyaçlarla şekillenen bir kitaplık ve sonrasında kütüphanenin oluşması doğal bir süreç içerisinde gerçekleşmiştir. Ortaya çıkan bu kütüphanenin vakıf geleneği ile doğru orantılı olarak daha fazla kimsenin istifadesine sunulması için personelden binaya kadar yapılandırılmıştır. Sadece vakıf çalışmaları için değil, geleneksel kütüphane anlayışı ile kamu hizmeti anlayışını birleştiren bir çerçevede hizmet vermeye devam etmiştir.

İSAM Kütüphane koleksiyonu oluşturulmasıyla ilgili ilk faaliyet 18.08.1984 gün ve 152 sayılı yazıyla gerçekleştirilmiştir. 153 kitabın Ansiklopedi Genel Müdürü Ahmet Gürtaş’tan alınmasıyla kütüphanenin ilk kitapları sağlanmıştır. İlk defa bu yazıda “Ansiklopedi Kütüphanesi” ifadesi kullanılmıştır. Bu dönemde sınırlı kütüphane imkânları içerisinde Ahmet Gürtaş’ın şahsi kütüphanesinden ansiklopedi kütüphanesine intikal eden kitapların, maddelerin yazımında ve redaksiyonunda önemli bir katkısı olmuştur. (Aydın, 2003: 1-2)

Ansiklopedi hazırlıkları ile diğer araştırma ve yayın faaliyetlerine destek amaçlı bir belge ve bilgi merkezine ihtiyaç olunca, 1984 yılında İslâm Ansiklopedisi bünyesinde dokümantasyon ünitesi oluşturularak işe başlanmıştır (20. Yılında Türkiye Diyanet Vakfı, 1995: s. 45).

1984 yılında Büyük İslâm Ansiklopedisi Genel Müdürlüğü görevine Ahmet Gürtaş getirilmesi ile Kütüphane ve Dokümantasyon servisinin oluşması çalışmaları

hızlanmıştır (Altıkulaç, 2016: 1139). Bu çalışmalar çerçevesinde 1984 yılının Eylül ayında İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü son sınıf öğrencisi Ayhan AYKUT hem kütüphane sorumlusu olarak hem de sipariş takip işlemlerini gerçekleştirmek için göreve başlamıştır. Kurumda kütüphaneci unvanıyla görev alan ilk personel de Ayhan Aykut olmuştur.

1985 yılında 9 Ocak günü ise yine İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü son sınıf öğrencisi olan Recep Yılmaz göreve başlamıştır. İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü'nden mezun olan Mustafa Birol Ülker ise mezuniyetinin hemen ardından 1986 yılında 1 Temmuz günü kütüphanede göreve başlamıştır.

1987 yılında Kütüphane Servis Şefi Vekili Ayhan Aykut'un hazırladığı İş Akış Şeması'nda (EK-12 ve EK-13) kütüphanede yapılmakta olan ve yapılacak olan işler belirlenmiştir. Bir kitabın kütüphaneye kazandırılmasından başlayıp o kitabın yararlandırılmasına kadar devam eden süreç şemalandırılarak sistemli bir çalışma programı sağlanmıştır. Ayrıca Association of Special Libraries and Information Bureau (ASLIB)'e göre bir kütüphanede yapılması gereken işler tasnif edilmiş; Yayın Sağlama Çalışmaları, Düzenleme-Teknik Çalışmalar, Yararlandırma Çalışmaları, Koruma Çalışmaları olarak dört ana başlıkta altında yapılacak işlemler belirlenmiştir (İKA A11_021).

Kütüphane kitapları, o dönemde sadece kütüphane bölümünde değil, ansiklopedi yazarı araştırmacı hocaların odalarında da bulunduğu kataloglarda ilave olarak oda yer kısaltmalarına yer verilmiştir. (İslâm Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi Genel Kataloğu, 1993)

1984 yılında küçük bir odaya konulmuş birkaç raf, birkaç yüz cilt kitap ve bir kütüphane memuru ile başlatılmış olan kütüphane çalışmaları, 1992 yılına gelindiğinde 20 personel, iki servis şefliği, yaklaşık 30 bin cilt kitap ve 10 binden fazla doküman poşetinden oluşan büyük bir merkez haline gelmiştir. (İSAM-KDM Bülteni, Aralık 1992: 3)

TDV Mütevelli Heyeti'nin 29.07.1992 gün ve 522 sayılı kararı ile daha önce DİA teşkilatı içerisinde hizmet vermekte olan Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü İSAM'a bağlanmıştır. Böylece, önceden DİA Sipariş ve Takip Müdürlüğü (başlangıç 3 Nisan 1991) görevinde iken Kütüphane ve Dokümantasyon

Müdürlüğü'ne de vekâlet etmekte (başlangıç 7 Mayıs 1991) olan Ayhan AYKUT¹⁴, DİA teşkilatından ayrılarak İSAM Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü'ne naklen atanmıştır. 12 Ağustos 1992 tarihinde yapılan bu değişiklikten sonra DİA teşkilatında bulunan diğer Müdürlük personelleri de İSAM emrinde görevlendirilmiştir. Ardından, demirbaş ve diğer malzemeler de İSAM'a devredilmiştir. Bu değişiklik ile önceden sadece iç hizmet birimi olan kütüphanenin, İslâmi İlimler ve Şarkiyat alanında kapsamlı ve dışarıya da hizmet verecek büyük bir araştırma kütüphanesine dönüştürülmesi hedeflenmiştir (İSAM-KDM Bülteni, Aralık 1992: 3).

İslâm Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi'nin bugünlere gelişerek ve büyüyerek gelişinde, o dönemlerde sağlam atılan temellerin, konulan doğru ve yararlı prensiplerin rolü olduğu düşünülmektedir.

2.4.2. İdari Yapı

Kütüphanenin idari işlemleri, İSAM Başkan Yardımcısı'nın idari sorumluluğunda, Prof. Dr. İsmail E. Erünsal danışmanlığında yürütülmektedir. Bir müdür ve iki müdür yardımcısının görev yaptığı kütüphane idari yapısında, Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü idari birimleri aşağıdaki gibi şekillenmiştir.

Müdür'ün sorumluluğunda olan birimler ve işlemler; Dokümantasyon Servisi, Arşiv Servisi, Veri Tabanları işlemleri, Basın ve Halkla İlişkiler Servisi, Fotokopi ve Dijitalleştirme Servisi.

Müdür Yardımcısı'nın sorumluluğunda olan birimler ve işlemler; Okuyucu Hizmetleri Servisi, Veri Tabanları (E-kitaplar), İstatistik, Rapor, Nöbet, Staj, İş Sağlığı ve Güvenliği.

Diğer müdür yardımcısının sorumluluğunda olan birimler ve işlemler ise; Teknik Hizmetler Servisi, Süreli Yayınlar ve Mübadele Servisi, Satın Alma Servisi, Cilt Atölyesi.

¹⁴ İKA A11_011 de 11.10.1985 tarihli Arşiv Fişleme ve Takip Servisi Şefi olarak kaydı bulunmaktadır.

Kütüphane Ve Dokümantasyon Müdürlüğü	
Danışman	
Prof.Dr. İsmail E. Erünsal	
Müdür	
Mustafa Birol Ülker	
Müdür Yardımcısı	
Recep Yılmaz	
Cemil Cahit Can	
Arşiv Servisi	Okuyucu Hizmetleri Servisi
Neslihan Aracı Güler	Abdurrahman M. Hacıismailoğlu
Nuray Urkaç Güler	Harun Karabayır
Büşra Atmaca	Hasan Mert Çoban
Hatice Aldemir	Recep Tayyip Günaydın
Şüheda Tokat	M. Fatih Akdemir (yarı zamanlı)
Elif Eneç	Emir Han Kara (yarı zamanlı)
Yasemin Özcan	Ertuğrul Tanyeri (yarı zamanlı)
Teknik Hizmetler Servisi	Sürelî Yayınlar ve Mübadele Servisi
Salih Sandal	Dr. Abdurrahman Kaya
Eda Yılmaz	Fatma Çalışkan
Fatma Karali	Kaan Çınar
	Halime Yiğit
Dokümantasyon Servisi	Satın Alma Servisi
Cemal Toksoy	Hasan Diriarın
Talha Yayla	Fahri Sarıcan
	Bertan Yılmaz
Basın ve Halkla İlişkiler	Fotokopi ve Dijitalleştirme Servisi
Zeynep Savran	Şevki Baykuş
Cilt Atölyesi	İbrahim Başyiğit
Ali Sarıcan	Selahattin Volkan Kuru
Murat Atalayın	Serkan Kuru
Kürşat Yıldız	M. Enes Aksu
Kasım Karşıgil (yarı zamanlı)	

Tablo 2: Kütüphane İdari Birimleri.¹⁵

Yukarıdaki tabloda idari birimler olarak sadece kütüphane ve dokümantasyon müdürlüğü verilse de; koleksiyon (bilgi kaynağı) yönetimi haricinde diğer yönetim basamaklarında İSAM Başkanlığı'nın diğer idari birimleri olan "Genel Sekreterlik, İdari ve Mali İşler Müdürlüğü, Bilgi İşlem müdürlüğü, Kurumsal İletişim ve Dış

İlişkiler Müdürlüğü, Yayın Müdürlüğü, Elektronik Yayın Müdürlüğü” gibi birimlerin sorumluluğunda olan işlemler ile Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü’nün gerçekleştirdiği hizmet birlikte verilmektedir.

2.4.3. Kütüphane Mekânları

Kütüphane servisi hizmeti, 1984 yılından itibaren, aşağıdaki fotoğrafta görünen ve ön tarafta bulunan binada, 2 apartman dairesinin salonlarının birleşimi olarak kullanılmış bir alanda başlamıştır. Daha sonra, arka tarafta bulunan binanın 250 metrekare büyüklüğünde olan bir katının kullanımı ile İslâm Ansiklopedisi Kütüphane hizmetleri oluşmaya başlamıştır.



Görsel 2: Kütüphanenin Hizmet Verdiği İlk Yer¹⁶

Keseroğlu v.d. tarafından hazırlanan “*Fotoğraflarla İstanbul Kütüphaneleri*” başlıklı eserde kurumun yapılanmasına bağlı olarak bünyesindeki kütüphaneler “özel kütüphaneler” grubunda, iki farklı başlıkla değerlendirilmiştir. Bunlardan birisi; Diyanet Vakfı Kütüphanesi (Adres: İslâm Ansiklopedisi, Kısıklı Caddesi, Bağlarbaşı) olarak ve diğeri ise Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Ansiklopedisi Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü (02163410792, Adres: Kısıklı Caddesi, No: 7, Üsküdar) olarak geçmektedir (Keseroğlu, Çavdar ve Uraz, 1995: 143-144, 148).

¹⁶ <https://islamansiklopedisi.org.tr/diyanet-vakfi-turkiye-diyanet-vakfi> adresinden 29.08.2022 tarihinde erişilmiştir.

1991 yılında şu an kütüphanenin bulunduğu arazi satın alınınca, yeni yapılacak merkez binası ile ilgili kütüphane ve dokümantasyon müdürlüğünün görüşleri istenmiş;

“Açık raf sisteminin olacağı 300.000 kitap için, 1000 m² alan ve bu alanda bulunacak birim ve bölümler; / Bodrum Katta: cilt atölyesi, nadir eserler bölümü, mikrofilm/mikrofiş bölümü, görsel-işitsel bölümü, kitap deposu, mescit, kafeterya, teknisyen ve müstahdem odaları, / Zemin Katta: vestiyer, turnike (giriş kontrol), müracaat bankoları, katalog kutuları veya katalog bilgisayarları, fotokopi bölümü, özel okuma salonu, yeni gelen kitaplar bölümü, müracaat kaynakları bölümü, müdür odası, müdür yardımcısı odası (2), sekreteryaya (büro), toplu çalışma -toplantı odası, sağlama bölümü, kataloglama bölümü, tasnif bölümü, / Birinci Kat: Süreli yayınlar bölümü, dokümantasyon bölümü, dokümantasyon işlem odası, 40-50 okuyuculuk okuma yeri. / Bunlardan ayrıca; her katta bilgisayar tertibatı ve telefon tesisatı ile görevliler için uygun yerler, yönetici odaları harici ahşap bölme ile ayrılacak, özellikle yazmalar ve mikrofilmler ile bodrum katta bulunacak kitap deposu çok iyi bir havalandırma sistemi kurulmalı ve rutubet için önlem alınmalı. kütüphane genelinde pencere bulunmamalı havalandırma cihazı olmalı. Kütüphane dışında diğer idare bölümü ve araştırmacılar bölümü için de iki ayrı müstakil blok olmalı. Misafirhane, yemekhane ve mutfak, büyük mescid, lokal için ayrı bir blok oluşturulmalı. Sosyal tesisler dâhilinde lojmanlar ve spor tesisleri kurulmalı. Kitap satış yeri ve halk kütüphanesi birlikte düşünülerek girişe yakın bir yerde planlanmalı. Mümkünse 100’den fazla aracın park edebileceği açık ve kapalı otoparklar hazırlanmalı”

raporu iletilmiştir. ” (İKA B01_009).

Uzunca bir süre geçici binalarda hizmet veren İSAM, 1997 yılından bu yana Üsküdar Bağlarbaşı’nda İcadiye-Bağlarbaşı caddesinde dört bloktan oluşan alanda hizmet vermektedir. Mimar Tülay Taşçıoğlu ve Adnan Taşçıoğlu imzalarını taşıyan, Tayyar Altıkulaç, Turgut Cansever, Sadettin Ökten gibi din adamları, mimar ve mühendislerin fikirleri ile katkıda bulunduğu yapı, bazı kaynaklara göre “Türkiye’nin en modern kütüphanesi” olarak değerlendirilmektedir (Şener, 2009: 27).



Görsel 3: TDV İslâm Araştırmaları Merkezi¹⁷

Arslantekin'in (2013: 47) aktardığı gibi: *“Bir kütüphane binası yapımında dikkate alınması gereken önemli hususlar vardır; yer seçimi, popülasyon, kültürel yapı, mimari kültür. Bu hususlar dikkate alınarak yapılan kütüphane binalarının etkisi uzun süre devam edecektir.”* Selçuklu mimarisinin esintilerine sahip olan bu kompleksin büyük bir avlu etrafında yer alan kütlelerin iç mekânları da yine birer iç avlu etrafında kümelenmektedir (Dilek-Kayaoğlu, 2010: 162).

Orta Asya'dan Osmanlı'ya kadar süreklilik gösteren merkezî avlu etrafındaki eğitim ve bilim yapıları geleneğini referans alan İSAM'da; tuğla kaplı cepheler ile Osmanlı öncesine bağ kurulmaya çalışılmıştır. Mukarnas ve taç kapı gibi detaylarla Selçuklu'dan ilham alınmış, tüm bunların sadeleştirilerek sunulması ise milli mimari akımı yansıtmıştır. (Çelik, 2015: 607)

Hizmete açıldığı ilk dönemde eser sayısı az olduğu için, kütüphanenin alanı genel kullanım alanının küçük bir kısmını oluşturmuştur. Sonrasında ise yeni alana geçildiğinde en büyük kullanım alanına sahip bina kütüphane için ayrılmıştır. Binanın tasarımı sonraki yıllardaki talepler göz önünde tutulup uzmanların çeşitli kütüphane mekânlarını inceleyip ortak bir karar vermesi ile tasarlanmıştır. Yapıların içinde kütüphane binası yola uzak konumlandırılmıştır, böylece gürültü kirliliğinden uzak kalması sağlanmıştır. Bugün hâlihazırda hizmet vermekte olduğu bu yeni binasında

¹⁷ <https://istanbultarihi.ist/327-istanbulun-yakin-tarihinde-mimaride-gelenekle-bag-kurma-arayislari> adresinden 29.08.2022 tarihinde erişilmiştir.

her bir katı 1200 m² olan bir yapıda, üç katı kullanıcılara açık diğer iki katı ise teknik işlemler ve depo olarak kullanılan toplam 5 kattan oluşmaktadır.

Kütüphanenin giriş katı olarak nitelendirilen birinci katında; Okuyucu Hizmetleri Servisi, Fotokopi ve Dijitalleştirme Servisi, Dokümantasyon Servisi ile birlikte danışman, müdür ve müdür yardımcısı odaları bulunmaktadır. Süreli yayınların güncel sayıları galeri olarak adlandırılan orta bölümde, ansiklopedi-sözlük-bibliyografya gibi referans kaynakları da bu galerinin sağ tarafında yer almakta, süreli yayınların diğer sayıları ise yine giriş katında galerinin diğer tarafında fotokopi servisi karşısında sunulmaktadır.

İkinci katta; Genel Konulu Eserler, Felsefe, Din, Sosyal Bilimler, Fen Bilimleri ve Güzel Sanatlar ile ilgili eserler bulunmaktadır.

Üçüncü katta ise; Edebiyat, Coğrafya, Biyografi, Tarih, Kasım Küfrevi Bölümü, Nuhoglu Bölümü, Orhan Şaik Gökyay Bölümü, Yavuz Argıt Bölümü ve Tezler Bölümü bulunmaktadır.

Girişin altındaki katta (zemin) ise; Teknik Hizmet Servisi, Arşiv Servisi, Cilt Atölyesi, Süreli Yayınlar ve Mübadele Servisi, Satın Alma servisi ile birlikte Basın ve Halkla İlişkiler birimleri bulunmaktadır. Bu katın altında ise depo katı bulunmaktadır. Depo katında; Osmanlıca gazete ve dergiler, kullanımı az olan yayınlar ve fiziki durumu kullanım açısından uygun olmayan yayınlar koruma amaçlı olarak bulunmaktadır (Diriarın, 2013: 87).

2.4.4. Bütçe

Kütüphanenin oluşumu ve hizmetlerin devamlılığında en önemli unsur bütçedir (İdeal Kütüphane Standartları, 2018: 27). Çünkü kütüphanelerdeki her türlü harcamalar için mali destek zorunludur (Nergiz, 1993: 15). Kütüphane hizmetini kurumun önemli bir fonksiyonu olarak görüldüğü yerlerde, özellikle özel destekli kütüphanelerde (Yeşiltaş, 2000: 49), kullanıcı deneyimlerini sınırlamayan hizmetler için (Diriarın, 2013: 85-86) bütçe sınırlaması olmamaktadır.

İSAM Kütüphanesi hizmetlerinin gerçekleştirilebilmesi için gereken finansal destek Türkiye Diyanet Vakfı tarafından sağlanmaktadır.

2.4.5. Derme

Bu çalışmanın diğer bölümlerinde de zikredildiği gibi kütüphane dermesi, Diyanet İslâm Ansiklopedisi maddelerinin yazımında ihtiyaç olan İslâmiyât alanındaki kaynakların alınmasıyla oluşmaya başlamıştır. Daha sonra hem kullanıcı tercihleri ve talepleri hem de kurumun değişen yapısı ile diğer sosyal bilimler alanlarından yayınlar da, yayının konusu, bilimselliği, güncelliği gibi hususlara dikkat edilerek satın alınmaya ve temin edilmeye başlanmıştır. İSAM Kütüphanesi'nin dermesinin gelişimine en büyük katkı, koleksiyon bağışları ve satın alınan koleksiyonlar ile olmuştur.

Bağış koleksiyonlar; Erzurumlu Rasim Erverdi Efendi (ö. 1950), A. Ragıp Akyavaş (ö. 1969), Fethi Gemuhluoğlu (ö. 1977), Mehmet Sofuoğlu (ö. 1987), Prof. Dr. Nihat M. Çetin (ö. 1991), Kasım Küfrevî (ö. 1992), Orhan Şaik Gökyay (ö. 1994), Prof. Dr. Nejat Göyünç (ö. 2001), Prof. Dr. Baykan Sezer (ö. 2002), Kathleen R. F. Burrill (ö. 2005), İsmail Otur (ö. 2005), , Yavuz Argıt (ö. 2009), Prof. Dr. Bilge Seyidoğlu (ö. 2014), Prof. Dr. Nihat Keklik (ö. 2017), Prof. Dr. Suphi Saatçi, Cüneyd Kosal (ö. 2018), Prof. Dr. İnci Enginün, Prof. Dr. Oluş Arık ve Prof. Dr. Rüçhan Arık, Dr. Numan Külekçi ve Dr. Hidayet Nuhoğlu'na aittir.

Satın alınan koleksiyonlar; H. Fahrettin Başaran (ö. 1981), Albert Hourani (ö. 1993), Ziyad Ebüzziya (ö. 1994), Prof. Dr. Günay Tümer (ö. 1995), Hilmi Oflaz (ö. 1998), Prof. Dr. Tahsin Yazıcı (ö. 2002), Mahmut Şakiroğlu (ö. 2013), Timuçin Tanaslan (ö. 2015), Jacques Waardenburg (ö. 2015)'dan satın alınmıştır.

02.05.2022 tarihli veriler aşağıdaki gibidir:

DOS	Konu	Derme
000	Genel Konular	18.864
100	Felsefe ve Psikoloji	14.741
200	Din	12.373
297	İslam Dini genel	4.428
297.1	Kur'an ve Kur'an İlimleri	4.339
297.2	Tefsir	7.287
297.3	Hadis	9.996
297.4	Akaid ve Kelam	7.789
297.5	Fıkıh	14.938
297.6	İslam Mezhepleri	2.542
297.7	Tasavvuf	6.703
297.8	Ahlak ve İçtimaiyat	4.323
297.9	İslam Tarihi	5.751

300	Toplum Bilimleri (Sosyal İlimler)	54.699
400	Dil ve dil bilim	12.980
500	Nazari İlimler	6.126
600	Tatbiki İlimler	4.862
700	Güzel Sanatlar ve Eğlence (Sanat)	13.271
800	Edebiyat	36.187
900	Tarih, Coğrafya, Tabakat	84.463
	Henüz Tasnif Numarası Almamış Kitap Sayısı	918
	TOPLAM	327.580

Tablo 3: Dermenin Konusal Dağılımı.

Sağlama Türü	Kitap Sayısı
Satınalma	169522
Bağış	144573
Mübadele (Yayın değişimi)	8384

Tablo 4: Dermenin Sağlama Türüne Göre Dağılımı.

Türkçe	159730
İngilizce	38657
Fransızca	12223
Almanca	8766
Arapça	72572
Farsça	7192
Osmanlıca	12633
Diğer	15.807

Tablo 5: Dermenin Dillere Göre Dağılımı.

KÜTÜPHANE KAYNAKLARI¹⁸

Kütüphane Kaynakları (Materyal türü)	Adet
Kitap	325.705

¹⁸ İSAM Bülteni, Sayı:48 (2021) – 12.10.2022 tarihinde yayınlanmıştır (Kullanılan veriler 2021 yılsonu itibarıyla değerlendirilmiştir).

Basılı Periyodik Yayın (dergi) ¹⁹	4.563
Doküman Dosyası	18.569
Mikrofiş ve mikrofilm	450
Ayrı Basım	5.400
CD	1.726

Tablo 6: Materyal Türüne Göre Kütüphane Koleksiyonu.

İSAM'ın internet sitesi üzerinden kütüphane kataloglarına ya da Veri Tabanlarına üye olmadan ve ücret ödmeden ulaşım sağlanmaktadır. Ayrıca ZOTERO uygulaması ile araştırmacılar çalışmalarıyla entegreli şekilde kaynakların düzenlenmesini gerçekleştirebilmektedir. Dewey Onlu Sınıflama Sistemi'nin kullanıldığı kütüphanede, açık raf sistemi ile hizmet verilmektedir.

YIL	Satın alınan ve kataloglanan kitap sayısı	Armağan edilen / bağış kitap sayısı (kataloglanan)	Mübadale ile temin edilen kitap sayısı	Toplum matbu kitap sayısı	Sürelili yayın sayısı Dergi Çeşit / Toplam Dergi Sayısı	Doküman Dosyası Sayısı (O yılın sonunda ulaştığı sayı)	Kütüphaneden İlgilisine İletilen Mükerrer kitap sayısı	Kütüphaneden İlgilisine İletilen Mükerrer süreli yayın sayısı	Ciltlenen Kitap + Dergi Sayısı
2021	2575	5443	421	8455	4188 / 230023	18569	9086	1793	1057
2020	1103	3097	213	4446	4188 / 230023	18470	1349	51	498
2019	2057	6021	301	8399	4128 / 226160	18336	5937	20	2115
2018	4604	5161	313	10119	4044	18277	8863	434	1709
2017	4490	6881	339	11730	3924	18140	8531	947	2825
2016	5604	6651	372	12699	3829	18067	7548	761	1914
2015	3748	3839	436	8089	3786	18001	5547	512	1478
2014	3149	6519	710	10478	3733	17768	7281	918	1221
2013	10961	6496	586	18124	3599	18057	5948	680	1821
2012	3867	4050	317	8264	3523	18774	9872	9209	1896
2011	1183	5738	441	7449	3383	17413	19436	veri yok	1210
2010	1823	6959	149	9127	3255	17491	8551	1044	1982
2009	2538	4254	193	7454	3099	17408	7701	1965	1985
2008	3880	4065	253	8786	3033	17328	7996	67	1952
2007	4427	6087	342	11405	2954	17212	7359	7378	2263
2006	4202	9595	206	14312	2720	17038	veri yok	veri yok	1942
2005	6616	2882	455	10267	2458	16848	veri yok	veri yok	1313
2004	5610	2920	217	9398	2370	16680	veri yok	veri yok	Veri yok
2003	5966	2761	269	9206	2296	16431	veri yok	veri yok	530
2002	2148	2094	118	4659	Veri yok	16345	veri yok	veri yok	1421

Tablo 7: Koleksiyon Gelişimi (2 Mayıs 2022).

METİN ERİŞİMLİ VERİ TABANLARI	Adet
İlahiyat Makaleler VT	75.079

¹⁹ 906'sı düzenli takip edilen, yaklaşık 234.202 sayı süreli yayın.

Türk Tarih, Edebiyat, Kültür ve Sanat Tarihi Makaleleri VT	102.000
Dokümantasyon VT	18.534
Osmanlıca Makaleler VT	39.560
Risaleler VT	4.410
Osmanlı Salnâmeleri VT	670
KÜNYE ERİŞİMLİ VERİ TABANLARI	Adet
İlahiyat F. Tezler Kataloğu VT	20666 (YL), 6834 (DR), 176 (DOÇENTLİK), 14 (PROFESÖRLÜK)
Türkiye Kütüphaneleri VT	265897
Makaleler VT	573000
Meşihat Defterleri Kataloğu VT	5255
Kadı Sicilleri Kataloğu VT	29557
Ulema Sicil Dosyaları VT	6835
ARŞİV VERİ TABANLARI	Adet
Hüseyin Hilmi Paşa Evrakı	3328 evrak, 26 dosyada, 1729 kayıta tasnif edilmiş
Yusuf İzzeddin Efendi Evrakı	4048
Muhammed b. T. et-Tancî Evrakı	768
Ziyad Ebüzziya Evrakı	3878
Orhan Şaik Gökyay Evrakı	2069
Kemal Batanay Müzik Arşivi	2137
Mehmed Safayhi Evrakı	24
Veysel Paşa Evrakı	141
Rıza Tefik Bölükbaşı Evrakı	1896
Cüneyd Kosal Türk Musikisi Arşivi	182 el yazması nota defteri (150000 nota), 478 kitap ve mecmua
Bora Keskiner Koleksiyonu	366

Tablo 8: Veri Tabanları.

İSAM KÜTÜPHANESİ KATALOĞU ve VERİ TABANLARI KULLANILMA İSTATİSTİĞİ (2011 - 2021)												
VeriTabanıAdı	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Toplam
İSAM Kütüphanesi	878.391	1.825.921	1.982.560	2.381.069	2.934.424	3.446.172	3.714.320	3.085.733	3.423.920	2.324.349	1.753.511	27.750.370
İlahiyat Makaleler Veri Tabanı	224.701	486.091	599.425	754.705	945.349	1.031.500	1.077.895	1.033.286	1.216.831	1.658.395	1.320.789	10.348.967
Dokümantasyon Veri Tabanı	135.055	255.893	642.855	678.156	891.374	834.252	849.063	1.277.486	1.513.246	1.229.497	1.242.941	9.549.818
İlahiyat Fakülteleri Tezler Kataloğu Veri Tabanı	32.592	70.754	133.162	206.310	268.353	256.753	318.131	317.134	331.760	336.484	324.250	2.595.683
Türk Tarih, Edeb. Sanat. Kültür Makaleler Veri Tabanı								83.727	109.337	160.949	154.614	508.627
Türkiye Kütüphaneleri Veri Tabanı	45.236	87.681	111.586	126.041	144.656	158.279	184.307	154.415	157.478	193.881	213.509	1.577.069
Osmanlıca Makaleler Veri Tabanı	53.457	72.591	76.966	79.527	116.940	160.828	199.373	186.428	238.672	216.763	177.389	1.578.934
Makaleler Veri Tabanı	16.876	31.874	25.814	20.682	18.860	18.397	195.319	130.295	117.229	112.656	78.428	766.430
Risaleler Veri Tabanı		71.470	72.392	72.892	77.758	88.156	92.505	63.075	60.753	65.433	53.338	717.772
Salmeler			58.340	35.700	29.045	64.634	93.638	81.370	142.978	71.038	81.183	657.926
Kadı Sicilleri			9.426	22.398	18.241	17.434	21.073	26.101	25.106	23.879	26.178	189.836
Ulema Sicil Dosyaları Veri Tabanı										14.085	14.696	28.781
Cüneyd Kosal Türk Musikisi Arşivi								5.855	5.673	8.464	5.720	25.712
Hüseyin Hilmi Paşa Evrakı	2.411	4.899	3.897	4.544	3.409	2.774	3.357	2.880	2.524	3.202	3.166	37.063
Orhan Şaik Gökyay Evrakı						3.036	2.855	1.960	1.784	1.830	1.645	13.110
Rıza Tevfik Bölükbaşı Evrakı										1.977	2.032	4.009
Kemal Batanay Arşivi	2.443	3.653	3.685	4.537	3.920	3.875	7.431	4.173	3.341	2.464	3.190	42.712
Yusuf İzzeddin Efendi Ailesi Evrakı			3.541	3.061	1.920	1.708	1.930	1.519	1.665	1.651	1.142	18.137
Ziyad Ebüzziya Evrakı				4.240	2.477	2.292	2.567	2.077	1.908	1.833	2.017	19.411
Veysel Paşa Evrakı							2.141	909	752	855	941	5.598
Mehmed Safayhi Evrakı							969	693	580	627	725	3.594
Muhammed Tancı Evrakı	1.363	2.239	1.865	1.739	1.117	919	951	799	761	592	947	13.292
Tezler Veri Tabanı	7.275	12.698	11.411	7.961	6.541	4.945	2.732	1.771	1.173	287	278	57.072
Bora Keskiner Koleksiyonu											471	471
YILLIK TOPLAM	1.399.800	2.925.764	3.736.925	4.403.562	5.464.384	6.095.954	6.770.557	6.461.686	7.357.471	6.431.191	5.463.100	56.510.394

Tablo 9: İSAM Kütüphanesi Kataloğu ve Veri Tabanları Kullanılma İstatistiği.

2.4.6. Hizmet Verdiği Kitle

KULLANICI TÜRÜ (ARAŞTIRMA ÇEŞİTLİLİĞİNE GÖRE)	KULLANICI SAYISI
YL yapıyor veya YL var	22.134
DR yapıyor veya DR var	10.172
Diğer	3.652
Kütüphane kullanım süresi sona eren	4.443

Tablo 10: Kayıtlı Kullanıcı Sayıları (2 Mayıs 2022).

YIL	KÜTÜPHANENİN ARAŞTIRMACIYA AÇIK OLDUĞU GÜN SAYISI	TOPLAM ARAŞTIRMACI SAYISI (üye değil kullanım)	GÜNLÜK ARAŞTIRMACI ORTALAMA SAYISI	İLGİLİ YIL ÜYE OLAN KULLANICI SAYISI	ÜYE SAYISI (ilgili yılsonu itibarıyla)	İNTERNETTEN TOPLAM ARANMA SAYISI
2021	302	52816	175	1485	40401	5.463.100
2020	60	36179	603	1059	38916	6.431.191
2019	358	210982	590	3415	37857	7.357.471
2018	358	216782	606	3173	34442	6.461.686
2017	358	203547	569	3163	31269	6.770.557
2016	358	190324	532	3072	28106	6.095.954
2015	358	181535	507	2838	25034	5.464.384
2014	358	192643	538	3092	22196	4.403.562
2013	357	180116	505	2698	19104	3.736.925
2012	359	143939	401	2459	16406	2.925.764
2011	358	123116	343	2074	13947	1.399.800

2010	357	123014	345	2069	11873	veri yok
2009	358	105334	294	1406	9804	veri yok
2008	359	75897	211	1136	8398	veri yok
2007	354	66960	190	986	7262	veri yok
2006	350	57341	169	1315	6276	veri yok
2005	357	56368	158	1270	4961	veri yok
2004	343	42337	123	1227	3691	veri yok
2003	305	30635	100	1251	2464	veri yok
2002	308	32629	106	1213	1213	veri yok

Tablo 11: Kütüphane Kullanım İstatistikleri (2 Mayıs 2022).

İstatistiklerine göre, 2005 yılında yaklaşık 5.000 üyenin, yıllık kullanım sayısı 56.368 ve günlük ortalama 158 kişidir. 2012 yılındaki bir çalışmaya göre ise; haftanın yedi günü 09:00-23:00 arası hizmet vermekte, 17.000 üyenin dörtte biri aktif kullanıcı ve günde ortalama 400 kişinin üzerinde kullanıcı bulunmakta ve bunlara sunulabilen çalışma sandalyesi sayısı ise 235 (Toksoy, 2012: 47). 2017 yılı yıllık kullanıcı sayısı 203.547 çıkarken, günlük ortalama kullanıcı sayısı da 569'a yükselmiştir. 2018 yılı verilerine göre ise kullanıcı sayısının günlük ortalama 600 kullanıcıya ulaştığı görülmektedir. 2022 verilerine göre kullanıcı kapasitesi; giriş katta 116, ikinci katta 104 ve üçüncü katta 112 kişi olmak üzere toplam 332 kişidir.

2.4.6.1. Yararlanma Koşulları

Kütüphanenin amacına uygun temel kullanıcı grubuna karar vermek (Kanık, 1999: 152) kütüphane hizmetlerinin gerçek kullanıcıya ulaşmasını kolaylaştıracaktır. İSAM Kütüphanesi'nden de sosyal bilimler alanındaki yüksek lisans ve doktora öğrencileri, öğretim üyeleri ile matbu eseri olan yazarlar, İSAM bursiyerleri yararlanabilmektedir. Bunlarla birlikte; sosyal bilimler lisans mezunları 3 ay, tezsiz yüksek lisans öğrencisi 3 ay, tezsiz yüksek lisans mezunu 3 ay süre ile kütüphaneyi kullanabilmektedir.

Bireysel başvuru ile gerçekleştirilen üyelik işlemleri Koronavirüs (COVID-19) salgını ile yeniden şekillenmiş ve İSAM Kütüphanesi'ne üyelik başvurusu için;

1. Üyelik formu
2. Vesikalık fotoğraf
3. Nüfus cüzdanı önyüz fotoğrafı
4. Öğrenci belgesi (yüksek lisans veya doktora)
5. Akademik kimlik ön yüz fotoğrafı

belgelerinin dijital kopyalarını, okuyucu hizmetleri e-posta adresine gönderilerek üyelik başvurusu yapılabilmektedir. Bu işlemlerden sonra İSAM Kütüphanesi kullanıcısı olarak kabul edilmektedir.

Üyeliğin güncellenmesi ile için; YL, Tezsiz YL, Doktora öğrencilerinden güncel öğrenci belgesi, mezunlardan mezuniyet belgeleri, yüksek lisans tez sürecinde İSAM Kütüphanesi üyesi ise yüksek lisans tezinin bir kopyası da kütüphane koleksiyonu için talep edilmektedir.

TDV İslâm Araştırmaları Merkezi Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü Okuyucu Üye Formu		İSAM. TÜRKİYE DİYANET VAKFI TÜRKİYE DİYANET FOUNDATION CENTRE FOR ISLAMIC STUDIES مركز الدراسات الإسلامية وقف الديانة التركي	
Sıra nr.:		İSAM KÜTÜPHANESİ'NDEN YARARLANMA ŞARTLARI	
Adı ve soyadı :		1. "Üye kartı"nın İSAM'a giriş ve çıkışlarda danışmadaki turnikeye okutulması,	
T.C. kimlik nr. :		2. "Üye kartı"nın sadece sahibi tarafından kullanılması,	
Mesleği :		3. Kütüphaneye yiyecek ve içeceklerin girilmesi,	
Üniversite :		4. Çantaların (bilgisayar çantası dâhil) giriş katındaki dolaba konması, anahtarının muhafaza edilmesi,	
Enstitü :		5. Cep telefonlarının kapalı tutulması,	
Fakülte :		6. Kütüphanede konupulması ve grup halinde çalışılmaması,	
Anabilim/bilim dalı :		7. Kullanılan kitap veya süreli yayınların "iki biten yayınlar" masasına/arabasına bırakılması, rafla kaldırılmaması,	
Araştırmanın türü :		8. Kütüphane kaynaklarının dışarıya çıkarılmaması,	
* Başvurunuzun kabul edilip edilmeyeceği ve "Üye kartı"nın geçerlilik süresi müdürlüğümüz tarafından belirlenecektir.		9. Kamera, fotoğraf makinesi vb. araçlarla izinsiz çekim yapılmaması,	
* "Üye kartı"nın sahibinden başkası kullanamaz.		10. Üzerinde "son sayı" etiketi olan süreli yayınların tehir raflarının bulunduğu alanda kullanılması,	
Araştırma konusu :		11. Okuyucu masaları iki kişiliktir, başka araştırmacıların da istifade etmesine imkan sağlanması,	
Uyruğu :		12. Kablosuz internet bağlantısı bilimsel araştırma amacıyla dışında (program, film, müzik vb. dosyaların indirmek gibi) kullanılmaması,	
İletişim adresi :		13. Ziyaretçi ya da misafir görüşmesi yapılmaması,	
Elektronik Posta (e-posta) :		14. İSAM'ın diğer birimlerinde görev yapmakta olan araştırmacı, akademik ve idari personelin mesai saatleri içerisinde meşgul edilmemesi,	
Cep tel. :		15. Personel ve okuyucuların dikkatini dağıtacak, huzurunu kaçıracak tavır ve davranışlarda bulunulmaması,	
* Beyan ettiğim kişisel verilerimin İSAM, Türkiye Diyanet Vakfı ve iştiraklerinde 6698 sayılı "Kişisel Verilerin Korunması Kanunu"nın 5'inci maddesi gereğince işlenmesine açık rıza göstermekteyim.		16. İSAM önündeki otoparka araç bırakılmaması, bırakmak için ısrar edilmemesi rica olunur. (Çevre otopark yerleri mevcuttur, İSAM otoparkı İSAM personeline tahsis edilmiştir.)	
* Kullanıcı adım ve şifremle kullanıma sunulan internet hizmetinde, 5651 sayılı "İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun" gereği internet aktivitelerine sız loglarını tuttuğum, 5' maddesinde suç unsuru olarak belirtilen hususlarda sorumluluklarımı bildiğimi ve kabul ettiğimi beyan ederim.		* Kütüphane binası içinde (çanta dolapları dâhil) meydana gelebilecek çalıma, kaybolma vb. durumlardan İSAM yönetimi sorumlu değildir.	
* Bu formun arka sayfasındaki dâhil İSAM Kütüphanesi'nin kurallarına uymayı ve araştırmaların sonunda hazırlayacağım çalışmadan (tez, kitap, makale) bir nüshayı kütüphaneye idaresine vermeyi kabul ediyorum.		** Yukarıdaki kurallara uymadığım takdirde İSAM yönetiminin (üyelik iptali dâhil) başvuracağı her türlü idari ve hukuki tedbiri kabul ediyorum.	
/ / İmza		Adı ve soyadı: (İmza):	
İzadiye Bağlarhışp Cad. No:38 34462 Üsküdar İstanbul Türkiye +90 216 474 08 50 isam@isam.org.tr www.isam.org.tr		İzadiye Bağlarhışp Cad. No:38 34462 Üsküdar İstanbul Türkiye +90 216 474 08 50 isam@isam.org.tr www.isam.org.tr	

Görsel 4: Kütüphane Üyelik Formu.

2.4.6.2. Hizmet Verdiği Saatler ve Günler

İç hizmet birimi iken merkez (İslâm Araştırmaları Merkezi) sadece salı, perşembe ve cumartesi günleri olmak üzere üç gün 09:30-17:30 arası dışarıdan gelen araştırmacılara açılmıştır. Yeni binaya geçince diğer günler de açılması planlanmıştır (İSAM - KDM BÜLTENİ, Sayı: 6, Nisan 1994, s. 20).

TDV İslâm Ansiklopedisi teşkilatının İSAM ile birleşmesinden önce Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü İSAM bünyesine katılmış böylece kütüphanenin

bundan sonra sadece kendi bilim insanlarına açık bir iç hizmet birimi olmaktan çıkarılarak diğer bütün araştırmacılara da hizmet verecek daha geniş bir ihtisas kütüphanesi şekline dönüşmüştür. Ağustos 1992 tarihinde tarihinden itibaren de Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü pazar günleri hariç haftanın 6 günü saat 09.00 - 18.00 arasında merkez dışından gelen araştırmacılara da açılmıştır (İKA A11_045; İKA B01_022).

24 Ocak 2004 Cumartesi gününden itibaren hafta içi ve cumartesi günleri dâhil haftanın 6 günü 09:00-21:00 arası hizmet vermeye başlamıştır (İSAM BÜLTENİ, Sayı: 2 (Şubat 2004), s. 3).

2 Mayıs 2004 tarihinden itibaren pazar günleri 10:00-19:00 saatleri arasında hizmet vermeye başlamıştır. Diğer günler 09:00-21:00 olarak devam etmiştir. 2500 üyesinin talebine yönelik bu karar ile kütüphane haftanın her günü hizmet vermeye başlamıştır (İSAM BÜLTENİ, Sayı: 3 (Mayıs 2004), s. 2).

2008 yılından itibaren 09:00-21:00 arasında 7 gün boyunca hizmet vermiştir. 01.08.2008 tarihinden itibaren ise haftanın yedi günü 09:00-23:00 arası hizmet vermektedir.²⁰

Kütüphanede yapılan gözlemlerde kullanıcıların 24 saat hizmete açık olması yönünde tercihi bulunmaktadır. Ancak bunun gerçek bir ihtiyaç olup olmadığı yönünde kütüphanede uzun süre boyunca çeşitli saatlerde mevcut kullanıcı sayısı incelenmiş ve ulaşım vb. imkânları kullanmak adına kütüphanenin 21:00 sonrası kullanıcı sayısının azaldığı görülmüştür. Bunun yerine fiziksel sınırları kaldıran, veri tabanları vb. hizmetlerle mekândan bağımsız 24 saat ulaşılabilir bir kütüphane hizmeti tasarlanmıştır.

2.4.7. Personel

Hizmetin verimli ve nitelikli sunulabilmesi için huzurlu ve uyumlu bir çalışma ortamı gerekmektedir (Aslan, 1997: 161). Bundan dolayı kütüphane çalışanlarının seçimi konusunda hassas olunmalı, kurumun resmi gerekliliklerinin tanıdığı olanaklar dâhilinde personelin belirlenmesi süreci şekillendirilmelidir. Bir kütüphaneyi diğer kütüphanelerden bir adım öne çıkaran sadece fiziksel kaynakları değildir, kütüphane

²⁰ İSAM Kütüphanesi Müdür Yardımcısı Sn. Recep YILMAZ ile 19.11.2021 tarihinde yapılan görüşme.

personeli de fark yaratma konusunda etkilidir (Helinsky, 2009: 57). Kütüphane personeli kurumun sadece çalışanı değil fikir görüş ve düşünceleri ile kurum kültürüne ve kurum entelektüel yapısına katkı sağlayan bir uzmanlar grubudur. Bu anlayışın benimsendiği ortamlarda bireysel ve kurumsal motivasyon da artmaktadır. Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinde verilen hizmet düzeyini çalışanın iş sorumluluğu ve çalışkanlığı belirler. *“Verimliliğin temel unsuru olan insan kaynağını etkili kılmanın en önemli yolu, kişinin istek, ihtiyaç ve eğilimleriyle ilgilenmektir.”* (Aktaş ve Ceylan, 2010, 101).

Kütüphanelerin yetenekleri; kütüphanecilerinin ve kütüphane yöneticilerinin becerilerinin toplamı olduğundan bazı kişisel ve mesleki yetkinlikler ön plana çıkmaktadır. Bunlar; yeni fırsatları takip edip işine uygulamak, resmin bütününe görme, etkin iletişim becerisi, kendi fikirlerini emin bir şekilde ifade edebilme, işbirliği yeteneği, takım çalışması ve liderlik becerisi, risk almaktan çekinmeyen, kritik durumlarda öncelikleri belirleme ve plan yapabilme, kişisel kariyer planına sahip, yaratıcı düşünce gücüne sahip, meslektaşlarıyla iletişim halinde olan, iş aile ve diğer sorumluluklar arasında denge kurabilen, pozitif yaklaşıma sahip, kendisinin ve diğerlerinin başarısını kutlamayı-tebrik etmeyi bilme gibi kişisel yetkinlikler ile bilgi kurumlarının yönetilmesi, bilgi kaynaklarının yönetilmesi, bilgi hizmetlerinin yönetilmesi gibi mesleki yetkinliklerdir. (Kakırman Yıldız, 2014: 1161-1166)

İSAM Kütüphanesi’nde ilk günden itibaren kütüphanecilik eğitimi almış personelin seçilmesi (Erünsal, 2021: 490-491), daha sonra hizmet verdiği alana uygun olarak yetkin personellerin dâhil edilmesi ve staj, yarı zamanlı çalışma gibi olanaklarla kütüphanede çalışan kimselerin değerlendirilerek, teknik yetenekleri kurum içinde yetiştirmenin iş dünyasından birini işe almaktan daha uygun olduğu görüşü ile personel politikası şekillenmiştir. Üst yönetim desteği sağlanan bir yapıda güncel yönetim ve personel varlıkları aşağıdaki gibidir:

Görev (Danışman / Müdür / Müdür Yardımcısı)	Adı – Soyadı	Görev Şekli (Asil / Vekil)	Görev Tarihleri	İşe Giriş Tarihi	Eğitim Durumu
Danışman	Prof. Dr. İsmail Erol ERÜNSAL	Asil	Danışman akademisyen olarak kurumun kuruluşundan bu yana görev yapmaktadır.		
Müdür	Mustafa Birol ÜLKER	Asil	01.08.2010	01.07.1986	Lisans (Kütüphanecilik, İ.Ü.-86)
Müdür Yardımcısı	Recep YILMAZ	Asil	30.07.2003	09.01.1985	Lisans (Kütüphanecilik, İ.Ü.-85)
Müdür Yardımcısı	Cemil Cahit CAN	Asil	17.06.2011	06.10.1992	Lisans (Kütüphanecilik, İ.Ü.-86)

Tablo 12: Kütüphane Yönetimi.

BİRİMİN ADI	UNVAN	PERSONEL SAYISI
Yönetim	Danışman	1
	Müdür	1
	Müdür Yardımcısı	2
Arşiv Servisi	Uzman	2
	Uzman Yardımcısı	3
	İdari Personel	2
	Yarı Zamanlı	1
Basın ve Halkla İlişkiler	Uzman	1
Cilt Atölyesi	Kıdemli Mücellit	1
	Mücellit	2
	Usta (Yarı zamanlı)	1
Dokümantasyon Servisi	Uzman	2
Fotokopi ve Dijitalleştirme Servisi	Kıdemli Dijitalleştirme Personeli	1
	Dijitalleştirme Personeli	4
Okuyucu Hizmetleri Servisi	Uzman	1
	İdari Personel	3
	Yarı Zamanlı	3
Satın Alma Servisi	Uzman	1
	İdari Personel	2
Sürelî Yayınlar ve Mübadele Servisi	Uzman	3
	İdari Personel	1
Teknik Hizmetler Servisi	Uzman	2
	İdari Personel	1
Toplam Personel (36 kadrolu, 5 yarı zamanlı)		41

Tablo 13: Birim Bazlı Personel Bilgileri (2 Mayıs 2022).

Kütüphanecilerin yerini bilgi profesyonelleri almaktadır. Çünkü özellikle araştırma kütüphanelerinde personelin yetkinliği hizmetlerin etkinliğinde ciddi rol oynamaktadır (Withers, 1988: 111). Çoğunluğu lisansüstü eğitimlerine devam eden ya da tamamlayanlardan oluşan İSAM Kütüphanesi'nde kütüphaneciler, bilim insanı ile bilimsel bilgi arasındaki ilişkiyi etkileşimli şekilde yöneten bir konumdadır (Smith, 1993: 4, 84).

	İlköğretim	Lise	Önlisans	Lisans devam	Lisans	Yüksek Lisans (devam ediyor)	Yüksek Lisans (mezun)	Doktora (devam ediyor)	Doktora (mezun)
Kişi Sayısı	1	3	3	Bilgi ve Belge Yönetimi (3 / yarı zamanlı öğrenciler)	Bilgi ve Belge Yönetimi, Kütüphanecilik, Arşivcilik mezunu olanlar (12) Diğer lisans programlarında	Bilgi ve Belge Yönetimi alanında (3)	Bilgi ve Belge Yönetimi, Kütüphanecilik, Arşivcilik alanında (3) Diğer yüksek lisans	Bilgi ve Belge Yönetimi alanında (2) Diğer doktora programlarında öğrenci (1)	Diğer doktora programlarında mezun olanlar (1)

					n mezun olanlar (5)		programlarından mezun olanlar (2)		

Tablo 14: Personel – Eğitim Durumu (2 Mayıs 2022).

Empati yeteneği kütüphane hizmetlerinin başarılı şekilde sunulmasında etkili olduğundan (Özgen ve Göker, 2016: 25-40; Özgen ve Göker, 2013), kütüphane personelinin araştırmacılarla, kullanıcılarla ortak özelliklere sahip olması kütüphane için avantaj oluşturacaktır. İSAM Kütüphanesi’nin personelinin arasında yüksek lisans mezunu ya da öğrencisi, doktora mezunu ya da öğrencisi ve yazarlar olduğundan kullanıcıların beklentilerini daha iyi kavrayıp daha iyi bir hizmet sundukları düşünülmektedir.

	21-25 yaş	26-30 yaş	31-35 yaş	36-40 yaş	41-45 yaş	46-50 yaş	51 yaş ve üzeri
Kişi Sayısı	8	4	7	5	9	0	8

Tablo 15: Personel - Yaş Dağılımı (2 Mayıs 2022).

	1-3 Yıl (2019 ve sonrası başlangıçlılar)	4-6 Yıl (2016-2018 başlangıçlılar)	7-10 Yıl (2012-2015 başlangıçlılar)	11-15 Yıl (2007-2011 başlangıçlılar)	16-20 Yıl (2002-2006 başlangıçlılar)	21-25 Yıl (1997-2001 başlangıçlılar)	26-30 Yıl (1992-1996 başlangıçlılar)	31-35 (1987-1991 başlangıçlılar)	36-40 (1982-1986 başlangıçlılar)
Kişi Sayısı	4 (yarı zamanlı)	7	5	8	9	0	4	1	3

Tablo 16: Personel – Hizmet Süreleri (2 Mayıs 2022).

	Kadın	Erkek	Toplam
Kişi Sayısı	13	28	41

Tablo 17: Personel – Kadın / Erkek Dağılımı (2 Mayıs 2022).

Kütüphaneci olarak ilk alınan Ayhan AYKUT (görev süresi: 05.11.1988-31.10.1996) olmuştur. 1984 yılının Eylül ayında Ansiklopedi’de sipariş takip işlemleri yürütmek için ve kütüphane sorumlusu olarak işe başlamıştır.²¹ 7 Mayıs 1991 tarihinde vekatelen kütüphane müdürlüğüne başlayan ve sonrasında asaleten devam eden Ayhan Aykut 01.11.1996 tarihinde kurumdan ayrılmıştır (İSAM - KDM BÜLTENİ, Sayı: 17, Ocak 1997, s. 12). Kuruluş sürecinde her adım için örnek edinilen yer, kişi ve kurum

²¹ Başka bir belgede, “07.08.1984 tarihinde kütüphaneye geldim” ifadesi de vardır. (İKA B01_001)

bulunmamaktadır. Ayhan Aykut, kütüphanenin o günden bu yana devam eden işleyiş sistemini tasarlayan kişidir.²²

Fatih ÇARDAKLI, 20.03.1997 - 18.09.2000 tarihleri arası vekâleten, 19.09.2000 tarihinden itibaren ise asaleten kütüphane müdürlüğü görevini yürütmüştür. Fatih Çardaklı, güncel adı “Yordam Kütüphane Bilgi Belge Otomasyon Programı” olan ve Türkiye’deki üniversite kütüphanelerinin çoğunluğunun kullandığı kütüphane otomasyon sistemini geliştiren ekipte yer almıştır (Harmancı ve Çardaklı, 1999: 66-71).

01.08.2010 tarihinde başladığı kütüphane müdürlüğü görevine halen devam eden Mustafa Birol ÜLKER döneminde; günümüz teknolojileri ve araştırma alanlarıyla şekillenen güncel meselelere göre kütüphane hizmetlerinin yeniden şekillendirilmesini planlanmıştır. Çeşitli veri tabanları ile mekânsal bağlamda kısıtlılık ortadan kaldırılarak web ortamında da hizmetin sunulması sağlanmıştır.

Kütüphane çalışanlarının mesleki yeterliliklerini yerine getirebilmesi, motivasyonları ve çalışmaya tutkunluklarıyla yakından ilgilidir. Bu motivasyonu geliştiren faktörlerin çokluğu, personelin tutkusuyla mesleki yeterliliklerine yansıyacaktır. Bu faktörler çeşitli kurum kuruluşlarda yemek fişi, geziler, sosyal imkânlar vb. farklı şekillerde karşımıza çıkmaktadır. Özel kütüphaneler gibi araştırma kütüphanelerinde de kurum içinde sunulan yemek hizmeti, sosyalleşme mekânı olarak imkânların personelin çalışma saatlerine göre şekillendirilmesi, terfi, ek ücret sağlama, yeteneklere uygun işte çalıştırma, lojman vb. imkânlarla destekleme sunulmaktadır (Işık, 1998: 128). İSAM Kütüphanesi’nde de benzeri imkânlar çalışan motivasyonlarını arttırmakta ve süreklilik kazandırmaktadır.

Öteden beri birçok alanda istihdam hem kamu hem de özel sektör içinde önemli bir sorun olmuştur. Kütüphanecilik alanını da etkileyen bu problemin çözümü noktasında İSAM Kütüphanesi direkt bu amaçla olmasa da Yarı Zamanlı Personel²³ uygulaması ile birçok BBY öğrencisi için teorik bilgisine pratik uygulamayı katarak

²² İSAM Kütüphanesi Müdür Yardımcısı Sn. Recep YILMAZ ile 19.11.2021 tarihinde yapılan görüşme.

Ekler bölümünde “İş Akış Şeması” olarak verilmiştir.

²³ Kısmi mesai çalışan olarak ilk kayıt Mart 1987 dönemine aittir. Kütüphanecilik bölümü öğrencisi Mehmet Bilmen kısmi mesai çalışan ilk personeldir (İKA B01_006). Kendisi, 2005-2011 yılları arası vekaleten 2011’den günümüze ise asaleten Kahramanmaraş Sütçü Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı olarak görev yapmaktadır.

mezuniyet sonrası iş bulabilmesi ve ilgi alanına göre tercihini belirleyebilmesi hususunda çok önemli katkılar sağlamıştır.

Kütüphanede yeni işe başlayan personele kısa sürelerle farklı birimlerde görev verilmektedir. Bu süreçte hem diğer çalışanlarla tanışması hem de hangi birimin hangi faaliyetleri gerçekleştirdiğine dair bilgi sahibi olması sağlanmaktadır. Personel çalışmaya yeni başladığı bu süreçte, gerçekleştirilmesi istenen bir hizmetin hangi sürecinde, hangi birimin katkı sağlayacağını, ilk andan itibaren bilebilmektedir. Böylece yasal görev olarak nitelenen çalışmalar, çalışma motivasyonu ile birlikte istemli hizmete dönüşmektedir.

Ulusal sınavlarla personel alımı yapan kütüphanelerde yeteneklere uygun işte çalıştırma uzun zaman sonra ancak mümkün olabilmektedir. Ancak özel kütüphaneler, ihtisas kütüphaneleri ve araştırma kütüphaneleri gibi mekânlarda personel giderleri bağlı kurum tarafından karşılandığından, staj, yarı zamanlı çalışma vb. imkânları değerlendirerek doğru personel seçimi yapmak kolaylaşmaktadır. Tabi ki bu aşamada alınacak personel kadar onu değerlendirecek yöneticinin yetkinliklerinin de önemi vardır.

4857 sayılı İş Kanunu 30. Maddesi uyarınca, işverenler, elli veya daha fazla işçi çalıştırdıkları özel sektör işyerlerinde yüzde üç engelli, kamu işyerlerinde ise yüzde dört engelli işçiyi meslek, beden ve ruhi durumlarına uygun işlerde çalıştırmakla yükümlüdürler. İSAM’da kütüphane bölümünde engelli çalışan bulunmamaktadır, İSAM’ın diğer birimlerinde istihdam edilmektedir.

İSAM Kütüphanesi’nde aylık periyotlarla hem personel hem de kütüphane geneli ile ilgili güncel durumların aktarıldığı sadece kütüphane personeli ile paylaşılan elektronik postada istatistikler, doğum, vefat gibi güncel bilgilendirici haberler iletilmektedir.

2.4.8. Teknoloji

Timuçin Erkan tarafından 2017 yılında İç Mimarlık Anabilim Dalında hazırlanan “Bilgi Teknolojileri Bağlamında Kütüphane İç Mekân Analizi: İstanbul Teknik Üniversitesi Mustafa İnan Kütüphanesi” başlıklı yüksek lisans tezinde; kütüphanede okuma ve araştırma için sunulan olanaklara ek olarak teknolojik araçlarla yeni roller katılması gerekliliği tespit edilmiştir (Erkan, 2017: 112).

21. yüzyıl kütüphanelerinin dermelerinde basılı materyallerin yanında elektronik kaynakların da yer aldığı hızlı değişime üniversite ve araştırma kütüphaneleri daha

hızlı adapte olmuştur (Atılğan, 2012: 340). Kütüphanelerin temel; “bina, bütçe, derme, kullanıcı, personel” unsurlarına ek olarak “teknoloji” unsurunun da çalışmalarda yer almaya başlamasıyla, kütüphaneler için teknoloji kavramı daha da şekillenmiştir. Böylece, internet üzerinden çoklu dil ve çoklu formatta 7/24 erişilebilen bilgi gerekli kurallar dâhilinde açık erişimle kullanıcılara sunabilir olmuştur (Kakırman Yıldız, 2010a: 185-186). Bazı işlemlerin bilgisayarlar ile daha hızlı yapılmaya başlanmasıyla sunulan hizmetlerin niteliği ve niceliği de değişmiştir. Örneğin; veri tabanları ile aranan çalışmaya tek bir anahtar sözcük ile erişim sağlanması gibi gelişmeler hem kütüphanecilerin hem de araştırmacıların işlemlerini büyük oranda kolaylaştırmıştır (Aydınöz, 2019: 39).

Kütüphaneler, bilgi teknolojilerindeki hızlı gelişmelere adapte olabilmek için sundukları hizmetleri günümüz bilgi çağına uygun olarak revize etmektedirler. (Tan, 2019: 34). Teknoloji unsurunun İSAM Kütüphanesi’ndeki yansımaları şu şekildedir:

- İSAM’ın internet sitesi üzerinden kütüphane kataloglarına ya da veri tabanlarına üye olmadan ve ücret ödemeden kolayca erişim sağlanmaktadır,
- Web keşif aracı olarak kendi bünyesinde geliştirilen araçlar kullanılmaktadır,
- Kütüphanecilik bölümü mezunu bilgi işlem sorumlusunun yetkinliğinde teknoloji ve kütüphane kavramları daha kolay ve hızlı bir araya gelebilmektedir,
- Veri tabanları ile mevcut koleksiyonun daha erişilebilir ve kullanılabilir olması sağlanmaktadır,
- Çoğu zaman araştırmacılar ihtiyacı olan bilgiye ulaşmak için çok fazla işlem basamağını geçmek zorunda kalabiliyorlar, İSAM Kütüphanesi’nde ise günlük çalışmaya entegre basit bir yapıda bilgiye ulaşma imkânları bulunmaktadır.

Kütüphane otomasyonu, kütüphane yetkilileri tarafından hazırlandığı için gerekli güncelleme ve değişiklikler daha hızlı gerçekleşmektedir. Maliyet yönünden de çok ciddi katkı sağlayan bu özellik sayesinde planlanan hizmetlerin otomasyon ile ilişkilendirilmesi daha kolay olmaktadır. Araştırma kütüphanelerinde bazı işlemler sadece kütüphaneye özel değil kurumun tamamına sunulan hizmetlerden sağlanmaktadır.

2.5.İSAM Kütüphanesi ile İlgili Araştırmalar ve Yayınlar

Genel olarak bir kütüphane hakkında hazırlanan çalışmalara bakıldığında İSAM Kütüphanesi ile ilgili çalışmaların sayıca fazla olduğu dikkati çekmektedir. 2022 Eylül

ayına kadar hazırlanmış; 4 lisansüstü tez, 1 lisans bitirme projesi, akademik dergilerde yer alan makaleler, uluslararası sempozyumlarda sunulan bildiriler, editörlü kitaplarda yer alan kitap bölümleri, gazete yazıları ve popüler dergilerde yer alan yazılar, TV programları ve belgeseller gibi sesli ve görüntülü yayınlar, İSAM’da görev yapmak ya da yapmakta olan şahsiyetlerin hatıratları ile İSAM bünyesinde hazırlanan yayınlar, İSAM Kütüphanesi’nin tarihçesine ve hizmetlerine dair çeşitli dönemlere ait bilgiler aktarmaktadır.

2.5.1. İSAM Tarafından Hazırlananlar Yayınlar

“Bir kütüphane öncelikle kendi kullanıcı kitlesi için hazırlayacağı erişim yollarını kendi dilinde belirleyip, sunmakla yükümlüdür.” (Keseroğlu, 2019a: 15). Bu yüzden kütüphane ya da onu destekleyen kurum bünyesinde hazırlanan yayınlar kutlanıcı kitlesine ulaşma aracı olarak da önemli işleve sahiptir.

1987 yılı Ağustos ayında kütüphane servisinde ilk sayısı hazırlanan “TDV İslâm Ansiklopedisi Kütüphanesi Yayın Duyuru Bülteni” katalog çalışmaları başlayana kadar belirsiz aralıklarla çıkmaya devam etmiştir.

1993 yılında hazırlanan “İslâm Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi Genel Kataloğu”; kütüphanede bulunan kitaplara ait bibliyografik verilerin oluşturduğu üç ciltlik eserin birinci cildi ve ikinci cildi bibliyografik künyelerin bulunduğu esas katalog bilgilerini, üçüncü cildi ise yazar ve eser adı indekslerini içermektedir (İSAM Demirbaş No: 022137-01, 022137-02, 022137-03).

“Yeni Gelen Dergiler ve İçindekiler”; 01.03.1994 tarih ve BKK/226-063 sayılı mütevelli heyet oluru ile ilk sayısı yayımlanan süreli yayın, yılda dört kez hazırlanıp fotokopi yoluyla çoğaltılarak, özellikle ilahiyat fakülteleri kütüphanelerine gönderilmesi planlanmıştır (İSAM - KDM BÜLTENİ, Sayı: 6, s. 1-2; İKA B01_031; İKA B02_013). Yılda 3 sayı olarak yayınlanmaya devam eden bu çalışmadaki makalelerle ilgili istekler kutuphane isam.org.tr adresine iletildiğinde dokümantasyon servisi tarafından talep edilen makalelerin fotokopileri telif hakları çerçevesinde kargo yoluyla araştırmacıların adresine gönderilmektedir.

“TDV İSAM Kütüphanesi’ne Yeni Gelen Kitaplar” başlıklı yayını Aralık 1994’te çıkan ilk sayısı ile birlikte 26. sayısına (2001 Mart) kadar kütüphaneye yeni gelen kitapları duyurmak amacıyla hazırlanmıştır. Künye örnekleri ve Dewey Onlu Tasnif numaralarına göre eserlere nasıl ulaşılacağı yer almaktadır. (İSAM Kütüphanesi, D01157)

Aralık 1992’de O nolu sayısı ile yayınlanmaya başlayan “İSAM - KDM BÜLTENİ” *“İSAM Başkanlığı’nın 07.12.1992 gün ve İK/166-451 sayılı oluruna istinaden yılda dört sayı ve parasız olarak, Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü tarafından yürütülen çalışmalar ve sonuçları ile ilgili bilgileri diğer birimlere, bilim insanlarına ve araştırmacılara duyurmak, böylece kurum içerisindeki bilgi akışına yardımcı olmak, birimler arası işbirliği ve koordinasyonu geliştirmektir. Bu amaçla hazırlanmış ve iç hizmetlerde kullanmak üzere fotokopi yoluyla çoğaltılmıştır”* (İSAM - KDM BÜLTENİ, Sayı:0, s. 1). 1997’nin Ocak ayındaki 17. sayısı ile yayın hayatına son vermiş ve benzer amaçla yayınlanması planlanan İSAM BÜLTENİ için hazırlanmaya başlanmıştır (İSAM - KDM BÜLTENİ, Sayı:17, s. 1). (İSAM Kütüphanesi, D0827)

Ocak 2004’te ilk sayısı yayınlanan İSAM BÜLTENİ’nin o dönemde basılı halinin sadece kütüphaneye gelenlere sunulması, İngilizce versiyonun sadece internet ortamında yayınlanması ve isteyenlerin e-posta adreslerine ulaştırılması planlanmıştır. Sonradan yurtdışındaki belli başlı araştırma merkezleri ile üniversite kütüphanelerine gönderilmek üzere yılda üç sayı olarak yayınlanmaya devam edilmiştir (İSAM BÜLTENİ, Sayı: 6, s. 4). Bültende; *“İSAM ile ilgili haberler, kütüphane ilgili gelişmeler, gerçekleşen ve planlanan ilmi toplantılar ile kurum araştırmacılarının çalışmaları hakkında içerik sunulmuştur”* (İSAM BÜLTENİ, Sayı: 1, s. 1). İlk çıktığı 2004 yılında dokuz sayı, 2005-2011 yılları arasında her yıl dört sayı (sayı 10-38), 39. sayıdan itibaren ise her yıl birer sayı olarak yayınlanmaktadır. İSAM’ın yıllık faaliyetlerini bir araya getiren İSAM BÜLTENİ, 42. sayısından itibaren tek ciltte İngilizce-Türkçe olarak yayımlanmaya devam etmektedir. İSAM BÜLTENİ’nin 48. Sayısı²⁴ (2021 yılına dair) 12 Ekim 2022 tarihinde yayımlanmıştır.

İSAM Kütüphanesi’nde kopyaları kullandırılan Bâb-ı Meşîhat Şeyhülislâmlık Arşivi ait defterlerin kataloğu olan, “Bâb-ı Meşîhat Şeyhülislâmlık Arşivi Defter Kataloğu” 2006 yılında yayımlanmıştır. Bu kataloğa göre dijital ortamda hazırlanan “Meşîhat Arşivi Defter Kataloğu” ise Nisan 2022 tarihinden itibaren İSAM Kütüphanesi web sayfasından sunulmaktadır.

²⁴ http://www.isam.org.tr/index.cfm?fuseaction=objects2.detail_content&cid=1723&cat_id=5 adresinden 15.10.2022 tarihinde erişilmiştir.

İttihat ve Terakkî Cemiyeti, Girit, Makedonya ve Nâmık Kemal hakkında araştırma yapanlar için başvuru kaynağı olan ve İSAM’da bulunan evraklarla ilgili hazırlanan “Hüseyin Hilmi Paşa Evrakı Kataloğu” 2006 yılında yayımlanmıştır.

Ayrıca Koronavirüs (COVID-19) salgını döneminde İSAM Pandemi Kurulu tarafından İSAM Kütüphanesi’nde alınan tedbirler ve kütüphane kullanımı ile ilgili olarak bir rehber hazırlanmıştır. Randevu sistemi, giriş-çıkış işlemleri, yemek ve çay hizmeti, ortak alanlar hakkında 6-8 sayfalık bir rehber yayınlanmıştır. Salgının seyri ve Sağlık Bakanlığı’nın aldığı tedbirlere göre bu rehber çeşitli dönemlerde güncellenmiş ve dönem içerisinde 3 farklı versiyon ile kullanıcılara sunulmuştur.

2.5.2. Tezler

Kütüphanenin koleksiyonu ve kütüphane hizmetleri farklı dönemlerde lisansüstü öğrenciler tarafından tez, ödev ve proje olarak çalışılmıştır. Örneğin; Mayıs 1996 yılında İstanbul Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü öğrencisi Gülay Karamahmutoğlu tarafından hazırlanan kütüphanedeki müzik kitaplarıyla ilgili ödev, hem kurumun dış paydaşlar tarafından değerlendirilmesi hem de farklı dönemlere ait bilgiler sunması açısından önemlidir (İKA B01_035). Çeşitli dönemlerde hazırlanan makale, kitap ve tez çalışmaları kurumun tarihçesi hakkında içerdiği bilgiler bakımından önem arz etmektedir.

2003 yılında Mukaddes Ar tarafından “Dokümantasyon Nedir? Arşivcilik ve Kütüphanecilikle İlişkisi ve Türkiye’de Uygulamaları” başlıklı lisans tezi, Marmara Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’nde hazırlanmıştır. Genel olarak dokümantasyon çalışmalarını ele alan tezde, dokümantasyon çalışmalarının kütüphanecilik ve arşivcilik ile ortak yönleri değerlendirilmiş, özelde ise İSAM Kütüphanesi içerisinde yer alan Dokümantasyon Servisinin çalışmaları aktarılmıştır.

2006 yılında Abdullah Küçükönder tarafından “İSAM (İslâm Araştırmaları Merkezi) Arşivi İçin Elektronik Belge ve Doküman Yönetim Modeli” başlıklı yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı’nda hazırlanmıştır. Genel olarak; belge kavramı, elektronik belge ve doküman yönetimini ele alan tezde, İSAM Kütüphanesi’nde elektronik belge ve doküman yönetim sisteminin uygulanmasına dair model önerisi ve işlem basamakları sunulmuştur. Geleneksel bir yapı ile hizmetlerine devam eden İSAM Kütüphanesi için, elektronik kaynaklar, kullanıcı eğitimi, elektronik danışma

hizmetleri, makale istek sistemi, elektronik belge sağlama hizmeti, seçmeli bilgi duyurusu gibi hizmetlere dair detaylı bir uygulama önerisini ele alan tezde üniversite kütüphanelerine benzer bir yapıya uygun yaklaşımlar sunulmuştur. (Küçükönder, 2006: 124-125).

2010 yılında tamamlanan ve Neslihan Aracı tarafından hazırlanan “İstanbul’daki Bilgi ve Belge Merkezleri’nde Bulunan Şahıs Arşivleri Üzerine Bir İnceleme” başlıklı yüksek lisans tez çalışmasının bir bölümünde İSAM Kütüphanesi’nde bulunan şahıs arşivi koleksiyonları hakkında incelemeler aktarılmıştır. (Aracı, 2010: 82-98)

2013 yılında Hasan Diriarın tarafından hazırlanan “İstanbul’daki Araştırma Kütüphanelerinde Elektronik Bilgi Hizmetleri: İslâm Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi Örneği” başlıklı yüksek lisans tez çalışmasında; elektronik bilgi hizmetleri, özel araştırma kütüphaneleri, İSAM Kütüphanesi özelinde elektronik bilgi hizmetleri konuları ele alınmıştır (Diriarın, 2013: 1-3).

2015 yılında H. Gökçe İşler tarafından “İSAM Kemal Batanay Müzik Arşivinde Hampursum Yazı Sistemi ile Kaydedilmiş Eserlerin Tasnif Edilerek Günümüz Nota Yazısına Çevrilmesi ve İncelenmesi” başlıklı yüksek lisans tezi hazırlanmıştır. Kemal Batanay’ın hayatı hakkında bilgi veren tez çalışmasında, Hamparsum yazısı incelenmiş, İSAM Kemal Batanay Müzik Arşivi’ndeki hamparsum yazısıyla yazılmış kayıtların çözümlenmesi yapılmıştır. (İşler, 2015)

2020 yılında Remzi Kaya tarafından “Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi ve GZFT (SWOT) Analizi” başlıklı bitirme projesi hazırlanmıştır. (Kaya, 2020)

Nurettin Midilli’nin (2020) hazırladığı Diyanet İşleri Başkanlığı Merkez Kütüphanesi ile ilgili yüksek lisans tez çalışmasında, “...gerektiğinde İSAM Kütüphanesi başta olmak üzere diğer kütüphanelerden yararlanma imkânlarının araştırmacılara sunulması...” özelliğın, araştırmacıların ilgili kütüphanedeki memnuniyetini pekiştiren bir özellik olarak belirtmiştir.

Ağustos 2022 tarihi itibarıyla devam eden iki tez çalışması bulunmaktadır. Medeniyet Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Yüksek Lisans programı öğrencisi Talha Yayla tarafından hazırlanmakta olan “Araştırma Kütüphanelerinde Dokümantasyon Hizmetlerinin Örgütlenmesi İSAM Kütüphanesi Örneği” ve yine Medeniyet Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Yüksek Lisans programı öğrencisi olan Elif Eneç tarafından hazırlanmakta olan “COVID-19 Salgını Döneminde

Kütüphaneler: İSAM Kütüphanesi Örneği” başlıklı çalışmalar da İSAM Kütüphanesi’nin farklı birimlerindeki çalışmaları değerlendirmeyi hedeflemektedir.

2.5.3. Makaleler

1998 yılında Türkiye’de ve özellikle İstanbul’da hazırlanan kütüphanelerle ilgili birçok kaynakta yer almayan İSAM Kütüphanesi, aynı yıl hazırlanan ve tüm dünyadaki kütüphaneleri listelemeye çalışan iki ciltlik eserde İSAM Kütüphanesi’ne yer verilmiştir. Türkiye’de yer alan özel kütüphaneler kısmında 29954 nolu kayıta yer alan bilgiler aşağıdaki görselde sunulmuştur. (Meer ve Opitz, 1998: 671)



Görsel 5: Meer ve Opitz’in 1998 Tarihli Eserinde İSAM Kütüphanesi’ne Dair Yer Alan Bilgi

Prof. Dr. Hülya Dilek-Kayaoğlu 2010 yılında hazırladığı çalışmasında İSAM Kütüphanesi’ne dair şu bilgileri aktarmıştır: “Üsküdar Bağlarbaşı’nda bulunan modern binasında, araştırmacılara hizmet veren bir araştırma kütüphanesidir. İslam dini ve kültürü başta olmak üzere insan bilimlerinin ve sosyal bilimlerin değişik disiplinlerinde oluşturulup geliştirilmiş zengin bir dermeye sahip kütüphane, Türkiye Diyanet Vakfı, İslâm Ansiklopedisi Genel müdürlüğü bünyesinde ansiklopedinin yazımını desteklemek üzere 1984 yılında kurulmuş, 1993 yılında da TDV İslâm Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi adını almıştır.”. (Dilek-Kayaoğlu, 2010: 161-162)

2010 yılında Mustafa Birol Ülker tarafından hazırlanan “Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi ve Kütüphanesi” başlıklı makalede; Diyanet İslâm

Ansiklopedisi, İSAM yayınları, İSAM projeleri, İSAM Kütüphanesi, Kütüphane koleksiyonları, veri tabanları ve kütüphane birimleri hakkında bilgiler aktarılmıştır (Ülker, 2010a: 269-291). Bu yazının yer aldığı armağan kitap 2012 yılında Kocaeli Büyükşehir Belediyesi tarafından tekrar yayımlanmıştır. İçerik aynı olsa da sayısal bilgiler güncel olarak sunulmuştur. (Ülker, 2012: 286-315)

2011 yılında Mustafa Birol Ülker tarafından hazırlanan “TDV İSAM Kütüphanesi İlahiyat Makaleler Veri Tabanı Projesi” başlıklı kütüphane tanıtım yazısı; genel olarak kütüphanede hazırlanan veri tabanları, özelde ise İlahiyat Makaleleri Veri Tabanı ile ilgilidir. İlahiyat Makaleleri Veri Tabanı ile ilgili; konu başlıkları ve arama dizini, değişen dergi ve sempozyum adlarında standart bir arama ismi oluşturma, yazar ve emeği geçenlerin tek bir alandan taranabilmesi, pdf dosyalarda arama yapılabilmesi ile ilgili detaylı bilgi verilmiştir. (Ülker, 2011: 311-316)

Fatih Çardaklı ve Cemil Cahit Can tarafından 2012 yılında İSAM Kütüphanesi’ndeki Yavuz Argıt Koleksiyonu hakkında “Melâmimesrep, Kalender, Mazanne Bir Denizcinin Terekesi: Yavuz Argıt Koleksiyonu” başlığıyla bir yazı hazırlanmış, bu yazıda Yavuz Argıt’ın kitaplara olan ilgisi, kitapları okuma ve değerlendirme şekline değinilmiş, koleksiyonu ile ilgili sayısal bilgiler aktarılmıştır. (Çardaklı ve Can, 2012: 25-28)

2010 yılında Recep Yılmaz tarafından hazırlanan “TDV İSAM Kütüphanesi Bağış Koleksiyonları” başlıklı makalede İSAM Kütüphanesi’nin yayın sağlama yöntemlerinden biri olan “bağış” ile ilgili detaylı bir bilgi verilmiştir. Bağışçıların kütüphaneyi tercih etme nedenleri, bağışların nasıl değerlendirildiği, gerekli resmi prosedürler ve bağışçılar hakkında bilgiler sunulmuştur (Yılmaz, 2010b: 293-298). Bu yazının yer aldığı armağan kitap 2012 yılında Kocaeli Büyükşehir Belediyesi tarafından tekrar yayımlanmıştır. İçerik aynı olsa da sayısal bilgiler güncellenmiştir (Yılmaz, 2012: 316-323).

2014 yılında ise Prof. Dr. İshak Keskin ve arkadaşları tarafından hazırlanan “Bilgi Kurumlarında Kurumsal İtibar: İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi Örneği” başlıklı çalışmada; İSAM Kütüphanesi’nin kullanıcıları nezdinde oluşturduğu kurumsal itibar araştırılmıştır. Bu doktora tez çalışmasının da ilham kaynağı olan çalışmalardan birisi olan çalışmada, İSAM Kütüphanesi’nin kullanıcıları nezdinde itibarlı bir kurum olduğu sonucuna ulaşılmıştır. (Keskin, Furat, Gökçen Kaygusuz ve Oğuz, 2014: 101-120)

26 Mart 2013 tarihinde İstanbul Şehir Üniversitesi'nde düzenlenen 49. Kütüphane Haftası programında “Kişisel Koleksiyonların Kütüphane Koleksiyonları İçerisindeki Yeri ve Hizmete Sunulması” başlığıyla bir tebliğ sunulmuştur. Tebliğ gözden geçirilerek İsmet Binark Armağanı'nda “Özel Arşivlerin Kütüphane Koleksiyonlarındaki Yeri ve Hizmete Sunulması: İSAM Kütüphanesi Örneği” başlığıyla yayınlanmıştır. İSAM Kütüphanesi arşiv Servisi'nde muhafaza edilen ve araştırmaya açılan koleksiyonların içerikleri ve güncel durumları hakkında bilgiler sunulmaktadır. Tasnifi tamamlanan veya tasnifi devam eden koleksiyonların sağlama şekli ve içerikleri aktarılmıştır. (Yıldız ve Ülker, 2015: 423-430).

Yazıcıoğlu, Kuzucuoğlu, Curabeyoğlu ve Özyaral (2015) tarafından hazırlanan, İSAM Kütüphanesi'nde yer alan 40 adet kitap ve bu kitapların bulunduğu 5 kitap rafının incelendiği çalışmada, kitapların kapakları ve iç sayfalarından ayrıca raf yüzeylerinden alınan sürüntüler Temel Bilimler Laboratuvarında kesitsel epidemiyolojik yöntemle incelenmiştir.

Sinan Sümbül ve Selçuk Aydın tarafından, kütüphane kullanımı ve bilgiye erişim rehberi olarak hazırlanan eserde; Türkiye'den kütüphane örnekleri verilirken İSAM Kütüphanesi de tanıtılmıştır. İslâm Ansiklopedisi için kaynak olarak tasarlanan zamanla araştırma kütüphanesine dönüşen haftanın yedi günü hizmet veren kütüphane olarak aktarılmıştır. (Sümbül ve Aydın, 2017: 17)

2017 yılında Halil Arslan tarafından hazırlanan “İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) 2017 Yaz Araştırma Destek Programı (YADEP) Değerlendirmesi” başlıklı araştırma notunda genel olarak YADEP değerlendirilse de, yazıda geçen “*İSAM, Türkiye Diyanet Vakfı'na bağlı olarak İstanbul Üsküdar'da bulunan, daha çok kütüphanesi ile bilinen bir kuruluştur.*” ifadesi dikkat çekmektedir.

Güven ve Şahin (2017) tarafından hazırlanan çalışmada, Dewey Onlu Sınıflandırma sisteminin İslami ilimlere uygulanışı İSAM Kütüphanesi ve NEÜ AKİF Kütüphanesi örneği ile incelenmiştir; net olmayan durumların farklı tasnif örneklerine sebep olduğu, tasniflerde yer almayan konuların sınıflandırmaya olumsuz etki ettiği, 297.6 İslam mezhepler tarihi başlığıyla sadece tarihi boyutu ele alınması gerekliliği, tasavvuf ve edebiyat konusunda da edebi-dini metinlerin tümünün edebiyat alanına yönlendirilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Keskin ve Güler (2018) tarafından hazırlanan “İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi'nin Türkiye'de Bilimin Gelişmesine Etkisi” başlıklı çalışmada ise aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır;

“...kolay ulaşım, sosyal kullanım alanlarının araştırmacının ihtiyaçlarına cevap vermesi, bilgi ve kopyalama teknolojilerini kullanabilme imkânı ve kolaylığı, elektrik ve internet gibi ihtiyaçların karşılanması, kişisel bilgisayar gibi ekipmanın kullanabilmesi, araştırmacı odaklı hizmet anlayışı, çalışma ortamının araştırmacı odaklı olması, araştırmada zaman tasarrufu, günlük hizmet süresi ve haftalık açık olduğu gün sayısının fazlalığı, kaynak çeşitliliği, kaynaklara doğrudan/açık raf sisteminin uygulanması, güncel kaynakların kullanıcıya sunulması, kaynakların farklı ortam ve sistemler üzerinden araştırmacıya sunulması, kaynaklara uzaktan erişim imkânının olması, bilginin üretilmesinde güvenli ve yetkin bir bilgi ve belge merkezi olması, çalışma alanlarına uygun kaynak sağlanması, kaynak sağlama ve paylaşım politikaları ile bilimsel bilginin üretiminde etkinliği artırması, sahip olunan kaynak çeşitliliğinin çalışmalarda tercihleri etkilemesi, araştırmacı salonunun kalitesi, genişliği, her mevsim rahat çalışma ortamı, temiz sosyal alanları ve imkânları, engelli araştırmacılara bilimsel çalışmalarını hazırlayacak bir ortam sağlaması, güncel kaynakları kısa sürede hizmete sunması sayesinde araştırmaların zamanında sonuçlanması, telif haklarına riayet edilmesi şartıyla ihtiyaç duyulan kaynak kopyalarının sağlanması için hızlı çözüm sunulması, veri tabanlarına üyeliğin bilimsel çalışmalar açısından önemi, veri tabanlarına üyeliğin elektronik kaynaklara ulaşmayı sağlaması, üye olduğu veri tabanlarının çeşitliliği sayesinde kullanıcıların araştırmalarında ihtiyaçları olan kaynakların gözden kaçırılmamasını sağlamaktadır, sunduğu internet hizmetinin kullanıcı yoğunluğu nedeniyle aksamaması, sahip olunan ve telif sorunu olmayan kaynakların uzaktan erişimle paylaşılması, bilgi kaynaklarını yeni ortamlara dönüştürerek hizmete sunması, Dokümantasyon Veri Tabanı üzerinden tam metin erişim imkânı sunması, alanında örnek bilgi ve belge merkezi olması, ihtiyaç duyulan kaynaklara erişimi kolaylaştırması, Osmanlı alfabesi ile yazılmış eserleri kullanma imkânı, mikrofilm / cd üzerine kayıtlı şer’iye sicillerine erişim imkânı sunması, Dokümantasyon Veri Tabanındaki doküman dosya bilgilerine uzaktan erişim, bilgi kaynağı şekline göre teknik imkânlardan yararlandırması, fiziksel ortamda basılı süreli yayınların son sayılarına erişim, süreli yayınların son sayılarının Dokümantasyon Veri Tabanı üzerinden sunulması.”

Prof. Dr. Hülya Dilek-Kayaoğlu, özel kütüphanelere dair güncel ve konuyu tüm detayları ile ele alan çalışmasında İslâm Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi’ni, toplum bilimleri ve insan bilimleri alanlarında kurulan özel kütüphanelerden birisi olarak değerlendirmiştir. (Dilek-Kayaoğlu, 2019: 307)

Elif Yılmaz Şentürk’ün “Görsel-İşitsel Arşivler” başlıklı çalışmasında İSAM Kütüphanesi “Koleksiyon olarak kullanıcılara değerli arşiv malzemeleri sunan birçok özel arşiv ve kamu arşivi bulunmaktadır. Özel kurumlara örnek olanlardan birisi de; İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM)’dır.” şeklinde örneklendirilmiştir. (Yılmaz Şentürk, 2019: 691)

2022 yılında Nuri Taşkın tarafından hazırlanan ve Arşiv Dünyası dergisi’nde yayımlanan “Arşivlerde Tanıtım Hizmetleri: İSAM Kütüphanesi Arşivi Örneği” başlıklı çalışmada; kâr amacı gütmeyen kuruluşlarda uygulanan tanıtımsal pazarlama tekniği İSAM Kütüphanesi örneği ile değerlendirilmiştir. (Taşkın, 2022: 10-26)

2.5.4. Bildiriler

Prof. Dr. Mehmet Akif Aydın tarafından 2006 yılında 4. Üsküdar Sempozyumu'nda sunulan ve 2007 yılında yayınlanan “Üsküdar'da Bir Kültür Adası: İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM)” başlıklı bildiride; araştırma faaliyetleri ve kültürel etkinlikler, yayın faaliyetleri, kütüphane ve dokümantasyon hizmetleri ele alınmıştır. Bildirinin “Kütüphane ve Dokümantasyon Hizmetleri” başlığı altında; veri tabanları, dokümantasyon birimi, doküman gönderme hizmeti, arşiv birimi, kadı sicilleri ile ilgili bilgiler aktarılmıştır (Aydın, 2007: 67-70).

Prof. Dr. Mehmet Akif Aydın tarafından 2007 yılında 5. Üsküdar Sempozyumu'nda sunulan ve 2008 yılında yayınlanan “İslâm Araştırmaları Merkezi 'nin (İSAM) Üsküdar Mahkeme Defterleri Yayın Projesi” başlıklı bildiride; İSAM Kütüphanesi arşiv Servisi'nde bulunan kadı sicillerinden Üsküdar sicillerinden örnek olarak bazılarının Latin harflerine çevrilmesi ve yapılacak lisansüstü çalışmalara vb. çalışmalara örnek çalışma olarak hazırlanmasına dair projeden bahsedilmektedir (Aydın, 2008: 40).

Dr. Mehmet Boynukalın tarafından 2007 yılında 1. Ulusal İslam Elyazmaları Sempozyumu'nda (13-14 Nisan 2007) sunulan ve 2009 yılında yayınlanan “TDV İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) ve İslâmi Elyazmaları” başlıklı bildiride; İslâm Ansiklopedisi, Kütüphane ve Dokümantasyon, İSAM yayınları, veri tabanları, TDV İSAM Şeriyye sicilleri arşivi, tahkik çalışmaları konularında bilgiler verilmiş, İSAM tarafından tahkiki yapıp yayınlanan yazma eserler detaylıca aktarılmıştır. (Boynukalın, 2009: 77-93)

Prof. Dr. Metin Yurdagür'ün 2011 yılında sunduğu ancak 2015 yılında yayınlanan “Muhammed B. Tavit et-Tanci'nin İslâm Araştırmaları Merkezi 'ne (İSAM) İntikal Eden Metrukesi” başlıklı bildiride Tavit et-Tanci nin hayatı, eserleri, evrakların içerği hakkında bilgiler sunulmaktadır (Yurdagür, 2015: 155-162). Koleksiyon ile ilgili Fuat Günel'in 2011 yılında sunduğu ancak 2015 yılında yayınlanan “Muhammed B. Tavit et-Tanci'nin İslâm Araştırmaları Merkezi'ne (İSAM) İntikal Eden Metrukesi” başlıklı bildiride ise İSAM Kütüphanesi Arşiv Servisi'nde bulunan “Tavit et-Tanci” koleksiyonu evraklarının tümünü inceleyip kataloglanmasını sağlayan Günel bu süreçte dikkatini çeken hususları paylaşmıştır. (Günel, 2015: 163-165)

2016 yılında gerçekleşen; Diplomasi ve Dış Politika Araştırmalarında Arşivlerin Rolü Uluslararası Sempozyumu (7-9 Nisan 2016)'nda Niyazi Çiçek tarafından sunulan "Uluslararası Arşiv Tanımlama Standardı'nın Türkiye'deki Özel Koleksiyonlar İçin Kullanılma Koşullarının Değerlendirilmesi: İSAM Kütüphanesi Ziyad Ebüzziya Evrakı Örneği" başlıklı tebliğ, 2017 yılında aynı sempozyumun bildiriler kitabında yayımlanmıştır. ISAD(G) Uluslararası arşiv tanımlama standardı, İSAM Kütüphanesi arşiv Servisi'nde bulunan "Ziyad Ebüzziya" koleksiyonu örneğiyle incelenmiştir. Kimlik, kontekst, içerik ve yapı, erişim ve yararlandırma koşulları, notlar, tanımlama kontrol gibi yedi temel alan üzerinden koleksiyon tanımlama çalışması yapılmıştır. Fon, seri, dosya, belge şeklinde malzemenin hiyerarşik düzenlenmesi yapılmıştır. Türkiye'de özel bir arşiv koleksiyonunda ISAD(G) nin kullanılabilirliği görülmüştür. (Çiçek, 2017: 285-304)

Asiye Kakırman Yıldız, 10. Uluslararası Üsküdar Sempozyumu'nda sunduğu bildiride İSAM Kütüphanesi ile ilgili şunları aktarmıştır:

"Üsküdar bölgesinde dini ilimler başta olmak üzere edebiyat ve moda hakkında önemli kaynakları barındıran ihtisas kütüphaneleri ile özellikle dini ilimler, tarih ve edebiyat alanında çalışanların uğraması gereken bir araştırma kütüphanesi bulunmaktadır. Bu kütüphanelerden birisi de İSAM Kütüphanesidir." (Kakırman Yıldız, 2019: 451)

M. Birol Ülker (2022), 2. Türkiye Sosyal Bilimler Sempozyumu (27-31 Ağustos 2022)'nda "Türkiye'de İhtisas Kütüphaneciliği ve Veri Tabanları Hizmetleri: İSAM Kütüphanesi Örneği" başlıklı bildiri ile İSAM Kütüphanesi'nin dokümantasyon hizmetleri, Veri Tabanları ve arşiv koleksiyonları tanıtmıştır.

2.5.5. Kitap İçi Bölümler

Talip Mert, "Hâmid Bey'den Hatıralar" başlıklı yazısında ilham veren ortam olarak aşağıdakileri aktarmıştır;

"Hamid Aytaç ismini ilk duymama vesile olan bu mülakatı yapan kimdi? Bu sorunun cevabını bulmak tam yirmi sekiz sene sonra İSAM (İslâm Ansiklopedisi) Kütüphanesi'nde bulunduğum bir sırada aklıma geldi. Bu röportajı bir daha okumak için Oku mecmuası'nın koleksiyonlarına daldım. On on beş dakika içinde bu sayıyı buldum ve gördüm ki bu röportajın sahibi hiç de yabancı birisi değil. Hat meraklılarının da yakından tanıdığı bir isim. Hamid mekteb-i İrfanının müdavim ve mezunlarından hattat Hüseyin Kutlu." (Mert, 2012: 118).

2003 yılında hazırlanan ve İstanbul'daki mevcut kütüphane ve bilgi-belge merkezlerini kapsayan rehberde, İSAM ile ilgili olarak aktarılanlar; (Çelik ve Demir, 2003: 52)

“Tarihçe: Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Ansiklopedisi’nin hazırlanması esnasında ihtiyaç duyulacak kitap ve dergileri toplamak ve bunları müessese içerisinde çalışan ilim adamlarının istifadesine sunmak amacıyla 1984 yılında çalışmalara başlanmıştır. Kütüphane, Ağustos 1992 tarihinde İSAM bünyesine katılmış, bu geçişle birlikte iç hizmet birimi olmaktan çıkarılarak yüksek lisans ve doktora talebelerine de hizmet verecek şekilde daha geniş bir ihtisas kütüphanesi oluşturulmaya başlanmıştır. Satın alma, süreli yayınlar ve mübadele, dokümantasyon, teknik hizmetler ve tezler servisi de bu müdürlüğe bağlı olarak çalışmalarını yürütmektedir. İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi’nde 140.000 civarı kitap, 600 adet takip edilen süreli yayın ve 2230 çeşit dergi, 17.000 doküman dosyası, 10.800 şer’iyye ve sicil defterine ait mikrofilmler bulunmaktadır.

Yararlanma Koşulları: Yüksek lisans ve doktora öğrencileri ve öğretim üyeleri yararlanabilmektedir.

Çalışma Saatleri:

Pazartesi-Cuma: 09:00-21:00

Cumartesi: 09:00-19:00”

Semavi Eyice (1922-2018) bir makalesinde aradığı eserin İSAM Kütüphanesi’nde olabileceğine dair bir öneri üzerine kütüphaneye başvurduğunda kolayca bulabildiğinden söz etmiştir (Eyice, 2006: 150).

Hüseyin Türkmen, Atatürk Kitaplığı tarihi ve orada bulunan değerli eserlerle ilgili yazdığı bir kitap bölümünde şunları aktarmıştır:

“İSAM’daki Atatürk Kitaplığı Kataloğu ne kadar güvenilir? Neleri kapsıyor? İSAM, bizim yazma eserlerimizin eser adı fişlerinin fotokopilerini alarak onlardan giriş yaptılar. Ancak gerek kütüphane programından kaynaklanan, gerekse fotokopisi çekilen yazma eser fişlerinin eksikliklerinden kaynaklanan ciddi hatalar ve eksiklikler var. O zaman kullanılan program şu andaki kadar geniş olmadığı için eser adları ve yazar adlarında kesintiler var. Şu an gerek İSAM’ın gerekse bizim kullandığımız program altında eser adı hanesine 1 sayfa dahi yazı yazabilirsiniz; ama önceden bu imkân hiçbir kütüphane programında yoktu. Onların yazar adlarını almaları, yazar adı olmayan kitaplarda büyük bir sıkıntı meydana getirdi. Tam tasnif yapılmadığı için o zamanki fişler de çok eksikti. Ancak yapılan her şey bir emek, bir adımdır; onu da inkâr etmemek lazım. Bugün İSAM’a gittiğinizde, elinizin altında kütüphanelere ait 500 binin üzerinde künye var. Bu küçük bir rakam değil. En azından size başlamak için çok ciddi bir ön bilgi ve belge veriyor”(Türkmen, 2007, 71-72).

Kütüphane kullanıcıları İSAM Kütüphanesi tarafından yayınlanan bir kitapta dahi kütüphane ile ilgili olumlu ve olumsuz görüşlerini dile getirebilmektedirler. Bu şeffaflıkla daha başarılı bir hizmet için kullanıcıların katkı vermesi teşvik edilmektedir. Örneğin;

“Her şeyden evvel arşivlerin daha iyi çalışılabilecek alanlar hâline getirilmeleri, buralarda araştırmacıları caydırmaktan ziyade teşvik edecek bir zihniyetin hâkim kılınması beklenir. Bu çerçevede İstanbul Şer’iye Sicili Arşivi’nin daha iyi hizmet verebilmesi gerekli elemanlar takviye edilerek sağlanmalıdır. Maalesef bugün burası gelen araştırmacıları, bu arşivde bulunan defterlerin mikro-filmlerini barındıran İSAM’ın kütüphanesine yönlendirmektedir. Bildiğimiz kadarıyla İSAM’da da yeteri kadar ve verimli çalışmayı sağlayacak okuyucu makineler yoktur; dolayısıyla oranın da yeni ve elverişli okuyucu makineler ile desteklenmesi elzemdir.” (Gedikli, 2007: 95).

Tahsin Görgün tarafından kaleme alınan “İSAM Kütüphanesi Üzerine: Merkezin Kütüphanesi mi Kütüphanedeki Merkez mi? başlıklı yazıda;

“İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM), Araştırmacılar, Ansiklopedi ve Kütüphane birimler ile bir bütün oluşturarak ele alınmıştır. “Türkiye’ye yeni bir akademik dünya oluşurken İSAM Kütüphanesi bu oluşa iştirak ederek, bu oluş sürecinin aynı zamanda bir parçası oldu: İSAM Kütüphanesi bu oluş sürecinin hem vasıtası hem de vasatı olarak, diğer kütüphanelerden temayüz etti. Burada yine merkezde bulunan ve somut talepleri ile kütüphanenin teşekkülüne doğrudan iştirak eden müellif ve redaktörlerle birlikte İSAM bünyesindeki araştırmacılar kadrosu ile kütüphaneye bizzat gelerek veya farklı yollarla kütüphanenin sunduğu imkânlardan istifade eden “okuyucu”ların iltifatlarının, kütüphaneden beklenen faide ile ilgili somut veriler sunması, kendi başına ayrı bir ehemmiyet taşımaktadır” cümleleri yer almaktadır. (Görgün, 2010: 70).

Ümit Konya, “İstanbul’un 100 Kütüphanesi” eserinde İSAM Kütüphanesi ile ilgili olarak aşağıdaki bilgileri aktarmıştır:

“Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Ansiklopedisi’nin hazırlanması sırasında ihtiyaç duyulacak kitap ve dergileri toplamak korumak ve yararlandırmayı sunmak amacıyla 1984 yılında kurulmuştur. İlk yıllarda İslam Kültürü tarihi ve medeniyeti konularında eserler bulunurken ilerleyen yıllarda Türk Tarihi kültürü ve edebiyatı başta olmak üzere sosyal bilimlerin birçok dalında da zenginleşmiştir. Birçok özel dermenin katılmasıyla kütüphane dermesi büyümüştür. Toplam 201.000 cilt kitap, 740 süreli yayın, 17.328 doküman, 20.324 mikrofilm, 411 mikrofiş, 5.360 ayrı basım ile 786 cd vardır. İslâm Ansiklopedisinde kullanılmak üzere 188 farklı kütüphaneye ait 703.519 esere ait kitap bilgilerinin yer aldığı bir veri tabanı geliştirilmiştir. Ayrıca 244.373 tezin yer aldığı farklı bir veri tabanı da kullanıma sunulmuştur. Yüksek Lisans doktora öğrencileri ile öğretim üyelerine araştırmacılar kütüphaneye üye olmak şartıyla kütüphaneden yararlanmaktadır. Açık raf sistemi ile hizmet veren kütüphanede ödünç verme hizmeti yoktur, bu nedenle kullanıcı için çok gelişmiş bir fotokopi hizmeti sağlanmaktadır. Ayrıca kütüphane dışından yapılan istekler karşılanmaktadır” (Konya, 2010: 102-103).

2010 yılında yayımlanan bir diğer çalışmada ise; araştırma kütüphanesi misyonu ve bu çerçevede şekillenen dermesinden, kütüphane binasının Selçuklu mimarisinin esintilerini yansıtmaya kadar çeşitli bilgiler aktarılmıştır (Dilek-Kayaoğlu, 2010: 161-165).

Yine 2010 yılında hazırlanan NTV İstanbul Ansiklopedisi’nde ise (Çavdar, 2010: 619)

"Bağlarbaşı’ndaki TDV İslam Araştırmaları Merkezi kütüphanesinde, Ziyad Ebuzziya, Orhan Şaik Gökyay, Nihat M. Çetin, İlber Ortaylı ve Turgut Akpınar gibi her biri Türkiye’nin bilim ve kültür hayatında önemli yeri olan şahıslar tarafından bağışlanan kitaplar yanında, makaleler, tezler ve Türkiye Kütüphaneleri Veri Tabanları, Osmanlı Kadı Sicilleri arşivi, yerli yabancı pek çok kitap ve süreli yayın bulunuyor. Burada çalışırken eve gitmeyi unutanız mümkün. Hafta sonları bile, kimse gece 11 olmadan gidin demiyor.”

Bilgi merkezlerinin vizyon ve misyon yönünden ele alındığı 2013 tarihli bir çalışmada İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM)’nin web sayfasındaki “Misyon” başlığı altında aktarılanlara göre; misyon ve vizyon “müşteriler, ürün/hizmetler, pazar/sektör, teknoloji, sürdürülebilir büyüme ve kârlılık, felsefe, yetkinlik, kamu kaygısı, çalışanlar için kaygı, kültürel miras, sürekli erişim, misyon, amaçlar ve hedefler, değerler” yönünden değerlendirilmiş, misyon tanımından uzak genel bir tanıtım olduğu, vizyona dair bir alan ve bilgi de bulunmadığı belirtilmiştir (Kaygısız, 2013: 291-292).

Mehmet Emin Gerger eserinde Tayyar Altıkulaç hocanın kütüphaneye ilgili yorumunu aktarmıştır: “Burası bir araştırma kütüphanesidir. Bu itibarla da ancak araştırmacı niteliği olan kişileri kabul edebiliyoruz”. (Gerger, 2014:132)

Hatice Aynur, “Cumhuriyet Dönemi İstanbul Kütüphaneleri” başlıklı yazısında aşağıdaki bilgileri aktarmıştır;

“İSAM Kütüphanesi: 1984’te TDV İslâm Ansiklopedisi’nin (DİA) hazırlanması sırasında ihtiyaç duyulacak yayınları toplamak için kurulan kütüphane, gerek ansiklopedinin ihtiyaçları gerekse dışardan gelen araştırmacı talepleri doğrultusunda satın alma ve bağış yoluyla gelişerek, bugün sadece İstanbul’da değil bütün Türkiye’de sosyal bilimler alanında en iyi hizmet veren kütüphane konumuna yükselmiştir. Kütüphanenin koleksiyonunda 2013 yılı itibarıyla 250.000 cilt civarında kitap, takip edilen yaklaşık 780 süreli yayın (yaklaşık 167.000 sayı), doküman (18.000), mikrofilm (Osmanlı kadı sicilleri 22.948), mikrofiş ve mikrofilm (411), ayrı basım (5.386) ve CD (1.218) bulunmaktadır. Hem kütüphanenin koleksiyonuna hem de sosyal bilimler alanında İSAM Kütüphanesi’nin hazırladığı çok sayıda veri tabanına ktp.isam.org.tr adresinden ulaşılmaktadır.” (Aynur, 2015: 609)

Yazar Mehmet Niyazi Özdemir (1942-2018) ise, kendisi ile yapılan iki ayrı röportajda aşağıdaki görüşlerini aktarmıştır:

“Ben hep kütüphanelerde yazarım. Yemen!Ah Yemen’i de İSAM’da yazdım. Normal olarak on buçuk sularında geldiğim İSAM Kütüphanesi’nde yediye, sekize kadar çalışabiliyorum. Benim başka bir zevkim olmadığı için bir yazar olarak hayatım bu.” (Genç, 2015: 76-78)

“İSAM, malum Bağlarbaşı’nda ülkemizin en zengin ve görkemli kütüphanesine sahip, TDV İslâm Ansiklopedisi’nin kotarıldığı İslâm Araştırmaları Merkezi; İlk defa geldiğim İSAM’dan ayrılmadan, bir kütüphane böyle olmalı dedirten mekânı görme bahtıyarlığına da eriştim.” (Mete, 2017: 150-154).

İshak Keskin ve Ceyhan Güler hazırladıkları çalışmada, İSAM Kütüphanesi’nin sağladığı ve araştırmacıların da yararlandığı bilgi hizmetinin, AR-GE’de bulunan Tam Zaman Eşdeğer (TZE) personel sayısına büyük katkıda bulunduğu belirlenmiştir. Bu katkı sayesinde bilim insanlarının bilimsel bilgi üretebilmeleri için gerekli bilgi kaynaklarını fiziksel/elektronik olarak ve hızlı bir şekilde bilimsel çalışmalara yansıtılabildiği anlaşılmıştır. (Keskin ve Güler, 2018: 509)

Prof. Dr. İsmail E. Erünsal ile ilmi danışmanlığını yaptığı İSAM Kütüphanesi hakkında yapılan bir röportajda; hocanın şahsi çalışmaları yanında kütüphane ile ilgili olarak da; “Türkiye’de Kütüphaneler ve Kitap Kültürü Hakkındaki Düşünceleri” aktarılmış (Tuncer, Kılınç ve Apaydın; 2018: 15-26).

Mustafa Kirenci’nin “Tahir Harîmî Balcıoğlu: Medeniyet Tarihinde Kütüphaneler” adlı kitaba yazdığı takdim yazısında;

“Büyüyenay’ın filiz vermeye başladığı ilk zamanlardı. Bütün zamanımı sadece İSAM Kütüphanesi’nde geçiriyordum. Burası diğer kütüphaneler gibi değildi. Diğer kütüphanelerde önce aradığınız eseri katalogdan buluyor sonra katalogdaki fişe işliyor daha sonra da fişi görevliye teslim ediyor kitabın gelmesini bekliyordunuz. Eğer sadece siz kitap istiyorsanız birkaç kişinin daha gelmesi gerekir ki görevli toplu olarak bir celsede kitapları getirebilsin. Fişi teslim etmeniz ile kitapların gelmesi arasında 20 dk ile yarım saat beklemeniz gerekirdi. Ayrıca yanlış hatırlamıyorsam 5 kitaptan fazla da isteyemiyordunuz. İşte diğer kütüphanelerdeki bu zorluklar sebebi ile daha çok İSAM’ı tercih ediyordum, çünkü orada bilgisayardan kitabın adını girdiğinizde raf krokisi çıkıyor, numarayı kaydederek kitabı kendiniz buluyor, kitapların arasında rahatça dolaşabiliyor, sayfaları çevirebiliyor, gerekli kayıtları alabiliyor, kısacası kitapların fotokopilerini de alabiliyordunuz. Ayrıca rahat ortamı, çay molalarındaki yeni dostluklar, ayaküstü sohbetler de cabası. Bu kadar şeyi niye anlattım. İşte raflar arasında aradığım kitabı bulmaya çalışırken rastladım “Tarih-i Medeniyette Kütüphaneler” kitabına....” (Kirenci, 2018: 13).

İsmail Hakkı Atçeken vefat eden hocası Prof. Dr. Ahmet Önkâl’a dair yazdığı vefeyat yazısında şunları aktarmıştır; “Yüksek lisans ve özellikle doktora tezimi hazırlarken toplam 5-6 defa İstanbul’a TDV İSAM Kütüphanesi ve IRCICA Kütüphanelerine giderek kaynak temini yapmamda hocamızın tavsiyeleri etkili olmuştur. Kendisi de o yıllarda İslâm Ansiklopedisine çeşitli maddeler kaleme aldığı için İSAM Kütüphanesi’ni çok iyi tanıyor ve bana özellikle tez konumla ilgili maddelerin dokümantasyon poşetlerine bakmamı tavsiye ediyordu.” (Atçeken, 2019: 559).

Memnuniyetlerini çeşitli gazete ve dergi yazıları ile aktaran kullanıcılardan ayrıca özel olarak mektup / e-posta yazıp iletenler de bulunmaktadır. Fransız akademisyen Prof. Dr. Olivier Bouquet’in 2019 yılında İSAM Yetkililerine hitaben yazdığı mektup aşağıda sunulmuştur (Erünsal, 2021: 495-496);

“Saygıdeğer İSAM Yetkilileri

Ben ilk defa Fransız bir doktora öğrencisi olarak 1997’de İSAM’a geldim ve yirmi seneden beridir ne zaman Türkiye’de bulunsam sıklıkla bu kütüphanede çalışıyorum. Türkiye’de İSAM Kütüphanesi alanında tek ve özel bir kurum. Eskiden Beyazıt ve Atatürk Kütüphanesi gibi başka kütüphanelere de gidiyordum fakat artık sadece İSAM’da çalışıyorum çünkü burası akademik camia ile buluşup fikir teatisinde ve bilgi alışverişinde bulunabildiğim bir ortam sunuyor ve her türlü talep ve ihtiyaçlarımı burada karşılayabiliyorum. Ne zaman İSAM’a gelsem herkesin profesyonel desteğini gördüm, çok sayıda fotokopi ve pdf aldım. Nezih

ve zengin yemekhane imkânlarından faydalandım. Kısacası tüm personelin her konuda desteğini gördüm. İstanbul’da olmadığım zamanlarda da İSAM’ın veri tabanlarına sık sık başvuruyorum.

İSAM’da çok profesyonel ve modern bir ekip var. Kadroların sürekliliği sayesinde her geldiğimizde tanıdığımız isimlerle çalışabiliyoruz. Ancak bu ekip yeni şartlara ve imkânlarla uyum sağlayarak dinamik yapısını koruyor ve bu sayede İSAM eskimeyen bir kurum olma mahiyetini koruyor.

Ben de bu zengin kütüphaneye kendi çalışmalarımın beş kitap hediye etmekten gurur duyuyorum. Bundan sonra da profesör olarak İSAM’da çalışmaya devam edeceğim ve her zaman öğrencilerimi buraya yönlendireceğim.

En kalbi duygularla teşekkürlerimi arz ederim. Saygılarımla”

Prof. Dr. Cem Behar (d.1946)’ın kütüphaneyle ilgili görüşü aşağıda aktarılmıştır (Erünsal, 2021: 496);

“Siz burada kütüphane kurmamışsınız, siz kütüphane oluşturmuşsunuz. Kütüphaneler kurulmaz oluşturulur.

Dünyada birçok kütüphaneyi gezdim ve çalıştım, istifade ettim. İSAM Kütüphanesi’nin bir ruhu var. İçine girdiğiniz zaman bir kütüphanede bulunması gereken asli özellikleri taşıyor. Kütüphaneler bazı bakımlardan mabetlere benzer. Saygı ile girilir, saygı ile çıkılır. İçerisinde her zaman barış ve huzur vardır. Her zaman bir şey öğrenilerek çıkılır. Teşbihte hata olmaz.

İSAM Kütüphanesi sessiz, sakin, huzurlu. Düzenli ve kullanışlı, personel güler yüzlü ve yardım sever. Seçkin bir koleksiyonu var. Belli ki eserler seçilerek kafa yorularak temin edilmeye çalışılmış. Sahanızla alakalı eserlerin hemen hemen çoğunu bir arada bulabiliyorsunuz. Siz burada gerçek bir kütüphane oluşturmuşsunuz.”

Canan Ergün, İSAM örneğiyle gerçekleştirilen bir çalışmaya dair değerlendirmesini şöyle aktarmıştır; “Türkiye’deki üniversite kütüphanelerinde itibar konusuna yönelik doğrudan bir çalışma tespit edilememiştir. Keskin ve arkadaşlarının (2014) İSAM Kütüphanesi’nin kurumsal itibarı örneği, bir araştırma kütüphanesi olması bakımından önemli bir çalışmadır.” (Ergün: 2021: 251)

Bekiroğlu ve Tuğrul (2021) ilahiyat araştırmalarında veri tabanlarının nasıl kullanıldığı, kütüphanelerde nasıl araştırma yapıldığı, atıf dizinlerinden nasıl yararlanıldığı ile ilgili rehber niteliğinde hazırladıkları eserde, İSAM Kütüphanesi’ndeki veri tabanlarının nasıl kullanıldığı her bir veri tabanı için ayrı ayrı detaylıca aktarılmıştır. Katalog tarama işlemleri görsellerle basamak basamak gerekli işlemler tarif edilerek açıklanmıştır. Ayrıca atıf arama işlemi için İSAM makale içerikleri veri tabanının kullanımı önerilmiştir.

2.5.6. Dergi, Haber, Bilgilendirme ve Duyuru Yazıları

Türkiye Diyanet Vakfı Haber Bülteni’nin 2. sayısında “İlim Gelecek, Cehalet Yok Olacaktır” başlıklı yazıda Çengelköy sirtlarında 51.000 m² lik arsa üzerine “İslam

Kültürünü Araştırma ve Dokümantasyon Merkezi” temelini atıldığına dair haber bulunmaktadır (Türkiye Diyanet Vakfı Haber Bülteni, 1986: 1). Aynı tarihlere ait Diyanet Gazetesi Mart 1986 sayısında ise “İslâm Araştırmaları Merkezi temeli atıldı” başlığı verilmiş ancak o zaman resmi olarak İslâm Araştırmaları Merkezi değilmiş.

Dönemin TDV Genel Müdürü Kemal Güran; *“Türkiye’de bir İslâm Araştırmaları Merkezi kurmak istiyoruz. Bu maksatla Çengelköy’de bir mekânı büyük fedakarlık yaparak satın aldık, inşaat çalışmaları devam etmektedir ve çok kısa sürede bitirilecektir. Her türlü dokümana, kitaba, teknik vasıtaya sahip bir İslâm Araştırmaları Merkezi’ni ülkemizde İslami ilimler alanında çalışacak ilim adamlarımızın istifadesine sunacağız. TDV bu konuda hiçbir fedakârlıktan kaçınmamaktadır, kaçınmayacaktır. Neye mal olursa olsun Mütevelli heyetimiz bunu gerçekleştirme azmindedir.”* açıklaması yapmıştır. (Türkiye Diyanet Vakfı Haber Bülteni, 1987: 8-9)

Ahmet Özel (2008: 379-404) “İslam Dünyasında Ansiklopediler” başlıklı yazısında İslâm Ansiklopedisi ile ilgili şunları aktarmıştır:

“XX. yüzyılda İslam dünyasındaki en önemli teşebbüs Türkiye Diyanet Vakfı tarafından çıkarılmakta olan İslâm Ansiklopedisi’dir. 1983 yılında hazırlık çalışmalarına başlanan ve beş yıllık hazırlıktan sonra yayın hayatına geçen bu ansiklopedi 17.000 maddeden oluşmakta ve 2004 yılı itibarıyla üçte ikisini teşkil eden 28 cildi basılmış bulunmaktadır. Madde sayısı bakımından benzerlerinin en kapsamlısı olan ve tamamen telife dayanan bu ansiklopedinin Türkiye’de dini ilimler yanında tarih, edebiyat ve sanat alanlarında yapılan araştırmaların seviye kazanmasına daha şimdiden katkı sağlamış olduğu görülmektedir”

Kadı sicilleri projesi ile ilgili Mustafa Birol Ülker tarafından “İstanbul Kadı Sicilleri Projesi’nin İlk Eseri Yayınlandı” başlığıyla hazırlanan yazı, Toplumsal Tarih dergisi’nin 182. sayısında yayımlanmıştır (Ülker, 2009: 12) 40 defteri kapsayan projenin ilk defterinin yayımlanmasına dair yazıda, Bilgin Aydın ve Ekrem Tak tarafından hazırlanan eser²⁵ ile ilgili detaylara yer verilmiştir.

Türkiye Diyanet Vakfı Haber Bülteni’nin 100. sayısında (2010: 34-35) ise:

“TDV İslâm Ansiklopedisi çalışmaların ve diğer araştırma faaliyetlerinin süratli ve sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi için tam donanımlı ve modern tekniklerle çalışan bir kütüphane ve dokümantasyon ünitesine sahiptir. Açık raf sistemiyle faaliyet gösteren kütüphane İSAM içindeki araştırma faaliyetlerine alt yapı sağlamakla kalmamakta aynı zamanda doktora ve yüksek lisans öğrencileri ile öğretim üyelerine hizmet vermektedir.”

²⁵ İstanbul Kadı Sicilleri Üsküdar Mahkemesi 1 Numaralı Sicil (H.919-927 / M. 1513-1521) / Bilgin Aydın, Ekrem Tak, proje yönetmeni M. Akif Aydın, ed. Coşkun Yılmaz, İstanbul: Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM), 2008.

bilgisi aktarılmıştır.

2010 yılında Mustafa Birol Ülker tarafından hazırlanan bir yazıda aşağıdaki detaylara yer verilmiştir:

İSAM Kütüphanesi'ni diğer kütüphanelerden ayıran en önemli yönü; okuyuculara yardımcı olmak için çırpan güler yüzlü personelidir. Kuruluşundan beri sorumluluk aldığım İstanbul'daki İSAM, bir ihtisas kütüphanesi olarak sosyal bilimler alanında çalışanların istifade ettiği bir kurumdur. Ayrıca kütüphaneye gelen okuyucuların yanında, bütün dünyadaki araştırmacılara da hazırladığı veri tabanları vasıtasıyla hizmet vermektedir. Yeni binasına geçildiğinde esas atılımı yapan kütüphanede, o süreçte en önemli pay Dr. Tayyar Altıkulaç ile birlikte o dönemin İSAM Başkanı Azmi Özcan, genel sekreteri Süleyman Necati Akçeşme ve zorlu sürecin kolaylıkla aşılmasını sağlayan Tufan Buzpınar'a aittir. Sonrasında koleksiyonların zenginleştirilmesi Mehmet Akif Aydın'ın ek kaynaklar temini ile mümkün olmuştur (Ülker, 2010b: 15-16).

2010 yılında Mustafa Birol Ülker tarafından hazırlanan bir diğer yazı olan “Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi- İSAM” başlıklı yazı, sadece İSAM Kütüphanesi ile ilgili 2010 yılının verilerini de içeren bir yazıdır (Ülker, 2010c: 15-17).

2012 yılında Fatma Toksoy tarafından kaleme alınan “İlmin Menbaı İSAM” başlıklı yazıda Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürü Mustafa Birol Ülker ile yapılan röportajda kütüphanenin kullanıcılara cazip gelmesinin nedenleri sorgulanmıştır (Toksoy, 2012: 44-48).

Erünsal ve Ülker (2012) tarafından hazırlanan “TDV İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) ve Kütüphanesi” başlıklı yazıda, ilgili yıla dair İSAM Kütüphanesi ile ilgili güncel bilgiler sunulmuştur.

2016 yılında 20 Eylül'de Listelist adlı medya platformunda yayınlanan “Keşfettikten Sonra Müdevimi Olmak İsteyeceğiniz 12 Müthiş İstanbul Kütüphanesi” başlıklı yazıda bahsedilen kütüphaneler içinde İSAM Kütüphanesi ikinci sırada yer almaktadır.

2016 yılında Nihayet Dergisi'nin Kütüphane ve Dokümantasyon müdürü ile yaptığı röportaj “İSAM'ın ayrıcalığı huzurlu çalışma ortamı” başlığıyla verilmiş. Bu yazıda; kütüphanenin mevcut durumu, benzer kütüphanelerden ayıran özellikler, taleplerin cevaplandırılması ve kütüphanecilik alanı ile ilgili genel sorulara yanıtlar aranmıştır. (Nihayet, 2016: 51)

Yine Nihayet Dergisi'nde Elif Darıcı'nın Dr. Tayyar Altıkulaç ile yaptığı röportaj “Tayyar Altıkulaç: Kütüphaneye Gelen Araştırmacı Öğlen Sıcak Bir Çorba İçsin İstedim” başlığıyla yer almaktadır. Yazıda, hocanın 1966 yılında İstanbul

Yüksek İslam Enstitüsü'nde asistan olarak tez çalışmalarını yaptığı dönemde çektiği sıkıntıların benzerini başkaları da çekmesin diye neler yapılabilir sorusuna cevap aradığı aktarılmıştır. Geçen yıllardan sonra imkânlar elverince gerçekleştirdiği “Araştırma Merkezi” fikrinden başlayarak İSAM'ın kuruluş süreci hakkında bilgiler ve “İSAM denilince akla ilk olarak kütüphanesi geliyor, bu nasıl oldu?” sorusuna cevaben “Bu konunun hocası İsmail Erünsal'ın rehberlik ve yönetiminde kendi bilgi, görgü ve tecrübelerini burada bir araya getirerek bu kütüphaneyi kurup geliştirdiklerini düşünüyorum.” yorumuyla şekillenen bir yazı aktarılmıştır. (Darıcı: 2016: 46-50)

Mustafa Birol Ülker'in 1453 İstanbul Kültür ve Sanat Dergisi'nde yayınlanan yazısı ile; kurumsal olarak İslâm Araştırmaları Merkezi, İSAM yayınları ve TDV İslâm Ansiklopedisi ile ilgili detaylara girilmemiş olup sadece İSAM Kütüphanesi hakkında güncel sayısal bilgiler ve hizmetler aktarılmıştır (Ülker, 2016: 104-111).

Derin Tarih Dergisi'nin 2016 yılına ait birinci sayısında İsmail KARA “Kütüphane Fikri Olmayan Bir İlim ve Düşünce Dünyası Olur Mu?” başlıklı yazısında olduğu gibi kütüphane konusu ele alan birçok dergide İSAM Kütüphanesi bahsi geçmektedir.

2017 yılında Derin Tarih Dergisi'nin “Derin Kitap” bölümünde yer verilen “İSAM Kütüphanesi Bir Tık Uzakta” başlıklı yazıda; kütüphanenin elektronik kaynaklarından bahsedilmekte,

“Osmanlıca dergi, risale ve ilahiyat alanında yayınlanmış yaklaşık 40 binden fazla metni ücretsiz olarak internet ortamında ziyarete açtı. Dergâh, İctihad, Sebülürreşad gibi dergilerde yer alan 23 bin makaleye okurlar PDF olarak ulaşabilecek. Ayrıca yine bu proje çerçevesinde Osmanlı Türkçesi ile yazılmış 3 bin 460 risâle de dijital ortama aktarıldı. Böylece İstanbul dışındaki araştırmacılar ve öğrenciler bu proje sayesinde İSAM Kütüphanesi'nden faydalanmış olacak.” (Solak, 2017b: 127).

Edebifikir isimli çevrimiçi dergide,

“Merkezefendi Şehir Kütüphanesi Müdürü Selahattin Öztürk'le Söyleşi”de; “Türkiye’de kütüphanecilik adına ilklerin ortaya konduğu bir kütüphane ve araştırma merkezinden bahsediyoruz. İlk veri tabanı ve mesai saatleri dışında da açık olan ilk kütüphane İSAM’la ortaya çıktı.” yorumu yer almaktadır. Ayrıca; *“Gece geç saatlere kadar dijital veri paylaşımı ve açık raf sistemi de sadece akademisyenlerin kullanabileceği bir kütüphane kavramını ortaya çıkardı. Birkaç üniversite kütüphanesi haricinde böyle bir girişimin olmadığı bir dönemde biz kapanış saatimizi ilk önce saat 19:00, ardından saat 21:00 ve son olarak da saat 23:00 olacak şekilde düzenledik. Bu da Atatürk Kitaplığı’nın 24 saat açık hale gelmesinde etkili olmuştur.”* başka kütüphanalara ilham olmasına örnek verilmiştir. (Kahya, 2017)

Yeliz Okay'ın "Özlemek" başlığıyla kaleme aldığı ve babası Orhan Okay'ı (1931-2017) anlattığı yazısında da aktardığı gibi, İSAM Kütüphanesi bazı aile anılarının bir parçası olarak da yer almıştır;

"Perşembe akşamı elinde iki takım elbise ile gelip "Gel, yarın İSAM için elbise seçelim." demiyor bana bir aydır. Cuma sabahı Cüneyd onun ayakkabılarını silerken, çok açık limonlu çayını içip simetrisini sorunlu bulduğu eşyaları düzeltmiyor. Artık Cuma akşamı kapıda sıraya girip Ediz ile onun İSAM'dan dönüşünü bekleyemiyoruz ve içeri girince ilk Ediz'e gülüşü ve sohbeti nedeni ile ona takılamıyoruz." (Okay, 2017: 111).

"İslam ve İhsan" adlı web sayfasında 2018 yılında yayınlanan "İSAM Kütüphanesi" başlıklı yazıda; *"İSAM Kütüphanesi ne zaman kuruldu? İSAM Kütüphanesi nerede? İSAM Kütüphanesi herkese açık mı?"* sorularına cevap veren içerikte İSAM Kütüphanesi hakkında kısaca bilgiler aktarılmıştır (İslam ve İhsan, 2018).

Şehir Üniversitesi İslami İlimler Kulübü'nden Abdullah Bardakçı ve Abdülkerim Auwal'ın sorularını yanıtlayan İSAM Kütüphanesi müdürü Mustafa Birol Ülker ile İSAM Kütüphanesi ve geliştirmiş oldukları veri tabanları hakkında yapılan röportajda; İSAM Kütüphanesi'ni diğer kütüphanelerden ayıran karakteristik özellikleri, İSAM Kütüphanesi, TDV İslâm Ansiklopedisi'ni oluşturmak için kurulan bir yapı iken nasıl bir araştırma kütüphanesine dönüştüğü, Yalnızca İslâmî İlimler değil, birçok farklı alandan araştırmacıların da kütüphaneyi tercih etmesinin sebebi, yayın sağlama yöntemleri, Veri tabanları gibi konular ele alınmıştır. (Bardakçı ve Auwal, 2018)

Halil Solak'ın kaleme aldığı, İSAM Kütüphanesi'nin teknolojinin ve dijital kültürün olumsuz yanlarını bertaraf eden çalışmalarını, geçmişle mukayese ederek aktardığı yazıda; kütüphanenin veri tabanları tanıtmakta özellikle "Türk Tarih, Edebiyat, Kültür ve Sanat Makaleleri Veri Tabanı" hakkında detaylı bilgiler vermektedir. Veri tabanlarında yer alan makaleler için kurumlarla gerekli görüşmeler ve izinlerin alınması gibi zorlu bir sürecin göze alınarak başarıldığı aktarılmaktadır (Solak, 2018: 18-22).

Yerel yayın organları tarafından da takip edilen kütüphane çalışmaları, farklı bir ilçenin dergisi'nde de tanıtılmıştır; Rıdvan Kaşıkçı (2018: 136-137) tarafından kaleme alınan, "İSAM Sadece Bir Kütüphane Midir?" başlıklı yazıda;

"Bana İstanbul'da iyi bir kütüphane söyle deseler aklıma ilk gelen yer İSAM (İslâm Araştırmaları Merkezi) Kütüphanesi olur. Neden mi? 2010 yılında üye olduğum ve bu tarihe kadar aralıksız çalışmalarımı sürdürdüğüm İSAM, gerek zengin basılı kaynakları, gerekse araştırmacıların kaynaklara rahat bir şekilde

ulaşması için kataloğunu sürekli güncellemesi, araştırmacı ve akademisyenler için bulunmaz bir mekândır.”

yorumuyla kütüphanenin kullanıcılara nasıl yansıdığını ortaya koymaktadır.

Ayrıca yazar bir kültür ortamı olarak nitelendirilen kütüphaneyi şöyle betimliyor;

“İSAM’da çalışırken bahçede çay yudumlayıp biraz da hava almak isterseniz kitapların arasında bulamayacağız birbirinden güzel sohbet gruplarına dâhil olabilirsiniz. Bir bakarsınız Mehmet Genç Hoca Osmanlı Ekonomisi hakkında o tok sesiyle sohbet havasında bilgi aktarıyor. Diğer masada Mehmet Niyazi hoca toplamış gençleri etrafına, gençlik nasıl olmalı, nelere dikkat etmeli diye sayısız makalede bulamayacağınız bilgileri anlatıyor, yanındakilere. İskender Pala, Ali Akyıldız, Kemal Beydilli ve ismini sayamadığım büyük hocalarla o bahçede karşılaşma, sohbetlerine dâhil olma ihtimalinin yüksek olduğu bir yerdir, İSAM bahçesi. Ben hocaların hocası Orhan Okay ile İSAM bahçesinde tanıştım ve sohbetine iştirak etme imkânı buldum. Birçok farklı ülkeden, farklı şehirden gelen her yaştan araştırmacıyla tanışır, onların araştırma konuları üzerine konuşur, yeni kitap ve tez çalışmalarının doğum anlarını görürsünüz. Kimi zaman önünüze iki kapak arası gelen bir kitabın birçok aşamasına şahit olduğunuzu görürsünüz. İSAM bahçesinde kültür, sanat, edebiyat ve araştırmaya dair alacağınız lezzeti başka hiçbir yerde bulamazsınız. Velhasıl İSAM’ın bahçesi için bir kültür bahçesi, bir kültür okulu da diyebiliriz.”. (Kaşıkçı, 2018: 137)

Ahmet Koçak’ın Türk Edebiyatı Dergisi’nde kaleme aldığı dosya yazısında;

Mehmed Niyazi Özdemir’i (1942-2018) anlatırken kütüphane ile ilgili aktardığı detay;

“İSAM’a 1996 yılında düzenli olarak gidip gelmeye başlamıştım, Mehmed Niyazi Bey de 1998 yılının Temmuz ayında Beyazıt Devlet Kütüphanesi’nden Üsküdar Bağlarbaşı’nda kurulan İSAM (Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi’ne) taşınmıştı. Yanılmıyorsam Niyazi Bey Ağabey’in (Biz ona hep böyle hitap ederdik) birkaç yıl Kadırga taraflarında, daha önceden kaldığı evde, kalmaya devam etti. Kısa süre sonra da kütüphaneye yakın bir yere taşındı. İSAM Kütüphanesi 5-6 yıl öncesine kadar akşam dokuza kadar açıktı. Niyazi Ağabey’in üçüncü katta, asansörün tam karşısında, pencere kenarında bir masası vardı. Bu masada gözlüğü, paket hâlinde sayısız tükenmez kalemli dışında kendisini tanıyan yazarların yeni çıkan kitaplarından getirip takdim ettikleri yer alırdı.”. (Koçak, 2018:18)

İSAM Kütüphanesi Arşiv Servisi uzmanlarından Neslihan Aracı Güler tarafından kaleme alınan “İSAM Kütüphanesi Arşiv Koleksiyonları: Kemal Batanay ve Cüneyd Kosal Müzik Arşivleri” başlıklı yazı ile; Kemal Batanay Nota Arşivi ile Cüneyt Kosal Türk Musikisi Nota Arşivi hakkında bilgiler aktarılmıştır (Aracı Güler, 2019: 30-31).

Rıdvan Kaşıkçı tarafından kaleme alınan “Türkiye’nin Yüz Akı İSAM” başlıklı yazıda; M. Birol Ülker ile kütüphanecilik ve kütüphane kültürü üzerine röportaj yapılmıştır. İSAM hakkında genel bilgiler güncel rakamlar aktarıldıktan sonra; kütüphaneler ve medeniyet üzerine yorumlar aktarılmış. (Kaşıkçı, 2019: 110-113)

Arşiv Dünyası Dergisi’nin dijitalleştirme sürecine katkı sağladığı için dergi yönetimi tarafından “Dergimizin eski sayılarını büyük bir özenle dijitalleştirip bize

ulaştıran İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürü Sayın Mustafa Birol Ülker'e ve değerli çalışma arkadaşlarına çok teşekkür ederiz. Bu süreçte kendilerinin çok desteklerini gördük.” cümleleriyle memnuniyet belirtilmiştir (Yalçınkaya, 2019: II).

Halil Solak, “İnsan Kütüphanesini Özlüyor” başlıklı yazısında, “*Ansiklopedi çalışmaları 1983'te “Her medeniyetin bir ansiklopedisi vardır” parolasıyla Bağlarbaşı'ndaki üç katlı bir binada başladığında (şimdiki binaya 1997 yılında geçilmiş) öncelikle hedef hızlıca bir kütüphane oluşturmak şeklinde belirlenmiş. Yerli ve yabancı kataloglar sistemli bir şekilde taranarak yurt içinden ve dışından kitaplar temin edilmiş. Ayrıca ilim adamlarından gelen talepler değerlendirilerek akademik düzeyi yüksek yayınları toplayan bir sistem kurulmuş. Bunun yanında yeni ve mahalli yayınları almak üzere Kahire, Tahran, Şam gibi ünlü kitap fuarlarına uzmanlar gönderilmiş. İSAM adına Avrupa ve Amerika'da doktora yapan gençler de acil ihtiyaç duyulan bazı kitapları tedarik etmiş. Tabii bağış ya da satın alma yoluyla çok değerli koleksiyonlar da kütüphaneye dâhil edilmiştir*” cümleleriyle İSAM Kütüphanesi ile ilgili bilgiler aktarmıştır. (Solak, 2020: 100)

Zeytinburnu Belediyesi tarafından yayınlanan tematik dergi olan Z Derginin “Müzik” temalı 4. sayısında “*Cüneyd Kosal Türk Musikisi Nota Arşivi İSAM'da*” başlığıyla yayınlanan yazıda İSAM Kütüphanesi'nde yer alan bir koleksiyon ile ilgili detaylara yer verilmiştir. (Introtema, 2020)

Yine Z Dergi'de, “Kütüphane” temalı 5. sayısında ise, İSAM Kütüphanesi ile ilgili müstakil olarak, Mustafa Birol Ülker'in, “*İSAM Kütüphanesi*” başlıklı yazısı ve Ahmed Nezih Galitekin'in “*Özel Koleksiyonlar: Yavuz Argıt*” başlıklı yazısı yayınlanmıştır. Galitekin'in yazısında, kütüphanede koleksiyonu bulunan Yavuz Argıt (1934-2009) ile ilgili olarak aşağıdaki bilgiler aktarılmıştır (Galitekin, 2021: 414-415);

“1997'de kendisiyle yapılan bir röportaj yayınlanınca İSAM yetkililerinin ilgisini çekmiş ve yakın dostu Enderuni İsmail Özdoğan beyin tavassutuyla kendisiyle tanışmışlar. Şartlarda anlaşılınca kitapları İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi'ne gelmiş ve kendisi de tahsis edilen dairede kalmaya başlamıştır...

...kütüphane personeli kendisiyle bir baba gibi ilgilenmiştir. İSAM Kütüphanesi hakkındaki duygu ve düşüncelerini şöyle ifade etmektedir: “12.10.2001 Sâye-i sakfında bulunduğum bu irfân yuvasında fülk lenger endaz olduğundan gönüm ebedi inşirah içinde. Hâne-i saadetim dediğim ikametgâhımda yalnızlığımın cenneti içindeydin, ki bu durum bana kesrette vahdet zevkini zaika ettiriyordu. Kütüb-i kesîre sayesinde sermest olarak hayat-ı naçizem akıp gidiyordu... Vakfın sakf-ı hamîyetinin zilâlinde ezvâk-ı sermedime sebep ve vesile olanlara müteşekkirim. Bu irfan yuvasının hergün daha da gelişerek büyümesi onunla fena fil kütüb olduğumdan beni ezvâk-ı kesîre-i daimiye gark etmektedir. Bütün

gönlümde ebediyen hizmetine devam etme arzusuyla... Yavuz Argıt” ... Vefatından sonra İSAM hem mezarını yaptırdı hem de merhum hakkında geniş bir bilgi ihtiva eden bir armağan kitap yayınladı.”

Bu yazılardan ayrıca, dergideki İSAM Kütüphanesi’nin dijital hizmetleri ve İSAM Kütüphanesi’ne yapılan koleksiyon bağışları hakkında önemli detaylara yer verilmiştir. Selçuk Aydın tarafından hazırlanan “*Bilgiye Erişimin E-Hali Dijital Kütüphaneler*” başlıklı yazıda “ ... İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi, günümüzde dijital kütüphane hizmetleri ile araştırmacılara hizmet sunan kurumlardır.” ifadesi ile İSAM Kütüphanesi’nin dijital hizmetlerinden bahsedilmiştir (Aydın, 2021: 441). Fatih Dalgacı’nın “*Özel Koleksiyonlar: Ahmed Nezih Galitekin*” başlıklı yazısında ise İSAM Kütüphanesi’ne bağış ile ilgili şu cümleler aktarılmıştır:

“Ahmet Nezih Galitekin: ...elimdeki bütün yazmaları İSAM’a verdim. Çocuklarıma vasiyetim şudur ki, parayla aldığım evrakımın dahi hiçbirisini satmayacaksınız, hepsini ya İSAM’a ya da Osmanlı Arşivi’ne vereceksiniz.” (Dalgacı, 2021: 411)

Prof. Dr. İsmail E. Erünsal Hoca’nın İSAM Kütüphanesi’ne dair hatıralarına da yer verdiği “*Yirmi İki Mürekkep Damlası*” adlı kitap hakkında Dergâh Dergisi’nin 377. sayısında (Temmuz 2021) çıkan yazıda; “*İsmail Erünsal bugün bilhassa sosyal sahada ilimle meşgul olan kimseler için en cazibeli kütüphane ve ansiklopedilerden birinin mimarlarından.*” cümleleriyle İSAM Kütüphanesi’ne dair de görüş belirtilmiştir. (Öztürk, 2021: 30-31)

Türkiye Kızılay Derneği’nin yayınladığı, 1868: İnsan-Toplum-Kültür Dergisi’nin Şubat 2022 tarihli sayısında, “*Araştırmacılar Güzel Hizmet Vermek İçin Gayret Gösteren Kurumlara Sahip Çıkıyor*” başlığıyla yayınlanan yazıda; Koronavirüs (COVID-19) salgını döneminde İSAM Kütüphanesi’nin araştırmacılara hizmet vermek için aldığı çeşitli tedbirlerden bahsedilmiştir. (1868: İnsan-Toplum-Kültür, sayı:27, Şubat 2022, 78-81)

2.5.7. Gazete Yazıları

Genellikle her yıl, Kütüphane Haftası’na denk gelen dönemde, ulusal gazeteler ve popüler web siteleri tarafından açıklanan kütüphane sıralamalarında 2007 yılında Türkiye’nin en iyi 10 kütüphanesi sıralamasında, İSAM Kütüphanesi en iyi ikinci kütüphane olarak değerlendirilmiştir. (Hürriyet, 09.03.2007).

2008 yılında Yenişafak Gazetesi'nde "Kitaplar Mirasa Değil Kütüphaneye" başlıklı yazıda *"Bir kuyumcu titizliğiyle kütüphanelerini işleyen kitap tutkunları, kitaplarının kendilerinden sonra da değerini bilen ellerde olmasını istiyorlar. Bu yüzden ya bağışlıyor ya da 'doğru kişiye' satıyorlar. Kıymetini bileceğine inanırlarsa ailelerine bırakıyorlar. Kitaplarını sağlığında İSAM'a bağışlayan Yavuz Argıt ise onlardan ayrılamadığı için kütüphanenin yanbaşıda yaşıyor."* ifadesine yer verilerek kitap bağışı çerçevesinde İSAM kütüphane koleksiyonunun oluşumu aktarılmıştır (Yenişafak Pazar eki, 23 Kasım 2008: 7).

2013 yılında Christopher Markiewicz tarafından yazılan yazıda " İSAM Kütüphanesi, Osmanlı ve İslami çalışmalar için Türkiye'nin en iyi araştırma kütüphanesidir" şeklinde değerlendirme yapılmıştır (Markiewicz, 2013).

Halil Solak tarafından 53. Kütüphane Haftası'nda hazırlanan "İSAM'dan Dijital Sürpriz" başlıklı gazete yazısında, uzun bir çalışmanın sonucunda Osmanlıca dergi, risale ve ilahiyat alanında yayınlanmış yaklaşık 500 bin metnin ücretsiz olarak internet ortamında ziyarete açılması aktarılmıştır. (Solak, 2017a).

2017 yılında Anadolu Ajansı (AA)'nın 31 Mayıs tarihli haberinde "Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM), Lisansüstü Yerli ve Yabancı Akademisyenlerle Araştırmacılara Hizmet Veriyor." başlıklı yazıda İSAM'ın Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürü Mustafa Birol Ülker'in, AA muhabirine yaptığı açıklamalara yer verilmiştir. Ünlü tarihçi, yazar ve şairlerin koleksiyonlarının İSAM arşivinde bulunduğu dair ve günlük 700 araştırmacının ziyaret ettiğine dair detaylar sunularak Ülker'in:

"İstanbul'un kütüphane şartları ve araştırmacılara yer veren kütüphanelerin az olması, tabii ki okuyucuların çok fazla teveccüh etmesine sebebiyet veriyor. İstanbul'da hem kütüphane azlığı hem de çeşitli imtihanlara hazırlanmak için belediyelerden, Kültür Bakanlığı'ndan yer talep eden araştırmacılar var. İlgililerin kütüphane, bilgi evleri, etüt merkezleri tespit ederek uygun yerlerde bunları devreye sokmaları, araştırma kütüphaneleriyle ders çalışma mekânlarının farkını ortaya çıkarmaları gerekir."

ifadeleri aktarılmıştır. (Anadolu Ajansı, 2017)

11 Mart 2018 tarihli Gazete Duvar'da Türkiye'nin en iyi 10 kütüphanesi sıralamasında İSAM Kütüphanesi en iyi üçüncü kütüphane olarak değerlendirilmiştir (Türkiye'nin en iyi 10 kütüphanesi, 11 Mart 2018).

Cumhuriyet Gazetesi'nin 1 Ağustos 2018 tarihli sayısında, Tayfun Atay'ın "Diyanet, Sayende Gidiyor Din Elden, Dikkat Et!" başlıklı yazısında; *"Diyanet Vakfı'nı bilirim. Bünyesindeki İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) bu memlekete en*

büyük hizmetlerden biri olarak muazzam ve abidevi bir İslam Ansiklopedisi külliyyatı kazandırmıştır.” cümlesine yer vermiştir (Cumhuriyet Gazetesi, 01.08.2018).

8 Mart 2019 tarihli Star Gazetesi’nde “Cüneyd Kosal’ın Nota Arşivi Araştırmacılara Işık Tutacak” başlığıyla; İstanbul musikisinin son dönemlerinde yetişen kanun sanatkarı, bestekar ve oluşturduğu nota arşivi ile geniş bir koleksiyona sahip olan Cüneyd Kosal’ın nota arşivinin İSAM tarafından dijitalle aktarıldığından bahsedilmiştir. Ayrıca, 1863’ten 2018’e kadar birçok döneme ait eserleri barındıran arşivin müzik araştırmacıları içinden öneminden aktarılmıştır. (Yılmaz Oruç, 2019)

27 Mart 2019 tarihli INDEPENDENT Türkçe’de “İstanbul’un en bilinen 5 kütüphanesi” başlığı altında beşinci kütüphane olarak İSAM Kütüphanesi belirtilmiştir (İstanbul’un en bilinen 5 kütüphanesi, 27 Mart 2019).

Prof. Dr. Hülya Küçük tarafından Mayıs 2019 yılında kaleme aldığı “CDA, İSAM, Milli Kütüphane ve TBMM Kütüphanesi” başlıklı gazete yazısında aktardıkları İSAM Kütüphanesi’nin sadece kendi kaynaklarının değil diğer kaynakların kullanımı konusunda da rehberlik yapan personel ile kullanıcıların taleplerini cevaplandığı anlaşılmaktadır;

“Sonra, Millî kütüphane ve TBMM’den bazı Osmanlıca gazetelere ihtiyacım vardı. Ankara’ya gitmem gerekiyordu ama, İSAM Dokümantasyon Dairesi Müdürü muhterem Mustafa Birol Ülker Bey vasıtasıyla, bu kütüphanelerin de bazı materyalleri, özellikle Osmanlıca eser ve belgeleri online / internetten yayınladıklarını öğrendim. Kendileri, büyük bir sabırla bunlardan nasıl faydalanacağımı, nasıl arayacağımı da tarif ettiler. Allah razı olsun kendilerinden ve birlikte çalıştığı arkadaşlarından...” (CDA, İSAM, Milli Kütüphane ve TBMM Kütüphanesi, 2 Mayıs 2019).

Basılı yayınlar gibi çevrimiçi birçok yayında ve blog sayfasında İSAM Kütüphanesi ile ilgili yazılara ulaşmak mümkündür. Örneğin, 2021 yılına ait “İstanbul’un En İyi 7 Kütüphanesi” başlıklı yazıda beşinci sırada yer alan İSAM Kütüphanesi için “İstanbul Anadolu Yakası’nın en güzel kütüphanesi bence İSAM yani İslâm Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi” notu da düşülmüştür (Yıldırım, 2021).

TBMM Başkanı Prof. Dr. Mustafa Şentop, bir kütüphane açılışında yaptığı konuşmada, kütüphane kurmanın uzmanlık işi olduğunu belirtmiş ve “İSAM örneğinde olduğu gibi akademik amaçlı uzmanlık kütüphaneleri veya başka tematik kütüphaneler zannediyorum önümüzdeki dönemde daha da öne çıkacak” yorumunu yapmıştır. (haberler.com, 2021)

Yukarıda sadece birkaç örneği verilen gazete yazılarının çok daha fazlası için İSAM Kütüphanesi Dokümantasyon Servisi’nden bilgi alınabilir.

2.5.8. Sesli ve Görüntülü Yayınlar²⁶

2014 yılında hazırlanan TDV İslâm Ansiklopedisi Tanıtım Filmi'nde 1983 yılından 2014 yılına kadar İslam Ansiklopedisi çerçevesinde oluşan kütüphane gibi unsurlar da sunulmuştur (TDV İslam Ansiklopedisi Tanıtım Filmi, 31 Ocak 2014).

TV111'de 21.01.2018 tarihinde ikinci bölümü yayınlanan İstanbul'un Kütüphaneleri programında İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi anlatılmıştır (İstanbul'un Kütüphaneleri 2. Bölüm, 20 Ocak 2018).

Uluslararası 4. Türkiye Arapça Kitap ve Kültür Günleri (22 Şubat – 3 Mart 2019) 'nin 7. gün 2. oturumunda; Prof. Dr. Ahmet ÖZEL ve Birol ÜLKER, “İlim ve Fikir Hayatımızda Yeni Bir Soluk: İSAM ve İslâm Ansiklopedisi” başlıklı konuşmada İSAM Kütüphanesi ve bilimsel çalışmalara katkısından bahsetmişlerdir (İSAM Kütüphanesi ve İlmî Çalışmalara Katkısı, 3 Ekim 2019).

ANAMED Library Podcast: Burada Konuşmak Serbest (5 Ocak 2022) programında Doç. Dr. Kenan YILDIZ “İSAM Kütüphanesi Arşivi” başlıklı konuşmasında İSAM Kütüphanesi Arşivi hakkında bilgiler aktarmıştır (ANAMED Library Podcast, 5 Ocak 2022).

3 Nisan 2021 tarihinde 20:00'da, Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi - Yazma Eserler Uygulama ve Araştırma Merkezi YOUTUBE Canlı yayınında, Berat Açıl'ın takdimi ve Halil Solak'ın moderatörlüğünde “Prof. Dr. İsmail E. Erünsal ile Söyleşi: Yirmi İki Mürekkep Damlası” konulu program gerçekleştirilmiştir. Erünsal Hoca, İSAM Kütüphanesi tecrübesiyle “*üniversite kütüphaneleri canlı kütüphanelerdir, canlı tutmak için bağışlara hemen tamam dememeli*” şeklinde bağış politikasına yönelik önerilerde de bulunmuştur. (Yazma Eserler Uygulama ve Araştırma Merkezi-Canlı Yayın, 3 Nisan 2021)

Vav TV'de 22.07.2021 tarihinde yayınlanan İnsana Değer Programı'na Doç. Dr. Kenan Yıldız katılmış ve İSAM Kütüphanesi ve Arşiv Servisi hakkında bilgiler aktarmıştır (İnsana Değer 20. Bölüm, 22 Temmuz 2021).

Vav TV'de 11.12.2021 tarihinde yayınlanan Mürekkep Damlaları programına Kütüphane ve Dokümantasyon müdürü M. Birol Ülker konuk olmuş ve “Örnek Bir

²⁶ Bu başlık altındaki programlar hakkında daha detaylı bilgi için; “Nuri Taşkın, Arşivlerde Tanıtım Hizmetleri: İSAM Kütüphanesi Arşivi Örneği, *Arşiv Dünyası*, 9 (1) , 10-26.” künyeli makale incelenebilir.

Araştırma Kütüphanesi Olarak” İSAM Kütüphanesi’ni anlatmıştır (Mürekkap Damlaları 35. Bölüm, 11 Aralık 2021).

Diyanet TV’de 25.01.2022 tarihinde yayınlanan Zamansız Mekânlar programının 3. Bölümünde Kütüphane ve Dokümantasyon müdürü M. Birol Ülker ve kütüphane üyelerinden bazıları ile yapılan görüşmeler yayınlanmıştır (Zamansız Mekanlar 3. Bölüm, 25 Ocak 2022).

Temmuz 2022 itibarıyla İSAM’ın belgesel çalışmaları devam etmektedir.

2.5.9. Hatıratlar

Ergun Göze’nin hatıratında yer alan bilgiler sadece ansiklopedi ile ilgili süreci aktarmaktadır. Kütüphanenin oluşumuna vesile olan temel çalışma ansiklopedi olduğundan kendisinin şu cümlelerine yer vermek gerekmektedir (Göze, 2007: 163-167);

“12 Eylül’den sonra gelen sükun devresinde bir İslâm Ansiklopedisi yayınlama projesi olgunlaştı. Milli Eğitim Bakanlığı da böyle bir ansiklopedi yayınlıyordu ancak bu ansiklopedi Leiden’de oryantalistlerin yayınladığı İslâm Ansiklopedisi’nin tercümesiydi. Türkiye’de gelişen İslami ilimlerin yeni oluşumuna destek olmak ve saha açarak imkân vermek gerekiyordu. Büyük yatırım gerektiren bu projenin gerekli istişarelerle Diyanet Vakfı’nın desteğiyle hazırlanmasına karar alındı. İstanbul Cağaloğlu’nda Yeşilay Han’da yer tutuldu. Topkapı’da verilen bir yemek ile alakalı herkes çağırılarak fikirler alındı. Türkiye’de böyle bir şeyin yapılamayacağı görüşleri ağırlıktaydı. Yine de yola devam ederek ilk arapça-latince iki dilli bilgisayar aldırıldım, matbaa, kağıt, dizgi işlerini yaparken bir yandan da madde yazımına devam ettik. Madde fasikülleri ile ilgili işlemler tam olarak tamamlanmadan örneklerini Ankara’ya ilettim, ‘işlemlerin henüz tamamlanmadığına’ dair notum eklenmeden fasiküller birkaç profesöre iletilmiş ve doğal olarak tenkit edilmiştir. Bundan sonra işi kendilerine bırakmamı teklif ettiler, kabul ettim.”

Prof. Dr. Hayreddin Karaman’ın hatıralarını kaleme aldığı “Bir Varmış Bir Yokmuş: Hayatım ve Hatıratım” adlı eserde, kütüphaneye ilgili detay verilmemiş daha çok merkezin yetiştirdiği ve katkı sağladığı bilim insanlarından, bursiyerlerden bahsedilmiştir (Karaman, 2008: 284-290).

Dr. Tayyar Altıkulaç’ın “Zorlukları Aşarken” (Altıkulaç, 2016) isimli hatıratından özellikle kuruluş süreci, arsaların alınması, binaların inşa edilmesi ve merkezin teşkilatlandırılması ile ilgili bilgiler aktarılırken yararlanılmıştır.

Olca Akkent’in “Hatırladıklarım ve Hatırlamadıklarım” isimli hatıratında da İSAM Kütüphanesi’ne yer verilmiştir. Arşivinden birkaç belgeyi İSAM Kütüphanesi’ne bağışladıktan sonra kendisine iletilen teşekkür belgesi ve kütüphane çalışanlarının kendisine karşı tavırlarından duyduğu memnuniyetin sonucunda diğer

tüm arşivini İSAM Kütüphanesi'ne bağışladığından bahsetmektedir. (Akkent, 2019: 26-29, 476-477)

Prof. Dr. İsmail E. Erünsal'ın Osmanlı sosyal ve kültürel tarihi üzerine söyleşisini aktaran “Yirmi İki Mürekkep Damlası” adlı kitapta, hocanın İSAM Kütüphanesi'ne dair hatıralarına da yer verilmiştir. (Erünsal, 2021)

Prof. Dr. İsmail Kara'nın “İçimden Geçen Günler” isimli hatıratında da daha çok Diyanet İslâm Ansiklopedisi'nin ilk dönemlerine dair hatırladıkları ve Ergun Göze ile Dr. Tayyar Altıkulaç'ın hatıratlarında geçenlere dair yorumları yer almaktadır. Ayrıca Diyanet İslâm Ansiklopedisi'ne dair farklı kişilerin görüşlerinden ve hatıratlarından alıntılarla da ansiklopedinin tarihine dair geniş bilgiler sunmaktadır. (Kara, 2022: 239-269)

2.6. İSAM Kütüphanesi Hizmet Birimleri²⁷

İSAM Kütüphanesi'nde, bir araştırma kütüphanesine yakışan bilgi ve belge hizmetleri örgütlenmektedir (Dilek-Kayaoğlu, 2010: 164). Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü, TDV İslâm Ansiklopedisi idari yapısı içinde yer alırken 1992 yılının Ağustos ayında İslâm Araştırmaları Merkezi idari yapısı altında yeniden şekillenmiştir. Bu değişiklikten sonra kütüphanenin kendi içindeki teşkilatlanması; “*Satın Alma Servisi, Süreli Yayınlar ve Mübadele Servisi, Teknik Hizmetler, Dokümantasyon Servisi olarak şekillenmiştir. Buna göre Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü tarafından yürütülen çalışmalar; Kitap temini çalışmaları, Süreli yayın temini çalışmaları, Kayıt-Kataloglama ve tasnif çalışmaları, Okuyucu hizmetleri, Dokümantasyon çalışmaları, Fotokopi çekimi hizmetleri, Yazmalar Veri Tabanı projesi, İlahiyat Fakültelerine kitap yardımı, Türkiye'deki tezlere ait veri tabanı projesi, Şer'iyeye sicilleri arşivi mikrofilm çekimi işleri, yayın çalışmaları*” şeklinde oluşmuştur (İKA A11_045).

İSAM Kütüphanesi; bünyesindeki bilgi kaynaklarını, sağladığı etkin hizmetlerle kullanıcılarına sunan, Türkiye'deki en önemli araştırma kütüphanelerinden birisidir. İSAM Kütüphanesi sunduğu nitelikli hizmetlerinin arkasında kuruluş yıllarından itibaren geliştirilen nitelikli insan kaynağı, teknoloji destekli bilgiye erişim, derme

²⁷ İSAM Kütüphanesi hizmet birimleri ile ilgili içerik oluşturulurken, İSAM Kütüphanesi tanıtım sunumlarından yararlanılmıştır.

geliştirme politikası, kullanıcı odaklı hizmet geliştirme anlayışına dayalı bilgi hizmetleri politikası ve bu politikalar üzerine inşa edilmiş kurumsal yapı ve gelişimin etkili olduğu düşüncesine dayanmaktadır. Kullanıcılarının gözünde itibarlı bir kurum olan İSAM Kütüphanesi (Keskin v.d., 2014: 101, 119) aşağıda ayrı başlıklar altında aktarılan hizmetlerle de hizmet başarısını sürdürülebilir hale getirmektedir.

2.6.1. Arşiv Servisi

Bir kütüphanenin tek başına tüm bilgi kaynaklarına sahip olması ve sunması mümkün olmadığından iş birliği yolları gibi farklı erişim modelleri benimsenmeli ve geliştirilmelidir (Kakırman Yıldız, 2011a: 187). İSAM Kütüphanesi'nde de bu çerçevede, İstanbul Müftülüğü'nde bulunan Şer'iyye Sicili Arşivi'ndeki kadı sicillerinin yıpranmaya karşı korunması ve bu defterlerden istifadenin arttırılması düşüncesiyle TDV Mütevelli Heyeti'nin onayıyla 8 Ağustos 1994'te başlayan ve 6 Mayıs 1996'da biten; mikrofilmlerin çekim, banyo, ceketleme ve kopyalama işlemlerinin ardından kullanıcılara sunulmuştur (İSAM - KDM BÜLTENİ, Sayı:15, Temmuz 1996, s. 1). Dokümantasyon biriminin sorumluluğundaki arşiv materyalleri 2003 yılında ilk arşivci istihdamı ile birlikte arşiv biriminin sorumluluğuna verilmiş, böylece "Arşiv Servisi" oluşmuştur (Taşkın, 2022: 15).

Arşiv Servisi'nde; edebiyat, tarih ve din bilimleri alanında hizmet vermiş kişilere ait özel koleksiyonların, belgelerin ve diğer malzemelerin araştırmacılara sunulması sağlanmaktadır. Arşiv malzemesinin tespiti ve ayrılması; arşiv malzemesinin düzenlenmesi, arşiv malzemesinin muhafazası, yararlandırma için araştırma araçları hazırlanmasının yanında materyallerin kullanımı için gerekli olan mikrofilm / mikrofiş okuma makinaları / cihazları da bulunmaktadır.

ARŞİV HİZMETLERİ (Şer'iyye sicilleri)			
Yıl	... kişiye,	... Şer'iyye sicili defteri kullandırılmış	Bu kişilere ... Şer'iyye sicili defteri fotokopisi verilmiş
2021	352	2756	3
2020	72	728	1
2019	284	2800	6
2018	315	2500	20
2017	283	2000	125
2016	289	1400	141
2015	200	1392	126

2014	360	810	157
2013	64 (ikinci 6 aylık veriler yok)	352	177
2012	210	1300	54
2011	261	1835	142
2010	480	3014	182
2009	648	5429	184
2008	422	1447	88
2007	566	1340	276
2006	656	1974	108
2005	325	791	60
2004	264	443	39
2003	205	459	72
2002	258	813	23

Tablo 18: Arşiv Hizmet Gelişimi (2 Mayıs 2022).

Kullanıcıların lisansüstü çalışmaları için de verimli bir kaynak ortamı olan arşivde; H. Gökçe İşler tarafından “*İSAM Kemal Batanay Müzik Arşivinde Hampursum Yazı Sistemi ile Kaydedilmiş Eserlerin Tasnif Edilerek Günümüz Nota Yazısına Çevrilmesi ve İncelenmesi*” başlıklı yüksek lisans tezi de hazırlanmıştır (İşler, 2015).

Veri Tabanları

Teknolojinin hızlı gelişimi hemen her meslek alanını etkilemiş ve kütüphaneleri de etkileyerek değişime zorlamıştır. Bunun sonucunda her kütüphane imkân ve hizmetleri doğrultusunda yenilikler geliştirmektedir. Bu doğrultuda İSAM Kütüphanesi veri tabanı çalışmalarıyla dikkat çekmektedir.

Türkiye Yazmaları Veri Tabanı Projesi (TÜYAVETAB), İSAM Kütüphanesi’nin ilk veri tabanı projesidir. 1983 yılı sonlarında İslâm Ansiklopedisi’nin hazırlık çalışmaları başladığında Türkiye’deki kütüphanelerde mevcut yazma eserlere ait derli toplu bir kaynak bulunmamasından dolayı ihtiyaç hissedilip başlanan bir çalışmadır. Ayrıca, Milli Kütüphane ve Kültür Bakanlığı’nın, Türkiye Yazmaları Toplu Kataloğu (TÜYATOK) çalışması 1978 yılında başlamasına rağmen hızlı ilerlemekte ve birçok eksik bulunmaktadır. Bu sebeple İSAM yazmalar ile ilgili böyle bir çalışmaya başlamıştır. (İKA B01_027)

Daha sonraki yıllarda, İSAM Kütüphanesi ihtisas alanı dâhilindeki konularda Türkiye’de yapılmış ve yapılmakta olan yüksek lisans ve doktora tezlerinin bibliyografik denetimini sağlayabilmek için “Tezler Servisi” kurulmuş ve Osmanlı Arşivi Kütüphanesi sorumlusu Fatih Çardaklı, servise şef olarak atanmıştır (İSAM - KDM BÜLTENİ, Sayı:12, Ekim 1995, s. 1).

Tezler Servisi ile ilgili olarak, 15 Şubat 1996 tarihinde Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürü Ayhan Aykut ile Tezler Servisi Şefi Fatih Çardaklı tarafından “Tezler Servisi ve Çalışmaları” başlıklı rapor hazırlanmıştır (İKA A11_050). Bu raporda, hem TDV İslâm Ansiklopedisi maddelerinin kimler tarafından yazılabileceğini daha doğru belirleyebilmek hem de öncelikli olarak İSAM araştırmacılarının tez konularının belirlenmesi için, hangi konuların daha önceden araştırılmış, hangi konular çalışılmamış belirlemek adına Tezler Servisi’nin kurulduğu belirtilmiştir. Ülkedeki tüm araştırmacı ve ilim adamlarının her türlü akademik çalışmada kullanabilmesi ve orijinal çalışmalar yapabilmesi için “Lisansüstü Tezlere Ait Bibliyografik Veriler” rehberi de Tezler Servisi’nce hazırlanmıştır. Bu servis çalışmaları ile tespit edilen tezlerin künyeleri “Tezler Veri Tabanı” ile kullanıma sunulmuştur.

İSAM misyon olarak, Türk dili, tarihi ve kültürü ile İslam uygarlığının yerel ve kültürel düzeyde tanıtılmasını amaçlamaktadır. Bu misyon doğrultusunda veri tabanları gibi hizmetlerle mevcut kaynakların kullanılabilirliği ve bilimsel çalışmalara daha etkin katkı sunması hedeflenmiştir. Örneğin; Türkiye Kütüphaneleri Veri Tabanı ile Türkiye’de bulunan yazma eser kütüphaneleri başta olmak üzere 122 farklı kütüphanenin, İSAM Kütüphanesi’nin konu alanına giren yaklaşık 707.000 katalog kaydını, elektronik ortamda tarama olanağı sağlayan bir hizmet sunmaktadır (Dilek-Kayaoğlu, 2010: 164).

Torunlar ve Özdemirci’nin (2019: 48) de aktardığı gibi:

“Kitap, dergi, kongre-sempozyum kitapları, makaleler vb. kaynakların elektronik ortamda sunulduğu yabancı veri tabanlarına milyon dolarlar ödenerek ulaşıldığı günümüzde maalesef ülkemizin kendi ürettiği bilim ve kültür kaynaklarına erişilebilen veri tabanları bulunmamaktadır”

Tespit edilen bu eksikliğin bir telafisi olarak İSAM Kütüphanesi’nin sunduğu veri tabanı hizmeti ile ilgili çalışmalar, diğer kütüphanelerin ve kullanıcılarının daha etkin kullanımı için tanıtımsal pazarlama faaliyetleri çerçevesinde üniversite kütüphanelerine ve diğer ilgili kütüphanelere ulaştırılmaktadır.

Kütüphane hizmetlerini analiz eden birçok çalışmada tespit edilen ve uzmanların aktardığı görüş; bilgiye hızlı sürede erişim ihtiyacı görülmektedir. Bundan dolayı veri tabanlarının artması, kütüphanelerin uzaktan erişime açtıkları hizmetlerin artması, kütüphaneye gitmeden kaynak temin etme gelişmeleri yaşanmaktadır (Kakırman Yıldız, 2011a: 190). Bilgiye erişimde sınırları kaldırmak için bilgi kaynaklarının

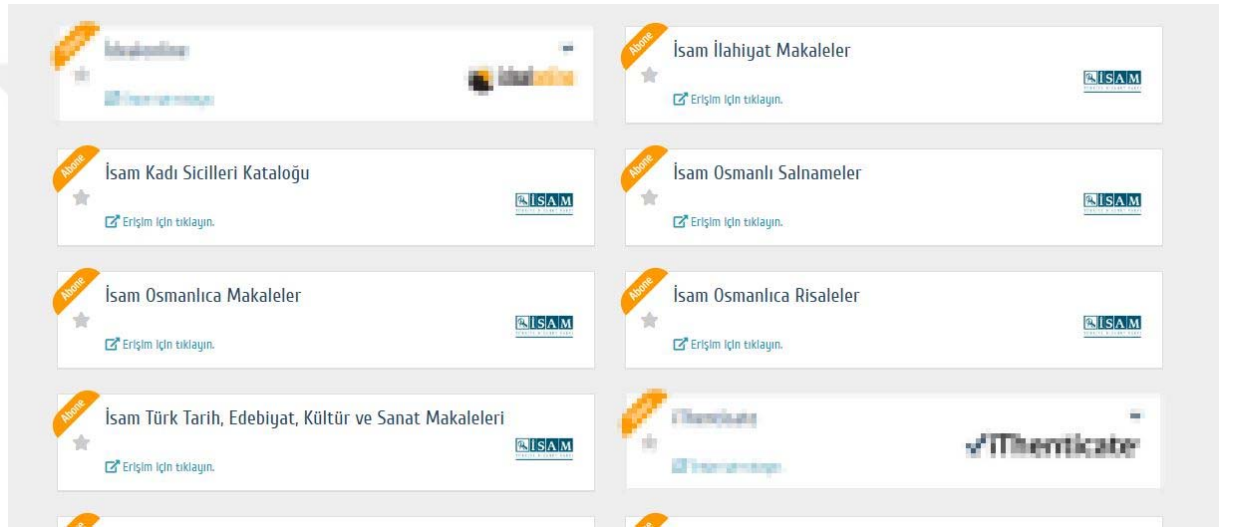
erişiminde şartları kolaylaştırmak gerekmektedir (Çukadar, 2010: 110). Bunun için; şifre, oturum süresi, Proxy ayarları gibi engellerin çıkmaması gerekmektedir.

Ticari anlaşmalar ile yayınevlerinden belirli yayınların erişim hakkı, belirli süreler için satın alınıp kullanıcılara sunulmaktadır. Farklı platformlar ile kullanıcıların çok fazla kaynağa erişmesini sağlayan bu hizmet, sınırlı ve maliyetli oluşu nedeniyle süreklilik açısından verimli olmamaktadır. Ayrıca sunulduğu ortamın üyelik / kullanım ayarları vb. detaylar nedeniyle de kullanıcılar için kullanım sorunları oluşmaktadır. İSAM Kütüphanesi'nde ise;

1. Bora Keskiner Koleksiyonu
2. Cüneyd Kosal Türk Musikisi Arşivi
3. Dokümantasyon Veri Tabanı
4. Hüseyin Hilmi Paşa Evrakı
5. İlâhiyat Fakülteleri Tezler Kataloğu Veri Tabanı
6. İlâhiyat Makaleler Veri Tabanı
7. İSAM Türkiye Kütüphaneleri Veri Tabanı
8. Kemal Batanay Müzik Arşivi
9. Makaleler Veri Tabanı
10. Mehmed Safayhi Evrakı
11. Meşihat Defterleri Kataloğu Veri Tabanı
12. Muhammed b. T. et-Tancî Evrakı
13. Orhan Şaik Gökyay Evrakı
14. Osmanlı Kadı Sicilleri Kataloğu Veri Tabanı
15. Osmanlı Salnâmeleri Veri Tabanı
16. Osmanlıca Makaleler Veri Tabanı
17. Rıza Tefvîk Bölükbaşı Evrakı
18. Risaleler Veri Tabanı
19. Türk Tarih, Edebiyat, Kültür ve Sanat Makaleleri Veri Tabanı
20. Ulema Sicil Dosyaları Veri Tabanı
21. Veysel Paşa Evrakı
22. Yusuf İzzeddin Efendi Evrakı
23. Ziyad Ebüzziya Evrakı

gibi veri tabanları ile kullanıcıların bilgi gereksinimlerini karşılamak için hizmet sunulmaktadır.

İSAM tarafından hazırlanan, üye olmadan ve ücret ödmeden istifade edilebilen “açık erişim” veri tabanları ile ilgili detaylı bilgi ve linklerin, üniversite ve kütüphanelerin web sitelerinin “yararlı bağlantılar”, “veri tabanları”, “açık erişim kaynaklar” gibi bölümlerinde sunulabilmesi için, ilgili üniversite kütüphanesine ya da üst yönetimine İSAM veri tabanlarını web sayfalarına ekleyebileceklerine dair bilgi iletilmektedir. Buna göre üniversite kütüphaneleri de veri tabanları kısmında İSAM’ın hazırladığı veri tabanlarına ulaşılabilir şekilde linkleri sunmaktadır. 119 farklı üniversitesine iletilen öneri yazısının sonucu olarak, Ekim 2022 itibarıyla 81 üniversitenin kütüphane web sayfasında İSAM Kütüphanesi veri tabanları sunulmaktadır.



Görsel 6: Bir Üniversite Kütüphanesi Web Sayfasında İSAM Veri Tabanları

İSAM Kütüphanesi Arşiv Servisi’nde, “Üretilen belge, saklanan depo ve araştırma hizmeti veren kurum” (Keskin, 2014: 29-30) gibi temel arşiv işlevlerinin yanında; kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını dijital nesneler ile sunan, kullanıcıların kütüphaneye gelmeden erişebilecekleri hizmetlerin de geliştirildiği (Kakırman Yıldız, 2011a: 67) bir servis olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.6.2. Basın ve Halkla İlişkiler

Kullanıcılara erişimde kolaylık sağlayan ve iletişimde zaman kazandıran (Kakırman Yıldız, 2011a: 193) halkla ilişkiler hizmetleri, İSAM Kütüphanesi’nde son yıllarda gelenekselleşen bir yapıda sunulmaktadır.

“İSAM Kütüphanesi ve Faaliyetleri” konulu seminerler ile İSAM Kütüphanesi’nin ilgili birim uzmanları tarafından çeşitli üniversitelerdeki Bilgi ve

Belge Yönetimi Bölümü öğrencilerine kütüphanecilik ve arşivcilik sahasındaki uygulamalar hakkında bilgi sahibi olmaları ve tecrübelerini artırmaları amacıyla sunumlar gerçekleştirilmektedir.

2.6.3. Cilt Atölyesi

İSAM Kütüphanesi'nde bulunan kitap ve dergilerin ciltlenmesi ve restorasyonu için 2004 yılının son aylarında cilt atölyesi kurulmuştur. (İSAM BÜLTENİ, Sayı: 10 (Ocak-Mart 2005), s. 5).

Yıpranmış kitaplar ve süreli yayınlar ile cilt bütünlüğü sağlanmış dergilerin ciltlenmesi yapılarak koleksiyondaki eserlerin her zaman için kullanışlı ve süreklilik açısından sağlam bir yapıda olması sağlanmaktadır.

2020 Ocak ayından 2022 Nisan ayına kadarki süreçte 2992 kitap, 1019 süreli yayın ciltlenmiştir. Aylık ortalama 110 kitap ve 40 süreli yayının ciltlenmesi gerçekleştirilmektedir.

2.6.4. Dokümantasyon Servisi

Sönmez Taner tarafından hazırlanan, müstakil ve rehber niteliğinde bir kaynak olan “Dokümantasyon Nedir” adlı eserde, dokümantasyon; *“dokümanların veya dokümanlarda kayıtlı bilgilerin toplanması, analiz edilmesi, düzenlenmesi, işlenmesi, muhafaza edilmesi ve duyurulması hizmetlerinin bütünüdür”* (Taner, 1971: 12) şeklinde tanımlanmıştır.

İSAM Kütüphanesi Dokümantasyon Servisi de, TDV İslâm Ansiklopedisi'nde yer alan maddelerin telif ve redaksiyon işlemlerinin daha hızlı ve doğru bir şekilde yürütülebilmesi için Prof. Dr. İsmail E. Erünsal'ın önerisiyle kurulmuştur.

25.12.1985 tarihinde kurulan ve faaliyetlerine başlayan Dokümantasyon Servisi'nde madde yazar ve redaktörlerine ihtiyaç duyduğu dokümanlara ulaştırmak için hem kütüphanelerle bağlantılı çalışıp hem de kendi bünyesinde; tarama işleri, doküman işleri, tercüme işleri, fotokopi işleri, dergilerle ilgili çalışmalara devam etmiştir (Ar, 2003: 93-98; İKA B01_008).

1912 yılında özel kütüphaneler ile ilgili Özel Kütüphaneler Derneği (SLA) ve Amerikan Kütüphane Derneği (ALA) üyelerinin yaptığı toplantıda; özel kütüphane tanımlanmaya çalışılmış ve *“Özel kütüphane genel kütüphaneye kıyasla dokümantasyonu daha fazla kullanmalıdır.”* tanımı ortaya çıkmıştır (Diriarın, 2013:

53). Buradan da anlaşıldığı üzere araştırma kütüphanelerindeki hizmet başarısında dokümantasyon hizmetlerinin payı büyüktür.

Diğer kütüphanelerde başlık olarak “Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı” adlandırılrsa da dokümantasyon işlemleri için müstakil bir bölüm çoğunlukla bulunmadığından, bu çalışmada Dokümantasyon Servisi’ndeki işlemler aşağıda daha detaylı olarak aktarılmıştır:

- İSAM Kütüphanesi’ne müracaat eden ve herhangi bir konuda bilgi almak veya bir konu ile ilgili kaynak talebinde bulunan araştırmacılara referans hizmeti sunulmaktadır. Öncelikle doküman dosyaları önerilir, kütüphanedeki başvuru kaynakları hakkında genel bilgiler verilir, veri tabanlarını nasıl kullanması gerektiği ve nelere ulaşabileceği hakkında bilgilendirme yapılır.
- 1992 yılından bu yana İstanbul dışında akademik araştırmalar yapan araştırmacıların doküman ve makale talepleri telif hakları çerçevesinde karşılanmaktadır (İKA B01_012).
- Ansiklopedi maddelerinin yazarlarının tespit ettikleri fakat ulaşamadıkları eserler temin edilmeye çalışmaktadır.
- Yaklaşık 18.000 doküman dosyasının sürekli yeni kaynaklarla güncel tutulması sağlanmaktadır. Bu amaçla Dokümantasyon Servisi, İSAM Kütüphanesi’ne gelen her kitap ve dergiyi literatür açısından taramaktadır.
- Taramalar sonucunda çıkan dokümanların künyeleri hazırlanmakta, madde girişleri belirlenmekte, dijitalleştirilerek dosyalara konulmaktadır. Ayrıca internette kullanıma sunulmaktadır.
- Kütüphaneye gelen bağış koleksiyonlardaki kitap dışı materyalleri dokümantasyon açısından değerlendirmektedir.
- Özel araştırma kütüphanelerinde resmi olmayan iş birlikleri her zaman olmuştur (Yıldız, 1985: 32). İSAM Kütüphanesi’nde de Dokümantasyon Servisi çalışanları diğer kütüphane ve araştırma merkezlerine haftalık periyotlarla giderek, ihtiyaç duyulan kaynakları temin etme çalışmalarını desteklenmektedir.

1983 yılından 2022 Nisan ayına kadar diğer merkezlerden taranan kitap ve dergiler dâhil toplam; 189.615 kitap ve 77.868 cilt dergi (2.348 takım) taranmıştır. Bunlarla birlikte 18.664 doküman dosyası ve 1.184 gazete kupür dosyası oluşmuştur.²⁸

İstanbul dışına sunulan hizmetlerle ilgili son yirmi yıla ait istatistiki bilgiler aşağıdaki gibidir:

	DOKÜMANTASYON HİZMETLERİ (İstanbul dışına gönderilen -fotokopi gönderimi)			
YIL	... kişiye	... kitaptan bölüm	...makale	... doküman dosyası
2021	1730	1783	2098	52
2020	1754	2004	1522	45
2019	1295	2103	1194	70
2018	1224	1935	1246	80
2017	1253	2599	1962	98
2016	1327	2391	1422	57
2015	1134	2646	925	26
2014	1174	2279	1306	37
2013	1177	2425	1102	106
2012	1055	2150	1207	96
2011	1047	1958	1548	155
2010	739	2283	2094	208
2009	563	1824	1095	83
2008	514	1702	1059	141
2007	565	1392	627	197
2006	483	1258	492	173
2005	429	820	657	196
2004	Veri yok	Veri yok	Veri yok	Veri yok
2003	Veri yok	Veri yok	Veri yok	Veri yok
2002	Veri yok	Veri yok	Veri yok	Veri yok

²⁸ İSAM Kütüphanesi Müdür Yardımcısı Sn. Recep YILMAZ'dan alınan 2 Mayıs 2022 tarihli veriler.

Tablo 19: Dokümantasyon Hizmet Gelişimi – İstanbul Dışına Sunulan Hizmetler (2 Mayıs 2022).²⁹

Bilgi sağlama ya da uzaktan doküman sağlama olarak da ifade edebileceğimiz hizmet ile ilgili yukarıda sunulan tabloda aktarılan; kaç kişiye, kaç kitap bölümü, kaç makale, kaç doküman dosyası ileildiği belirtilmiştir. Doküman dosyalarının internete açılması ile doküman dosyası kullanımı azalırken diğer hizmetler hep artış halinde olmuştur.

Kütüphanede Dokümantasyon Servisi’nce sunulan hizmetlerle ilgili son yirmi yıla ait istatistiki bilgiler aşağıdaki gibidir:

YIL	DOKÜMANTASYON HİZMETLERİ (Kütüphane içinde yararlanılma hizmeti)			
	Açık olduğu gün sayısı	Özel okuyucu sayısı (Kullanıcı)	Özel okuyucuya çıkarılan doküman dosyası sayısı	Merkez Personeline çıkarılan doküman dosyası sayısı
2021	306	649	265	7
2020	257	947	511	153
2019	361	5729	2278	46
2018	361	2511	1908	78
2017	358	2831	1920	100
2016	357	3209	2040	256
2015	356	2833	2466	344
2014	354	1781	1800	514
2013	356	1388	1927	717
2012	361	876	1300	1106
2011	358	979	1745	1437
2010	356	624	1291	1710
2009	361	633	1404	2410
2008	359	729	1564	2732
2007	357	870	1627	3505
2006	351	824	1547	2518
2005	357	903	1776	2951

²⁹ Yapılan araştırma sonucunda İSAM Kütüphanesi’nde Dokümantasyon Hizmetleri’ne ilişkin 2002, 2003, 2004 yıllarına ait verilere ulaşılamamıştır.

2004	343	725	2223	3310
2003	Veri yok	798	2295	2967
2002	Veri yok	740	2515	2375

Tablo 20: Dokümantasyon Hizmet Gelişimi – Kütüphanede Sunulan Hizmetler (2 Mayıs 2022).

Merkez personeline çıkarılan doküman dosyası sayısının azalmasının nedeni, Diyanet İslâm Ansiklopedisi çalışmalarının tamamlanmasıdır. Özel okuyucuya çıkarılan doküman dosyalarının sayılarının azalmasının nedeni ise yukarıda da zikredildiği gibi Dokümantasyon Veri Tabanının oluşturulmasıdır. Diğer hizmetler Koronavirüs (COVID-19) salgını dönemi harici hep artarak devam etmiştir.

Dokümantasyon Servisi 09.00-19.00 saatleri arasında hizmet vermektedir. Aynı anda sicil ve diğer elektronik kaynaklar için 8, doküman dosyası kullanıcıları için 16 olmak üzere toplam 20 araştırmacıya çalışma ortamı sunmaktadır. Kütüphane üyelerinin yararlanabileceği bu hizmetten İstanbul dışında bulunan akademisyenler ve araştırmacılar üye vb. şartlar olmadan e-posta ya da telefonla istifade edebilmektedir.

2.6.5. Fotokopi ve Dijitalleştirme Servisi

Kütüphanelerde sayısallaştırma işlemleri tarihi koleksiyonların ve kültürel miras ürünlerinin sayısallaştırılması çalışmalarıyla 90'lı yıllarda başlamıştır (Aydın, 2020: 172). Dünyada ve ülkemizde de hemen hemen aynı yıllarda gerçekleşen bu çalışmalar teknolojik gelişmelerin etkisi ile yoğun olarak devam etmektedir. İSAM Kütüphanesi'nde bu çalışmalar Fotokopi ve Dijitalleştirme Servisi'nde sunulmakta ve 1992 yılından bu yana devam etmektedir. 2004 yılından itibaren ise dijital fotokopi makineleri ile hizmet sunulmaya başlanmıştır. (İSAM BÜLTENİ, Sayı: 3, Mayıs 2004, s. 3).

Diğer kütüphaneler ile ilgili yapılan memnuniyet sorgulamalarında genellikle en çok kullanılan hizmetin ödünç hizmeti olduğu, kişilerin kitap ödünç almak amacıyla geldiği ve mekânı kullanmadığı görülmektedir (Ünye Kütüphane, 2020). İSAM Kütüphanesi'nde ödünç hizmeti verilmediğinden dolayı telif hakları çerçevesinde sunulan fotokopi işlemleri ön plana çıkmaktadır. Kullanıcılar 5846 Sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'na uygun olarak kütüphane kaynaklarından fotokopi yaptırabilmektedirler.

Kütüphane projelerinin hazırlık ve uygulama aşamasında danışılacak gerçek ve tüzel kişilerin daha önceki benzer projeleri yapmış olması önemlidir (Halk

Kütüphanelerinde Mimari Uygulamalar Çalıştayı, 2018: 46). İSAM Kütüphanesi’ndeki dijitalleştirme çalışmaları da bu kapsamda arşiv biriminde bulunan “Kemal Batanay Müzik Arşivi” ve “Cüneyd Kosal Türk Musikisi Arşivi” deneyimi ile İTÜ Türk Musiki Devlet Konservatuvarı tarafından hazırlanan ve İstanbul Kalkınma Ajansı tarafından desteklenen Türk Müziği Kültür Mirasının Dijitalleştirilmesi projesinde iştirakçi olarak katılmaktadır. Projede, deneyimini paylaşma ve fikir alışverişinde bulunma rolünü üstlenmiştir (Taşkın, 2022: 23).

Fotokopi ve Dijitalleştirme Servisi halen 6 siyah-beyaz, 1 renkli fotokopi cihazı ve 5 bilgisayar ile hizmet vermeye devam etmektedir.

2.6.6. Okuyucu Hizmetleri Servisi

Genel olarak kütüphane hizmetleri arasında en geç oluşan ancak yeniliklerden etkilenecek en çok değişime uğrayan birim (Kakırman Yıldız, 2011a: 62) olan okuyucu hizmetleri, İSAM Kütüphanesi’nde oryantasyon, müracaat, ödünç verme, duyuru panosu, bülten, broşür, internet için şifre, kütüphane açılış-kapanış işlem ve raporlanması işlemleriyle ön plana çıkmaktadır.

“Müracaat” olarak da ifade edilen birim; kullanıcının zamanını koruma ilkesine bağlı, ilgili, samimi kütüphaneciler tarafından verilmesi gereken hizmetleri sunmaktadır (Alkan, 2006: 218). Müracaat hizmeti yüz yüze verildiği gibi, telefon ya da e-posta yoluyla da verilmektedir. Kullanıcıların ilk karşılaştıkları birim olduğundan bu süreçte gerçekleşecek diyalog daha sonrasında kütüphanenin genel algısına da yansdığından hizmet başarısının önemli faktörlerindendir.

Genellikle referans hizmetlerinin verildiği birim taktır ve “Okuyucu Hizmetleri Servisi”nde verilir ancak İSAM Kütüphanesi’nde Okuyucu Hizmetleri Servisi ile birlikte Dokümantasyon Servisi ve Arşiv Servisi birimlerinde de referans hizmeti sunan, kullanıcıların ihtiyaç duyduğu konularda önerilerde bulunabilecek, kullanıcılara rehberlik edecek, kaynakların tespiti ve temini için yardımcı olabilecek uzmanlar bulunmaktadır.

Araştırmacıların kullandıkları eserlerin tekrar yerlerine yerleştirilmesi gibi hizmetler kütüphanedeki sürekliliğin en önemli haklasıdır.

Okuyucu Hizmetleri Servisi’ndeki hizmetlerin somutlaştırılması ve aktarılması pek mümkün olmamaktadır. Ancak aşağıda sunulan örnekteki gibi farklı yenilikçi uygulamalar kullanıcılar ile sürekli iletişimde olan uzmanların öneriyle şekillenmektedir.

2015 yılı Mart ayında, kütüphanedeki sandalyelerin yenilenme sürecinde kütüphane üyelerinin görüşlerine başvurulmuştur ve onların oylarıyla en fazla oyu alan sandalye belirlenerek tüm kütüphanede o sandalye kullanılmaya başlanmıştır.



Görsel 7: Sandalye Seçimi İçin Oylama (2015) -1



Görsel 8: Sandalye Seçimi İçin Oylama (2015) -2

Kütüphane donatım elemanlarının kullanıcıların antropometrik ölçülerine göre belirlenmesi ergonomi yönünden verimli bir çalışma ortamı sunmaktadır (Onat Öz, 1992: 167). Kullanıcı tercihleriyle sandalyelerin seçimi bu amaca yönelik bir faaliyet olmuştur.

2.6.7. Satın Alma Servisi

Satın Alma Servisi işlemleri; kütüphane dermesinin oluşturulması, geliştirilmesi ve güncel halde tutulmasını sağlayan faaliyetler ile kütüphanenin amacına uygun bir şekilde gelişmesini sağlamak amacıyla yapılan tedarik süreçlerini kapsamaktadır.

İslâm Ansiklopedisi'nin madde telif ve redaksiyon çalışmalarına kaynak oluşturmak ve kütüphaneye gelen araştırmacıların istifadelerine sunmak amacıyla Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü bünyesinde kitap satın alma işlemlerini takip etmek üzere 1992 yılında Satın Alma Servisi birimi kurulmuştur.

Satın alma fonksiyonu; Okuyucu (Kullanıcı), Kütüphaneci, Danışman / Kütüphane Müdürü (Komisyon) , Muhasebe, Başkan (İdari İşler) birimlerinin içinde bulunduğu bir iş sürecidir.

2.6.7.1. Koleksiyonların Oluşturulması

İSAM Kütüphane koleksiyonu oluşturulmasıyla ilgili ilk faaliyet 1984 yılında, 18.08.1984 gün ve 152 sayılı yazı ile ansiklopedinin genel müdürü Ahmet Gürtaş'tan 153 kitabın alınmasıyla gerçekleşmiştir.

İSAM Kütüphanesi'nin kurulma aşamasında derme gelişimi politikasında İslâm Ansiklopedisi maddelerinin hazırlanmasında madde yazarlarının ihtiyacı olan eserler öncelikle sağlanmış, eserler kütüphaneye ilim heyetlerinin önerileri ile temin edilmiştir. Bu süreçte TDV Mütevelli Heyeti'nin 22.01.1993 gün ve 564/1 sayılı kararı uyarınca kütüphane için gerekli ve merkezce talep edilecek kitapların temini için Kahire'de de bir büro açılmıştır.

Kütüphane Müdürlüğü tarafından 24 Ocak 1996 tarihinde, 2020 yılına kadar olan süreci planlamak adına yayın temini çalışmaları hakkında bir öngörü çalışması yapılmıştır. Hazırlanan raporda; Türkiye'de eski harfli basmaların (1729-1928) sayısı; 26.586 (Harf Devrimi'nin 50. Yılı Sempozyumu, 1981: 63) ortalama kabul edilirse 30.000 kalem (40.000 cilt). Devlet İstatistik Enstitüsü'nün rakamlarına göre 1938-1992 yılları arasında basılan kitap sayısı 251.181'dir. Ortalamaya göre 1928-1938 ve 1992-1996 arasını da dâhil edilirse; 1928-1996 arası 300.000 kalem (400.000) cilt kitap yayımlanmıştır. Türkiye için 1996-2020 yılları arası için 50.000 kalem (70.000 cilt) yayın tahmini verilmiştir. Benzeri tahminler orta doğu için yapılamamış, batı dilleri grubu için 235.000 kalem (340.000 cilt) kitap tahmini verilmiştir. Sonuç olarak tüm bu rakamlar içerisinde İSAM Kütüphanesi'nin ihtisas alanına giren eserler temin edilmek istenirse diye hesaplandığında, aşağıdaki tahminler ortaya çıkmıştır. (İKA A11_049)

	Kalem	Cilt	Yüzde
Türkiye'den alınabilecek (1729-2020)	115.000	160.000	% 22.8
Türkiye'den alınabilecek eski harfli basmalar (1729-1928)	15.000	20.000	% 2.8
Türkiye'den alınabilecek yeni harfli basmalar (1928-1995)	50.000	70.000	% 10
Türkiye'den alınabilecek Önümüzdeki 25 yıl (1996-2020)	50.000	70.000	% 10
Orta doğu grubundan alınabilecek	150.000	200.000	% 28.6
Batı dilleri grubundan alınabilecek	235.000	340.000	% 48.6

TOPLAM	500.000	700.000	% 100

Tablo 21: Yayın Temini Planlamaları İçin 24 Ocak 1996 Tarihli Tahminler.

Yeni binanın kapasitesinin 500-600 bin kitap olduğu düşünülerek yukarıdaki hesaplamalar yapılmış ve gerekli planlamalar bu tahminlere göre yapılmıştır.

“İSAM Kütüphanesi’nde başlangıçta ağırlıklı olarak İslam kültürü ve İslam bilimleri konularında kurulan dermenin sınırları zamanla genişletilmiş, insan bilimlerinin ve sosyal bilimlerin değişik konularında materyal türü, çeşidi ve dili açılarından oldukça zengin bir derme oluşturulmuştur. Kütüphanede, başta Türkçe olmak üzere Akadça’dan Yunanca’ya kadar yaklaşık yetmiş ayrı dilde materyal vardır” (Dilek-Kayaoğlu, 2010: 163).

Dilek-Kayaoğlu’nun da aktardığı gibi, dermenin yapısı gün geçtikçe değişmiş ve gelişmiştir. Satın alınacak yayınlarla ilgili, sayı ve bütçe sınırlaması bulunmamakla birlikte sağlama politikası çerçevesinde nihai karar kütüphane müdürlüğünün yetkisindedir.

Kitap talepleri ve tespitleri değerlendirilirken aşağıdaki kriterlere dikkat edilmektedir:

- Talep edilen yayının İSAM Kütüphanesi’nin yayın temini politikasına uygunluğu,
- Fiyatı,
- Fiziksel özellikleri (basılı, elektronik, mikrofilm vb.),
- Yayının koleksiyon içindeki oranı,
- Yayının dili.

Ayrıca, kitap koleksiyonerlerinin satmayı önerdiği koleksiyonların alımı, İSAM Kütüphanesi’ne teklif edildikten sonra aşağıdaki hususlar göz önünde bulundurarak değerlendirilmektedir:

- Koleksiyonun kütüphane koleksiyona uygunluğu,
- Kitapların mükerrer oranı,
- Kitapların fiziki kondisyonları,
- Fiyatı.

Bunun yanında kütüphane üyelerinin tamamlamış oldukları yüksek lisans, doktora tezleri ve yayınlamış oldukları kitaplar da talep edilerek, araştırmacıların İSAM’da ürettikleri çalışmalarla kütüphane koleksiyonu zenginleştirilmektedir.

2.6.7.2. Koleksiyonlarının Yönetimi

Satın Alma Servisi sorumluluğundaki koleksiyonların yönetim süreci genel olarak aşağıdaki işlem basamaklarında gerçekleşmektedir;

- Kütüphane alım politikasına uygun yeni yayınların hem yurtiçi hem de yurtdışında takip ve tespit edilmesi,
- Kütüphane koleksiyonuna uygun yayınların tespiti için ulusal ve uluslararası kitap fuarlarına katılım sağlanması,
- Kitap sağlayıcılarından sosyal bilimler alanında yeni çıkan eserlerin getirilmesi ve seçiminin yapılması,
- Kitap kataloglarının ve popüler online kitap satış sitelerinin düzenli olarak takip edilmesi,
- Belirlenen yayınlardan komisyon tarafından uygun bulunanlarının satın alma işlemlerinin yürütülmesi,
- Üyelik kriteri olmaksızın tüm kütüphane kullanıcılarının, talep ettikleri yayınların temin edilmesi,
- Yayınların temininde bağış sürecinin yönetilmesi ve mükerrer olan yayınların diğer işlemler için depo kaydına aktarılması,
- Talepler doğrultusunda, depodaki mükerrer yayınların ilgili kurumlara bağış olarak gönderilmesi,
- Kütüphaneye satın alma, bağış ve mübadele ile gelen kitapların damga, manyetik şerit ve etiketleme gibi işlemlerinin yapılması.

Yayınların satın alımında ihale usulü kullanılmamakta, serbest alım uygulanmaktadır.

2.6.7.3. Bağışlar

Bağış, kütüphane hizmetlerinin sürekliliği için kolaylaştırıcı bir kavram ve faaliyettir. Kütüphaneler için bağış işlemleri hem koleksiyonun daha hızlı gelişmesi hem de hizmetlerinin sürekliliği açısından çok önemlidir. Dünyaca bilinen Harvard Üniversitesi'nin adının kaynağı dahi üniversite kurulurken kütüphanesini bağışlayan “John Harvard”tır (Soysal, 2007: 139). İSAM Kütüphanesi’ne duyulan güvenin bir sonucu olarak da birçok kişi ve kuruluş tarafından bağış yapılmaktadır. Kütüphanenin

bazı bölümleri bu bağış koleksiyonlar ile müstakil olarak şekillenmiş ve adlandırılmıştır.

Alınan Bağışlar

Bağış süreci;

- Koleksiyonun içeriği hakkında bilgi sahibi olmak için bağışçılarla ön görüşmenin yapılması,
- Koleksiyon hakkında daha detaylı bilgi için yayınların bulunduğu yerde incelenmesi ya da koleksiyona ait fotoğraf ve yayın listelerinin incelenmesi,
- Bağış eserlerden İSAM Kütüphanesi'nde bulunmayanların ya da uygun görülenlerin demirbaş kayıtlarının yapılması,
- Eserlerin iç kapak kısmına bağışçının ismi ya da tercih ettiği şekilde bir mühür ya da kaşe basılması,
- Bağış eserlerden mükerreri olanların öncelikle TDV İstanbul 29 Mayıs Üniversitesi Kütüphanesi'ne sunulması, orada ihtiyaç olmaması durumunda İSAM'dan talep eden diğer kütüphanelere iletilmesi,
- Süreç sonunda bağışçıya, İSAM'a kaydedilen eserlerin listesi kütüphane yer bilgileri ile birlikte, bağışın değerlendirilmesine dair detaylı bilgi sunularak teşekkür mektubu iletilmesi,
- Kütüphaneye 1000 cilt eserin üstünde bağış yapanların, uygun görmeleri halinde "Koleksiyon Sahipleri" köşesine fotoğrafları ve "Kütüphaneye Bağış Yapanlar" köşesine isim plakeleri asılmaktadır (Yılmaz, 2010b: 293-294).

Geniş koleksiyon bağışlarının dışında kütüphanenin üyeleri ve kullanıcıları sahip oldukları materyalleri kütüphaneye gelirken getirmekte ve bağışlamaktadırlar. Gedikli'nin (2002) makalesinde "*Saraybosna sicillerinin ilk beşinin mikrofilmleri tarafımızdan İSAM Kütüphanesi'ne verilmiştir.*" cümlesiyle de aktardığı gibi yüzlerce kütüphane üyesi benzer bağışlarla kütüphane koleksiyonunu zenginleştirmektedir.

İletilen Bağışlar

Kütüphaneye yapılan bağışlardan derme geliştirme politikası dâhilinde olmayanlar taleplere, önceliklere ya da ilgiye göre asıl ihtiyacı olan kütüphaneye ulaştırılmaktadır. Farklı kampanyalar ile daha uzun sürede daha az kaynağa ulaşabilen özellikle okul kütüphaneleri gibi kütüphaneler, bu sistemle hızlıca daha çok kaynağa ulaşabilmektedir. Mükerrer eser sayıları arttıkça diğer kütüphanelere iletilen bağışlar

da artmış ve böylelikle İSAM bağışlarından sadece İSAM Kütüphanesi'nin değil diğer kütüphanelerin de faydalanması mümkün olmuştur.

Bağışların diğer kütüphanelere gönderimi süreci sırasıyla; kütüphanelerin resmi yazı ya da e-posta ile yayın talebinde bulunması, onlara İSAM Kütüphanesi'nden seçebilecekleri eserlerin listesi için bir link iletilmesi ve kullanıcı hesabı tanımlanması, popüler kitap satış web sayfalarında olduğu gibi bu yayın listesinden eserlerin seçilmesi, talep edilen yayınların depodan çıkartılıp gönderim için olurun alınması ve kargo ile talep eden kütüphaneye iletilmesi şeklinde olmaktadır.

2.6.7.4. Koleksiyonların Düzenlenişi ve Hizmete Sunulması

Koleksiyonların hazırlanması ve hizmete sunulması sürecindeki iş basamakları ve işlemler aşağıdaki tabloda belirtilmiştir;

İşlem Sırası	İlgili Birim	Yapılan İşlem	Sonuç
1	Kullanıcılar, araştırmacılar, kütüphaneciler, Satın Alma Servisi	Yayın talebi, tespiti	Kütüphaneye iletilmesi
2	Satın Alma Servisi	Yayın mevcudunun kontrolü	Kütüphanede varsa ilgili kişiye bildirilmesi, yoksa işleme devam edilmesi
3	Satın Alma Servisi	Yayın için fiyat tekliflerinin alınması	Yayın komisyonuna iletilmesi, kabul edilirse satın alınması, kabul edilmezse yeni teklif oluşturulması
4	Satın Alma Servisi	Yayının satın alınması	Faturanın muhasebe birimine, eserin Teknik Hizmetler Servisi'ne iletilmesi
5	Teknik Hizmetler Servisi	Eserin katalog kaydı işlemlerinin gerçekleştirilmesi	Dokümantasyon Servisi'ne iletilmesi
6	Dokümantasyon Servisi	Eserin içerisinde doküman dosyalarına katkı sağlayacak bilgi varsa kopyasının	Okuyucu Hizmetleri Servisi'ne iletilmesi

		alınması ve dosyaya aktarılması	
7	Okuyucu Hizmetleri Servisi	Eserin tarama kaydının düşülerek, eğer talep eden varsa ona iletilmesi yoksa eserin rafa yerleştirilmesi	Eserin kullanıcılara sunulması

Tablo 22: Koleksiyonların Hazırlanması ve Hizmete Sunulması Süreci.

2.6.8. Süreli Yayınlar ve Mübadale Servisi

Kütüphanenin süreli yayınlar açısından amacı, kapsamı ve hizmet verilen kitleye göre süreli yayın dermesi oluşturmaktır. Süreli yayınların seçiminde; abone sayısı, alternatif ortamın varlığı, atıf analizleri, dizinleme, süreklilik ve fiyat gibi değerlendirme ölçütlerine dikkat edilmektedir.

Süreli yayınların seçiminde aşağıdaki yardımcı kaynaklar kullanılmaktadır;³⁰

“Yayıncıların hazırladıkları kataloglar, duyurular, örnek nüshalar, elektronik veri tabanları, web siteleri, milli bibliyografyalar, süreli yayın bibliyografyaları, Türkiye makaleler bibliyografyası, tanıtım ve eleştiri yazıları, ULAKBİM’in hazırladığı veri tabanları, benzer konu alanlarına sahip kütüphanelerin dermelerinin araştırılması.”

Süreli Yayınlar ve Mübadale Servisi’nce;

- Gelen dergilerin abone yenileme işlemlerini yapıp, sayıların takibini yapmak,
 - Yeni abonelik işlemleri,
 - Süreli yayınlardan eski, kayıp ve zarar görmüş sayıların yenilenmesi ya da ciltlenmesi,
 - Bağış işlemlerinde koleksiyonun başlangıcı ya da devamının kütüphanede bulunup bulunmadığının kontrolü,
- gibi işlemler gerçekleştirilmektedir.

³⁰ İSAM Kütüphanesi tanıtım sunumlarından alınmıştır. Sunumu hazırlayan Kaan ÇINAR.

Mübadele işlemlerinde ise, İslâm Araştırmaları Merkezi tarafından yayımlanan İslâm Ansiklopedisi³¹, İslâm Araştırmaları Dergisi³², Osmanlı Araştırmaları Dergisi³³ ve diğer İSAM yayınları ile yurtiçi ve yurtdışı kurumların, yayınevlerinin ve şahısların kütüphane derme geliştirme politikasına uygun yayınları arasında değişim sağlanmaktadır.

İSAM Kütüphanesi'nde yayın mübadele işlemleri ilk defa 1994 yılında başlamış ve Tarih Kurumu ve IRCICA ile gerçekleştirilen işlemlerde İslâm Araştırmaları Dergisi ile İslâm Ansiklopedisi yayın değişimi için kullanılmıştır. Sonraki mübadele işlemlerinde Osmanlı Araştırmaları Dergisi ile 40 ciltlik İstanbul Kadı Sicili ve diğer yayınlar da kullanılmıştır.

Mübadele işlemleri bir protokol çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Taraflar birbirlerine yayın listelerini iletmekte ve karşılıklı liste seçimlerinden sonra istekler belirtilmektedir. İslâm Ansiklopedisi'nin mübadele için kullanılması, artan yayın maliyetinin yükünün hafifletilmesini sağlamaktadır. Bunun yanında satın alma ve bağış gibi, mübadelenin de varlığını devam ettirmesi ve kurumlar arası ilişkilerin aktif kalmasını sağladığı için önemlidir.

2.6.9. Teknik Hizmetler Servisi

Kataloglama ve tasnif çalışmalarının yapıldığı Teknik Hizmetler Servisi'nde; satın alma, bağış ve mübadele gibi yollarla sağlanan kütüphane materyallerinin Anglo Amerikan Kataloglama kurallarına göre kataloglanması ve Dewey Onlu Sınıflama Sistemi'ne (DOS) uygun sınıflandırılması gerçekleştirilmekte, kütüphane otomasyon programına kayıtları yapılmakta ve kullanıcıların yararlanmasına hazır hale getirilmektedir.

Bu işlemler sürecinde merkezi bir kataloglama kopyalanarak değil, eserlerin katalog bilgileri özgün olarak kütüphane personeli tarafından hazırlanmaktadır. Keseroğlu'nun (2006: 14) çalışmasında da aktardığı gibi, bu tercih süregelen yanlış kayıtların aşılmasını ve personelin kataloglama ile ilgili nitelikli olarak gelişimini sağlamaktadır.

³¹ <https://islamansiklopedisi.org.tr/>

³² <http://isad.isam.org.tr/>

³³ İstanbul 29 Mayıs Üniversitesi ile İSAM'ın ortak yayınıdır. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/oa>

2.7.İSAM Kütüphanesi'nde Hizmetleri Destekleyen Unsurlar

Kütüphaneleri, kullanıcılar için değerli ve verimli kılacak unsurlar bazı kullanıcılar için temel tercih sebebi dahi olabilmektedir. Sayısı artan kütüphanelerle birlikte yeni gereklilikler ortaya çıkmakta ve bu gerekliliklerin bir sonucu olarak her kütüphane farklı yenilikler sunmaktadır. Kullanıcı hizmetlerinin çeşitlendirilmesi, bağımsız kütüphane binalarının tasarlanması gibi yeni standartlarla birlikte bu hizmetleri destekleyen ek unsurlar da önem kazanmaktadır (İdeal Kütüphane Standartları, 2018: 30).

Kütüphaneler verdikleri hizmet bütünlüğü içerisinde hizmeti tamamlayacak faktörleri de geliştirirlerse kütüphane içerisinde verilen hizmetlerin sunumu daha kolay olacaktır. Örneğin kütüphanenin merkezi bir yerde yer alması kullanan kişiler için ulaşım yönünden fayda sağladığı gibi şehir dışından kütüphane kullanım için gelenlere de lojistik olarak kolaylık sağlamaktadır. Çok mümkün olmasa da bazı kurumların misafirhane imkânları ile verdikleri hizmeti daha üst boyutlara taşıdığı görülmektedir. Kütüphane için gelen araştırmacılar bu sayede çalışma sürelerinin tamamını verimli bir şekilde değerlendirip daha çok kaynağa ulaşabilmekte ve araştırmanın uygulamaya geçilmesi aşamasında kendine daha çok zaman kalmaktadır.

Kurumların hizmet verirken kullandıkları aracı kurum ve kuruluşlar hizmet başarısında etkilidir. Örneğin bir kütüphane, okuyucusuna ulaştırılması gereken belge için profesyonel bir kargo firması tercih ederse, kazanılan zaman karşı taraf için daha hızlı bir hizmeti sağladığı gibi kurum için de bir güven meydana getirir.

İSAM Kütüphanesi'nin, kullanıcılara yönelik hizmetlerini, teknik hizmetlerini ve yönetsel hizmetlerini destekleyen unsurlar bulunmaktadır.

- İslâm Araştırmaları Merkezi bünyesinde bulunan faaliyet ve hizmetler: teknik işler, mali işler, bilgi - işlem (sistem ve yazılım), ulaşım, kargo hizmetleri, yemekhane, çay ocağı, bahçe hizmetleri, destek hizmetleri ve kurum doktoru gibi imkânlarla desteklenmektedir.
- Misafirhane: Belirli bir dönem hizmet vermiştir. Yeniden kullanılması planlanmaktadır.
- Çay Ocağı (Kafeterya): Ücretsiz olarak sunulan bu hizmet ile kullanıcılar için hem bir buluşma ve sosyalleşme alanı üretilmiş hem de çalışma aralarında kullanıcılar için uygun bir ortam sağlanmıştır.

- Yemekhane: Markiewicz'in de (2013) aktardığı gibi İSAM yemekhanesi sağlıklı ve doyurucu bir öğün sunmaktadır. Koronavirüs (COVID-19) salgını sürecinde verilen aranın ardından 03.10.2022 tarihinden itibaren tekrar hizmet vermeye devam etmektedir.
- Bahçe: Kameriyeler ve diğer alanlar dinlenme alanı olarak tercih edilmektedir.
- KİOSK: Fotokopi, üyelik ve yemek ücretlerinin ödenebilmesi için üye kartına para yüklenmesi, kullanıcıların sadece bir kart ile kütüphane ve dâhilindeki hizmetlerden kolaylıkla yararlanmasını sağlamaktadır.
- Temizlik hizmetleri ve güvenlik hizmetleri: İSAM; temizlik hizmetleri ve güvenlik hizmetleri gibi dış kaynak kullanımı ile kendi uzmanlık alanına girmeyen faaliyetlerden uzaklaşarak, kendi faaliyetlerine odaklanmış böylece rekabet avantajı sağlayan hizmetler ön planda tutularak gerekli standartlara uygun bir yönetim stratejisi sağlamıştır (Gürkan, 2006: 123).
- Arşiv Servisi: Araştırmacılar için kütüphane dermesini destekleyen arşiv kaynakları hem kütüphane hem de arşiv materyallerinin bir arada sunulmasıyla bütüncül hizmet sağlamaktadır.

Gelecek yıllarda, kütüphane hizmet anlayışlarının kütüphane ile sınırla kalmayacağı düşünüldüğünde kullanıcılara yönelik geleneksel hizmetler haline dönüşen bu hizmetlerin kullanıcı merkezli bir kütüphane tasarımını ortaya çıkardığı söylenebilir (Yılmaz, 2018: 4).

Sonraki bölüm yöntem hakkındadır, araştırmanın modeli çerçevesinde gerekli olan bilgiler açıklandıktan sonra verilerin analiz süreci aktarılacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Bu bölümde, araştırmanın modeli, çalışma grubu, araştırmacının rolü, veri toplama araçları, veri toplama süreci, verilerin analizi yer almaktadır. Bu çerçevede; hangi araştırma deseninin seçildiği ve nasıl uygulandığı, verilerin elde edilmesi ve verilerin çözümlenmesinde hangi tekniklerin kullanıldığı, nitel araştırma sorularının hazırlanma aşamaları, görüşme sorularının uygulanması ile ilgili bilgiler kapsamlı bir şekilde sunulmuştur.

Yöntem kavramı teknikten ziyade belli bir süreci ifade eder; çalışmanın ilerletilmesinde kullanılan teknikler silsilesini ve bunları bir arada kullanma yaklaşımını ifade eder (Sayım, 2019: 48). *“Yöntembilimin üç ana yaklaşımı vardır. Bunlar; sayısal verilerin kullanıldığı nicel, sözel verilerin kullanıldığı nitel ve hem sayısal hem de sözel verilerin kullanıldığı karma yöntem olarak sınıflanmaktadır.”* (Alkan v.d., 2019: 559).

Osman Ersoy 1993 yılında I. Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu’ndaki bildirisinde; kütüphanecilik alanındaki araştırmalarda hep nicelik yönünden değerlendirmelerin yapıldığını, artık net veri ve bilgiler elde etmek için nitelik ve niceliğin bir arada yürütülmesi gerektiğini vurgulamıştır (Ersoy, 1993: 20). Ancak neredeyse geçen otuz yılda yapılan çalışmalara baktığımızda genellikle nicel yöntem çalışmaları yoğunluktadır. Bu durum kolay inceleme ve değerlendirme imkânı sunması sebebiyle tercih ediliyor olmalıdır. Ancak, ULAKBİM örneğinde olduğu gibi nicel çalışmalar çoğu zaman itibar görmemektedir; *“Anket ARBİS’e kayıtlı 37.223 akademisyene gönderilmiş ve 1.577 kişi dönüş yapmıştır. Anketin en temel üç sorusu katılımcılara araştırma verisi kullanıp kullanmadıklarının, daha önce hiç araştırma verisine atıf yapıp yapmadıklarının ve araştırma verisi üretip üretmediklerinin sorulduğu üç sorudur. Bu üç sorunun yanıtlanmadığı 269 anket analize dâhil edilmemiş, analizler geriye kalan 1.308 anket üzerinden gerçekleştirilmiştir.”* (ULAKBİM, 2020).

Kütüphanelerin temel unsurları olan kullanıcıların bakış açısıyla kütüphane başarısını ölçmeyi amaçlayan, beklentilerini belirlemek ve onları karşılama üzerine odaklanan birçok yöntem bulunmaktadır (Tığ Demir, 2020: 24). Bu çalışmada *“İSAM Kütüphanesi neden başarılı?”* sorusunun cevabını ortaya çıkarmaya yönelik olarak veriler, nitel araştırma yöntemleri kullanılarak elde edilmeye çalışılmıştır.

3.1.Araştırmanın Modeli

Araştırma Yöntemi: Nitel			
Araştırmanın Deseni: Durum Çalışması Deseni			
Amaç açısından; keşfedici	Yaklaşım açısından; betimleyici,	Süreç açısından; tek durum,	Örneklem açısından; temsil eden,
Evren: İSAM Kütüphanesi üyeleri		Çalışma Grubu: Kütüphane üyelerinden maksimum çeşitlilik kriterlerine göre seçilen 40 katılımcı	
Örnekleme Yöntemi: “Amaçlı Örnekleme” yöntemlerinden “Maksimum Çeşitlilik Örnekleme” tekniği.			
Veri Toplama: Alan Notları (Gözlem) Doküman İncelemesi (Kurumsal Arşiv) Görüşme Soruları (Yarı Yapılandırılmış Görüşme) Kişisel Bilgi Formu (çalışma grubuna ulaşmaya yönelik)			
Verilerin Analizi: MAXQDA Analytics Pro			

Tablo 23: Araştırmanın Modeli.

Bu araştırmada, araştırma kütüphanelerinde hizmet başarısına etki eden faktörlerin temel kütüphane unsurları çerçevesinde, katılımcı görüşmeleri ile detaylı bir şekilde ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu nedenle de bu araştırmada nitel araştırma yöntemi benimsenmiştir.

Nitel araştırmalar, insan deneyimleri ve eylemleri hakkında sosyal süreçler dahil edilerek bilgi üretmek için kullanılan bilimsel uygulamalardır (Amerikan Psikoloji Derneği Yayın Kılavuzu, 2022: 27). Görüşme, gözlem ve doküman analizi gibi yöntemler kullanılarak elde edilen verilerin kodlanması, analizi ve yorumlanması olarak özetleyebileceğimiz nitel araştırmalar (Yıldırım ve Şimşek, 2021: 38); doğal ortam, doğrudan veri toplama, zengin betimlemelerin yapılması, sürece yönelik nasıl ve neden sorularına cevap arama, veri analizi, araştırmacının katılımcı rolü, araştırma deseninin esnekliği gibi ortak özelliklerin paylaşılmasıyla ortaya çıkan yaklaşımlar olarak kabul edilebilir (Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2020: 253).

“Kütüphanelerin etkisini değerlendirmek için birçok nicel ve nitel yöntem kullanılmıştır. Nicel yöntemler, yeterlilikler ya da davranışlardaki değişiklikleri

ölçmek ya da kütüphane kullanımı ile bir kişinin akademik ya da mesleki başarısı arasında korelasyon bulmaktır. Nitel yöntemler ise, kullanıcıların deneyimlerini ve görüşlerini değerlendirerek sonuçları ölçmek içindir” (Teklemariam, 2019: 27).

Nitel araştırmalarda araştırma sürecinin yönünü belirleyen faktör araştırma desenidir. Anlatı araştırması, fenomenolojik araştırma, kuram oluşturma araştırması, etnografik araştırma ve durum çalışması araştırması olarak beş farklı nitel araştırma deseni vardır (Creswell, 2021: 71-108). Desen, çalışılacak olan birim veya analiz birimlerini belirler. (Patton, 2014: 228-229). *“Kullanılacak nitel araştırma desen türünün tanımlanması ve bu desenin araştırma problemini incelemek için neden uygun olduğunun açıklanması gerekir”*(Alkan v.d., 2019: 569).

Bir kuruma odaklanarak, önemli boyutların belirli etkileşimlerini ortaya çıkarmak, diğer araştırma yaklaşımları ile erişilemeyecek bileşenleri bütünsel betimleme ve derinlemesine açıklama ile ortaya koymak (Berg ve Lune, 2019: 325) için kullanılan durum çalışması yaklaşımı bu araştırmanın desenini oluşturmaktadır.

“Türk Kurtça, T., Ekşi, H. (2021), Nitel Desenler: Durum Çalışması, İstanbul: EDAM Yayınları” eseri dikkate alınarak araştırma planlanmıştır.

3.1.1. Durum Çalışması

Desen, çalışılacak olan birim veya analiz birimlerini belirler. Uygun analiz birimini seçme konusunda dikkat edilmesi gereken temel nokta, araştırmanın sonunda söylemek istediğini şeylere karar vermektir (Patton, 2014: 228-229).

Bu araştırmada, araştırma kütüphanelerinde hizmet başarısını sağlayan faktörlerin keşfine yönelik, İSAM Kütüphanesi'nin başarılı olarak sayılan hizmetlerine ilişkin katılımcı görüşlerini derinlemesine incelemek amacıyla nitel araştırma yöntemlerinden durum çalışması kullanılmıştır. “Nasıl ve Neden” sorularına cevap arayan durum çalışması; araştırmanın konusu ile ilgili betimleme ve analiz süreçlerinde daha açıklayıcı bilgiler sağlayan, istatistiksel sonuçlar yerine teori ortaya koyan nitel bir desendir (Türk Kurtça ve Ekşi, 2021: 13).

Durumların daha anlaşılır hale gelmesini ve derinlemesine anlamayı amaçlayan durum çalışması, verilerini çoklu kanıt kaynaklarından elde etmektedir (Yin, 2017:4). Bir olgunun içinde olduğu ortam ile ilgili derinlemesine araştırma imkânı ve bütüncül yorum sağlayan durum çalışmaları, sosyal ortamlarda insanların davranışlarını gözlemleyerek kitap, makale gibi basılı kaynaklardan erişilen bilgilerin ötesine ulaşan alan araştırmalarıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2021: 301-302).

Durum çalışmalarının odağında, derinlemesine betimleme ve analiz geliştirme vardır, araştırmanın problem yaklaşımı, analiz şekli, veri toplama teknikleri, veri analizi stratejileri ve raporlarması yönünden karşılaştırıldığında durum çalışmalarında daha fazla türde veri kaynağı ile daha derinlemesine çıkarımlar sunulmaktadır. (Creswell, 2021:106-108). Nicel yöntem ile sağlanan genellenebilirlik nitel yöntemde sağlanamasa da durum çalışmalarında elde edilen sonuçlar ve detaylı betimlemeler ile okuyucular kendi yorumlarıyla durumu genelleyebilirler (Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2020: 272).

Amaç açısından durum çalışmaları; “gerçek durum çalışması”, “araşsal durum çalışması”, “keşfedici durum çalışması” olarak ayrılmaktadır (Türk Kurtça ve Ekşi, 2021: 75-79). Bu araştırmadan sonraki araştırmalarda da kullanılabilecek görüşme sorularını tanımlamak için amaç açısından “keşfedici durum çalışması” seçilmiştir.

Yaklaşım açısından durum çalışmaları; “teori test etme / teori üretme durum çalışması”, “betimleyici / açıklayıcı durum çalışması” olarak ayrılmaktadır (Türk Kurtça ve Ekşi, 2021: 79-81). Bu araştırmada “neden” ve “nasıl” sorularına cevap arandığı için yaklaşım açısından “betimleyici / açıklayıcı durum çalışması” seçilmiştir.

Süreç açısından durum çalışmaları; “tek durum çalışması”, “çoklu durum çalışması” olarak ayrılmaktadır (Türk Kurtça ve Ekşi, 2021: 81-85). Bu araştırmada daha önce erişilemeyen bir olguyu gözlemleme ve analiz etme amacı güdüldüğünden süreç açısından “tek durum çalışması” seçilmiştir.

Örnekleme açısından durum çalışmaları; “kritik durum çalışması”, “ekstrem durum çalışması”, “boylamsal durum çalışması”, “temsil eden durum çalışması”, “açığa çıkaran durum çalışması” olarak ayrılmaktadır (Türk Kurtça ve Ekşi, 2021: 85-87). Bu araştırmada; ortak bir olguyu tanımlamak amaçlandığından “temsil eden durum çalışması” seçilmiştir.

Bu araştırma İSAM Kütüphane kullanıcılarının deneyimlerini ve gözlemlerini inceleyerek kütüphane hizmet başarısının tanımlanması ve ortaya konmasını amaçlamaktadır. İncelenecek olan durum “İSAM Kütüphanesi hizmet başarısı” olarak belirlenmiştir.

3.2.Çalışma Grubu

Yansızlık kuralına göre seçilmeyen (seçkisiz olmayan) kümelere; örneklem yerine "çalışma grubu" denilebilir (Balcı, 2021:97; Yıldırım ve Şimşek, 2021: 117; Yıldız, 2017: 425; Kanadlı, 2021: 13).

Hem nicel hem de nitel araştırma kavramı olan “örneklem” yerine sadece nitel araştırmalarda kullanılan “çalışma grubu” ifadesi, araştırma sürecinde kavramsal olarak daha net açıklanabildiği için tercih edilmiştir.

3.2.1. Çalışma Grubunun Özellikleri

Araştırmanın evrenini İSAM Kütüphanesi üyeleri oluşturmaktadır. “Amaçlı Örneklem” türlerinden “Maksimum Çeşitlilik Örneklem” tekniği ile çalışma grubu belirlenmiştir. (Sayım, 2019: 94; Yıldırım ve Şimşek, 2018: 115; Patton, 2014: 230-242). Amaçlı Örneklem Türleri, “*cevapları aranan sorulara ışık tutacak olan bilgi bakımından zengin durumlara odaklanır*” (Yıldız, 2017: 434-437).

Araştırmada çalışma grubu; İSAM Kütüphanesi üyelerinden; kullanım deneyimi, bilim dalları, araştırma alanına yakınlık-uzaklık, cinsiyet gibi kriterler dikkate alınarak maksimum çeşitlilik sağlayan, çalışmaya gönüllü katılan 40 kütüphane üyesinden oluşmaktadır. Araştırmanın amacı gözetilerek gereken çeşitlilik durumları örneklem yansıtılmıştır.

Nitel araştırmalarda yaygın olarak kullanılan “maksimum çeşitlilik örneklem” (Creswell, 2021: 158) tekniğinde amaç; çalışılan problemle ilgili taraf olabilecek tüm bireylerin çeşitliliğini maksimum derecede yansıtmaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2021: 117). Bu örneklem yönteminde amaç genelleme yapmak değil çeşitli katılımcılar arasındaki ortak ya da farklı olguları tespit edip problemin farklı boyutlarını ortaya çıkarmaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2021: 118).

Hizmet başarısının değerlendirmesini en iyi yapacak olan o hizmetin kullanıcısıdır; “*sadık müşteri’nin ötesinde taraftar müşterinin sağlandığı*” her türlü hizmet başarıyı yakalamıştır (Şentürk, 2010: 35). İlkokuldan başlayarak üniversite öğrencilerine kadar geniş bir kitleyi ele aldığımızda maalesef öğrencilerin kütüphaneleri iyi kullanmak için gerekli temel becerilere sahip olmadığı, sadece sınav haftalarında mekân olarak kullandıkları bilinmektedir. Ancak üniversite mezuniyet sürecindeki bitirme tezi projesi ödevi vb. çalışmalar aracılığıyla kütüphanenin asıl amacına uygun kullanımını keşfeden öğrenciler eğer devam ederlerse lisansüstü eğitim

sırasında; veri tabanları, elektronik kaynaklar, ödünç alma, fotokopi gibi hizmetlerden yararlanarak kütüphanenin temel işlevlerine dâhil olmaktadır. Lisansüstü eğitimin seviyesi arttıkça hem kendi ihtiyaçları için kütüphanenin aktif kullanımı hem de tecrübeleriyle kütüphane hizmetlerinin daha da iyileştirilmesi için verdikleri katkılar artmaktadır. Lisansüstü eğitimin devamında kazanılan akademik statü ve o sürecin sürekliliği için gereken bilimsel çalışmalar kütüphanenin araştırma amaçlarına uygun kullanımı artırmaktadır.

Çalışma Grubunun belirlenmesine yönelik hazırlanan "Katılımcıların Belirlenmesine Yönelik Kişisel Bilgi Formu" her oturumda 150 adet sunulmuş, ilk gün 12, ikinci gün 10, üçüncü gün 6, dördüncü gün 6, beşinci gün 3 anket olarak toplam 37 anket doldurulmuştur. (Katılımcıların önerileri ile daha sonra bu sayı 40'a ulaşmıştır.) Katılımcılar ile iletişime geçilip görüşme gün ve saatleri planlanmıştır.

Ayrıca; araştırma sürecinde görme engelli bir kütüphane üyesi ile karşılaşılmış, araştırma için ayırdığı zamanda kendisini meşgul etmemek için görüşme olarak çevrimiçi görüşme teklif edilmiştir. Ancak hem ev hem de iş ortamının görüşme için uygun olmamasından dolayı bir yazı ile görüşlerini iletmek istemiştir. Bulgular bölümünde ilgili başlıklar altında kendisinin görüşleri değerlendirilmiştir.

Bu amaçla İSAM Kütüphanesi üyelerinden oluşan çalışma grubunun özellikleri aşağıdaki tablolarda verilmiştir:

CİNSİYET	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
ERKEK	18	45,00	45,00
KADIN	22	55,00	55,00
Toplam (geçerli)	40	100,00	100,00

Tablo 24: Çalışma Grubunun Özellikleri – Cinsiyet.

İŞ	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
ÖĞRETİM ELEMANI	20	50,00	50,00
ÖĞRETİM ÜYESİ	5	12,50	12,50
ÖĞRENCİ	6	15,00	15,00
SES SANATÇISI	1	2,50	2,50
YAZAR	2	5,00	5,00
PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK VE REHBERLİK	1	2,50	2,50
REHBER	1	2,50	2,50
KÜTÜPHANECİ	1	2,50	2,50
AVUKAT	1	2,50	2,50
EDİTÖR	1	2,50	2,50

EMEKLİ ÖĞRETİM ELEMANI	1	2,50	2,50
Toplam (geçerli)	40	100,00	100,00

Tablo 25: Çalışma Grubunun Özellikleri – İş.

EĞİTİM	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
DOKTORA ÖĞRENCİSİ	23	57,50	57,50
DOÇENT	3	7,50	7,50
YL MEZUNU	6	15,00	15,00
DOKTORA MEZUNU	6	15,00	15,00
YL ÖĞRENCİSİ	2	5,00	5,00
Toplam (geçerli)	40	100,00	100,00

Tablo 26: Çalışma Grubunun Özellikleri – Eğitim.

ARAŞTIRMA ALANI	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
SOSYAL BİLİMLER	34	85,00	85,00
FEN BİLİMLERİ	3	7,50	7,50
EĞİTİM BİLİMLERİ	3	7,50	7,50
Toplam (geçerli)	40	100,00	100,00

Tablo 27: Çalışma Grubunun Özellikleri - Araştırma Alanı.

KULLANIM SIKLIĞI (FİZİKİ)	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
Nadiren	8	20,00	20,00
Ayda birkaç kez	6	15,00	15,00
Haftada 1-2 kez	20	50,00	50,00
Her gün	4	10,00	10,00
Kullanmıyorum	2	5,00	5,00
Toplam (geçerli)	40	100,00	100,00

Tablo 28: Çalışma Grubunun Özellikleri - Kullanım Sıklığı (Fiziki)

KULLANIM SIKLIĞI (WEB)	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
Ayda birkaç kez	11	27,50	27,50
Her gün	8	20,00	20,00
Nadiren	6	15,00	15,00
Haftada 1-2 kez	12	30,00	30,00
Kullanmıyorum	3	7,50	7,50
Toplam (geçerli)	40	100,00	100,00

Tablo 29: Çalışma Grubunun Özellikleri - Kullanım Sıklığı (WEB).

GÖRÜŞME TERCİHİ	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
Zoom Meeting programı ile	38	95,00	95,00
Yüz yüze	2	5,00	5,00
Toplam (geçerli)	40	100,00	100,00

Tablo 30: Çalışma Grubunun Özellikleri - Görüşme Tercihi.

BÖLÜMÜ	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
TARİH	7	17,50	17,50
İLAHİYAT	9	22,50	22,50
MİMARLIK	1	2,50	2,50
GÜZEL SANATLAR	1	2,50	2,50
EĞİTİM BİLİMLERİ	1	2,50	2,50
BİLGİ ve BELGE YÖNETİMİ	2	5,00	5,00
ULUSLARARASI FİNANS	1	2,50	2,50
EDEBİYAT	4	10,00	10,00
PDR	1	2,50	2,50
KAMU YÖNETİMİ	1	2,50	2,50
TIP	1	2,50	2,50
HUKUK	2	5,00	5,00
SİYASET BİLİMİ	1	2,50	2,50
ULUSLARARASI İLİŞKİLER	3	7,50	7,50
SİYASET ÇALIŞMALARI	1	2,50	2,50
MÜHENDİSLİK	1	2,50	2,50
SİYASET BİLİMİ VE ULUSLARARASI İLİŞKİLER	1	2,50	2,50
ARŞİVCİLİK	1	2,50	2,50
EKONOMİ	1	2,50	2,50
Toplam (geçerli)	40	100,00	100,00

Tablo 31: Çalışma Grubunun Özellikleri – Bölümü.

ÜYELİK TARİHİ	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
2002	1	2,50	2,50
2003	2	5,00	5,00
2004	1	2,50	2,50
2007	1	2,50	2,50
2008	1	2,50	2,50
2009	1	2,50	2,50
2010	3	7,50	7,50
2011	2	5,00	5,00
2012	3	7,50	7,50

2013	4	10,00	10,00
2014	6	15,00	15,00
2015	2	5,00	5,00
2016	1	2,50	2,50
2017	4	10,00	10,00
2018	3	7,50	7,50
2019	1	2,50	2,50
2020	2	5,00	5,00
2021	2	5,00	5,00
Toplam (geçerli)	40	100,00	100,00

Tablo 32: Çalışma Grubunun Özellikleri - Üyelik Tarihi.

TECRÜBE	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
1	2	5,00	5,00
2	2	5,00	5,00
3	1	2,50	2,50
4	3	7,50	7,50
5	4	10,00	10,00
6	1	2,50	2,50
7	2	5,00	5,00
8	6	15,00	15,00
9	4	10,00	10,00
10	3	7,50	7,50
11	2	5,00	5,00
12	3	7,50	7,50
13	1	2,50	2,50
14	1	2,50	2,50
15	1	2,50	2,50
18	1	2,50	2,50
19	2	5,00	5,00
20	1	2,50	2,50
Toplam (geçerli)	40	100,00	100,00

Tablo 33: Çalışma Grubunun Özellikleri – Tecrübe.

YAŞADIĞI YER	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
YURTDIŞI	3	7,50	7,50
İSTANBUL DIŞI	12	30,00	30,00
İSTANBUL	25	62,50	62,50
Toplam (geçerli)	40	100,00	100,00

Tablo 34: Çalışma Grubunun Özellikleri - Yaşadığı Yer.

İSTANBUL DIŞI ve YURT DIŞI	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
RUSYA	1	2,50	6,67

KIRKLARELİ	1	2,50	6,67
KÜTAHYA	1	2,50	6,67
BARTIN	2	5,00	13,33
AFYONKARAHİSAR	1	2,50	6,67
İNGİLTERE	2	5,00	13,33
ANKARA	1	2,50	6,67
TOKAT	1	2,50	6,67
ADIYAMAN	1	2,50	6,67
BOLU	1	2,50	6,67
BATMAN	1	2,50	6,67
ÇANKIRI	1	2,50	6,67
MARDİN	1	2,50	6,67
Toplam (geçerli)	15	37,50	100,00
Kayıp (İSTANBUL)	25	62,50	-
TOPLAM	40	100,00	-

Tablo 35: Çalışma Grubunun Özellikleri - İstanbul Dışı ve Yurt Dışı Katılımcıların Dağılımı.

GÖRÜŞME SÜRELERİ HAKKINDA ÖZET BİLGİ	
En Kısa Görüşme	00:21:21
En Uzun Görüşme	01:55:01
Ortalama	00:58:27
TOPLAM GÖRÜŞME SÜRESİ	37:59:39

Tablo 36: Çalışma Grubunun Özellikleri - Görüşme Süresi Hakkında Özet Bilgi.

GÖRÜŞME TARİHİ	Frekans	Yüzde	Yüzde (geçerli)
3.01.2022	1	2,50	2,50
6.01.2022	2	5,00	5,00
7.01.2022	1	2,50	2,50
9.01.2022	1	2,50	2,50
10.01.2022	1	2,50	2,50
11.01.2022	2	5,00	5,00
12.01.2022	1	2,50	2,50
13.01.2022	4	10,00	10,00
14.01.2022	1	2,50	2,50
15.01.2022	2	5,00	5,00
16.01.2022	3	7,50	7,50
17.01.2022	1	2,50	2,50
18.01.2022	4	10,00	10,00
19.01.2022	3	7,50	7,50
20.01.2022	5	12,50	12,50
21.01.2022	1	2,50	2,50

23.01.2022	3	7,50	7,50
30.01.2022	1	2,50	2,50
1.02.2022	1	2,50	2,50
2.02.2022	2	5,00	5,00
Toplam (geçerli)	40	100,00	100,00

Tablo 37: Çalışma Grubunun Özellikleri - Görüşme Tarihi.

Çalışma grubuyla ilgili çeşitliliğin sınırları ve dikkate alınan özellikler;

* Çalışma grubu 2002 yılında başlamaktadır. Bunun nedeni kütüphane kayıtlarında ilk kartlı üyeliğin 27.03.2002 tarihinde yapılmış olmasıdır. 2021 yılına kadar 5'er yıllık aralıklarla değerlendirme yapılmıştır. 2021 yılı sonu itibarıyla üye sayısı 40.401 kişidir.³⁴

*Kütüphanenin kullanıcı kitlesinde maksimum çeşitliliği sağlayıp daha etkili veriler elde etmek için "İstanbul ve İstanbul dışı", "Kadın ve Erkek" ayrımı yapılmış, hedef kitlesi sosyal bilimler araştırmacıları olduğundan "Sosyal Bilimler" ve "Diğer Bilimler" seçenekleri ile ele alınmıştır.

*Kurum Mensubu (AYP, bursiyerler, merkez personeli, kütüphane personeli, kütüphane personelinden üye olup lisansüstü çalışma yapanlar) değerlendirmeye dâhil edilmemiştir.

*"Yaş, eğitim" gibi faktörler dâhil edilmemiş olmasına rağmen bu faktörlerin araştırmaya katacağı faydaya, üyelik yıllarına göre değerlendirilerek ulaşılması planlanmıştır.

*İSAM Kütüphanesi'nde hafta içi ve hafta sonu iki ayrı günde kütüphane üyelerine "Çalışma Grubunun Belirlenmesine Yönelik"; Sosyal bilimler / diğer bilimler, İstanbul içi / İstanbul dışı, kadın / erkek, engel durumu vb. demografik özelliklerin yer aldığı bir form doldurtularak, araştırmaya katılmaya gönüllü olan kitle belirlenmeye çalışılmıştır. Bu kitleden maksimum çeşitlilik örneklemedeki gibi 32 üye belirlenmesi hedeflenmiş, 40 katılımcıya ulaşılmıştır.

*Belirlenen üyelerle görüşme için gün ve saat, görüşme şekli (yüz yüze / zoom meeting programı) belirlenmiştir.

³⁴ Yaklaşık olarak 30.000'i lisansüstü bir programa kayıtlı veya bitirmiş araştırmacılar ile öğretim üyelerinden oluşmaktadır.

*Belirlenen gün ve saatte tercih edilen şekilde kullanıcılara 17 yarı yapılandırılmış soru yöneltilmiştir. Sorular; olumlu yönleri, olumsuz yönleri, eksikliğinde nasıl olurdu, öneriler şeklinde çeşitlendirilmiştir.

*Yarı yapılandırılmış görüşmeler planlandığı gün ve saatlerde katılımcının tercihiyle göre yüz yüze ya da Zoom Meeting programı kullanılarak yürütülmüştür.

*Katılımcılara görüşme başlamadan önce çalışma ile ilgili ayrıntılı bilgi verilerek etik kurallar gereği görüşmede elde edilen verilerin başka amaçla kullanılmayacağı ve gizli tutulacağı açıklanmıştır. Görüşmeler katılımcıların izni alınarak kaydedilmiştir.

*Görüşmeler randevuya uygun biçimde yürütülmüş ve katılımcıların izni ile kayıt altına alınmıştır. Görüşmelerin tamamlanmasının hemen ardından kayıtların dökümü alınarak veriler analize hazır hale getirilmiştir.

Katılımcılara ait bilgiler aşağıda şu sırayla verilmiştir:

Katılımcı Kodu / Cinsiyet / İş / Eğitim / Araştırma Alanı / Kullanım Sıklığı (Fiziki) / Kullanım Sıklığı (Web/Uzaktan) / Bölümü / Üyelik Tarihi / Tecrübe (yıl) / Yaşadığı Yer

K1 / Erkek / Öğretim Elemanı / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Nadiren / Ayda Birkaç Kez / Tarih / 2010 / 12 / Yurtdışı

K2 / Erkek / Öğretim Üyesi / Doçent / Sosyal Bilimler / Ayda Birkaç Kez / Her Gün / İlahiyat / 2003 / 19 / İstanbul Dışı

K3 / Kadın / Öğretim Elemanı / Doktora Öğrencisi / Fen Bilimleri / Haftada 1-2 Kez / Nadiren / Mimarlık / 2019 / 3 / İstanbul

K4 / Kadın / Öğrenci / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Her Gün / Ayda Birkaç Kez / İlahiyat / 2009 / 13 / İstanbul

K5 / Kadın / Öğrenci / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Haftada 1-2 Kez / Her Gün / İlahiyat / 2013 / 9 / İstanbul

K6 / Erkek / Ses Sanatçısı / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Haftada 1-2 Kez / Haftada 1-2 Kez / Güzel Sanatlar / 2017 / 5 / İstanbul

K7 / Erkek / Öğretim Elemanı / YL Mezunu / Sosyal Bilimler / Haftada 1-2 Kez / Haftada 1-2 Kez / Tarih / 2010 / 12 / İstanbul

K8 / Kadın / Yazar / YL Mezunu / Eğitim Bilimleri / Haftada 1-2 Kez / Nadiren / Eğitim Bilimleri / 2018 / 4 / İstanbul

K9 / Erkek / Öğretim Elemanı / YL Mezunu / Sosyal Bilimler / Kullanmıyorum / Ayda Birkaç Kez / Bilgi ve Belge Yönetimi / 2014 / 8 / İstanbul Dışı

K10 / Kadın / Öğretim Elemanı / Doktora Öğrencisi / Fen Bilimleri / Haftada 1-2 Kez / Nadiren / Uluslararası Finans / 2021 / 1 / İstanbul

K11 / Kadın / Öğretim Üyesi / Doçent / Sosyal Bilimler / Ayda Birkaç Kez / Her Gün / Edebiyat / 2003 / 19 / İstanbul

K12 / Erkek / Yazar / Doktora Öğrencisi / Eğitim Bilimleri / Haftada 1-2 Kez / Ayda Birkaç Kez / Edebiyat / 2008 / 14 / İstanbul

K13 / Kadın / Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik / Y1 Mezunu / Eğitim Bilimleri / Haftada 1-2 Kez / Ayda Birkaç Kez / Pdr / 2017 / 5 / İstanbul

K14 / Erkek / Öğretim Üyesi / Doktora Mezunu / Sosyal Bilimler / Nadiren / Haftada 1-2 Kez / Kamu Yönetimi / 2011 / 11 / İstanbul Dışı

K15 / Erkek / Öğretim Elemanı / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Nadiren / Haftada 1-2 Kez / Tarih / 2020 / 2 / İstanbul Dışı

K16 / Erkek / Öğretim Elemanı / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Nadiren / Ayda Birkaç Kez / Tıp / 2011 / 11 / Yurtdışı

K17 / Erkek / Rehber / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Haftada 1-2 Kez / Nadiren / Tarih / 2016 / 6 / İstanbul

K18 / Kadın / Kütüphaneci / YL Mezunu / Sosyal Bilimler / Kullanmıyorum / Nadiren / Bilgi ve Belge Yönetimi / 2014 / 8 / İstanbul Dışı

K19 / Erkek / Öğretim Elemanı / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Ayda Birkaç Kez / Her Gün / Tarih / 2013 / 9 / İstanbul

K20 / Kadın / Öğretim Elemanı / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Her Gün / Haftada 1-2 Kez / İlahiyat / 2014 / 8 / İstanbul

K21 / Kadın / Öğretim Elemanı / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Haftada 1-2 Kez / Her Gün / İlahiyat / 2018 / 4 / İstanbul Dışı

K22 / Kadın / Avukat / YL Mezunu / Sosyal Bilimler / Haftada 1-2 Kez / Kullanmıyorum / Hukuk / 2020 / 2 / İstanbul

K23 / Kadın / Öğretim Elemanı / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Haftada 1-2 Kez / Haftada 1-2 Kez / Siyaset Bilimi / 2017 / 5 / İstanbul

K24 / Kadın / Öğretim Üyesi / Doçent / Sosyal Bilimler / Nadiren / Haftada 1-2 Kez / İlahiyat / 2004 / 18 / İstanbul Dışı

K25 / Kadın / Öğretim Elemanı / Doktora Mezunu / Sosyal Bilimler / Haftada 1-2 Kez / Haftada 1-2 Kez / Uluslararası İlişkiler / 2012 / 10 / İstanbul

K26 / Kadın / Öğretim Elemanı / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Ayda Birkaç Kez / Haftada 1-2 Kez / İlahiyat / 2012 / 10 / İstanbul Dışı

K27 / Erkek / Öğretim Elemanı / Doktora Mezunu / Sosyal Bilimler / Nadiren / Nadiren / Uluslararası İlişkiler / 2013 / 9 / İstanbul Dışı

K28 / Erkek / Öğrenci / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Her Gün / Ayda Birkaç Kez / Tarih / 2014 / 8 / İstanbul

K29 / Kadın / Öğrenci / YL Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Haftada 1-2 Kez / Kullanmıyorum / Siyaset Çalışmaları / 2021 / 1 / İstanbul

K30 / Kadın / Öğrenci / YL Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Haftada 1-2 Kez / Her Gün / İlahiyat / 2018 / 4 / İstanbul

K31 / Kadın / Öğretim Elemanı / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Haftada 1-2 Kez / Her Gün / Hukuk / 2014 / 8 / İstanbul Dışı

K32 / Kadın / Öğretim Elemanı / Doktora Öğrencisi / Fen Bilimleri / Ayda Birkaç Kez / Haftada 1-2 Kez / Mühendislik / 2013 / 9 / İstanbul

K33 / Erkek / Öğretim Elemanı / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Nadiren / Ayda Birkaç Kez / Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler / 2015 / 7 / İstanbul Dışı

K34 / Kadın / Öğretim Elemanı / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Haftada 1-2 Kez / Haftada 1-2 Kez / İlahiyat / 2014 / 8 / İstanbul

K35 / Kadın / Öğrenci / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Haftada 1-2 Kez / Ayda Birkaç Kez / Uluslararası İlişkiler / 2017 / 5 / İstanbul

K36 / Kadın / Editör / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Haftada 1-2 Kez / Haftada 1-2 Kez / Edebiyat / 2015 / 7 / İstanbul

K37 / Erkek / Emekli Öğretim Elemanı / Doktora Mezunu / Sosyal Bilimler / Haftada 1-2 Kez / Ayda Birkaç Kez / Arşivcilik / 2002 / 20 / İstanbul

K38 / Erkek / Öğretim Elemanı / Doktora Mezunu / Sosyal Bilimler / Nadiren / Kullanmıyorum / Ekonomi / 2012 / 10 / Yurtdışı

K39 / Erkek / Öğretim Elemanı / Doktora Öğrencisi / Sosyal Bilimler / Her Gün / Her Gün / Tarih / 2010 / 12 / İstanbul

K40 / Erkek / Öğretim Üyesi / Doktora Mezunu / Sosyal Bilimler / Ayda Birkaç Kez / Ayda Birkaç Kez / Edebiyat / 2007 / 15 / İstanbul Dışı

3.2.2. Katılımcıların Yetkinliği

Katılımcıların yetkinliği araştırmanın sonuçlarının verimliliği için önemli faktörlerdendir. Genellikle araştırmalarda katılımcı yetkinliğinden bahsedilmemekte, katılımcıların araştırma konusu ile ilgili bilgi ve tecrübelerini ispat eden bilgiler

sunulmamaktadır. Bu çalışmada araştırmanın amacına uygun olarak yetkinlikler; “Yurt Dışı Kütüphane Tecrübeleri”, “İstanbul Dışı Kütüphane Tecrübeleri”, “İstanbul’daki Kütüphane Tecrübeleri” olarak belirlenmiştir. Aşağıdaki listeler ile katılımcıların daha önce araştırma yaptığı ve kullandığı kütüphaneler aktarılmıştır. Bazı kütüphanelerin yanında verilen sayı bilgisi; o kütüphaneyi birden fazla katılımcının kullandığını ifade etmektedir.

Katılımcıların İSAM Kütüphanesi’ni kullanım sıklığı da bu yetkinliğin bir parçası olmakla beraber, önceki bölümde çalışma grubunun özellikleri başlığı altında diğer özelliklerle birlikte verildiği için bu bölümde tekrardan aktarılmamıştır.

Yurt Dışı Kütüphane Tecrübeleri

1. "Belçika'daki kütüphaneler"
2. "British Library" (3 kişi)
3. "Brüksel'deki kütüphaneler"
4. "Cambridge Üniversitesi Kütüphanesi"
5. "Cezayir'de Emir Abdulkadir Üniversitesi Kütüphanesi"
6. "Cezayir'de Tilimsan [Tlemcen] Üniversitesi Kütüphanesi"
7. "Çekya'daki Kütüphaneler"
8. "Dublin City Üniversitesi Kütüphanesi"
9. "Exeter Üniversitesi Kütüphanesi"
10. "Floransa'da Biblioteca delle Oblate"
11. "Florence National Central Library - Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze, BNCf"
12. "Fransa'daki kütüphaneler"
13. "Granada School of Arabic Studies (Escuela de Estudios Árabes) Kütüphanesi"
14. "Güney Afrika'da Darul Uloom Zakaria Islamic University Kütüphanesi"
15. "Hollanda'daki kütüphaneler"
16. "İngiltere'deki üniversite kütüphaneleri"
17. "İskenderiye Kütüphanesi"
18. "İtalya'daki kütüphaneler"
19. "Kahire Milli Kütüphanesi"
20. "Katar Üniversitesi Kütüphanesi" (2 kişi)
21. "King's College London Libraries"
22. "KU Leuven Kütüphanesi"
23. "Leiden Üniversitesi Kütüphanesi"
24. "Londra'daki üniversitelerin hemen hemen hepsinin kütüphanesi"
25. "Malezya'daki kütüphaneler"
26. "Manchester Üniversitesi Kütüphanesi" (2 kişi)
27. "Mektebetül Esed'te Zahirîye Kütüphanesi"
28. "Mısır Milli Kütüphanesi"
29. "Mısır'da Dominican Kütüphanesi"
30. "Mısır'daki kütüphaneler"
31. "Oxford Üniversitesinin Kütüphanesi" (2 kişi)
32. "Pakistan'daki kütüphaneler"
33. "Paris'deki kütüphaneler"
34. "Prag Kütüphanesi"
35. "Romanya'daki kütüphaneler"
36. "Rus Milli Kütüphanesi"
37. "SOAS (School of Oriental and African Studies)'ın Londra'daki SOAS'ın kütüphanesi"
38. "Şam'da Mektebetül Esed Kütüphanesi"
39. "Tahran'daki kütüphaneler"
40. "Tanzanya'daki kütüphaneler"
41. "Trinity College Book of Kells"
42. "Ürdün Üniversitesi Kütüphanesi" (3 kişi)
43. "York Üniversitesi Kütüphanesi"
44. "Zerqa Üniversitesi Kütüphanesi"

İstanbul Dışı Kütüphane Tecrübeleri

1. "Adana Hacı Mehmet Sabancı Kütüphanesi"
2. "Adıyaman Üniversitesi Kütüphanesi"
3. "Afyon Kocatepe Üniversitesi Kütüphanesi"
4. "Amasya'daki kütüphaneler"
5. "Ankara- Millet Kütüphanesi" (3 kişi)
6. "Gazi Üniversitesi Kütüphanesi" (2 kişi)
7. "Bartın Üniversitesi Kütüphanesi"
8. "Batman Üniversitesi Kütüphanesi"
9. "Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Kütüphanesi"
10. "Bolu İl Halk Kütüphanesi"
11. "Bursa Uludağ Üniversitesi Kütüphanesi"
12. "Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Kütüphanesi"
13. "Çankırı Karatekin Üniversitesi Kütüphanesi"
14. "Çukurova Üniversitesi Kütüphanesi"
15. "Erciyes Üniversitesi Kütüphanesi"
16. "Erzurum Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi" (2 kişi)
17. "Eskişehir Anadolu Üniversitesi Kütüphanesi" (2 kişi)
18. "Eskişehir İl Halk Kütüphanesi"
19. "Afyonkarahisar Gedik Ahmet Paşa İl Halk Kütüphanesi"
20. "Isparta Süleyman Demirel Üniversitesi Kütüphanesi" (2 kişi)
21. "Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Kütüphanesi"
22. "Kocaeli Üniversitesi Kütüphanesi" (3 kişi)
23. "Konya Selçuk Üniversitesi Kütüphanesi"
24. "Mardin Artuklu Üniversitesi Kütüphanesi"
25. "Milli Kütüphane" (7 kişi)
26. "Nevşehir'deki kütüphaneler"
27. "ODTÜ Kütüphanesi" (3 kişi)
28. "Rize İl Halk Kütüphanesi"
29. "Sakarya Üniversitesi Kütüphanesi" (2 kişi)
30. "Samsun Gazi Kütüphanesi"
31. "SEKA Park Kütüphanesi"
32. "Sivas Ziyabey Kütüphanesi"
33. "TBMM Kütüphanesi"
34. "Türk Tarih Kurumu Kütüphanesi"
35. "Uludağ Üniversitesi Kütüphanesi"
36. "Yalova Üniversitesi Kütüphanesi"

İstanbul'daki Kütüphane Tecrübeleri

1. "29 Mayıs Üniversitesi Kütüphanesi" (4 kişi)
2. "Bahçeşehir Üniversitesi Kütüphanesi" (2 kişi)
3. "Beyazıt Devlet Kütüphanesi" (9 kişi)
4. "BİSAV Kütüphanesi"
5. "Boğaziçi Üniversitesi Aptullah Kuran Kütüphanesi" (9 kişi)
6. "Çelik Gülersoy İstanbul Kitaplığı"
7. "Davut Paşa Medrese Kütüphanesi"
8. "Fatih Belediyesi Merkez Kütüphanesi" (2 kişi)
9. "Fuat Sezgin Kütüphanesi (Güllhane)"
10. "İBB Atatürk Kitaplığı" (11 kişi)
11. "İbni Haldun Üniversitesi Kütüphanesi"

12. "İslam Tarih, Sanat ve Kültür Araştırma Merkezi IRCICA Kütüphanesi" (3 kişi)
13. "İstanbul Araştırmaları Enstitüsü Kütüphanesi" (2 kişi)
14. "İstanbul Medeniyet Üniversitesi Kütüphanesi" (4 kişi)
15. "İstanbul Teknik Üniversitesi Kütüphanesi" (2 kişi)
16. "İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi"
17. "İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Kütüphanesi"
18. "İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Kütüphanesi"
19. "İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi"
20. "İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Kütüphanesi"
21. "İstanbul Üniversitesi Merkez Kütüphanesi" (5 kişi)
22. "İstanbul Üniversitesi Nadir Eserler Kütüphanesi" (2 kişi)
23. "İTÜ MİAM Kütüphanesi"
24. "Kadıköy Aziz Berker İlçe Halk Kütüphanesi" (2 kişi)
25. "Koç Üniversitesi Kütüphanesi" (2 kişi)
26. "Marmara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Kütüphanesi"
27. "Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi" (8 kişi)
28. "Okan Üniversitesi Kütüphanesi"
29. "SALT Galata Kütüphanesi"
30. "Süleymaniye Yazma Eserler Kütüphanesi" (8 kişi)
31. "Şemsipaşa Kütüphanesi" (3 kişi)
32. "TESAK Kütüphanesi"
33. "Ümraniye Ahmet Süheyl Ünver Halk ve Çocuk Kütüphanesi"
34. "Üsküdar Belediyesi Nevmekan Kütüphanesi"
35. "Üsküdar Hacı Selim Ağa Yazma Eser Kütüphanesi"
36. "Üsküdar Üniversitesi Kütüphanesi"
37. "Üsküdar Yedi Güzel Adam Kütüphanesi"
38. "Yeditepe Üniversitesi Kütüphanesi" (3 kişi)
39. "Yıldız Teknik Üniversitesi Kütüphanesi"
40. "Zeytinburnu Belediyesi Merkez Efendi Kütüphanesi"
41. "Zeytinburnu Belediyesi Seyyid Nizam Kütüphanesi"

3.2.3. Araştırma Ortamının Özellikleri

Bu özellikler ikinci bölümde “İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi’nin Tarihi Gelişimi ve Yapısı” başlığı altında detaylı olarak da ele alınmıştır.

1984 yılında kurulan İSAM Kütüphanesi; koleksiyon, personel, yönetim ve kullanıcı hizmetleri bakımından yükselen bir ivme gösteren, çeşitli özelliklerdeki kullanıcılar tarafından farklı mecralarda "hizmet başarısı" sıklıkla dile getirilen bir araştırma kütüphanesidir. Ortaya konacak tanımlama ve ölçütlerin belirlenmesinde İSAM Kütüphanesi, araştırma evreni olarak belirlenmiştir.

*3 Aralık 1988 de İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) kurulmuştur.

*1993 yılında İslâm Ansiklopedisi Genel Müdürlüğü ile İSAM birleştirilerek Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi teşkilatlandırılmıştır.

*1997 yılından bu yana şu anki binasında hizmet vermektedir. Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi 4 binadan oluşmaktadır. İdari bina, araştırmacı binası, kütüphane binası, yemekhane/misafirhane/lojman binası.

*Kütüphane kayıtlarında ilk kartlı üyelik 27.03.2002 tarihlidir. O dönemde ortalama kullanıcı sayısı günlük 150 kişidir.

*24 Ocak 2004 Cumartesi gününden itibaren hafta içi ve cumartesi günleri dahil haftanın 6 günü 09:00-21:00 arası hizmet vermeye başlamıştır.

*2 Mayıs 2004 tarihinden itibaren pazar günleri 10:00-19:00 saatleri arasında hizmet vermeye başlamıştır, diğer günler 09:00-21:00 olarak devam etmiştir. 2500 üyesinin talebine yönelik bu karar ile kütüphane haftanın her günü hizmet vermeye başlamıştır

*2008 yılından itibaren 09:00-21:00 arasında 7 gün boyunca hizmet vermiştir.

*01.08.2008 tarihinden itibaren ise haftanın yedi günü 09:00-23:00 arası hizmet vermektedir.³⁵

³⁵ İSAM Kütüphanesi Müdür Yardımcısı Sn. Recep YILMAZ ile 19.11.2021 tarihinde yapılan görüşme.

*Koronavirüs (COVID-19) salgınıyla mücadele sürecinde ülke genelinde alınan tedbirler çerçevesinde bir süre (19.03.2020 tarihinden itibaren) üyelerine hizmet vermeye ara veren İSAM Kütüphanesi 22 Haziran 2020 Pazartesi gününden itibaren günlük sınırlı sayıda üyesine randevu sistemiyle hizmet vermeye başlamıştır. Yaklaşık iki yıllık salgın sürecinde farklı gün / saat / oturum seçenekleri ile salgının seyrine uygun kullanım seçenekleri sunulmuştur. Günlük vaka sayılarının azalmasıyla birlikte 26.04.2022 tarihli T.C. Sağlık Bakanlığı Koronavirüs Bilim Kurulu toplantısında alınan kararlar doğrultusunda, İSAM’da uygulanan pandemi tedbirleri sona erdirilmiş 5 Mayıs 2022 Perşembe gününden itibaren geçerli olmak üzere Randevu Sistemi uygulaması sonlandırılmıştır. Kütüphane salgın dönemi öncesinde olduğu gibi kontenjan sınırı olmaksızın üyelerin kullanımına açılmıştır.

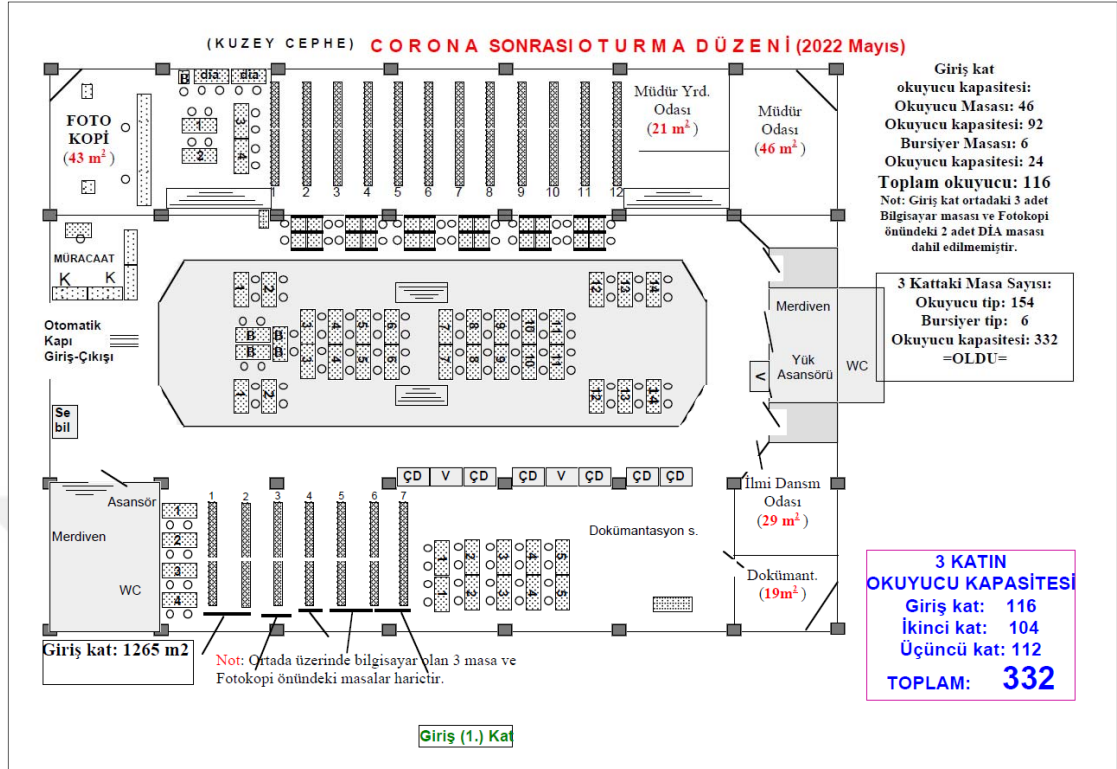
*2020 yılında üye sayısı 36.960 olmuş, toplam kullanım 66.839 araştırmacıya ulaşmış, günlük ortalama 264 araştırmacı kütüphaneden yararlanmıştır. (2020 Mart-Aralık aylarındaki Koronavirüs (COVID-19) salgını kısıtlamalarından dolayı kütüphane 2020 yılı içerisinde üyelerine toplam 253 gün, 2021 yılında ise toplam 302 gün hizmet vermiştir.)

*22.10.2021 tarihi itibarıyla üye sayısı 37859 kişi.³⁶ (Yüksek lisans ve doktora öğrencileri ile öğretim üyeleri yararlanabilirler.)

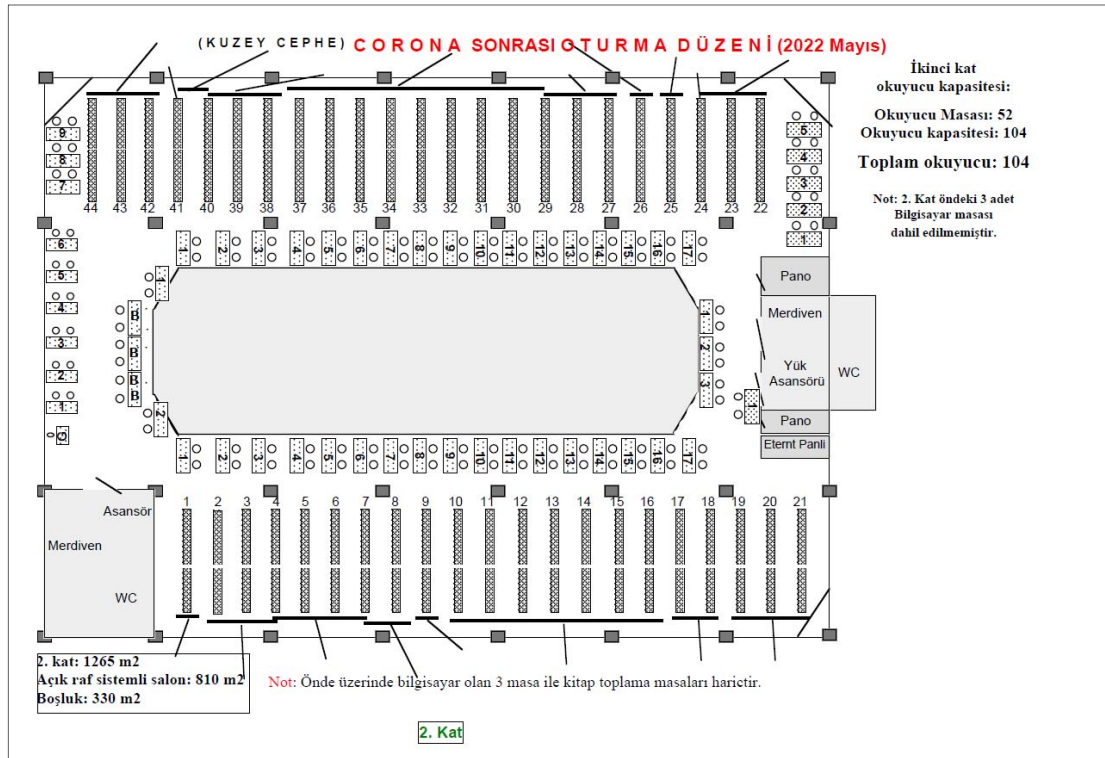
Aşağıda, kütüphane kullanıcılarına hizmet verilen alanlarla ilgili yerleşim planları sunulmuştur:³⁷

³⁶ 2021 yılı sonu itibarıyla üye sayısı 40.401 kişidir

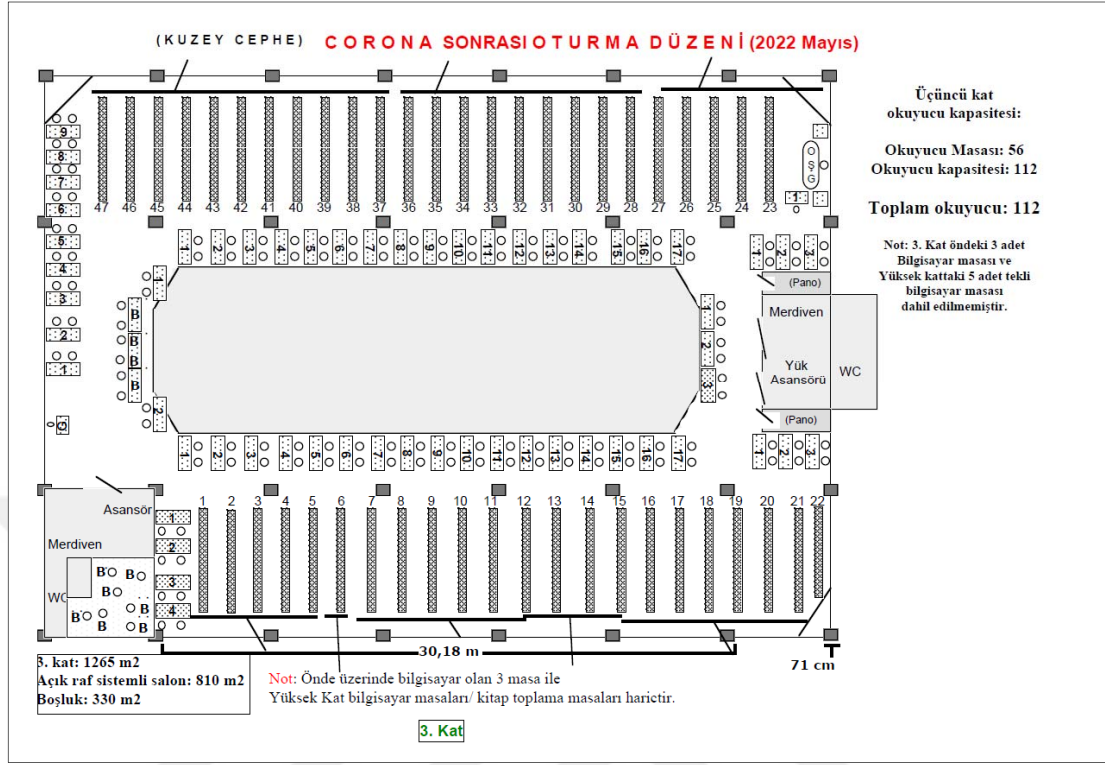
³⁷ Yerleşim planları İSAM Kütüphanesi müdür yardımcısı Sn. Recep Yılmaz tarafından FileMaker programında hazırlanmıştır.



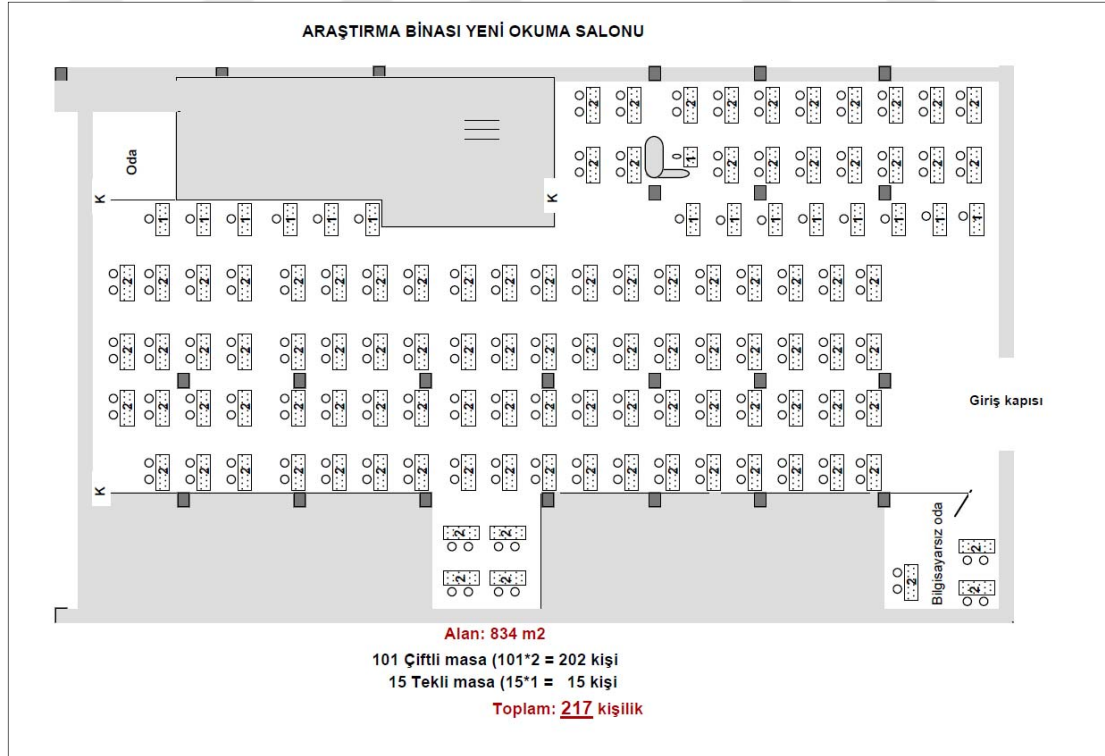
Görsel 9: Kütüphane Kullanıcılarına Hizmet Verilen Alanların Planı - Giriş Kat (1. Kat)



Görsel 10: Kütüphane Kullanıcılarına Hizmet Verilen Alanların Planı - 2. Kat



Görsel 11: Kütüphane Kullanıcılarına Hizmet Verilen Alanların Planı - 3. Kat



Görsel 12: Kütüphane Kullanıcılarına Hizmet Verilen Alanların Planı - Yeni Okuma Salonu (Araştırma Binası)

3.3.Araştırmacının Rolü

Bu çalışmayı yürüten araştırmacı doktora eğitimi öncesinde, 2007-2018 yılları arasında araştırmanın yürütüldüğü kütüphanede çalışmıştır. Lisans eğitimine devam ettiği süreçte (2007-2009 yılları arası) Arşiv Servisi'nde, lisans mezuniyeti sonrası ve yüksek lisans (2009-2012) sürecini de kapsayan 2009-2018 yılları arasında Dokümantasyon Servisi'nde çalışmıştır. 2018 yılı ve sonrası kütüphane üyesi olarak araştırma ortamında bulunmaktadır. Araştırmacı ayrıca İSAM Kütüphanesi ile ilgili hakemli araştırma makalesi de hazırlamıştır. Bu tez çalışması kapsamında araştırmacının temel rolleri; gözlem yapmak ve veri toplamaktır. “Araştırmacı” nitel çalışmalarda araştırmanın bir parçası olarak sayılmaktadır.

Kütüphanede çalıştığı dönemde kullanıcıların ve kütüphaneyi örnek alarak izlemeye gelen yetkililerin aktardığı “hizmet başarısı” kavramını kütüphaneden ayrıldıktan sonra da farklı kurumlarda ve şehirlerde tekrarlandığını tespit eden araştırmacı, nitel araştırma çerçevesinde bunu sağlayan etkenleri ortaya çıkarmayı ve bu süreçte kullanılan değerlendirme araçlarının sonraki bilimsel araştırmalar için kullanılabilir olmasını amaçlamıştır.

Ocak – Haziran 2020 döneminde; çevrimiçi eğitim platformlarında “Nitel Araştırma Yöntemleri Eğitimi”, “Temel ve İleri Düzey MAXQDA Kullanımı ve Nitel Veri Analizi Eğitimi” gibi eğitimleri tamamlayan araştırmacı; 2021 yılında video kaydı ile MAXQDA (Nitel & Karma Yöntemler için Profesyonel Veri Analizi Yazılımı) almıştır. Bu eğitimlere ek olarak çalışmanın analiz sürecinde güncel bilgilerle daha etkili bir analiz gerçekleştirmek için; 11-24 Nisan 2022 tarihlerinde MAXQDA Eğitmeninden 8 oturumluk çevrimiçi ders ile MAXQDA eğitimi tekrarlanmıştır.

3.4.Veritoplama Araçları

Nitel veritoplama teknikleri (Sayım, 219: 57):

1. Gözlem,
2. Görüşme tekniği; yapılandırılmış - yarı yapılandırılmış - yapılandırılmamış görüşmeler, odak grup görüşme tekniği,
3. Doküman tekniği; dokümantasyon, arşiv kayıtları.

Bu çalışmada; nitel verilerin toplanması için alan notları, dokümanlar ve yarı yapılandırılmış görüşme soruları kullanılacaktır.

Kullanıcı araştırmaları; ayrıntılı ve açık uçlu sorularla kullanıcı görüşlerini araştırmak, farklı kullanıcı grupları ile görüşmeler yapmak, hizmetin sunumu sırasında gözlem yapmak (Önal,1997: 118) gibi farklı veri toplama araçlarıyla şekillenen bir süreçtir.

3.4.1. Alan Notları (Gözlem)

Gözlemler saha notları olarak da kabul edilebilir (Türk Kurtça ve Ekşi, 2021: 43). Kütüphane ziyaretlerinde alan notları tutularak kütüphane ortamındaki gözlemlerin özetleri kayıt altına alınmıştır. Betimsel bir izleme şeklinde olan bu ziyaretlerin tarihleri şu şekildedir;

05.02.2021- Cuma	28.01.2022 – Cuma
09.02.2021- Salı	29.01.2022 – Cumartesi
10.02.2021- Çarşamba	30.01.2022- Pazar
17.02.2021- Çarşamba	29.04.2022- Cuma
21.05.2021- Cuma	30.04.2022- Cumartesi
21.08.2021- Cumartesi	06.05.2022- Cuma
19.11.2021- Cuma	28.06.2022- Salı

Ayrıca; katılımcı görüşmeleri sırasında da notlar tutularak araştırmacı günlüğü zenginleştirilmiştir. Bu sayede katılımcıların yorumlarını dikkate alan bir bakış açısıyla tekrar incelemek mümkün olmuştur.

3.4.2. Doküman İncelemesi

Araştırmanın konusuyla ilgili verilere ulaşılabilecek bir tarama ve kayıt tutma süreci olan doküman incelemesi sadece basılı materyaller ve dokümanları değil; görsel ve işitsel materyalleri de kapsamaktadır (Türk Kurtça ve Ekşi, 2021: 52).

✓ Çalışmada İSAM Kurumsal Arşivi (İKA) incelendi, 572 dosyadan tezle ilgili olan 38 dosya talep edildi, gelen dosyaların içeriği okunarak tez çalışmasına aktarıldı.

✓ İSAM Dokümantasyon Servisi'nde bulunan, 1985-2019 yılları arasında kapsayan, "BASINDA İSAM" başlıklı klasörler incelendi, burada bulunan 350 belgeden 50si kütüphane ile ilgiliydi, bu 50 gazete kupürü, köşe yazısı, dergi yazısındaki dikkat çeken detaylar rapor haline getirildi. Kütüphane ile ilgili haberler 2000 yılından itibaren başlamaktadır.

✓ 1987 yılında kütüphane servisince ilk sayısı hazırlanan "TDV İslâm Ansiklopedisi Kütüphanesi Yayın Duyuru Bülteni"nin tespit edilen sayıları incelenmiştir, ilgili bölümler tez çalışmasına aktarıldı.

✓ 1992 yılından 1997 yılına kadar 17 sayı yayınlanan "İSAM - KDM BÜLTENİ" incelendi, içeriği okunarak ilgili bölümler tez çalışmasına aktarıldı.

✓ 1993 yılında hazırlanan "İslâm Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi Genel Kataloğu" incelendi, içeriği okunarak ilgili bölümler tez çalışmasına aktarıldı.

✓ 1994 yılından 2001 yılına kadar 26 sayı yayınlanan "TDV İSAM Kütüphanesi'ne Yeni Gelen Kitaplar" incelendi, içeriği okunarak ilgili bölümler tez çalışmasına aktarıldı.

✓ 1994 yılında yayınlanmaya başlayan ve halen devam eden "Yeni Gelen Dergiler ve İçindekiler" incelendi, içeriği okunarak ilgili bölümler tez çalışmasına aktarıldı.

✓ 2004 yılından itibaren yayınlanan "İSAM BÜLTENİ" incelendi, içeriği okunarak ilgili bölümler tez çalışmasına aktarıldı.

✓ 15 Mart 2020 tarihine kadar İSAM Kütüphanesi'ne kaydedilen tüm kitaplar kontrol edilmiş ve belirlenen eserlerin tez konusu ile ilgili bölümlerinin fotokopileri alınmıştı. Bunlardan İSAM Kütüphanesi'nin tarihçesi hakkında bilgi verenleri incelendi, ilgili bilgiler teze aktarıldı.

✓ Kütüphane ile ilgili bilgiler içeren hatıratlar incelenmiş ve ilgili bölümlerinden teze katkı sağlayan bilgiler aktarılmıştır;

Dr. Tayyar Altıkulaç'ın "Zorlukları Aşarken" ,

Prof. Dr. Hayreddin Karaman'ın "Bir Varmış Bir Yokmuş: Hayatım ve Hatıralar" ,

Ergun Göze'nin "Yaşasın Hatıralar" ,

Prof. Dr. Bekir Topaloğlu'nun "Günlerim Böyle Geçti: Hatıra ve Günlükler",

Olca Akkent'in " Hatırladıklarım ve Hatırlamadıklarım",

Prof. Dr. İsmail Kara'nın "İçimden Geçen Günler",

Prof. Dr. İsmail E. Erünsal'ın "Yirmi İki Mürekkep Damlası / Osmanlı Sosyal ve Kültür Tarihi Üzerine Konuşmalar" başlıklı hatıratları.

✓ Diyanet Aylık Dergi, Diyanet Vakfı Bülteni (130 sayı) incelenmiş ancak teze katkı sağlayacak bir bilgi bulunmamıştır. Diyanet Gazete başlıklı kaynaktan sadece kuruluş süreciyle ilgili bilgi bir haber tespit edilmiştir.

✓ Görsel ve işitsel materyaller incelenmiştir;

2014 yılında hazırlanan TDV İslâm Ansiklopedisi Tanıtım Filmi (TDV İslam Ansiklopedisi Tanıtım Filmi, 31 Ocak 2014).

TV111'de 21.01.2018 tarihinde yayınlanan İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi programı (İstanbul'un Kütüphaneleri 2. Bölüm, 20 Ocak 2018).

Diyanet TV'de 25.01.2022 tarihinde yayınlanan Zamansız Mekânlar programının 3. bölümü (Zamansız Mekanlar 3. Bölüm, 25 Ocak 2022).

Uluslararası 4. Türkiye Arapça Kitap ve Kültür Günleri (22 Şubat – 3 Mart 2019) 'nin 7. Gün 2. Oturumunda; Konuşmacılar: Prof. Dr. Ahmet ÖZEL ve Birol ÜLKER, Konu: İlim ve Fikir Hayatımızda Yeni Bir Soluk: İSAM ve İslâm Ansiklopedisi | İSAM Kütüphanesi ve İlmî Çalışmalara Katkısı (İSAM Kütüphanesi ve İlmî Çalışmalara Katkısı, 3 Ekim 2019).

Vav TV'de 22.07.2021 tarihinde yayınlanan İnsana Değer Programı (İnsana Değer 20. Bölüm, 22 Temmuz 2021).

Vav TV'de 11.12.2021 tarihinde yayınlanan Mürekkep Damlaları programı (Mürekkep Damlaları 35. Bölüm, 11 Aralık 2021).

ANAMED Library Podcast: Burada Konuşmak Serbest (5 Ocak 2022). programında Doç. Dr. Kenan YILDIZ "İSAM Kütüphanesi Arşivi" başlıklı konuşması (ANAMED Library Podcast, 5 Ocak 2022).

3.4.3. Görüşme Soruları

Yarı yapılandırılmış görüşme sorularıyla kullanıcı görüşlerini almak ve bunların hizmet başarısına yönelik etkisini açıklamak amaçlanmıştır.

“Yin, R. K., (2017), *Durum Çalışması Araştırması Uygulamaları*, (Günbayı, İ., çev.), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık” eseri dikkate alınarak görüşme süreci tasarlanmış ve uygulanmıştır.

3.4.3.1. Görüşme Sorularının Hazırlanması

Kısa tanımıyla görüşme; verilerin toplanması sırasında katılımcılara soru sorulmasıdır (Türk Kurtça ve Ekşi, 2021: 45). Katılımcıların; deneyim, tutum, şikâyet ve duygularına ilişkin bilgi elde etmek için (Yıldırım ve Şimşek, 2021: 127) etkili bir yöntem olan görüşme; yapılandırılmamış, yarı yapılandırılmış, yapılandırılmış olarak üç farklı yaklaşımla ele alınabilmektedir. Bu araştırmada betimleyici ve keşfedici bir amaç güdüldüğünden “yarı yapılandırılmış görüşme” yaklaşımı benimsenmiştir.

Soru tiplerini birbirinden ayırabilmek; mülakat yapan kişinin neyin sorulduğu konusunda net olmasını ve mülakat yapılan kişinin de uygun bir şekilde cevaplamasını sağlayacaktır. Mülakat sorularını; deneyim ve davranış soruları (eğer seni sıradan bir gün izleseydim neler yaptığını görürdüm?), düşünce ve değer soruları (neye inanıyorsun, ... hakkında ne düşünüyorsun? ne olmasını isterdin? .. hakkında düşüncelerin nelerdir?), duygu ve his soruları (bunun hakkında ne hissediyorsun?), bilgi soruları (... kanunlara aykırı olup olmadığı, kanunların ... nasıl tanımladığı? , bir program hakkında bilgi, hangi hizmetlerin sunulduğu, kimlerin başvuru yapabildiği, kural ve düzenlemelerin neler olduğu?), duyuşal sorular (kütüphanenin kapısından girdiğiniz zaman neler gördünüz? o kapıdan sizinle birlikte girseydim neler göreceğimi bana söyler misin? kütüphaneciye soru sorduğunda nasıl cevap verdi?), geçmiş ile ilgili ve demografik sorular (yaş, eğitim, meslek ve benzerleri) olarak ayırabiliriz (Patton, 2014: 348-351).

Hizmetin tanımlanmasına ilişkin ölçütlerin uluslararası boyutta bilinirliği olmakla birlikte, bu ölçütlerin yerel koşullara uygun oluşturulması hususunda bilinen bir çaba bulunmamaktadır. Standartlar da ölçümü değil, olması gerekeni ifade ettiğinden, bu bağlamda değerlendirilemezler. Buna bağlı olarak İSAM Kütüphanesi ortaya konacak tanımlama ve ölçütlerin pilot uygulamasının yapılacağı birim olarak belirlenmiştir. Uzun yıllardır hizmet veren İSAM Kütüphanesi, farklı kesimlerden kullanıcılar tarafından farklı mecralarda "hizmet başarısı" sıklıkla dile getirildiği için seçilmiştir. Katılımcıların başarı ile neyi kastettiğini tespit etmek için de yarı yapılandırılmış görüşme soruları kullanılmıştır.

Kaynak tarama ile alanyazında kütüphanelerin değerlendirmesinde dikkate alınan; Bina, Bütçe, Derme, Kullanıcı, Personel ve Teknoloji gibi kriterlerin araştırma alanına uyarlanması ile belirlenen, kütüphane hizmet başarısı ile ilgili kullanıcı

görüşlerini ve mevcut durumu sorgulayan yarı yapılandırılmış görüşme formu oluşturulmuştur.

Görüşme soruları için; iki alan uzmanının (Dr. Öğr. Üyesi, Doçent Doktor) ve iki ölçme değerlendirme uzmanının (Dr. Öğr. Üyesi, Dr. Öğr. Üyesi) görüşüne başvurulmuştur. (Temmuz 2021)

Görüşme soruları sesli olarak; Bilgi ve Belge Yönetimi alanında doktora eğitimine devam eden ve İSAM Kütüphanesi'ne üye olmayan bir araştırmacı ile Bilgi ve Belge Yönetimi alanında doktora eğitimine devam eden ve İSAM Kütüphanesi'ne üye olan bir araştırmacıya sesli olarak aktarılmış, ifadelerde amaçlanan ile anlaşılan arasında fark olmaması için kontrol sağlanmıştır. (Ağustos 2021)

Görüşmelerde katılımcılara yöneltilen yarı yapılandırılmış görüşme soruları şunlardır (Ek-11):

Soru 1) İSAM Kütüphanesi'nin **üyelik, yararlanma usul ve esaslarına yönelik** görüşleriniz nelerdir?

Soru 2) İSAM Kütüphanesi'ni **kullanmak için temel nedeniniz** nedir?

Soru 3) İSAM Kütüphanesi'nin **binasının tasarımı, ulaşım imkânları ve çalışma alanlarının konforu ile ilgili** görüşleriniz nelerdir?

Soru 4) İSAM Kütüphanesi'nde **kullanıma sunulan bilgisayarlar ve bireysel erişim için sunulan internet hizmeti ile ilgili** görüşleriniz nelerdir?

Soru 5) İSAM Kütüphanesi'ndeki **kitap, dergi, gazete, sözlük, bibliyografya gibi basılı kaynaklarla ilgili** görüşleriniz nelerdir?

Soru 6) İSAM Kütüphanesi'ndeki **veri tabanları ve e-kitaplar gibi elektronik kaynaklar ile ilgili** görüşleriniz nelerdir?

Soru 7) İSAM Kütüphanesi'nin **web sayfası ile ilgili** görüşleriniz nelerdir?

Soru 8) İSAM Kütüphanesi'ni ve hizmetlerini **kullanma sıklığınız** nedir?

Soru 9) İSAM Kütüphanesi'nin **hizmetlerinin fiyatlandırması ile ilgili** görüşleriniz nelerdir?

Soru 10) İSAM Kütüphanesi'nin **hizmetlerinin duyurulmasına ve kullanımına yönelik** uygulanabilecek faaliyetler hakkında görüşleriniz nelerdir?

Soru 11) İSAM Kütüphanesi'nin **kullanıcıları ile ilgili** görüşleriniz nelerdir?

Soru 12) İSAM Kütüphanesi **personeli ile ilgili** görüşleriniz nelerdir?

Soru 13) İSAM Kütüphanesi'nde **eksik olması durumunda** kütüphane kullanımınızı olumsuz yönde etkileyecek hizmetleri ve özellikleri belirtir misiniz?

Soru 14) Yangın, deprem, pandemi gibi olağanüstü durumlarda İSAM Kütüphane **hizmetlerinin sürekliliğine yönelik** görüşleriniz nelerdir?

Soru 15) İSAM Kütüphanesi'nde, **araştırma hizmetlerinin yanı sıra kullanıcıların genel ihtiyaçlarını karşılamak için sunulan imkânlarla ilgili** görüşleriniz nelerdir?

Soru 16) İSAM Kütüphanesi'nin **İstanbul dışındaki kullanıcılara sunduğu hizmetlerle ilgili** görüşleriniz nelerdir?

Soru 17) İSAM Kütüphanesi'nde **sunulması için önerebileceğiniz yeni hizmetler** nelerdir?

3.4.3.2. Pilot Çalışma

Çalışma öncesi bir pilot çalışma uygulaması yapılmıştır. Felsefe ve Din Bilimleri Bölümü'nde görev yapan, İSAM Kütüphanesi'ne üye olan bir araştırmacı, Türk Dili ve Edebiyatı Bölümü'nde görev yapan ve İSAM Kütüphanesi'ne üye olan ancak sadece web üzerinden kullanan bir araştırmacı, Sosyoloji Bölümü'nde görev yapan ve İSAM Kütüphanesi'ne üye olan bir araştırmacı, Eğitim Bilimleri alanında doktora eğitimine devam eden ve İSAM Kütüphanesi'ni sık kullanan bir araştırmacı, İktisat alanında doktora eğitimini tamamlamış ve İSAM Kütüphanesi'ni çok sık kullanamayan bir akademisyen, olmak üzere beş farklı uzman görüşü alınmıştır / araştırmacıyla pilot uygulama yapılmıştır. (Ekim 2021)

3.4.3.3. Araştırma Etiğinin Sağlanması

İstanbul Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'nun 6 Aralık 2021 tarihli toplantısında alınan "21.12.2021 tarih, 660561 sayılı" karar ile 2021/273 dosya numaralı araştırma izni alınmıştır. (E-8)

3.4.4. Kişisel Bilgi Formu

Gönüllü katılımcıların belirlenmesine yönelik "Katılımcıların Belirlenmesine Yönelik Kişisel Bilgi Formu" (Ek-9) oluşturulmuştur. (Ocak- Haziran 2021)

İSAM yönetiminden izin alınarak, 30 Aralık 2021, 31 Aralık 2021, 1 Ocak 2022, 2 Ocak 2022, 3 Ocak 2022 tarihlerinde “Katılımcıların Belirlenmesine Yönelik Kişisel Bilgi Formu” İSAM Kütüphanesi kullanıcılarına sunulmuştur, maksimum çeşitlilik için belirtilen günlerde bir gün öğleden önce bir gün öğleden sonra, hafta içi / hafta sonu, tatil günleri anketler dağıtılarak kullanıcı çeşitliliğine ulaşılmıştır.

3.5.Görüşme Sorularının Uygulanması

İstanbul Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu’nun 6 Aralık 2021 tarihli toplantısında alınan “21.12.2021 tarih, 660561 sayılı” karar ile 2021/273 dosya numaralı araştırma izni alınmış ve sonrasında görüşme sorularının uygulanabilmesi için “Kişisel Bilgi Formu” (Ek-10) sunulmuş, belirlenen 40 gönüllü katılımcı ile iletişime geçilip görüşme gün ve saatleri planlanmıştır.

3 Ocak – 2 Şubat 2022 tarihleri arasında Bilgilendirilmiş Gönüllü Onam Formları ile araştırmanın etik yönden uygunluğu sağlandıktan sonra 40 kullanıcı ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir, her biri ortalama 60 dk olan bu görüşmeler kullanıcıların talepleri doğrultusunda; 38 kullanıcı görüşmesi Zoom Meeting programından 2 kullanıcı ile yüz yüze görüşme gerçekleştirilmiştir. Tüm görüşmelerin gerekli izinlerle ses kaydı alınmıştır. (3 kullanıcı daha önce yüz yüze görüşmeyi talep etse de salgın nedeniyle ikisi temaslı biri COVID-19 pozitif olan üç kullanıcının görüşmesi de çevrimiçi görüşmeye çevrilmiştir.)

3.6.Verilerin Analizi

Bu çalışmada toplanan veriler tematik analiz yöntemi ile çözümlenmiştir. Tematik analiz; veri setinde derinlemesine betimleme sağlayan ve araştırma konusunun farklı boyutlarını anlamlandıran böylece verilerdeki örüntülerin yani temaların belirlenmesi, analiz ve raporlama için kullanılan veri analizi yöntemidir. (Braun ve Clarke, 2019: 875-876). Analiz süreci çeşitli veri analizi yazılımlarıyla gerçekleştirilebilmektedir. Bu çalışmada verilerin analizi için MAXQDA Analytics Pro veri analizi yazılımı kullanılmıştır.

Braun ve Clarke (2006) tematik analiz için gereken aşamaları şöyle özetlemişlerdir;

- 1) Verinin içeriğini kavrama,
- 2) Başlangıç kodları oluşturma,
- 3) Veriye derinlemesine nüfuz etmek için her bir transkripsiyonu okuma,
- 4) Temaları yeniden gözden geçirme,
- 5) Temaları açıklama ve isimlendirme,
- 6) Rapor yazma.

Veri analizinde tematik analiz, Braun ve Clarke'in (2006) önerdiği şekilde yapılmıştır:

- Ses kayıtları kelime kelime deşifre (transkripsiyon) yapıldı,
- Detaylı okuma yapıldı.
- Başlangıç kodları oluşturuldu. Bunun için her transkripsiyon tekrar tekrar okundu.
- Temalar yeniden gözden geçirildi, açıklandı ve isimlendirildi.
- Rapor yazıldı.

Süreç akışı detaylı olarak aşağıda açıklanmıştır:

* 2 Şubat – 10 Şubat tarihleri arasında görüşmelerin ses kayıtları deşifre için kontrol edilerek benzer standartlara getirilmiştir.

* 10 Şubat – 10 Nisan 2022 tarihleri arasında; 39 saat 54 dakika 40 saniye olan görüşme kayıtları yaklaşık 750 sayfa (times new roman 12 punto, 1,5 satır aralığı) olarak yazıya aktarılmış ve kodlama ile ilgili geçici notlar alınmıştır.

* Görüşme kayıtları “MAXQDA Analytics Pro” ya aktarılmış ve başlangıç kodları oluşturulmuştur.

* 25 Nisan – 10 Mayıs 2022 tarihleri arasında Birinci Döngü Kodlama işlemi gerçekleştirilmiştir. Bu aşamada kategori ve alt kategoriler karşılaştırılmış 2607 ifade/veri kodlanmıştır.

* Katılımcı bilgileri önce kod sistemi kısmında değerlendirilmiş, daha sonra MAXQDA programıyla ilgili daha detaylı bilgi edinilince bunun doğru olmadığı tespit

edilmiş ve çıkarılmıştır. 2607 ifade/veri nin sonraki kodlama döngüsünde 2202 seviyelerine inmesinin sebebi budur.

* Kod sisteminde daha önce kullanılan altkodlar tekrar değerlendirilmiş ve bulguların yorumlanmasını daha anlaşılabilir kılmak için gerekli düzenlemelerle kod sisteminde altkodlar farklı kod seviyelerine dönüştürülmüştür.

* 12 Mayıs – 16 Mayıs 2022 tarihleri arasında İkinci Döngü Kodlama işlemi gerçekleştirilmiştir. Bu aşamada 2202 ifade/veri, 344 kod, 39 Kategori, 5 tema oluşturulmuştur.

“Tema, Kategori, Alt Kategori, Kod, İfade”nin Düzenlenme Süreci

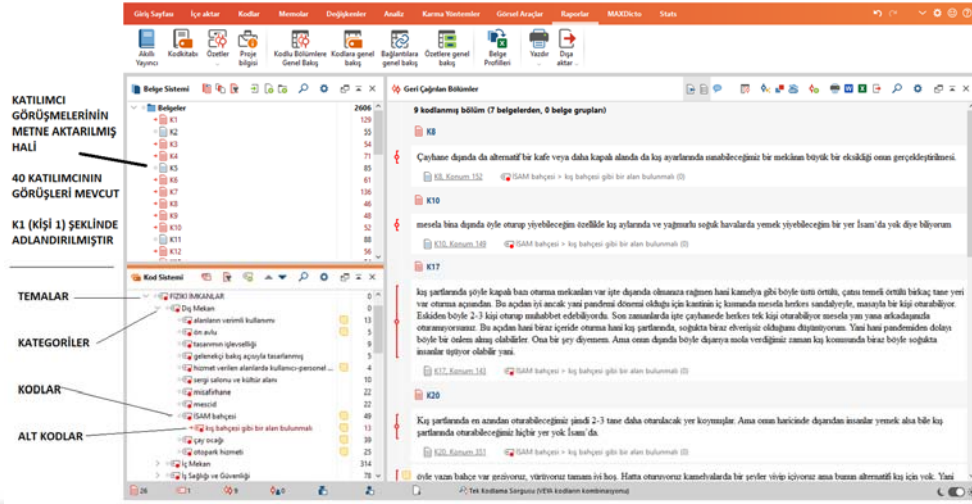
“Tema” ve “Ana Kategori” kavramları bazı çalışmalarda birlikte bazı çalışmalarda da birbirinin yerine kullanılmaktadır (Çelik, Başer Baykal ve Kılıç Memur, 2020: 392). Bu çalışmada “Ana Kategori” kavramı değil “Tema” kavramı tercih edilmiştir. Bu araştırmada analiz terimleri olarak “İfade”, “Kod”, “Kategori” ve “Tema” kullanılmıştır.

İfade; veri olarak da kabul edebileceğimiz, katılımcıların görüşme sorularına verdiği cevaplardan sözcük, cümle paragraf gibi alanların belirlenmesidir.

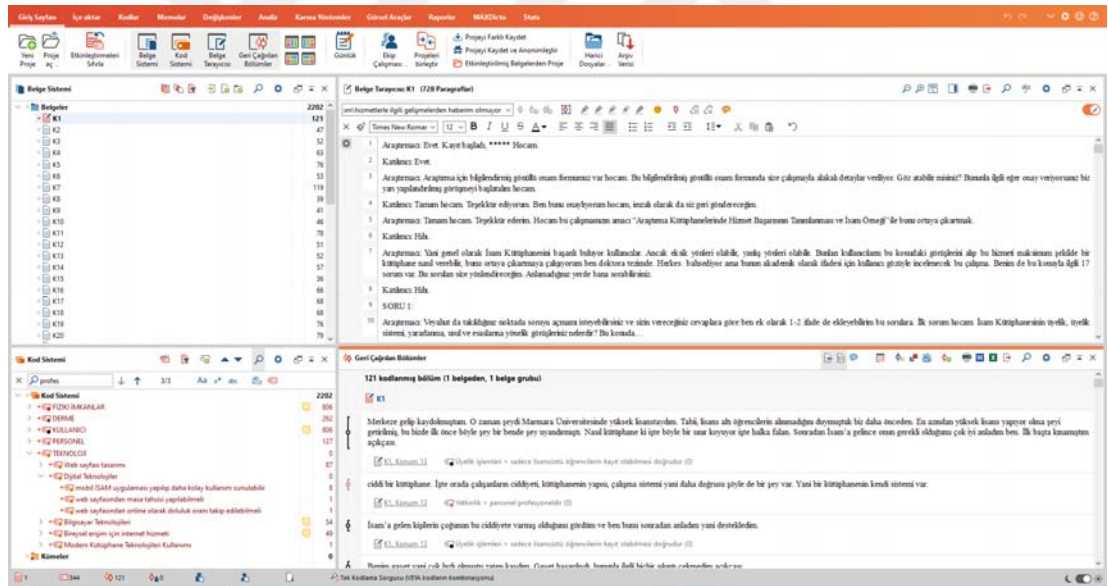
Kod; metni ya da görseli betimlemek için kullanılan özetleyici ve çağrışım niteliği olan anlamlı sözcük ya da ifade (Saldana, 2019: 295).

Kategori; kodların birbiriyle ilişkilendirilmesi, sınıflandırılmasıdır.

Tema; bir verinin ait olduğu anlamın tespiti için genişletilmiş cümle ya da ifadedir (Saldana, 2019: 295).



Görsel 15: MAXQDA Programında; Veriler-İfadeler, Temalar, Kategoriler, Kodlar ve Alt Kodlar, Kullanıcı Görüşmelerinin Metinleri.



Görsel 16: MAXQDA Programında; Belge Sistemi, Belge Tarayıcısı, Kod Sistemi, Geri Çağrılan Bölümler

Belge sistemi kısmında görüşmelerin ses kayıtlarının yazıya aktarılmış hali bulunmaktadır. Belge tarayıcısı kısmında ise seçilen belgenin bir görünümü sunulmaktadır. Kod sistemi kısmında; oluşturulan kod, kategori ve temalar bulunmaktadır. Geri çağrılan bölümlerde ise seçilen kişinin seçilen kod ile ilgili ifadeleri öne çıkmaktadır.

Kodlama sürecinde kavram tutarlılığı ve ilgili literatürün daha anlamlı şekilde çalışmaya aktarımı için; Johnny Saldana'nın (2019: 291-298) "Nitel Araştırmacılar İçin Kodlama El Kitabı"nda yer alan sözlük dikkate alınmıştır.

3.7.Araştırmanın Geçerliği ve Güvenirliği

Nicel araştırmalar gibi nitel araştırmalarda da sonuçların inandırıcılığı için en önemli ölçütler "geçerlik" ve "güvenirlik" olarak kabul edilmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2021: 281).

Geçerlik; inandırıcılık ve verilerin doğruluğu olarak kabul edilebilir. "Geçerlik" ile ilgili daha detaylı stratejiler olarak "iç geçerlik" ve "dış geçerlik" incelenebilir. İç geçerlik; tutarlılık, dış geçerlik ise genellenebilirlik olarak çalışmalarda karşımıza çıkmaktadır (Çelebi, 2021: 187)

Araştırmanın niteliğini arttırıcı yöntemlere ilişkin farklı yazarların çeşitli yaklaşımları vardır (kapsamlı bilgi için; Creswell, 2021: 246-247). Genellikle nicel yaklaşımların nitel karşılıklarını tespit etmeye çalışan yazarlar nitel araştırmanın çeşitli desenlerine göre farklı önerilerde bulunmuşlardır. Lincoln ve Guba (1985) tarafından önerilen kriterler diğer yazarların önerdiklerine göre daha popüler olarak kullanılmaktadır (Creswell: 2021: 248; Arastaman, Öztürk Fidan ve Fidan, 2018: 63). Lincoln ve Guba (1985)'yı kaynak olarak kullanan önceki çalışmalar incelendiğinde; geçerlik yerine; inandırıcılık (iç geçerlik) ve aktarılabilirlik (dış geçerlik), güvenilirlik yerine ise; güvenilebilirlik ve doğrulanabilirlik kriterlerinin karşılandığı anlaşılmaktadır.

Bu çalışmada da Lincoln ve Guba (1985) tarafından önerilen;

- İnanırıcılık,
- Aktarılabilirlik,
- Güvenilebilirlik
- Doğrulanabilirlik

kriterlerine göre araştırmanın niteliğini arttırıcı unsurlar aşağıda açıklanmaktadır, bu süreçte Çelebi (2021: 186-197) tarafından konunun ele alınış biçimi izlenmiştir:

3.7.1. İnandırıcılık

İnandırıcılık, okuyucu ikna etmek için kanıtların sunulmasıdır (Çelebi, 2021: 190). Bunun için gereklilikler;

Okuyucuya Yorumsuz Ham Veri Sunma;

İçerik analizinde ulaşılan sonuçların doğruluğunu yansıtmak için; katılımcıların ifadelerini doğrudan alıntılarla vererek bunlara göre yorumların yapılması, geçerlik ile ilgili önemli noktalardan birisidir (Yıldırım ve Şimşek, 2021: 282). Verilerin analizinden elde edilen bulgular aktırılırken, her kod için en az bir katılımcı ifadesi örnek olarak sunulmuştur.

Uzun Süreli Etkileşim ve Sürekli Gözlem;

Araştırmacının rolü olarak da detaylıca değinilen 2007-2018 yılları arası araştırma alanında çalışmış olmak *Uzun Süreli Etkileşim*’e ve 05.02.2021 - 28.06.2022 tarihleri arasında 14 gün araştırma ortamının gözlenmesi *Sürekli Gözlem*’e kanıt olarak verilebilir. Gözlem yapılan günlere dair randevu kayıtları ve giriş-çıkış kayıtları kütüphanenin sisteminden erişilebilmektedir.

Meslektaş Değerlendirmesi;

17 Mayıs – 24 Mayıs 2022 tarihleri arasında, kodlamaların güvenilirliği için farklı araştırmacılar tarafından kodların çapraz kontrolü yapılmıştır. Nitel araştırmalar üzerine akademik çalışmaları bulunan ve birçok nitel görüşmeyi MAXQDA aracı ile analiz etmiş bir Dr. Öğr. Üyesi; lisans düzeyinde *Bilgi Merkezleri*, Yüksek Lisans düzeyinde *Araştırma Kütüphaneleri* dersi veren Doç. Dr.; Bilgi ve Belge Yönetimi alanında doktora eğitimine devam eden ve araştırma alanına hakim bir kütüphane uzmanının görüşlerinden faydalanılarak kodlamalar kontrol edilmiştir.

Çeşitleme;

Veri toplama araçları olarak alan notlarının, doküman incelemesinin, görüşme sorularının ve kişisel bilgi formlarının kullanılması çeşitleme için kanıt olabilir.

Katılımcı Onayı;

Bu araştırmanın ekler kısmında bir örneği verilen “Bilgilendirilmiş Gönüllü Onam Formu” tüm katılımcılar tarafından doldurulmuştur. Araştırmanın tamamlanmasından sonra da tez çalışmasının Ulusal Tez Merkezi’ndeki erişim adresinin katılımcılara ulaştırılması planlanmaktadır.

3.7.2. Aktarılabilirlik

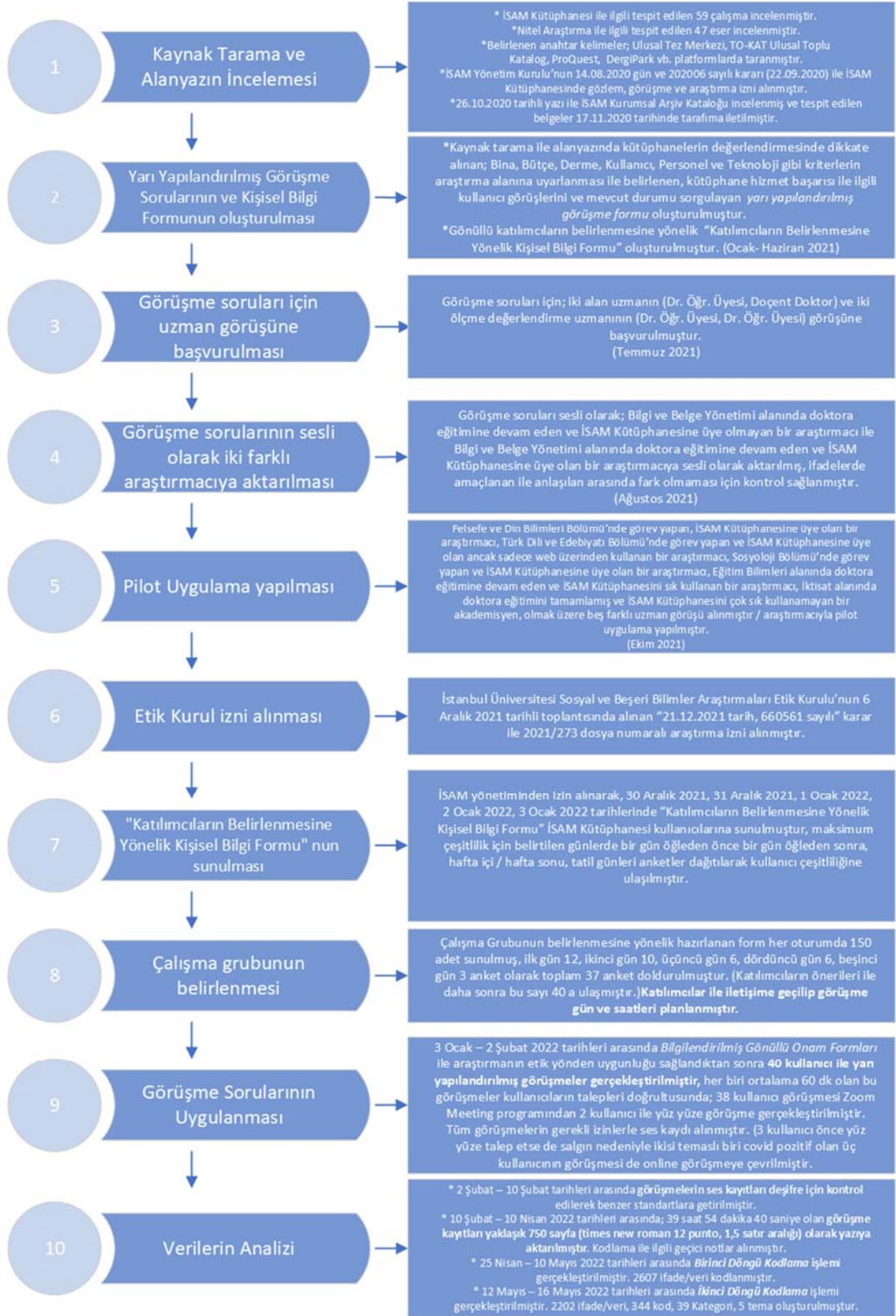
Genellenebilirlik yerine de kullanılan aktarılabilirlik için araştırmanın modeli, veri toplama araçları vb. ayrıntılı olarak tanıtılmalıdır (Türk Kurtça ve Ekşi, 2021: 104). Aktarılabilirlik için gerekli kanıtlar;

Kuramsal / Amaçlı Örneklem Kullanma;

“Amaçlı Örneklem” türlerinden “Maksimum Çeşitlilik Örneklem” tekniği ile çalışma grubu belirlenmiştir. Bu bölümün başlarında “Çalışma Grubu” başlığı altında katılımcıların özellikleri detaylı olarak verilmiştir.

Zengin ve Ayrıntılı Betimleme;

Araştırma sentezinin şeffaflığı için bir başka deyişle alanyazının toplanmasından görüşme sorularının uygulanmasına ve verilerin analizi aşamasına kadar bütün sürecin bir akış şeması ile gösterilmesi aktarılabilirlik için bir kanıt sağlar (Kanadlı, 2019: 105), bundan dolayı bu araştırmanın akış şeması aşağıda sunulmuştur:



Görsel 17: Araştırmanın Akış Şeması

3.7.3. Güvenilebilirlik

Tutarlılık yani güvenilebilirlik için sunulması gereken kanıtlar;

Binişik Yöntemler Kullanma;

Bazı araştırmalarda karma yöntemin kullanılması bir güvenilirlik kanıtı olarak kabul edilse de bu araştırma için sadece nitel yöntemin kullanılması uygun görülmüştür. Bunun yerine kanıt olarak; katılımcı ifadelerinde aynı bölümlerin (cümlelerin, yorumların) farklı kodlar için seçilmesi, binişik yöntemlerin kullanılmasına bir örnek olarak verilebilir.

Adım Adım Tekrarlama;

Bu araştırmanın yöntem basamaklarında yarılama / adım adım tekrarlama gibi bir yaklaşım kullanılmamıştır.

Güvenilebilirlik Denetimi;

Yöntem bölümünün başında “araştırma modeli” tablosuna göre sunulan kavramsal çerçeve, çalışmanın tamamında karşılıkları bulunabilecek basamakları içermektedir. Kavramsal çerçeve takip edilerek tüm kavramların karşılıklarını araştırma içinde bulabilmek mümkündür.

3.7.4. Doğrulanabilirlik

Teyit edilebilirlik ya da onaylanabilirlik olarak da kullanılan doğrulanabilirlik için sunulması gereken kanıtlar;

Çeşitleme ve Üçgenleme;

Farklı araçlarla veri kaynaklarını incelemek mümkün olmasa da; aynı verilerin birinci tur ve ikinci tur kodlamalar ile değerlendirilmesi sonucunda kodlamalardaki değişikliklerin çok olmaması araştırmanın onaylanabilirliğini arttırabilir.

Yansıtıcı Uygulamalar Yapma;

Hem araştırma için hem de araştırma ortamı için zengin betimlemelerin kullanılması doğrulanabilirlik için yansıtıcı bir uygulama olarak kabul edilebilir.

Doğrulamayı Denetim;

Genellikle mali denetimi içeren araştırmalarda kullanılan bu kanıt yöntemi, bu araştırmada kullanılmamıştır. Ancak “Aktarılabirlik” başlığı altında “*Zengin ve Ayrıntılı Betimleme*” için sunulan akış şemasına bakılarak tezdeki karşılıklarının tespit edilebilmesi doğrulayıcı denetim olarak varsayılabir.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE DEĞERLENDİRMELER

Bu bölümde araştırmadan elde edilen bulguların ortaya koyulması ve açıklanması amaçlanmıştır. Bulgular araştırmanın amacına göre, araştırma soruları çerçevesinde organize edilmiştir. Bir durum çalışmasının bulgular bölümü hem durumun betimlenmesini hem de durum çalışmasında ortaya çıkan tema veya konuları içermelidir (Creswell, 2021: 100). Nitel araştırmalarda katılımcı görüşleri belirli kategori ve temalarla düzenlenerek anlamlı hale getirilmekte ve araştırmanın amaçları çerçevesinde alanyazındaki bilgilerle ilişkilendirilerek açıklanmaktadır. (Yıldırım ve Şimşek, 2021: 38)

Nitel araştırma teknikleri ile elde edilen bulgular ilgili alanyazınla ilişkili bir biçimde tartışılmış ve elde edilen bulgular doğrultusunda çıkarımlarda bulunulmuştur.

4.1.Verilerin Analizinden Elde Edilen Tema ve Kategoriler

Bu başlık altında; tema – kategori – kodlar genel olarak verilecek, görsel olarak aktarılacaktır.

Önceki yıllarda, kütüphane kullanımı üzerine yapılacak değerlendirmelerde; kütüphanenin tanımı, amaçları, işlevleri, hizmetleri ve örgütlenme yapısı belirtilerek; kullanıcı, derme, personel, bütçe, bina olarak şekillenen beş unsura göre kütüphaneler değerlendirilmiştir (Yılmaz, 1996: 7). Sonraki yıllarda ise “Teknoloji” unsuru da bunlara eklenmiş ve bina, bütçe, kullanıcı, derme, personel, teknoloji kütüphanelerin etkinliğini ve verimliliğini belirleyen temel öğeler olmuştur (Çuhadar, 2020: 2888).

Araştırma sürecinde elde edilen alan notları (gözlem), dokümanlar ve kişisel bilgi formları incelenmiş, yarı yapılandırılmış görüşme ile toplanan veriler kodlanarak toplam 5 tema, 39 kategori, 344 kod, 2202 ifade elde edilmiştir. Elde edilen tema ve kategoriler aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Ayrıca “4.4. , 4.5. , 4.6. , 4.7. , 4.8.” numaralı başlıklar altında veri analizi sonucu ortaya çıkan tema, kategori ve kodlara yer verilmiştir.

TEMALAR			KATEGORİLER
Fiziki İmkânların Başarısına Etkisi	Hizmet	Başarısına	Açık Raf Sistemi
			Akustik
			Aydınlatma
			Dış Mekânda Hizmet Sunumu
			Esnek Mekân
			Hijyen
			İç Mekân Ergonomisi
			İç Mekânda Mekânsal Çeşitlilik
			İklimlendirme
			İSAM Bahçesi
			İş Sağlığı ve Güvenliği
			Konum (Ulaşılabilirlik)
			Mimari tasarım
Dermenin Etkisi	Hizmet	Başarısına	Basılı Kaynaklar
			Elektronik Kaynaklar
			Arşiv
			Dokümantasyon
			Derme Oluşturma ve Geliştirme
Kullanıcı Kitlesinin Başarısına Etkisi	Hizmet	Başarısına	Tanıtım
			Halkla İlişkiler
			Sosyal Medya
			Hizmetlerin Kullanımına Yönelik Faaliyetler
			Üyelik İşlemleri
			Araştırma Hizmeti Dışındaki Kullanıcı Hizmetleri
			Fotokopi Hizmeti
			Hizmetin Sunulduğu Saatler
			Hizmetlerin Fiyatlandırılması
			Kullanıcı Sadakati
			Kullanıcılarla İlgili Görüşler
			Yerinde Hizmet
			Uzaktan Hizmet
Personelin Etkisi	Hizmet	Başarısına	İletişim
			Yetkinlik
			Personel Çeşitliliği
Teknolojik İmkânların Başarısına Etkisi	Hizmet	Başarısına	Web Sayfası Tasarımı
			Dijital Teknolojiler
			Bilgisayar Teknolojileri
			Bireysel Erişim İçin İnternet Hizmeti
			Modern Kütüphane Teknolojileri Kullanımı

Tablo 38: Kodlama Sonucunda Oluşturulan Temalar ve Kategoriler.



Görsel 18: Kodlama Sonucunda Oluşturulan Temalar ve Kategoriler - Görsel Olarak

4.2.Kodlu Bölüm Temelli Bulgular

Belgeler içinde bir kodun ne sıklıkla kodlandığını gösterir, kod ile ilgili ifade sayısıdır. Öncelikle başlangıç olarak aşağıdaki tabloda, katılımcıların herbirinin görüşmesinden kaç kod oluşturulduğu belirtilmiştir;

Belgeler	Kod Sayısı
K1	121
K2	47
K3	52
K4	63
K5	76
K6	53
K7	119
K8	39
K9	41
K10	46

K11	78
K12	51
K13	52
K14	57
K15	36
K16	66
K17	68
K18	68
K19	76
K20	79
K21	57
K22	39
K23	72
K24	43
K25	56
K26	51
K27	19
K28	46
K29	30
K30	55
K31	60
K32	46
K33	42
K34	53
K35	41
K36	47
K37	31
K38	39
K39	62
K40	25

Tablo 39: Katılımcı Görüşmelerinde Oluşan Kodların Sayısı.

Yukarıdaki tabloda kod sayısı olarak dikkat çeken üç katılımcı bulunmaktadır;

K1 kod sayısının fazlalığı ile dikkat çekmektedir; katılımcının özelliği doktora yapıyor olması ve 12 yıldır kütüphaneyi kullanmasının yanında yurtdışı tecrübesini İSAM Kütüphanesi ile karşılaştırarak yorumlamasıdır.

K7 de kod sayısının fazlalığıyla dikkat çekmektedir; katılımcının özelliği, hem yerinde hizmet hem de uzaktan hizmetten her hafta birkaç kez yararlanması ve 12 yıldır kütüphaneyi kullanmasının yanında öğrencilerinin İSAM Kütüphanesi ile ilgili gözlemlerine de hâkim olması.

K27 ise kod sayısının en az olması ile dikkat çekmektedir; katılımcının özelliği kütüphaneyi nadiren kullanması ve İstanbul dışında yaşıyor olmasıdır.

4.2.1. Kodlu bölüm temelli frekans tabloları

FİZİKİ İMKÂNLAR	Bölümler	Yüzde
Açık Raf Sistemi	46	5,71
Akustik	8	0,99
Aydınlatma	13	1,61
Dış Mekânda hizmet sunumu	146	18,11
Esnek Mekân	13	1,61
Hijyen	25	3,10
İç Mekân Ergonomisi	132	16,38
İç Mekânda Mekânsal Çeşitlilik	47	5,83
İklimlendirme	27	3,35
İSAM bahçesi	65	8,06
İş Sağlığı ve Güvenliği	213	26,43
Konum (ulaşılabilirlik)	55	6,82
Mimari Tasarım	16	1,99
TOPLAM	806	100,00

Tablo 40: Katılımcıların Fiziki İmkânlar Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Tablosu.

Yukarıdaki tabloda aktarılan verilere göre tüm belgeler içinde Fiziki İmkânlar konusunda en fazla “İş Sağlığı ve Güvenliği” kategorisi hakkında ifade bulunmaktadır. Bunun sebebi olarak araştırmanın gerçekleştirildiği dönemde Koronavirüs (COVID-19) salgınının devam etmesi ve bu konudaki hassasiyetlerin artmış olması etkili olmuştur.

DERME	Bölümler	Yüzde
Basılı Kaynaklar	63	24,05
Elektronik Kaynaklar	57	21,76
Arşiv	12	4,58
Dokümantasyon	9	3,44
Derme Oluşturma ve Geliştirme	121	46,18

TOPLAM	262	100,00

Tablo 41: Katılımcıların Derme Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Tablosu.

Yukarıdaki tabloda aktarılan verilere göre tüm belgeler içinde Derme konusunda en fazla “Derme Oluşturma ve Geliştirme” kategorisi hakkında ifade bulunmaktadır. Bu da aslında bu araştırmanın güvenilirliğini arttıran detaylardan kabul edilebilir. Çünkü katılımcıların kütüphaneyi gerçekten araştırma yapmak ve kütüphane dermesinden yararlanmak için kullandıklarını dolaylı olarak kanıtlamaktadır.

KULLANICI	Bölümler	Yüzde
Tanıtım	94	11,66
Halkla İlişkiler	96	11,91
Sosyal Medya	31	3,85
Hizmetlerin kullanıma yönelik faaliyetler	39	4,84
Üyelik işlemleri	106	13,15
Araştırma hizmeti dışındaki kullanıcı hizmetleri	54	6,70
Fotokopi hizmeti	31	3,85
Hizmetin sunulduğu saatler	47	5,83
Hizmetlerin fiyatlandırması	110	13,65
Kullanıcı Sadakati	20	2,48
Kullanıcılarla ilgili görüşler	109	13,52
Yerinde hizmet	26	3,23
Uzaktan hizmet	43	5,33
TOPLAM	806	100,00

Tablo 42: Katılımcıların Kullanıcı Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Tablosu.

Yukarıdaki tabloda aktarılan verilere göre tüm belgeler içinde Kullanıcı konusunda en fazla “Hizmetlerin Fiyatlandırılması” kategorisi hakkında ifade bulunmaktadır. İSAM Kütüphanesi’nde sunulan hizmetlerin fiyat politikası diğer kütüphanelere ve dahası birçok araştırma ortamına göre makul olarak yorumlanmaktadır. Türkiye Diyanet Vakfı tarafından finanse edilen çalışmalarda kâr

amacı güdülmeyeceği için hizmetlerin fiyatlandırılması da bu çerçevede değerlendirilmektedir.

PERSONEL	Bölümler	Yüzde
İletişim	70	55,12
Yetkinlik	33	25,98
Personel Çeşitliliği	24	18,90
TOPLAM	127	100,00

Tablo 43: Katılımcıların Personel Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Tablosu.

Yukarıdaki tabloda aktarılan verilere göre tüm belgeler içinde Personel konusunda en fazla “İletişim” kategorisi hakkında ifade bulunmaktadır. Kütüphane personeli ve kütüphane hizmetlerini destekleyen birimlerdeki personelin kütüphane üyeleri ile olan etkileşimi katılımcılar tarafından olumlu ifadelerle yorumlanmaktadır. Bu ifadeler içinde personel yardımseverliği ön plana çıkmaktadır.

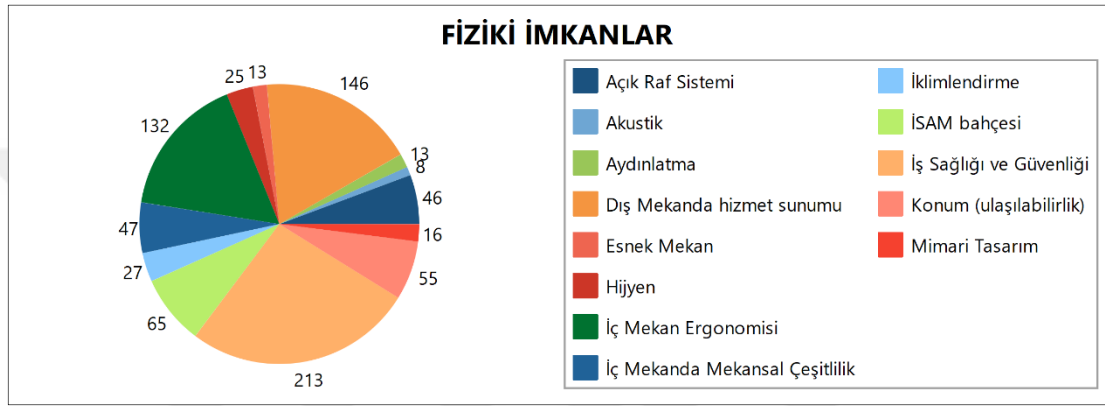
TEKNOLOJİ	Bölümler	Yüzde
Web sayfası tasarımı	87	43,28
Dijital Teknolojiler	10	4,98
Bilgisayar Teknolojileri	54	26,87
Bireysel erişim için internet hizmeti	49	24,38
Modern Kütüphane Teknolojileri Kullanımı	1	0,50
TOPLAM	201	100,00

Tablo 44: Katılımcıların Personel Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Tablosu

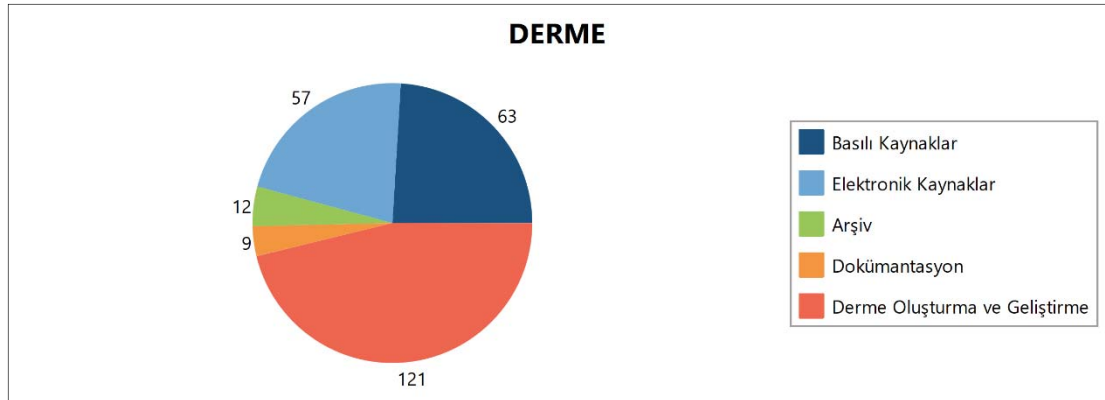
Yukarıdaki tabloda aktarılan verilere göre tüm belgeler içinde Teknoloji konusunda en fazla “Web sayfası tasarımı” kategorisi hakkında ifade bulunmaktadır. Görüşme sürecinde tutulan araştırma notlarından yararlanarak şunu diyebiliriz; yaklaşık iki yıllık süreçte salgın tedbirlerinden dolayı uzaktan hizmet veren kurumlar gibi İSAM Kütüphanesi’nin de web sayfası ön plana çıkmıştır.

4.2.2. Kodlu bölüm temelli frekans grafikleri

Önceki başlıkta, kodlu bölüm temelli frekans tabloları altında kodlu bölümler açıklandığı için bu başlık altında yer alan frekans grafikleri için tekrar bir bulgu yorumlaması yapılmamıştır. Benzer verilerin farklı araçlarla sunulmasının nedeni; bulguların görsellerle daha anlaşılabilir olması amaçlanmıştır.



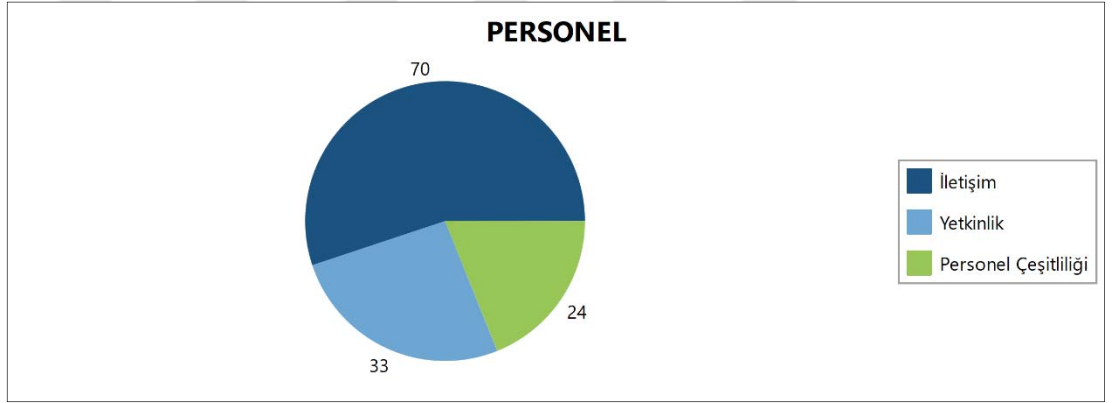
Grafik 1: Katılımcıların Fiziki İmkânlar Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Grafiği



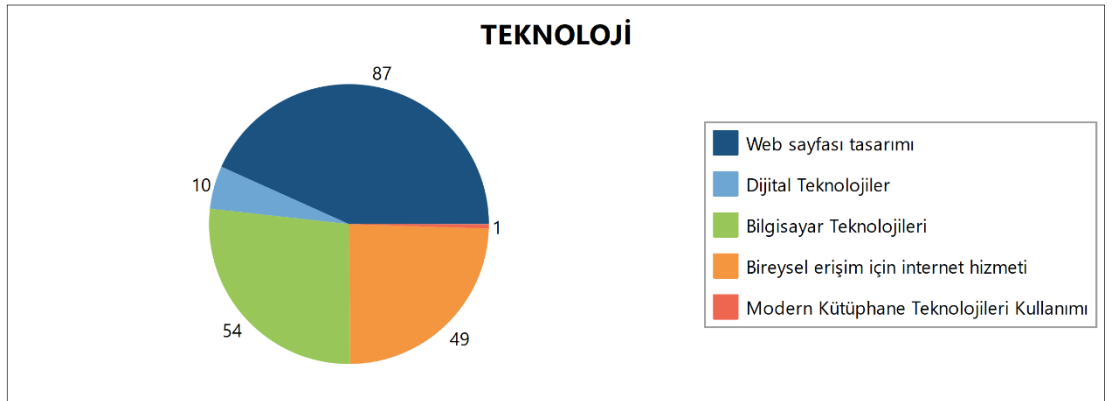
Grafik 2: Katılımcıların Derme Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Grafiği



Grafik 3: Katılımcıların Kullanıcı Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Grafiği



Grafik 4: Katılımcıların Personel Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Grafiği



Grafik 5: Katılımcıların Teknoloji Konusu Hakkında İfadelerinin Kodlu Bölüm Temelli Frekans Grafiği

4.3.Belge Temelli Bulgular

Bir belgede bir kodun kodlanıp kodlanmadığına dair bulguların yer verildiği bu başlık altında kişi ya da belge sayısı verilmiştir. Yani bir katılımcı ilgili kategoride görüş bildirmiş mi? bildirmemiş mi? Buna dair veriler sunulmuştur. İlgili kod ile ilgili görüş bildiren kişi sayısını göstermektedir.

4.3.1. Kelime Analizi

Sözcüksel Arama

Önizleme	Belge adı
Yani genel olarak İSAM Kütüphanesi’ni başarılı buluyor kullanıcılar.	K1
Gayet başarılı ydı, bununla ilgili hiçbir sıkıntı çekmedim açıkçası.	K1
İsam o konuda çok başarılı .	K1
O açıdan çok başarılı buluyorum.	K1
Yani bu büyük başarı .	K1
Yani bu çok büyük bir iş, çok büyük bir başarı bu.	K1
Hızlı olur daha uygun olur daha hızlı olur yani bence pdf olması daha başarılı olur.	K1
Çok başarılı deyip geçelim.	K2
Yani şöyle genel olarak baktığımda başarılı buluyorum olumluyorum.	K3
Gayet başarılı buluyorum aslında genel olarak.	K4
Evet, büyük ölçüde ben başarılı olduğunu düşünüyorum yani hani kullanan birisi olarak.	K5
Yani ben Birçok farklı kütüphanede aslında gittim kayıta oldum çalıştım da yani isamın üyelik sistemini gayet başarılı buluyorum açıkçası.	K6
Başarılı buluyorum.	K7
Tabii, oran verecek olursak %85 ‘in üzerinde bir başarısı var.	K7
Hocam demek ki başarılı ki bu kadar uzun sürede bu kadar üye kazanmış yani üye bakımından bakarsak.	K9
Şimdi 30.000 üye yapıp 20.000 kullanıyorsa bana göre başarılı değil.	K9
Başarılı .	K11
İnternet erişimi ile ilgili herhangi bir sorun yok arada sonuçta bu ortak ağ network zaman zaman yani on kullanımın yüzde sekseni başarılı ydı yüzde yirmisinde problem oluyordu.	K14
Bence çok başarılı bir kütüphane çok başarılı .	K14
Türkiye’nin en başarılı kütüphanesi bence birinci derecede benim gördüğüm birinci kütüphanesi benim kullandığım isam iki Boğaziçi üniversitesi kütüphanesidir.	K14
da gördüm İSAM Kütüphanesi gayet başarılı ydı hocam.	K15
başarılı hocam, yani 10 üzerinden 9 veririm,	K15

Yani havalandırma bence gayet güzel başarılı bir şekilde çalışıyordu.	K16
Yani internetle yok bence gayet düzgün işleyen gayet başarılı işleyen bir internet sistemi alt yapısı var.	K16
O yüzden genel olarak tüm kütüphaneler de başarısız olduğu için belki şey İsam'da zorlandı diyeyim ya İSAM Kütüphanesi pandemiden.	K16
Ya ben çok başarılı buluyorum açıkçası.	K16
Ama şu anlamda başarılı yani Türkiye içinde başarılı buluyorum açıkçası.	K16
Onun için benim şey olurdu açıkçası kanaatim altı ayda ya da bir sene de bir ama tüm geneli ilgilendiren soruların olması benim için çok daha bence başarılı olurdu yani bir kütüphane için.	K16
Genel olarak evet başarılı bence.	K17
başarılı .	K18
Bunlar da gayet yerinde ve hani çok başarılı .	K19
Bence başarılı .	K19
Bence başarılı .	K20
Bir İslam yani İslam adı altında kurulmuş bir yani İslam başlığını almış bir kütüphanenin başlangıç olarak yani çok daha başarılı olabileceğini düşünüyorum.	K20
Bence başarılı ama çok daha başarılı olabileceğini de düşünüyorum.	K20
Ama daha başarılı ders çalışma açısından daha başarılı kütüphane var diyebilirim.	K20
Başarılı ama geliştirilebilir.	K21
Başarılı .	K21
Ben başarılı buluyorum.	K22
Muhtemelen o konuda daha başarılı dır.	K23
başarılı diyebilirim.	K23
Evet, başarılı .	K23
Hizmetler başarılı .	K23
Oldukça hassaslar hijyen noktasında da ben gayet başarılı buldum.	K24
Bu bakımdan İsam personelinin okuyucuya yaklaşımını son derece başarılı buluyorum.	K24
Tabii Türkiye şartlarında İsam'ın Kütüphane hizmetleri son derece başarılı .	K24
Dolayısıyla başarılı diyebiliriz.	K24
Ben genel olarak başarılı buluyorum.	K25
Yani çoğunluklu olarak başarılı buluyorum.	K25
Fotokopi, hizmeti de gayet başarılı .	K27
Başarılı , gayet başarılı .	K28
Hani bu noktada da gerçekten başarılı olduklarını düşünüyorum.	K30
Başarılı diyebilirim ama çok diyemem.	K30
Yani mevcutlar içerisinde en iyi durumda bence başarılı lık anlamında İsam.	K31
Mevcut kütüphaneler içerisinde ve şimdiye kadar gittiğim kütüphaneler içerisinde en başarılı kütüphane kesinlikle.	K31
Bunun haricinde başarılı bence yani bir lisansüstü öğrencisinin gidebileceği en başarılı kütüphane bence.	K31
Bağımsız olarak nitelendirirsem en başarılı kütüphanelerden biri.	K32

başarılı evet	K33
anında kitlenebiliyordu sayfa ama , İsam bunu ivedilikle çözdüğünü farkettim, yani o bilgisayar işi internet sitesiyle ilgilenen kişilerin sonrasında mağdur olmadık yani, ikişer ikişer , aşamalı aşamalı o yönden başarılı buluyorum sistemi gerçekten.	K34
başarılı genel olarak başarılı	K35
pratik geliyor tabi, sağ tarafta işte katalog tarama sayfaları , diğer sayfaların olması, hani güncelleme konusunda da başarılı lar, yani olumsuz bir taraf görmüyorum, tabiki de dediğim gibi modern bir tasarımı yok, ama işte o konuda da	K36
Kütüphane hizmetleri başarılı evet.	K36
Çok iyiydi, en güzelini yaptı, başka yerde olmayacak kadar iyisini yaptı, o hususta çok başarılı buluyorum ben.	K37
başarılı dır.	K37
Ben başarılı buluyorum, o yüzden çok fazla insan özellikle lisans üstü tanıdıklarım orayı özellikle kullanıyordu, tabi gönül ister fiziksel imkânlar daha iyi olsun, bina , binası daha iyi olan farklı hizmetleri olan kütüphanelerimiz olsun, fakat	K38
kamera sistemi ve mimari şey biri birinin masasına gittiği zaman çok ortalık bir yerde olduğu için mimari tasarımın başarısının sebeplerinden bir tanesi de o , herkesin masasının kenarlarında işte pencere kenarlarının da ücra köşelerde olması	K39
Evet çok başarılı , genel olarak demek haksızlık olur,	K39
Başarılı .	K40

Tablo 45: Belge Sisteminde "Başarı" Kelimesine Dair Sözcüksel Arama Sonuçları.

[Veriler Paragraf Bazlı Çekilmiştir]

K8, K12, K13, K26, K29 kodlu katılımcılar haricinde tüm katılımcıların görüşmelerinde olumlu anlamda başarı ifadesi geçmektedir. Bu katılımcılardan üçü “eğitim bilimleri” alanında, ikisi ise “sosyal bilimler” alanında çalışmaktadır.

Belge İçerisindeki Tüm Kelimelerin Sayılması - Maxdicto

40 belge içinde en az 3 kere tekrarlanan toplam 258366 analiz edilen sözcük (7884 farklı sözcük) bulunmaktadır. Bu sözcüklerden konuyla alakalı olmayanlar hariç listesine ayrılmış ve kalanlar sıralanmıştır. Bu sıralamaya göre 43484 analiz edilen sözcük (847 farklı sözcük) tespit edilmiştir. 847 farklı sözcükten en az 100 kere tekrarlananlar aşağıdaki tabloda verilmiştir. İlk 10 sözcük; “*isam, kütüphane, kitap, hizmet, kaynak, araştırma, üniversite, kullanıcı, lisans*³⁸, *İstanbul*” olarak çıkmaktadır.

³⁸ “lisans” kelimesi analiz programında incelendiğinde “yüksek lisans” ve “ lisans üstü” sözcüklerinden dolayı yoğun olduğu anlaşılmaktadır.

Bu sözcükler de kütüphanenin kuruluş amacı, verdiği hizmetler, hedef kitlesi ve bu araştırmanın amacı ile ilgili genel bir fikir vermektedir.

Sözcük	Frekans	%	Derece	Belgeler	Belgeler %
İsam	3451	7,94	1	40	100,00
kütüphane	1930	4,44	2	40	100,00
Kitap	1242	2,86	3	40	100,00
hizmet	1003	2,31	4	40	100,00
kaynak	687	1,58	5	40	100,00
araştırma	657	1,51	6	40	100,00
üniversite	624	1,44	7	40	100,00
kullanıcı	577	1,33	8	40	100,00
lisans	528	1,21	9	40	100,00
istanbul	525	1,21	10	40	100,00
randevu	483	1,11	11	39	97,50
yemek	476	1,09	12	40	100,00
üye	462	1,06	13	40	100,00
öğrenci	434	1,00	14	39	97,50
bilgisayar	431	0,99	15	40	100,00
çay	406	0,93	16	40	100,00
pandemi	385	0,89	17	40	100,00
masa	366	0,84	18	39	97,50
personel	364	0,84	19	40	100,00
fotokopi	351	0,81	20	40	100,00
güven	323	0,74	21	38	95,00
kat	308	0,71	22	37	92,50
anket	269	0,62	23	31	77,50
açık	267	0,61	24	35	87,50
makale	220	0,51	25	29	72,50
raf	216	0,50	26	32	80,00
bahçe	207	0,48	27	38	95,00
başarı	193	0,44	28	40	100,00
fiyat	183	0,42	29	40	100,00
erişim	171	0,39	30	37	92,50
kart	158	0,36	31	35	87,50
eser	155	0,36	32	31	77,50
dergi	145	0,33	33	39	97,50
yayın	145	0,33	33	30	75,00
arşiv	141	0,32	35	27	67,50
konfor	139	0,32	36	40	100,00
akademi	130	0,30	37	28	70,00
katalog	128	0,29	38	30	75,00

evim	125	0,29	39	32	80,00
merkezi	108	0,25	40	33	82,50
okuyucu	101	0,23	41	22	55,00

Tablo 46: Belgeler İçinde 100 Kereden Fazla Kullanılan Kelimelerin Listesi.

Sözlük Oluşturma ve Sözlüksel Tarama – Maxdicto

Bu başlık altında kütüphanede bulunan servislere dair bir arama yapılmıştır;

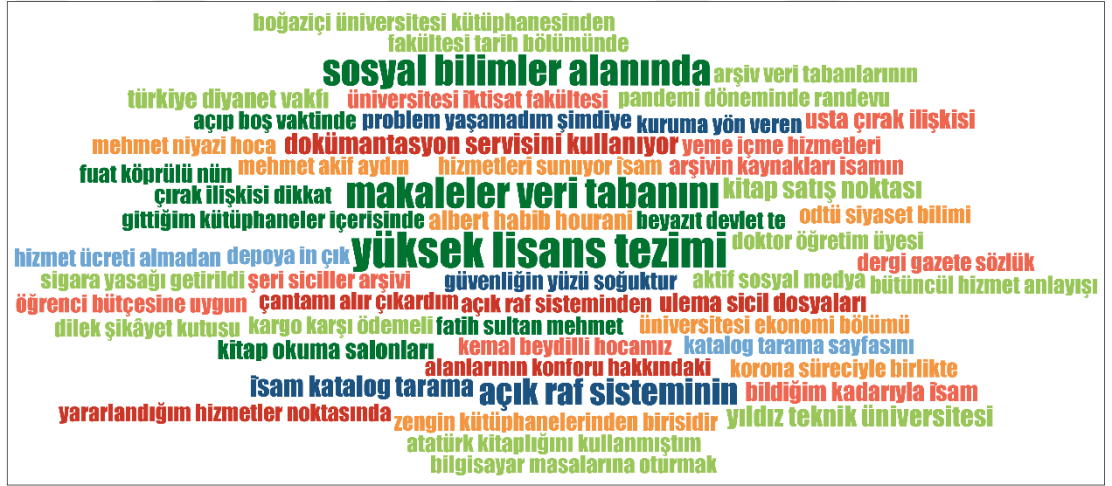
“Fotokopi; arşiv; dergi; katalog; sicil; dokümantasyon; satın al; gazete; süreli yayınlar; cilt; danışma; halkla ilişkiler; tasnif; dijitalleştirme; okuyucu hizmetleri; müracaat; basın; teknik hizmetler, veri taban” sözcükleri kullanılarak; *“Arşiv Servisi, Okuyucu Hizmetleri Servisi, Teknik Hizmetler Servisi, Süreli Yayınlar ve Mübadele Servisi, Dokümantasyon Servisi, Satın Alma Servisi, Basın ve Halkla İlişkiler, Fotokopi ve Dijitalleştirme Servisi, Cilt Atölyesi”* ile ilgili sözlüksel bir tarama sonucuna ulaşılmaya çalışılmıştır;

Sözcük	Frekans	%	Belgeler
Arşiv Servisi	572	34,86	40
Fotokopi ve Dijitalleştirme Servisi	379	23,10	40
Süreli Yayınlar ve Mübadele Servisi	278	16,94	39
Teknik Hizmetler Servisi	146	8,90	31
Dokümantasyon Servisi	81	4,94	22
Satın Alma Servisi	79	4,81	28
Okuyucu Hizmetleri Servisi	50	3,05	19
Cilt Atölyesi	30	1,83	12
Basın ve Halkla İlişkiler	26	1,58	20

Tablo 47: Kütüphane Servisleri ile İlgili Sözlük Taraması Sonuçları.

Kelime Kombinasyonları Bulutu

Kelime kombinasyonlarının incelenmesinde; “yüksek lisans tezimi”, “Makaleler Veri Tabanını”, “sosyal bilimler alanında” sözcük grupları, diğer sözcük grupları arasında en çok tekrar eden ilk üç ifade olarak çıkmıştır. Bu sonuç sosyal bilimler alanında araştırma kütüphanesi olan, Makaleler Veri Tabanı gibi veri tabanları ile daha da popüler hale gelen ve araştırmacıların en az yüksek lisans düzeyindeyken kullanabildiği bir kütüphane için; kurallarını, kuruluş amacını ve güncel hizmetlerini yansıtan bir sonuç olmuştur.



Görsel 21: 3 Sözcük Öbeğinden Oluşan ve En Az 2 Kere Tekrarlanan Kelimeler (Görüşme Sorularının İçinde Geçen İfadeler Çıkartılmıştır).

Frekans Tablosu

Fiziki İmkanlar temasında, katılımcıların tamamı “İş Sağlığı ve Güvenliği” kategorisinde değerlendirilen kodlara dair görüş bildirmiştir. En az görüş bildirme “Akustik” kategorisi hakkındadır.

FİZİKİ İMKANLAR	Belgeler
Açık Raf Sistemi	24
Akustik	5
Aydınlatma	8
Dış Mekânda hizmet sunumu	39

Esnek Mekân	10
Hijyen	21
İç Mekân Ergonomisi	39
İç Mekânda Mekânsal Çeşitlilik	20
İklimlendirme	21
İSAM bahçesi	31
İş Sağlığı ve Güvenliği	40
Konum (ulaşılabilirlik)	32
Mimari Tasarım	14
Kodlanmış BELGELER	40
Kodlanmamış BELGELER	0
ANALİZ EDİLEN BELGELER	40

Tablo 48: Katılımcıların Fiziki İmkanlar Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu.

Derme teması altında, katılımcılardan 2 kişi herhangi bir görüş bildirmemiştir. Bu kişilerin araştırma alanı Fen Bilimleri olan 3 katılımcıdan 2 si olduğu tahmin edilmektedir. Bu verinin iki ayrı açıdan doğrulanması çapraz kontrol olarak değerlendirilebilir ve araştırmanın güvenilirliğine katkı sağlar. Değerlendirilen kodlara dair en çok görüş bildirilen kategori; Derme Oluşturma ve Geliştirme kategorisidir.

DERME	Belgeler
Basılı Kaynaklar	24
Elektronik Kaynaklar	27
Arşiv	5
Dokümantasyon	7
Derme Oluşturma ve Geliştirme	34
Kodlanmış BELGELER	38
Kodlanmamış BELGELER	2
ANALİZ EDİLEN BELGELER	40

Tablo 49: Katılımcıların Derme Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu.

Kullanıcı teması altında katılımcıların tamamı Üyelik işlemlerine dair görüş bildirmiştir. Bunun nedeni; kütüphane üyeliğinin belirli kriterlere bağlı olması ve kriterlerin katılımcıların çoğunluğu tarafından olumlu karşılanmasıdır.

KULLANICI	Belgeler
Tanıtım	37
Halkla İlişkiler	37
Sosyal Medya	20
Hizmetlerin kullanıma yönelik faaliyetler	16
Üyelik işlemleri	40
Araştırma hizmeti dışındaki kullanıcı hizmetleri	28
Fotokopi hizmeti	16
Hizmetin sunulduğu saatler	25
Hizmetlerin fiyatlandırması	39
Kullanıcı Sadakati	13
Kullanıcılarla ilgili görüşler	38
Yerinde hizmet	23
Uzaktan hizmet	24
Kodlanmış BELGELER	40
Kodlanmamış BELGELER	0
ANALİZ EDİLEN BELGELER	40

Tablo 50: Katılımcıların Kullanıcı Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu.

Personel teması altında katılımcıların tamamı görüş bildirmiştir. Tüm alanlarda olduğu gibi kütüphane hizmetleri konusunda da en önemli faktörlerden birisi de halkla ilişkilerdir. Hizmetin sunumunu gerçekleştiren ve hizmeti alanla sürekli muhatap olan personel için iletişim bu etkileşimin her anında devam etmektedir.

PERSONEL	Belgeler
İletişim	38
Yetkinlik	19
Personel Çeşitliliği	13
Kodlanmış BELGELER	40

Kodlanmamış BELGELER	0
ANALİZ EDİLEN BELGELER	40

Tablo 51: Katılımcıların Personel Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu.

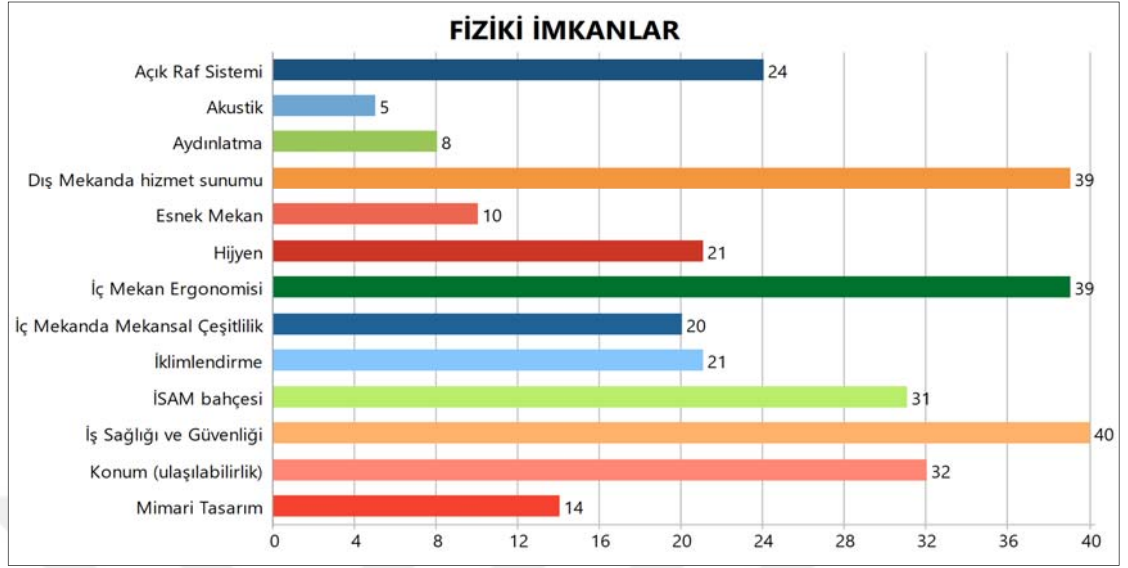
Teknoloji teması altında en çok Bilgisayar Teknolojileri kategorisine dair katılımcı görüşü bulunmaktadır. Katılımcı ifadelerine bakıldığında; katalog tarama için müstakil bir kiosk yerine mevcut bilgisayarların sunulması ve bu bilgisayarların güncel teknolojilere göre daha geride olduğuna dair ifadeler bulunmaktadır.

TEKNOLOJİ	Belgeler
Web sayfası tasarımı	35
Dijital Teknolojiler	5
Bilgisayar Teknolojileri	38
Bireysel erişim için internet hizmeti	33
Modern Kütüphane Teknolojileri Kullanımı	1
Kodlanmış BELGELER	40
Kodlanmamış BELGELER	0
ANALİZ EDİLEN BELGELER	40

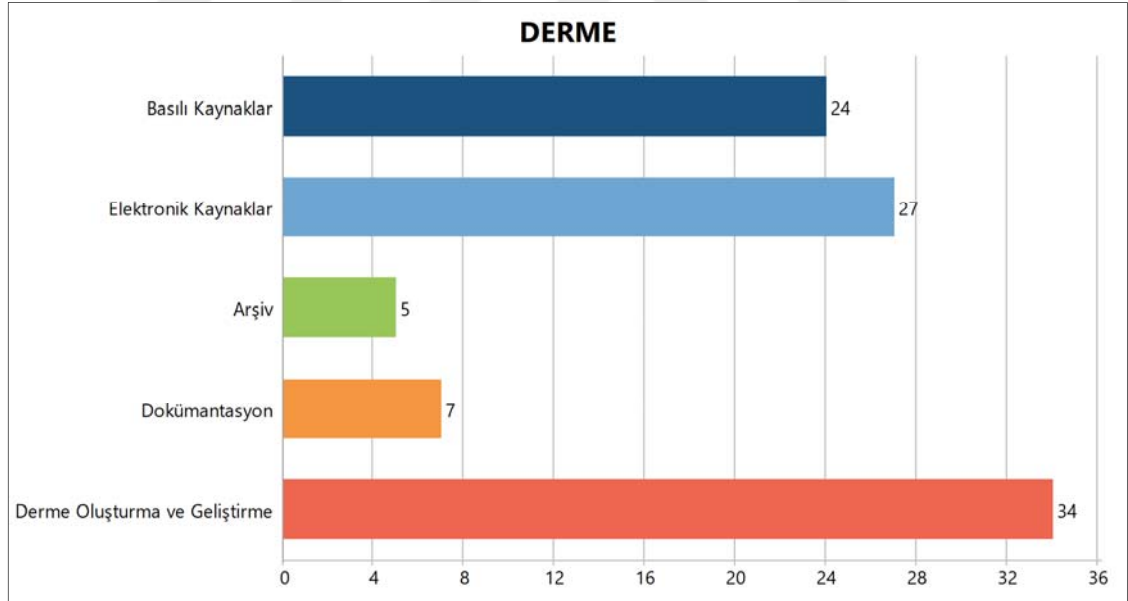
Tablo 52: Katılımcıların Teknoloji Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Tablosu.

Frekans Grafiği

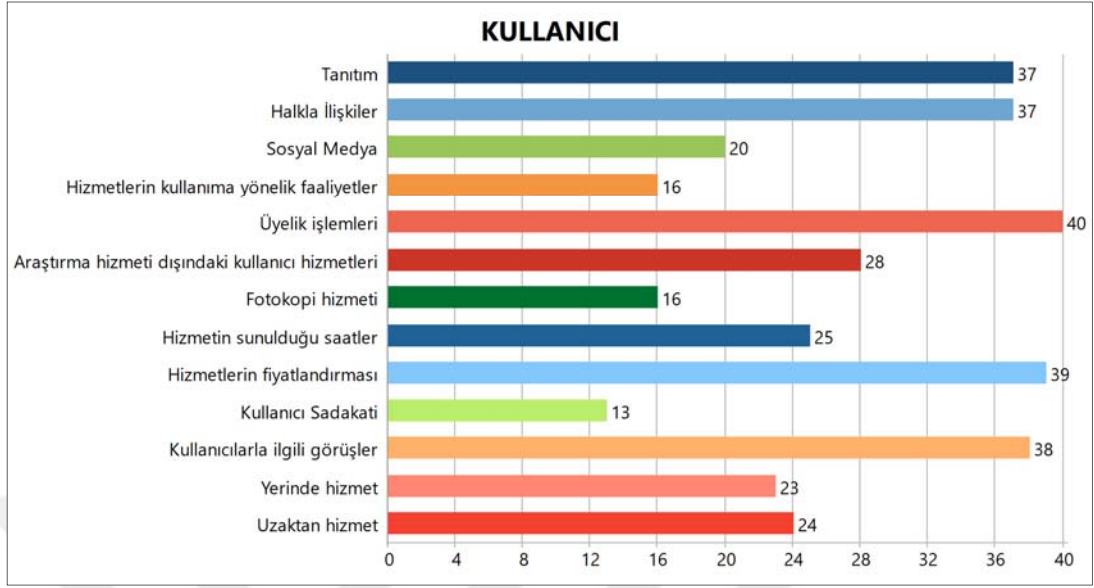
Belge temelli frekans tabloları altında ilgili kategoride görüş bildiren katılımcı sayıları açıklandığı için bu başlık altında yer alan frekans grafikleri için tekrar bir bulgu yorumlaması yapılmamıştır. Benzer verilerin farklı araçlarla sunulmasının nedeni; bulguların görsellerle daha anlaşılabilir olması amaçlanmıştır.



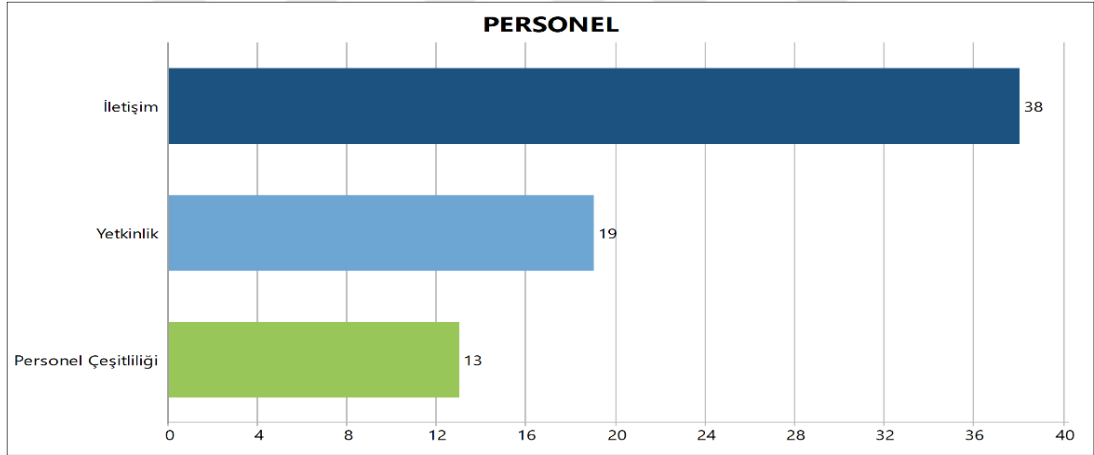
Grafik 6: Katılımcıların Fizikî İmkânlar Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Grafiği.



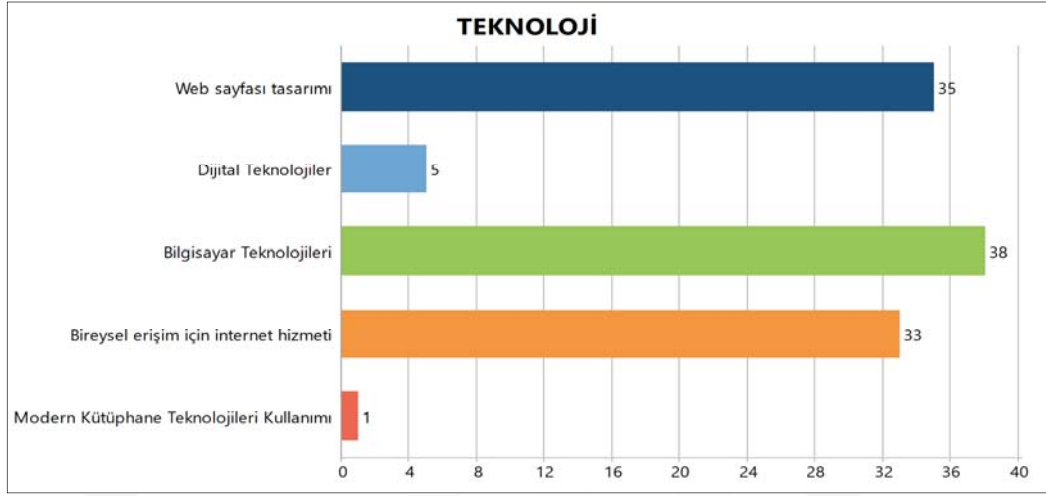
Grafik 7: Katılımcıların Derme Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Grafiği



Grafik 8: Katılımcıların Kullanıcı Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Grafiği



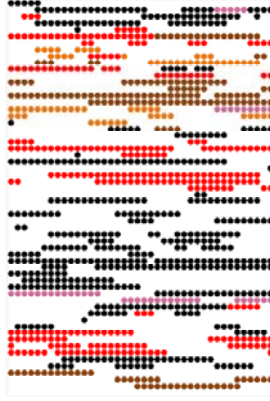
Grafik 9: Katılımcıların Personel Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Grafiği



Grafik 10: Katılımcıların Teknoloji Konusu Hakkında İfadelerinin Belge Temelli Frekans Grafiği

Belge Portresi (Tek Belge)

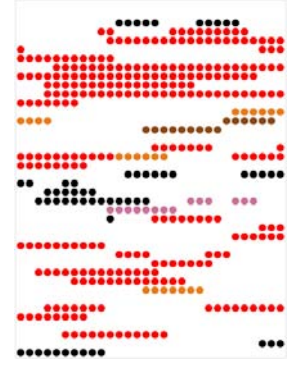
Aşağıdaki görsellerde belge portreleri “Yurtdışı, İstanbul Dışı, İstanbul” şeklinde katılımcıların yaşadıkları yere göre seçilerek örnek olarak verilmiştir. Bu görselleri okumak istersek; yurtdışında yaşayan katılımcının (K1); görüşme süresi karşılaştırmalara yer verdiği için diğerlerinden daha fazladır, kütüphane kullanıcıları ile ilgili aktardıkları da diğer iki katılımcıya göre daha fazladır, araştırmacının sorduğu sorular görüşmede daha az yer kaplamaktadır. İstanbul dışında yaşayan katılımcının aktardığı ifadelerden diğer iki katılımcının aktardığı ifadelere göre daha az yararlanılmıştır. İstanbul’da yaşayan ve diğer iki katılımcıya göre daha sık kütüphane kullanımı olan katılımcının (K3) belge portresinde kırmızı renk daha ağırlıklıdır yani, fiziki imkânlarla ilgili yorumları daha fazladır, bunun yanında katılımcının mesleği mimarlık olduğundan da fiziki imkânlarla ilgili değerlendirmelerinin daha geniş yer aldığı söylenebilir.



Görsel 22: K1
Katılımcısının Belge
Portresi (Yurtdışı)



Görsel 23: K2
Katılımcısının Belge
Portresi (İstanbul Dışı)



Görsel 24: K3
Katılımcısının Belge
Portresi (İstanbul)

Not: kırmızı: fiziki imkânlar / kahverengi: derme / siyah: kullanıcı / pembe: personel / turuncu: teknoloji / beyaz olan alanlar ise araştırmacının soru sorduğu bölümler ve katılımcının kodlanmayan cümleleridir.

Tek Vaka Modeli

Kadın katılımcıların en çok görüş bildirdiği 10 kod aşağıdaki görselde sunulmuştur. Erkekler göre kadınlar daha çok fiziksel imkânlarla ilgili değerlendirmelerde bulunmuş ve iç tasarımdan çay ocağına kadar fiziksel ortam hakkında yorumlar yapmışlardır.

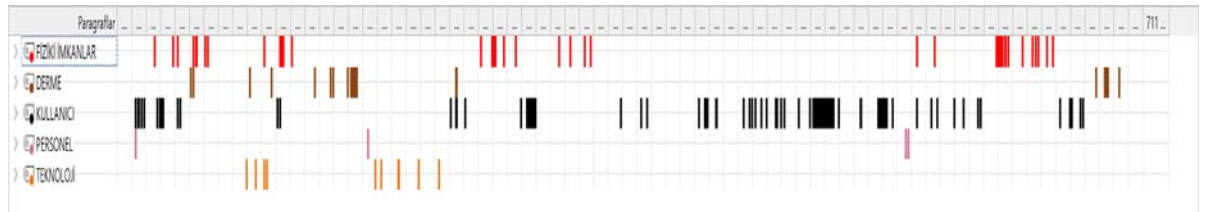
Tek-Vaka Modeli



Görsel 25: Kadın Katılımcıların Tüm Kodlar İçerisindeki En Sık 10 Kodlu Bölümü

Kod Satırı (Tek Belge)

Örnek olarak ele alınan bir katılımcının görüşme sürecinin akışında hangi anda hangi konuda ifade belirttiği aşağıdaki görselden anlaşılabilmektedir. Konuşma süresinin yarısına kadar tüm konularda görüş belirtse de daha sonra ağırlıklı olarak “kullanıcı” ve sonrasında “fiziki imkânlar” ile ilgili ifadeler aktarmıştır.



Görsel 26: Kodlara İlişkin Kodlu Bölümlerin Akışını Gösterir Kod Satırı Görseli

(kırmızı: fiziki imkânlar / kahverengi: derme / siyah: kullanıcı / pembe: personel / turuncu: teknoloji)

4.3.3. Karşılaştırmalı Bulgular

Çapraz Tablo (değişkenler)

Çapraz tablolar bir değişkenin diğer değişken üzerindeki etkisini ve ilişkisini ortaya koymayı sağlar. Örneğin aşağıdaki tabloda; 3 eğitim bilimcinin 9 defa “derme oluşturma ve geliştirme” hakkında görüş bildirdiği anlaşılmaktadır.

	EĞİTİM BİLİMLERİ	FEN BİLİMLERİ	SOSYAL BİLİMLER	Toplam
DERME	0	0	0	
Basılı Kaynaklar	3	1	59	63
Elektronik Kaynaklar	1	2	54	57
Arşiv	0	0	12	12
Dokümantasyon	0	0	9	9
Derme Oluşturma ve Geliştirme	9	0	112	121
TOPLAM	0	0	0	0
N= Belgeler/Konuşmacılar	3	3	34	40

Tablo 53: Kodlu Bölüm Temelli Çapraz Tablo.

	EĞİTİM BİLİMLERİ	FEN BİLİMLERİ	SOSYAL BİLİMLER	Toplam
DERME	0	0	0	
Basılı Kaynaklar	3	1	20	24
Elektronik Kaynaklar	1	2	24	27
Arşiv	0	0	5	5
Dokümantasyon	0	0	7	7
Derme Oluşturma ve Geliştirme	3	0	31	34
TOPLAM	0	0	0	0
N= Belgeler/Konuşmacılar	3	3	34	40

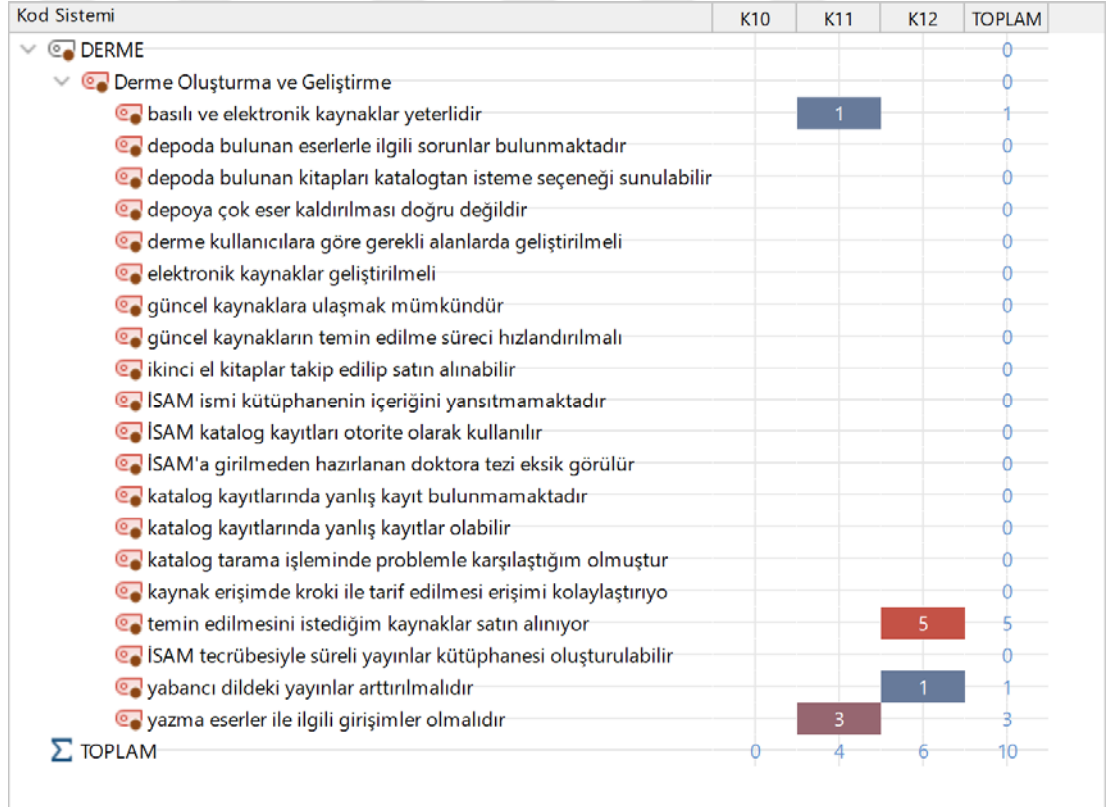
Tablo 54: Belge Temelli Çapraz Tablo.

(Ör: 3 eğitim bilimci basılı kaynaklardan, 1 eğitim bilimci elektronik kaynaklardan bahsederken; 2 fen bilimci elektronik kaynaklardan 31 sosyal bilimci derme oluşturma ve geliştirmeden bahsetmiştir.)

Kod- Matris Tarayıcısı (belge, belge grubu, belge kümesi)

Kod-Matris tarayıcısı, çapraz tablo gibi karşılaştırma yapan bir araçtır. Belgeleri, belge gruplarını, belge kümelerini karşılaştırmaya yarar.

Aşağıdaki tabloda; Fen Bilimleri alanında çalışma yapan K10'un Derme Oluşturma ve Geliştirme hakkında bir yorumunun olmadığını, Sosyal Bilimler alanında çalışma yapan K11'in "basılı ve elektronik kaynaklar yeterlidir" ile ilgili 1 yorumunun olduğu ve "yazma eserler ile ilgili girişimler olmalıdır" ile ilgili 3 yorumunun olduğu, Eğitim Bilimleri alanında çalışma yapan K12'nin ise "temin edilmesini istediğim" ile ilgili 5 yorumunun olduğunu ve "yabancı dildeki yayınlar arttırılmalıdır" ile ilgili 1 yorumunun olduğunu göstermektedir.



Tablo 55: Kod- Matris Tarayıcısı (Belge, Belge Grubu, Belge Kümesi) – 1.

(Fen Bilimleri (K10) - Sosyal Bilimler (K11) - Eğitim Bilimleri (K12) katılımcılarının DERME hakkındaki yorumları kodlu bölüm sayılarına göre karşılaştırılmıştır.)

Aşağıdaki tablo ise; Fen Bilimleri alanında çalışma yapan K10'un Derme Oluşturma ve Geliştirme hakkında bir yorumunun olmadığını, Sosyal Bilimler

alanında çalışma yapan K11'in “basılı ve elektronik kaynaklar yeterlidir” ile ilgili ve “yazma eserler ile ilgili girişimler olmalıdır” ile ilgili yorumunun olduğunu, Eğitim Bilimleri alanında çalışma yapan K12'nin ise “temin edilmesini istediğim kaynaklar satın alınıyor” ile ilgili ve “yabancı dildeki yayınlar arttırılmalıdır” ile ilgili yorumunun olduğunu göstermektedir.

Kod Sistemi	K10	K11	K12	TOPLAM
DERME				0
Derme Oluşturma ve Geliştirme				0
basılı ve elektronik kaynaklar yeterlidir		1		1
depoda bulunan eserlerle ilgili sorunlar bulunmaktadır				0
depoda bulunan kitapları katalogtan isteme seçeneği sunulabilir				0
depoya çok eser kaldırılması doğru değildir				0
derme kullanıcılara göre gerekli alanlarda geliştirilmeli				0
elektronik kaynaklar geliştirilmeli				0
güncel kaynaklara ulaşmak mümkündür				0
güncel kaynakların temin edilme süreci hızlandırılmalı				0
ikinci el kitaplar takip edilip satın alınabilir				0
ISAM ismi kütüphanenin içeriğini yansıtmamaktadır				0
ISAM katalog kayıtları otorite olarak kullanılır				0
ISAM'a girilmeden hazırlanan doktora tezi eksik görülür				0
katalog kayıtlarında yanlış kayıt bulunmamaktadır				0
katalog kayıtlarında yanlış kayıtlar olabilir				0
katalog tarama işleminde problemle karşılaştığım olmuştur				0
kaynak erişimde kroki ile tarif edilmesi erişimi kolaylaştırıyor				0
temin edilmesini istediğim kaynaklar satın alınıyor			1	1
ISAM tecrübesiyle sürekli yayınlar kütüphanesi oluşturulabilir				0
yabancı dildeki yayınlar arttırılmalıdır			1	1
yazma eserler ile ilgili girişimler olmalıdır		1		1
TOPLAM	0	2	2	4

Tablo 56: Kod- Matris Tarayıcısı (Belge, Belge Grubu, Belge Kümesi) – 2.

(Fen Bilimleri (K10) - Sosyal Bilimler (K11) - Eğitim Bilimleri (K12) katılımcılarının DERME hakkındaki yorumları belgeye göre karşılaştırılmıştır.)

Etkileşimli Alıntı Matrisi

Etkileşimli alıntı matrisinde sayıların yerine alıntılar yer almaktadır. 2002-2006 yılları arasında üye olan K24, 2007-2011 yılları arasında üye olan K4, 2012-2016 yılları arasında üye olan K18, 2017-2022 yılları arasında üye olan K6 katılımcısının “PERSONEL” teması altında “İletişim” kategorisinde” yer alan “personel

yardımseverdir” kodu ile ilgili görüşleri aşağıda aktarılmıştır. Personel ile ilgili memnuniyet ifadesinin farklı tecrübelerle göre değişimi etkileşimli olarak sunulmuştur.

Kodlar	K4 (1 Belge, 2 Kodlu Bölümler)	K6 (1 Belge, 1 Kodlu bölüm)	K18 (1 Belge, 1 Kodlu bölüm)	K24 (1 Belge, 1 Kodlu bölüm)
PERSONEL İletişim personel yardımsev...	gerçekten çok yardım ediyorlar mesela bir sorun olsun bir şey olsun. K4: 453 - 453 (0) Mesela sağ olsunlar hani bir kaynar su, çok basit bir örnek kaynar su istemek hani. İstedimde bile sağ olsunlar hani veriyorlar mesela çay ocağı kapandığında. Bu uçuk bir örnek oldu ama. K4: 475 - 475 (0)	Personeli de bence gayet yeterli güler yüzlü yani danışmadaki arkadaşlar her türlü her şeye yardımcı oluyorlar. B K6: 106 - 106 (0)	İnternet erişimiyle alakalı benim bilgisayarından kaynaklı bir sorun olduğunda oradaki personel arkadaşlar bana yardımcı olmuşlardı ve sorunu halletmiştik. K18: 121 - 121 (0)	ben çok memnun olduğumu size de ifade etmek isterim. Gerçekten okuyucuya tınak içerisinde sadece müşteri gözüyle bakmayan, müşteri tabirini özellikle kullanıyorum çünkü hizmeti alan olarak görmüyorlar. İhmi faaliyet yapan bireyler olarak gördükleri için yardımcı olmak için ellerinden geleni yapıyorlar. Alternatifler sunuyorlar. K24: 124 - 124 (0)

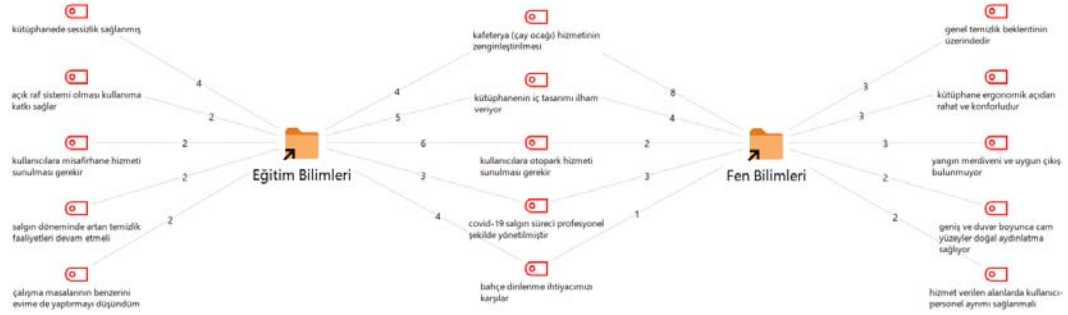
Tablo 57: Etkileşimli Alıntı Matrisi.

(“Katılımcıların Belirlenmesine Yönelik Kişisel Bilgi Formu”nda sunulan 4 farklı tarih aralığında (2002-2006, 2007-2011, 2012-2016, 2017-2021) üye olan katılımcılardan birer katılımcının “personel yardımseverdir” koduyla ilgili ifadeleri.)

İki Vaka Modeli (2 belge, 2 belge grubu, 2 belge kümesi)

Eğitim Bilimleri alanından 3 katılımcının ve Fen Bilimleri alanından 3 katılımcının “İSAM Kütüphanesi’nin fiziki imkânlarının hizmet başarısına etkisi” teması hakkındaki görüşlerinin karşılaştırıldığı bu modelde; “*kafeterya (çay ocağı) hizmetinin zenginleştirilmesi*”, “*kütüphanenin iç tasarımı ilham veriyor*”, “*kullanıcılara otopark hizmeti sunulması gerekir*”, “*covid-19 salgın süreci profesyonel şekilde yönetilmiştir*”, “*bahçe dinlenme ihtiyacımızı karşılar*” kodları ortak görüşler olarak tespit edilmiştir.³⁹

³⁹ İki Vaka Modelinde karşılaştırılan belge gruplarının sayı olarak aynı olması gerektiğinden 3 katılımcının bulunduğu Eğitim Bilimleri ve 3 katılımcının bulunduğu Fen Bilimleri seçilmiştir. İki grup ile ilgili anlamlı bir değerlendirmenin yapılabileceği kodlar (Fiziki İmkanlar) seçilmiştir.



Görsel 27: İki Vaka Modeli (2 Belge, 2 Belge Grubu, 2 Belge Kümesi)

İki Vaka Modeline göre karşılaştırılan; Eğitim Bilimleri alanındaki katılımcıların ve Fen Bilimleri alanındaki katılımcıların “Fiziki İmkânların Hizmet Başarısına Etkisi” hakkında görüşleri.

4.3.4. İlişkisel Bulgular

Kod İlişkiler Tarayıcısı

Kod İlişkiler tarayıcısı birbirine yakın kodlar ya da üst üste gelen kodların aralarındaki ilişkiyi keşfetmeye yönelik analiz sonuçlarının bulunmasını sağlar. Örneğin aşağıdaki tabloda; Satır kısmında, “Açık Raf Sistemi” kategorisindeki kodların, sütun kısmında “basılı kaynaklar” kategorisindeki kodların verildiği bu tabloda; 2 katılımcı hem “açık raf sistemi olmazsa kütüphaneyi kullanmam” hem de “başka yerde arayıp ulaşamadığım birçok kaynağa isamda ulaştım” şeklinde görüş bildirmiştir.

Kod Sistemi	başka...	diğer...	eserle...	bazı e...	ihtiya...	intern...	isam s...	isamd...	kitapl...	ödün...	sözlü...	TOPLAM
▼ FİZİKİ İMKANLAR												0
▼ Açık Raf Sistemi												0
• açık raf sistemi olmazsa kütüphaneyi kullanmam	2	1	2	1	3		1	2	2	3		17
• sürekli yayınların ortada sunumu çok faydalıdır										1		1
• bir gün sonra değil gün içinde eserler yerine yerleştirilmeli										1		1
• eserlerin yerleştirilmesi yanlış olabiliyor				1	2		1		1			6
• raflar sistemde yönlendirdiği gibi değil kaymalar var	1					1				1		3
• bazı kullanıcılar açık raf sistemini suistimal edebiliyor	1		1	1	1		1	1		1		7
• açık raf sistemi olması kullanıma katkı sağlar	3	2	3	1	3		2	2	2	5	1	24
Σ TOPLAM	7	3	6	4	9	1	5	5	5	13	1	59

Tablo 58: Kod İlişkiler Tarayıcısı.

(Satır kısmında; “Açık Raf Sistemi” kategorisindeki kodların, sütun kısmında “basılı kaynaklar” kategorisindeki kodların verildiği kod ilişkiler tarayıcısı)

Kod Haritası

Aşağıdaki kod haritasında; İstanbul dışından araştırmaya katılan katılımcıların, elektronik kaynaklar ve dokümantasyon hakkında bahsettikleri tecrübelerin birbirine olan yakınlığı gösterilmektedir. Görseldeki noktaların büyüklüğü ilgili kodun belgeler içindeki yoğunluğunu ifade etmektedir. Buna göre İstanbul dışından araştırmaya katılanların görüşme kayıtlarında birbirine en yakın şekilde sık geçen ifadeler “veri tabanları fırsat eşitliği sağlamaktadır” ve “dokümantasyon servisi araştırmaların başlangıç noktasıdır”.



Görsel 28: Kod Haritası

(İstanbul Dışında yaşayan katılımcıların, Dokümantasyon ve Elektronik Kaynaklar hakkında aynı belgede birbirine yakın cümlelerde ifade edilmesi.)

4.4.(TEMA) Fiziki İmkânların Hizmet Başarısına Etkisi

Bir yapının hem yaşam için gerekli olan fiziksel ortamı (konforu) sağlaması, hem de kullanım amacına uygun bir şekilde tasarlanması ve üretilmesi gerekir. Kütüphane mimarisinde iç çevre ve dış çevre olarak ele alınan bu yapı etmenleri de genel olarak dört başlıkta gruplandırılabilir (Küçükcan, 2007; Armağan, 2005: 171):

- Kullanıcıya bağlı koşullar,
- Doğal ve yapma çevreye bağlı koşullar,
- Üretim kaynaklarına bağlı koşullar,
- Politika, yasa ve kurumlara bağlı koşullar.

Bu etmenleri daha özele indirgeyerek incelersek; fiziksel iç çevre ve fiziksel dış çevre kavramlarıyla da değerlendirebiliriz (Küçükcan ve Öztürk, 2007: 329-330):

Fiziksel dış çevre; arazi, mevsimsel durum, hava kirliliği, görsel estetik, gürültü etmenleri, bitkiler ve hayvanlar, araç /yaya ulaşımı, servisi.

Fiziksel iç çevre; binanın girişinden itibaren karşılaşılan boyutsal ve biçimsel ölçü, dermenin bulunduğu alan, hava niteliği, nem, ışık, renk, estetik, ses.

“İSAM Kütüphanesi’nin fiziki imkânlarının hizmet başarısına etkisine yönelik kullanıcı görüşleri nelerdir?” araştırma sorusu etrafında şekillenen görüşme sorularına verilen cevaplar aşağıdaki kategori ve kodları oluşturmuştur;

KATEGORİ	KODLAR	KODLAMA SAYISI
Açık Raf Sistemi	açık raf sistemi olmazsa kütüphaneyi kullanmam	9
	sürelî yayınların ortada sunumu çok faydalıdır	1
	bir gün sonra değil gün içinde eserler yerine yerleştirilmeli	4
	eserlerin yerleştirilmesi yanlış olabiliyor	3
	raflar sistemde yönlendirdiği gibi değil kaymalar var	1
	bazı kullanıcılar açık raf sistemini suistimal edebiliyor	6
Akustik	açık raf sistemi olması kullanıma katkı sağlar	22
	giriş katta kapı açılıp kapanmasındaki ses dikkat dağıtıyor	1
	kullanıcıların davranışları sessizliği bozuyor	1
	kütüphanede sessizlik sağlanmış	6
Aydınlatma	aydınlatmada çeşitlilik sağlanmalı	4
	sensör kullanımı enerji tasarrufu sağlar ama ses çıkartıyor	2
	geniş ve duvar boyunca cam yüzeyler doğal aydınlatma sağlıyor	7
	kullanıcıların araştırmalarını diğerlerine sunabileceği alan tasarlanmalı	7
Dış Mekânda hizmet sunumu	aperatif ürünler sunulmalı	14
	kafeterya (çay ocağı) hizmetinin zenginleştirilmesi	39
	kullanıcılara otopark hizmeti sunulması gerekir	25
	kullanıcılara misafirhane hizmeti sunulması gerekir	22
	mevcut mescid imkânları daha uygun hale getirilmeli	21

	sergi salonu ve kültür alanı oluşturulmalı	10
	hizmet verilen alanlarda kullanıcı-personel ayrımı sağlanmalı	4
	ön avlu davetkar bir başlangıç sunuyor	4
Esnek Mekân	kullanıcı arttıkça mekânın esnek yapısı değerlendirilmeli	6
	mevcut alanlar daha verimli kullanılmalı	7
Hijyen	kütüphane için uygun bir koku kullanılmalı	1
	lavaboların sayısı arttırılmalı	2
	salgın döneminde artan temizlik faaliyetleri devam etmeli	4
	genel temizlik beklentinin üzerindedir	18
	kütüphane ergonomik açıdan rahat ve konforludur	18
	eşya dolapları daha işlevsel olmalı	4
	katılımcı mimari ile tasarlanmış	5
	kitap raflarının düzeni sayesinde kolayca araştırma yapabilme	2
	pencere cam olmaması rahatsızlık veriyor	5
	kütüphanenin tasarımı engellilere uygun değil	2
	kat ve servislerin adlandırılması, tabela ve yönlendirme eksik	3
	tavan yüksekliği rahatlık sağlıyor	1
	orta kısmın büyük ve geniş olması ferahlık sağlıyor	6
İç Mekân Ergonomisi	çalışma masalarının geniş olması çok kullanışlı	11
	çalışma masalarının benzerini evime de yaptırmayı düşündüm	2
	çalışma masalarının tekli kullanımda rahat olduğunu farkettilik	11
	çalışma masalarının arasındaki mesafe çok az ve sıkışık	4
	çalışma masalarında elektrik aksamına / prizlere erişim rahat	1
	eşya dolaplarında sigara içen içmeyen ayrımı, kullanımı kolaylaştırıyor	1
	sandalyelerin konforu ile ilgili	13
	ergonomik açıdan geliştirilmeli	7
	kütüphanenin iç tasarımı ilham veriyor	32
	isam mabed gibidir	1
	insanın evi gibi	3
İç Mekânda Mekânsal Çeşitlilik	kütüphane binasının kapasitesi yetmiyor / kalabalık	8
	bursiyer masaları ile ilgili düzenleme yapılmalı	2
	mini stüdyo	1
	bilgisayar odası	1
	engelsiz çalışma alanı	1

	dinlenme alanları bulunmalı	14
	okuma alanı yok / koltuk	5
	grup çalışma odası	8
	sessiz salonlar	4
	tek kişilik çalışma odaları (Karel)	3
İklimlendirme	iklimlendirme sistemi benim için yeterlidir	6
	iklimlendirmesinden memnun değilim	17
	doğal havalandırma olmalı	4
İSAM bahçesi	yaz ayları için bahçedeki hizmetler geliştirilebilir	5
	bahçe dinlenme ihtiyacımızı karşılar	23
	bahçe İSAM'a büyük değer katar	17
	bahçede kedilerin bulunması	4
	kış bahçesi gibi bir alan bulunmalı	16
	isamda depremi yaşadım ama sorun yaşamadık	5
İş Sağlığı ve Güvenliği	binanın az katlı olması afetlerde avantajdır	5
	deprem için binanın yapısı güven vermiyor	7
	geniş bir bahçesi tahliye imkânı olduğu için afetlerde güvenli	8
	İSAM binası depreme dayanıklı ve kendi evimden daha sağlamdır	1
	personel afet farkındalık eğitimi almalı	1
	deprem ile ilgili gerekli tedbirler alınmıştır	17
	deprem vb. tehlikeler için kapıdaki kartlı geçiş iptal edilmeli	3
	merdivenler tahliye için uygun değil	2
	yangında tahliye için binanın yapısı uygun	9
	yangın ile ilgili tedbirler alınmıştır	6
	yangın merdiveni ve uygun çıkış bulunmuyor	10
	randevu sistemi uygulamasındaki tecrübe kullanılmalı	55
	iş sağlığı güvenliği konusunda kullanıcılar bilgilendirilmeli	2
	asansörler sürekli bozuluyor	2
	covid-19 salgın süreci profesyonel şekilde yönetilmiştir	42
	isam ortamı güvenli bir ortam olarak rahatlık verir	38
Konum (ulaşılabilirlik)	ulaşım kolaylığı kütüphane tercihine katkı sağlar	9
	ulaşım güvenliği açısından uygun bir bölgededir	11
	toplu taşıma araçları ile ulaşım mümkün ve kolaydır	32
	bireysel araç ile ulaşanlar için hizmetler geliştirilebilir	1
	belirli saat ve güzergaha bağlı ring hizmeti konulabilir	2
Mimari Tasarım	gelenekçi bakış açısıyla tasarlanmıştır	5
	özgün bir mimari tasarımı bulunmaktadır	3

Tablo 59: Fiziki İmkânların Hizmet Başarısına Etkisi Temasına Ait Kategori ve Kodlar.

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere katılımcıların özellikle *açık raf sistemi*, *kafeterya (çay ocağı)* ve *otopark* ile ilgili düşünceleri dikkat çekicidir. Katılımcıların araştırmaya yönelik hizmetler ile birlikte sosyal ihtiyaçlarının da önemli olduğu düşünülmektedir. Fiziki imkânlarla dair katılımcı görüşleri aşağıdaki kategorilerde yer alan kodlarla aktarılmıştır.

4.4.1. Kategori (Açık Raf Sistemi)

Derme ile kullanıcı etkileşimi sağlanması için açık raf sistemi kullanılmalıdır (Faulkner-Brown, 1989: 83). Araştırma kütüphanelerinde kaynakların kullanıcılara sunumu açık raf sistemiyle gerçekleştirildiğinde araştırmacıların hem aradığı kaynağa hem de benzeri çalışmalara kolayca ulaştığı dile getirilmiştir.

“açık raf sistemi olmazsa kütüphaneyi kullanmam” diyen kullanıcıların yorumları dikkat çekicidir:

"Hocam şu en temel şey açık raf sisteminden dönülürse İsam klişe kütüphanelere dönebilir. Yani diğer kütüphanelere dönebilir. Bu açık raf sisteminden çıkmaması lazım kesinlikle. Bunu devam ettirmesi lazım" [K1]

"Yani mesela açık raf sistemi bence İsam'ı çok yani az önce buna değinmedik belki ama açık raf sistemi olması çok olumlu bir şey bence, mesela en basitinden Beyazıt devlet kütüphanesindeki açık raf sistemi olmaması veya bir çok kitaba, süreli yayına açık raf olarak ulaşamamak mesela, kullanımı çok zorlaştırdılar, bir süreli yayın aradığınız zaman mesela çok karmaşıklılaşıyor, yani onun sınırı var, depodan getirtmesi var, süreler çok uzuyor, İsam'da hani açık raf sisteminin olması, açık raf olmasa bile depodan bir hani depo hizmetinin çok hızlı olması, yani ikisinin birlikte koordineli olması bence çok büyük bir avantaj, açık raf sistemini çok seviyorum İsam'da, bunu söyleyebilirim, bu olmasa benim için çok zor olabilirdi özellikle araştırma yaptığım süreçlerde." [K36]

"açık raf sistemi kaldırılırsa ben gelmem," [K37]

"Açık raf sistemi çok önemli benim için, açık raf sistemi olmasa İsam benim için tercih edilmez" [K39]

“süreli yayınların ortada sunumu çok faydalıdır” diyen katılımcının görüşü ise şöyledir:

"... bu raflarda dergi olayı mesela özellikle de hani bu kütüphaneye geçen kişi için çok görünür yerde olması bence çok harika bir şey ki bazı dergilerin isimlerinin hatta bazıları değil ya yarısını falan ben bazı orada gördüm... Bir de şey yakın dönemde kimlerin ne yazdığını falan

görme imkânım oluyor. Orada bir geçerken bile gözüme takılması bence benim için çok iyi bir imkân oldu" [K21]

Kaynakların tekrar yerlerine yerleştirilmesi süreciyle ilgili “bir gün sonra değil gün içinde eserler yerine yerleştirilmeli” diyen kullanıcıların görüşleri:

"Yani şöyle bazen mesela hani günün sonunda bir ihtiyacım oluyor bir kitaba. Ama rafta bulamıyorum bunu hani belli ki hani biri kullanmış ve masasına bırakmış. Ben tek tek masaları dolaşacak değilim. Hani günde 2-3 defa kitaplar kullanıldıktan sonra hani yerleştirilse yerlerine." [K21]

"bazısını raflarda bulamıyoruz. İşte yani işte o gün içerisinde mesela başka kimseler alıyor onu hani bulamıyoruz yani kütüphanenin genel olarak bazı kısıtları olabiliyor yani hani çalışmak istediğimiz kaynak başka kimseler tarafından kullanılabilirdi için bu bir kısıt oluşturuyor. Belki onun kaydı hani şey yapılabilir. Belki bir tane bilgi için günlerce o kitap mesela benim çalışmak istediğim kitap başka birinin masasında duruyor ve ben buna hani rafta olmadığı için ulaşamıyorum. Bu bir kısıttır yani. Onun takibi yapılabilecek bir sistem haline getirilebilir belki diye düşünmüştüm." [K30]

“eserlerin yerleştirilmesi yanlış olabiliyor”, “raflar sistemde yönlendirdiği gibi değil kaymalar var”, “bazı kullanıcılar açık raf sistemini suistimal edebiliyor” şeklinde katılımcılarca zayıf yön olarak nitelendirilen durumlarla ilgili görüşler:

"kitabı alan kişinin o kitabı yanlış bir rafa bırakması meselesidir. O çok büyük sıkıntı. Açık raf sisteminin en büyük handikapı budur ne yazık ki. Bazen bu da işte araştırmacıların insafına bağlı, araştırmacılara büyük iş düşüyor bu konuda. Yani ne kadar çünkü bazen kitap alınıyor başka bir rafa bırakıldı mı o kitabı belki aylarca bulamayabilirsiniz yani. Mümkün değil o kitabı bulmanız. Bazen böyle şeyler yapılabilir ne yazık ki. En büyük handikapı bu" [K1]

"Özellikle 3. katta 922-973 kitaplarının olduğu yerde de kayma var. Yani kitapları kaymış yani o sütunda mesela diyelim ki online sayfasında işte örnek veriyorum: 6. sütunda gözüküyor ama kitaplar 7. sütunda. Bu tür kaymalar var." [K5]

"prestij eserler aşağıya yatay koyuyor, geçerken ayağın çarpıyor 1-2 kere oldu. Çünkü kitap çok uzun harita kitabı ayağım çarptı. Cildi zarar görüyor yani belki bunlar için, bunlar yine kendi içinde aynı tasnif numaralarıyla olur. Katalogdan bakıyoruz ya hani orada mesela depodaki kitap için ne diyor, depo yayınıdır diyor orada mavi numara çıkıyor. Orada da şey prestij eser der. Giderim o arkada o zaman işte rafı 1 metre olacak belki 50 cm olacak, daha geniş olacak olan rafta olması hani kitabın sıhhati." [K7]

"çok daha yeni bir olay yaşadım aslında, bir dergi arıyordum, rafta bulamadım dergiyim, sonra işte ama işte şey sordum depoda olabilir mi o sayısı diye, baktılar, rafta görünüyor dediler, isterseniz size yardımcı olalım diye benimle birlikte geldiler o rafa kadar gelip o dergiyi buldular gerçekten, acaba siz diye, birkaç soru sordu, siz dün kullandınız mı, acaba rafa gelmedi mi gibi, hani ne olabilir diye biraz üzerinde düşündük, sonra dedi ki isterseniz birlikte bakalım, benimle birlikte geldi, gerçekten benim bakmadığım bir raftaymış, rafın diğer bir kısmının devamındaymış, yardımcı oldular sağolsunlar, çok farklı bir deneyim di benim için, zaten çalışanlarla ilgili problem yaşamıyorum İsam'da, hani depo keza depodan bir kitap istediğimizde çok çabuk gelmiş oluyor, yani söylenen vakitte gelmiş oluyor, çok bariz bir aksilikle karşılaşmadım o anlamda, ama düşünüyorum dediğim gibi çok fazla, diğer kütüphaneleri çok fazla kullanmamakla birlikte daha önceki deneyimlerimi de hatırlamaya

çalışıyorum, daha olumsuz deneyimlerim başka kütüphanelerde olmuştu, şey biraz can sıkıydı, işini sevmeyen kütüphaneciler felan meselesi, yani çok bunu İsam'da görmüyorum açıkçası, hani tabikide elbette olabilir , ama genel olarak bana onun yansıdığını hissetmiyorum, genel olarak herkes çok yapıcı ve çözüm üretiyor olmaları çok hoşuma gidiyor açıkçası, ciddi bir ters olayla karşılaştığımı hatırlamıyorum İsam'da bu süreçte" [K36]

"katalog kitapları bulma noktasında da bazen zannediyorum araştırmacıların baktıkları kitapları masanın üzerine bırakmayıp kendilerince belki yerleştirmeye çalışmalarından, aradığım kitabı bazen o rafta değil de bir alt rafta, üst rafta bulabildiğimiz oldu, ama sınıflandırma sisteminin özelliği bir şekilde kaynağı üç aşağı, beş yukarı, alt raf yada sağa iki kitap sağda, iki kitap solda bir şekilde erişebilmenizi sağlıyor, bu noktada ben memnunum kitapları çok rahat bulabiliyorum, yerleştirme düzeninden, ama bizden kaynaklanan belki yanlış bir takım işte ya uygulamalar kitapları bulmamızı geciktiriyor olabilir, bunun dışında çok kullandığımız kaynakları bazen iki defa üç defa gitmemize rağmen yerinde bulamadığımız oldu, zannediyorum çok kullanımdan dolayı onlar masaların üzerinde olduğu için rafta olmadığı için biz ondan yararlanamadık, bir iki kere bu durumla karşılaştım ama kitapların yerleşim düzeninden son derece memnunum, çok rahat kaynağa ulaşabiliyorum," [K40]

"açık raf sistemi olması kullanıma katkı sağlar" görüşüne sahip kullanıcıların yorumları:

"kütüphanenin açık raf sistemi zaten hakikaten yani takdire şayan bir şey. Ben doktora tezim sürecinde İsamda hiç çıkmadım. Yani isamın bir personeli gibi o tez sürem içerisinde çalıştım." [K2]

"Sürelî yayınlar kısmı çok genişti ve bunların rafta açık olarak sunulması bence avantajlı bir durum. Biliyorsunuz çoğu yere sürelî yayınlar ciltlenir ve o ciltli haliyle nereye gider işte depolarda durur genelde." [K9]

"Diğer kütüphaneleri denedim ben. Ama İsam'da sosyal bilimler kaynakları çok. Her birisi elimin altında. Bir de İsam'ın ayrıcalığı şu bence. Kitaplara dokunabiliyorsunuz. Bu çok önemli bir şey benim için kitaplara dokunabilmek. Mesela Beyazıt'ta dokunamadım. Bu çok tuhaf bir duyguydu benim için kitaplara dokunamamak. Mesela yukarıdan istiyorsunuz işte belli saatte geliyor, az sayıda geliyor. 5 tanesini inceledim hemen bir daha isteme fişi yazdım. Ondan sonra işte sınırlama sayısı falan getiriyorlar. Çok tuhaf geldi yani. Ama İsam'da kitabın içerisinde gezebiliyorsunuz. Bir de koleksiyonlar var İsam'da. Bu çok ilginç bir şey yani ne bileyim Yavuz Argıt'ın⁴⁰ işte Orhan Şaik Gökyay'ın. Başka? Oradaki bazı önemli insanların koleksiyonlarına dokunmak da inanılmaz bir şey diye düşünüyorum yani." [K12]

"Daha önce hiç rafta arayıp bulamadığım bir kitap da olmadı. Belki benim kullandığım kitapları çok fazla insanlar kullanıyor olabilir." [K23]

"bu benim bazı bilmediğim kaynakların varlığından haberdar olmamı sağladı. yani aradığım kaynağı bulmanın yanında varlığından haberdar olmadığım bir kaynağı rafta görmemi sağladı. aa böyle bir kitap varmış. benim araştırmacı kapasitemi geliştirdi." [K33]

⁴⁰ İncelendiğinde ve ilgili yazılar okunduğunda Yavuz Argıt koleksiyonu kütüphane de ayrı bir öneme sahiptir, bağışçısı bütün kitaplarını bağışladığı 1999 yılından vefat ettiği 2009 yılına kadar sürekli koleksiyona eser eklemeye devam etmiş ve ömrünün son yıllarında İSAM'ın misafirhanesinde yaşamıştır (Kenan, 2009: 34-37).

4.4.2. Kategori (Akustik)

Kullanıcılarına uygun çalışma ortamı sunan, sessiz ve gürültü sorunu istenmeyen yapılar olan kütüphanelerde, yapılarının planlama aşamasından itibaren akustik konforun yani gürültü etkeninin dikkate alınması ve tasarım ölçütü olarak belirlenmesi gerekmektedir (Kızıltepe, 2017: 84). Kütüphanede sessizliğin genellikle sağlandığı ancak bu durumu bozan bazı faktörlerin olduğu belirtilmiştir; kullanıcıların kurallara uymaması nedeniyle sessizliğin sağlanamaması gibi durumlar kadar giriş kattaki kontrollü geçiş kapılarının çıkardığı sestten rahatsız olan kullanıcılar da bulunmaktadır.

“giriş katta kapı açılıp kapanmasındaki ses dikkat dağıtıyor” diye farklı katta çalışmak zorunda kalan kullanıcının görüşü:

"Yani şey aradığın kitaplara göre değişiyor tabii ama ben genellikle 3.katta oturup hani böyle giriş katındaki sürekli karşıdan insanların kapıdan girmesiyle dikkatim dağılmasın, etrafa fazla bakmayayım filan diye genellikle 3.katta oturuyorum ve orada baya uzun süreler oturup dersimi çalışabiliyorum yani." [K17]

Sessizlik⁴¹ ile ilgili olarak kullanıcıların hatasını aktaran “kullanıcıların davranışları sessizliği bozuyor” görüşüne sahip katılımcının yorumu:

"İşte ben şunu düşünüyorum İsam'daki bu sessizliğin yani İsam'ı, İsam yapan 1. şeyin ben bağlam olduğunu düşünüyorum, bağlam. Yani ne demek bağlam? Bir zamanda orada bulunuyorsunuz. İsam size bir mekân sunuyor. Zamanla mekânın kesişme anına ben bağlam diyorum anlatabildim mi? Bu bağlam da çok önemli. Bu bağlamı bağlam yapan şey de bence oranın sessiz bir bağlam olması, çalışmaya motive ediyor sizi. İşte bence 2008'den bu yana İsam'da bu fazla gelenlerin, çok sık gelenlerin bu kurmuş olduğu aile ilişkileri artık yavaş yavaş bu sessizliği bozmaya doğru götürüyor. Mesela son 1 sene 2 sene içerisinde ben çok konuşma duydum mesela sesli sesli. Mesela bir tane hoca, hoca olduğunu kesinlikle biliyorum. Zemin katta bağıra bağıra konuşuyor. Bunlar doğru değil. Yani o an için bir şey denmese bile bunlar doğru değil. Yani bunlar yavaş yavaş arttı bence..."[K12]

Sessizlik ile ilgili olumlu görüşe sahip katılımcıların “kütüphanede sessizlik sağlanmış” şeklinde görüşleri:

"Bir de sessiz bir ortam gerçekten. Yani sadece insanlar hapsirdiğinde ve öksürdüğünde ses geliyor. Onun dışında insanı rahatsız eden herhangi bir ses yok bence."[K13]

⁴¹ “İç mekân gürültü düzeyi sınırı 40-45 db’dir” (Kuru ve Canbay Türkyılmaz, 2019: 163) Daha detaylı çalışmalarda dikkate alınarak incelenebilir.

"Orada özellikle belirli saatlerde en azından yer bulamayacağım kaygısı taşımadan gittiğim için orayı tercih ediyorum. Bir de ekstra işte bu yüksek lisans, doktora öğrencileri olduğu için ortam çok daha uygun olabiliyor. Yani bazen YKS öğrencilerinin de kullandığı kütüphanelerde daha fazla sesli ve hareketli olabiliyor diyelim. Yani ortamın sakinliğinden ve de gittiğim vakit orada çalışabileceğimi bildiğim için."[K29]

4.4.3. Kategori (Aydınlatma)

Kütüphanelerde gerçekleşen özellikle okuma gibi işlevlerin daha uygun ortamda sunulabilmesi için kütüphane binalarında görsel konfor ve enerji korunumu yönünden doğal ışıktan olabildiğince yararlanmak amaçlanmalıdır (Kandişer, 2003: 151). Kütüphanenin doğal aydınlatma imkânına yönelik katılımcıların olumlu görüşleri yoğun olmasının yanında; farklı kullanıcı tercihlerine cevap verecek aydınlatma alternatifleri sağlanmalı şeklinde yorumlar da bulunmaktadır.

Farklı kullanıcı tercihleri için “aydınlatmada çeşitlilik sağlanmalı” görüşüne sahip katılımcıların yorumları:

"Hem doğal ışık hem de ışıkları zaten böyle İsam'ın mesela tek bir renk ışığı gibi bir renk yok yani içeride mesela sadece beyaz ışık yok." [K20]

"farklı seçeneklerin olması takibi de çok büyük bir avantaj, mesela gerçi İsam'daki masa lambalı bölümleri kullanmıyorum ama, normalde ben çok masa lambası kullanmayı seven bir insanım, hani ve loş ışığı daha çok seviyorum özellikle, onu daha alternatif olarak üretilibilirdi, evet yani daha karanlık, daha loş bir bölüm, veyahutta işte ışıklandırması daha aydınlık bir kısım gibi, öyle bir şeyi tabikide tercih ederdim"[K36]

Sensörlü sistemlerle tasarlanan aydınlatma ile ilgili “sensör kullanımı enerji tasarrufu sağlar ama ses çıkartıyor” şeklinde yorum yapan katılımcıların görüşleri:

"Aydınlatmayla ilgili ben hiçbir sıkıntı çekmedim bazen şey canımı sıkardı son zamanlarda. Fotoselli o şey, bu rafların arasındaki tabii tasarruftan kaynaklı hani çat, çat, çat diye böyle şeyler yanıp sönüyor ya, onu ben şeyi sevmedim. Birisi mesela o ön taraftan geçerken onlar yanmaya başlıyordu" [K1]

Doğal aydınlatma ile ilgili görüşleri “geniş ve duvar boyunca cam yüzeyler doğal aydınlatma sağlıyor” şeklinde olan kullanıcı yorumları:

"güneş ışığını doğal ışık kullanıyorlardı ağırlıklı olarak zaten o iyi."[K9]

"oturma düzeni olarak bence çok güzel. En çok hatta insanları rahat ettiren de bence o. Özellikle bir de şey kısmı var mesela yukarısında pencerenin olması ve içeriye etraftan da tabii çok büyük pencereleri var ve içeriye sürekli güneş alması belirli bir vakte kadar. Bu insanın ders çalışma motivasyonunu çok iyi etkiliyor yani. Olumlu yönde etkiliyor."[K20]

"Mesela ne bileyim hani bakınca dışarıdan camı yok gibi ama çok aydınlık, çok ferah. Hani böyle nasıl bunu sağlıyorlar vesaire diye çok düşündüğüm oluyor yani açıkçası."[K26]

4.4.4. Kategori (Dış Mekânda Hizmet Sunumu)

Dış mekânda hizmet sunumu olarak ele alınan bu kategoride katılımcıların kütüphane binası dışındaki diğer kısımlarla ilgili görüş ve önerileri ele alınmıştır. Kullanıcıların araştırmalarını diğer kütüphane kullanıcılarına sunabileceği alanlara dair orijinal öneriler bulunmaktadır, bununla birlikte misafirhane, otopark gibi hizmetlerin de sunulması gerektiğine dair yoğun ifadeler bulunmaktadır.

Bu doğrultudaki görüşlerden “kullanıcıların araştırmalarını diğerlerine sunabileceği alan tasarlanmalı” görüşüne sahip katılımcıların yorumları:

"Hocam kimseyi yormayacak tarzda mesela şey olabilir yani mesela işte böyle bir şey yapılır mesela çalışanlar biliyor. Gelenler bilmiyor, gidenler bilmiyor. Mesela denilebilir yani oranın sürekli müdavimleri var. Mesela işte gelecek hafta siz konunuzla ilgili 10 dakika konuşmak ister misiniz, diye. Hocam mesela bizim böyle grubumuz var. Benim mesela bizim bu yurt dışında çalışan arkadaşlarla. Mesela Çin’de çalışan, İngiltere’de işte Amerika’da okuyan arkadaşlarım var benim Rusya’da. Biz ayda bir kere toplanıp belirli konularda tartışıyoruz zoom üzerinden. Ayda bir kere bir saat. Bu 10 dakika olmalı mesela şimdi mesela Turing yapıyor bunu. Herkes kendi çalıştığı konuyla ilgili 30 dakika konuşuyor Turing’de; öğrenciler, bursiyerler anlatıyorlar kendi konularını anlatıyorlar mesela Turing grubu böyle bir şey yapıyor. Yani İsam’da mesela kendi konusuna çalışan kişi 10 dakika dinleyicisine mesela şey olabilir yani yemekhanede olabilir mesela. Yemekhanede mesela son yemekten önce veya sonra sadece bir 10 dakika yani sadece böyle en azından kişi orada çalışan, gördüğü kişinin kim olduğunu bilmiş olur. Yani şu kişi şununla ilgili çalışıyor bilmiş olur."[K1]

"Hocam şöyle bir şey, orada bir köşe olacak. O köşenin üzerinde bir isim olacak böyle bir şey yazılı. “Bugün ben İsam’da ne çalışıyorum?” diye böyle bir kâğıt olacak. Çıkacak adam o köşede bu bir gelenek haline gelecek. İsam’ın bu köşesinde konuştum haline gelecek o."[K1]

"Bitmiş bir tez anlatılmamalı. Adam hâlihazırda devam ettirdiği, yaptığı, çalıştığı konu, konuya dair sorduğu sorular, aklındaki sorular. Bunları paylaşması aklına gelmeyenleri insanların sorması yani bu karşılıklı paylaşım. Hani bir sunumdan öte bir müzakereye dönüştürüp bunu başlatabilir. Hatta bitmemiş tezleri sundursun. Gel kardeşim anlat bize. Ne yapıyorsun? Ne buldun? Hangi kaynaklara gittin? Sonra belki öğrencilerden birisi çıkacak diyecek ki sen şuradaki kaynağı görmemişsin atıyorum İngiltere’de şöyle bir işte kitaplık var. İşte şu kadar yazması var. Sen bunu görmemişsin benim orada arkadaşım var. İşte o bak bu konuda sana destek verebilir. Onu da tedarik edersin falan. Hani bunlar akademiye zenginleştirecek şeyler. Ve İsam bunlar için biçilmiş bir kaftan. Çünkü dediğim gibi yani profil gerçekten üst düzey bir profil. Yani insanları içinde bulunmaktan heves duyduğu bir profil kullanıcı profili. Bu profilin daha çok etkileşimle"[K19]

Yemek ve benzeri hizmetlerin yanında farklı tercihler için “aperatif ürünler sunulmalı” önerisinde bulunan katılımcıların görüşleri:

"aperatif yemek meselesi kötü olmuştur hep. Çünkü şekeriniz düşüyor. Yani orada bir şeyler yemeniz gerekiyor. Yani öyle bir şey yapılması lazım. Oraya en azından bir tost bir hazır bir şey yapılması lazım." [K1]

"Ya geçen hafta ben yiyecek bir şey falan bulmakta sıkıntı, zorluk çekiyorum. Yani kütüphanedeki en büyük sıkıntılardan bir tanesi o olabilir. Kafeterya gibi bir de zaten şey oluyor akşam vakti de dışarıda yemek çünkü her mesela ben bazen saatin nasıl geçtiğini anlamıyorum ki hava zaten erken kararıyor. Ve dışarı karanlık oluyor hani yemeğim varsa da yanımda dışarı çıkıp yiyemiyorum zaten karanlık. Şey zaten çay ocağı zaten kapanmış oluyor." [K21]

"Sosyal anlamda işte o kafeterya örnek olabilir. Bu tarz bir mesela yemek yenilebilecek. En azından kantin tarzında tost işte sandviç gibi. En azından pratik şeyleri hızlı bir şekilde yiyip ders çalışmaya dönebileceğimiz bir yer olmasını tercih ederdim. Çünkü dışarı çıkmak istemiyor insan. Bütün gün çalışıyorsunuz. Çok kısa molalar vermek istiyor. Dışarı çıktığımızda maalesef sipariş veriyoruz. Yarım saati buluyor gelmesi. Yarım saat de yedik. Bir de kalktık ağırlık çöktü derken bir buçuk iki saat en az gitmiş oluyor. Bu açıdan çok verimli olacağını düşünüyorum." [K22]

"Yani okuyucuya bir otopark bulmak yerine yani okuyucu otopark illa kendine bulur. Biraz aşağı gitse İSPARK [İstanbul Büyükşehir Belediyesi Otopark İşletmeleri] var. Öbür tarafa gitse üniversitenin yeri var. Ama en başta bence hem okuyucunun kendini rahat hissedebileceği bir kafeterya tarzı bir yer olmalı. Hem de İsam'ın personelinin artık dinlenme alanında bile kendi içinden sıyrılıp kendi özel yeri olmalı." [K32]

Mevcut "kafeterya (çay ocağı) hizmetinin zenginleştirilmesi" ile ilgili katılımcı görüşleri:

"Bir de mesela bir çay aldınız özellikle kış için bu doğal olarak o küçük çay ocağı yeterli değildi bence. Yani açık bir alan vardı dışarıda hani kamelya gibi bir yer. Hani burasını birazcık hani yaz için uygun ama kış için ne bileyim daha böyle nostaljik dediğimiz şark köşesi gibi mesela en basitinden hani birazcık insanların sohbet edebileceği hem soğuk da olmayan." [K9]

"Yani dediğim gibi eğer böyle bir hizmet varsa en azından oraya öyle bir işaret asılabilir yani şurada çay ocağı var diye. Ya da mesela kırmızı yazıyla biz randevu alırken kırmızı yazıyla şey yazıyor mesela artık pandemi yüzünden yemek hizmeti yoktur ama o çay hizmetinin olduğu o randevu sayfasına gözükebilir diye düşünüyorum çünkü gerçekten haberim yoktu." [K10]

"Hocam bir de oraya çay ocağına acilen bir tasarım gerekiyor yani çok affedersiniz çok kötü yani. Atıl. Çok atıl, çok kötü yani tasarımı çok kötü. Yani oranın bir iç mimar oraya girip çok Yeşilay'la ortaklaşa sponsor olursa eğer Yeşilay mükemmel bir şey yapılabilir ki böyle yeşil koltuklar falan çok şık olur yani." [K12]

"Şimdi o çay alınan bölüm bence çok geniş bir mekân. Ama şu anda var olan tasarımına göre çok kullanışsız. Yani ortada bir kocaman yer yapılmış ama sadece insanlar çay ve bazen kahve alabiliyor. Onun dışında sıfır ve orada sadece bir insan duruyor. O kadar geniş bir alanda sadece tek bir kişinin var olması bence çok zayıf. O yüzden oranın mesela daha küçük bir alan da olabilir o satıcının ya da işte veren kişinin durduğu. Mesela girişte sol tarafta, çay ocağına giriyoruz, sol tarafta bir bölüm var mesela boş. Sol alanda o çay ocağı olsa diğer geri kalan bütün bölüm geniş bir şekilde kullanılsa daha mantıklı olur. Böyle duvarlarına güzel yazılar yazılabilir ne bileyim şiir yazılabilir, tarihi bir şey yazılabilir, renklendirilebilir. Yani insanlar

ders çalışıyorlar ya... Ders çalışıp çay almaya gittiklerinde böyle bir canlılık katması lazım, renkli bir yer olması lazım."[K13]

"mesela sosyal ortamda hadi gidelim bir yerlere bir şeyler içelim, yiyelim. Ama herkes düşünüyor. Ya şimdi ona ağırlık olacak buna ağırlık olacak. Bu ne içecek? Çay, kahve falan. Orada şu an düşünmüyorsunuz zaten orada bir ücret bir sıkıntı olmadığı için onun için kimse kimseye yük olacağını düşünmediği için hadi gel bir çay içelim. Oturalım zaten senden benden fark etmiyor durum. Yani öyle bir şey var. Ya oturduğunuzda yanınızda oturanlar hani bir kahvedeki veyahut da bir başka kahvehanedeki gibi veyahut da bir şeydeki gibi bir başka ortamdaki gibi değil. Yani yanınızdan belki sizin alanınızdan çok önemli hocalardan, bütün hocalarımız önemli, ama daha iyi daha öncü çalışmalar yapmış hocalar olabiliyor. Bu da size orada etkileşim ortamı sunuyor."[K16]

"dediğim gibi hani bu çayhane vesaire saatlerinin konusunda biraz daha geç saatlere çekilebileceğini düşünüyorum."[K17]

"yani çay ocağı bizim için, gerçekten araştırmacı için çok önemli. Çünkü birkaç saat çalışıp bir nefes almak istediğimiz zaman yani çay ya da kahve ihtiyacımız olduğu zaman dışarı çıkmadan alt kattaki çay ocağından hani çok rahat bir şekilde bu ihtiyacımızı giderebiliyoruz."[K28]

"Başka personel olarak çay ocağındaki personelleri söyleyebilirim. Gayet hani dediğim gibi hizmetleri çok Allah razı olsun, iyilerdi. Mesela çay ücretsiz olduğunu, termosuma genelde çay istediğimde para atmaya hani oradaki şeye para koyduğumda çay ücretsiz özellikle bunu her seferinde bana vurguluyorlar" [K30]

"evet yani küçük böyle çıktığında atıştırmalık bir şeyler olsa iyi olabilir meşhur olabilir belki isam tostü"[K35]

“Kullanıcılara otopark hizmeti sunulması gerekir” görüşüne sahip katılımcı ifadeleri:

"Otopark hizmetinin olmaması da çok büyük bir sıkıntı. Yani orada bir otopark var ama sadece belli insanlara açık. Neden mesela ben İsam'a geldiğimde ücretsiz orada yani yer var görüyoruz hani yer olmasa amenna ama yer var ve biz kullanamıyoruz. Şöyle şimdi zaten siz oraya işte 18 lira ödüyorsunuz diyelim ki. İsam'ıysanız 15 lira ödüyorsunuz. Ama 15 lira günlük ödüyorsunuz yani bu düşük bir ücret değil bir öğrenci için."[K5]

"gördüğüm kısımda bisikletle ilgili veya motorla ilgili herhangi bir hani bağlayacakları yerler yoktu."[K9]

"mahalle aralarında park yeri bulursam eğer oraya park ediyorum. Ama İsam'ın kendi otoparkına park etmemize izin verilmiyor. Sadece hocaların ve orada çalışan kişilerin park edebileceğini söylüyorlar. Yan tarafta da ücretli otoparklar var. Fakat her şeyin fiyatı arttığı gibi otopark fiyatları da çok arttı. Yani otoparka... İşte her kimse sabahtan akşama kadar İsam'da ders çalıştığınızı düşünürseniz eğer haftanın 5 günü 6 günü işte... O zaman hani bir insana gerçekten çok maliyetli geliyor"[K13]

"İSAM Kütüphanesi'nin alanı genişlesin daha çok hizmet verebilsin. Otopark dediğiniz olay bu devirde nedir? Zemin katlara -1, -2 , -3 artık in inebildiğin kadar oralara otopark yapılsın."[K13]

"şu an gün boyu kalırsa 20 lira mesela. Yani 20 lira çok yüksek bir meblağ bence. Etraftaki sokaklarda yer arayıp bulamayınca bazen mecburen oraya park ediyorum. İsam'ın içi de bomboş ayrıca. Randevu sistemine geçildiğinden beri o kadar çok hoca ve personel sonuçta

kaç kişi gelebilir yani. Atıyorum derler ki, öğrenciler ya da işte araştırmacılar 10 lirayla girecek. Tam 10 lirayı verip en azından İsam'a da para kazandırmış oluruz yan tarafta bilmediğimiz bir otoparka para kazandırmaktansa." [K23]

"Mesela kendi içerisinde boşluklar oluyordu. Hani buraya niye almıyorlar bizi diye çok şey yapıyordum yani hani o içerisi boş. Bir sürü otoparkta yer var. Ama içeriye almıyorlar. En azından..."

Araştırmacı: Yani mesela içeride otopark hizmeti sunulsa ücret mukabilinde siz kullanır mısınız?

Katılımcı: Tabii ki. Neden kullanmayayım? Çok da memnun olurum yani." [K26]

“kullanıcılara misafirhane hizmeti sunulması gerekir” görüşüne sahip katılımcı yorumları:

"O bölgede de bu tür imkânlar bir araştırmacı için makul ücretler olmadığından Diyanet Evi buranın diyanet gibi nasıl otopark hizmeti birleştirilmeye çalışılmışsa Diyanet Eviyle buradaki hizmet bu dış kullanıcılar için birleştirilmeli." [K12]

"İsam'a çok uzak yerler hocam, bulabildikleri işte yurtlarda konaklayanlar var veya arkadaşının evi durumu müsaitse onun yanında kalanlar var, genelde işte İstanbul gibi büyük yerlerde biliyorsunuz otellere v.s yaklaşım noktasında biraz negatif bir durum var, dolayısıyla otel v.s ziyade işte öğretmenleri bulabilenler öğretmenleri, dediğim gibi yani genelde yurt, KYK yurdu, veya özel yurt veya işte farklı şekilde çözmeye çalışıyorlar, peki ben nerde kalıyordum, bende arkadaşımın evinde kalıyordum hocam" [K15]

"Yani İsam okuyucusu olarak ben orada çok uzun saatler çalıştığım vakit o kadar kütüphaneye bağlı ve bağımlı çalışmaları yapıyordum ki “şu köşede azıcık uyuyup uyanıp tekrar çalışsaydım keşke” dediğimi hatırlıyorum. Dolayısıyla o uzun soluklu araştırma yapan okuyucular için belki çok kısa kalınabilecek barınma olabilir. Özellikle şehir dışından gelip orada çalışmalar yapmak için kalmak isteyen çünkü İsam'da gerçekten ciddi bir çalışma yapılabilir ortam mevcut. İsam'ın fiziksel ortamından kopmadan hem de temel ihtiyaçların yani uyku gibi ihtiyacını karşılayabilecekleri bir misafirhane olabilir." [K24]

“mevcut mescid imkânları daha uygun hale getirilmeli” görüşünü aktaran katılımcı yorumları:

"Bunun haricinde mescit hizmeti ve sıcak suyun olması tabii abdest alırken çok çok kıymetli oluyor. Bayanlar için özellikle ayrı mescidinin ve iki tane ayrı abdesthanesinin olması önemli bir özellik." [K20]

"yani içeride olması taraftarıym yani iç tarafta bilmiyorum hani erkekler için de aynısı söz konusu mu ama." [K21]

"2. Katta okuyucuların kitaplarını bıraktığı yer var arka rafta , oraya koymuşlar mesela, ben çıkacak zaman oraya kendi dökümanlarımı bırakmak istediğimde orda namaz kılan erkekler olabiliyor, bekliyorum ben onların namaz kılmasını hani , acil bir işim var çıkıcam ama hani orası mesela erkeklerin mescidinin olması bence kötü bir şey" [K34]

"Mescitte esas şunu söyleyeyim, benim buraya ait bir şey değil genelde gördüğüm bir şey, bizim abdesthaneler genelde nedense insanlara zorlaştıracak şekile planlanıyor," [K37]

Önceki yıllarda basılı kaynaklara göre şekillenen kütüphane binaları, günümüzde bilgi kaynaklarının yanı sıra sosyal ve kültürel etkinlikler için yer verilen mekânlar olarak da tasarlanmaktadır (Küçükcan, 2021: 879). Bu değişimi yönetmek için, kullanım politikası geliştirme, akıllı sistemleri kullanma ve kullandırma, eğitim alanları oluşturma, kullanıcılarla iletişim kurma alanı oluşturma gibi konularda etkin olunmalıdır (Çukadar, 2010: 115).

Kültürel ortamın zenginleştirilmesine yönelik “sergi salonu ve kültür alanı oluşturulmalı” önerisiyle katılımcıların aktardıkları:

"benim üniversitemdeki İslâm Araştırmaları Merkezi yle karşılaştırayım. Ya mesela orada hani böyle bir kütüphane hatta böyle bir bina da olmamasına rağmen çok sık sergiler oluyordu. Hani İslam tarihi ile alakalı çok fazla sergiler oluyordu. Hatta oradaki İslam Araştırma Merkezinin en böyle şeyiydi ilk akla gelen geleneklerinden biriydi. Hani ama sadece sergi bir sergiden de ibaret değil. Serginin bir açılış workshopu var, serginin açılış konuşması, açılışında bir yemekli bir program düzenleniyor. Yemekli bir tanıtım yapılıyor. Ne bileyim ilk aklıma o geldi açıkçası yani hiçbir sergi görmedim ben İsam'da"[K16]

"yani bu İsam'ın halihazırda kendi koleksiyonundan da oluşan belki bir ufak sergi alanında sergi olabilir, yani o arşiv belgelerinin , İsam'ın kendi bünyesinde bulundurduğu belgeler üzerinden belki dönemsel olarak , şeyler olabilir, yani aslında o kendi koleksiyonu da gün yüzüne çıkarmak için keyifli bir şey olabilir, bir yandan da böyle bir şeyde olabilir aslında"[K36]

“hizmet verilen alanlarda kullanıcı-personel ayrımı sağlanmalı” görüşüne sahip katılımcıların yorumları:

"sadece biz hani şeye İsam üyeleri olarak bize sanırım şey Türk kahvesi falan hizmeti yok. sanırım görevlilere vesaire olabilir. Hani ya ama kokusu bizim de burnumuza geliyor. Hani o biraz rahatsız edici olabilir. Hani en azından hani yani karton bardak olursa da hani bence şey biz de yararlanabiliriz diye düşünüyorum hani."[K21]

"Zaten içeride sürekli okuyucular ile birlikteler. Dinlenme yerlerinde de aynı yerde olmamalı. Bir de İsam kültürü çok hoşgörülü bir kültür. Yani dediğim gibi insanları kategorize etmiyorlar. Herkesi kendi içlerine alıyorlar. Ve aynı samimiyetle davranıyorlar. Ama bunu karşı taraf yani okuyucu maalesef aynı nezaketle anlamıyor. Oradaki naif insanları kırıyorlar. Ya da saygı duymuyorlar. İşte işlerini yapmak zorundalar bu onların işleri tarzında bir yaklaşım oluyor ki bu son dönemde daha fazla göze batıyor. O yüzden o en azından o kontağın oluşmasın diye bence ayrılmalı. Yemekhane için bunu söyleyebilir miyim? Belki yemek saatleri değişik olabilir."[K32]

Kütüphane binasının girişindeki “ön avlu davetkâr bir başlangıç sunuyor” görüşüne sahip katılımcı yorumları:

"Girişte güvenlikten sonra bir avlu var. O avlunun geniş olması mesela gerçekten insana farklı bir duygu hissettiriyor"[K13]

"kapıdan içeri girdiğiniz zaman dış kapıdan bahsediyorum. O avludaki o rahatlık, ferahlık insanın hoşuna gidiyor"[K23]

4.4.5. Kategori (Esnek Mekân)

Zaman içerisinde gerçekleşebilecek değişikliklere, koşullara kullanıcı isteklerine ve gereksinimlerine göre mekân tasarımında fonksiyonel farklılıklarının gerçekleştirilebilmesi için esnek tasarıma ihtiyaç duyulabilmektedir (Sarıman, 2019: 135-136). Günümüzde, esneklik ve uyarlanabilirlik çağdaş kütüphane tasarımının ana ilkelerinden birisi olmuştur (Küçükcan, 2021: 880). Gözlem notlarına göre de; kütüphane binasının tasarımı esnek bir yapıya sahip, farklı kullanım alanları tasarlanıp buralarda çeşitli dönemlerde farklı amaçlarla hizmet veren bölümler olmuş, bu süreçte hâkim katılımcıların “kullanıcı arttıkça mekânın esnek yapısı değerlendirilmeli” görüşüne dair katılımcı yorumları:

"Çok çabuk doluyor. Yani sanırım 500-600 kişiye hizmet veriyorlar. Belki daha fazla yani yetmiyor. Şu bir gerçek İsam'ın ortalama 2000 kişinin aynı anda ders çalışabildiği bir alana ihtiyacı var ki sadece günü değil ileriye de rahatça kurtarsın. İnsanlar dert, yer bulma, randevu bulma sıkıntısı yaşamassın."[K7]

"Bence bazen kütüphaneler çok ve büyük oluyor bu da yorucu. Dar olması da başı başına bir problem bu noktada belli bir süre optimum düzeyde gittiğini söyleye yani fiziki şartlar ihtiyaçları bence karşılıyordu fakat son zamanlarda isamın popülerleşmesi yoğunlaşması pandemi koşulları fiziki yeterliliği biraz zorlamış gibi gözüküyor. Belki alternatif modellemeler yapılabilir fiziki anlamda fakat optimum nokta önemli çok büyümekte problemli çok dar olması da problemli bence uzun süre optimum noktada gitti şu an o optimum noktayı biraz aşmış gibi gözüküyor."[K14]

"Basılı kaynakların sanırım mekân sıkıntısı var. Bazı basılı kaynaklar depoya alınmak zorunda kalıyor. Bu da sanırım fiziksel şartlarla alakalı. İsam mevcut arşivini okuyucuya açık bir şekilde her an sunamıyor fiziksel şartlar sebebi ile. Bu belki ek bir binayı gerekli kılıyor gibi görünüyor. Yani İsam mevcut haliyle belki araştırmacılara yeterli gibi görünebilir ama araştırmacı sayısı günbegün artıyor. Ve artık İsam yeterli kalmıyor. Zaten Türkiye’de İSAM Kütüphanesi büyük bir fırsat. Ancak İSAM Kütüphanesi’nin fiziksel şartları mesela İskenderiye Kütüphanesi’ne kıyasladığımızda kıyaslanamayacak kadar küçük bir fiziksel mekâna sahip İSAM Kütüphanesi. Dolayısıyla muazzam bir sistemi var İsam’ın. Oluşturduğu muazzam bir entelektüel birikimi var. Fiziksel olarak oldukça iyi bir lokasyonda. Ancak daha da büyütülmeli diye düşünüyorum. Çünkü Türkiye ve Mısır’ı karşılaştırdığımızda hani Mısır’daki o muazzam İskenderiye Kütüphanesi’nin bir benzeri neden İsam olmasın fiziksel olarak kastediyorum bunu. Büyüklük olarak." [K24]

Kütüphane binasında “mevcut alanlar daha verimli kullanılmalı” görüşüne dair yorumlar:

"Kalabalık olduğu için yanına bunun yeni bir bina yapılması ve benzeri tekniklerin olduğu ancak bunun doğru olmadığı, onun yerine mevcut alanın verimli kullanılması için gerekli kuralların ve çerçevelerin takip edilmesi gerekiyor."[K28]

"29 mayıs üniversitesi gittikten sonra burası tamamen isam a kaldı burayı çok iyi değerlendirebilirler. özetle böyle bir şey söyleyebilirim."[K33]

"alan daha verimli kullanılabilirdi o üçlü bina şeklitasarım olarak güzel ama biraz daha verimli kullanılabilirdi o alan ... isam alt katı labirent gibi yani oradan yemekhaneye çıkılıyor oradan mescide gidiliyor yani oradan arkadaki kitap evinin gidiliyor isam ın altında bir delhiz gibi ben orayı uzun süre çözemedim."[K35]

4.4.6. Kategori (Hijyen)

Katılımcılara göre “genel temizlik beklentinin üzerindedir” ve “salgın döneminde artan temizlik faaliyetleri devam etmeli”dir. Bu kodlara ait yorumlar:

"lavabo, tuvalet, temizlik açısından olsun şey açısından kullanım açısından olsun kâğıt havlu mesela olması bir şeyde çok önemlidir. Mesela ben ona çok önem vermişim. Temizlik açısından olsun çok temiz o konuda çok şükür İsam'da hiçbir sıkıntı çekmedik."[K1]

"mesela pandeminin başladığı ilk dönemin yazında İstanbul üniversitesi hukuk fakültesinin kütüphanesinde kullandım bir yandan da isamı biliyordum mesela orada hiç steril bulamadım ortamı çok tedirgin oldum hani burada çok rahat ama isamın kütüphanesinde öyle bir şey çünkü hakikaten ablalar işte o her randevu değişim geçiş saatlerini temizliyorlar"[K8]

". Mesela üniversite kütüphanelerinde maalesef işte sabun bazen olmuyor. Peçete çoğu zaman olmuyor. Bunlar da çok büyük rahatlık. İsam'da çok rahat. Lavabolar temiz."[K22]

"Masaların silindiğine şahit oldum ki ilk başlarda gittiğimde tabii daha pımpirikliydik hepimiz yani kovidin başarında. O zaman hatırlıyorum masayı tekrar sildiğimi ve silmemin hiçbir işe yaramadığını yani. Peçetenin asla kirlenmediğini. Ama yine de silmeye uğraştığımı hatırlıyorum. Şu an hala mesela dezenfekte ediyorlar. Eğer masadan biri kalkıyorsa ikinci seans öncesi. Öyle bir şey yaşamadım açıkçası o temizlik konusunda."[K23]

4.4.7. Kategori (İç Mekân Ergonomisi)

Gerek personel gerekse kullanıcıların verimliliğini arttıracak mekânların tasarımında iç donatım elemanlarının ergonomik yönden uygunluğuna önem verilmesi gerekmektedir (Kuru ve Canbay Türkyılmaz, 2019: 153). Modern kütüphanecilik anlayışı ile hizmet sunmaya çalışan kütüphanelerde dermenin güncelliği ve kullanıcı sorunlarının hızlı çözümü kadar uygun çalışma ortamı da önemli bir faktördür (Özel, 2019: 80)

Ergonomi açısından görüşüne başvurulmuş görme engelli kullanıcının konuyla ilgili aktardıkları;

“Kütüphaneyi detaylı bir şekilde gezmediğim için kütüphanenin iç dizaynının görme engelliler için erişilebilir olup olmadığını bilmiyorum. Bu konuda bir şey söyleyemem.”

İç mekân ergonomisi ile ilgili katılımcı görüşleri ise aşağıdaki kodlar ile düzenlenmiştir ve her bir koda ait birer örnek katılımcı görüşüyle ergonomiye dair yorumlar sırasıyla şöyle aktarılabilir:

“kütüphane ergonomik açıdan rahat ve konforludur”

"Yani konfor bakımından da hani çalışma masalarının işte yüksekliğidir, sandalyelerdir, işte sandalyelerin kullanılabilirliği. Başkasını rahatsız etmemek bakımından işte içerideki ihtiyaç düzenidir araç gereç. Bunlar da gayet yerinde ve hani çok başarılı." [K19]

“eşya dolapları daha işlevsel olmalı”

"İçeride gerekli eşya koyma yerleri olursa eğer. Ne bileyim? Bu eşyalarımızı oraya koyabiliriz. Tabii içeride alt katta girişte var diyeceksiniz ama. Her katta olabilir belki." [K12]

“katılımcı mimari ile tasarlanmış”

"Çalışma koşulları çok iyi hatta 2018 yılı olsa gerek yani şöyle bir şey yaşamıştım hani yani bir araştırmacı olarak beni çok çok böyle hani mutlu etmişti. O dönem çalışma koltuklarını daha doğrusu sandalyeleri araştırmacılar için değiştirmeyi düşünüyorlardı ve 3 tane farklı model getirmişlerdi. Girişin yan tarafında bulunuyordu. İlk bina içerisine girdiğiniz zaman sağ taraftaki boşlukta bulunuyordu ve orada yani koltuklara oturup yani hem rahatlık ve yani istifade etme bakımından hangisi en iyiyse ona göre galiba kutu vardı, oraya oy atmamız gerekiyordu. 3 tane sandalye ve hasbelkader benim de oy attığım şey seçildi. Hem rahat hem de şey çok böyle mayışmanızı engelliyor. Yani sırt içinde güzel bir ergonomik bir yapısı var." [K28]

“kitap raflarının düzeni sayesinde kolayca araştırma yapabilme”

"Katlar arasında bir de hızlı ilerleyebiliyorsunuz ister asansörle ister merdivenler aracılığıyla. Bir de iki taraftan da ulaşabiliyorsunuz hani ister sağda ister sonda olsun ister başta olsun" [K1]

“pencere cam olmaması rahatsızlık veriyor”

"fakat pandemi döneminde şunu fark ettim. Ne kadar yetkilileri biz harika bir havalandırma sistemine sahibiz dese de hiç cam yok. Yani bu bütün bu modern binaların sıkıntısı vaktinde klima var cama gerek yok diyerek yapmışlar ama bir cam olsaydı iyi olurdu diyor insan bazen. Şu pandemi döneminde onu fark ettim. Yani hiç cam yok hakikaten. Tabii çok son model havalandırma sistemi vardır ama camsız olması dikkati mi çekti." [K7]

“kütüphanenin tasarımı engellilere uygun değil”

"bana göre çok böyle engelliye uygun bir parkuru yok oranın. Yani engelli biri olsa ki günümüzde zaten hani hangimizin ne zaman ne olacağı belli değil. Ayağımız sakat olsa her yer merdiven. Kovid döneminde asansör çalışmıyor. Asansör tek kişi olarak çalışabilir. Bunu sağlayabilirler. Ve hani şey olarak da kompleks olarak da gerçekten şey engelliye uygun bir kompleksi yok. Çünkü her yer merdiven. Yani aşağı başka iniş yerleri yok."[K32]

“kat ve servislerin adlandırılması, tabela ve yönlendirme eksik”

"Aslında kütüphanenin o hangi kattaysanız orada mesela 2.kat olarak veyahut da 3.kat olarak veyahut da 1.kat olarak belirtilmesi lazım. Çünkü dışarıdan gelen birisi giriş alanını zemin kat olarak kabul edip aslında 2.kat olarak kabul edip...1.kat sanabiliyor. Dışarıdan gelenler üst kata bir diyor en üste de iki diyor"[K31]

“tavan yüksekliği rahatlık sağlıyor”

"tavanının yüksekliği benim mesela 3.katta çalışmamın sebeplerinden bir tanesi de tavan oldukça yüksek ve insan çok uzun zaman diliminde mesela ben yüksek lisansta 12 saatten fazla İsam'da çalıştığımı biliyorum. Yani sabah 9'da girip 11'de çıktığımı düşünüyorum. Özellikle de tezin son zamanlarında çok kısa bir zaman diliminde yurt dışına gittiğim için kısa bir zaman diliminde tezimi yazmak zorunda kalmışım. Ve o zaman diliminde yani o kadar büyük bir mekân olmazsa zannetmiyorum sadece ders çalışma alanlarının olduğu bir yerde mesela bir insan o kadar süre ders çalışabilsin. Bu çok zor."[K20]

“orta kısmın büyük ve geniş olması ferahlık sağlıyor”

"Kütüphanenin içi de zaten ortasının tamamen boş olması üst katlara kadar daha böyle bir geniş ferah bir ortam veriyor çalışma masalarının etrafında böyle şekillenmiş olması falan."[K6]

“çalışma masalarının geniş olması çok kullanışlı”

"çok optimum düzeyde. Şimdi bazı kütüphanelerde mesela masa biraz yüksek olunca ya da birazcık alçak olunca insanın belli bir saatten sonra oturma postürünü çok etkilediği için sıkıntılar olabiliyor. Ama yani isamın masaları ve sandalyelerinin oranı çok böyle hakikaten optimum düzeyde ve masalar çok geniş her masada ikişer tane priz var sadece bilgisayarınızı değil onun yanında telefon vesaire şarj edebiliyorsunuz. Ve geniş bir masa var çok rahat bir şekilde düzenleyebiliyorsunuz kitaplarınızı defterlerinizi yaya yaya çok rahat bir şekilde çalışabiliyorsunuz yani"[K6]

“çalışma masalarının benzerini evime de yaptırmayı düşündüm”

"Bir kere şöyle söyleyeyim, ölçü olarak masaların o ölçüleri çok uygun bence. Hatta eşimle geçen gün bir masa yaptırırsak İsam'dakini ölçelim diye konuşmuştuk. O ölçüler nasılsa"[K12]

“alışma masalarının tekli kullanımda rahat olduğunu farketdik”

"alışma alanları, masalar uygun ancak masalar tek kullanımda daha uygun olduğunu bu pandemi döneminde keşfettik ve bu, bu şekilde devam etse daha güzel olacak. Belki masalar değiştirilebilir tabii. Bu kadar büyük masayla belki alan sıkıntı olur"[K20]

“alışma masalarının arasındaki mesafe çok az ve sıkışık”

"diğer çalıştığım gördüğüm yerlerle kıyaslayınca çalışma alanları masalar çok sık, bir masada iki kişi oturabiliyordu, o iki kişi çok yakın olmak zorunda, bence bunlar dezavantaj onun dışında örneğin zemin katındaki yer diğer katlara göre daha havadar, daha konforluydu, ama tabi genel olarak belkide binanın temel fiziksel durumundan kaynaklı çok sıkış tepiş bir masa düzeni olduğunu söyleyebilirim, çok daha ferah bir oturma düzeni olsa çok daha verimli olabilir."[K38]

“alışma masalarında elektrik aksamına / prizlere erişim rahat”

"Şöyle söyleyeyim ben bu arada yüksek lisansta kütüphaneler üzerine çalıştım. Kütüphanelerde en önemli şeylerden biri bu çağda elektrik aksamına ulaşmak yani prize ulaşım çok önemli ve kütüphanelerde şey görmüştüm prizlerin mesela Boğaziçi'nde her masanın prizi yok ama prizli olan yerlerde yığılma var. İSAM Kütüphanesi açısından her masada bunu koyarak bunu aşmışsın. Bu ağın bir gerekliliği zaten"[K3]

“eşya dolaplarında sigara içen içmyn ayrımı, kullanımı kolaylaştırır”

"Dolaplar var. Bu dolapların bir tanesi mesela sigara içenler için birisi içmeyenler için"[K11]

“sandalyelerin konforu ile ilgili”

"olması gereken aslında bence tekerlekli sandalye diye düşünüyorum ama hani yanlış mı düşünüyorum? Hani okuyucular kalkarken, geçerken daha rahat çıkması kolay olsun diye düşünüyorum. Bunlar tabii ki yani eski bir kütüphanemiz olduğu için birazcık da hani nereden baksanız belki 20 yılı geçik bir süreci var. Doğal olarak modern tasarımların belki o zaman yoktu. Hani bizim belki şu anda ki konuştuğumuz tasarımların değişmesi gerekecek bazı durumlar olabilir tabii ki."[K9]

“ergonomik açıdan geliştirilmeli”

"Milli Kütüphaneyi kullandım. Milli Kütüphane daha mı iyiydi? Aslında iyi daha iyi olduğu yönler var. Özellikle masamda ışığın olması, masanın tek başına sana ait olması ve insanların istedikleri gibi istedikleri yerlere oturamamaları aslında Milli Kütüphanenin bir artısı. Sürekli çok fazla konuşulma olmasını, kargaşayı çok fazla engelliyor. Milli Kütüphanede mesela bir numara veriyor size. Hani beğenmezseniz sonra değiştiriyorsunuz o numarayı ama yine de çok fazla kafanıza göre sürekli bir yeri seçemiyorsunuz mesela İsam'da böyle bir sıkıntı var bir de. Bazı insanlar bazı araştırmacılar diyeyim bazı yerleri hani o mekân onun oluyor. Sabah erkenden gelebiliyorsa akşama kadar orada oturuyor ve ondan başka kimse orayı kullanamıyor diyebilirim. Özellikle korona öncesinde bu çok fazla vardı. Bazı insanların yerleri vardı. Hatta oraya oturmamış olsa bile insan ekinip oturamıyordu yani

öyle söyleyeyim. Ama mesela Milli Kütüphanede böyle bir seçenek yoktu. Numara veriyor sana oraya oturmak zorundasın. İstemezsen tekrardan gidip tekrardan bir numara alabiliyorsun. Öyle seçenek var. Bunun daha adil de olabileceğini düşünüyorum ve kargaşayı engellediğini düşünüyorum."[K20]

“kütüphanenin iç tasarımı ilham veriyor”

"Ya şimdi şöyle açıkçası, şimdi benim şöyle başlayayım, İsam'ı tercih etmemin en önemli sebebi şu; şimdi benim üniversitede de bir odam var şu halihazırda. Ama üniversitede çalışmaktan ziyade yani odada çalışmaktan ziyade, kütüphanedeki o ortam yani herkes ders çalışıyor bir taraftan. Bu bir kere sizi fazla motive ediyor. Zaten kütüphane ortamı var. Kitaplar, düzen vesaire."[K16]

“isam mabed gibidir”

"İsam okuyucuların, araştırmacıların mabedidir Türkiye'deki araştırmacıların ve yurt dışındaki araştırmacıların. Ben yurt dışındaki kütüphaneleri tecrübe ederken orada tanıştığım hocaların da İsam'a gelip araştırmalar yaptığını gördüm. Fransa'dan gelenler oldu İsam'da araştırma yapmak için. Yani sadece İsam Türk okuyucusuna hizmet veren bir kütüphane değildir. Yurt dışındakiler de İsam'ın şöhretinden haberdarlardır. İsam'ın belki fiziksel olarak şartları diğer ülkelerin kütüphanelerine nazaran çok zayıf kalabilir. Küçük bir kütüphane gibi görünebilir. Ama İsam'ın sistemi işte ücretsiz çay servisi yani çok cüzi miktardaki fotokopi hizmeti, misafirhanesi yakın bir zamana kadar vardı. Şu an sanırım yok. Misafir Araştırmacılar Projesi bunlar hep yurt dışındaki araştırmacıların İsam'ı tanınması, ve İsam'ı araştırma yapılacak bir mekân olarak görmelerine sebebiyet veren unsurlardı."[K24]

“insanın evi gibi”

"İşte ben hani çalışma ortamı çok rahat derken evim gibi falan. İşte bu lavabo falan gayet hani rahat ediyorum o şeylerde."[K4]

4.4.8. Kategori (İç Mekânda Çeşitlilik)

Hizmet saklanamayan, stoklanamayan, sonraki süreçte kaybolan bir özelliğe sahiptir. Örneğin; İSAM Kütüphanesi'nin kapasitesi 400 kişi ise ve o gün 350 kişi kullanmışsa 50 kişilik bir hizmet kaybı olmaktadır. O süreçteki kullanım imkânının sonraki güne devretmemesi hizmetin dayanıksızlık özelliğindendir. Bundan dolayı kütüphanenin tüm alanlarının çeşitlendirilerek tasarlanması ve kapasitesinin verimli ve işlevsel kullanılması sağlanmalıdır. İç mekândaki çeşitliliğe dair katılımcıların görüşleri aşağıdaki kodlarla değerlendirilmiştir ve her kod için birer örnek katılımcı görüşü belirtilmiştir:

“kütüphane binasının kapasitesi yetmiyor / kalabalık”

"bir de bu binanın ben bir süre sonra yetmeyeceğini düşünüyorum, şimdiden aynı mekâna daha yüksek kapasiteli bir inşaatın yapılıp yapılmaması için şimdiden belki bu 10 sene sonra olur, ama şimdiden hani ihtiyaçlar toplanmaya başlanırsa 10 sene sonra daha kusursuz bir bina , daha akıllı, daha işte ihtiyaçlara cevap veren tasarım söz konusu, betonun ömrü malum sınırlı, dolayısı ile nasıl olsa bir gün yapılacak." [K39]

“bursiyer masaları ile ilgili düzenleme yapılmalı”

"Bursiyerler için aslında sabit bir kontenjan var onlar ne zaman gelseler masa bulacaklar belli ki. Bu illa olmak zorunda değil bursiyer orda çalışmayı sevmiyor da olabilir yine o masalar kullanıma açılır ama bursiyer sayısı kadar kontenjan her daim orda sabit durur yani dışardan olanı baştan savacak şekilde masa yok denmemeli"[K3]

“mini stüdyo”

"orda bir küçük stüdyo gibi bir şey olabilir mesela, çünkü oraya gelen insanlar Türkiye' nin entelektüel çevresi, sıradan insanlar gelmiyor oraya, işte İskender Pala' sından tut, rahmetli Mehmet Niyazi' sinden tut pek çok kimse, bir tane küçük, minik bir oda böyle basit bir stüdyo gibi düzenlenebilir, hani bu entelektüel çevreye bakın ben size böyle bir çerçevede yaklaşıyorum size denebilir, kütüphanenin pazarlamasına da katkı sağlar, isam amblemi olabilir mesela arkada görünür şekilde veya işte altına yazar İsam'a teşekkür ediyoruz, stüdyosunu bize açtı diye küçük bir şey olabilir, bunlar çok basit şeyler ama marka değerini yükseltmek için önemli şeyler." [K39]

“bilgisayar odası”

"Yani şu olabilir, fiziksel binaya herhangi bir şey yapmadığımızı varsayarak söylüyorum bunu, yeni bilgisayarlar ve geniş ekranlı büyük ekranlı bilgisayarlar kullanılabilir, ve herkesin rahatça kullanabileceği interneti , her şeyi bağlı, daha büyük 24 inc, 27 inc büyüklüğündeki ekranların olduğu bir bilgisayar odası, tabi oda sıkış tepiş olmadan böyle bir bilgisayar bölümü olabilir, ben kendim burda zaten hep büyük ekranlı bilgisayarları kullanıyorum ofisimde ve bazen kütüphanedeki bilgisayarları kullanıyorum, kendi kullanıcı adımla direkt girip büyük ekranda çalışmak daha keyifli oluyor benim için, kendi laptopum üzerinden küçük ekranda çalışmak zorunda kalmıyorum örneğin, hani böyle bir şey olabilir, varsada daha iyi, çünkü bilgisayar eskiyse çok fazla kullanılamıyor, çünkü yavaş oluyor, sıkıntılar oluyor, ama yeni ve geniş büyük ekranlı bilgisayarlar çok iyi kullanılabilir," [K38]

İSAM Kütüphanesi'nde engelli bireylerin kullanımını kolaylaştırmak için ilgili personel ile tanıştırılıp çok farklı birim ve kişilerle onları yormadan işlemlerini tamamlamaları hedeflenmiş. Ancak kütüphaneler ve kütüphane hizmetleri yardım gerektirmeden engelli bireyin kendi kendine yetebileceği şekilde tasarlanmalıdır (Kurt v.d., 2021: 358):

“engelsiz çalışma alanı”

"kütüphanelerin çoğunda olan engelsiz çalışma alanı engelli vatandaşlar için görme engeli de olur başka türlü de olabilir onlar içinde genel bir alan ayrılıyor. Öyle bir yer yok."[K3]

“dinlenme alanları bulunmalı”

"hani ders çalışmaya, araştırmaya çok daha fazla katkısı oluyor bence. Yani cidden çok zor bir şey değil yani bir buzdolabı koymak mesela. En çok kullandığımız şey şeydi bu mikrodalga fırın. Ya alıyoruz dışarıdan bir şey. Öğle yemeği için onu yiyoruz. Her öğrenci onu yapıyor yurt dışında bir yerde. Alıyoruz hemen mikrodalgada ısıtıp ve bu çok ufak küçük küçük ayrıntılar ama öğrencinin ya da araştırmacının hayatına çok çok fazla dokunan şeyler."[K16]

“okuma alanı yok / koltuk”

"oturup dergi ve gazete okuyabileceğim bir alan yok orada. Tamam oraya belki dergi ve gazete koyuyor olabilirler ama oraya biraz daha oturma odası tarzında koltukların olduğu bu her kütüphanede var mesela. Evet bu İsam'ın bence büyük bir eksikliği. Hem oraya dergi gazete koyabilirsiniz ama ben alıp zaten tüm gün kütüphane masasında ders çalışıp aynı masada dergi gazete okuyamam açıkçası."[K10]

“grup çalışma odası”

"Yani İsam örneğinde yemek, tuvalet , çay kahve o tür konularda iyi olduğunu düşünüyorum, iyi hizmet sunuyordu, tabi benim asıl eleştirim şu olabilir, yurtdışındaki kütüphane ortamlarını gördükten sonra yurtdışında kütüphane ortamı sadece bir masa ve kitaptan ibaret değil genelde, binalar , katlar böyle çok fazla çeşitlendirilmiş alanlara bölünmüş, örneğin giriş katında büyük bir alan böyle çalışmak için değilde böyle genelde sofa şeklinde oturulacak yerler , sesli konuşulacak yerler , kütüphaneni belli bölümlerinde gürültü yapılabilecek yerler , grup halinde konuşulabilecek yerler , onun dışında belli katlarda sessiz yani konuşmanın izin verilmediği yerler v.s böyle bölümleri olur kütüphanelerin , yani kütüphane gelip masaya oturup ders çalışıp gitmelik bir dizayn edilmemiş , yurtdışında üniversitelerde , kütüphanelerde özellikle , daha çok öğrenciler çalışmada kütüphanede buluşup birlikte vakit geçirebiliyorlar, öyle alanlarda var , tabi bu tür şeyler İsam'da yoktu, İsam'ın alternatifi bahçesi diyebilirim, insanların bahçeye çıkıp yürümesi çay içmesi yani onun karşılığı o oluyor"[K38]

“sessiz salonlar”

"çok fazla bilgisayar kullanan okuyucular oluyor bazen, çok fazla Mouse ve laptop sesi duyuyorum mesela klavye sesi duyuyorum. Bazen ben sadece oraya gidip sessizce kitap okumak istiyorum. Böyle sadece bilgisayar kullanmayanların sessiz okuma alanının olabileceği bir kat olabileceğ"[K10]

“tek kişilik çalışma odaları (Karel)”

"Siz 9.00'la 17.00 arasında kütüphanedesiniz ve online bir dersiniz var günün ortasında saat 13.00'de mesela. Kütüphane içerisinde buna girebileceğiniz bir oda tahsisi yok."[K5]

4.4.9. Kategori (İklimlendirme)

Mekânın insan üzerindeki etkileri; öğrenme durumunu, konsantrasyonunu, çalışma verimini ve mekân içindeki refahını etkilediğinden; kütüphane ortamı tasarlanırken; sıcaklık, nem, aydınlatma, renk, havalandırma, gürültü gibi unsurlara dikkat edilmelidir (Gür Akınoğlu, 1997:125-139; Özkan ve Tereci, 2022: 72,86). Çünkü kütüphane binasında iç hava kalitesi ve fiziki koşulların rahat bir çalışma ortamı sağlaması gerekmektedir:

“iklimlendirme sistemi benim için yeterlidir” kodu altında derlenen yorumlardan bazıları:

"Yani girişte işte çift kapı sisteminin bulunması o anlamda içeride hani belli oranda ısının muhafazasını sağlıyor yaz kış. İklimlendirme konusunda da hani şikâyet yaşamadım yaşayan da işitmedim açıkçası."[K19]

"Benim herhangi bir bu noktada sıkıntı yaşadığım bir durum olmadı, belkide bayağı bir alıştığımız için bize garip gelen herhangi bir durum söz konusu değil, aydınlatma, ısılandırma yada havalandırma konusunda herhangi bir problem yaşamadım ben şimdiye kadar , memnunum."[K40]

Kütüphane binasının “iklimlendirmesinden memnun değilim” şeklinde görüş bildiren katılımcıların aktardıkları:

"Kütüphanenin içinde havalandırmasını hiçbir zaman memnun kalmadım. Aşırı sıcak oluyor kütüphane kışları ve ben bunu genellikle mail atıyorum ama çok dikkate almıyorlar."[K21]

"Geçen senelerde çok daha sıcak oluyordu sanırım. Bu sene o kadar değil ama geçen senelerde ciddi bir sıcak oluyordu içeride. Ya kışları özellikle. Yani yazları da sıcak oluyor zaten ama yazın dışarı da sıcak olduğu için çok sıcak bulamıyorduk. Ama kışları böyle ekstra bir sıcak oluyordu. Bu sene öyle değil sanırım. Bu sene iyileştirilmiş gibi."[K31]

İklimlendirme ile ilgili “doğal havalandırma olmalı” görüşünü benimseyen katılımcıların aktardıklarından örnekler:

"havalandırmanın doğal olduğunu da düşünmüyorum o yüzden ona çok giremeyeceğim ama bu açıdan iyi"[K3]

"Yani doğal hava girmiyor. Evet bir havalandırma var ama doğal oksijen girmiyor oraya."[K5]

4.4.10. Kategori (İSAM Bahçesi)

Araştırmaya katılanların neredeyse tamamının bir öneride bulunduğu, gözlem notlarında da yer alan bahçe ile ilgili kategoride beş farklı kod ile kullanıcı görüşleri toplanmıştır;

“yaz ayları için bahçedeki hizmetler geliştirilebilir”

"Bu yani mart sonunda nisan ayından itibaren nisan, mayıs, haziran, temmuz, ağustos 5-6 aylık süre içerisinde bahçeye açılıp kapanan kafeler yapılabilir. Yani ben paramı vereceğim mesela bahçede 2 bölüme kurulabilir ya da bir bölüme. İşte parayı vereceğim diyeceğim ki işte bir tane tost alabilir miyim? Yani bahçede bir şey alıp verebileceğim bir yer olabilir." [K13]

"bahçe hizmeti felan çok güzel belki hani bahçede çok çeşitli ağaçlar var, kurumsal kültür açısından bu ağaçları, gerçekten çok çeşitli ağaçlar var çok bilinmiyor bende çok bilmiyordum, sonradan fark ettim, biraz biraz öğrenmeye başladım, bunlara mesela tabelalar konulabilir, mesela İngiltere’de yurtdışında bir yere gittiğiniz zaman şey görürsünüz anıtsal ağaçların kimlikleri olur, ha burası ciddi ber yermiş dersiniz, hani bu kadar ağaç çeşitliliği olan bir yerde mesela o tabelalar ağaçları işte anavatani şudur, şu meyveyi verir, şu işe yarar felan gibi şey olabilir, bahçe düzenlemesinde." [K39]

“bahçe dinlenme ihtiyacımızı karşılar”

"İsam’ın şöyle şu tarafı çok hoşuma gidiyor. Hala da özlediğim en çok özlediğim taraflarından birisi odur yani o arkadaki bahçesi mesela. Yani o çok böyle mesela diyorum ya mesela hocalarımla ben otururdum orada. Onlar böyle o kamelyalarda falan böyle bir sürü değişik konular anlatırlardı. Onların kıymeti sonradan anlaşıyor. Yani siz gidiyorsunuz içeride bir tezle boğuşuyorsunuz. Sonra dışarıda sizi böyle ilginizi çeken rahatlatan bir konu oluyor." [K1]

"Bahçesi çok büyük bir ferahlık; gerçekten orada gezmek, tozmak hatta bahçeye daha sonradan böyle şeyler koydular. Neydi adı? kamelya tarzında bir şeyler koydular. Hani soğuk, yağmurlu havalarda falan da oturulabiliyor ve ben bahçesinde çok defa kar oynadığımı dahi bilirim böyle arkadaşla bir sohbet etmeye çıktığımızda hani bahçesinden çok istifade ediyorum. O noktada ferah var ve o ihtiyacımı o nefeslenme, tenneffüs ihtiyacımı bahçesinde büyük olması noktasında da yürüyerek çünkü oturuyorsun 4-5 saat masa başında çalışıyorsun. Ayakların hareket etmesi lazım. O geniş alanda yürüyerek bunu rahatça karşılayabiliyorum" [K7]

"Yani bahçesine güzel bir bahçeye sahip olması bizim için çok çok rahatlatıcı hem mental olarak hem de böyle hani madden. Şu sebeple: Malumunuz İstanbul çok kalabalık bir şehir, gürültülü yani ses kirliliği var. Yani insan kalabalığı var, trafik var vesaire. Şimdi birkaç saat kütüphanede çalışıp daha sonradan bahçede bir kısa bir süre yürüyüş yapmak ciddi anlamda rahatlatıyor ve etrafımdaki diğer çalışma arkadaşlarımdan da böyle hani benzer şeyleri duyuyorum. O bizim için orada bir rahatlatma alanı, dinleniyoruz." [K28]

“bahçe İSAM'a büyük değer katar”

"Yani hocam ben hep söylüyorum bahçe zaten benim için şeydir hep özlediğim yerdir İsam’ın bahçesi. Oradaki o bazen biz de katılırdık orada bazen arkadaşlar şey falan oynarlardı,

basketbol falan oynarlardı. Bazen onlara 1-2 atış yapalım şöyle. Şey oluyor yani sizi bir anda o kütüphanenin ortamından çıkarıyor ve siz bir rahatlatma ortamı oluşturuyor size. Onun için İsam'ın bahçesini ben çok seviyorum. Arkaya doğru böyle kamelyalara doğru yürüyorduk. O çimenlerde oturma meselesi. Mesela çimenlerde oturmamak gerekiyor. Ama en büyük zevkimiz oydu bizim mesela yani. Onu çok severdik. Ben yani o dış mekânı o şeyi mesela şeyi çok severdim ben, bu arkadaki kaplumbağaların olduğu havuzu mesela çok severdim mesela. Orada balıkların olduğu falan böyle."[K1]

"Ve en önemli kısmı bence arka bahçesi insanlar yani ara verdikleri zaman hakikaten orda böyle bir dolaşmak o yeşilliğin tabiatın birazcık daha içinde yani şehrin bu kadar göbeğinde böyle bir imkân çok az bir kütüphanede var hakikaten. O insana da çok rahat bir huzur veriyor. Hem dinlenirken ara vermişken ya da arkadaşlarıyla bir şey görüşecekken herhangi birisiyle bir şey konuşacakken falan."[K6]

“bahçede kedilerin bulunması”

"kendi adıma güzel bir şeyi yani İsam adına söylemek isterim. O da şey kedilere izin veriliyor o hoşuma gitmişti ekstra olarak."[K29]

"kütüphanenin içerisine girmesinin rahatsızlık doğurması sözkonusu olabiliyordu, çünkü herkes kediye sevmek yada hoşlanmak zorunda değil, ürken arkadaşlarımız da oluyor, onları da rahatsız etmemek lazım, ama hani bahçede kedi olması bana bir sıkıntı eza, cefa vermiyor, tam tersi belli bir sayıyı aşmayacak, hani kedi mahallesine dönüşmeyecek kadar kedinin olması herhangi bir sıkıntı teşkil değil, bana göre bir güzelliştir,"[K39]

“kış bahçesi gibi bir alan bulunmalı”

"Çayhane dışında da alternatif bir kafe veya daha kapalı alanda da kış ayarlarında ısınabileceğimiz bir mekânın büyük bir eksikliği onun gerçekleştirilmesi."[K8]

"Gerçekten bu böyle bir kış ve yaz olarak eşitsizlik var bu noktada. Yani yazın çok rahat işte kamelyalarda oturabiliyoruz ya da sahanın arkasında mesela banklar var, orada birçok bank var, oturup şey yapabiliyoruz. Yanımıza getirdiğimiz bir şeyi yiyebiliyoruz ama kışın bu mümkün olmuyor. Bazen sırf yani şöyle söyleyeyim: Bunu düşündüğüm için bile gitmiyorum yani hani İsam'a. Bu da birazcık kısıtlardan bir tanesi yani hani etkileyebiliyor. Çünkü hani dediğim gibi yemekhanedeki yemekleri yemek istemiyorum. İşte yanıma getirdiğim yemeği hani ortamım yok hani şey yapamayacağım, yiyemeyeceğim, açamayacağım, kütüphanenin içinde zaten bunu tüketemem. O yüzden de bu biraz İsam'a gelmemi de tabii ki etkileyen noktalardan bir tanesi."[K30]

4.4.11. Kategori (İş Sağlığı ve Güvenliği)

İnsan, koleksiyon ve yapı gibi bilgi merkezi unsurlarının, acil durum ya da afet anında kurtarılması ve zarar görmemesi için gerekli planlamalar ve uygulamalar bulunmaktadır (Kuzucuoğlu, 2021: 831) . İş sağlığı ve güvenliği ya da koruma planı ile ilgili genellikle tedbirler ve dönemsel tatbikatlar akla gelse de özellikle salgın sürecinde yeniden şekillenen bir konu olmuştur. Hem salgın dönemi hem de doğal

afetlerle ilgili konularda katılımcıların İSAM tecrübelerini on yedi farklı kod altında toplamak mümkün olmuştur. Bu kodlar ve onlara dair birer örnek aşağıda sunulmuştur:

“isamda depremi yaşadım ama sorun yaşamadık”

"Katılımcı: Deprem yaşadım İsam'da.

Araştırmacı: Yaşadınız? Peki güvenli miydi peki?

Katılımcı: Masanın altına girdik.

Araştırmacı: Evet.

Katılımcı: Bir kitap bile düşmedi. Raflardan bir kitap bile düşmedi. 4.8'di galiba ya 5.2'ydi ya da 4.8'di. Bir şey gerçekten bir kitap bile düşmedi ve personel çok soğukkanlıydı. İnsanları boşaltırken bile oradan çıkmak isteyen lütfen bir an önce boşaltsın diye kapıları filan açtılar.

Araştırmacı: Hıhı. Peki...

Katılımcı: Yani o kartlı geçiş sistemi vardı o zamanlar. O geçiş sistemlerini filan açtılar."[K32]

“binanın az katlı olması afetlerde avantajdır”

"İsam'ın bir kere kat sayısı çok değil ve sütunları çok geniş. O bana güven veriyor."[K11]

“deprem için binanın yapısı güven vermiyor”

"Deprem konusunda çok sağlam olduğunu düşünmüyorum. Çünkü şöyle: İsam'ın hani o araştırma bilgisayarlarının olduğu yerde oturursanız insanlar yürürken bile orası sallanıyor. Yani onun için kütüphane deprem anlamında çok uygun bence değildir yani sanmıyorum."[K5]

“geniş bir bahçesi tahliye imkânı olduğu için afetlerde güvenli”

"Bahçesi çok büyük yani herhangi bir deprem anında vesaire insan için hani bir kaçış noktası. İstanbul'un diğer yerlerine nazaran özellikle hani çok büyük güvenli alan diyebiliriz."[K26]

“İSAM binası depreme dayanıklı ve kendi evimden daha sağlamdır”

"Kendi evimden ama daha sağlam olduğunu düşünüyorum İsam'ın ben. Şu sütunlar var ya... Fil ayaklı sütunlar, kocaman kocaman kütüphanenin içinde. O sütunlar bana güven veriyor."[K11]

“personel afet farkındalık eğitimi almalı”

"Çalışanlar sivil savunma eğitimi aldılar mı? Çünkü bir ani durumda okuyucular kuvvetle ihtimal şaşkınlık yaşayıp duracaklardır. Ama oradaki çalışanlar bizi yönlendirecekler. Bence en önemli şey çalışanların bu bilgiye sahip olup olmadığı ilk etapta. Zaten o şok anında genelde okuyucular birilerinin onu yönlendirmesini bekleyecektir veya kafasına göre bir yere

gidecektir. Ama orada sürekli çalışanlar en azından bir yılda 1 kez şuradan çıkış yapacağız diye bilgi alırlarsa, afet eğitimi herhâlde oluyor bu."[K12]

“deprem ile ilgili gerekli tedbirler alınmıştır”

"kitapların , rafların daha doğrusu insanların üzerine devrilmeyecek şekilde konuşlanmış olması deprem bakımından son derece güven verici bir şey, yani yolu kapatacak çıkışı kapatacak bir yerde değil tam tersine dış çevredeler. İnsanlar iç çevrede çalışıyor, o sebeple son derece deprem için ideal, tabi beton kalitesini bilmiyorum,"[K39]

“deprem vb. tehlikeler için kapıdaki kartlı geçiş iptal edilmeli”

"Burda şöyle bir durum söz konusu, tek problemlili yer turnike çıkışları, ani bir çıkışta orası açılırsa şey tarafından, personel tarafından orası açılırsa bir sorun olacağını düşünmüyorum"[K39]

“merdivenler tahliye için uygun değil”

"Yani şöyle, merdivenler o kısımda öyle bir yoğunluğu düşündüğüm zaman herkesin bir anda merdivene yoğunlaştığını hayal edince yeterli olmadığını düşünüyorum."[K30]

“yangında tahliye için binanın yapısı uygun”

"Yani bir yangın durumunu düşündüğümde zaten çok katlı bir yer değil. Yani bir 3 kat var. Raflar ayrı bir kısımda bizler ayrı bir kısımdayız. O nedenle kendimi dışarı atabilirim gibi geliyor. Ama belki şu dokümantasyon kısmı biraz içerde kalmış gibi düşünülebilir öyle bir durumda sanki bilmiyorum doğru mu düşünüyorum?"[K18]

“yangın ile ilgili tedbirler alınmıştır”

"kütüphanelerin Allah vermesin en büyük korkumuz depremden ziyade yangındır. Ama İsam'ın biz hep dikkat etmişizdir o yangın söndürme şeyleri hep böyle gözümüzün önündedir. İnşallah hiçbir zaman kullanmak zorunda kalmayız onları."[K1]

“yangın merdiveni ve uygun çıkış bulunmuyor”

"iş sağlığı iş güvenliği kapsamında yangın konusunda bence eksiğiz. Çünkü orası bir kütüphane. Bir çıkışı var başka çıkışı yok. Ve yangın ön cephede başlarsa hiçbir kaçış yerimiz yok. İkincisi döşeme olarak döşenen o granitler yüzeyleri kayıyor o kenarlardakiler. Herhangi bir yangın anında, panik anında ve ıslak yüzeyde orası kayacak başta."[K32]

“randevu sistemi uygulamasındaki tecrübe kullanılmalı”

"Randevu sistemi pandemiyle hayatımıza girdi ve ben randevu sisteminden çok memnunum. Hatta bunu yetkililerine de söyledim. İnşallah randevu sistemi kütüphane için daimî olur. Sebebi şu; orayı bir sosyal yaşantı alanına çeviren, dışarıda kafeye gideceğine arkadaşlarıyla sohbet edeceğine gelip orada masa işgal eden, çay ocağını artık fiyatların uygunluğu

noktasında tamamen ilim haricinde kullanan insanların gelmesinin azaldığını ben pandemi döneminde de sık şekilde giderek tespit ettim."[K7]

“iş sağlığı güvenliği konusunda kullanıcılar bilgilendirilmeli”

"güzel bir soru. Yani deprem ve yangın açısından yani binanın şeyine yönelik herhangi bir bilğim yok. Yani o açıdan nasıl bir önlem aldıklarını tam bilmiyorum. Bu açıdan böyle hani bir yılda bir kere falan böyle bir insanlara duyuru ya da internet ortamında gösterilip hani kütüphanenin güvenliği konusunda deprem ve yangına uygun bir yer olduğunu, olup olmadığı konusunda kullanıcılar bilgilendirilebilir."[K17]

“asansörler sürekli bozuluyor”

"Merdivenler uygun ama asansörü bilmiyorum açıkçası. Asansörler bozulup da durabiliyor"[K4]

“covid-19 salgın süreci profesyonel şekilde yönetilmiştir”

"Yani iyi yönettiğini düşünüyorum, en azından dediğim gibi, daha önceki soruda da söylediğim gibi ben ciddi anlamdada bu randevu sistemine işleyişin takip edildiğinde farkına vardım anladım, iki kez uyarıldım, değişikliklerle ilgili konularda, bu noktada randevu sistemi sadece görünüşte kağıt üzerinde uygulanan bir yöntem değil, tam olarak özümsemiş bir uygulama olarak takip ediliyor, yönetiliyor, bunda son derece memnunum, her ne kadar özellikle İstanbul'daki araştırmacılara kısıtlanmış olsada zaman bakımından belki şuan daha geniş olsada pandemiye karşı alınan bu tedbirin çok yerinde olduğunu ve iyi uygulandığını düşünüyorum, diğer noktadaki tedbirlerine çok vakıf değilim, bunu ben öncelikle biliyorum, bunun dışında gittiğimizde maske, hijyen koşullarına daha azami özen gösterildiğini düşünüyorum, takip edebildiğim, kullandığım kadarıyla gözlemlerim bu noktada olumlu."[K40]

Yapılan çalışmalarda kütüphanenin korunma işlevi genellikle gözardı edilmektedir (Evans, Borko ve Ferguson, 1989: 93). Bu işlev; dermenin korunması, binanın korunmasının yanında kullanıcıların özel eşyalarının korunmasını ve kullanıcıların güvende hissetmeleri gibi farklı açılardan ele alınabilir:

“isam ortamı güvenli bir ortam olarak rahatlık verir”

"İstanbul'a çok felaket bir yağmur yağdı. Belki biliyorsunuzdur dolu yağdı. Hatta bu işte şey köprü falan bile zarar görmüştü ondan. İsam'da zarar görmüştü ama camları gayet iyiydi veya en ufak bir şey olmadı. Bütün şeyler, bu şeyler sallanmıştı hatta çok kötü olmuştu bu kitaplıklar vesaire falan. İnsanlar yerlerinden kalkıp böyle surf oradan düşme ihtimaline binaen o balkon gibi yerden düşme ihtimaline binaen yerlerinden kalkıp kitaplıkların böyle olmadığı kapı taraflarına gitmişlerdi bunu hatırlıyorum. Ama hiç yerlerinden kalkmayan insanlar da vardı. Ben de böyle yerimden kalkıp duvara yakın bir yere geçmiştim olurda deprem vesaire de olursa diye. Ama sarsıntı geçtikten sonra herkes oturup ders çalışmıştı. Yani ben de mesela iyi tamam ya İsam'a bir şey olmaz gibi gelmişti hatta. Belki güçlü bir bina yapısı olduğu için olabilir yani onu düşündüğümüz için içten içe olabilir."[K20]

"Bugüne kadar bir kere cüzdanımın kaybolduğu hissine kapılmıştım. O zaman hemen bilgisayar sisteminden kamera sistemindeki görevli arkadaş o saatlerdeki benim masamı gösteren kamera görüntülerini hep şey yaptı mesela hemen anında yardımcı olmuşlardı. O zaman fark ettim bütün masalar kamera sistemiyle her türlü hiç kör nokta kalmadan taranıyormuş meğerse. Ama onun dışında da bütün eşyalarımızı lavaboya giderken affedersen yemeğe giderken, çayhaneye giderken ortada bırakıyoruz bilgisayarımızı, telefonumuzu, cüzdanımızı vesaire. Bugüne kadar hiçbir sorun yaşamadım. Çok güvenilir buluyorum. Ben daha sonra cüzdanımı başka bir yerde buldum. Orada bıraktığımı zannettim. Masada bıraktığımı zannettim. Sonra kaybolduğunu düşündüm. Ama buldum sonra yani İsam'la ilgili bir hadise olmamış. Yaklaşık 20 yani hatta 20 yıldan fazladır kullanan birisi olarak hiç sorun yaşamadım."[K11]

4.4.12. Kategori (Konum-Ulaşılabilirlik)

Konum ve ulaşılabilirlik konusunda merkezilik kavramı tüm kütüphaneler için geçerli olan önemli bir dış faktördür. İnsanların sıklıkla gelip geçtiği kültürel, sanatsal ve sosyal mekânlara yakın olma, toplu taşıma araçlarıyla ya da özel araç ile ulaşımın kolayca sağlanabilmesi bu faktörün temel kriterleridir (Karagözoğlu Ashyüksel, 2013: 53-54). Bu konuda görme engelli kullanıcının görüşleri;

"İSAM Kütüphanesi'ne bir kere gittim. Kütüphane otobüs duraklarına uzaktı. Durakları bulma konusunda oldukça sıkıntı yaşamıştım. Kütüphanenin ulaşım araçlarına yakın olması bizler için önemlidir. Özellikle de durak isimlerini söylediği için otobüs ulaşım araçları arasında öne çıkmaktadır" şeklindedir.

Görüşmeler incelendiğinde ise neredeyse tüm katılımcıların olumlu olarak değerlendirdiği ulaşım konusunda görüşler beş farklı kod altında ele alınmıştır:

"ulaşım kolaylığı kütüphane tercihine katkı sağlar"

"Tabi ulaşımı o kadar kolay olmasaydı kullanamazdım çünkü çantamda bilgisayar taşıyorum kitaplarım oluyor çok ağır oluyor ulaşım kolay"[K10]

"ulaşım güvenliği açısından uygun bir bölgededir"

"Ben mesela geç bir vakitte dışarıda olmaktan çok korkan bir insan değilim. Yani çok endişelenmem. Genel olarak güvende hissederim yani ama son dönemdeki işte bu kadın cinayetleri vesaire olaylarından sonra birazcık beni etkilemeye başladı diyebilirim ama o İsam'a gitmeme engel olmadı hiçbir zaman. Yani İsam'ın o yolu çok da güvensiz gelmiyor açıkçası."[K30]

"toplu taşıma araçları ile ulaşım mümkün ve kolaydır"

"kütüphaneye ulaşmak çok daha kolay bir hale geldi, dediğim gibi İstanbul'un aslında tam göbeğinde konuşlanmış bir kütüphane , ulaşım açısından da ben kendi adıma Anadolu yakasında herhangi bir problem yaşamıyorum, yerini de mevkini de bu noktada oldukça iyi seçilmiş olduğunu düşünüyorum,"[K40]

"bireysel araç ile ulaşanlar için hizmetler geliştirilebilir"

"Yani birinci bence avantajı konumu. Yani ortada bir konumda güzel bir konumda bulunuyor. Ulaşımı rahat yani ne tam Üsküdar'ın trafiğine giriyorsunuz ne tam altunizadenin trafiği tam böyle orta bir konumda. Araçla ben gitmeyi tercih etmiyorum. Çünkü oralarda park yeri problemi oluyor. Ben genelde toplu taşımayı tercih ediyorum. Metroya da yürüme mesafesi olduğu için. Metroya bindiğimiz sürece gayet güzel ulaşımı rahat."[K6]

“belirli saat ve güzergaha bağlı ring hizmeti konulabilir”

"Şu olabilir. Kış mevsimlerinde hava çok soğuk olduğu zamanlar da bir insanın hani bir ulaşım aracına binmek için yürüdüğü mesafe uzunsa çok üşüyebilir, sıkıntı yaşayabilir ya da çok yağmurda kaldıysa bununla ilgili problem yaşayabilir hani ring servisi gibi bir şey olsa diyeceğim ama o da nasıl olur? Ne kadar aralıklarla olur? Her saat başı olabilir mi? Her gün mü?"[K13]

1991 yılında şu an İSAM'ın bulunduğu alan tespit edildiğinde Vakıf Mütevellî Heyeti, yerin değerli ve pahalı olmasından dolayı satın alınmasına karşı çıkmış ancak heyetten Ahmet Uzunoğlu ve heyet dışından Dr. Tayyar Altıkulaç, ulaşım bakımından çok uygun bir konumda bulunmasının önemini aktararak ısrarcı olmuşlar, bir araştırma merkezinin kıyıda kenarda olmaması gerektiğine dair mütevellî heyetini ikna etmişler. (Altıkulaç, 2016: 1157-1158)

4.4.13. Kategori (Mimari Tasarım)

Kütüphanenin mimari tasarımı kullanıcıların tercihlerini etkilediği gibi sunulan hizmetin daha kolay gerçekleştirilmesine dahi katkı sağlamaktadır. Konuyla ilgili katılımcı görüşmeleri üç kod ile toparlanmıştır:

“gelenekçi bakış açısıyla tasarlanmıştır”

"çok klasik bir düzeni var hani onunla ilgili çok söyleyecek birşey yok gelenekçi bakış açısı çok. Klasik bir kütüphane düzeni var"[K3]

“özgün bir mimari tasarımı bulunmaktadır”

"Kütüphanenin mimarisini çok çok beğeniyoruz. Bunu zaten çoğu defa arkadaşlarımızla da böyle bina dışında hani çay ocağında ya da avluda çay içerken böyle hani laf arasında geçiyor."[K28]

“tasarımının işlevselliği hizmeti kolaylaştırır”

"tasarımı noktasında hiç yani tasarımı zaten Türkiye'deki çok tasarım noktasında öne çıkmış bir yapıdır. Farklı bir mimarisi vardır. Kullanılan malzeme olsun. Bir kere açık kütüphane olarak yani üç katlı olup iç kısmının açık olması ferah bir hava veriyor. Bu da çalışanların uzun saatler çalışmasında bir konfor veriyor okuyuculara."[K24]

4.5.(TEMA) Dermenin Hizmet Başarısına Etkisi

Kullanıcı istekleri doğrultusunda bilgi kaynaklarının seçimi, sağlanması, ayıklanması, değerlendirilmesi ve korunması işlemleri (Cengiz, 2017: 20) olan derme geliştirme sürecinde kütüphaneler olanakları çerçevesinde talep edilen bilgi kaynaklarını koleksiyonlarına kazandırmalıdır.

Kütüphanenin amacını gerçekleştirmeye hizmet eden birden fazla materyal türünün (Dilek Kayaoğlu, 1999: 3) kullanıcılara göre değerlendirilmesini amaçlayan “İSAM Kütüphanesi’nin dermesinin hizmet başarısına etkisine yönelik kullanıcı görüşleri nelerdir?” araştırma sorusu etrafında şekillenen görüşme sorularına verilen cevaplar aşağıdaki kategori ve kodları oluşturmuştur.

“Dermenin Hizmet Başarısına Etkisi” teması altında yer alan kategoriler, kodlar ve bu kodların kodlanma sıklıkları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

KATEGORİ	KODLAR	KODLAMA SAYISI
Basılı Kaynaklar	başka yerde arayıp ulaşamadığım birçok kaynağa isamda ulaştım	7
	diğer kütüphanelerden eser getirilmesi gerekir	2
	eserlerin kondisyonu genellikle iyidir	8
	bazı eserlerin kondisyonu iyi değil	1
	ihtiyacım olan kaynağı mutlaka bulabiliyorum	14
	internetten erişimi olan dergilerin basılı alınmasına gerek yok	1
	isam sayesinde yıllarca kitap satın almak zorunda kalmadım	2
	isamda kesin bu eser vardır diyebiliyorum	4
	kitaplarımı bağışlamak için aklıma ilk İSAM geliyor	6
	ödünç sistemi problemlidir	16
	sözlük çeşitliliği araştırmalara destek sağlar	2
Elektronik Kaynaklar	eserlerin dijitalleştirilmesi renkli olarak yapılmalıdır	1
	İmajlar / görseller veri tabanı oluşturulmalıdır	1
	kitap kapakları ve içindekiler uygulaması geliştirilmelidir	5
	sadece Veri tabanları için İSAM'ı kullananlar vardır	1
	Veri tabanları düzenli olarak güncellenmektedir	4
	Veri tabanları fırsat eşitliği sağlamaktadır	5

	Veri tabanlarında bazı kayıtlarda içerik ile başlık farklıdır	1
	Veri tabanlarında bazı yayınların bilgisi var ama pdf si yoktur	6
	Veri tabanlarında düzeltme taleplerimiz hızlı karşılanmaktadır	1
	Veri tabanlarında içerik araması yapabilmek çok yararlıdır	5
	Veri tabanlarında tüm dergiler ve kaynaklar bulunmalıdır	8
	Veri tabanlarındaki hizmet anlayışı diğer kurumlarda da aranıyor	2
	Veri tabanlarını hiç kullanma ihtiyacı duymadım	4
	Veri tabanlarını kullanmak çok kolaydır	8
	Veri tabanlarının bazılarında İSAM dışındayken erişilmemektedir	5
Arşiv	arşiv ve kütüphane hizmetlerinin bir arada sunulması çok faydalıdır	9
	şerhiye sicilleri kullanımı mümkün olmasa kütüphaneyi kullanmam	3
Dokümantasyon	dokümantasyon dosyalarının içeriği internette karşımıza çıkıyor	1
	dokümantasyon servisi araştırmalarımın başlangıç noktasıdır	2
	dokümantasyon dosyaları kitaplar gibi özgürce incelenebilmeli	1
	dokümantasyon servisi şehir dışındaki araştırmacılara hizmet verir	3
	dokümantasyon servisinin içeriği kullanıcılara tanıtılmalı	2
Derme Oluşturma ve Geliştirme	basılı ve elektronik kaynaklar yeterlidir	22
	depoda bulunan eserlerle ilgili sorunlar bulunmaktadır	2
	depoda bulunan kitapları katalogtan isteme seçeneği sunulabilir	1
	depoya çok eser kaldırılması doğru değildir	4
	derme kullanıcılara göre gerekli alanlarda geliştirilmeli	3
	elektronik kaynaklar geliştirilmeli	5
	güncel kaynaklara ulaşmak mümkündür	3
	güncel kaynakların temin edilme süreci hızlandırılmalı	11
	ikinci el kitaplar takip edilip satın alınabilir	1
	İSAM ismi kütüphanenin içeriğini yansıtmamaktadır	8
	İSAM katalog kayıtları otorite olarak kullanılır	1

İSAM'a girilmeden hazırlanan doktora tezi eksik görülür	2
katalog kayıtlarında yanlış kayıt bulunmamaktadır	5
katalog kayıtlarında yanlış kayıtlar olabilir	4
katalog tarama işleminde problemle karşılaştığım olmuştur	2
kaynak erişimde kroki ile tarif edilmesi erişimi kolaylaştırıyor	6
temin edilmesini istediğim kaynaklar satın alınıyor	24
İSAM tecrübesiyle süreli yayınlar kütüphanesi oluşturulabilir	3
yabancı dildeki yayınlar arttırılmalıdır	10
yazma eserler ile ilgili girişimler olmalıdır	4

Tablo 60: Dermenin Hizmet Başarısına Etkisi Temasına Ait Kategori ve Kodlar.

Yukarıdaki tabloda katılımcıların, derme ile ilgili görüşlerinden yola çıkılarak belirlenen kodlar verilmiştir. Bu kodlarda görüldüğü üzere katılımcılar, *ihtiyaçları olan kaynaklara ulaşabildiklerini, basılı ve elektronik kaynakların yeterli olduğunu ve temin edilmesi istenen kaynakların satın alındığını* belirtmiştir. Bununla birlikte *ödünç sisteminin problemli olduğunu* düşünen katılımcılar da olmuştur.

Ayrıca; Görme engelli kullanıcının konuyla ilgili;

"Kütüphanenin dermesi tek kelimeyle harika. İhtiyaç duyduğum bütün materyalleri kütüphanede bulabiliyorum. Ancak bir hususu burada belirtmek istiyorum. Özellikle ihtiyacım olan kitaplar arasında yeni çıkanlar varsa telif hakkı gereği göndermiyorlar. Haksızlık yapmak istemiyorum ancak bu durum kütüphane personelinin aşağıdaki kanundan haberdar olmadıklarını göstermektedir. Yine tam detayını bilmesem de son zamanlarda bu konuda yeni bir KHK de çıkmıştır."

görüşü de dikkate alınmalıdır. Çünkü ilgili 5846 Sayılı Kanun'un "Altıncı Bölüm-Çeşitli Hükümler" bölümünde yer alan "EK MADDE 11" e göre;

"ders kitapları dahil, alenileşmiş veya yayımlanmış yazılı ilim ve edebiyat eserlerinin engelliler için üretilmiş bir nüshası yoksa hiçbir ticarî amaç güdülmeksizin bir engellinin kullanımı için kendisi veya üçüncü bir kişi tek nüsha olarak ya da engellilere yönelik hizmet veren eğitim kurumu, vakıf veya dernek gibi kuruluşlar tarafından ihtiyaç kadar kaset, CD, Braille alfabesi ve benzeri formatlarda çoğaltılması veya ödünç verilmesi bu Kanunda öngörülen izinler alınmadan gerçekleştirilebilir." Bu nüshalar hiçbir şekilde satılamaz, ticarete konu edilemez ve amacı dışında kullanılamaz ve kullandırılmaz. Ayrıca bu nüshalar üzerinde hak sahipleri ile ilgili bilgilerin bulundurulması ve çoğaltım amacının belirtilmesi zorunludur."

Katılımcıların “derme” ile ilgili kategoriler altındaki çeşitli düşünceleri şu şekildedir:

4.5.1. Kategori (Basılı Kaynaklar)

Katılımcılara göre; basılı kaynaklar konusunda görüşler 11 farklı kod altında ele alınmıştır. Araştırma kütüphallerindeki kullanıcılar belirli bir bilgi seviyesine sahip olduklarından araştırmalarıyla ilgili bilgi kaynaklarına odaklanırlar (Haseki, 1988: 209). Bundan dolayı hangi kaynağın hangi kütüphanede olduğunu çok iyi araştırırlar ve tespit ederler. Bazı araştırma kütüphanelerinde ilgili alandaki en güncel kaynaklar olabilirler bazı araştırma kütüphanelerinde ise o alanda yayınlanan en eski orijinal kaynaklara ulaşmak mümkün olabilir ya da başka hiçbir kütüphanede olmayan bir kaynağı sadece ilgili araştırma kütüphanesi dermesine ekleyebilir (Teklemariam, 2019: 6). Aşağıdaki katılımcı görüşleri de araştırma kütüphanelerinin bu farkını ortaya koymaktadır.

“başka yerde arayıp ulaşamadığım birçok kaynağa isamda ulaştım”

"Kitabın ön tarafına baktım bibliyografyaya eklemek için basım yerine bakacağım. Bir baktım bir imza. İmza da işte Albert Habib Hourani imzalamış çok büyük bir olay yani. Bir de adamın imzalanmış kitabı buraya alınmış. Sonradan baktım, adamın bütün şahsi kütüphanesini vefatından sonra satın almış İsam. Yani bu Türkiye’de kaç kurumun böyle bir vizyona sahip böyle bir şeyi yapacak incelikte? Bu gerçekten daha çok duyurulması lazım,. dedim yani bu çok büyük bir şey. Bunu nereden çıkmış? Sonradan baktım ki işte İslâm Ansiklopedisi’nin maddesinde kütüphanesinin satın alındığı söyleniyordu işte şahsi kütüphanesinin. Yani benim alanımda özellikle ben biz şey çok fayda görüyorum İsam’da kaynaklar açısından." [K23]

"çalıştığım tez konusu isam gibi diyanet temalı ve ilahiyat, edebiyat merkezli bir kütüphane için çok nasıl derler meydan okuyucu bir özellikte bir konu fakat yavuz argıt kısmında kütüphane başışı sayesinde başka bir yerde bulamadığım kitap bile buldum" [K33]

“diğer kütüphanelerden eser getirilmesi gerekir”

"Belki bu sürekli hale getirilebilir. Dünya kütüphanelerinin, kütüphanelerinden faydalanma işi. Yani ben çok uluslararası çalışmıyorum ama hani uluslararası çalışan dünya kütüphanelerinden eser isteme, Türkiye dışındaki kütüphanelerden mesela eser istenmesi, getirilmesi." [K11]

“eserlerin kondisyonu genellikle iyidir”

"Yani basılı kaynakların kondisyonları gayet iyi. Çok sık kullanılan işte birtakım sözlükler bazen hani biraz yıpranmış görüntüsü var. Fakat bina içinde herhangi bir yerde yani şöyle düşündüğümde bir kitapsever olarak aynı zamanda beni fiziki olarak kitapların kondisyonu

bakımından rahatsız eden bir durum yaşamadım. Ufak tefek istisnalar dışında. O da işte sözlükler olduğunu hatırlıyorum onun da." [K19]

“bazı eserlerin kondisyonu iyi değil”

"Bu noktada tek sıkıntı kaynakların eskiyor olması ve yırtık pırtık olabiliyor bazen." [K7]

“ihtiyacım olan kaynağı mutlaka bulabiliyorum”

"İsam'ın belki de öne çıkmasının bizim gibi lisansüstü seviyesindeki insanların bizzat birinci kullanım sebebi: Bu sunmuş olduğu kaynakların çoğunlukta olmasından kaynaklanıyor. Yani istediğiniz kaynağa hem normal kitap olsun hem eski kitaplar olsun ya da süreli yayınlardan olsun kütüphanenin fotokopi kısmına gittiğiniz zaman oradaki süreli yayınlar kataloğuna baktığınız zaman aradığınız bir derginin ismini bulup direkt raftan kendiniz alıp hangi sayıdaysa istediğiniz makaleye ulaşabiliyorsunuz" [K17]

“internetten erişimi olan dergilerin basılı alınmasına gerek yok”

"mesela bazı dergiler zaten internette açık. Onun alınmasını da mali olarak bir zait olarak görüyorum yani zaten o internette erişime açık bir dergi. Ona tekrar kütüphanenin dolar üzerinden para ödemesi anlamsız geliyor bana." [K5]

“isam sayesinde yıllarca kitap satın almak zorunda kalmadım”

"99-98'den sonra ben doğru düzgün kitap almadım. Yani isamdan çıkıp buraya geldiğimde sudan çıkmış balığa döndüm çünkü isamda çalışma alanım şerhiye sicillerinin hukuk boyutu var, iktisat boyutu var, sosyal hayat boyutu var şimdi ben bunun üçünün almaya çalışsam o günün şartlarda imkânsızdı. Allah razı olsun kuranlardan çünkü gittiğimde bir kelimeye takıldığımda ben onunla ilgili 10 tane malzeme buluyordum kütüphanenin içerisinde" [K2]

Bir hizmetin mükemmeliyet düzeyinin, kullanıcı beklentilerini karşılayabilmesini sağlayan özelliklerin toplamı olduğu vurgulanır (Önal, 1997: 116). “isamda kesin bu eser vardır diyebiliyorum” koduyla değerlerilen *"O yüzden insanlar İsam'dan bir beklentisi varmış gibi. İşte İsam'a gittim şu kitap yoktu. Görüyor musun İsam'da bile yoksa artık nerede olsun"*[K13] görüşü de K13'ün İSAM Kütüphanesi'nde aradığı kaynakları bulabileceğine dair inancını aktarmaktadır.

“kitaplarımı bağışlamak için aklıma ilk İSAM geliyor”

*"Ya şey olarak açıkçası güzel bi şey olarak bazen senede bir yada bir buçuk senede bir kitaplığımı boşaltırken onları ne yapacağımı, onları ne şekilde verimli kullanabileceğimi düşünüyorum, yani hani çar çur etmek etmek istemiyorum açıkçası yani orda bir arşiv var ve seçilmiş kitaplar var o anlamda sadece ***** dergileri değil başka dergilerde vardı elimde onlarla birlikte İsam'a götürmüştüm, şöyle bir şey söylemişlerdi, eğer elimizde olan dergilerden sizin elinizde olan varsa biz onları başka üniversite kütüphanelerine gönderiyoruz olmayanları gibi bir şey söylemişlerdi, mesela benim çok hoşuma gitti, en azından böyle bir sistem kurmuş olmaları, yani evet benim elimde olup onların elinde olan dergiler de olabilir,*

bunların tekrar İsam'da olmasına gerek yok, yani en azından onların bana böyle bir şey söylemeleri gönlümü rahatlattı, çok hoşuma gitti ve tabiki de kabul ettiler seve seve, ki onları da bir şekilde değerlendirdiklerini, başka üniversite kütüphanelerine göndererek değerlendirdiklerini söylediler, çok güzeldi benim için, dediğim gibi işte bir kitap çıkaracağım zaman elimden veya bir tip arşiv çıkaracağım zaman İsam'a o anlamda çok rahat güvenilebilirim." [K36]

“ödünç sistemi problemlidir”

"ödünçte olanlar beni yoruyordu. Tek nüsha ama ödünçte hocalara verilmiş. O zaman yapacak bir şey olmuyordu." [K11]

Araştırma kütüphanelerinde kaynak olarak bilimsel kitaplarla birlikte başvuru kaynakları / danışma kaynakları ve kataloglar da yer almaktadır (Haseki, 1988: 209). Aşağıdaki kod ile değerlendirilen katılımcı ifadesi, araştırma kütüphanelerinin dermelerinde danışma kaynaklarından sadece birer nüsha değil de daha fazla sayıda sunulmasının farkını ortaya çıkarmaktadır.

“sözlük çeşitliliği araştırmalara destek sağlar”

"danışma kaynakları biliyorsunuz çok fazla kullanılan eserler onun da sayı olarak fazla olması herkesin kullanımı açısından bence güzel." [K188]

4.5.2. Kategori (Elektronik Kaynaklar)

İnternet üzerinden uygun bir kullanıcı arayüzü ile bilgi hizmeti sunmayı sağlayan elektronik hizmetler (Polat, 2019: 9), kullanıcı gereksinimlerinin zamanında karşılanması ve sürekliliği için önemli bir hizmet aracıdır (Alaca, 2021: 40).

Veri tabanlarını kendi bünyesinde hazırlayan İSAM Kütüphanesi; tarayıcı uyumluluk sorunları, abonelik sorunları, erişim kesintileri, bibliyografik verilerin yönetimi ve denetimi, IP Kimlik doğrulama sorunları, abonelik içi tutarsızlıklar, uzaktan erişim sorunları tarayıcıların eklenti sorunları, tarayıcı çerezleri ve güvenlik duvarı, açık URL bağ çözümleyici sorunları, pdf formatını açamama (Odabaş ve Akkaya, 2017: 319-322) gibi sorunları en aza indirmeyi başarmıştır.

Özellikle engelli bireylerin bilgiye erişimini daha da kolay kılan elektronik hizmetlerle ilgili görme engelli kullanıcının konuyla ilgili;

"Kütüphanenin tarayıcısına herhangi bir şey olması benim hizmetlerimi tamamen durdurur. Bu cümleden de anlaşılacağı gibi hizmetlerimin karşılanması konusunda tarayıcı olmazsa olmazımdır. Kütüphane aracılığıyla hizmetlerimi karşılamam noktasında web sitesi de ayrı bir öneme sahiptir. Zira ihtiyacım olan birçok makalenin pdf'sine buradan ulaşmaktayım."

ifadesiyle bu önem daha net anlaşılmaktadır.

Elektronik kaynaklarla ilgili katılımcı görüşlerini 15 farklı kod altında toparlamak mümkün olmuştur. Bu kodlar ve onlara dair birer örnek aşağıda sunulmuştur:

“eserlerin dijitalleştirilmesi renkli olarak yapılmalıdır”

"renklerin avantajı şu, Atatürk'ün yediği bazı yemeklerin yanları kırmızıyla çizilmiş. Ben orada şunu gördüm. Her şeyin aslını görmeliyim. Aslını göremediğim yani kitabı göremiyorsam dijitalinin renkli olması lazım. Niye oralar kırmızı? Durduk yere kırmızıyla şey yapılmamış yani kitabın baskısında kırmızıyla yazılmış. Altı kırmızıyla çizilmiş."[K7]

World Wide Web’de büyük miktarda bilgi baş edilemeyecek hızda artmaktadır, bu kadar yoğun bir bilgi içinde ihtiyaç duyulan kaynağa doğru şekilde ulaşmak için bilgi erişim sistemlerinden yararlanılmalıdır (Kesen, Şenol ve Yanar, 2007: 92). Aşağıdaki kod ile aktarılan kullanıcı ifadesi de mevcut veri tabanlarına ek olarak yeni yapılabilecek hizmetlere dair katkı sunmaktadır:

“İmajlar / görseller veri tabanı oluşturulmalıdır”

"Belki imajlar veri tabanı yapılabilir Osmanlıca materyaller var malum ilgili işte gazetelerde, dergilerde. Bunlar için ayrı bir veri tabanı oluşturulabilir. Sadece işte imajlarda ara falan denilerek. Nitekim bu imajların altında künye bilgileri zaten mevcut ilgili yayınlarda. Bunlar kodlanarak, endekslenerek insanların imajda bulabilmesine çünkü bazen bir imaj yani birkaç makalelik bir şey söyleyebiliyor size. Yani bu söylenebilir."[K19]

Bilimsel yayınların tümüyle denetim altına alınması için kataloglamak yeterli olmamaktadır, belgenin veya eserin anlamlı bölümlerini tanımlayan ve erişilebilir kılan bir uygulama gerçekleştirilmelidir, Bunun belki de en belirgin ve kolayca gerçekleştirilen örneği İSAM Kütüphanesi’nin de yaptığı gibi; içindekiler kısmının sunulması, aranabilir yapılmasıdır; eser adı ve özetin içeriği karşılaması “Çeviri Etkinliği” (Yazıcı, 2004) adlı kitap örneğinde de olduğu gibi her zaman mümkün değildir. İSAM kütüphanesinde sunulan bu hizmetin geliştirilmesinin gerekliliğine dair katılımcı görüşleri ağırlıktadır. Bu görüşlerin bazılarının sebebi veri tabanı ile ilgili kullanıcılara yeterli bilgi aktarılmamasından kaynaklanmaktadır. Veri tabanları tasarlanırken dikkat edilen sınırlılıklar ve kriterler ile birlikte yasal zorunluluklardan doğan kısıtlamalar da kullanıcıların dikkatine sunulmalıdır:

“kitap kapakları ve içindekiler uygulaması geliştirilmelidir”

"Şimdi mesela burada takriben 450.000 tane kitap var diye biliyorum. Yani basılı kaynak üzerinden konuşuyoruz hani bu öneri olarak. Birçoğu kitabın hani içindekileri koymaya çalışıyorlar galiba yeni yeni başlamışlar. Tabii ki bu çok önemli bir şey. Mesela bir de kitapların kapak fotoğraflarını ekleyebilirlerse. Anahtar kelimelerle, anahtar kelimelerin eserin üzerinde yer aldığı şekliyle değil bunların alternatif yan anlamlarıyla da verilmesi."[K9]

"İçindekiler kısmına tıklıyorsunuz, karşınıza çıkan içindekiler değil kitabın kapağı oluyor, genelde yani bazı örneklerde"[K36]

İlişki düzeyine göre kullanıcılar sınıflandırıldığında üyelik ilişkisi olan müşteriler gibi seyrek düzeyde kullananlar da bulunmaktadır (Özel, 2019: 19). İSAM Kütüphanesi'nin herkese açık olan veri tabanı hizmetleri de üyelik ilişkisi olmayan diğer kullanıcılara da bilgi hizmeti sunmaktadır. Bu bazı kullanıcılar için de tek kullanım sebebi olabilmektedir:

"sadece veri tabanları için İSAM'ı kullananlar vardır"

"Çok kullanmadım dediğim gibi. Yani bir kere orada veri tabanını kullanarak araştırma yaptım ama şunu söyleyebilirim orada kullanan yeni mimarlık alanından restorasyondan arkadaşım var. Özellikle kaynak için orayı tercih ettiğini belirtti."[K3]

Son yıllarda belirlenen tez konularının, çalışılmamış ya da çalışılmışsa dahi yeterli sayılmayan alanlarda olmasına dikkat edilmektedir. Belirli bir alanda da olsa İSAM tarafından hazırlanan ve güncellenen "İlahiyat Fakülteleri Tezler Kataloğu" hangi konuların çalışıldığını ve hangi tezlerin yapıldığına dair katkı sunmaktadır (Küçük, 2013: 192-193). 2013 yılında YÖK tarafından sunulmaya başlanan "Hazırlanmakta Olan Tezler" hizmetinin bir benzeri olarak sadece İlâhiyat Fakültelerinde tamamlanan ve devam eden yüksek lisans ve doktora tezlerine dair bilgi sunan veri tabanına ait katılımcı görüşleri bu hizmetin önemini vurgulamaktadır:

"Veri tabanları düzenli olarak güncellenmektedir"

"Ne ararsam bulabiliyorum. Çok da güncelliyorlar onu da düzenli takip ediyorum."[K7]

Kütüphanelerin verdiği dijital hizmetler ayrıca bilgiye erişimde eşitsizliği de ortadan kaldırmaktadır (Yılmaz, 2009: 228):

"Veri tabanları fırsat eşitliği sağlamaktadır"

"Yani kim olursanız olun, nerede olursanız olun yani işte ben yurt dışındayım. Siz de işte İstanbul'dasınız. İstanbul'da olan adam da elektronik olarak ona ulaşabiliyor. Ben de buradan ulaşabiliyorum. İkimiz de o esere çok hızlı bir şekilde ulaşabiliyoruz. O açıdan çok başarılı buluyorum."[K1]

Kütüphanelerde bilginin düzenlenmesinde niteleme, sınıflama, konu başlığı, yetke dizimi gibi olgulara dikkat edilmelidir (Bitri ve Keseroğlu, 2018: 1). Erişimin daha etkili hale getirilmesi için kaydedilen bilgiler kontrol edilmelidir:

“Veri tabanlarında bazı kayıtlarda içerik ile başlık farklıdır”

"bazı makaleler, bunu 1-2 kere gördüm, Fuat Köprülü'nün tarihle alakalı bir makalesi var ama ilahiyat mecmuasında yayınlamış ama konu tarih. Bunu gitmişler ilahiyat Makaleleri Veri Tabanına koymuşlar. Ne alakası İlahiyat Fakültesi dergisi'nde yayınlandı diye yani bunun konusu tarih bu tarih veri tabanında. Orda bir sıkıntı şu: İlahiyat Makaleleri Veri Tabanı pdf'yle Türk Tarih Edebiyat Kültür Sanat Veri Tabanını niye ayırıyorsunuz? Hepsi bir yerde olsun yani bir orada tarayayım, dur bir de burada tarayayım. Yani onu bir birleştir. Çok zor bir şey değil, birleştir yani Fuat Köprülü'nün o makalesini hiç unutmuyorum yani dergiyi görünce ilahiyat mecmuasında 40'larda çıkmış, dur ilahiyata bakayım dedim. Halbuki konusu tarih." [K7]

“Veri tabanlarında bazı yayınların bilgisi var ama pdf si yoktur”

"Şöyle veri tabanları işte az önce bahsettiğim gibi yani yüklü olanlardan çok güzel istifade ettim. Ama yüklü olmayanlarından da yani hepsinin yüklü olması gerektiğini düşünüyorum. Hatta bazıları yüklü değildi." [K21]

Gerçek kullanıcı gereksinimlerin karşılanması için hizmetin kullanıcı talepleri dikkate alınarak belirlenmesi gerekir (Kanık, 199: 148) Kütüphane verimliliğinin ve hizmet başarısının önemli bir ölçütü de kullanıcıların bu isteklerinin hızlı cevaplandırılmasıdır (Schwarzer ve Kaegbein, 1993: 54).

“Veri tabanlarında düzeltme taleplerimiz hızlı karşılanmaktadır”

"Osmanlıca makaleler konusunda ülkece sıkıntımız var. Tabii bunlar baştan tekrar kataloglanıyor. İşte künye bilgilerini tekrar sıfırdan yazmıyorlar. Muhtemelen başka bir kaynaktan alınıyor. Ama ben çok sık baktığım için çok sık kullandığım için burayı yaşanan gayet insani birtakım hataları Birol Bey'e şahsen ileterek şu makalenin künyesi böyle girilmiş ama işte makale yanlış okunmuş. Başlık yanlış okunmuş. Yazarı yanlış yazılmış falan diye. Düzeltilebilir mi diye ricada bulunuyoruz. Sağ olsun o da böyle şeyleri çok hoş karşılıyor." [K19]

Kütüphane hizmetlerinde yenilikçi yaklaşım kullanıcı memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir (Alaca, 2017). Veri tabanlarında içerik araması seçeneğinin de bu memnuniyete katkı sağladığı görülmüştür:

“Veri tabanlarında içerik araması yapabilmek çok yararlıdır”

"Osmanlıca Makaleler Veri Tabanında mesela. Petersburg diye Türkçe, Latin harfleriyle yazmama rağmen hemen çıkardı onu. O çok muazzam bir şey olmuş. Yani o içeriklerin de taranarak aktarılmış olması o haberlerin başlıklarının çok güzel olmuş"[K1]

“Veri tabanlarında tüm dergiler ve kaynaklar bulunmalıdır”

"Makaleler Veri Tabanıyla alakalı olarak bunların yabancı dilde olanlarıyla da daha fazla haşır neşir olunursa Makaleler Veri Tabanı yabancı dile, arapça bayağı var bildiğim kadarıyla , ama işte ingilizce olsun, Almanca olsun, Fransızca , batı dilleri olsun veya işte kuzey , doğu dilleri olsun, bunlarla ilgili veri tabanının genişletilebileceğini söyleyebilirim hani elde imkânlar bulundukça" [K39]

Kütüphanelerin elektronik bilgi kaynaklarını araştırmacılara ulaştırma noktasında sundukları hizmetler kullanıcı ihtiyaçlarını daha uygun karşıladığı için (Konya, 2019: 38) bu hizmetler aynı şekilde tüm kütüphanelerden beklenen hizmetler haline gelmektedir:

“Veri tabanlarındaki hizmet anlayışı diğer kurumlarda da aranıyor”

Şimdi ilahiyat çalışan genel herkes eğer ki çok titizse konusunun başkasının almaması vesaire bu gibi korkuları varsa yani kesinlikle İsam’a yazdırıyor veya kendisi de zaten yazabiliyor. Ben mesela en son doktora tezimi kendim yazdım oraya kaydettim. Bu böyle bir seçeneğin olması mesela ben doktorayı bitirmedim. Doktorayı hâlâ yapıyorum. Ama tezimin orada çıkması bu sırada insanlar araştırdıkları zaman YÖK’ten benim tezimi bulamazlar. Doktora tezimi tamam. Yüksek lisansımı bulabilirler ama doktorayı tamamlamadığım için bulamazlar. Ama İsam’a girdiklerinde devam ediyor şeklinde gözüküyor. [K20]

“Veri tabanlarını hiç kullanma ihtiyacı duymadım”

"Yani ben daha önce Boğaziçi Üniversitesi dışında ve Koç Üniversitesinde olduğum için ve onların sistemine bilgisayarımın girebildiğim için genelde e-kitap indireceğim zaman oralardan indiriyorum. Yani hiç İsam’ın e-katalogunu kullanmadım." [K23]

“Veri tabanlarını kullanmak çok kolaydır”

"çok kullanışlı ve ben bayağı özellikle makaleleri tezler katalogunu aktif kullanıyorum, sürekli hangi tezler çıkmış o açıdan iyi oluyor, onun dışında bir ara arapça kaynaklı kitapları , makaleleri şey yaptılar, da o zaman çok böyle aktif olarak kullanmamıştım, yani böyle tez konumda belli değildi, olsa yani ona göre seçerdim, ama bayağı faydalanan arkadaşları biliyorum, o şeyleri veritabanlarını," [K34]

Üniversite araştırma kütüphanelerinde bilimsel üretimin araştırmacılara uygun koşullarda sunulması için yayıncılarla anlaşmalar sağlanmaktadır (Kaygusuz, 2020: 30). Bu hizmeti üniversitelerinde alan kullanıcılar benzer şekilde İSAM içinde sunulan

elektronik hizmetlerinde de belirli kurallara göre dışarıdan da erişimseni talep etmektedir:

“Veri tabanlarının bazılarına İSAM dışındayken erişilmemektedir”

"online veri tabanları sadece kurum içi değil bilmiyorum ben kurum içi erişim olduğunu biliyorum. Kurum dışı olduğunu bilmiyorum. Belki işte İsam hesabınızla sisteme girip bunlara dışarıdan erişim imkânı tanınabilir. Üyeler için söylüyorum bunu. Bu suiistimale yol açar açmaz bilemiyorum. Fakat açacağını çok da düşünmüyorum. Bu yapılabilir yani özellikle yabancı veri tabanlarını, sosyal bilimlere giren yabancı veri tabanlarını dışarıdan da erişilebilmesi yani İsam adına hani bir nevi tabiri caizse tarihi bir adım olur. Yani çok ihtiyacımız oluyor. Kolay erişemeyebiliyoruz. Biraz zorluyor bizi, zamanımızı alıyor."[K19]

4.5.3. Kategori (Arşiv)

Aynı merkez bünyesinde hem arşiv belgelerinin hem de bu belgelerle ilgili güncel kaynakların sunulması araştırma kütüphanelerinin tercih edilmesini sağlamaktadır (Taşkın, 2022: 12-13). Bu materyallerin mümkün olan en fazla kullanımını sağlamak için araştırma araçlarının hazırlanması gerekmektedir (İnceoğlu ve Şentürk, 2014: 366). Kütüphane bünyesinde arşiv hizmetinin verilmesinin bilimsel araştırmalar açısından önemli olduğu aşağıdaki katılımcı ifadelerinde de aktarılmaktadır:

“arşiv ve kütüphane hizmetlerinin bir arada sunulması çok faydalıdır”

"şöyle bir şey var mesela ben bir sicilde bir şey araştırıyorum, bir şahıs dikkatimi çekiyor o anda bir ansiklopedi bakıyorum, o şahısla ilgili kitaplara bakıyorum, o bilgiyi yani arşivde bulduğum o bilgiyi daha da genişletme imkânı oluyor."[K37]

“şerhiye sicilleri kullanımı mümkün olmasa kütüphaneyi kullanmam”

"siciller veyahut arşiv malzemeleri hocam dijital kopyaları da sadece tek yerde toplanması konusunda belli başlı çalışmalar yapılmaya başlandı, işte yani tüm Osmanlı ile alakalı bütün bilgiler belgeler A'dan Z'ye hepsi Osmanlı arşivinde yada başkanlık arşivinde toplanması noktasında bir şey var , ne diyelim temayül var, ne bileyim işte ordaki dijital kopyaları da tamamen alınması örneğin benim çalışmalarımı engellemese de İsam'a gittiğimde yahu en azından şu arşiv şeyleri de arşivi yada dijital kopyaları burdan almasalardı derdim, Allah'a çok şükür öyle bir şey yok ama inşallah yapmazlar"[K15]

4.5.4. Kategori (Dokümantasyon)

Bilgi materyallerinin toplanması incelenmesi, yorumlanması, düzenlenmesi, depolanması ve kullanıma hazır hale getirilmesi işlevleri (Ersoy,1991: 10-13) ortak paydasında buluşan kütüphane, arşiv, dokümantasyonun aynı çatı altında verdiği

bütüncül hizmet, kullanıcı açısından daha işlevsel ve verimli olmaktadır. Birçok kütüphane başlığında geçen ama hizmet noktasında müstakil bir birim olarak sunulmayan dokümantasyon ile ilgili kategoride 5 farklı kod ile kullanıcı görüşleri toplanmıştır;

İSAM Kütüphanesi web sayfasının SEO optimizasyonuna göre oluşturulmasından ve Dokümantasyon Veri Tabanındaki pdf dosyaların erişiminde hiçbir engel konulmamasından dolayı içerikler araştırmacıların karşısına kolayca çıkabilmektedir.⁴²

“dokümantasyon dosyalarının içeriği internette karşımıza çıkıyor”

"Bu benim karşıma son zamanlarda çok çıkıyor ilginç bir şekilde başka bir şeyi aratırken. Nasıl yapıyorlar bilmiyorum ama. Mesela bir makale ararken o makalenin -ya gerçi bu kütüphanenin şeyi kütüphanenin bir hizmeti olsa gerek bilmiyorum ama- internette hiç İsam'ın Kütüphanesi'ne girmeden herhangi bir makale, İsam'da bulduğum herhangi bir makale o makaleye benzer makalelerin birleştirildiği bir pdf çıkıyor karşıma son zamanlarda çok fazla. Yani bir makale arıyorum ama o makaleye benzer makalelerde hepsi aynı dosyaya toplanılmış. Atıyorum bir dosya var on, on beş tane, yirmi tane benzer makaleler. Bu benim acayip hoşuma gidiyor. İşimi çok kolaylaştırıyor. Ya bu İsam'ın ciddi bir hizmetiye acayip çok işime yarayan bir hizmeti."[K16]

Bilgi toplamak için kütüphaneyi ziyaret eden bilim insanlarının yeterli zamanları ya da imkânları olmayabilir, bundan dolayı belge yerine uygun bilgi sunulması daha verimli bir hizmet sunmayı sağlayacaktır (Kanık ve Öztürk Gökdoğan, 2021: 673). İSAM Kütüphanesi'nde de bilgi sunumunun bir araştırmaya başlangıç noktası olarak dikkat çeken kısmı Dokümantasyon Servisi'nde sunulmaktadır:

“dokümantasyon servisi araştırmalarımın başlangıç noktasıdır”

"düzenli olarak bir araştırma yapacağım zaman önce poşetlere bakarım. Tabii klasik araştırma edindiğimiz usul devam ediyor. Önce İsam'dan başlıyoruz. Ansiklopediden başlıyoruz. DİA'nın ansiklopedisinden."[K24]

“dokümantasyon dosyaları kitaplar gibi özgürce incelenebilmeli”

"Dokümantasyonda da dediğim gibi dokümantasyonda belki az önce de bahsettiğim birtakım şeyler geliştirilebilir. Yani sadece belli başlı dosyaların işte o görevli tarafından açılması açıkçası beni şey yaptı. Yani özgür hissedemedim orada yani hani. Çünkü sanki sonuçta araştırma yapıyorum yani. Ne yapabilirim ki yani orada? Bilgi mi kaçıracağım, ne

⁴² İSAM Bilgi – İşlem Müdürü Sn. Ş. Bilal Çavuşoğlu ile 16 Ekim 2022 tarihinde yapılan görüşme.

yapacağım? Yani gibi hissettim. O yüzden orada birazcık şey yapılabilir gibi geldi bana açıkçası." [K30]

İhtisas kütüphanelerinde dokümantasyon merkezi aracılığıyla araştırmacıların istediği dokümanlar en hızlı sürede sunulabilmektedir (Karayalçın, 1964: 7). Bu özellikle kütüphaneye erişim imkânı olmayan kullanıcılar için direkt olarak ilgili bilgiye ulaşmayı sağlayan bir araç olarak hizmet başarısına katkı sağlamaktadır:

“dokümantasyon servisi şehir dışındaki araştırmacılara hizmet verir”

"Hatta özellikle şunu da belirtmeyi unuttum. Dokümantasyon servisi sanırım ben şehir dışından çok sık kullandım. Hatta tezimde de teşekkür ettim. Hani böyle ya sağ olsunlar hani ulaşım bulunduğum ilde öyle her kitaba ulaşmak mümkün değil hani. Sağ olsunlar ya her konuda ya hatta ben tezimin son sayfalarında onlara ya kim olduklarını bilmiyorum. Ama dua ettim yani." [K21]

Toplama, düzenleme ve yararlandırma aşamalarından geçerek bilimsel yayın ve belgelerin bilgi iletim süreçlerine dâhil edilmesi olarak tanımlanan dokümantasyon hizmetleri (Alpay, 1973: 37), kütüphane kullanıcıları tarafından yeterince tanınmamakta ve önemi anlaşılmamaktadır. Bunun için dokümantasyon hizmetleri ve içeriği kütüphane kullanıcılarına tanıtılmalıdır:

“dokümantasyon servisinin içeriği kullanıcılara tanıtılmalı”

"dokümantasyon servisi kavramı çok anlaşılabilir bir şey değil aslında hani nasıl diyeyim yani o işin içinde olmayanlar için çok farklı algılanabiliyor aslında. Ondan dolayı yani oranın çok iyi anlatılması gerekiyor bence. Bir de zaten hani bunun dijital ortamda da aynı şekilde sunulması hem araştırmacılar için aslında bulunmaz bir nimet gibi düşünebiliriz." [K9]

4.5.5. Kategori (Derme Oluşturma ve Geliştirme)

Araştırma kütüphanelerinde diğer kütüphanelere göre fark yaratan unsurlardan birisi de derme oluşturma ve geliştirme süreçleridir. Bu süreçlerin verimli bir şekilde yönetilebilmesi için koleksiyonunun kullanımının izlenmesi, kullanıcı görüşlerinin incelenmesi ve sonuçlarının mutlaka dikkate alınması gerekmektedir (Tonta ve Ünal, 2007: 193). Konuyla ilgili katılımcı ifadeleri 21 kod ile toparlanmıştır:

“basılı ve elektronik kaynaklar yeterlidir”

"Kitap zenginliği, kaynak zenginliği, araştırma alanıma göre bütün aradığım kitapları sosyal bilimler alanındaki aradığım kitapları bulabiliyorum İsam'da." [K11]

“depoda bulunan eserlerle ilgili sorunlar bulunmaktadır”

"Bu da başıma geldi. İşte kitap mesela var diyor kütüphane görevlisi. Ama kitap aslında depoda. Şöyle düşünün 50 ciltlik bir kitap. 50 ciltlik bir kitap olduğu için kütüphane tamamını oraya koymuyor. Mesela 12 cildini koyuyor oraya hani gerekirse diğer ciltleri siz istiyorsunuz. Ben mesela bunu söylemiştim hani gittim mesela aşağıya işte dedim ki kütüphanenin şu cildi yok yani burada. Hayır orada var dedi. O zaman dedim gelin birlikte çıkaralım kütüphanenin o rafına. Sonra kendi gözüyle görünce yani bana getirmek zorunda kaldı."[K5]

“depoda bulunan kitapları katalogtan isteme seçeneği sunulabilir”

"Bunu depodan istemem gerektiğini işte oradaki kişi söyleyince bir şekilde depodan istedim vesaire. Ama yani aşağı ineceğim, oradaki kişi telefonla konuşmasını kapatacak, depodan isteyen. Mesela orada bir şey olabilir yani ufak bir form olabilir. 3. katta çalışıyorum genelde, en alt kata inip kitap istiyorum. Hani bu çok büyük bir sorun değil. Ama böyle sistem böyle şeyler sistemize de edilebilir yani. Orada kenarda bir kutucuk olur. Oraya ben kendi İsam numaramla doldururum mesela. Bu kitabı istiyorum. Şu an kütüphanede olduğumu da bilirler. Ve böyle şeylerin kayıt altına alınması da iyi. Depodaki bir kitap demek ki nadir bir kitap belki zarar görebilecek bir kitap. Bilmiyorum, bir fikrim yok açıkçası ama. Onu benim istediğimi de bilmiş olurlar yani. Çok kullanılıyorsa yukarı çıkartılabilir , mesela bu kitabı yılda atıyorum 20 kişi istemişse hani yukarı çıkarsınlar. böylelikle de bunun rakamını da tutmuş olurlar."[K23]

“depoya çok eser kaldırılması doğru değildir”

"Fiziksel olarak daha geniş imkânı olsun ki daha çok eser alabilsin ve depodaki eserler normal kata çıksın ki ve araştırmacılar direkt onlara ulaşabilsin."[K24]

“derme kullanıcılara göre gerekli alanlarda geliştirilmeli”

"Burada şey aklıma geldi benim mesela şimdi sistemden bakarlar. Senin üyeliğinde kaç tane tarihçi var? Kaç tane edebiyatçı var? Kaç tane psikoloji bölümünden kimse var? Yani üyelerin yaptığı çalışmalara göre üyelerin şöyle, üyelerin yoğunluğuyla üyelerin bu bir pastadaki payıyla kitapları bununla denk düşüyor mu?"[K13]

“elektronik kaynaklar geliştirilmeli”

"[araştırmacı Cüneyd Türk Musikisi Arşivini açtı] Kosal ya şimdi Cüneyd Kosal çok özel bir kişilik olduğu için yani Türk müziğinin sadece icra alanında değil zaten yakın bir zamanda vefat etti Cüneyd hoca da ama yani Türk müziğinin bu yazılı kaynakları nota kaynakları açısından çok önemli bir insandı kendisi de Türk müziği yani özel bir dini musikinin bu notaya alınan kısmının büyük bir çoğunluğunu o aldı zaten notaya eğer o olmasaydı başka biri şekilde çoğu ilahimiz kaybolacaktı vesaire çünkü kendi hocalarından şundan bundan aldığı şeylerle tabi Cüneyd Kosal el yazmaları diyoruz ama Cüneyd Kosal'ın kendi şeyleri de değil sadece ona dışarıdan gelen defterler arşivci birisi olduğu bütün topladığı defterleri künyesi aslında kalan bütün şeylerini hepsini bağışladılar tabi isama onda galiba özel bir proje olarak üzerine düşüp bir ekip çalıştı çok hızlı aktardılar onu çok kısa bir sürede bütün hepsini tarayıp işte burada da gördüğümüz gibi farklı parametrelerle aratabiliyorsunuz işte form açısından usul açısından bestekar açısından vesaire yani bu arşivde özellikle çalışmalar proje olarak burada da yazıyor proje sorumlusu yöneticisi vesaire olarak sürekli böyle özel bir çalışma yaptılar bu çok hızlı oldu. Ama diğer tabi birçok yazılı kaynak var hala dijitalleştirilmemiş olan belki

onlar yapılsa çok daha iyi olur isamdaki bütün kaynakların dijitalde ulaşılabilir olması harika olurdu."[K6]

“güncel kaynaklara ulaşmak mümkündür”

"Son çıkan dergiler hemen geliyor. Evet, son çıkan dergiler o giriş katta dergilikte var"[K7]

“güncel kaynakların temin edilme süreci hızlandırılmalı”

"2 ay önce çıkan kitap çok önemli bir tarih kaynağı yok. Tarih kurumunda satılıyor karşıda ama daha İSAMa gelmemiş yani mesela onunla çok karşılaştım öyle."[K7]

“ikinci el kitaplar takip edilip satın alınabilir”

"İkinci el kitapçılarda kondisyonu çok iyi kaynaklar çıkıyor. Aradığınız kaynaklar ikinci elde de bulunabiliyor. Bunların ikinci elden temini mümkün oluyor. Hatta yani abartmayayım abartmadan söylüyorum 50-60 sterlinlik bir kitabı 0.75 sterline temin ettiğimi hatırlıyorum İngiltere’den ikinci el. Bu gibi birtakım aksiyonlar belki alınabilir. Belki alınıyordur da. Ama sanki ben kitabın satın alındığını falan o dönemde hatırlıyorum kendi aradığım kitap için konuşuyorum. Bu gibi hani aksiyonlar alınırsa da maddi anlamda kurum hem hani çok daha anlamlı olur, sonuçta vakıf yani hocam burası ."[K19]

“İSAM ismi kütüphanenin içeriğini yansıtmamaktadır”

"İsam’ı ilk kullandığım zamanlarda böyle bazı hani kişilerin hani İslâm Araştırmaları Merkezi deyince hani sadece dini anlamda İslami ya da ilahiyatla ilgili kişilerin araştırma yaptığı bir alan gibi algılandığını gördüm etraftan. Sanki birkaç kere duyum almıştım."[K17]

“İSAM katalog kayıtları otorite olarak kullanılır”

"Arapça ve İslam diniyle alakalı, İslam ilimleriyle ilgili kitaplar geldiğinde... Ben ya Diyanet İşleri Başkanlığı Kütüphanesi’ne bakıyorum ya da İsam’a bakıyorum hani bir fikir olmuş oluyor bize de"[K18]

“İSAM’a girilmeden hazırlanan doktora tezi eksik görülür”

*"Adamın birisi **** abi anlatır bunu da tezini yazmış jüri tezi reddetmiş demiş ki isama gir şu tezi bidaha şey yap demiş ki öğrenci iyi ki girmişim demiş yoksa demiş ömür boyu eksik kalacaktım yani bunu da kayıtlara girsin."*[K2]

Kitap kayıtlarında içerik özelliklerine uygun terimlerle detaylandırmak kullanıcı için daha geniş erişim uçları oluşturur (Keseroğlu, 2019a: 18). Böylece aranan eserin bulunması daha da kolay sağlanmaktadır:

“katalog kayıtlarında yanlış kayıt bulunmamaktadır”

"Yani kullanımı esasında kolay, çok zorlamıyor bizi. Şimdi bir kitap aradığımız zaman, şey yaptığımız zaman yani doğrudan yani Arapça bir kitabı bile aradığınız zaman hani onu çok

yakın bir Latin harfiyle belirtirseniz orada bile çıkıyor. Hemen yani sistemi hazırlayanlar... Böyle bir algoritma geliştirmişler. Yani bazen yani şeyli ekli kitap isimleri oluyor. O ekini birleşik yazdığınız zaman dahi çıkıyor yani."[K28]

“katalog kayıtlarında yanlış kayıtlar olabilir”

"kitap isimleri çok aşırı yanlış bir şekilde yazılıyor. Yazılışları vesaire. Ve mesela ben hani kolaylık olsun diye bir ödev çalışmam da bile hani bir netice de bir deadline bir bitiriş tarihi var. Hani hızlandırılсын diye kütüphanede kullandığım kaynakları direkt oradan kopyala yapıştır yapıp yani kendim düzenlemeye çalışıyorum dipnotta vesaire. Ama sürekli yanlış. Özellikle Arapça kitapların tekrardan hepsinin baştan sona bir gözden geçirilmesi gerekiyor. Yani a harfinin nokta şeyi yani olması gereken yerin üzerinde şapka var olmaması gereken yerin üzerinde şapka var ki mesela hocalarımız zaten çok aşırı dakik. Hani zaten teorik bir çalıştığımız için zihin zaten yorgun oluyor. Bir de zaten a'sı u'su. Yani ben İsam'dan bir kitabın dipnotunu kullanmak için kopyala yapıştır yaptıktan sonra asla güvenemiyorum. Yani tekrardan kitapta teyit etmek zorundayım."[K21]

“katalog tarama işleminde problemle karşılaştığım olmuştur”

"Web sayfası? Ben yani güzel olduğunu düşünüyorum. Bu şeyi falan ekledikten sonra DİA maddelerini vesaire onlarda gayet güzel oldu. Sadece bu mesela katalog falan tararken bazen başa atıyor ya o kısım birazcık sıkıntılı oluyor."[K26]

“kaynak erişimde kroki ile tarif edilmesi erişimi kolaylaştırıyor”

"Bir de en önemli şeylerden bir tanesi şunu söyleyeyim: Kitapları bulurken “eseri nasıl bulabilirim?” diye bir şey var sitede. Kitabı buldunuz, numarasını vesaire her şeyini veriyor. Ama bazen biz o numaraları bulamıyoruz. Hatta ben geldiğimden beri diyebilirim, kolaylık olsun diye “esere nasıl ulaşabilirim?” diye bir buton var orada. Oraya tıkladıktan sonra size kitabın tam olarak hangi rafta olduğunu gösteriyor. Bu çok büyük bir artı bence bir kütüphane için. Çünkü ben 29 Mayıs'a da gidiyorum mesela artık koronadan sonra açıldı 29 Mayıs Üniversitesi dışarıdan da alıyor. Ama mesela 29 Mayıs'ta 3-4 kere gidip yani tam ben bu kitabı buldum ama yani tam olarak bulamıyorum nerede? Orayı gösteriyor oraya gidiyorum, bulamıyorum, karışıyor vesaire. Ama İsam'da bu böyle bir sorun yok yani dışarıdan gelen herhangi bir insan diyelim ki oraya sıradan bir ders çalışmaya geldiğinde ama alanı sosyoloji. Sosyolojide bir tane gitti kitabı merak etti. Gidip, açıp, bulup, okuyup geri yerine bırakabilir hani oradaki veya müsait bir yere bırakabilir."[K20]

Araştırma kütüphaneleri temel bilgi merkezleri olarak, kullanıcıların alanlarıyla ilgili yayınların seçiminde de kullanıcı görüş ve önerilerinden beslenmelidir (Çolak, 2019: 20). Böylece kullanıcı memnuniyetinin yanında ilgili alanda kütüphanecilerin tespit edemeyeceği kaynakların da kullanıcı öneriyle tespit edilmesi mümkün olacaktır:

“temin edilmesini istediğim kaynaklar satın alınıyor”

"sadece bir kitap istemiştim Olumlu bir dönüş yapıldı hani alınacağına dair. Yaklaşık yani yanlış hatırlamıyorsam 6 ay içerisinde de kitap şey de vardı hani bana çok acil lazım olsaydı muhtemelen sıkıntı olurdu. Ama kitap yurt dışı kitabıydı."[K5]

"Mesela orada ekranda çıksa mesela bulunamadı yerine bu kitabın kütüphanede olmasını istiyorsanız şunu yapmanız lazım gibi bir şey iletir olursa devam ettiririz. Ama zaten insan utanıyor bir şey istemeye birisinden. O kadar kitap alıyorum bir de şunu da al nasıl diyeyim diye insan tabii çekinebilir. Ama bunun olabilirliği varsa niye yani herkes tavsiye eder ve bu şekilde kütüphane güzel olmuş olur."[K12]

“İSAM tecrübesiyle süreli yayınlar kütüphanesi oluşturulabilir”

"mesela bir süreli yayınlar kütüphanesi olsa. İSAM Kütüphanesi ikinci olarak da İsam Süreli Yayınlar Kütüphanesi."[K7]

“yabancı dildeki yayınlar arttırılmalıdır”

"Kendi alanıma dair kaynak bulmak noktasında problem yaşamıyorum. Ama uluslararası alandaki yayınlarda problem yaşıyor olabilirim bir noktada. Çünkü ya İngilizce kaynaklar anlamında biraz sınırlı."[K31]

“yazma eserler ile ilgili girişimler olmalıdır”

"yazmalar.gov.tr veri tabanımız çok sağlıklı değil hâlâ. Hâlâ birçok eserin orada biz taranamadığını, olmadığını görüyoruz. İSAM Kütüphanesi şimdi ciddiyle iş yapan bir yer. Bu el yazmaları meselesine el atmasını isterim. İsam bunu yapar."[K11]

4.6.(TEMA) Kullanıcı Kitlesinin Hizmet Başarısına Etkisi

Kütüphanelerde basılı kaynakların ön plana çıktığı dönemde “okuyucu” olarak nitelendirilen yararlanıcılar, bilgi kaynaklarının değişimi ve çeşitliliği ile “kullanıcı” kavramıyla nitelendirilmiştir (Gökkurt, 1991: 24). Kullanıcıların kütüphane sözcüğünü duyduklarında ya da okuduklarında neler düşünmeleri isteniyorsa ona göre ihtiyaçlar belirlenmelidir (Helinsky, 2009: 38-39). Bununla ilgili olarak; “İSAM Kütüphanesi’nin kullanıcı kitlesinin hizmet başarısına etkisine yönelik kullanıcı görüşleri nelerdir?” araştırma sorusu etrafında şekillenen görüşme sorularına verilen cevaplar aşağıdaki kategori ve kodları oluşturmuştur:

KATEGORİ	KODLAR	KODLAMA SAYISI
Tanıtım	kütüphane hizmetlerini arkadaş ve hoca tavsiyesi ile duyuyorlar	9

	kütüphane hizmetleri web sayfasından takip ediliyor	12
	kütüphane hizmetleri e-posta haber üyeliği ile öğreniliyor	29
	kütüphane hizmetleri ilgilileri biliyor tanıtmaya gerek yok	4
	hizmetlerle ilgili basılı materyaller hazırlanmaktadır	1
	hizmetlerle ilgili gelişmelerden haberim olmuyor	2
	hizmetlerin duyurulması için her an fırsat bilinmelidir	3
	kütüphane hizmetleri yeterince tanıtılmıyor	5
	hizmetlerin duyurulması konusunda iyi değiller	11
	üniversitelerde kütüphanenin tanıtımı yapılmalıdır	9
	şehir dışına sunduğu hizmetler pek bilinmemektedir	9
Halkla İlişkiler	kullanıcı görüşlerinin sunulabileceği organizasyon planlanmalı	2
	İsam kullanıcı görüşlerini dikkate alır	2
	gözlemlerimi bu görüşmeyle dile getirme fırsatı buldum	7
	kullanıcı görüşlerini anket yoluyla da incelemek gerekir	64
	talep, öneri ve şikayetlerin cevaplandırılması geliştirilmelidir	4
	bilgilendirme panoları güncellenmelidir	11
	pano ve afişler yerine büyük dijital ekran kullanılmalıdır	5
	tanıtım gezileri düzenlenmelidir	1
Sosyal Medya	sosyal medya hesapları kütüphaneye özel olmalıdır	2
	güncellenmeyecekse sosyal medya hesabı açmaya gerek yoktur	1
	sosyal medyada İSAM ile ilgili bir hesap bulunmamaktadır	12
	kütüphane sosyal medyayı aktif kullanmalıdır	16
Hizmetlerin kullanıma yönelik faaliyetler	hizmetlerin kullanıma yönelik video ile kullanım rehberi olmalı	3
	kütüphaneyi verimli kullanma için oryantasyon uygulaması olmalı	10
	kütüphane kullanımını arkadaşşımdan öğrendim	6
	kütüphane kullanımını kendi kendime öğrendim	6
	hizmetlerin kullanıma yönelik kullanıcı eğitimi verilmiyor	3

Üyelik işlemleri	kullanıcı eğitimine gerek yok personel sorduğumuzda yardım eder	1
	hizmetlerin kullanıma yönelik kullanıcı eğitimi varmı bilmiyorm	2
	hizmetlerin kullanıma yönelik kullanıcı eğitimleri yapılmalı	8
	halkla organik ilişki kurabilen kütüphanelere dönüşmeli	2
	üye kartlarıyla ödeme işlemi yapılabilmesi faydalıdır	2
	mevcut üyelik şartları değişirse kütüphane kullanımım zorlaşır	6
	sadece lisansüstü öğrencilerin kayıt olabilmesi doğrudur	48
	üyelik yenileme işlemleri daha net ve işlevsel olmalıdır	9
	üyelik işlemleri kolay ve hızlıdır	9
	üyelik kurallarının uygulanması sağlanmalıdır	12
	üyelik işlemleri geliştirilmelidir	7
	sosyal bilimler harici alanlardan üyeler alınabilmelidir	11
Araştırma hizmeti dışındaki kullanıcı hizmetleri	kullanıcıların genel ihtiyaçları için sunulan yemekhane hizmeti	25
	kullanıcıların genel ihtiyacı için sunulan para yükleme cihazı	7
	kullanıcıların genel ihtiyaçları için sebiller tekrar konulmalı	7
	kullanıcıların genel ihtiyaçları için bankamatik konulmalı	2
	kullanıcılar için kitap satış yeri geliştirilmeli	9
	kullanıcılar için çorba ikramı olmalı	4
Fotokopi hizmeti	fotokopi servisi kütüphanede en çok kullanılan servistir	4
	fotokopi hizmeti olmazsa kütüphanede çalışmak mümkün olmaz	11
	fotokopi hizmeti çok profesyonel sunulmaktadır	12
	fotokopi servisinde telif hakları gereği uygulamalar	4
Hizmetin sunulduğu saatler	kütüphane daha erken açılmalıdır	2
	kütüphane daha geç kapanmalıdır	9
	servislerin hizmet saatlerinin farklı olmaması gerekir	14
	dini bayram tatili harici neredeyse yılın her günü açık olması	10

	kütüphanenin 24 saat hizmet vermesine gerek yoktur	5
	kütüphane 24 saat hizmet verebilmelidir	7
	hizmetlerin fiyatlandırması genel olarak uygundur	9
	ücretlerin kademelendirilmesi düşünülebilir	22
	fotokopi ücretleri uygundur	27
	üyelik / kayıt / kart ücretleri uygundur	10
	yemekhane ücretleri tekrar değerlendirilmelidir	23
	çay ocağı ücretleri uygundur	19
	İSAM'ın benzerleri kurulmalıdır	1
	çalışmalarım sırasında sürekli isam web sayfası açıktır	2
	kitaplarımda İSAM personeline teşekkür ederim	3
	kullanıcılar isamı sahiplenirler	4
	kullanıcılar arasında "isamfan" kullanılmaktadır	3
	çoğu kullanıcı kendini "isam müdavimi" olarak görür	4
	kullanıcılar İSAM'a aidiyet duygusu hissetmektedir	1
	öğrencilerimi İSAM'a yönlendiririm	1
	İSAM'a sahip çıkan kullanıcı kusursuz olmasını istiyor	1
	İSAM'ı amacına uygun kullanmayanlar var	37
	İSAM disiplinlerarası iletişim ortamı sağlıyor	4
	İSAM ekolü diye birşey var	1
	İSAM enstitü gibi bir yerdir	7
	İSAM entelektüel bir ortam sunuyor	15
	İSAM görmeyi arzu ettiğiniz kişileri bulabileceğiniz ortamdır	2
	İSAM size sosyal ortam da sağlıyor	16
	İSAM'da alandaki önemli (üstat) kişilerle paylaşım imkânı var	17
	İSAM'da homojen bir yapı var	3
	İSAM'da rahatsızlık yaşadığım durum olmadı	3
	Kendi üniversitelerindeki kütüphane hizmetlerini tanımıyorlar	1
	Okul arkadaşlığı, askerlik arkadaşlığı gibi isam arkadaşlığı var	3
	eserlerin tekrar yerlerine konulma süreci çok hızlı	1
	depodan eserlerin getirilme süreci çok yavaş	2
	depodan eserlerin getirilme süreci çok hızlı	23

Uzaktan hizmet	isam dışından erişim için açılması ve ücreti karşılığı indirilebilmesi	2
	e-postalara cevap verenlerin birbirinden haberi olmalı	1
	elektronik kaynaklar ile ilgili danışabileceğim personel yok	1
	canlı destek / whatsapp hizmeti sunulabilir	1
	kütüphane hizmetlerinin sunumu hızlıdır	2
	fotokopi ve pdf hizmetinin daha sistemsel olması gerekir	6
	kullanıcılar İstanbul'da olan kullanıcılardan yardım talep eder	4
	şehir dışından fotokopi ve pdf taleplerinin karşılandığı biliniyor	14
	kaynakları talep ettiğimde sistem düzenli işliyor	2
	isamda sunulan hizmet ile uzaktan erişimde sunulan hizmet eşittir	2
	fotokopi yerine pdf gönderilmesi gerekir	3
	pdf taleplerinin daha çok karşılanması gerekir	5

Tablo 61: Kullanıcı Kitlesinin Hizmet Başarısına Etkisi Temasına Ait Kategori ve Kodlar.

Kullanıcı kitlesinin hizmet başarısına etkisine ilişkin bulguları gösteren yukarıdaki tablo incelendiğinde; *e-posta haber üyeliğinin aktif kullanıldığı, kullanıcı görüşlerini anket yoluyla da incelemek gerektiği, sadece lisansüstü öğrencilerin kayıt olabilmemesinin doğru bulunduğu* söylenebilir, bunun yanında kütüphanenin sosyal medyayı aktif kullanması gerektiği de aktarılmıştır.

4.6.1. Kategori (Tanıtım)

Kütüphanelerin gerçek tanıtımı nitelikli hizmetler aracılığıyla gerçekleştirilebilir (Alaca, 2021: 113). Bu hizmetler böylece kullanıcılar tarafından da tanıtılmaktadır:

“kütüphane hizmetlerini arkadaş ve hoca tavsiyesi ile duyuyorlar”

"Bu konuyla ilgili benim yorumum şu, İSAM Kütüphanesi kendi kendine gelişen, okuyucularının reklamıyla gelişen bir yer, müessenin öyle bir şeyine pek rastlamadım, bize gelin buraya buyrun felan filan bize kimse şeyetmiyor, öyle bir reklam şeyi görmedim ama ben gidiyorum tavsiye ediyorum, gelen herkes tavsiye ediyor, dolayısıyla o şekilde el altından bir yayılma oluyor, esas tercih tarafı, sevilen tarafı o, öylede olması gerekiyor, yoksa bu bir mal satar gibi kütüphane reklamı yapılmaz, kütüphane sonuçta , ticari bir yer değil."[K37]

“kütüphane hizmetleri web sayfasından takip ediliyor”

"Hizmetlerinin duyurulması noktasında dediğim gibi biraz o noktada bana kapalı kültür gibi geliyor yani çok duyulmuyor. Çünkü zaten lisans öğrencisinden sonraki kısmı aldığı, kabul ettiği için kütüphane yeni yeni hani o seviyeye biraz inip kendini dışarıya açan bir şey, yapı görüyorum ben. Daha yeni görüyorum. Yani daha önce yapıldıysa benim dikkatimi çekmediyse bilmiyorum. Ama ben hani haberler, sitedeki haberleri de okuyorum. Öyle gördüm yani."[K30]

“kütüphane hizmetleri e-posta haber üyeliği ile öğreniliyor”⁴³

"İsam'ın duyuruları, bültenleri, yeni çıkan kitapları bana e-mail olarak düzenli bir şekilde geliyor. Bu konuda ben bir sıkıntı yaşamıyorum. Bu konuda İsam gerçekten iletişim ağını güçlü tutuyor."[K24]

“kütüphane hizmetleri ilgilileri biliyor tanıtmaya gerek yok”

"şöyle de bir gerçek var. Bilen de biliyor yani benim mesela Koç Üniversitesindeki hocalarımın hepsi yabancı. Türkiye'den değiller yani. İşte Fransız hocam var, Alman hocam var, bir tane Yunanistan'dan bir hocam var. Ve üçünün de İsam hakkında bilgisi hadsafada. Yani alanı burayı kapsayan bir insan. Bir şekilde İsam'dan haberdar oluyor zaten."[K23]

“hizmetlerle ilgili basılı materyaller hazırlanmaktadır”

"Yol haritası evet bir yol haritası var, veya vardır büyük ihtimalle, ben görmemişimdir, internet sayfasında da olabilir belki , yani basılı kaynaklara nasıl ulaşılacağını çok açık bir dille , bir harita biçiminde daha görsel çok kolay bir şekilde kavranabilecek şekilde belki belirgin bir işaret koyularak belki listeye gidildiğinde araştırmacının dikkatini çekecek bir yerde konumlandırılarak özellikle dikkat çekici bir şekilde uyarı taşıyarak yani araştırmacıyı belki dediniz ya ilk defa kullanacak olanların dikkatini çekip şöyle bir kısa süre içinde 5 dakika içinde okuyup gittiklerinde, benim o bir iki ilk gidişimde düştüğüm zaman kaybına düşmeden çok rahat bir şekilde basılı kaynaklara ulaşmasını , evet bunun faydalı olacağını düşünüyorum, işlem, yol haritası dediğiniz gibi yol haritasını sitede yada giriş katında , belki dışarıda yine kütüphanenin yolu üzerinde diyelim, binaya giriş yolunda , dikkat çekici bir şekilde kısa çok vakit almayacak şekilde ama pratik bir şekilde basılı kaynağa ulaşılması ve özellikle katalogların taranmasında belki dikkat edilmesi gereken hususları içeren bir yol haritası iyi olacaktır, diye düşünüyorum, eğer yok ise , büyük ihtimal vardır diye düşünüyorum,"[K40]

“hizmetlerle ilgili gelişmelerden haberim olmuyor”

"Ya açıkçası o bilgilendirme konusu kısmı biraz sıkıntılı ya , keşke mesela bir mail sistemi olabilse , bilmiyorum açıkçası vardı da ben kaçırdım, mesela mail sistemi olabilir, çünkü ben bunu nereden öğrendim, randevu almaya girdiğim zaman bir baktım ki 3 kademeye , yani 3 farklı saat birimine dönmüş, bununla ilgili yani önden bir bilgilendirme sistemi olsa çok iyi

⁴³ Aktif kayıtlı e-posta sayısı 19.000 (Ekim 2022)

olurdu, açıkçası ana sayfadaki bilgilendirmeleri de çok fazla okumuyorum, dikkat etmiyorum da"[K36]

“hizmetlerin duyurulması için her an fırsat bilinmelidir”

"Hani İsam'ın kendisini daha çok tanıtması lazım yani televizyon programlarına çıkıp kültür programlarına çıkıp belgesellerini yayınlayıp mesela şunu yapabilirler yani bu çok zor bir şey değil."[K7]

Sadece mevcut kullanıcılara yönelik değil hedef kullanıcı kitlesine yönelik de tanıtım çalışmaları gerçekleştirilmelidir (Yılmaz, 2004: 352):

“kütüphane hizmetleri yeterince tanıtılmıyor”

"Hayır yapmıyor. Çoğu öğrenci bilmiyor. Benim öğrencilerim de bilmiyor."[K32]

“hizmetlerin duyurulması konusunda iyi değerler”

"İsam yani şey o reklam yapma konusunda ya da kendi sunduğu hizmetlerin neler olduğunu karşı tarafa, kullanıcılara bildirme açısından bu günümüz çağının biraz ayak uyduramadığını söyleyebilirim yani."[K17]

“üniversitelerde kütüphanenin tanıtımı yapılmalıdır”

"akademik çalışmalara hevesli gençlerin ziyaret edebileceği birtakım alanlar oluşturulabilir. Sonuçta akademiye teşvik gerekli araştırmanın meşakkatli bir süreç olduğuna genç yaşlarda aktarmak gerekiyor. Yani nasıl ki İskenderiye Kütüphanesi'ndeki küçük çocuklara kitap sevgisi aşılacak için kütüphane ziyaretleri yapılıyorsa Türkiye'deki bir ihtisas kütüphanesi olan İSAM Kütüphanesi'ne de yeni araştırmacılara teşvik olması ve bir araştırmanın aslında kısa değil uzun soluklu bir süreç olduğunu aktarmak için birtakım etkinlikler düzenlenebilir. Ziyaretler olabilir. Atölyeler olabilir. Bunların yeni araştırma, kaliteli araştırmacıların ortaya çıkması için faydalı olacağı kanaatindeyim. Çünkü bizler yüksek lisans aşamasında ancak İsam'ın kültürüyle karşılaşıyoruz. Lise düzeyinde, üniversite düzeyinde bu katkılar sağlanabilir kanaatindeyim. Hatta ilkokul düzeyine bile indirgenebilir. Neden olmasın?"[K24]

“şehir dışına sunduğu hizmetler pek bilinmemektedir”

"Mesela şey ben şimdi gireceğim mesela evet katalog taramadan kitabı bulacağım ama bana altta diyecek mi bu kitaba şehir dışından böyle bir hizmetimiz var, ulaşabileceksiniz gibi bir şey yok sanırım. Olsa iyi olurmuş."[K18]

4.6.2. Kategori (Halkla İlişkiler)

Halkla ilişkiler; bir kütüphanenin kullanıcılarına en iyi hizmeti sunması ve bunu karşılıklı iletişim ve anlayış ile sürdürmesini içeren önemli bir yönetim fonksiyonudur

(Yılmaz, 2004: 339-340). Kütüphanelerin etkin ve verimli hizmet vermesinde yönetsel faktörlerin etkisi çok büyük (Önal, 1986: 17) olduğundan ve kütüphaneler yönetici ve idarecilerin vizyonu ölçüsünde gelişmeye devam ettiğinden, çağın gereklerine uygun olarak gerekli düzenlemelerin yapılmasında yönetsel yetkinlik oldukça önemlidir. Bu yetkinlikler çerçevesinde kullanıcıların bilgi vermesini sağlayacak ve onların görüşlerini değerlendirecek sistemler geliştirilmelidir. Çünkü kullanıcıların aktardığı bilgi hizmet başarısı için gereklidir (Koç, 2017: 95). Bununla ilgili kullanıcı görüşleri şu şekildedir:

“kullanıcı görüşlerinin sunulabileceği organizasyon planlanmalı”

"Hocam bak mesela işte sosyalist sistemlerde oturulup konuşulma meselesi vardır Sovyetler döneminde. Bizde de meşveret meselesi vardır. Mesela İsam şöyle bir şey yapabilir. Mesela İsam'ın en yoğun olduğu dönemlerde İsam üyeleri toplantısı diye bir toplantı yapıp herkesin fikirlerini beyan edeceği ama 2 dakikayı, 3 dakikayı geçmeyecek bir öğlen arasında, bir çay molasında gelip orada fikirlerini yani bir diyorum ya İsam çalışanlarının böyle bir diaspora, bir şey haline gelmesi meselesi olması lazım. Yani burada benim de sözüm geçiyor. Yani buraya ben de bir şey veriyorum meselesi olmalı. Oraya gelecek mesela biz öyle yapıyoruz konuşmalarımızda. Kendimiz toplanıyoruz ya mesela işte zoomda. Mesela ne eksik ne yapabiliriz? Veya oy çoğunluğuyla, oy azınlığıyla şöyle yapılsın mı böyle yapılsın mı diye diğerlerinin de işin içerisine katıyoruz mesela. Başka insanların da görüşlerini alıyoruz. Diyoruz ki acaba böyle olsa daha mı iyi olur? İsam da böyle bir şey yapabilir. Yani o zaman şey olur oraya gelen kişi ben buranın bir parçasıyım ve bu kurum devam etmelidir hissiyatına da kapılabilir. O çok önemlidir." [K1]

21. yüzyılın popüler yönetim anlayışı olan “katılımcı yönetim” (Kakırman Yıldız, 2011a: 59) ile kütüphanecilerin dahil olduğu ve kullanıcıların da katkı sağladığı için; anket, proje, araştırma gibi kullanıcıya dair bilgi verebilecek her türlü yolu değerlendirerek (Çapar, 1998: 85) kullanıcı görüşleri dikkate alınmalıdır:

“İsam kullanıcı görüşlerini dikkate alır”

"Hatta, hatta ben şey bile yazmıştım bir okuyucu şeyi vardı bir ara, Okuyucu memnuniyet şeyi diye.: Biz aşağıda o alt katta kapıdan girişte sağ aşağıda hanımlar lavabosunda abdest alıyorduk zaman zaman ve abdest alırken böyle ayaklarımızı yıkarken bir tabureye otuma ihtiyacı hissediyorsun. Aşağıda lavabolar vardı ayak lavaboları daha ayaklarımızı uzatmak için yıkamak için mesela tabure istemiştik oraya. Oturarak abdest alayım diye tabure koymuşlardı hemen 2 gün sonra." [K11]

Etkili bir kütüphane hizmetinin temel hedefi kullanıcı memnuniyetidir (Pirtini, 2004: 41). Genellikle kullanıcılar kendi fikirlerinin alınmasından dolayı memnun olduklarından, başarılı bir hizmet üretiminde yol gösterici olarak (Kakırman Yıldız, 2011b: 154) kullanıcıların gözlemlerini aktarabilecekleri fırsatlar sunulmalıdır:

“gözlemlerimi bu görüşmeyle dile getirme fırsatı buldum.”

"Çok teşekkür ederim yani böyle çalışmaların da olması açıkçası beni çok mutlu etti. Hani görür görmez açıkçası çok mutlu bir şekilde anketi doldurmuştum hani geri dönüş de beklemiştim. Teşekkür ediyorum."[K21]

*"Yurtdışında ***** Kütüphanesi'nde araştırma yapacağımı belirttiğimde kütüphane yetkilileri bana özel bir kart çıkarmışlardı. Araştırmacı kartı yani sadece okuyucu değil. Adeta orada çalışan bir personelmış gibi farklı bir kapıdan giriş yapıyordum ben ve orada mesaim vardı. Herhangi bir resmi bağlantım olmadığı halde yurt dışından gelen araştırmacı olduğum için kütüphaneden azami ölçüde istifade etmem için bana böyle bir imkân sunulmuştu. Ve çalışma sürecimi tamamladığımda kütüphane müdürüyle birlikte o kısım müdürüyle, yazma eserler kısmının müdürüyle birlikte bir toplantı yaptık çalışmalarım bittikten sonra. Ve bana şunu sormuşlardı; "bu kadar süre boyunca araştırmalar yaptınız. Bizim eksik olan yönümüz nedir? Neyin olmasını isterdiniz?" yani bu soru beni çok mutlu etmişti."*[K24;]

Yaşadığımız yüzyıl “insan merkezli” bir yüzyıl olarak tanımlanmaktadır (Yılmaz, 2010a: 49). Gereksinimleri ve beklentileri birbirinden farklı olan bu insanlar (Akbayrak, 2006: 253) için kendi değerlendirmelerini ortaya koyabilecekleri

“kullanıcı görüşlerini anket yoluyla da incelemek gerekir”

"Anket formu olarak yani yılda 2-3 kere yapılabilir. Daha çok işte sosyal medyada kütüphanenin hizmetlerinin değerlendirilmesi konusunda kendi sitesinde vesaire değerlendirme kısmı olabilir. Yani bu anketin değerlendirilebilmesi açısından en fazla böyle sizin de bahsettiğiniz sorulardan oluşan yirmiyeye yakın sorudan oluşabilir. Daha fazla soru vakit açısından ve sıkıcı olması açısından iyi olmayabilir. Onun dışında işte hem yani böyle yüz yüzeden ziyade dediğim gibi internet ortamında olması daha iyi olabilir. Bir de böyle bir anketin olduğunu doldurulursa kütüphanenin daha iyi hale gelmesi için yararlı olacağının kullanıcılara bir şekilde mail aracılığıyla vesaire iletilmesi gerekir diye düşünüyorum. Çünkü herkes kütüphaneyi çok sık kullanmıyor olabilir vesaire. Bu açıdan internet ortamından kişilere anketin ulaştırılması ya da bizzat İsam'ın kendi sitesinden yılda 2-3 kere hani kütüphanenin değerlendirme anketi şeklinde sunması daha doğru olabilir."[K17]

"biz kütüphane üyeleri olarak hani bizlerin de görüşlerinin alınması kanaatindeyim."[K21]

Türkiye’de kütüphanecilik ve bilgi yönetimi alanlarında hazırlanan lisansüstü tezler ile ilgili alanın dergilerinde yazılan makalelerde “kullanıcı” konusu incelenmiş, ilgili yayınların dünya literatürünün gerisinde olduğu ve kütüphane hizmetlerinin tasarlanırken bu hizmetlerin kimin için tasarlandığına dikkat edilmesi ve bundan dolayı kullanıcı odaklı araştırmaların geliştirilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır (Özenç Uçak, 2008: 38). Kütüphaneyi, kütüphanecileri ve özellikle kullanıcıları etkileyen hizmet yeterliliği veya yetersizliği (Ölçüm, 1988: 34) ile ilgili kullanıcı görüşlerinin bilimsel değerlendirmelerde kullanılabilecek formatta elde edilmesi gerekmektedir:

“talep, öneri ve şikayetlerin cevaplandırılması geliştirilmelidir”

"Şöyle bu konuda iki üç kere mail atmıştım. İki tanesini dikkate almadılar. Sonra üçüncüsünde de şey olmuştu. Ben tam kütüphanede dışarı çıkmak durumunda kalmıştım. Telefonum aranmıştı telefonum kütüphanede kaldığı için. Sonradan çok dönüş, sonradan dönüş yapmıştım. Onda da şey olmuştu. O arayan kişi çıkış yapmıştı saat 6'yı geçtiği için falan. Daha sonra da bir dönüş olmadı. Yani diğer iki mailime de şöyle bir tanesinden sonra aslında şey bana dönüş yapılmadı ama bir etkisi olduğunu düşünmüştüm. Yani birazcık daha inmişti o gün baya uzun kalmıştım yani fark ettim mailimin işe yaradığını. Sonra ikincisini de attım yani tekrardan işe yaradığını düşünerekten. İkincisinde bir değişiklik olmadı." [K21]

“bilgilendirme panoları güncellenmelidir”

Ayrı ayrı net panolar olacak. Yani mesela orada kurallar, bilmem neler birbirlerinin içerisine geçik şekilde yazılı işte. Kişi orada bir şeyler arıyor. Mesela bir yer olacak. Bu hafta İsam'da yapılacak sunumlar. İşte "İsam'da ne var?" İşte "bunu biliyor muydunuz?" köşesi yenilenecek böyle. Kişi gelecek oraya sadece bakacak, onu görecek." [K1]

“pano ve afişler yerine büyük dijital ekran kullanılmalıdır”

"Ama sürekli asılı oluyor. Sürekli kitap tanıtımları da oluyor. Çünkü TDV'de sürekli yeni sayı çıkartıyor, dergi çıkartıyor vesaire. Bunlar çok fazla gözükmüyor. İnsanlar orada sanki hep aynı şeyler varmış gibi de görüyorlar. Ama bunların sürekli yenilendiği bir ekran veya bir pano yani bence oldukça faydalı olabilir tabii. Düzenli olarak biz de gidip orada "a bu hafta hangi işte şey varmış" mesela geçen arkadaşımın bir tez sunumu olacaktı ve bu iptal edilmiş koronadan dolayı. Ben varlığını da bilmiyordum. Varlığını öğrendim, gidecektim yine kendisinden duydum iptal olunacağını. Yani bu az önce dediğiniz gibi internet sitesinin herhangi bir yerinde de olabilir" [K20]

“tanıtım gezileri düzenlenmelidir”

"Yani şöyle bir şey mesela ben öğrencilerimi şey İSAM Kütüphanesi'ni gezdirmek ve tanıtmak istediğimde "tabii ki" diyorlar. Biz içeri giriyoruz işte ben onlara tanıtıyorum hani benim eksik kaldığım yerde söylüyorum orada bir personel hani anlatıyor kütüphaneyi falan ama hani bu bireysel çabayla oluyor. Yani benim öğrencilerim öğrenebiliyor ama "x" bir üniversitedeki öğrenci İstanbul'da öğrenemiyor." [K7]

4.6.3. Kategori (Sosyal Medya)

Ulaşılmak istenen ancak ulaşılamayan kullanıcı gruplarına erişmenin (Yılmaz, 2006: 382) yollarından birisi de sosyal medyadır. Özellikle araştırma kütüphaneleri gibi belirli bir kurumsal yapı içinde hizmet veren kütüphanelerin üst kuruluşunun sosyal medya hesapları kütüphanenin sosyal medya hesapları ile karıştırılmakta ve

kütüphaneye dair detaylı paylaşım yapılmamasının sonucu olarak hizmetlerine dair güncel bilgiye erişmek için farklı yollar aranmaktadır:

Görme engelli kullanıcının konuyla ilgili görüşü;

“Hizmetlerin duyurulması ve kullanımına yönelik eğitimler hakkında herhangi bir bilgiye sahip değilim. Ancak ben kütüphanenin hizmetlerinden haberdar olmak için kütüphanenin twitter adresini takip ediyorum. Birçok hizmetten bu şekilde haberdar oluyorum. Arasına da olsa kütüphanenin web sitesindeki duyuruları takip ediyorum. Farklı bir Öneride bulunmam gerekirse şunu söyleyebilirim: Hizmetlerin duyurulması için kütüphanenin e-posta adresinin kişi listesinde bulunan mail adreslerine e-posta gönderilmesinin de faydalı olacağı kanaatindeyim.”

“sosyal medya hesapları kütüphaneye özel olmalıdır”

"neticede orası bir kurum ama biz İsam'ın yani İsam'ın kütüphane bölümüyle muhatabız. Biz oraya aitiz. Diğer işte şeyler bizimle pek alakalı değil. Yani biz diğer tarafın dışındayız. Biz İsam'ın kütüphane tarafıyla ilgiliyiz." [K1]

“güncellenmeyecekse sosyal medya hesabı açmaya gerek yoktur”

"Genelde kütüphaneler bu sayfaları mesela olan kütüphanelerin sayfaları çok güncel olmadığı için artık ben bakmayı bıraktım açıkçası yani genelde çok eski açılmış sayfalar 2 yıldır gönderi yüklenmeyen sayfalar gibi oluyor. Eğer aktif olarak kullanılmayacaksa hiç açılmaması daha doğru bence. Mesela şey çok aktif kullanıyor bu Üsküdar belediyesinin kütüphanesi var ya bu altındaki kütüphane oranın sosyal medya sayfası inanılmaz aktif mesela gün içerisinde sürekli storyler atıyorlar, sürekli açılış kapanış saatlerini güncelleyip yazıyorlar orası mesela aktif." [K10]

“sosyal medyada İSAM ile ilgili bir hesap bulunmamaktadır”

"Sosyal medya hesaplarında biraz zayıf görüyorum. İsam sosyal medyada yok. Olması gerekiyor mu? Bilemiyorum. Olmaması belki daha iyi. Ama İsam kendi yaptıklarını okuyucularına düzenli olarak duyurabiliyor. Bu noktada bir sorun yaşamıyorum." [K24]

Kütüphane hizmetlerinin etkin tanıtımı için sosyal ağları güncel şekilde kullanmak gerekmektedir (Çınar, Örün, Oğuz ve Yayla, 2016: 164-171). Böylece potansiyel kullanıcılara ve mevcut kullanıcılara daha detaylı hizmet tanıtımı imkânı sağlanacaktır:

“kütüphane sosyal medyayı aktif kullanmalıdır”

"Tabii, mesela yani sosyal medyada “biliyor muydunuz?” diye mesela paylaşımlar yapan siteler vardı. “Biliyor muydunuz? Mesela işte İsam'ın şöyle bir özelliği olduğunu biliyor muydunuz? Mesela işte aramalarda iki tırnak arasında arattırırsanız şöyle bir şey olacağını biliyor muydunuz?” diye. Böyle “biliyor muydunuz?” Mottosu altında, sözü altında bilgiler tekrarlanabilir. Yani İsam'ın mesela işte “şurada girdiğinizde şu sağdaki bölümünde şu var. Bunu gözden kaçırmış olabilir misiniz?” diye kısa bir şey atmak bile onu canlı tutar." [K1]

"Sosyal medya tabiki de ön planda olmalı çok daha insanların aktif olduğu ve görselin çat diye düştüğü esasında instagramda reels videolarıyla veya işte twitter bu tarz şeyler daha kısa videolarla atıldığı zaman çok daha kolay ulaşım olur yani web sitenin kendi içerisine girmek ve fark etmek çok daha zor gibi geliyor bana."[K8]

4.6.4. Kategori (Hizmetlerin Kullanımına Yönelik Faaliyetler)

Kütüphanedeki kaynakların nasıl erişileceği ve kullanılacağına dair bilgilerin ön plana çıkması kütüphane kullanımı arttırdığı gibi, araştırmanın eriştiği bilgiyi daha etkin şekilde değerlendirmesine yardımcı olacaktır (Teklemariam, 2019:85):

“hizmetlerin kullanıma yönelik video ile kullanım rehberi olmalı”

"her seferinde insanlara öğretmek yerine çok açıklayıcı genel bir video çekilip o da sitede yayınlanabilir yani genel olarak kütüphane nasıl kullanılır kaynağa nasıl ulaşılır ya da kütüphanenin imkânlarından nasıl faydalanılır yani bunları anlatan çok güzel uygulamalı bir video olabilir."[K6]

Hizmetlere yönelik kullanıcıların ilk izlenimi önemli olduğundan, kütüphanenin olanaklarının ve kurallarının aktarılması, örnek araştırmalar (Usherwood, 1989: 58). ile verimli kullanım önerilerinin sunulması gerekmektedir:

“kütüphaneyi verimli kullanma için oryantasyon uygulaması olmalı”

"ilk gelenler için belki bir oryantasyon süreci uygulanabilir. Özellikle şimdi öğrenci yeni lisanstan çıkıp yeni kullanmaya başlıyor. Oradaki hocalar için söylemiyorum onlar yıllardır zaten kullanıp o sisteme aşinalar ve alışkınlar. Onun için çünkü ilk gelen öğrencilerde bir tedirginlik de oluyor ister istemez. Belki öncelikle kendi üniversite kütüphanesinde böyle bir sistemi hiç görmemiş. Belki o uygulama alanlarına hiç dahil olmamış o yüzden bir oryantasyon süreci olabilir tabii ki bunun için bir eğitim falan söylemiyorum ama talep edildiği takdirde böyle A dan Z'ye bir şeylerin gösterilmesi bence iyi olabilir."[K18]

“kütüphane kullanımını arkadaşşımdan öğrendim”

"ya işin açığı aslında aslın da benim öğretim üyesi bir arkadaşım var tarih bölümünde bana hepsini o anlattı beni üye yapanda o beni üye yaptıktan sonra gezdirdi şöyle arama yaparsın aşağıda yemekhane var şuradan bunu yapabilirsin şu katta şunlar var diye bana o anlattı ben bir arkadaş dolayısıyla orayı tanıdım"[K6]

"Yani açıkçası tamamen el yordamıyla diyebilirim, yani daha önce giden arkadaşlarım olduysa bir şekilde o acemilik yaşadım doğruyu söylemek gerekirse, tabi bu süreç sürüyor, çünkü bazen yani halen daha bilmediğim şeyler olabileceğini düşünüyorum, yani çay ocağını uzun zaman sonra farkettim, öyle söyleyebilirim size yani, yani dediğim gibi çok uzun zaman"[K36]

“kütüphane kullanımı kendi kendime öğrendim”

"Açıkçası orası biraz şey, dipsiz kuyu gibi bir şey. Yani ben ilk başında o kadar kaynak var. Lisanstan yeni mezun olmuşum. Zaten çok şey bir öğrenci, kendi kendimi bulan bir öğrenci de olduğum için yani açıkçası o noktada biraz yine kendim kazıyıp kitaplığın arasında böyle rafların arasında saatlerimi geçirdiğimi biliyorum yani. İşte hocalara soramıyoruz, çekiniyoruz. İşte görevliye sormak bilmiyorum belki o dönemde ondan da çekiniyor olabilirdim yani. İlk aşamada açıkçası kendim deneye deneye buldum ve yüksek lisansta kütüphane eğitimi almıştım ders döneminde."[K30]

“kullanıcı eğitimine gerek yok personel sorduğumuzda yardım eder”

"eğitimi açıkçası hiç öyle bir şey düşünmemiştim hani ne kadar yararlı olabilir eğer eğitim olursa? Fakat danışmaya hani sorduğunuz zaman zaten onlar hep yardımcı oluyorlar yani."[K4]

Hizmetler benzer olmadığından aktarılması ve anlatılması zordur, mümkün olan tüm platformlar kullanılarak hizmetin kullanımına yönelik faaliyetler düzenlenmelidir (Özel, 2019: 7). Kütüphaneler de sahip oldukları bilgi kaynaklarının hizmet sunduğu kullanıcılar tarafından etkin kullanılması için “kullanıcı eğitimleri” vermelidir (Polat, 2021: 254):

“hizmetlerin kullanıma yönelik kullanıcı eğitimi verilmiyor”

"Onun haricinde açılan veri tabanlarıyla alakalı belki bir eğitim verilebilir. Ya da duyuru noktasında güzel duyuruluyor İSAM'ın sitesinde. Bir baksam mı diye şu an düşündüm ama yani duyuruluyor. Ama eğitim verilmiyor hocam. Belki bunların eğitimi verilebilir."[K31]

“hizmetlerin kullanıma yönelik kullanıcı eğitimi varmı bilmiyorum”

"bir kütüphane kullanma kılavuzu var mı bilmiyorum bakmadım hiç ama"[K6]

“hizmetlerin kullanıma yönelik kullanıcı eğitimleri yapılmalı”

"Mevcut kullanıcılar ve yeni kullanıcılar için ayrı tanıtım planlamaları yapılmalı. Mevcut kullanıcılar için herhangi yeni bir veri tabanı ve benzeri hizmet olduğunda o yeni hizmetin tanıtımına odaklanılmalı ama yeni kullanıcılar geldiğinde ise bunlara yönelik seçenek olarak ya video kaydı sunulabilir burada kısa bir video kaydı ya da bu kişilere “size yardımcı olmamızı ister misiniz?” şeklinde üye olanlara tek tek ilgilenilme"[K18]

4.6.5. Kategori (Üyelik İşlemleri)

Araştırma kütüphaneleri, kullanıcı kitlesi belirli özellikteki kişilerle sınırlandırılmış kütüphanelerdir (Yılmaz, 2019: 204). İSAM Kütüphanesiyle ilgili katılımcı görüşmelerinde dikkat çeken konulardan birisi de üyelik ile ilgilidir.

Katılımcılar üyelik ile ilgili kuralların farklı birçok hizmet ile ilgili değerlendirmelerini etkilediğini yansıtmışlardır. Bu görüşleri 9 farklı kod altında toplamak mümkün olmuştur. Bu kodlar ve onlara dair birer örnek aşağıda sunulmuştur:

“halkla organik ilişki kurabilen kütüphanelere dönüşmeli”

"İsam fazlasıyla izole bir yer dışarıdan. Şehrin içinde ama tamamen kapalı bir yer aslında." [K16]

“üye kartlarıyla ödeme işlemi yapılabilmesi faydalıdır”

"Bence o güzel bir yöntem. Çünkü sürekli bir böyle elinizde parayla yani para alışverişindense hani onun bir kart üzerinden yani akbil gibi yürütmesi bence güzel bir sistem. Hani bir de onu işte yemekte kullanabiliyorsunuz o kartı. Kütüphanenin işte girişinde kullanabiliyorsunuz, fotokopide kullanabiliyorsunuz yani o kartın işlevselliğini artırmış oluyor aslında. Bence bu açıdan güzel." [K5]

“mevcut üyelik şartları değişirse kütüphane kullanımım zorlaşır”

"Yani evet o sessizlik o sakinlik bozulursa ve başka katı kurallar getirirlerse sadece sosyal bilimciler gelecek artık gibi. Tabii ki çalışamayız." [K32]

“sadece lisansüstü öğrencilerin kayıt olabilmesi doğrudur”

"Yani bu bence çok çok böyle hani Türkiye için gerekli olan bir şeydi. Çünkü biz de kütüphane denildiği zaman genellikle sınav zamanları gidip çalışılan bir mekân olarak en azından ben lisanstayken o şekilde görüyordum. Ama yazma eserler kütüphaneleri filan vardı. Ama oraya da zaten böyle hani yazma eserleri kullanan, bilen uzman kişiler geliyor. Onun dışında yani İsam gibi bir ihtisas kütüphanesi ve özellikle lisansüstü çalışan ve üniversite hocalarına yönelik bir kütüphanenin olması benim kendi şahsım açısından hani şöyle bir avantajı var: Bir yani sınav zamanı çalışılan bir kütüphane havası yok. Bu benim oraya böyle daha sıkı bir şekilde böyle hani gidip yine aynı şekilde istikrarlı bir tempoda odaklanmamı sağlıyor. Çünkü ben biri yanımda sınav şeyi çalıştığı zaman benim dikkatim dağılıyor. Çünkü ben orada akademik bir çalışma yapıyorum, icabında akademik bir kitap okuyorum, makale hazırlıyorum, tezimi hazırlıyorum ama bir sınav sebebi ile hani gelip orada çalışılması benim dikkatimi dağıtırdı. Bir de benim yani şöyle hani şimdi muhtemelen şöyle de bir boyutu var. Şimdi akademik çalışma yapan kişinin disipliniyle normal bir sınava hazırlanan bir kişinin disiplini bir olmuyor." [K28]

“üyelik yenileme işlemleri daha net ve işlevsel olmalıdır”

"Girişlerde galiba hani kimlik kartları kullanılıyordu. Benim tezim bittikten sonra o kimlik kartının giriş şeyi vardı. Nasıl diyeyim size? Yasağı vardı yani yasak mı diyeyim bloke mi vardı? Öyle bir durum vardı. Bu da hani yüksek lisansımın bitmiş olmasından kaynaklanıyordu ve ben onu bir kere yani hafta sonu olduğu için kullanmaya kalktığımda güvenlikçi arkadaşlar işte “hocam size geçici olarak kart veriyoruz bunun 1 kere hakkınız var 1 ay içinde 1 kere kullanabilirsiniz başka da kullanamazsınız” dediler. Yani bu olumsuz bir şey aslında. Bu neden olumsuz? Ben il dışından geliyorum. Yani 1 kere hani İstanbul’a

gittikten yani buraya geldikten hani çok kısa bir süre önce 1 kere gitmiştim. O sürede 1 kere kullandığımda bir şey almak için mi? Yani bir hocamla görüşmek için gittiğimde böyle bir şeyle karşılaştım. Şimdi aklıma geldi mesela bu. Yani o hafta sonu da aslında ya o kartı uzatabilmemiz gerekiyor hani kartın süresi doluyor biliyorsunuz orada herhalde. Bir süresi var. Onun da hani hafta içi illaki yani hafta içi de bir kişiyle muhatap olmak durumunda mıyım? Yani hafta sonu geliyorsa bu nasıl olacak? Yani burası bir şey aslında olumsuzluk olarak söyleyeyim."[K9]

“üyelik işlemleri kolay ve hızlıdır”

"benim görüşüm yani üyelik hem kolay , yani böyle zorlayıcı hnerhangi bir şey yok, ben şehirdışından gelmiştim, İsam'a üyelik ile girileceğinden haberim yoktu, şehirdışındandan geldiğim için gerekli olan belgedir, şudur , budur çok fazla bir şey istemediler zaten, orda bir kimliğimi alıp ilgili yerleri doldurup işte hemen kapının girişinde kimlik verdiler bana, bu bence çok önemli çünkü kütüphaneler biliyorsunuz, milletin beyni, insanlığın beyni kitaplar, yani buraların korunması buraya giren çıkan insanların kim olacağını, kim olduğunun bilinmesi, en azından belli sistem dahilinde kontrol altında tutulması bence çok çok önemli, o nedenle İsamın bu şekilde üye kaydıyla öğrenci yada araştırmacı almasını doğru buluyorum, ve şeyde de sıkıntı yaşamadım ben , işte daha önce üye olmanız gerekli şekilde tavırla karşılaşmadım, işte hemen kapının girişinde gerekli yerleri doldurdum, arkasından kimliğimi verdiler ve çalışmaya devam ettim, o noktada memurların ve çalışanların yaklaşımı da gerçekten iyiydi, yani negatif bir durum olmadı. Özellikle Anadolu'dan gelen insanlara yaklaşımları da gayet iyi yani"[K15]

“üyelik kurallarının uygulanması sağlanmalıdır”

"Yani kütüphanenin kitabını niye alıp bilgisayarının altına koyuyorsun? Yani böyle gereksiz, gereksiz şeyler ve bunlara karşı bence yeterince tepki verilmiyor. Yani bu noktada şey sıkıntı mesela her katta görevli masası var. Ama görevli yok. Yani İsam şeyi kaybetmiş, otoriteyi kaybetmiş, denetimi kaybetmiş yani orada personel olacak; yaşı kaç olursa olsun, o kurum personeli isterse karşısındaki profesör olsun, hayır ne olursan ol, o kitabı oraya koyamazsın yani hiç bilgisayarın altına kitap konulur mu?"[K7]

“üyelik işlemleri geliştirilmelidir”

"Yani mesela o güzelmış ama mesela hocam ben şeyden yanayım. Yani kesinlikle İsam'da bir kullanıcı profilinin olması çok önemli. Yani en azından kişi mesela oraya, orayı bir profil olarak kullanıp orada gördüğü kitabı veya istediği kitabı veya beklediği kitabı kaydedebilir. Mesela ben şimdi buradaki kütüphane sisteminden örnek vereyim. Girdiğim zaman benim bir profilim var. Baktığım kitabı mesela oraya kaydedebiliyorum, dosya açabiliyorum; bu kitaba bakıldı, bu kitap alındı veya bu kitap bekliyor, bu kitap başka birisindeymiş bekleniyor gibi. Mesela böyle bir şey olabilir. Yani o sistem onu orada tutabiliyor. Oradan takibini sağlayabiliyorsun. Mesela İsam'da da böyle bir şey belki olabilir."[K1]

“sosyal bilimler harici alanlardan üyeler alınabilmelidir”

"profil kısıldıkça esasında renk azalıyor renk azaldıkça belki de insan ilişkilerinde problemlerin çıkmasının sebebi de bu olabilir yani hep aynı alandan hep aynı profildeki insanlar"[K8]

4.6.6. Kategori (Araştırma Hizmeti Dışındaki Kullanıcı Hizmetleri)

Kütüphanelerde araştırma hizmetleri dışında değerlendirilen bazı destekleyici hizmetler bulunmaktadır. Yemekhane, çay, kahve gibi kullanıcıya açık hizmetler ihtiyaçlara göre kullanıcı talepleriyle ortaya çıkmaktadır (Kakırman Yıldız, 2011a: 64). Kütüphane hizmetlerini destekleyen diğer hizmetlerden, yemekhane ile ilgili olarak; Markiewicz'in 2013 yılında yazdığı web yazısında *"Lunch is served to the library's patrons between 13:00 and 14:00 and costs 5 TL. The lunch is healthy and filling, but may pose problems for vegetarians and others with special dietary requirements."* şeklinde öğle yemeğinin sağlıklı ve doyurucu olduğundan bahsetmektedir (Markiewicz, 2013). Araştırmacıların günlük ihtiyaçlarını karşılayarak araştırmalarını daha uygun şartlarda sürdürmelerini sağlayan destekleyici hizmetler ile ilgili kategoride 6 farklı kod ile kullanıcı görüşleri toplanmıştır:

"Kullanıcıların genel ihtiyaçları için sunulan yemekhane hizmeti"

"Yemekhanenin olması. Korona sırasında belki okuyuculara kapattılar. Personeler hâlâ yemek devam ediyor bildiğim kadarıyla ama. Korona sonrası da bu hizmetin bence devam etmesi şart. Yani o kadar ahım şahım dört başı mamur yemek olmasa da öğlen bir çorba paralı olarak ücretli olarak bir çorba verilebilir. Pilav üstü bir şey verilebilir ücretli olarak. Bu yapılmalı diye düşünüyorum. Çünkü 8-10 saat oradayız. Etrafta sadece marketler var. Tamam yiyecek yerleri de var ama yani oraya gelen araştırmacılar nihayetinde senin benim gibi Anadolu insanı. Multimilyarder insanlar çok kütüphanelere uğramıyorlar yani."[K11]

"Kullanıcıların genel ihtiyacı için sunulan para yükleme cihazı"

"bence bir eleştiri olarak şunu söyleyebiliriz. Para yükleme makinasının yan binanın altına geçiyorsunuz bu fiziki anlamda iki ayrı binadan geçiş var bu önemli bir eksiklik şu an son halini bilmiyorum yani para yükleme makinasının daha çıkış alanlarına giriş alanlarına yakın olması lazım bir binadan bir binaya geçmememiz lazım."[K14]

"Kullanıcıların genel ihtiyaçları için sebiller tekrar konulmalı"

"Suyun her yerde olmasıydı eskiden. Ama şu an yine onu da kaldırdılar. Her katta sebil vardı ya. Yani benim için çok iyiydi. Şu an yok."[K25]

“Kullanıcıların genel ihtiyaçları için bankamatik konulmalı”

"Hani bir bankanın ATM'si vardı orada ama kaldırıldı. Yani bence o orada yeri hala boş yani olabilir mesela."[K5]

“Kullanıcılar için kitap satış yeri geliştirilmeli”

"Yani ben eğer ki bu arka tarafta prefabrik bir bina vardı. Eğer ki orayı yapmasalardı ben İsam'dan öyle bir atılım bekliyordum. Yani herhalde burayı daha fazla kişiye hani yemek veya en azından oturmak için bir yer zannediyordum, yaparlar zannediyordum. Onun ötesinde önceden kafe olan yeri şu an kitapçı yaptılar. Kitapçıya yine öyle bir oturma düzeni mesela sadece işte kafe tarzı böyle küçük bir...Sadece kahvelerin olduğu, sandviçlerin olduğu küçük bir hani ders çalışma hani sessiz çalışma alanı gibi bir yer olur zannediyordum. Bu da olmadı. Bunun haricinde yani çok fazla İsam'ın tabii şu an etrafında bir yer olmadığı için maksimum çorba seçeneğini verebiliyorum insanların kısa süreli atıştırıp geri dönebilmeleri için. Yani o kitap satış alanında aslında kitap kafe gibi tasarlanabilir."[K20]

“Kullanıcılar için çorba ikramı olmalı”

"Direnc açısından çok iyi oluyor gün içinde çalışmak. Yani ve mesela orada çay, çorba ücretsiz. Ve işte öğlen ve akşam yani akşam saatlerinde hani bu anlamda. Çünkü 11'e kadar çalışmak çok mümkün olmuyor. Ya yanınızda yiyecek taşımanız gerekiyor. Ya da hani bir şekilde düşünüp planlamak gerekiyor yani. Onun haricinde bir çorba çok da zor olmasa gerek yani diye düşündüm açıkçası."[K26]

4.6.7. Kategori (Fotokopi Hizmeti)

Kütüphaneler sadece basılı kaynaklarla değil, telif hakları çerçevesinde dijitalleştirilmiş kaynaklarla da hizmet verdiklerinden bu kaynakların hazırlanması ve sunumunda da hizmet başarısını etkileyen detaylar bulunmaktadır (Odabaş ve Akkaya, 2017: 316-317). Bu hizmetin aktarılmasında kullanılan donanım ve personelin kullanıcı taleplerini istenildiği şekilde karşılaması katılımcı ifadelerine yansıyan önemli hizmet başarısı yansımalarıdır:

Görme engelli kullanıcının konuyla ilgili görüşleri;

"Kütüphaneden talep ettiğim makale, tez ve kitapların pdf'si yok denecek derecede hatasız gelmektedir. Bunun sebebi, tarama için kullanılan teknolojik yazılım ve donanımla alakalı olsa gerektir. Bu durum kütüphane yöneticilerinin teknolojik yenilikleri takip ettiklerini göstermektedir."

“fotokopi servisi kütüphanede en çok kullanılan servistir”

"Orda en çok yararlandığım hizmet muhtemelen fotokopi hizmetidir yani tabi ki hem fiyatının uygun olması hem kullanışlı olması yani o yüzden mesela birisine ben tezimi vereceğim zaman

da gidip isamdan çıkartıp ciltlettiriyorum dışarda bir yerde yaptırmıyorum çok daha hızlı oluyor hem de daha önce tez yapmak için sürekli tecrübeleri olduğu için pratik bir şekilde yapıyorlar hem fiyatının da uygun oluyor."[K6]

“fotokopi hizmeti olmazsa kütüphanede çalışmak mümkün olmaz”

"Yani fotokopi hizmetinin kalkması ya da fotokopi hizmetinin çok fahiş bir fiyat olması isamın enerjisini yitirir"[K14]

“fotokopi hizmeti çok profesyonel sunulmaktadır”

"ama en orijinal şey herhalde altını çizmemiz gereken üstüne basa basa söylememiz gereken çok uygun çok hızlı işleyen fotokopi sistemi. Bu konuda gerçekten bir kamu hizmeti nedir bir vakıf idaresi nedir kamusal hizmet nedir bu isam örneğinin olduğunu söyleyebiliriz."[K14]

“fotokopi servisinde telif hakları gereği uygulamalar”

"Fotokopide tabii tercih edilen usul işte kitabın belli bölümünün taranması falan o da artık İsam elinde olan bir şey değil diye tahmin ediyorum. Telif hakları, kısıtları dolayısıyla böyle şeyler var. Kısıtlamalar var."[K19]

4.6.8. Kategori (Hizmetin Sunulduğu Saatler)

21. yy da kurumlar ürettikleri hizmetten çok hizmetin sunumundaki farklılıkları ile ön plana çıkabilmektedir (Bir, 2012: 3-4). Aynı hizmetin diğer kütüphanelerden farklı saatlerde sunulması da sunumda öne çıkaran etkenlerdendir. Kütüphanenin normal hizmet saatleri dışında da açık olması kullanıcıların kütüphane kullanımını arttıran sebeplerden birisidir (Tan, 2019: 56). Hizmetin sunulduğu saatlere dair katılımcıların görüşleri aşağıdaki kodlarla değerlendirilmiştir ve her kod için birer örnek katılımcı görüşü belirtilmiştir:

“kütüphane daha erken açılmalıdır”

"sabah 8.00-8.30 yapabilirler. Bence o saatte gelip çalışmak isteyen, işine gitmeden veya okuluna, dersine gitmeden bir şey almak isteyen olabilir hani"[K7]

“kütüphane daha geç kapanmalıdır”

"İsam'da yapılmadı yani kullanılır diye düşünüyorum 7/24 olsa. Ama yine de 11'de iyi bir saat sanırım ama şöyle bir durum var: İstanbul trafiğini falan hesaba kattığınızda Avrupa tarafından saat 6'da işten çıkan birisi 8'de ancak varır. 11'e kadar az bir zamanı var diye düşünüyorum yani çalışanlar için az bir zaman."[K18]

“servislerin hizmet saatlerinin farklı olmaması gerekir”

"Çay ocağının da tabii 23:00'e kadar açık olmasını isterim fotokopi gibi. O da belli bir saatte kapanıyordu. 18:00 miydi? 19:00 muydu? 20:00 miydi?n istediğimiz şey aslında şu İsam 09:00'da açılıp 23:00'te kapanıyorsa bütün.. Hizmetleri ile bunu sunmalı. Hani ben orada düşünmemeliyim yani şu saatte acaba şu mu kapanıyordu? Şimdi çaya yetişeceğim, fotokopiye yetişeceğim falan. Benim olduğum sürece yani okuyucunun olduğu sürece okuyucu hizmetleri de fotokopi hizmetleri de çay, çorba vesaire hizmetleri de açık olmalı okuyucu orada olduğu sürece."[K11]

“dini bayram tatili harici neredeyse yılın her günü açık olması”

"İSAM Kütüphanesi hizmetini aksatmak için herhangi yani çok olmazsa olmaz böyle sıra dışı bir vakanın olması gerekiyor ki hizmeti durdursun. Aksi takdirde İsam hizmetini durduracak başka bir şey yok. Mesela kar yağdı. Kar tatili yapalım yok yani mesela bunu söyleyeyim."[K24]

"bir çok kütüphane Pazar günü kapalı veyahutta Cumartesi kapalı, akşam belli bir saatten sonra kapalı, İSAM Kütüphanesi dini bayramlar haricinde yılın diğer günlerinde tamamıyla açık, kar yağdında da mesela geçen hafta buna şahit olduk, açıldı kütüphane"[K37]

“kütüphanenin 24 saat hizmet vermesine gerek yoktur”

"24 saate aslında gerek yok. Ama 24.00, 23.00-24.00 idealdir. Yani 23.00-24.00 idealdir. 24 saate bence gerek yok. Şu an için gerek yok. Belki arttıkça yani sayı arttıkça, mekân genişledikçe belki başka şeyler düşünülebilir ama. Şu an bence gerek yok."[K1]

“kütüphane 24 saat hizmet verebilmelidir”

"Ana binadan ana kütüphane binasından hariç kenarında kütüphanenin hemen bitişiğinde böyle bir 10-12 kişilik 24 saat açık çalışma alanı vardı. Hiçbir kitabın bulunmadığı ama sadece çalışmaya yönelik masaların bulunduğu bir alan vardı. Yani 24 saat açık belki böyle bir alan yapılabilir İsam'da da. Yani güvenlikler zaten 24 saat duruyorlar bildiğim kadarıyla. Bu noktada kitaplar da erişime açık olmayacağı için belki 11 ile 9 arasında da 24 saat açık bir alan yapılabilir."[K31]

4.6.9. Kategori (Hizmetlerin Fiyatlandırılması)

Kâr amacı gütmeyen kurumların başlıca amacı, hedeflenen kitleye ihtiyacı olan mal ve hizmetleri parasal kazanç kaygısı gütmeksizin sağlayabilmektir (Özel, 2019: 20-22). Bundan dolayı hizmetlerin fiyatlandırılmasında kazanç kaygısı gözetmeden planlanması, amaca uygun hizmet sunumu ve kullanıcıların kurum ile ilgili algısına olumlu yönde katkı da sağlamaktadır. Hizmetlerin fiyatlandırılması ile ilgili de kurum politikaları kadar kullanıcı görüşleri de dikkate alınmalıdır. 2022 Ocak ayında gerçekleştirilen katılımcı görüşmeleri sürecinde aşağıdaki detayı da verilen “ücretlerin

kademelendirilmesi” ifadesi ortaya çıkmıştır. Bu görüş ile ilgili tezin hazırlanması sürecinde gerçekleşen gelişme ise 3 Ekim 2022 tarihinde tekrar başlayan yemek hizmetinin öğrenciler ve diğer üyelere ayrı fiyat ile sunulması olmuştur.

Görme engelli kullanıcının konuyla ilgili görüşleri;

“Ben öğrenciliğimin yanı sıra bir kamu personeliyim. Benim için istediğim materyale ulaşmam maddiyatın ötesinde bir şeydir. Ancak herhangi bir geliri olmayan biri için Fiyatlandırmanın nispeten pahalı olduğunu söyleyebilirim. Fiyatlandırma konusunda biraz daha makul olunabilir.”

“hizmetlerin fiyatlandırması genel olarak uygundur”

"Temsili rakamlar yani"[K9]

"Yani olumlu gayet, hani özellikle dıraşırıya göre kıyaslayınca, fotokopi olsun hem işte çay , kahve paraları v.s olsun gayet makul , sanırım farklı bir şey söyleyemeceğim, makul gayet, zamlara rağmen"[K36]

“ücretlerin kademelendirilmesi düşünülebilir”

"orada bence şeye bakılması lazım. Profesörle, yüksek lisans öğrencisi aynı parayı vermemeli kütüphaneyi kullanan. Öyle mi bilmiyorum ama yani hani adil değil yani yüksek lisans yapıyorsa öğrenci onun atıyorum 5 lira ödemeli, profesörse 15 lira ödesin. Yani onun için hiçbir şey 15 lira bugün bir çorba parası artık. Ama bence orada yani eşitlik olmamalı, adalet olmalı. Yani gelirine göre öğrencilerden öğrencilerin bu hizmeti istifade etmesi lazım"[K7]

“fotokopi ücretleri uygundur”

"benim için uygun. Hatta dışarıya göre de uygun olduğunu düşünüyorum. Bir yarışmaya katılmayı düşünüyorum bu yüksek lisans tezime ilgili. Üç tane tezime şey çıktı yapmam gerekiyordu. Bugün yarın çıkacağını söylediler. Ya üç tezimin fiyatına ne kadar? 99 TL dedi yani. 99 TL ve ben bunu dışarda yani abartmıyorum 450 TL'ye yaptırmıştım"[K21]

“üyelik / kayıt / kart ücretleri uygundur”

"Evet ilk başta başlarsak sadece bir sembolik anlamda birçok küçük bir yanlış hatırlamıyorsam beş TL gibi bir üyeliği var. Bu çok sembolik"[K14]

“yemekhane ücretleri tekrar değerlendirilmelidir”

"Birkaç yıl önce yemek fiyatları üniversitelere kıyasla önemli şekilde artmıştı. Bu devam ediyorsa, kullanıcılar açısından bir sorun teşkil edebilir."[K27]

“çay ocağı ücretleri uygundur”

"Ama ay ocağı var orada ücretsiz olarak çay dağıtıyorlar. Bu çok güzel. Sadece sanıyorum bardak için bir ücret talep ediliyor. O da çok ufak 50 kuruş muydu? 75 kuruş muydu? Çok çok düşük bir maliyeti var. Çok iyi olduğunu düşünüyorum. Hatta bardağını tutup birazdan yine içersiniz. Hatta bardağını getirirseniz hiçbir şekilde bir şey ödemiyorsunuz. Çok kullanışlı."[K22]

4.6.10. Kategori (Kullanıcı Sadakati)

Araştırmacı beklentilerini dikkate alan ve doğru yöntemlerle bunu hizmet olarak sunan bilgi kurumları, bu eylemlerinde başarılı olduğu ölçüde araştırmacılar gözündeki itibarı da olumlu yönde olmaktadır (Keskin v.d., 2014: 101). Bu döngü bir süre sonra kullanıcı sadakatini oluşturmaktadır. Kullanıcı sadakatini yansıtan katılımcı görüşleri aşağıdaki kod ve ifadeler ile aktarılmıştır:

"İSAM'ın benzerleri kurulmalıdır"

"Şimdi benim önerim ne biliyor musun? İsamdan 5 tane klonlayıp benim önerim bu bunu Türkiye'nin 5 farklı yerine yaymak klonlayacaksın aynen yani bir tanesini ege bölgesine bir tanesini Akdeniz bölgesine bir tanesini iç Anadolu'ya bir tanesini doğu Anadolu'ya Erzurum'a bir tanesini Urfa veya Diyarbakır güney doğuya ve Türkiye'nin isam sosyal bilimlerden akademisyenlikte isam Türkiye'nin kalitesini değiştirmiştir. İddialı bir cümle olacak ama kalitesini değiştirmiştir. Bunun için İsamın benzerinin farklı bölgelerde kesinlikle yapılması gerekiyor."[K2]

"alışmalarım sırasında sürekli isam web sayfası açıktır"

"Kütüphanesi'nin web sitesi bize makale olanaklarını sunmuyor İsam gibi. Dolayısıyla kullandığım tüm kütüphaneler arasında en sık ve en kolay erişip kaynaklara erişebildiğim web sitesi İsam'ın web sitesi oluyor, veri tabanı oluyor. Ya diğerlerinde İsam'daki kolaylığı edinemedim ben."[K24]

"kitaplarımda İSAM personeline teşekkür ederim"

"Şimdi şey de de ben bunu çok görüyorum. Kitap önsözlerinde, teşekkür kısımlarında İsam'a çok fazla teşekkür edildiğini, personele de çok fazla teşekkür edildiğini görüyorum hani bu bence birçok kişinin ortak kanaati. kitap önsözlerinde falan görüyoruz. Bu sadece araştırma kitapları için söylemiyorum bunu akademik kitaplar için. Örneğin mesela Beşir Ayvazoglu'nun bir romanında rastlamışım ben buna onun önsözünde teşekkür kısmında."[K18]

Kütüphaneler hizmetini verimli, etkin ve yetkin şekilde yönettiğinde maksimum faydanın somut karşılığı olarak taraftar kullanıcı unsuruna ulaşırlar (Şentürk, 2010: 1). Taraftar kullanıcı da kütüphaneyi her koşulda tanıtır ve yeri geldiğinde savunur:

“kullanıcılar isamı sahiplenirler”

"Hatta geçenlerde bir haber kanalında işte İsam'ın bütçesi bu kadar, bu kadar arttırıldı diye eleştirildi. Hayır, arttırılmalı. Burası hizmet veren ve çok dünya görüşü ne olursa olsun Türkiye'nin her düşüncesine, Türkiye'deki her düşünceye sahip insanın kullandığı bir kütüphane. Maalesef kendini hakkıyla tanıtamadığını, hakkıyla anlatamadığı kanaatindeyim."[K7]

“kullanıcılar arasında "isamfan" kullanılmaktadır”

"İsamfan. Yani böyle bir İsamfan olur ya hani."[K4]

“çoğu kullanıcı kendini "isam müdavimi" olarak görür”

"acaba isam ne zaman açılacak diye çok baktım ben bir isam müdavimiyim biraz parantez içerisinde"[K14]

“kullanıcılar İSAM'a aidiyet duygusu hissetmektedir”

"Şöyle düşünüyorum. Lisans boyunca yani 4 yıllık lisans eğitimi boyunca insanlardan kütüphaneye gitmek isteyen gerçekten gidiyor. Sınavlarına çalışıyor, faydalanmak, istifade etmek istediği kitabı oradan buluyor yapıyor. Yani üniversiteye karşı kendini ait hisseden kişi bunu yapıyor bence. Ama yüksek lisans yaparken ya da doktora yaparken insanlar çoğunlukla oranın kütüphanesini daha az kullanıyor ve sanki kendini daha az o üniversiteye ait hissediyor. Yani lisans eğitiminde kendimizi üniversiteye ait hissetmekle yüksek lisans ya da doktora öğrencisiyken kendimizi o üniversiteye ait hissetmek biraz daha eksilerek devam ediyor gibi geliyor."[K13]

“öğrencilerimi İSAM'a yönlendiririm”

"ben yüksek lisans öğrencilerim hemen çocuklar yüksek lisansa bana gelir gelmez... İsam'dan kart çıkartmalarını ödev veriyorum hatta onlara. İsam'dan şunu, şunu araştırın diyorum. Bu ortamı gidiyorlar, görüyorlar. Muhakkak gönderiyoruz biz yüksek lisans, doktora öğrencilerini."[K11]

“İSAM'a sahip çıkan kullanıcı kusursuz olmasını istiyor”

"Ses de öyle oluyor, ışık da öyle oluyor. Yani ışığın da yanıp sönmesi. Ona bir çare bulunabilir mi bilmiyorum. Yani çok da önemli mi tartışılır. Ama yani hani biz istiyoruz ki İsam kusursuz bir yer olsun. Belki ona da bir çözüm bulunabilir."[K1]

4.6.11. Kategori (Kullanıcılarla İlgili Görüşler)

Kullanıcıların diğer kullanıcılar ile ilgili görüşleri incelendiğinde genellikle olumlu yönde yansıyan yorumların öne çıktığı görülmektedir. Disiplinlerarası iletişim ortamı sağlamasının yanında enstitüler gibi entelektüel bir yapıda oluşturduğu ekolü sayesinde hem benzer araştırmaları yapan kullanıcıların buluşmasını hem de ilgili alandaki üstat olarak saydıkları kimseler ile ortak bir çalışma alanı sunmasını ile ilgili kullanıcıların aktardıkları dikkat çekicidir. Bununla birlikte çalışma kurallarına uymayan, birlikte yaşama gerekliliklerine dair olumsuz davranışlar sergileyen kullanıcıların da olduğu belirtilmektedir:

“İSAM’ı amacına uygun kullanmayanlar var”

"evindeki gibi böyle ayakkabısını çıkarıp öyle oturmalar koltuğa hani o çoraplar hani"[K4]

"Kullanıcıların da bazı insanların yani böyle birkaç kişi bunlar öyle çok çok değil. Ama mesela o insanların alınmaması gerekiyor. Çünkü problem çıkıyorlar ve bunu araştırmacılar biliyorlar. Yani mesela tanıyan, bilen birisi o kişinin yanına oturmuyor."[K5]

"İsam kullanıcılarıyla alakalı olarak da eskiden daha çok mustariptim açıkçası. Bir grup vardı. Yani gerçekten çalışmaya gelen. Ama bir grup vardı işte çantasını koyup kendisine sosyal ortam sağlayan. Bundan yana çok mustariptim. Ama bu randevu sisteminden sonra ben o hani vakit geçirmek işte kendisine o sosyal ortamı sağlamak gibi düşüncesi olan insanların kırıldığını gördüm. Bu randevu sisteminin getirdiği olumlu etkilerden birisi de bence bu. Çünkü şey hani insanlar hani geleyim şöyle hani bir üç beş laf eder günü geçiririm tarzında davranamıyorlar açıkçası. Zaten zar zor almışlar hani oluyorlar. Kıymetli oluyor yani. O kadar yani onunla alakalı bir görüşüm var. Yani çok ciddiye almayan insanlar rahatsız ediyor tabii ki de. Ama daha ciddiyetle çalışanlar sizi de çok motive ediyor. Böyle insanların çoğalmasını temenni ederim."[K26]

“İSAM disiplinlerarası iletişim ortamı sağlıyor”

"Ben bir şey çalışırken senin konunu görmüşüm, senin konunu biliyorum işte "hocam bu da vardı, bu da senin işine yarar." Bu aslında önemli bir şeydir aslında. Siz işte bir "a" konusunu çalışıyorsunuz ama benim konumu biliyorsunuz "b" konusu ama bir şey tararken ya da işte bir makale okurken ya da bir dergi karıştırırken, "aaa, bu da hocamın işine yarayıp" deyip ona işte ne yaparsınız, bilgi verirsiniz. Aslında bu önemli bir şeydir. Yani genelde biz bunu çok fazla yapamadığımız için bence akademimizdeki bazı problemler bundan kaynaklı. Ama İsam'da hani tabii ki olumsuz şeyler de oluyor olabilir hani. Bu sadece gözlemlediğim kısım. Hani olumlu olarak düşündüğüm için söylüyorum. Bu ekosistemi içerisinde belki daha fazla etkileşimin olmasına da zemin hazırlıyor aslında bu."[K9]

“İSAM ekolü diye birşey var”

"Bu ekolü de devam etmesi lazım. Bu ekolün yayılması lazım. Bu ekol, bu ekolün yani şimdi siz geldiğiniz zaman bir ekole adapte olabilmeniz için o ekolü bilmeniz lazım. Ne kadar

genişlerse oranın kullanıcıları da İsam'ın kültürünü o kadar bilip oraya göre hareket edecek ve orayı geliştirecek."[K1]

“İSAM enstitü gibi bir yerdir”

"Onun nasıl konuştuğunu, ne yaptığını görme meselesi vardır. Benim hocam bana öyle demişti hani öğrenci hocasını taklit eder tabii ki yani bu çok doğaldır. O fırsatı tanıyor işte İsam bak dönüp dolaşıp hocam aynı yere geliyorum. İsam şey bir yer yani sadece kütüphane değil yani İsam bir enstitü gibi bir yer. Orada hocaları görüyorsunuz, birisine bir şey soruyorsunuz. Yani var olan, gerçekte olan mekân ve zamanın birleştiği bir yer oluyor orası. Yani hem zamanınız hem mekânınız. Şimdi siz zamanınızı evde, evdeki mekânda bir kütüphaneye bağlanarak geçiriyorsunuz. Ama orada mekân olarak var olan bir yer var ve orada çalışan hocalar, insanlar var. Onun için onların da daha çok değerlendirilmesi gerektiğine inanıyorum ben."[K1]

“İSAM entelektüel bir ortam sunuyor”

"Ve bu kütüphanenin herhangi bir kullanıcısı içinde çok ciddi katkı sağlayıcı bir etmen oluyor. Yani bir meseleyi bilmek değil kendisine aktarılan bir mesele, bir başlık, bir konu hakkında hakikaten kilit sorular sorabilmek de önemli. Ve bazen ben bunu şahsen yaşadığım için söylüyorum. Çalıştığım konuyla alakalı yani konunun aklıma gelmeyen bir veçhesi hakkında birinin sorduğu soru ufkumu açabiliyor. Hakeza ben de zaman zaman yaşadım. İşte ne çalışıyorsun dediğim bir arkadaşımın bana işte bir şeyler söylemesi üzerine konusundan bahsetmesi üzerine; şu şöyle acaba değerlendirilir mi? Bu konuda ne diyorsun peki? Tezinde bundan bahsedecek misin? dediğimde “ya bunu düşünmemiştim bak. Ondan da bahsetsem iyi olacak.” falan dediğine çok şahit oldum."[K19]

“İSAM görmeyi arzu ettiğiniz kişileri bulabileceğiniz ortamdır”

"Görmek isteyeceğiniz kimselerle hep aynı ortamdasınız."[K16]

“İSAM size sosyal ortam da sağlıyor”

"bu sosyalleşmeyi de salt olumsuz manada kullanmıyorum. Yani onu olumsuz anlamda kullanmıyorum. O sosyalleşmeyi olumsuz olarak da anlamlandırabileceğim hususlar var olumlu da var. Mesela birçok İstanbul beyefendisi diyebileceğimiz okuryazar entelektüel belli bir düşünsel gelenekten gelen yazar çizer akademisyenler oralarda buluşurlar bu bir ilişki kurma yeridir. Bunun yanında genç insanlarda farklı ilişki kurabilirler dostluk edinebilirler oralarda arkadaş edinebilirler burası anlamlıdır yani böyle bir durumda var bunlara olumlu olumsuz diye değil bir tespit olarak"[K14]

“İSAM'da alandaki önemli (üstat) kişilerle paylaşım imkânı var”

"Doğrusunu söylemek gerekirse bir de şey son dönemlerde Mehmet Genç vesaire onların ekibinin oturduğu yer vardır. Orada otururlar ve çok değişik muhabbetlere tanık olursunuz. Yani hiç bilmeyeceğiniz, hiç karşınıza gelmeyecek insanlar. Mehmet Niyazi Hocaların orada kulağınıza ilginç konular gelir. Bir de hani her gelen onlarla bir şey paylaştığı için de kulak dolgunluğu edinirsiniz. O da güzeldir."[K25]

“İSAM'da homojen bir yapı var”

"Onun dışında kullanıcılar yani çok öyle genelde İsam'ın açıkçası İslâm Araştırmaları Merkezi olarak adına alırsak bu şeye uygun bir popülasyon oluyor. Arada benim daha kendi okullarımda şahit olduğum profilde insanlar da oluyor. Yani çok aşırı karma olmasa bile yine farklı insanları görüyorum yani."[K23]

“İSAM'da rahatsızlık yaşadığım durum olmadı”

"Kullanıcılar oldukça diğer kişilerin de nasıl çalışma prensiplerine sahip olduğunun farkında. Yani sessiz olunması veyahut biraz daha saygılı ve hareket ederken dahi. Onlara dikkat ediyorlar. O yüzden oldukça memnunum. Herkes özverili o konuda."[K29]

“Kendi üniversitelerindeki kütüphane hizmetlerini tanımıyorlar”

"İstanbul Üniversitesi Veri Tabanını bilmiyorum açıkçası hani..."[K4]

“Okul arkadaşlığı, askerlik arkadaşlığı gibi isam arkadaşlığı var”

*"ben *****'u isamda tanıdım. Ve her daim bundan sonra bak aradan o 201*'te **** gitti 201*'te benim buraya kadrom çıktı aradan **** sene geçmiş daha dün akşam bile kendi özel meselelerimizi şeyde konuşuyoruz yani isam araştırma veya araştırma teknikleri yani oradaki dokümantasyondaki kataloglar şeyler falan filan onların dışında bir de isam insanların hayatına askerlik arkadaşlığı gibi isam arkadaşlığı katıyo"*[K2]

4.6.12. Kategori (Yerinde Hizmet)

Açık raf sistemiyle ilgili imkânların yanında bunun gerektirdiği diğer hizmetlerin de zamanında ve yeterli yapılmasına dair katılımcı ifadeleri şu şekildedir:

“eserlerin tekrar yerlerine konulma süreci çok hızlı”

"Ama İsam çok hızlı çalışan bir kütüphane. Yani şimdi siz raftan bir kitap alıyorsunuz, götürüyorsunuz, bırakıyorsunuz. Bir süre sonra hemen o getirilip rafa yerleştiriliyor."[K1]

“depodan eserlerin getirilme süreci çok yavaş”

"Depodan kitap geç geliyor. Bu kesin yani. Hani 10 dakika diyorlar yarım saat oluyor. Hani evet ben oradaysam bütün gün sıkıntı yok ama. Mesela erken çıkmam gereken bir günse bu bir sıkıntı. Veya orada mesela şöyle bir şey de söyleniyor. İşte kitabın diğer yedeğine baktınız mı? Yani evet bakarak geldim zaten oraya. Mesela kütüphanenin görevlilerinin böyle bir şey söylüyor olmasından hiç hoşlanmıyorum. Sanki gitmek istemiyorlar da yani hani bize iş çıkardın gibi davranıyorlar yani."[K5]

“depodan eserlerin getirilme süreci çok hızlı”

"İsam'ın hızı gerçekten çok güzel. Yani o açıdan çok iyi yani yoksa bazen bazı kütüphanelerde siz bir kitabı istiyorsunuz. Mesela ben burada [yurtdışında bir kütüphane] bir kitabı istiyorum mesela bir kütüphaneden. 1 gün 2 gün önceden istemem gerekiyor o kitabı"[K1]

"mesela kütüphanede katalog tararken baktığınızda depoda yer alan bir ürün olduğu zaman direkt aynı gün içerisinde ve 20 dakika yarım saat gibi bir işte kütüphane görevlilerine size onları direkt depodan sağlıyor olması baya bir avantajlı yani bence. Bu açıdan İsam bir numaralı mekânım"[K17]

4.6.13. Kategori (Uzaktan Hizmet)

Özellikle akademik araştırmalar yapan araştırmacılar sürekli günceli takip etmektedir. Bu açıdan akademisyenlerin talepleri doğrultusunda koleksiyonunun geliştirilmesi önemlidir. Akademisyenlerin öğrencileri ve çevrelerindeki bilimsel araştırma yapan kimseleri teşvik etmeleri kütüphanelerin hizmetlerini çeşitlendirmektedir. Bu sayede kütüphane hizmetleri fiziksel ortam kullanımı ile sınırlı kalmamakta, Fotokopi ve Dijitalleştirme Servisi'nden elektronik kaynakların erişimine kadar geniş bir yelpazede hizmetlerin sürekliliği sağlanmaktadır. Gelişen teknoloji ve imkânlarla sadece kütüphaneden fiziki olarak yararlanmanın ötesine geçildiğinden beri kullanıcı çeşitliliği de artmış ve kütüphane hizmetlerinden yararlananlara uzaktan kullanıcılar da eklenmiştir.

Bilginin ücretsiz dağılımını sağlamak, kütüphanelerin öncelikli işlevlerinden olduğundan (Konya, 2006: 148), kütüphane-birey-toplum döngüsünün sürekliliğinin sağlanması için her türlü formatta bilgiyi kullanıma sunmak gerekmektedir (Çukadar, 2007: 287). Bu da uzaktan hizmet seçenekleri ile zenginleştirilebilen bir işlev olarak kütüphanelere yeni olanaklar sağlamaktadır:

“isam dışından erişim için açılması ve ücreti karşılığı indirilebilmesi”

"en azından defterin belli bir kısmını indirmeden yani, indirmek için sadece ücret talep edilebilir o noktada aynı Osmanlı arşivlerinde olduğu gibi, gerçi şimdi Osmanlı arşivleri tamamen ücretsiz oldu, sadece satın aldığınızda ücret ödüyorsunuz ama en azından belli bir kısmını , belgenin bir kısmını işte belgenin sadece yarısını kullanıcıların istifadesine açıp satın almak isteyen ücretini bir şekilde amma iyi bana amma işte Osmanlı arşivlerinde olduğu gibi kredi kartı üzerinden ödenerek sistemin belki açılması benim açımdan iyi olurdu, yani boşu boşuna"[K15]

“e-postalara cevap verenlerin birbirinden haberi olmalı”

"şunu söylemem gerekiyor. Mesela bir mail attığımızda İsam'da bir havuza düşüyor anladığım kadarıyla. Çünkü şöyle oluyor: Mesela diyelim ki İsam'dan bir talepte bulunduğumda mail üzerinden birisi bana olumsuz cevap veriyor, birisi olumlu cevap veriyor ama onlar birbirlerini görmüyorlar muhtemelen."[K5]

“elektronik kaynaklar ile ilgili danışabileceğim personel yok”

"sizi bir yere yönlendirmeleri gerekiyor mesela demeleri gerekiyor ki işte dijitalle alakalı probleminiz varsa “x” kişi bununla ilgileniyor ama kütüphanede hani böyle şey futboldaki topun böyle birilerinin ayağında gezmesi gibi herkes sizi bir başkasına yönlendiriyor. Zaten o süreçten de sıkılıyorsunuz yani. Bir A'ya gidiyorsunuz bir B'ye gidiyorsunuz. Yani bir muhatabınız olması gerekiyor bundan anlayan. Bence mesela kütüphanenin o giriş kısmındaki soldaki arkadaşların hiçbirisi dijital meseleleri bilmiyorlar."[K5]

Kütüphane web sayfaları kullanıcılara uzaktan da bilgi kaynaklarına erişim sağlayabilen etkin sayfalar olarak tasarlanmalı ve herhangi bir sorunun çözümü noktasında da çevrimiçi olarak kütüphaneciye danışma olanağı sunmalıdır (Akın, 2015: 64-65). Geleneksel yöntemlerin yanında teknolojiden yararlanarak en kısa sürede ve en doğru şekilde kullanıcıyı bilinçlendirme, danışmanlık ve rehberlik hizmeti verme de bilgi hizmetlerine dâhildir (Akkaya, 2010: 68; Polat, 2019: 246). Bu açıdan kullanıcı talepleri değerlendirildiğinde günümüz şartlarına uygun olarak WhatsApp anlık mesajlaşma, arama ve haberleşme uygulaması üzerinden destek sunulması gerektiği anlaşılmaktadır:

. “canlı destek / whatsapp hizmeti sunulabilir”

"İsam'ın. Canlı destek gibi yani hani çok dediğim gibi hani hemen 3-5 dakika içinde olmayabilir. 1 saat, 2 saate de razıyız. Bu kurumların saygınlığını artırmakta ciddi katkı sağlıyor."[K19]

Bilgiye ulaşmanın en az bilgiyi üretmek ve yaymak kadar önemli olduğu (Oğuz, 2017: 302) günümüzde bilgiyi hızlı sunmak da hizmet başarısını destekleyen unsur olarak öne çıkmaktadır:

“kütüphane hizmetlerinin sunumu hızlıdır”

"kendi yaşadığım bir olayı bu noktada örnek olarak anlatmak icab ederse, farklı bir sicil kataloğundan bir sicil talebim olmuştu, en azından bu sicillerin ihtiva ettiği konuları çıkarma açısından bakayım diye, konuyla alakalı ben İsam'a mail attım, aynı gün bana geri dönüş oldu, işte şöyle şöyle olursa şu şekilde yaparsanız şu şekilde ücretlendirmesi var, eğer şu hesaba işte şu kadar neyse ibana para gönderdiğiniz taktirde hesabınıza yada işte şeye neyse gönderilecektir, yada dijitaleri çekilip mail olarak gönderilecektir şeklinde mesaj geldi, yani aynı gün yapıldı, bu aynı gün gerçekleşti, dolayısıyla şey konusunda ulaşım noktasında ve iletişim noktasında özellikle İstanbul dışında yaşayan bizim gibi araştırmacılar için güzel bir

uygulama , güzel bir şey, dolayısıyla o noktada bir problem yaşamadım, hatta taktir ettim,"[K15]

Gelişen teknoloji ve değişen ihtiyaçlar kullanıcı beklentileri de yeniden şekillendirmiştir; bilgi kaynaklarına kolay, hızlı, az uğraş, ücretsiz ya da az bedel ile uzaktan erişim (Kakırman Yıldız, 2011b: 139-156) gibi talepler ortaya çıkmıştır:

“fotokopi ve pdf hizmetinin daha sistemsel olması gerekir”

"Yani internetine girdiğimiz zaman katalog taramadan hangi kaynakta bulunduğundan olsun işte makaleler, veri tabanındaki bazı kaynakların pdf 'sinin indirebilmesi olsun bu tarz açılardan biliyorum ben. Onlar açısından iyi olduğunu düşünüyorum. Ancak böyle başka kütüphanede bulunmayıp sadece İsam'da bulunan kitaplara erişme açısından il dışındaki kişiler için biraz meşakkatli bir süreç olabilir yani."[K17]

Kütüphane hizmetlerini özel olarak isteyemeyen ya da hizmetleri temin edileceğinin farkında olmadıkları için talep etmeyen ancak kütüphane bu imkânları sunduğunda da çok memnun olan kullanıcılar bulunmaktadır (Apostoleanu, 2008: 307). Bunlara kütüphane hizmetleri ile ilgili bilgi sunulurken özelliklerine göre detaylıca bilgi aktarılmalıdır. Örneğin daha çok uzaktan erişim ile hizmet alacak kullanıcılar için onlara özel hizmetler daha detaylı olarak anlatılmalı ve tanıtılmalıdır:

“kullanıcılar İstanbul'da olan kullanıcılardan yardım talep eder”

"Yani benim bireysel tanıdıklarım olduğunda şey diyorum yani bana söyle; ben hallederim, diyorum. Yani çünkü bir de tabii onu dediğime de pişman oluyorum yani. Bu sefer diyor ki kitapta şu ilgili adam işte indeksten işte atıyorum Hüseyin Paşa'ya bak. Onun şöyle bir olayı var, orayı bul. yani kitabı al, otur, araştır, incele demeye getiriyor. Bunu İsam personeline diyemez. Yapmaz zaten personelin işi o değil. Sayfayı söyleyeceksin o sayfayı sana gönderecek."[K7]

“şehir dışından fotokopi ve pdf taleplerinin karşılandığı biliniyor”

"Yani şunu biliyorum kitaptan ilgili kısmın fotokopisini, fotokopi çekip kargoyla sanırım ya da dijital olarak mı artık kaç sayfa onun bir telif kuralı çerçevesinde gönderdiklerini ve işte onun karşılığında hani iban olarak ücretin bankaya yattığını biliyorum. Bu gerçekten güzel bir hizmet. Onu biliyorum. O dijitalleştirme zaten bütün dünyaya şey oluyor. Bu da ben empati yapıyorum. Kars'ta olsam, Ağrı'da olsam, İstanbul'a uzak bir yerde olsam o kitap da İsam'da varsa veya Ankara'da bir üniversitede de varsa tabii ki İsam'ı ararım. Yani şu kitap sayfası belli, şu 20 sayfa bana fotokopi çekip gönderir misin veya telif kuralını bilmiyorsa, o pdf kaç sayfaysa 3-5 sayfa onu gönderir misin, dediğinde onu gönderdiklerini biliyorum. Çok defa şahit oldum yani öyle."[K7]

Akademik çalışmalar önceki yıllarda bireysel gayret ile olanakların imkân verdiği ölçüde sürdürülebilirken, internet ile birlikte gelişmiş ve değişmiştir (Kutlutürk ve Akbayrak 2013:54). Araştırmacılar kütüphane raflarında sunulan hizmetin çok ötesine geçilebilmiş ve her kütüphane sunduğu imkânlar çerçevesinde bu fırsatı değerlendirmeye çalışmışlardır. Örneğin İSAM Kütüphanesi'nin telif hakları çerçevesinde sunduğu makale veya kitap bölümü fotokopisi gönderimi gibi hizmeti ile ilgili tecrübeli kullanıcılar daha detaylı değerlendirmeler ile hizmetin geliştirilmesi için katkı sunmaktadır:

“kaynakları talep ettiğimde sistem düzenli işliyor”

"Benim taleplerim mail üzerinden olur kurumsal mail üzerinden önce telefon açarım. Onu mail üzerinden talep ederim anında ekranıma yansır o gün içerisinde bir şekilde gelir. Şimdi şey var o hesaba para yatırılması gerekiyor onun hesabına para yatırırısın o neyse gelir. Onda da erişebilirlik kolay."[K2]

“isamda sunulan hizmet ile uzaktan erişimde sunulan hizmet eşittir”

"İstanbul'daki bir okuyucuyla İstanbul dışından gelen bir okuyucunun İsam'dan istifade edebilmesi arasında pek bir fark yok"[K24]

Mevcut hizmetlerin güncellenerek sunulması yeniliklerin birinci basamağını oluşturmaktadır:

“fotokopi yerine pdf gönderilmesi gerekir”

"Kişi onun istediği yerde istediği zaman çıktısını alabilecektir, saklayabilecektir de. Onun da çok işini görür. Telefonda okuyabilir. Her yerden okuyabilir. Biliyorsunuz çağımız artık böyle bir çağ."[K1]

“pdf taleplerinin daha çok karşılanması gerekir”

*"İsamla ilgili yani şuralarda eksiktir şunu söyleyeyim bir çalışma yapıyorsunuz örneğin ***** üzerine çalışıyorsunuz bununla ilgili çalışmalar var diyorlar taranmış falan evet pdfsine erişiyorsunuz ama çok temel eserler belki biraz daha o pdfsine direk ulaşabileceğimiz eserlerle ilgili olarak biraz sanki mesafe kat edilmesi lazım diye düşünüyorum. Yani evet çok isam çünkü evet bir taraftan onun matbu eser statüsünün zengin olduğunu söylüyoruz ama dünyada başka bir yere gidiyor."*[K14]

4.7.(TEMA) Personelin Hizmet Başarısına Etkisi

İş doyumu; mevcut işe karşı çalışanlarca beslenen tutumların toplamı (Kaygısız, 2015: 207) olduğundan, kütüphane personelinin iş doyumu aslında kütüphane hizmetlerine yansımakta bu da kullanıcı memnuniyetini etkilemektedir. Ayrıca,

kütüphane personelinin hizmet sunmaya hazır görünmesi, yetkinliği, genel tavır ve davranışları (Şenyurt Topçu ve Yılmaz, 2012: 59) hizmeti etkileyen önemli etkenlerdir.

Kütüphane hizmetlerinde, hizmetin her iki tarafında bulunan kullanıcı ve personel arasındaki (Yılmaz, 2008: 185) ilişkiyi çözümlemek verilen hizmetin niteliğini etkileyecektir. İnsanlarla bilgi kaynakları arasında sağlanan ilişkinin kalitesi kadar hizmeti verenle alan arasındaki ilişkinin de kaliteli olması gerekir. Bunun için de bu ilişkilerin düzenlenmesi ve bu amaçla personelin eğitilmesi başarının yükselmesini sağlayacaktır.

“İSAM Kütüphanesi’nin personelinin hizmet başarısına etkisine yönelik kullanıcı görüşleri nelerdir?” araştırma sorusu etrafında şekillenen görüşme sorularına verilen cevaplar aşağıdaki kategori ve kodları oluşturmuştur;

KATEGORİ	KODLAR	KODLAMA SAYISI
İletişim	personel yardımseverdir	26
	personel ile ilgili olumsuz bir tecrübe yaşamadım	12
	personel kibardır	8
	personelin üslup olarak biraz daha hassas olması gerekir	8
	personel saygılıdır	7
	kullanıcı-personel ilişkisi belirli seviyede olmalıdır	4
	personele ulaşmak kolaydır	4
	personel eskiden daha da iyiydi	1
	personelde kurum kültürü vardır	7
	personel yol göstericidir	7
Yetkinlik	personel profesyoneldir	7
	kıdemli personelin yeni personele sahip çıktığı anlaşılıyor	2
	personelin mesleki gelişmeleri takip etmesi gerekir	3
	aynı personellerin uzun süredir çalışması hizmeti kolaylaştırır	1
	alan uzmanlarının olması gerekir	2
	personelin mesleki formasyonu lisansüstü seviyededir	2
	personelin yetersiz olduğu alanlar tespit edilmeli	1
	sosyal medya uzmanı / bilişim uzmanı görev almalı	1

Personel Çeşitliliği	araştırmalarda yönetici-personel değerlendirmesi ayrı olmalı	3
	güvenlik görevlileri esnek davranmıyor	8
	temizlik personelinin çok memnunum	4
	kütüphaneciler dışında denetleme için birilerinin olması gerekir	2
	kattan sorumlu kütüphaneciler tekrar katlarda bulunmalı	2
	kütüphanedeki personel sayısı yeterlidir	2
	daha fazla katkı sağlamak için isam gönüllüsü olunabilmeli	1
	part-time	2

Tablo 62: Personelin Hizmet Başarısına Etkisi Temasına Ait Kategori ve Kodlar.

Yukarıdaki tabloda verilen personel ile ilgili tema ve kategoriler incelendiğinde; *personelin yardımseverliği* ile ilgili katılımcı görüşlerinin yoğunluğu dikkat çekmektedir. Genellikle; *personel ile ilgili olumsuz bir tecrübe yaşamayan* kullanıcılar, daha sonraki anket vb. araştırmalarda personel ile ilgili soruların genel değil; yönetici vb. farklı unvan ve makamlar için ayrı ayrı değerlendirilmesi gerektiğini aktarmaktadırlar.

Bu konuda görme engelli kullanıcının görüşü ise;

“Kütüphane personelleri oldukça yardımsever kişiliğe sahiplerdir. Normalde dışarıya vermedikleri makale, tez ve kitapları bana pdf formatında ulaştırmaktadırlar. Herhangi bir anlaşmazlıkta sorunu çözmek için özelden bana ulaşmaları bir kullanıcı olarak beni memnun etmektedir. Taleplerimi son derece hızlı bir şekilde karşıladıklarını da özellikle belirtmek isterim.”

şeklindedir ve diğer kullanıcı görüşlerini desteklenmektedir.

Katılımcıların “Personel” ile ilgili kategoriler altındaki çeşitli düşünceleri şu şekildedir:

4.7.1. Kategori (İletişim)

Kütüphanecilerin kullanıcılar ile kurdukları iletişim sayesinde hizmet planlamasının kullanıcıya göre şekillendirilmesi mümkün olacaktır (Karakaş, 1999a: 13).

“personel yardımseverdir”

“birincisi alt katla ilgilenen bir arkadaş özellikle benim çalışmak istediğim arşivlere , daha doğrusu arşivler konusundaki yönlendirme yapacak arkadaş çıkmış başka bir arkadaş kendi alanı olmamasına rağmen kendi ilgilendiği birim olmaması rağmen benim il dışından

geldiğimi öğrendikten sonra bizatihi kendisi yardımcı oldu, hocam taa ordan buraya kadar gelmişsin, seni burda boşu boşuna tekrardan göndermek olmaz şu işi halledelim diyerek yardımcı oldu sağolsun"[K15]

"ben çok memnun olduğumu size de ifade etmek isterim. Gerçekten okuyucuya tırnak içerisinde sadece müşteri gözüyle bakmayan, müşteri tabirini özellikle kullanıyorum çünkü hizmeti alan olarak görmiyorlar. İlmi faaliyet yapan bireyler olarak gördükleri için yardımcı olmak için ellerinden geleni yapıyorlar. Alternatifler sunuyorlar."[K24]

*"Diğer şey kütüphaneleri de gördüğüm için kıyas olarak söylemek istiyorum. Belki ortamın ciddiyeti kişilere de yansıyor. Çünkü hani **** da mesela bulunuyorum. Çok sık da bulunuyorum. Yani İsam'da randevu alamadığım zaman oraya gidiyorum mesela. Oradaki yani memurların, çalışanların tavrıyla yani İsam'dakilerinki çok fark ediyor. Yani o anlamda da bir kıyas yapmak mümkün olabilir yani. Ya tabii ki de ***** Kütüphanesini yani hani isim vermek ne kadar doğru bilmiyorum ama daha çok orayı kullandığım için söyleyebilirim. Bir tane çocuk mesela rahatsızlanmıştı. Sara nöbeti geçiriyor. Tabii de şey olarak bir de hastalığı da o. Mesela kütüphane çalışanı geldi "gelme bir daha" dedi. Biz böyle dedi "senle şey yapamayız, uğraşamayız." Hani ama bilmiyorum İsam'da ben böyle bir hani böyle bir şey başıma gelse bu tarz bir davranışla karşılaşacağımı hiçbir şekilde düşünmüyorum"[K26]*

"personel ile ilgili olumsuz bir tecrübe yaşamadım"

"ben personel hakkında hiçbir olumsuz şeyde bulunamam. Çünkü gerçekten böyle hani araştırmacıların çok rahat ve kolay bir şekilde araştırmalarını yürütebilmeleri için ellerinden gelen her şeyi yaptıklarını düşünüyorum. Yani kapıdaki güvenlik personelinde tutun, çay ocağındaki çalışanlara, kütüphane binasındaki görevlilere kadar herkes yardımcı oluyor. Yani bu anlamda gerçekten hani çoğu kütüphanede ya da çoğu kurumda bulamayacağımız yani bir kolaylığı, anlayışı burada görüyoruz."[K28]

Personelin olumlu davranışlarını belirli bir kimseye ya da sürece kısıtlı olmadan her zaman için aynı ölçüde sunması ve bunu devam ettirmesi gerekir, bununla ilgili aşağıdaki kullanıcı görüşü de tekrarlanan sağlıklı iletişimin personel ile ilgili oluşturduğu olumlu yoruma örnektir:

"personel kibardır"

"ekstra bilgi vermedi ama aradığım şeyi bulmam için yardımcı oldu. Yani hani birkaç kez sordum bu soruyu bununla ilgili gerginlikte olmadı her seferinde aynı kibarlıkla cevabını verdi"[K3]

Personel ile kullanıcı arasındaki iletişimin daha da profesyonelleşmesini ya da kurumsal bir iletişim şekline dönüşmesi gerektiğini aktaan kullanıcı, ciddi ve net ifadelerle hizmetin aktarılması gerektiğini savunuyor:

"personelin üslup olarak biraz daha hassas olması gerekir"

"bunun belirli bir sistemi varsa bunu bana daha farklı bir üslupla belirtmeniz gerekiyor. Belirtmeleri gerekiyor daha ciddi veya daha yani bu bir sanki nasıl söyleyeyim ki? Kesinlikle kurumsal ve daha net bir şey olması gerekiyor ki ben onu ona göre şey yapayım"[K20]

Hizmeti değerlendiren tüm yöntemlerde personel ile ilgili ortak beklenti personelin nazik olmasıdır (Çukadar, 2006: 273). İSAM Kütüphane personeli ile ilgili bu konuda katılımcıların aktardığına göre personelin saygılı davranışların çalışma ortamını da daha farklı bir yapıya çevirebiliyor:

“personel saygılıdır”

"Ya bence çok saygılılar. Yani benim diğer kütüphanelerle kıyasladığımda belki İSAM Kütüphanesiyle alakalı olarak söyleyebileceğim böyle şey var. Nasıl anlatayım? Deruni bir yapı var gibi sanki. Hani belki dışarıda hiç öyle olmayacak insanlar ama içeri şey böyle bir kapıdan içeri giriyorlar. Sanki böyle birçok farklılaşıyorlarmış gibi yani. İçeride böyle şey bir hava var. Yani olgun bir hava var çalışmada."[K26]

Kütüphane personellerin bazıları diğer binada ya da alt katta çalıştığından pek görünmedikleri için araştırmacı gibi düşünülüyor, kurumsal iş ve işlemler için bulundukları alanda kendilerini tanımayan kullanıcıların onları diğer kullanıcılardan sanması çalışma alanlarının kullanıcılar tarafından olumsuz yorumlarla değerlendirilmesine neden oluyor:

“kullanıcı-personel ilişkisi belirli seviyede olmalıdır”

"bir oda var girişte sol tarafta. O odaya bence kolay kolay başkaları girmemeli, araştırmacıları almamalılar. Eğer onlar araştırmacıları alırlarsa orada lakayt bir ortammış gözükür; ciddiye, mesafe kaybolur. Yani bir kurumsallık ortadan kayboluyor. Ben bunu zaman zaman görüyorum."

Araştırmacı: Oraya girmiyorlar ki sadece çalışanlar giriyor oraya.

Katılımcı: Hayır. Bazen bazı araştırmacıları ben görüyorum oraya oturuyorlar sandalyeye anlatabildim mi?"[K12]

Bilgi yönetiminin başarısı için önemli faktörlerden birisi de etkili bir iletişim sisteminin kurulmasıdır (Baytekin, 2006: 264). Kullanıcıların ilgili personele kolayca ulaşması etkili iletişime katkı sağlayan unsurlardan biridir:

“personele ulaşmak kolaydır”

"Yani hani kapıyı tıklatıp direkt Müdür Bey'in odasına girebiliyoruz. Hiçbir prosedür, hiçbir engel, hiçbir şey yok. Yani İsam o noktada çok rahat. Bugün ben herhangi bir kütüphaneye gitsem önce personelle görüşeceğim. Sonra işte müdür yardımcısı, o çözemezse Müdür Bey falan hani o hiyerarşik yapı varken İsam'da gerek kaldı ki zaten Müdür Bey'e gittiğimiz konular hakikaten hani personelin de çözemediği konular oluyor. Yani onu görebiliyoruz yani hakikaten personel de çözemiyor veya onun yetki sınırlarını aşıyor. O noktada çözemiyor. Yani diyor ki bu konuda git Müdür Bey'e söyle, Müdür Bey tamam derse yaparız. Ama hani tamam demezse yapmayız. Onun için mesela ben İsam Müdürü Birol Bey'in yanına çok gitmiyorum."

İlk kütüphaneye gittiğimde her şeye gidiyordum. Sonra bir baktım zaten işler çözülüyor. Niye gideyim ki? Hani niye boşuna rahatsız edeyim ki? Ancak hani hakikaten çok çözülemeyecek bir iş olduğunda hani rahatsız ediyorum kolaylık sağlar mısınız, diye"[K7]

Genel olarak kütüphanelerin gelişim basamaklarında süreç incelendiğinde, başarının oluşumu ve sürdürülebilirliğinde personelin katkısı dikkat çekmektedir (Bezirci, 2020: 314). Personelin bu katkısının da süreklilik kazanması gerekmektedir:

“personel eskiden daha da iyiydi”

"Eski kalite yok. Eskiden daha güzeldi 2007-2008 yıllarında hep daha güzeldi. Daha ilgiliydi insanlar.

Araştırmacı: Ne eksik? Yani insani ilişkilerde halkla ilişkilerde mi sıkıntı var? Yoksa mesleki yeterlilikte mi sıkıntı var hocam?

Katılımcı: Bence yani kitaplardan çok anlayan insanlar olduklarını düşünmüyorum yeni personelin. Yani raf görevlisi gibi olmamalı İsam'da çalışan insan, bilmeli yani yardımcı olmalı."[K12]

4.7.2. Kategori (Yetkinlik)

Kütüphane hizmetlerinin kullanıcıya ulaştırılmasında aracı görevinde olan personelin, mesleki yeterlilikleri ve kişisel yetenekleri (Alaca, 2021: 98) hizmet başarısına katkı sağlayan önemli etkenlerdendir. Sadece kadrolu çalışanlar tercih edilirken değil, saat süreli çalışanlar ve proje kapsamında sınırlı çalışmalarda dahi yetkin personel ile çalışılması gerekmektedir. Günalan ve Sağlık (2016) tarafından sunulan “Belediye Arşivlerinin Sayısallaştırılmasında Bilgi ve Belge Uzmanı İstihdamının Başarıya Etkisi” başlıklı bildirinin sonuçlarına göre; incelenen örnek projede bilgi ve belge uzmanı istihdamının fazla olması nedeniyle yetkililerin yapılan işlerden memnuniyet duyduğu, belgelerin gerektiği şekilde korunduğu, maliyet ile ilgili tasarruf sağlandığı sonucuna ulaşılmıştır. ...

Personelin yeni bilgi ve tecrübe edinmesi için kurum içi rotasyonlarla verimliliklerinin ve üretkenliklerinin artırılması hedeflenebilir. İSAM Kütüphanesi'nde bu çalışmalar personelin çalışmaya başladığı ilk dönemde belirli bir süreyle kısıtlı olarak gerçekleşmektedir. Personelin hangi serviste ne tür iş ve işlemler yapıldığı gözlemlendiği bu süreç bir yandan da kurum kültürünün temellerini oluşturan bir faaliyettir:

“personelde kurum kültürü vardır”

"Bu bakımdan İsam personelinin okuyucuya yaklaşımını son derece başarılı buluyorum. Ve bir geleneğin olduğunu gözlemledim zaman içerisinde. İsam adeta bir okul gibi. Stajyerleri ve 30 yıllık çalışanlarının iç içe olduğu bilgi ve tecrübe alışverişi yaptığı bir büyük bir okul olarak görünüyor. Dolayısıyla yetiştiriyor. İsam kendi personelini kendi içerisinde kendi geleneklerine uygun bir surette yetiştiriyor."[K24]

"Yani şöyle söyleyeyim. Bu zamana kadar bir sürü kütüphanede çalıştım. Bir sürü insan içine girdim. Üniversitede kadromdan önce de bir sürü insanla çalıştım. Ve bir sürü yere araştırma yaptım. Dışarıdan çalıştım. Ben İsam personeli kadar kendi çalıştığı kuruma saygılı ve çalıştığı kurumu kendi ailesi gibi gören hiçbir personel görmedim. Ve böyle bir personel anlayışı şu an günümüzde yok."[K32]

Kütüphane türleri farklılık gösterse de hepsinde genel amaç bilgi ihtiyacının karşılanmasıdır (Özenç Uçak v.d., 2012: 120). Bu amaç doğrultusunda personelin yol gösterici rolü önem kazanmaktadır:

“personel yol göstericidir”

"çok daha yeni bir olay yaşadım aslında , bir dergi arıyordum, rafta bulamadım dergiyim, sonra işte ama işte şey sordum depoda olabilir mi o sayısı diye, baktılar, rafta görünüyor dediler, isterseniz size yardımcı olalım diye benimle birlikte geldiler o rafta kadar gelip o dergiyi buldular gerçekten, acaba siz diye, birkaç soru sordu, siz dün kullandınız mı, acaba rafta gelmedi gibi , hani ne olabilir diye biraz üzerinde düşündük, sonra dedi ki isterseniz birlikte bakalım, benimle birlikte geldi, gerçekten benim bakmadığım bir raftaymış, rafın diğer bir kısmının devamındaymış, yardımcı oldular sağolsunlar, çok farklı bir deneyim di benim için, zaten çalışanlarla ilgili problem yaşamıyorum İsam’da, hani depo keza depodan bir kitap istediğimizde çok çabuk gelmiş oluyor, yani söylenen vakitte gelmiş oluyor, çok bariz bir aksilikle karşılaşmadım o anlamda, ama düşünüyorum dediğim gibi çok fazla, diğer kütüphaneleri çok fazla kullanmamakla birlikte daha önceki deneyimlerimi de hatırlamaya çalışıyorum, daha olumsuz deneyimlerim başka kütüphanelerde olmuştu, şey biraz can sıkıydı, işini sevmeyen kütüphaneciler felan meselesi, yani çok bunu İsam’da görmüyorum açıkçası, hani tabikide elbette olabilir , ama genel olarak bana onun yansıdığını hissetmiyorum, genel olarak herkes çok yapıcı ve çözüm üretiyor olmaları çok hoşuma gidiyor açıkçası, ciddi bir ters olayla karşılaştığımı hatırlamıyorum İsam’da bu süreçte"[K36]

Araştırma kütüphanelerinde personelin belirli bir bilgi ve deneyime sahip olması gerekmektedir (Haseki, 1988: 209). Personelin profesyonelliğini araştırmacı kitlesine yansıtan bu özellikleri ile ilgili olarak kullanıcı görüşleri:

“personel profesyoneldir”

"konforlu ve huzurlu bir ortam sunuluyor anladığım kadarıyla ki hani huzurlu bence iş alanında en önemli şeylerden biri ve bence oradaki personelin fikirleri de önemseniyor, tecrübeleri de önemseniyor. Ben orada bunu görmüştüm. Mesela arşiv kısmındaki arkadaşların, personelin örneğin daha böyle klasik arşiv kısmında ya da modern arşiv kısmında hangisi o alanda iyiye o konuya kanallı olmuş ve o alandan devam ediyor. Ben de bunun da çok önemli etkisi olduğunu düşünüyorum. Hani şunu yapamazsınız herhâlde orada çok fazla personel çalışıyor. Hepsine kullanıcıya güler yüzlü olacaksınız. İşte bütün sorularına cevap vereceksin dense de 100 kişi çalışıyorsa 10’unda etkili olur yani bu pek insanlara böyle

dayatarak yapabileceğiniz bir şey değil yönetim açısından söylüyorum. O yüzden alandan insanlar olması bence bunda çok etkili. Bir de herkesin işini bilip ona göre devam etmesi de bence"[K18]

Yeni bölüm mezunlarının teorik bilgilerini deneyimli kütüphanecilerin pratikleri ile birleştirmek (Kakırman Yıldız, 2013a: 61), başarılı hizmetin arka planda görülmeyen özelliklerindendir. Bununla ilgili İSAM Kütüphanesi'ndeki detayın farkında olan bir kullanıcının görüşü:

“kıdemli personelin yeni personele sahip çıktığı anlaşılıyor”

"danışmadaki personelde tabii ki yetkin olmayan var. Yetkin olmamasının sebebi genç çocuklar. Ama bu da çok normal bir şey yani o çocuk pişe pişe yetkin olacak, pişe pişe gelişecek. Olması gereken odur. Onun yeter ki yanında işi bilen olsun. Hani usta çırak ilişkisi. Ustası olduktan sonra çırağın varlığı bir sıkıntı değildir. Ama usta da olmasa hep çırak, o sıkıntı olur. Onun için hani ben o noktada bir sıkıntı görmedim hani onlar da bir sıkıntı olduğunda, çocuklar bir problem yaşadıklarında hemen bir üstüne sorup sorunu çözebiliyor. Onlar da öyle öyle yetişecek. Bu bazen insanlar vardır. Kusursuz bir şey hizmet almayı beklerler yani hiçbir şey kusursuz olmaz yani... Bu böyle eksiklik de değildir, kusur da değildir. Bu işin doğal sürecidir."[K7]

Elektronik yayınların artması ile derme yapısı değişse personelin görevleri değişimlerle de olsa devam edecektir (Kakırman Yıldız, 2011a: 64). Günün değişen şartlarını ve teknolojik gelişmeleri yakından izleyen ve adapte olabilen kütüphaneciler (Kaygusuz, 2004: 23; Çolak, 2019: 22) ile bu süreç verimli bir hale getirilerek bağlı olunan kuruma da katkı sağlayacak bir fırsata çevirilebilir:

“personelin mesleki gelişmeleri takip etmesi gerekir”

"İSAM Kütüphanesi bir şeyler yapmak istiyorsa bir şey derdine düşüyorsa oradaki çalışanları olsun yöneticileri olsun belirli altı ayda bir olabilir yılda bir olsun ya yılda bir olsun farklı böyle kütüphaneleri analiz etmeli, incelemeli, yurtdışı kütüphaneleri olsun yurtiçinin kütüphaneleri."[K18]

Kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesinde hataya neden olan sebeplerden bazıları da; yöneticilerin eski kurumlarından edindikleri tecrübeleri yeni kuruma aynen uygulayabilecekleri yanı sıra ve bilimsel olmayan başarı değerlendirilmelerinin dikkate alınmasıdır (Kakırman Yıldız, 2013a: 35). Kendini geliştiren bir yapı içinde İSAM Kütüphanesi'nin aynı personel ile uzun süreli çalışması kullanıcılar açısından hizmeti kolaştıran bir özellik olarak değerlendirilmiştir:

“aynı personellerin uzun süredir çalışması hizmeti kolaylaştırır”

"Personel değişiminin sık olmaması veya orada şey de var gittiğin zaman mesela Şengül ablayla karşılaşıyorsun temizlikte veya kütüphanede Şevki abiyle fotokopide karşılaşıyorsun o güven ortamının sağlanmasında kesinlikle çok büyük etkisi var."[K8]

Bilgi merkezlerinde özellikle sosyal bilimcilerin kullandıkları kütüphanelerde, araştırmacıların çalışma alanları hakkında bilgi sahibi olan konu uzmanlarına ya da danışma kütüphanecisine ihtiyaç duydukları gözlemlenmiştir (Zencir, 2017: 916). Bu tespit ile ilgili benzer yorumların İSAM Kütüphanesi'ndeki yansımaları genellikle dil yetkinliği açısından aktarılmıştır:

“alan uzmanlarının olması gerekir”

"Soru soruyorum mesela eserle alakalı. Bir Arapça uzmanı bir İngilizcesi iyi olan birisinin bence orada olması gerekiyor kütüphanede veya işte elektronik yayınlarla alakalı bir sorumlu olması gerekiyor ama bu söylediklerimin üçü de yok."[K5]

Personelin mesleki formasyonunu tüm kullanıcılar bilmiyor bazıları ikili ilişkilerde kurduğu iletişim sayesinde biliyor bu da onlara kütüphane çalışanları ile ilgili bir güven duygusu oluşturuyor:

“personelin mesleki formasyonu lisansüstü seviyededir”

"Bu noktada hep zaten mesleki formasyon olarak bu tecrübelerden yani kütüphane yönetimi bilgi yönetimi üzerine zaten lisans yüksek lisans doktora çalışmalarını yapmış yetkin insanlar olduğunu ifade edebiliriz."[K14]

Mesleki görev, kişinin mesleğiyle ilgili yerine getirilmesi gereken herşeydir ve bunları atlamadan yapmasını gerektir (Gasset, 2011: 26). Bunun için yetersiz olduğu alanları keşfetmesi ve bunları tamamlaması beklenir:

“personelin yetersiz olduğu alanlar tespit edilmeli”

"kütüphanelerin kayıtları olan problem var ya o orası biraz beni acaba kütüphane kütüphanecinin yetersizliğiyle alakalı bir durum mu diye bir şüpheyi düşürttü acaba hani belki Osmanlıca yazılışını falan bilmiyor olabilir mi vesaire. Hani o konuda bir şüphe şeyim var. Hani bir rahatsızlığım var. Ama onun dışında hani güler yüzlü olsun vesaire. Çözüm odaklılık keza aynı şekilde bir problem yaşamadım."[K21]

“sosyal medya uzmanı / bilişim uzmanı görev almalı”

"Böyle güzel bir yerin bence iyi bir sosyal medya, iyi bir internet uzmanına ihtiyacı var. Bence iyi bir bilişim uzmanı. Bu bizim sorun olarak gördüğümüz pek çok şeye çözüm olacaktır."[K12]

4.7.3. Kategori (Personel Çeşitliliği)

Yönetim, hizmetin etkinliği ve verimliliği ile ilgili olmazsa olmaz koşuldur (Kurulgan, 2015: XXVIII). Bununla ilgili olarak aşağıdaki kod ile katılımcıların da bunu yansıttığı anlaşılmaktadır:

“araştırmalarda yönetici-personel değerlendirmesi ayrı olmalı”

"Evet personel olarak belki alt kırılıma gidilebilir sorularda bence yani önce personel deyip sonra da alt kırılım da yöneticiler ve çalışanlar diyebiliriz. Bir de destek hizmetleri birimi diyebiliriz yani temizlik ve güvenlik hizmetleri diye belirtebiliriz belki de üçüncü bir ayrımda o olabilir. Yöneticiler, kütüphane personeli ve destek hizmet birimleri diye üçlü ayrıma gidebilir."[K14]

“güvenlik görevlileri esnek davranmıyor”

"Güvenlikte de yani tabii hani bu biraz yönetimle alakalı sonuçta oradaki güvenliğin şeyi değil bu bence de. Mesela 29 Mayıs içerideyken daha esnek bir güvenlik sistemi vardı İsam'a giriş çıkışlarda. Ama şu an böyle sizi mesela randevunuz yoksa bahçeye bile almıyor. Yani belki ben bahçede çay içeceğim sadece yani bir arkadaşımınla görüşeceğim ve zaten oranın araştırmacıyım."[K5]

“temizlik personelinin çok memnunum”

"temizlik personelinin çok memnunum. Yani İsam'ın bu kadar temizleniyor olmasından çok memnunum. Yani bu birçok yerde yok maalesef."[K5]

Birçok bilgi merkezinde kural dışı ve olumsuz davranışları güvenlik görevlileri uyarmakta ve ilgilenmektedirler, İSAM Kütüphanesi'nde benzer olumsuz davranışların engellenmesi için kütüphaneciler gayret etmektedir:

“kütüphaneciler dışında denetleme için birilerinin olması gerekir”

"yani evet çünkü yani oradaki üyelerde insanlar oraya araştırma yapmak için geliyor birilerini uyarmak için gelmiyor onların vazifesi değil ayrıca üyelerde başka bir üye tarafından uyarılmaktan hoşlanmayabilir ama bir güvenlik görevlisi ya da orada o işten sorumlu birisi uyarınca daha ılımlı bir tepki verir anlar yani ama başka biri uyarınca ona farklı bir şekilde tepki verebilir."[K6]

Kütüphaneyi uzun süredir kullanan katılımcılar, mevcut hizmetleri eksilen ve artan yönleriyle değerlendirebilmektedir:

“kattan sorumlu kütüphaneciler tekrar katlarda bulunmalı”

"Bir de katlarda bence görevli olması da yani bilmiyorum hani normalde bulunması gerekiyor mu ama? Bence katlarda en azından bir görevli olması gerekiyor. Bazen hani ihtiyacım oluyor. Bir daha alt kata falan hani çok inmek istemiyorum."[K21]

“kütüphanedeki personel sayısı yeterlidir”

"Evet bence daha fazla ilgililer ve diğer kütüphanelerden daha fazla personel var. Normalde mesela diğer kütüphanelerde maksimum 2 kişi falan olur hatta 1 kişi olur bir masada. Orda bazen 4-5 kişi hatta 3-4 kişi oluyor mutlaka her zaman. O yüzden pozitif ayrılıyor diyebilirim"[K10]

Kütüphaneler gönüllü politikası ile gönüllülerden destek sağlamak istedikleri hizmetler ve alanları önceden belirleyerek kurum politikaları çerçevesinde gönüllülük ile ilgili faaliyetleri gerçekleştirebilirler (İleri, 2011: 90). Ülkemizde genellikle çocuk kütüphanelerinde ön plana çıkan gönüllülük ile ilgili olarak araştırma kütüphanesinde de gönüllü adayların bulunduğu katılımcıların ifadelerinden anlaşılmaktadır:

“daha fazla katkı sağlamak için isam gönüllüsü olunabilmeli”

"İsam adına güzel şeyler yapabilmeyi, destek olabilmeyi gerçekten isterim. Yani gördüğüm, bildiğim, duyduğum güzellikleri İsam'a da getirebilmeyi, İsam'da olmayanı katkı sağlayarak oldurmayı çok isterim."[K13]

“part-time”

"İsam'da bir usta çırak ilişkisi dikkat çekiyor. O olduğu müddetçe sıkıntı yok. O olduğu müddetçe sıkıntı yok. Çünkü yarın bir gün oraya personeli nereden bulacaksın? Bunlar gökten inmiyor konuyu bilip. Yani orada pişe pişe yetişecektir. Zaten aldıkları personel tanıyorum çoğunu hani öyle bir şeyi 5 kere de anlayan çocuklar değil yani hemen anlayıp hallediyorlar. Zaten kavramışlar artık onlar için hani bir formaliteden ibaret oradaki işleri yapmak. O noktada da memnunum."[K7]

4.8.(TEMA) Teknolojik İmkânların Hizmet Başarısına Etkisi

Kütüphanelerin gelişen teknoloji ile birlikte dijital hizmetler sunması araştırmacılar için zamandan ve mekândan bağımsız olarak bilgiye erişim olanağı sağlamıştır (Bayter,2018: 66). Etkin bir hizmet sunabilmek için büyük bir fırsat sunan bu gelişmeler (Kaya, 2021: 745), ile ilgili olarak; “İSAM Kütüphanesi’nin teknolojik imkânlarının hizmet başarısına etkisine yönelik kullanıcı görüşleri nelerdir?” araştırma sorusu etrafında şekillenen görüşme sorularına verilen cevaplar aşağıdaki kategori ve kodları oluşturmuştur:

KATEGORİ	KODLAR	KODLAMA SAYISI
Web sayfası tasarımı	isam logosu değişikliğinin farklı etkileri olmuştur	14
	web sayfası kullanıcı dostudur	17
	web sayfası tasarımı geliştirilmeli	15
	web sayfası tasarımının mevcut hali yeterlidir	9
	web sayfasına şifre vb. istenmeden giriş yapılabilmesi faydalı	7

	web sayfasında ara yüz değişiklikleri çok sık olmamalı	2
	web sayfasında sosyal medya hesaplarına yer verilmeli	2
	web sayfasının eski arayüzü daha kullanışlıydı	4
	web sayfasının mobil / telefon dan kullanımı geliştirilmeli	11
	web sayfasının yeni arayüz tasarımı pek bilinmiyor	6
Dijital Teknolojiler	mobil İSAM uygulaması yapılıp daha kolay kullanım sunulabilir	8
	web sayfasından masa tahsisi yapılabilirmeli	1
	web sayfasından online olarak doluluk oranı takip edilebilirmeli	1
Bilgisayar Teknolojileri	dokümantasyon bilgisayarlarından tüm kaynaklara erişim sağlanmalı	2
	bilgisayar kullanımı için kota konulmalı	6
	bilgisayarların kullanıma sunulması çok faydalı	5
	bilgisayarları kullanmıyorum	8
	bilgisayarları az kullanırım	6
	bilgisayarlar teknolojiye uygun şekilde geliştirilmelidir	15
	bilgisayarların sayısı artırılmalıdır	2
	bilgisayarlar sayısı yeterlidir	9
	bilgisayarlar eskiye göre daha hızlıdır	1
Bireysel erişim için internet hizmeti	internet bağlantısına güvenmiyorum	1
	internet bağlantısında ara sıra problem yaşıyorum	9
	internet bağlantısı hızlıdır	7
	internet bağlantısı eskiye nazaran iyidir	3
	mobil internet bağlantısında sürekli şifre istemesi iptal olmalı	7
	internet bağlantısı ve kullanımı ile ilgili problem yaşamadım	13
	internet kısıtlaması araştırmalara engel olmamalıdır	4
	internet bağlantısının bir süre sonra kesilmesi düzeltilmelidir	4
	ilk kullandığım dönemde internete bağlanmakta zorlanmıştım	1
Modern Kütüphane Teknolojileri Kullanımı	eser tarama kioskuları ile pdf e-posta imkânı sunulmalı	1

Tablo 63: Teknolojik İmkânların Hizmet Başarısına Etkisi Temasına Ait Kategori ve Kodlar.

Yalnızca binalarla sınırlı kalmayıp elektronik ortam üzerinden hizmetlerin sunulması kullanıcı beklentilerini de değiştirmiştir (Külcü, Çakmak ve Eroğlu, 2015: 144). Katılımcıların bu konudaki görüşleri; “web sayfası tasarımı”, “dijital teknolojiler”, “bilgisayar teknolojileri”, “bireysel erişim için internet hizmeti”, “modern kütüphane teknolojilerinin kullanımı” gibi kategorilerde değerlendirilmiştir:

4.8.1. Kategori (Web Sayfası Tasarımı)

Teknoloji teması altında toplanan kategorilerde yer alan katılımcı görüşlerinde; aynı konuda farklı yorumların aktarıldığı web sayfası kategorisi dikkat çekmektedir. Benzer seviyelerde hem olumlu hem de olumsuz olarak öne çıkan yorumlara göre *web sayfasını kullanıcı dostu* bulanlar kadar *web sayfası tasarımının geliştirilmesi gerektiğini* savunanlar da vardır:

2021 yılı itibarıyla İSAM’ın kurumsal kimliğiyle birlikte logosu da yenilenmiş ve kullanılmaya başlamıştır. Bu değişikliklerin kullanıcılara yansıyan yüzü olarak logo hakkında aktarılanlar şu şekildedir:

“isam logosu değişikliğinin farklı etkileri olmuştur”

"Evet, eski logo daha iyiydi. Bir de yeni logo, var bir şey işte niye yeniliyoruz? Hani yani onu yenileyeceğimize içerideki bilgisayarları yenileyelim daha iyi değil mi? Yani daha iyiye götüreyim. Yani kimse logosundan dolayı İsam'a gelmiyor veya kimse logosu "of harika logo olmuş" yani ben şu ana kadar hiç duymadım yeni logoyu kimse konuşmadı. Yani hizmetini yenile, onu daha iyi hale getir. Bu logo şey oluyor biraz idare değiştikçe hani ilk, kurumsal değişiklik yapalım hadi logoyu değiştirelim hadi logoyu değiştirelim bence gereksiz."[K7]

"böyle kufi hat gibiydi yanlış hatırlamıyorsam. Ama şey İsam güzel yani kufi hatla yazılmış. Güzel fena değil. Ciddi duruyor. Hem de Selçuklu binaları gibi. Evet köşeli "M" falan Selçuklu şeyini, figürlerini hatırlattı bana. Beğendim güzel."[K11]

“web sayfası kullanıcı dostudur”

"İsam'ın yani web sayfasının üniversitelerin web sayfasına oranla böyle baktığımız zaman daha kolay olduğunu düşünüyorum. Çünkü web sayfasının arayüzüne baktığımız zaman işte makaleler olsun, ilahiyat makaleleri olsun, şer'iyye sicilleri kataloğu olsun, vesaire Osmanlıca makaleler kataloğu olsun, normal kitap kataloğu olsun hepsini direkt bir tıklamayla hepsine bir kelime yazdığınız zaman onunla alakalı bütün hepsi gözlerinin önüne seriliyor ve bu açıdan baya kullanışlı bir yöntem olduğunu düşünüyorum."[K17]

Web sayfalarında paylaşılan içerikler genellikle benzerdir; kütüphane kullanım koşulları, katalog tarama, elektronik kaynakların erişimi, kılavuzlar, çevrimiçi danışma hizmeti, yayın istek, kütüphaneler arası istek vb. (Tan, 2019: 34-35) alanlarda

içerikler paylaşılır. Bununla ilgili olarak geliştirilmesi gerekliliğini ve yeterliliğini belirten katılımcı görüşleri sunulmuştur:

“web sayfası tasarımı geliştirilmeli”

"Yani bütün mesela o ikonlar sağ tarafta ikonlar çok yazı yazı ön tarafta çok yazı yazı. Yani kütüphaneyi kullanmak açısından ya da direkt katalog tarama açısından iyi ama estetik açısından bence çok yazı"[K32]

“web sayfası tasarımının mevcut hali yeterlidir”

"gözümü yormuyor, rahatlıkla katalog tarama noktasına gidebiliyorum, bu noktada sağ tarafta veri tabanlarının işte arşiv veri tabanlarının rahat bir şekilde gözümüzün önünde olduğunu görüyorum, sıralandığını görüyorum, gelişmeleri, dergileri, yeni yayınları özellikle İsam'ın yayınlarını güncel son yayınlarını takip etme imkânımız var, onların yansıtılması, betimlendirmesi ve yerinde yeterli görünüyor, memnunum diyeyim bundan da, web düzeninden, internet sayfa düzeninden ."[K40]

Çoğu kütüphane elektronik kaynaklara şifre ile erişim sağlıyor, bilgiye erişimi kısıtlayan ya da zorlaştıran bu durumla ilgili, Prof. Dr. Yaşar Tonta'nın “Kültürel Miras Yönetiminde Bellek Kurumlarının Rolü” başlıklı konuşmasında da bahsettiği gibi “bir kütüphanenin sahip olduğu veya satın aldığı veritabanına hedef kitlenin erişebilmesi için yapması gerekenler en basit düzeyde şifre girişidir, aynı kitle evinden erişmek istediğinde proxy ayarı vb. işlemler ve ardından üyelik girişleri vb. uğraş gerekir, belirli süre geçince oturum kapanır tekrar giriş işlemler vb. gerekir, ayrıca kişisel verileri talep eden uzantılar eklemeler...” (Tonta, 2019) ancak İSAM Kütüphanesi'nden herkes istediği yerden istediği an ücretsiz üyeliksiz erişebilmektedir:

“web sayfasına şifre vb. istenmeden giriş yapılabilmesi faydalı”

"bir üyelik daha bir şey, bir ön bilgi daha artık değil yani hemen pdf'yi indirebiliyorsun o noktada tabii İsam bunların hiçbirini sağlamaması noktasında çok daha iyi bir hizmet. Yani üye olmak zorunda değil adam. Yani belki üye olmak istemiyor. Hani özgür bırak insanı hizmet ediyorsan niye üye yapıyorsun ki? Yani ben şimdi Erzurum Atatürk Üniversitesi Kütüphanesi'ne üyeyim. Amaç da işte belki de şey olabilir hani şu kadar üyemiz var. Yani nominal fayda o değil. Sen kaç bin pdf indirilmiş onu bana söyle, onu tespit ettikten sonra zaten iş tamamdır."[K7]

En iyisini yapmak için sıra dışı olmak yerine basit ve anlaşılır olmak tercih edilmelidir (Kakırman Yıldız, 2013a: 43), katılımcıların web sayfası ara yüzü ile ilgili görüşleri de bunu yansıtmaktadır:

“web sayfasında ara yüz değişiklikleri çok sık olmamalı”

"Çok. Biliyorum çok sade, çok basit ve yani şöyle bir şey güncellediklerinde en büyük korkum şey oluyor hani sistemi komple değiştirecekler mi alt yapıyı falan hani çok fazla etliye sütlüye dokunmadan işi daha pratikleştiriyorlar. Çünkü bazen komple bir değiştiriyor kütüphaneler; yepyeni bir sistem, yepyeni bir tasarım getiriyorlar. Aradığını da bulamıyorsun ama İsam veri tabanı şey web sayfası son derece basit, net, sade, aradığımı hemen bulabildiğim bir web sayfası."[K7]

"web sayfasında sosyal medya hesaplarına yer verilmeli"

"Web sayfasına mesela sosyal medya alanı vesaire takip etmek istediğinizde görünmüyor"[K23]

"web sayfasının eski arayüzü daha kullanışlıydı"

"Hocam ben eskisinden yanayım. Ben eskisine çok alışığım. Yani şu eskisi benim daha çok hoşuma giden. Ama tabii yeniye bakın bunu mesela ben hiç kullanamadım herhalde."[K1]

"web sayfasının mobil / telefon dan kullanımı geliştirilmeli"

"Yani mobil ekranında da dediğim gibi neyi, nerede bulacağımı kabaca bildiğim için hani geçen oldu mesela şeydeyim metrodaydım arkadaş böyle bir şeye baktım kullanacaktım makalede işte Dergi Park'a baktım bulamadım falan filan dedi. Ben direkt hani Makaleler Veri Tabanına girip tarih, kültür Makaleleri Veri Tabanından makaleyi buldum, pdfsini indirdim, hemen 5 dakika sürmedi attım arkadaş. O da nereden buldun falan. Dedim bak böyle, böyle. Burayı kullan. Burası bu anlamda çok daha zengin Dergi Park hani bunun yanında biraz amatör kalıyor gibi. Hani o anlamda da mobilde kullanımında bir problem yaşamadım yani."[K19]

"Telefondan bazen erişmiyor sanırım. Yani katalog taramak için özellikle sayfanın kayması gibi bir problem oluyor. Telefonun ekranını yan çevirmek gerekiyor vesaire. Sanırım orada bir entegre problemi olabilir iki sistem arasında. Ama bilgisayarda problem olmuyor. Bilgisayardan da işte bu sayfanın mesela yarım gözüküyor olması. Hani sağında ve solunda bu kadar boşluk olması sanki telefona göre tasarlanmış izlenimi oluşturuyor."[K31]

"web sayfasının yeni arayüz tasarımı pek bilinmiyor"

"Aslında o bana göre bir keşif aracı yani sonuçta. Hani farkında değil aslında bunun. Belki farkında da hani keşif aracı olarak adlandırmadılar sadece" [K9]

4.8.2. Kategori (Dijital Teknolojiler)

Farklı teknolojik imkânlarla bilgi kaynaklarının kullanımını artırmaya yönelik programlar kütüphanenin saygın ve talep edilen bir konumla gelmesini sağlayacaktır (Çukadar, 2010: 109). Katılımcıların kütüphane algıları ve hizmetlerden beklentileri

incelendiğinde kütüphane hizmetlerinin mobil uygulamalar aracılığıyla sunulması giderek önem kazandığı (Alaca, 2021: 51) anlaşılmaktadır:

“mobil İSAM uygulaması yapılıp daha kolay kullanım sunulabilir”

"Bu mobil uygulama geliştirildikten sonra masada herhangi bir kare kod var, bilmem neler vesaireler var. Arada bu bir araya çıkıyorsunuz nasıl diyeyim? Oradaki kullanım masa kullanımının da böyle işgalleri vesaireleri önleyecek şekilde veyahut da birçok özelliği entegre edecek şekilde bu mobil uygulamaya şey yapılabilir"[K18]

“web sayfasından masa tahsisi yapılabilmeli”

"Milli kütüphanede çok beğendiğim bir şey var onu da iletayım. Eğer böyle ileride hani randevusuz sistem olur insanlar çok rahat giriş çıkış yaparlarsa orada kartlı giriş var. Ve kartlı girişlerde mesela masanızı tercih ediyorsunuz. Numaralı olarak. Masanızı tercih ettikten sonra da mesela işte 20 dakikalık molalar verebiliyorsunuz ve 1 saat arayla verebilirsiniz. Bu da totalde yani gün içerisinde sınırlı. Diyelim ki 3 kere mola verebilirsin. Öğle arası 1 saatlik bir mola verebilirsin ve bunların hepsi böyle şeyli giriş çıkış yapabilmek o kartla oluyor."[K26]

“web sayfasından online olarak doluluk oranı takip edilebilmeli”

"Yani web sayfasında kütüphane doluluk oranını gösteren bir şey olabilir yine de ben gidene kadar biri çıkadabilir, ama tabi ki birileri için yol gösterici olacaktır."[K3]

4.8.3. Kategori (Bilgisayar Teknolojileri)

“dokümantasyon bilgisayarlarından tüm kaynaklara erişim sağlanmalı”

"Son zamanda dokümantasyon servisini kullanmıştım. Dokümantasyon Servisi'nde kaynakları biliyorsunuz yazılı eserler ve şey olması gerekiyor. Yani onlara e olarak, elektronik olarak okuyorsunuz. Orada biraz bilgisayarların şifreli olması ve orayı istediğimiz gibi kullanamamak bilmiyorum bu belki bu konunun cahili olabilirim yani hani. Orada rahat hissedemedim açıkçası. Yani oradaki görevli beyefendi gelip hani şifreyi girdi. Sadece çalışmam gereken kaynağın dosyasını açtı mesela onu hatırlıyorum ve açıkçası başka bir kaynağa da bakmam gerekti mesela bir bilgiye dair bir şey arayacağım ama ona bakamadım. Çünkü sadece önümde sadece söylediğim kaynak açılmıştı.: O mesela birazcık kısıt hissettirdi bana daha rahat esnetilebilir gibi düşünmüştüm."[K30]

“bilgisayar kullanımı için kota konulmalı”

"burada bir noktada da eleştirmek istiyorum. Maalesef bazı kullanıcılar dışarıya bağımlı olan, açık olan internet bağlantısı olan bilgisayarları kendi bireysel işleri için saatlerce de kullanabiliyorlar. Bu noktada bir eleştiri getirmek isterim. Çünkü çok defa buna şahit oldum. Yani kimse 8 saat, 9 saat her gün oradaki bilgisayarı işgal edemez."[K7]

“bilgisayarların kullanıma sunulması çok faydalı”

"Onlarla açıkçası çok memnunum yani. Hatta çok hızlı giriş yapıyor falan. Gayet memnunum benim için bir sıkıntı teşkil etmiyor. Yani ortak bilgisayarlar tabii şu an pandemi sürecinde kullanmıyordum. Tercih etmiyordum. Ama onun öncesinde de yani her zaman bilgisayarla gelmek mümkün olmuyor. Açıkçası çok elverişli ve kullanışlı oluyordu kendi açımdan."[K21]

“bilgisayarları kullanıyorum”

"Hiç kullanmadım, bilgisayarların çok fazla kullanılabilir bir şeyi yoktu, çok sanki böyle bilgi tarama açısından konulmuş bilgisayarlar gibi göründü bana,"[K38]

"bilgisayarları az kullanırım"

"Açıkçası çok fazla kullanmıyorum bilgisayarları, arada kullandığım oluyordu ama bir sıkıntı yaşadığımı hatırlamıyorum, yani arama motoru için kullanıyorduk zaten onları,"[K36]

"bilgisayarlar teknolojiye uygun şekilde geliştirilmelidir"

"Hani şey göndermek için fotokopinin böyle hani yazıcısına hani materyal göndermek için orayı kullanıyoruz. Orada bir sıkıntı yok da yani ben açıkçası diğer bilgisayarları çok verimli bulmuyorum. Çünkü ben kaç defa da mesela hani ya bana denk geldi ya da o dönem başka bir şey oldu. Bilgisayardan katalog taramak için gittiğim zaman mesela hani hata verdiği oldu. Yani çok basic bir şey var. Tamam hani çok sade olmuş ama yani biraz daha iyileştirilebilir. Bazen çalışmıyor, arama butonuna giriyorsunuz böyle hani şey yapmıyor. Bilgisayar kapalı oluyor. İşte hani kullanıcı adı istiyor yani ben."[K28]

"bilgisayarların sayısı arttırılmalıdır"

"Bilgisayarların sayısı arttırılabilir belki."[K1]

"bilgisayarlar sayısı yeterlidir"

"Oradaki bilgisayarlarda çok faydalı çünkü bazen öyle bir şey oluyor sadece bir kaynağın bir yerine bakmanız gerekiyor ve yanınızda bilgisayar olmayabiliyor. Öyle olunca hemen orda ki bilgisayardan arşivin numarasını nerde olduğunu falan bulup hemen o kitaba erişebiliyorsunuz ya da bir çıktı fotokopi almanız gerekiyor yine o bilgisayarlardan işinizi halledebiliyorsunuz. O açıdan da çok kullanışlı ve yeterli ayrıca sayı olarak."[K6]

"bilgisayarlar eskiye göre daha hızlıdır"

"Bilgisayarların hızlandığını gördüm. Mesela bazen yavaşlıyordu, olmuyordu bazen yani. Çok da yavaş değildi ama"[K1]

4.8.4. Kategori (Bireysel Erişim İçin İnternet Hizmeti)

İnternet erişiminin kablolu ve kablosuz olarak tek bir salonda değil kütüphanenin bütün bölümlerine yayılması sağlamak (Halk Kütüphanelerinde Mimari Uygulamalar Çalıştayı, 2018: 46) kütüphanelerden beklenen en basit hizmetlerden birisidir. Bu konuyla ilgili katılımcıların görüşleri aşağıdaki kod ve ifadeler ile aktarılmıştır:

"internet bağlantısına güvenmiyorum"

"Ben şöyle internet alışverişi ya da internetten şifreli bir şey yazacaksam oranın internetinden girmiyorum."[K32]

"internet bağlantısında ara sıra problem yaşıyorum"

"Evde mesela ya da başka bir yerde İsam'ın kataloğuna gireceğim zaman hiçbir sıkıntı olmuyor ama İsam'ın internetiyle böyle hani kendi şeyine giremiyorum yani öyle söyleyeyim. Bunu birkaç arkadaşımın daha duydum."[K28]

"internet bağlantısı hızlıdır"

"sunulan internet hizmetinden memnunum wifi noktasında. Çünkü çok hızlı. Özellikle pandemi döneminde dörtte bir oranında kullanıcılar azalınca uçuyordu her şey. Ama onun haricinde de full kapasiteyle çalıştığında dahi göndermek istediğim herhangi bir dosyayı falan çok rahat gönderdim. Video izliyorum ders hakkında falan onu da rahat izleyebildim. Kaliteli bir internet hizmeti sunuyor."[K7]

“internet bağlantısı eskiye nazaran iyidir”

"internet hizmeti bir dönem çok ağırdı. Yani o neden bilmiyorum. Hani hangi yıllar olduğunu tam şu an hatırlamıyorum. Böyle çok problem yaşıyordu yani. Erişimde hani böyle hız, açma noktasında. Ama şu an öyle bir sıkıntı görmüyorum."[K5]

“mobil internet bağlantısında sürekli şifre istemesi iptal olmalı”

"Ve ben o kartla dıt yapıp hani basıp da kütüphaneye girebiliyorsam kütüphaneye girdiğim an da demek oluyor ki sistem beni tanıyor. Yani ben oranın insanıyım. Ben oranın eğer insanıysam, kayıtlıysam, sen benim o kütüphaneye girmeme izin verdiysen o zaman internete de her dakika girdiğimde şifre sormamalısın."[K13]

“internet bağlantısı ve kullanımı ile ilgili problem yaşamadım”

"internetle ilgili de bir problem yaşamadım şimdiye kadar yavaşlığıyla ilgili bir problem yaşamadım. Türkiye ile ilgili genel bir yavaşlık var onu da zaten isam çözemez"[K3]

“internet kısıtlaması araştırmalara engel olmamalıdır”

"Yani o şimdi daha fazla gözüme batıyor açıkçası. Şimdi hani internetteki yasaklı siteler diyeyim ya da erişilemeyen siteler diyeyim en azından şu işte son yurt dışı tecrübemden dolayı hani birazcık daha oraya alışmışken burada Türkiye’de neye erişemiyoruz diye düşünüyorum da yani girmek isteyip de giremediğim? Akademik olarak yani var tabii. Bazı sitelere girilmiyor."[K16]

“internet bağlantısının bir süre sonra kesilmesi düzeltilmelidir”

"İnternet noktasında da şey bilmiyorum bu çözülebilir bir şey mi ama? Bilgisayar her bağlandığında kullanıcı adı ve şifre istiyor olması. Yani her uyku modundan açılıyor oluşunda tekrar kullanıcı adı ve şifre giriyoruz. Belki bu çözümlenebilir. Yani aynı gün içerisinde bir defa girmek yeterli olabilir belki."[K31]

“ilk kullandığım dönemde internete bağlanmakta zorlanmıştım”

"Ben ilk başlarda ona bağlanamamıştım mesela işte bir kitap bakmak için sürekli bilgisayarın başına gidiyordum"[K1]

4.8.5. Kategori (Modern Kütüphane Teknolojileri Tasarımı)

Hizmet kavramını oluşturan tumul unsurlardan birisi de hizmetin sunulmasını sağlayan araç ve gereçlerdir (Tan, 2019: 37-38). Bu araç ve gereçler kütüphanenin hizmetleri çerçevesinde belirlenerek hizmetlerin sunulması için kütüphaneye kazandırılmalıdır:

“eser tarama kioskaları ile pdf e-posta imkânı sunulmalı”

"İşte bu bahsettiğimiz o kiosklar var ya pdfni direkt arama.Müthiş olur yani. En azından daha hız olarak da yani hani bizim için de çok iyi olur. 2 sayfa için aşağı inmek zorunda kalmayız yani hani misal"[K26]



SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu bölümde, araştırmadan elde edilen sonuçlar ve araştırma sonuçlarına dayalı olarak ortaya konan öneriler sunulmuştur.

SONUÇLAR

Araştırma kütüphanelerinde hizmet başarısını etkileyen faktörlere ilişkin kullanıcı görüşlerini ortaya koymayı amaçlayan bu araştırmada bulgulardan yola çıkarak aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

- Türkiye’de kütüphaneler ile ilgili bilimsel araştırmalarda araştırma kütüphanelerine dair yeterince araştırma yapılmadığı gözlemlenmişti. Tez sürecinde literatür taraması ve katılımcı görüşleri ile bu gözlemin geçerli olduğu tespit edilmiştir.
- Mekânsal açıdan dermenin etkin kullanıldığı kütüphanelerde gerçekleştirilen araştırmalarda, katılımcıların kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesi için daha verimli görüşler sunduğu izlenmiştir.
- Nicel araştırmaların yoğun olduğu bilgi bilim alanında, nitel araştırmaların kütüphaneye ve hizmetlerine dair daha derinlemesine bilgi sunduğu ve bu bilginin yeni araştırmalar için de kaynak oluşturabileceği belirlenmiştir.
- Araştırma kütüphanelerinde ve diğer kütüphanelerde yapılacak araştırmalarda maksimum kullanıcı çeşitliliğine ulaşılmasının kütüphane hizmetlerine dair daha zengin değerlendirme imkânı sunduğu görülmüştür.
- Araştırmanın gerçekleştirildiği kütüphanede daha önce çalışmış ya da çalışmaya devam eden araştırmacıların tarafsızlık ilkesine bağlı olarak gerçekleştirdikleri araştırmalarda verilerin bağlamını daha anlamlı kurabilme imkânının olduğu görülmüştür.
- Araştırmanın gerekliliğine dair tahminler, katılımcıların görüşleriyle de onaylanmış ve İSAM Kütüphanesi’nde böyle bir araştırmanın gerçekleştirilmesinin gerekliliğini birçok katılımcı belirtmiştir.

“Kullanıcı görüşlerinin anket ile de incelenmesi gerektiği” kod sisteminde en sık tekrarlanan kod olarak çıkmıştır.

- Lisansüstü katılımcıların daha etkin kullandıkları kütüphanelerde, hizmet geliştirirken kullanıcı görüşlerinden çok daha fazla katkı sağlanabileceği anlaşılmaktadır.
- Her biri farklı amaçlar doğrultusunda, farklı yapıda şekillenen özel araştırma kütüphanelerinin değerlendirilmesinde karşılaştırma seçeneğinin pek olmaması, o kütüphaneye özel geliştirilecek görüşme sorularıyla nitel araştırma süreçlerine uygun olarak araştırmaların gerçekleştirilmesini gerektirmektedir.
- Önceki bilimsel araştırmaların sonuçlarına dayanarak İSAM Kütüphanesi’nin hizmetlerinin başarılı olduğu varsayılmıştı, araştırma sürecinde elde edilen veriler bu varsayımı destekleyen sonuçlar ortaya koymuştur.
- Katılımcıların tamamının “İş Sağlığı ve Güvenliği” kategorisinde değerlendirilen kodlara dair görüş bildirmesi; Koronavirüs (COVID-19) salgınının o süreçteki tüm araştırmalarda olduğu gibi bu araştırmada da etkili olduğunu göstermektedir.
- Araştırmalarda hafta içi – hafta sonu, öğleden önce, öğleden sonra, normal iş günü, resmi tatil günü gibi farklı gün ve saatlerde araştırma alanını kullanan katılımcılara ulaşmanın daha çeşitli yorumlarla araştırma alanına dair geniş yelpazede veriler sunduğu görülmüştür.

Kütüphanelerde hizmet başarısına etki eden faktörlerin tespit edilmesi ve yorumlanması aşamasında, kütüphaneyi oluşturan temel unsurlar (derme, kullanıcı, bütçe, bina, teknolojik altyapı, personel) bağlamında ele alınması, katılımcılardan elde edilen verilerin açıklanabilirliği ve aktarılabilirliği açısından avantaj sağlamaktadır. Araştırma sorularına göre geliştirilen görüşme sorularından elde edilen sonuçlar, aşağıdaki alt başlıklar altında yine araştırmanın soruları çerçevesinde açıklanmıştır:

Fiziki İmkânların Hizmet Başarısına Etkisinin Sonuçları

- Binanın kütüphane olarak tasarlanmış olması, en önemli avantaj olarak öne çıkmaktadır.
- Katılımcılar, açık raf sistemini kütüphanenin olmazsa olmazı olarak görmektedir.
- Kadın katılımcılar fiziki imkânlarla dair erkeklere göre daha çok değerlendirme yapmıştır.
- Güvenlik gibi konularda sadece kütüphane içi güvenliğin değil kütüphaneye ulaşım noktasında da güvenli bir ortamın olması gerektiği sonucuna varılmıştır.
- Süreli yayınların son sayılarının görünür olması ve sergilenmesinin kullanıcılar için yararlanmayı kolaylaştırıcı bir rol oynadığı belirtilmiştir.
- Kullanılan yayınların en kısa sürede tekrar yerine yerleştirilmesi kaynak erişimi problemlerini azaltmış ve kullanıcıların aradıkları eseri yerinde bulabilmesi kütüphane kullanımlarındaki motivasyonu artırmıştır.
- Kütüphane binasının girişindeki ön avlu davetkâr bir başlangıç sunmaktadır.
- Hijyen açısından; (Gözlem) benzer formatta hizmet veren diğer kütüphanelerde yapılan incelemelerde, kullanıcı sayısı İSAM kadar fazla olmayan kütüphanelerde dahi hijyen konusunda problemler bulunmaktadır. Bu tür bireysel ihtiyaçların sağlanamadığı ortamlarda verimli çalışma ortamı oluşmamaktadır.
- Kütüphane olarak tasarlanan mekânın esnek mekân olması, değişimlere ve yeniliklere uyulanabilir olması gerekmektedir.
- Katılımcı mimari ile tasarlanmış. Örneğin; çalışma sandalyelerinin seçimi gibi uygulamalar kullanıcıların üçüncü mekân olarak gördükleri kütüphanenin şekillendirilmesine katkı sağlamasına imkân tanımaktadır.
- Masaların kullanıcılar tarafından ideal şekilde yorumlanan büyüklüğü ve yüksekliği kullanım rahatlığı sağlamaktadır.
- Eserlerin bulunduğu alana tek bir yönden değil farklı iki yönden erişimin mümkün olması erişimi kolaylaştırmaktadır.

- Kütüphanenin tavan yüksekliği, orta kısmın geniş ve ferah olması kullanıcılar için rahat bir ortam sağlamaktadır.
- Binanın bütüncül tasarımı ve renklerinin ilham veren ortam oluşturması kullanıcılar tarafından önemli bir detay olarak vurgulanmıştır.
- İSAM bahçesi kullanıcılar için dinlenme ve yoğun çalışmalar arasında nefes alma imkânı sunmaktadır.
- Kedilerin beslenmesi ve bakılması, onlara yer verilmesi, kullanıcıların İSAM ile ilgili olumlu düşüncelerini artırmaktadır.
- Deprem, yangın gibi doğal afetler açısından özellikle deprem konusunda kullanıcılar İSAM Kütüphane binasının sağlamlığına güvenmektedir, az katlı olması da avantaj olarak belirtilmektedir.
- Koronavirüs (COVID-19) salgını sürecinin iyi yönetilmesi kullanıcılar açısından memnuniyet yaratmıştır.
- İSAM Kütüphanesi'nin ortamının güven verdiği ve bunun rahatlık açısından değerli olduğu vurgulanmıştır.
- Kütüphane hizmetleri; bilgi kaynakları, veri tabanı, ödünç, fotokopi vb. somut başlıklardan oluşsa da, bunların dışında psikolojik olarak kullanıcıların tercih ettiği bir kütüphane ortamı sunmak da araştırmacı verimliliğini artıran bir sebep olarak öne çıkmaktadır.
- “Merkezilik” İSAM Kütüphanesi'nin kullanımını kolaylaştıran ve tercihleri artıran bir faktör olarak belirlenmiştir.
- Özgün mimari tasarımın kullanıcı tercihlerini olumlu etkilediği sonucuna varılmıştır.
- Binanın dikdörtgen şeklinde yapılmasının, kullanışlı ve verimli iç mekân tasarımını kolaylaştıran bir unsur olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Dermenin Hizmet Başarısına Etkisinin Sonuçları

- Araştırma kütüphanesi olarak oluşturulan koleksiyonun kaynak zenginliği, başarılı hizmet sunmayı sağlayan önemli faktörlerdendir.
- Arşiv ve kütüphane hizmetlerinin bir arada sunulması, araştırma sürecine sağladığı katkıdan dolayı değerli sayılmaktadır.

- Mevcut dermenin sürekli güncellenmesinin hizmet başarısını olumlu etkilediği sonucuna varılmıştır.
- Kullanıcılarının araştırmalarını bilimsel gelişmelere uygun sürdürmelerine yardımcı olarak “İlâhiyat Fakülteleri Tezler Kataloğu Veri Tabanı” oluşturulmuştur. Bu tür hizmetlerin kullanıcı tercihlerinden bağışlara kadar birçok kütüphane unsurunu olumlu olarak etkilediği gözlemlenmiştir.
- Kullanıcıların dermede eksik olan kaynakları talep etmeleri halinde bu taleplerinin bir sonraki yıla bırakılmadan mümkün olan en kısa sürede karşılanması hizmet başarısı faktörlerinden kabul edilebilir.
- Bağış politikası ve mükerrer yayınların ilgili kütüphanelere iletilmesi seçeneği, koleksiyonların zenginliğini sağlayan bağış için cazip etkenlerden birisidir.
- Bilgi sağlama ya da uzaktan doküman sağlama olarak da ifade edebileceğimiz hizmet ile şehir dışına telif hakları çerçevesinde hizmet sunulması önemli bir hizmet başarısı faktörüdür.
- Derme fotokopisinin iletilmesi için kullanılan kargo firmalarının profesyonelliği hizmet başarısına katkı sağlamaktadır. Kullanıcılar telif hakları çerçevesinde talep ettikleri fotokopilere kısa sürede ve deformasyon olmadan ulaşabildiklerini belirtmişlerdir.
- İSAM veri tabanlarının sosyal bilimler alanında etkin kullanılmasından dolayı, bilim insanlarının akademik çalışmalarını İSAM’a ulaştırıp ilgili veri tabanlarında paylaşılmasına dair izinleriyle birlikte sunduğu gözlemlenmiştir. Bilginin dolaşıma girme hızının hızlı olduğu ve bundan dolayı kitap ve dergi gibi yayınların bağış yoluyla İSAM’a ulaştırıldığı belirtilmiştir.
- Hiçbir kütüphane tüm bilgiyi bulundurma imkânına sahip değildir. Bu araştırma kütüphaneleri için de geçerli bir durumdur, ancak araştırma kütüphanelerinde araştırmacıya daha fazla yardımcı olabilmek adına onların erişebilecekleri diğer kaynaklar için yol gösterici bir misyon üstlenirler. İSAM Kütüphanesi’nde de bu misyon uzun yıllardır

gelenekselleşen bir anlayışla, talep eden araştırmacılara olumsuz cevap vermeden onların aradığı kaynak bünyesinde bulunmasa da, nerede bulunduğu dair bilgiyi ve oradan ne şekilde yararlanabileceğine dair detayı da uzun yıllardır verdiği hizmet tecrübesi olarak ilgilileri ile paylaşmaktadır.

- Asıl amacını tamamlamasına rağmen hem araştırmacılar için hem de devam eden yayın çalışmaları için Dokümantasyon Servisi'ndeki dosyaların güncellenmesine devam edilmektedir. Dokümantasyon dosyaları üzerinden verilen örneğimiz araştırmacıların ihtiyaçlarına yönelik hem merkez hem de kütüphane faaliyetlerinin tüm alanlarında görülmektedir. Bu anlayışın örnek olarak diğer bilgi merkezleri tarafından benimsenmesi önerilebilir.

Kullanıcı Kütlesinin Hizmet Başarısına Etkisinin Sonuçları

- Kütüphane kullanımı konusunda tecrübeli ve yetkin katılımcıların araştırma kütüphanelerini daha yoğun tercih ettiği görülmektedir.
- Sosyal bilimler alanında hizmet veren kütüphanede, fen bilimleri ve eğitim bilimleri alanındaki katılımcıların derme ile ilgi daha az görüş bildirdiği görülmüştür.
- Üye formlarında engellilerin durumlarını beyan edebilecekleri içerik olması gerektiği anlaşılmıştır.
- İSAM Kütüphanesi “Üçüncü Mekân” olarak gören kullanıcılar, ev ve işten ayrıca zamanlarını İSAM’da geçirdiklerini ve kendileri için “akademik yaşam alanı” olduğunu belirtmişlerdir.
- Kullanıcılara gözlemlerini aktarabilecekleri fırsatlar sunulmasının uygulanması istenen bir yöntem olduğu görülmüştür.
- Tanıtıcı geziler için, hedef kitle ile bağlantı kurularak etkinliklerin gerçekleştirilmesinin daha çok tercih edildiği görülmüştür.
- Üyelik kriterleri kullanıcılar için daha cazip bir araştırma ortamı sunması açısından katılımcılarca önemli görülmüştür.

- Üyelik sistemindeki kriterler araştırmacıların kişisel eşyalarını masalarında bırakıp molalar verebilecek kadar rahatlığa ulaştıran bir kullanıcı ortamı yaratmıştır.
- Üye kartları ile ödemenin kolaylaştırıcı bir yöntem olduğu görülmüştür.
- Kitap satış alanından kullanıcıların sık yararlandığı görülmüştür.
- Fotokopi hizmetleri profesyonel sunulan hizmetler arasında değerlendirilmiştir.
- Yemekhane hizmetlerinde ve diğer hizmetlerde ücretin kademelendirilmesi gerektiği ortaya çıkmıştır. Tez çalışması henüz tamamlanmadan, 03.10.2022 tarihinden itibaren yemekhane hizmetlerinde öğrencilere 30 TL ve diğer üyeler için 35 TL yemek ücreti belirlenmiştir.
- Kitap ve tezlerinde kullanıcıların İSAM Kütüphanesi'ne teşekkür etmesinden, memnuniyetlerini iletmeyi sağlayan bir araç olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
- Kullanıcıların “İSAM Gönüllüsü” olarak hizmetlere katkı sağlamak istedikleri görülmektedir.
- Katılımcıların kendilerini “İSAM Müdavimi” olarak görmesi, sunulan hizmetlerin sahiplenildiğini ve kâr amaçlı işletmelerde “*tarafar müşteri*” olarak ifade edilen kütüphanelerde ise “*tarafar kullanıcı*” olarak nitelendirebileceğimiz unsurun oluştuğu göstermektedir.
- “Entelektüel ortam”, bunu sağlayan nedenler ve bunun sağladığı imkânlar açısından katılımcılarca önemli görülmüştür.
- Hizmetin uygun fiyata sunulması, kullanıcı kitlesinin kütüphane hizmetlerinden duyduğu memnuniyeti destekleyen bir etken olarak kabul edilmektedir.
- Salgın döneminde uygulamada olan “randevu sistemi”, kullanıcılar tarafından problemleri azaltan etkenler arasında değerlendirilmiştir.
- İSAM Kütüphanesi'nin hizmet verdiği gün ve saatlerin (dini bayramlar hariç tüm resmi tatillerde açık olması) kullanıcılar tarafından tercih edilmesine katkı sağlayan bir faktör olduğu belirlenmiştir.

- Kullanıcıların uzaktan hizmet ile yerinde hizmeti değerlendirdiklerinde eşit olarak aynı memnuniyeti belirtmelerinin, hizmet başarısını olumlu etkilediği sonucuna varılmıştır.

Personelin Hizmet Başarısına Etkisinin Sonuçları

- Kadroların sürekliliği sayesinde kullanıcıların her geldiğinde tanıdığı isimlerle çalışabilmesi.
- İlk günden bu yana Kütüphanecilik, Arşivcilik, Dokümantasyon, Bilgi ve Belge Yönetimi bölümlerinden mezun personele yer verilmesinin hizmetlerin şekillenmesi ve geliştirilmesinde önemli rol oynadığı gözlemlenmiştir.
- Kadroların sürekliliğini sağlayacak imkânların kütüphane binasıyla birlikte planlanması hizmet başarısını sağlayan saklı etkenlerdendir. Kütüphane binası hazırlanırken bir yandan da çalışacak personelin ikameti için site yeri alınması ve lojmanların yapılması, aynı personelin uzun süre çalışmasının önemli nedenlerindendir.
- Personelin iletişim şekli ve mesleki yetkinliği kullanıcılar için hem memnuniyet sağlamakta hem de bilgi hizmetleri ile ilgili personelin sunduğu hizmete olan güven artmaktadır.
- Telefon ve e-posta ile kolayca ulaşılabilmesinin hizmet başarısını sağlayan bir araç olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
- Engelli kullanıcıların ilgili birimdeki personel ile tanıştırılıp, sonraki işlemler için tek seferde direkt ilgili kişi ile muhatap olarak bilgi ihtiyaçlarının karşılanmasına önem verilmiştir.
- Personelin mesleki gelişimine önem verilmesi ve fırsatlar sunulması, hizmet başarısına da yansıyan bir etken olarak anlaşılmıştır.⁴⁴

⁴⁴ 1987 yılında yarı zamanlı olarak çalışan Mehmet Bilmen (2005-2011 vekaleten 2011'den günümüze asaleten Kahramanmaraş Sütçü Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı'dır) örneği ile başlayan ve 2003-2020 yılları arasında Arşiv Servisi sorumlusu olarak görev yapan Kenan YILDIZ (Doç. Dr., İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü) örneği ile günümüze kadar devam eden başlıca örneklerden de anlaşıldığı gibi, İSAM personel için mesleki gelişim fırsatları sunmaktadır.

- Personelin hizmet başarısına katkısının dönemlik çalışmalar ve projelerle sınırlı değil sürekli olarak sağlanması gerekmektedir.
- Katlarda birer kütüphanecinin bulunması araştırmacıların kütüphane hizmetlerinden daha kolay yararlanmasını sağladığı belirlenmiş, bu hizmetin sürdürülmesinin hizmet başarısına önemli katkılar sağlayacağı anlaşılmıştır.
- Personeldeki kurum kültürünün kullanıcılara yansması memnuniyet yaratmıştır.
- Personel ve kullanıcı sosyalleşme alanlarının belirli noktalarda özel olması, personelin dinlenme sürelerini daha verimli hale dönüştürebilecek bir etken olabilir.
- Kütüphane personelinin sayısının yeterli olması planlı bir kurumsal iş bölümünü oluşturulmasına katkı sağladığı gözlemlenmiştir.
- Kütüphanedeki olumsuz davranışların kütüphaneciler tarafından değil güvenlik personeli tarafından kontrol edilmesi ve gerekli uyarıların yapılmasının kullanıcı-personel ilişkisine olumlu katkı sağlayacağı gözlemlenmektedir.
- Personelin hizmet verdiği kitleye uygun yabancı dil yeterliliklerinin olması gerektiği belirlenmiştir.
- Personelin mesleki yetkinliğinin kullanıcılara bülten vb. çeşitli araçlarla yansıtılması hizmet başarısına katkı sağlayan bir etkidir.

Teknolojik İmkânların Hizmet Başarısına Etkisi

- “gerçek bir kişi olduğunuzu doğrulayın”
“oturum süresi sona erdi”
“proxy ayarları ile ilgili gerekli işlemleri gerçekleştirin”
“kampüs dışı erişim için gerekli kriterleri sağlayın”
“kütüphane için ayrı veri tabanları için ayrı oturum açın”
“Veri tabanlarına üye olup hesap oluşturun” gibi işlem basamakları neredeyse tüm kütüphanelerin elektronik kaynaklarına erişirken kullanıcıların karşısına çıkmaktadır. İSAM Kütüphanesi’nde sunulan elektronik kaynaklara erişim aşamasında kullanıcıların karşısına bu

basamaklar çıkmamaktadır. Bu özellik ayrıca hizmet dökümlerinin incelendiği istatistiki bilgiler ve analizler için gerçek veri sunması açısından önemli bir etkidir.

- Web hizmetlerinin üyeliksiz ve ücretsiz sunumu, oturum süresi olmaması, arama işlevlerinin gelişmiş olması ile hizmetlerden daha verimli yararlanıldığı görülmüştür. “Duvarsız kütüphane” hizmeti olarak kabul edilebilecek bu hizmetlerin başarıyı sağlayan faktörler arasında önemli bir yeri olduğu söylenebilir.
- Bireysel erişim için sunulan internet hizmeti kullanıcılar tarafından araştırma sürecinde temel ihtiyaçlardan sayılmakta ve bu hizmetin sunulma şekli kullanıcıların olumlu yorumlarla değerlendirdiği başarılı bir hizmet olarak öne çıkmaktadır.
- Çevrimiçi danışma hizmeti gibi uygulamaların hizmet başarısına katkı sağlayacak etkenler arasında yer alabileceği tespit edilmiştir.
- Kullanıcı hesabı ile masa tahsisi gibi seçeneklerin sunulmasına imkân tanıyan mobil uygulamaların hizmet başarısını arttırabileceği anlaşılmaktadır.
- İSAM Kütüphanesi’nin, kendi bünyesindeki imkânlarla gerçekleştirdiği müstakil çalışmalar incelenmelidir, böylece farkındalık sağlanarak personel ve bütçe olarak yeterli olan kütüphanelerde benzer hizmetlerin geliştirilmesi için örnek teşkil edecektir.

Akademik bilgi, üretimi ve maliyeti bakımından nitelikli ve pahalı bir bilgi türüdür. Bu bakımdan bu bilginin üretildikten sonra hızlı bir şekilde dolaşıma girmesi gerekir. Bir makale veya kitap yazılırken geçen süreç bir akademisyenin dolayısıyla bir üniversitenin ve doğal olarak bir ülkenin maddi kaynaklarının kullanımı ile gerçekleşmekte, bu yazım sürecinin hızlanması; bu doğal akış içerisinde en alt kademedeki akademisyenin zamanından başlayarak, en üst kademedeki ülkenin maddi kaynaklarına kadar bir tasarruf imkânı sağlamaktadır. Araştırma kütüphaneleri de bu sürecin en aktif şekilde gerçekleştiği kütüphanelerdir. Bu sürecin anlamlı bir şekilde değerlendirilebilmesi için bu çalışmada, Türkiye’de araştırma kütüphanelerinin

değerlendirmesine farklı bir açıdan yaklaşarak “Hizmet Başarısını Sağlayan Etkenler” belirlenmesine çalışılmıştır. Sonuç olarak, denilebilir ki:

“Başarı bir süreçtir, kalite ise bir sonuçtur. Sürece odaklanırsak sürecin parçası olan tüm argümanları en mükemmel şekilde geliştirip / gerçekleştirebiliriz, daha üstün hizmet sunma imkânı bulabiliriz.”



ÖNERİLER

Araştırmanın sonuçlarından yola çıkarak öneriler ortaya koyulmaya çalışılmıştır:

İSAM Kütüphanesi İçin Öneriler

Ortaya çıkan sonuçlar ve değerlendirmelerin ardından İSAM Kütüphanesi için kütüphane hizmetleri konusunda aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

- İSAM Kütüphanesi gerçekleştirebilecek yönetsel değişikliklerde de aynı başarıyla hizmet sunmaya devam edebilmek için yazılı bir hizmet politika geliştirmelidir.
- İSAM Kütüphanesi, hizmetlerini değerlendirmek için daha önce bir anket uygulaması yapmamıştır. Kullanıcılar tarafından yansıtılan bu tespitin telafisi için, bu araştırmanın devamı niteliğinde anket uygulaması yapılabilir ve bu belirli periyotlarla devam ettirilebilir.
- Salgın sürecinde kütüphane hizmetlerinin ve kaynaklarının kullanımı konusunda hızla alınan tedbirler, karşılık bulmuş ve kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden sağladığı fayda artmıştır. Sonraki süreçte benzer randevu sistemi ile hem etkin kullanım sağlanabilir hem de gelecek kullanıcılara sunulacak diğer hizmetlerin planlanması öngörülebilir. Bahsedilen öneri sadece resmi tatil günleri için de uygulamaya geçirilebilir.
- Kütüphane kaynakları ve çalışmalarının tanıtılmasına amacıyla, sergiler, tanıtım günleri, söyleşiler vb. toplantılar aracılığıyla toplumsal ve kültürel etkileşimi tetikleyici organizasyonlar düzenlenmelidir.
- Güncel duyuru ve haberlerin kullanıcılara daha hızlı ulaştırılması için sosyal ağlar aktif kullanılmalıdır ve bu sosyal ağlara web sayfasında yer verilmelidir.
- Kütüphanenin havalandırma sistemi ile ilgili olumsuz yorumlar, sistemin kullanıcı sayısına göre tekrar planlanmasıyla çözüme kavuşabilir.
- Genel kütüphane hizmetleri arasında yer alan ancak İSAM Kütüphanesi'nin yapısı gereği sunulamayan ya da eksik sunulan hizmetler bulunmaktadır. Kullanıcıların İSAM Kütüphanesi'nin

hizmetlerini bilmemesi farklı kütüphanelerde gördüğü hizmetleri İSAM’da görmediğinde İSAM’ın eksik hizmet sunduğu yargısına varmasına neden olmaktadır. Bu yanlışın aşılabilmesi için, kütüphaneler arası ödünç verme sistemi (ILL), ödünç hizmeti gibi hizmetlerin sunulmamasının, toplu kataloglarda İSAM Kütüphanesi’nin katalog bilgilerine erişilememesinin nedenleri kullanıcılar ile paylaşılmalıdır. İSAM Kütüphanesi’nin katalog bilgileri Ulusal Toplu Katalog (TO-KAT) ile de sunulmalıdır.

- Karel (tek kişilik çalışma birimleri) ve grup çalışma odaları gibi bireysel ve çoklu çalışma ortamları ile bilgisayar odası gibi farklı kullanıcı tercihlerine cevap verecek alanlar sunulmalıdır.
- Arapça ve İngilizce bilen personellerin hizmet vermesi ve bu personellerin belirli bir süre aralığında değil kütüphanenin hizmet verdiği her an erişilebilmesi gerektiği belirlenmiştir.
- Bankaların, bankacılık işlemi yapmak isteyen müşterilerini şube yerine mobil bankacılığa yönlendirmesi gibi, kütüphanede de kullanıcıların web ortamında çevrimiçi olarak daha hızlı ve kolay erişebileceği hizmetler, doğru ve detaylı olarak aktarılmalıdır.
- Açık raf sisteminin kullanıcılar tarafından suistimal edilmesini önlemek için bu konuda kullanıcılara bilgilendirici eğitimler, seminerler verilmelidir.
- Kullanıcıların ilgili uzmana doğrudan ulaşabilmeleri ve araştırmalarını hızlandırabilmeleri için, İSAM personelinin, personel listesi altında sadece çalıştığı bölüm değil o bölümdeki sorumluluğu, uzmanlık alanı ve yetkinlikleri belirtilebilir.
- Yaygın bilinirliğin sağlanması amacıyla İSAM’ın yer aldığı konuma yakın otobüs durağına İSAM ismi verilebilir ve metro ile ulaşımı tercih edenler için metro çıkışlarındaki tabelalarda İSAM’a yer verilebilir.
- Kütüphanelerin ve bilgi kaynaklarının engelli kullanıcılar için erişilebilir hale getirilmesine ilişkin yasal düzenlemeler ile ulusal ve uluslararası

mesleki örgütlerin geliştirdiği kontrol listeleri dikkate alınarak İSAM Kütüphanesi, engelli bireylerin kullanımı için uygun hale getirilmelidir.

- İSAM kütüphane çalışmaları ile örnek alınan bir kütüphanedir. Bu kapsamda, diğer sosyal bilimler alanında halihazırda bilinen ve kullanılan veri tabanlarının benzeri olarak; *Bilgi ve Belge Yönetimi alanına dair veri tabanı* ile de bilgi hizmetlerine yönelik araştırmaları kolaylaştırıcı ve destekleyici bir rol de üstlenebilir.
- Kütüphane üyelerinin kütüphaneyi daha etkin ve verimli bir şekilde kullanmaları amacıyla İSAM Kütüphanesi'ne özgü kavram ve özellikleri de dikkate alınarak *Kütüphane Sözlüğü* ve *Araştırma Rehberi* hazırlanabilir. Örneğin; “doküman dosyası” nedir? içeriğinde neler vardır? nasıl erişilir? nasıl yararlanılır? sorularına cevap veren sözlük ya da rehber oluşturulabilir.
- Kütüphanenin hizmet performansının kontrolünü sağlamak amacıyla belirli dönemlerde kullanıcı görüşüne başvurularak ölçme, değerlendirme ve raporlaması yapılmalıdır.
- Kütüphanenin katlarına dair “giriş kat”, “1. Kat” gibi nitelermeler kişilerin yaygın kullanımına göre değiştiğinden, bazı kullanıcıların “1. Kat” olarak giriş üstündeki katı anlaması, bazı kullanıcıların ise “1. Kat” olarak giriş katını nitelermesi dikkat çekmektedir. Kat ve servislerin adlandırılması, tabela ve yönlendirmelerin eklenmesi ile bu karmaşıklık önlenerek ortak bir nitelme oluşturulabilir.
- Yangın durumunda uygun çıkışın bulunamayacağı, uygun çıkış için yangın merdiveni bulunmadığı ve zemindeki kaplamanın yangında köpük vs. sıkıldığında kaygan olabileceği düşünüldüğünden, ilgili kriterler çerçevesinde gerekli düzenlemeler yapılmalıdır.
- Hangi üniversiteler ya da bölümler için tanıtım gezileri düzenlendiği, hangilerine kütüphane hizmetlerine dair sunum yapıldığı tutulan kayıtlardan kontrol edilmeli ve bu kayıtlara göre henüz ulaşılmamış olanlara ulaşılması hedeflenmelidir.

- Talep, öneri ve şikayetlerin profesyonel olarak cevaplandırılabilmesi ve anlamlı değerlendirilebilmesi için; her bir işlemde kayıt oluşturulmalı, bu kayıtlar belirli basamaklar takip edilerek düzenlenmeli, bu basamaklarda hangi gün hangi saatte hangi yetkili hangi kullanıcıya nasıl cevap vermiş bulundurulmalı, kullanıcının talep, öneri ve şikayeti cevaplandırıldıktan sonra işlem tamamlandı olarak kapatılarak ilgili birime KVKK çerçevesinde işleme dair bilgi verilmelidir.
- İSAM içindeki pano ve afişlerin kullanıcıların yeterince dikkatini çekmediği belirlendiğinden, bunun yerine büyük dijital ekranda daha etkili bir görsel ya da teknik ile bilgilendirmeler ve tanıtımlar yapılmalıdır. “Karekod”, “mailime gönder”, “telefonuma ilet” gibi seçenekler ile ekranda sunulan etkinlik ya da yenilik kullanıcılar tarafından daha kolay yararlanılabilir formata dönüştürülmelidir.
- İSAM Kütüphane üyeleri arasında gerek görevi gerekse yetkinlikleri açısından popüler olan ya da uzman olduğu konuya dair bilgisine başvurulmuş araştırmacılar bulunmaktadır. Kendileri görüşmeye gelen dergi, gazete ya da tv yetkilileri ile İSAM bahçesinde ya da çay ocağında buluşarak röportaj vermektedirler. Greenbox, ses kayıt ve kurgu stüdyosu özelliklerine sahip küçük bir stüdyo ile kullanıcıların dergi, gazete, tv röportajları için uygun bir ortam sunabilir. Bu stüdyoda İSAM kurumsal kimliğini temsil eden görsel ve logolara yer verilerek merkezin ve kütüphanenin tanıtımı da yapılabilir.
- Birim, görev ve isim yazılı yaka kartı kullanılmalıdır. İSAM genelinde yaka kartı uygulaması olmalı; kütüphane kısmı, yemekhane kısmı, idari kısım vb. farklı birimler için farklı renklerde yaka kartları tasarlanmalıdır.
- Kütüphanenin hizmet verdiği kitleye bağlı olarak Arapça ve İngilizce iletişim yeteneği olan kütüphane personelleri istihdam edilmelidir. Bununla birlikte mevcut personelin dil yeterliliklerini geliştirmesi hususunda kendini geliştirmesi, maaş desteği/iyileştirmesi uygulaması ile cazip hale getirilebilir.

- İSAM Üyelik formları, kullanıcı kitlesini daha iyi tanımlamak ve anlamak için alanlar oluşturulmalıdır.
- Sosyal medya aktif kullanılmalı, sosyal medya hesaplarına web sayfasında yer verilmeli.
- Misafirhane imkânlarının tekrar uygulamaya geçirilmesi ya da aynı vakıf çatısı altında hizmet veren misafirhaneler ile anlaşmalı, belirli gün kısıtlaması olan uygun bir barınma hizmeti sunulabilir.
- Anlık mesajlaşma, arama ve haberleşme uygulamaları kullanılarak kullanıcıların talepleri için canlı destek veya chatbot sunulması planlanmalıdır.
- Web sayfasından online olarak doluluk oranının takip edilebileceği sistem hizmete sunulmalıdır.
- İSAM'ın dikkate aldığı telif hakları gibi yasal dayanaklar kullanıcılara aktararak fotokopi ve dijital hizmetlerle ilgili kısıtlamaların gerekçeleri açıklanmalıdır.
- Hem hizmeti alan hem hizmeti sunan adına daha uyumlu bir iş süreci tasarlanmalıdır. Bunun için; “Hizmet standartları tablosu” oluşturularak, hizmetin adı (ör: kablosuz internet hizmeti), başvuru sürecinde istenen belgeler (ör: T.C. kimlik numarası ya da e-posta adresi ve şifre kontrolü), hizmetin tamamlanma süresi (ör: anlık, hizmeti gerçekleştiren birim (ör: Okuyucu Hizmetleri Servisi) gibi bilgiler tablo olarak sunulmalıdır.
- Şeffaflık, gelecek planlaması vb. gereklilikler için, yıllık faaliyet raporları ayrıntılı olarak hazırlanmalı ve kamuoyu ile paylaşılmalıdır.⁴⁵

Uygulayıcılara Yönelik Öneriler

- Personel için sürekliliği sağlayacak; lojman, kurum doktoru, yol ücreti, sosyal etkinlik, ikramiye, yemek veya yemek ücreti gibi gerekli etkenler

⁴⁵ http://www.library.boun.edu.tr/documents/2020_Kutuphane_Faaliyet_Raporu.pdf örnek olarak incelenebilir.

kütüphanenin ve destekleyen kurum kuruluşun yapısına ve bütçesine göre mümkün olan imkânlar dâhilinde sunulmalıdır.

- “İnsan Kaynakları” yerine işletme alanında 1999 yılında ilk kez kullanılan “İnsan Kıymetleri” kavramının Bilgi ve Belge Merkezlerinde de kullanılması personel motivasyonu açısından daha uygun olacaktır.
- Kütüphaneler kendi öz değerlendirmelerini gerçekleştirebilecekleri ölçme ve performans değerlendirme araçlarını kullanmalıdırlar.
- Yeni hizmetler geliştirme ve sunma olanağı bulunmayan kütüphanelerde, mevcut hizmetlerin güncellenerek sunulmasına önem gösterilmelidir.
- Personelin mesleki açıdan yetersiz kaldığı iş ve işlemler tespit edilmeli ve yetkinliklerinin geliştirilmesi sağlanmalı ya da desteklenmelidir.
- Çok sık rastlanmasa da, uygulamacının kendi kurumunda yaptığı değerlendirmelerde tespit ettiği sorunların çözümüne yönelik değil tersine gizlemeye yönelik tutum görülebilmektedir (Kakırman Yıldız, 2013a: 34) Bundan dolayı; makale, kitap, tez, proje gibi çalışmalarda araştırma alanı olarak değerlendirilmek istenen kurumlar, objektif sonuçlar ve verimli bir yorumlama için bu araştırmalara izin verme noktasında kolaylaştırıcı bir yol izlemelidir.
- Kullanıcı gruplarının değerlendirilmesi onların gereksinim ve hizmetlere yönelik beklentilerini tespit ederek ileriye yönelik politikalar geliştirmeyi sağlayacağı için, kütüphanedeki kullanıcı grupları tespit edilmelidir.
- Üniversite Kütüphanelerine İSAM veri tabanlarını web sayfalarına ekleyebileceklerine dair bilgi iletilmekte, buna göre üniversite kütüphaneleri de veri tabanları kısmında İSAM’ın hazırladığı veri tabanlarına ulaşılabilir şekilde linkler sunmaktadır. Kütüphaneler hazırladıkları çalışmaları ve sundukları hizmeti amacına uygun kitleye ulaştırmak ve etkileşim sağlamak için benzeri çalışmalar gerçekleştirebilir.

- Kullanıcıların araştırma alanlarında öne çıkan kimselerle karşılaşma fırsatı bulup fikir alışverişinde bulunabilmesi amacıyla kütüphane içerisinde etkileşim alanları sunulmalıdır.
- Araştırma çerçevesinde gerekli izinler alındıktan sonra İSAM'ın kurumsal arşivinin incelenebilmesi için iletişime geçildiğinde, ilgili arşivin sadece iç hizmet birimlerinin ve yetkililerin erişebileceği ve kullanabileceği şekilde düzenlenmiş olduğu anlaşılmıştır. Yetkili kişiler tarafından tekrar düzenlenmesi ve araştırmacıların yararlanabileceği formatta sunulmasından sonra kurumsal arşiv incelenebilmiştir. İSAM Kurumsal Arşivi örneğindeki gibi, kuruma ait belgeler düzenlenmeli ve kurumla ilgili araştırmalarda kullanılabilecek formatta sunulmalıdır.

Araştırmacılara Yönelik Öneriler

- İSAM Kütüphanesi örneğini konu alan bu araştırmada kullanılan görüşme soruları, farklı araştırma gruplarında karşılaştırma seçeneği de kullanılarak incelenebilir.
- Anket ve görüşme gibi veri toplama araçlarında kütüphane personeli genellenmemeli; yöneticiler, kütüphane personeli ve destek hizmet birimleri gibi ayrı başlıklar altında değerlendirilmelidir.
- Anket ve görüşme gibi veri toplama araçları hazırlanırken kütüphanenin kullanıcı kitlesindeki uluslararası üyelerin oranı ve uluslararası katılımcıların bulunurluğuna göre formların İngilizce olarak da hazırlanması düşünülebilir.
- Kullanıcılara yönelik yapılacak araştırmalarda kütüphanedeki değişimlere göre sunulan hizmetin öncesi ve sonrasını incelemeye, anlamlandırmaya ve yorumlamaya yarayan sorular kullanılmalıdır. (Örneğin: İSAM Kütüphanesi'nde yemekhane hizmetinin sunulduğu dönem ile sunulmadığı dönemde kullanıcı hareketliliği incelenebilir. Bir başka örnek olarak; kütüphanenin hizmet verdiği saatlerin ötelenmesinden sonra kullanıcı kitlesindeki değişiklik incelenebilir.)
- Negatif veya eksiklik bildiren soru ifadeleri yerine gereklilik bildiren pozitif ve destekleyici soruların yöneltilmesi araştırılan sorunun

cevabına daha doğru ulaşılabilirdiğini göstermektedir. Bundan dolayı soru kalıplarında pozitif kelimeler seçilmelidir. Örneğin; görüşme sorularında 13. soruda belirtilen “eksik olması durumunda” ifadesi yerine “olmazsa olmazınız nedir” şeklinde sormanın daha anlaşılır olduğu ve araştırılan sorunun cevabına daha net ulaşılabilirdiği anlaşılmıştır.

- Memnuniyet ve şikâyetler genellenmek istenildiğinde kamu veya özel kurumların aynı maddi ve sosyal imkânlara göre memnuniyet çıktılarının benzer olmadığını, etkili faktörün insan olduğunu ortaya koymaktadır. Bundan dolayı kullanıcı görüşleri ve personel etkileşimi dikkate alan araştırmalar yapılabilir.
- Kütüphanelerde mevcut durumun ortaya koyulması, kurumsal ihtiyaçların belirlenmesi, kullanıcı gereksinim ve beklentilerinin incelenerek analizinin yapılması kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesine katkı sağlayacaktır. Bu tür araştırmalarda kurum desteği çok önemlidir. Kurum desteği sağlanamazsa hem akademik çalışma olarak kütüphaneler ele alınamaz hem de kullanıcı görüşlerinin hizmet başarısını geliştirme noktasında kullanımı mümkün olmayacaktır. Bundan dolayı, benzer araştırmalar için kütüphane yönetimlerinin ve karar mekanizmalarının, bu çalışma örneğinde olduğu gibi duyarlı ve destekleyici bir tutumda olması gerekmektedir.
- Çalışmada, katılımcıların yetkinliği önceki çalışmalardan farklı olarak daha detaylı değerlendirilmiştir. “Katılımcıların Yetkinliği” bu çalışma örnek alınarak müstakil çalışmalarda daha detaylı incelenebilir.
- Önceki bilimsel çalışmalarda sadece anket uygulanan kişilerin görüşlerine başvurulmuş fakat bunun yanında uygulandığı çevredeki değişiklikler ele alınmamıştır. Dışardan görülenlerin ve yorumların daha anlamlı şekilde ifade edilebilmesi için kurum içi yaşanan değişikliklerin de dikkate alınması ve değerlendirmeye dahil edilmesi gereklidir. Okuyucu sayısının yıllık ve günlük ortalamaları, üye sayısındaki değişiklikler, kitap, dergi, doküman, fotokopi çekim, dışarıya sunulan

hizmet, mükerrer kitaplar, çalışanların vb. değişkenlerin sayıları belli bir periyotta incelenmelidir.

- İSAM ile ilgili olarak; hizmet saatlerinin değişmesi, masalara elektrik bağlantı imkânı sunulması, kablosuz hizmetinin devreye girmesi, asıl amaç olan ansiklopedinin tamamlanması, doküman dosyalarının dijitalle aktarılmasının tamamlanması, eserlerin içindekiler kısmının siteye eklenmeye başlanması, yeni açılan her veri tabanı, fotokopi hizmet saatlerinin değişikliği, masa sayısının artırılması, yeni çalışma salonunun açılması vb. gibi değişikliklerin öncesi ve sonrası karşılaştırılarak detaylı olarak incelenebilir.
- Farklı çalışmalarda sunulan istatistiklerde kütüphanenin hizmet verdiği gün ve hizmet sunduğu saatler dikkate alınmadan ortalama verilmiş değerler mevcuttur. Ancak gün kavramı, farklı saat uygulaması olan kütüphaneler gibi mekânlarda karşılaştırma imkânını zorlaştırmaktadır. Bunun yerine bu tezde önerilen; kütüphanenin günlük hizmet verdiği saat toplamı ile yıllık hizmet verdiği gün sayısının çarpımından elde edilen sonuç kriter olarak ele alınmalıdır. Örneğin; 08:30-17:30 ve 5 gün hizmet veren yani haftalık 45 saat kullanıma açık bir kütüphane ile 09:00-23:00 arası ve 7 gün açık olan bir kütüphanenin 98 saatlik hizmet süresi eş tutulmamalıdır.
- Bir kütüphanenin tarihçesini aktaran ve hizmetlerini tanıtan çalışmaların sayısı yok denecek kadar azdır. Hem kütüphanenin hizmetlerini açıklayan hem de kütüphane hizmetlerini inceleyen bu çalışma örnek alınarak farklı kütüphanelerde de benzer araştırmalar yapılabilir. Hem kurumsal hafıza hem de geleneğin aktarılması açısından örtük bilginin sunulması diğer kütüphaneler için de katkı sağlayan bir tecrübe olacaktır.
- Araştırma kütüphanelerinde tercih edilen sınıflama sistemleri müstakil bir çalışmada incelenmelidir. Sistemin koleksiyona uygunluğu ve yeterliliği araştırılarak benzer dermeye sahip diğer kütüphanelerin oluşturulması aşamasında bu tespitlerden yararlanılmalıdır.

KAYNAKÇA

Sözlükler:

Online Dictionary
for Library and
Information
Science: “research library” (Çevrimiçi) https://products.abc-clio.com/ODLIS/odlis_r.aspx , 21.09.2022.

TDK – Türk Dil
Kurumu
Sözlükleri: “hizmet” (Çevrimiçi) <https://sozluk.gov.tr/> , 11.04.2021.

TÜBA-Türkçe
Bilim Terimleri
Sözlüğü: “araştırma kütüphanesi”, “hizmet” (Çevrimiçi) <http://www.tubaterim.gov.tr/> , 21.09.2022.

Yurdadoğ, Berin
U.: **Kitaplıkbilim Terimleri Sözlüğü**, Ankara, Türk Dil Kurumu Yayınları, 1974.

Ansiklopediler:

Altıkulaç, Tayyar: “İslâm Araştırmaları Merkezi”, **TDV İslâm Ansiklopedisi**, Cilt 23, 2001, s. 44-46.

Ayut, Ayhan: “Ansiklopedi”, **TDV İslâm Ansiklopedisi**, Cilt 3, 1991, s. 217-227.

Çavdar, Tûba: “Kütüphaneler”, **İstanbul Ansiklopedisi**, İstanbul: NTV Yayınları, 2010, s. 615-620.

Duman, Hasan: “Beyazıt Devlet Kütüphanesi”, **TDV İslâm Ansiklopedisi**, Cilt 6, 1992, s.51-52.

Erünsal, İsmail
Erol: “Kütüphane”, **TDV İslâm Ansiklopedisi**, Cilt 27, 2003, s. 32-35.

İslâm
Ansiklopedisi (Çevrimiçi) <https://islamansiklopedisi.org.tr/>

Kütüphanenin
hizmet verdiği ilk
yer: (Çevrimiçi) <https://islamansiklopedisi.org.tr/diyanet-vakfi-turkiye-diyanet-vakfi> , 29.08.2022.

Uzunoglu, Ahmet: “Diyanet Vakfı (Türkiye Diyanet Vakfı)”, **TDV İslâm Ansiklopedisi**, Cilt 9, 1994, s. 460-464.

Kitaplar:

20. Yılında Türkiye Diyanet Vakfı: **20. Yılında Türkiye Diyanet Vakfı (1975-1995)**, Ankara, Türkiye Diyanet Vakfı, 1995.
- Ağaoğlu, Mert, Ayhan Altundağ: **Osmanlı Devri Müstakil İstanbul Kütüphaneleri**, İstanbul, Cinius Yayınları, 2018.
- Akkent, Olcay: **Hatırladıklarım ve Hatırlamadıklarım**, İstanbul, Tilki Kitap, 2019.
- Alaca, Erdinç: **Halk Kütüphanelerinde Yenilikçi Hizmet: Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi Örneği**, İstanbul, Hiperyayın, 2017.
- Alpay, Meral: **Kütüphane: Dünyu Yarına Bağlayan Köprü**, İstanbul, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 1991.
- Alpay, Meral: **Kütüphanecilik Terimleri**, İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü yayınları, 1973.
- Altıkulaç, Tayyar: **Zorlukları Aşarken** (3 cilt), İstanbul, Türkiye Diyanet Vakfı, 2016.
- Amerikan Psikoloji Derneği Yayın Kılavuzu: **Amerikan Psikoloji Derneği Yayın Kılavuzu (APA Publication Manual)**, çev. ed. Halil Ekşi ve Engin Karadağ (7. Basım'ın Türkçesi), İstanbul: Kaknüs Yayınları, 2022.
- Bâb-ı Meşihat Şeyhülislâmlık Arşivi Defter Kataloğu: **Bâb-ı Meşihat Şeyhülislâmlık Arşivi Defter Kataloğu**, yay. haz. Bilgin Aydın, İlhami Yurdakul, İsmail Kurt, İstanbul, Türkiye Diyanet Vakfı İslam Araştırmaları Merkezi (İSAM), 2006.
- Baysal, Jale: **Kütüphanecilik Alanında Yeni Kavramlar Araçlar Yöntemler**, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi (Edebiyat Fakültesi yayınları; 2933. Kütüphanecilik Bölümü ; 3), 1982. [1987 baskısı da incelendi]
- Baysal, Jale: **Resmi Daire Kütüphaneleri ve Dokümantasyon Merkezleri**, İstanbul, TÜBİTAK, 1972.
- Berg, Bruce L.; Howard Lune: **Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri**, çev. ed. Asım Arı (9. Baskıdan çeviri), Konya: Eğitim Yayınevi (4. Baskı), 2019.

- Bezirci, Pervin: **Geçmişten Geleceğe Açılan Kapı: İstanbul Üniversitesi Merkez Kütüphanesi 2012-2020**, İstanbul, Hiperyayın 2020.
- Bilar, Ender: **Kütüphaneciliğimiz ile 21. Yüzyıla**, Edirne, Türk Kütüphaneciler Derneği Edirne Şubesi, 1999.
- Binici, Kasım: **Kütüphane ve Bilgi Biliminde Tema ve Yönelim**, İstanbul, Hiperyayın, 2018.
- Büyüköztürk, Şener; Ebru Kılıç Çakmak; Özcan Erkan Akgün; Şirin Karadeniz; Funda Demirel: **Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri**, Ankara: Pegem Akademi, 2020.
- Creswell, John W: **Nitel Araştırma Yöntemleri: Beş Yaklaşım Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni**, çev. ed. Mesut Bütün ve Selçuk Beşir Demir (3. baskıdan çeviri), Ankara: Siyasal Kitabevi, 2021.
- Çelik, Kasım, Naciye Demir: **İstanbul Kütüphaneleri ve Bilgi - Belge Merkezleri Rehberi**, İstanbul, Yapı Kredi Kültür Sanat Yayınları, 2003.
- Dilek Kayaoğlu, Hülya: **Derme Oluşturma ve Geliştirme: İ. Ü. Merkez Kütüphanesi'nde Yönetimi (Nisan 1994-Kasım 1997)**, İstanbul, Mavibulut, 1999.
- Ergün, Canan: **Kütüphanelerde İtibar Yönetimi: Paydaş Temelli Bir Model Önerisi**, İstanbul, Hiperlink Yayınları, 2021.
- Erünsal, İsmail E. **Yirmi İki Mürekkep Damlası: Osmanlı Sosyal ve Kültür Tarihi Üzerine Sohbetler**. Söyleşi Halil Solak. İstanbul: Timaş Yayınları, 2021.
- Erünsal, İsmail E. **Türk Kütüphaneleri Tarihi II: Kuruluştan Tanzimat'a Kadar Osmanlı Vakıf Kütüphaneleri**, Ankara, Atatürk Kültür, Dil ve Tarih Yüksek Kurumu Atatürk Kültür Merkezi, 1991 (2. baskı; ilk baskı 1988).
- Erünsal, İsmail Erol: **Osmanlı Vakıf Kütüphaneleri: Tarihi Gelişimi ve Organizasyonu**, Ankara, Türk Tarih Kurumu, 2008.
- Gasset, José Ortega y: **Kütüphanecinin Görevi**, çev. Türker Acaroğlu, yay. haz. Osman Torun, İstanbul, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, İstanbul, 2011. [Türkçeye ilk olarak; "Ankara Üniversitesi Dil-Tarih-Coğrafya Fakültesi Kütüphanecilik

Bölümü XXV. Yıl Anı Kitabı (1954-55/1979/80) içinde (s. 65-76) Ankara: DTCF Yayınları, 1981.” İle kazandırılmıştır.]

Gedikçi Öndoğan, Ayşe. **Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Kurumsal İtibara Etkisi**, İstanbul, Hiperyayın, 2021.

Gerger, Mehmet Emin: **Tarihten Bugüne İstanbul Kütüphaneleri**, İstanbul, 2014.

Göze, Ergun: **Yaşasın Hatıralar**, İstanbul, Kubbealtı Neşriyatı, 2007.

Halk Kütüphanelerinde Mimari Uygulamalar Çalıştayı: **Halk Kütüphanelerinde Mimari Uygulamalar Çalıştayı** (7-9 Aralık 2017), yay. haz. Alpaslan Hamdi Kuzucuoğlu, Berrin Balkaş Yılmaz, Merve Yavuzdemir, Ankara, Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2018.

Harf Devrimi'nin 50. Yılı Sempozyumu Bildirileri: **Harf Devrimi'nin 50. Yılı Sempozyumu Bildirileri**, Ankara, Türk Tarih Kurumu Yayınları, 1981.

Helinsky, Zuzana: **Kütüphane Kaynak ve Hizmetlerini Pazarlama: Pratik Rehber**, çev. Mine Tonta, İstanbul, Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği, 2009.

IFLA **IFLA Okul Kütüphaneleri Rehberi**, çev.(2018) Sevgi Arıoğlu, Ayşe Yüksel Durukan, International Federation of Library Associations and Institutions, 2015. <https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/ifla-school-library-guidelines-tr.pdf>

IFLA Halk Kütüphaneleri Seksiyonu: **Halk Kütüphaneleri İçin Hizmet Kılavuzu**, çev. Sevgi Hısim, Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü, Kütüphanecilik Dizisi 7, 1987.

İdeal Kütüphane Standartları: **İdeal kütüphane Standartları: Sorunlar ve Çözüm Önerileri Çalıştay (10 Mayıs 2018) Raporu**, İstanbul, Marmara Belediyeler Birliği, 2018.

İslam Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi Genel Kataloğu: **İslam Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi Genel Kataloğu** [3 cilt], ed. Ayhan Aykut, İstanbul, TDV İslam Araştırmaları Merkezi (İSAM), 1993.

Kakırman Yıldız, Asiye: **Bilgi Hizmetlerinde Değişim Yönetimi Süreci ve Haritalar**, İstanbul, Beta, 2011a.

- Kakırman Yıldız, Asiye: **Kanıtı Dayalı Kütüphane Yönetimi**, İstanbul, Beta, 2013a.
- Kanadlı, Sedat: **Sosyal Bilimlerde Teoriden Uygulamaya Araştırma Sentezi: Nicel, Nitel ve Karma Yöntemler**, Ankara, Pegem Akademi, 2019.
- Kara, İsmail: **İçimden Geçen Günler**, İstanbul, Dergâh Yayınları, 2022.
- Karalar, Rıdvan; v.d.: **Genel İşletme**, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, 2001.
- Karaman, Hayreddin: **Bir Varmış Bir Yokmuş: Hayatım ve Hatıratım**, İstanbul: İz Yayıncılık, 2008.
- Karayalçın, Yaşar. **Üniversite ve İhtisas Kütüphaneleri ile Üniversite Kütüphaneciliği Hakkında Kanun Projesi**, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi, 1964.
- Keseroğlu, Hasan S., R. Tüba Çavdar, Neslihan Uraz: **Fotoğraflarla İstanbul Kütüphaneleri: Değişik Kesitlerinden Örnekler**, İstanbul, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 1995.
- Keseroğlu, Hasan Sacit: **Kataloglama Kuralları: Anglo-Amerikan Kataloglama Kuralları 2**, İstanbul, Mep Kitap, 2006.
- Keseroğlu, Hasan Sacit: **Kütüphane-Bilgi Belge Merkezi Kurma Kütüphane Programı Yazma Kılavuzu**, İstanbul, 2004.
- Keskin, İshak: **Arşivlerin Eğitim ve Kültür Hizmetleri**, İstanbul, Türk Edebiyatı Vakfı Yayınları, 2014.
- Koç, Erdoğan: **Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi: Global ve Yerel Yaklaşım**, Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2017.
- Konya, Ümit: **İstanbul'un 100 Kütüphanesi**, İstanbul, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kültür A.Ş. Yayınları, 2010.
- Kurulgan, Mesut: **Çağdaş Bilgi-Belge Merkezlerinde Yönetim ve Organizasyon: Literatüre Yönelik Karşılaştırmalı Bir Analiz**, Ankara, Türk Kütüphaneciler Derneği, 2015.
- Kuruluşundan Günümüze Diyanet İşleri Başkanlığı : (Tarihçe-Teşkilat-Hizmet ve Faaliyetleri) (1924-1997), Ankara, Diyanet İşleri Başkanlığı, 1999.

- Lincoln, Yvonna S. ve Egon G. Guba: **Naturalistic Inquiry**, CA: Sage Publications, 1985.
- Meer, Willemine van der, Helmut Opitz: **World guide to Libraries**, München: K. G. Saur, 1998.
- Mucuk, İsmet: **Pazarlama İlkeleri**, İstanbul, Türkmen Kitabevi, 2007.
- Oğuz, Esin Sultan: **Türkiye’de Kültür Politikaları ve Kütüphaneler 1923-1980**, İstanbul, Hiperlink Yayınları, 2017.
- OKUYAY Platformu ve Okuma Kültürünü Yaygınlaştırma Kılavuzu: **OKUYAY Platformu ve Okuma Kültürünü Yaygınlaştırma Kılavuzu**, yay. haz. Ebru Şenol, Sevgül Sönmez, İstanbul, OKUYAY Platformu / Türkiye Yayıncılar ve Yayın Dağıtımçıları Birliği Derneği, 2021.
- Patton, Michael Quinn: **Nitel Araştırma ve Değerlendirme Yöntemleri**, çev. ed. Mesut Bütün ve Selçuk Beşir Demir (3. baskıdan çeviri), Ankara: Pegem Akademi, 2014.
- Sağlamtunç, Tülin: **Çağdaş Kütüphanecilik ve Düşünce Özgürlüğü Üzerine**, İstanbul, Yapı Tasarım Üretim, 1994.
- Saldana, Johnny: **Nitel Araştırmacılar İçin Kodlama El Kitabı**, çev. ed. Aysel Tüfekci Akcan ve Süleyman Nihat Şad, Ankara, Pegem Akademi Yayıncılık, 2019.
- Sayım, Ferhat: **Sosyal Bilimlerde Araştırma ve Tez Yazım Yöntemleri**, Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2019.
- Smith, Eldred: **Kütüphaneci, Bilim Adamı ve Araştırma Kütüphanesi’nin Geleceği**, çev. Ahmet Çelik, Ankara, ÜNAK (Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği), 1993.
- Soysal, Özer: **Türk Kütüphaneciliği / Bilgi’nin Yazgısı**, Ankara, Türk Kütüphaneciler Derneği, 2007.
- Sümbül, Sinan, Selçuk Aydın: **Doğru Bilginin İzini Sürmek: Kütüphane Kullanımı ve Bilgiye Erişim Rehberi**, İstanbul, Beykoz Belediyesi, 2017.
- Şentürk, Burçak: **DAMA Stratejik Hizmet Yönetimi Modeli**, İstanbul, Beta Yayıncılık, 2010.

- Şeşen, Yasin: **Üniversite Kütüphanelerinde Toplam Kalite Yönetimi: Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi Örneği**, Ankara, Seçkin Akademik ve Mesleki Yayıncılık, 2018.
- T. C. Kalkınma Bakanlığı: **2015-2018 Bilgi toplumu stratejisi ve eylem planı**, Ankara: Bilgi Toplumu Dairesi Yayını, 2015. <http://www.bilgitoplumu.gov.tr/2015/2015-2018-bilgi-toplumu-stratejisi-ve-eylem-planı-yayimlandi-2/> (erişim: 21 Aralık 2019)
- Taner, Sönmez: **Dokümantasyon Nedir**, Ankara, TÜRDOK (Türkiye Bilimsel ve teknik Dokümantasyon Merkezi), 1971.
- Tekin, Engin Cihad: **Asurbanipal kütüphanesi**, İstanbul, Hiperyayın, 2019.
- Torunlar, Mehmet, Fahrettin Özdemirci: **Bilginin Bilgiyle Savaşı: Belge ve Bilgi Yönetimi Vizyonu...**, Ankara, Ankara Üniversitesi BİL-BEM, 2019.
- Türk Kurtça, Tuğba, Halil Ekşi: **Nitel Desenler: Durum Çalışması**, İstanbul, EDAM, 2021.
- Türkiye Bilimler Akademisi: **TÜBA Sosyal Bilimler Öngörü Çalışması 2003-2023**, Ankara, TÜBA, 2007.
- Ülker, Mustafa Birol (proje yöneticisi), Ömer Faruk Bahadır, Asiye Kakırman Yıldız, Müslüm İstekli, Kenan Yıldız (yay. haz.) **Hüseyin Hilmi Paşa Evrakı Kataloğu**, İstanbul, Türkiye Diyanet Vakfı İslam Araştırmaları Merkezi (İSAM), 2006.
- Withers, F.N. : **Kütüphane Hizmeti Standartları (Milletlerarası Bir İnceleme)**, çev. Sönmez Taner, Aysel San, Ankara, Kültür ve Turizm Bakanlığı, 1988.
- Yazıcı, Mine: **Çeviri Etkinliği: Disiplinler Arasından Çeviriye Bakış**, İstanbul, Multilingual, 2004.
- Yıldırım, Ali; Hasan Şimşek: **Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri**, Ankara, Seçkin Yayıncılık, (12. Baskı) Haziran 2021.

- Yılmaz, Bülent: **Halk Kütüphanesi Kullanımı: Sosyo-Ekonomik Bir Çözümleme**, İstanbul, Türk Kütüphaneciler Derneği, 1996.
- Yılmaz, Bülent: **Türkiye’de Kültür Politikası ve Kütüphane: 1980 Sonrası Durum**, Ankara, Türk Kütüphaneciler Derneği Ankara Şubesi, 2009.
- Yin, Robert K.: **Durum Çalışması Araştırması Uygulamaları**, 3. basımdan çev. İlhan Günbayı, Ankara, Nobel Akademik Yayıncılık, 2017.
- Yükseköğretim Kurulu Üniversite Kütüphaneleri Çalışma Grubu: **2023'e Doğru Türkiye'de Üniversite Kütüphaneleri: Mevcut Durum, Sorunlar, Standartlar ve Çözüm Önerileri**, haz. Tuba Akbaytürk Çanak, Sönmez Çelik, İsmail Çetinkaya, Sami Çukadar, Güssün Güneş, Gültekin Gürdal, İlkay Holt, Ebru Kaya, Ayhan Kaygusuz, Ankara, Yükseköğretim Kurulu, 2014.

Makaleler:

- 1868: İnsan-Toplum-Kültür: “Araştırmacılar Güzel Hizmet Vermek İçin Gayret Gösteren Kurumlara Sahip Çıkıyor”, **1868: İnsan-Toplum-Kültür [Türkiye Kızılay Derneği]**, No:27, Şubat 2022, s. 78-81.
- Akbayrak, Emre Hasan: “Kütüphanelerde Bir Hizmet Kalitesi Ölçümü”, **Türkiye’de Bilgi Hizmetleri ve Yeni Yaklaşımlar: 42. Kütüphane Haftası Bildirileri (27 Mart - 2 Nisan 2006)**, haz. Ebru Kaya, Erol Yılmaz, Ankara, Türk Kütüphaneciler Derneği, 2006, s. 245-268.
- Akkaya, Mehmet Ali, Zarife Yıldırım: “Kütüphaneler ve Sürdürülebilirlik İlişkisi: Genel Bir Değerlendirme”, **Çankırı Karatekin Üniversitesi Karatekin Edebiyat Fakültesi Dergisi**, C. 8, No:1, 2020, s. 18-46. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/karefad/issue/54628/685740>
- Aktaş, M. Sema, Yaşar Ceylan: “Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinde Verimlilik”, **Standard Ekonomik ve Teknik Dergi**, C: 49, No:574, Mart 2010, s.101.
- Akyüz, Asuman: “Üniversite Kütüphanelerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Bir Model”, **Bilginin serüveni: Dünü, Bugünü, Yarını: Türk Kütüphaneciler Derneği’nin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum Bildiriler**, Ankara, Türk Kütüphaneciler Derneği, 1999, s.17-21.
- Alkan, Nazlı: “Bilgi Merkezlerinde Kütüphaneci -Kullanıcı İlişkisi”, **Türkiye’de Bilgi Hizmetleri ve Yeni Yaklaşımlar: 42.**

Kütüphane Haftası Bildirileri (27 Mart - 2 Nisan 2006) haz. Ebru Kaya, Erol Yılmaz, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 2006, s. 199-221.

Alkan, Nazlı: “Bilgi Merkezlerinin Yönetiminde Değerlendirmenin Önemi,” **Türkiye’de Bilgi Merkezlerinin Yönetimi ve Sorunları Sempozyumu Bildiriler - 7 Mart 1996**, yay. haz. Doğan Atılgan, Sacit Arslantekin, Ankara, Ankara Üniversitesi Rektörlüğü, 1996, s. 22-27.

Alkan, Vesile;
Selçuk Şimşek,
Burcu Armağan
Erbil: Karma Yöntem Deseni: Öyküleyici Alanyazın İncelemesi, **Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi - ENAD**, C.7, No:2, 2019, s. 558-581.

Alpay Aslan,
Selma: “Başarıyı kanıtlamanın bir aracı: Performans Ölçmesi”, **I. Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu, 29 Kasım - 1 Aralık 1993, Bildiriler**, Ankara, Kültür Bakanlığı Kütüphaneler Genel Müdürlüğü, 1993, s.47-50.

Apostoleanu,
Corina: “Kütüphane Servis Kalitesinin Kontrolü: Sosyal Ağlar”, **Balkan Ülkeleri Kütüphaneler Arası Bilgi-Belge Yönetimi ve İşbirliği Sempozyumu Bildirileri (5-7 Haziran 2008)** yay. haz. Ender Bilar, Yaşagül Ekinci, Edirne: Trakya Üniversitesi Yayınları, 2008, s. 304-309.

Aracı Güler,
Neslihan: “İSAM Kütüphanesi Arşiv Koleksiyonları: Kemal Batanay ve Cüneyd Kosal Müzik Arşivleri”, **TRT Aylık Müzik Dergisi: Bir Dünya Müzik Müziğin Tüm Renkleri**, No: 39, Ocak 2019, s. 30-31.

Arastaman,
Gökhan, İnci
Öztürk Fidan,
Tuncer Fidan: “Nitel Araştırmada Geçerlik ve Güvenirlik: Kuramsal Bir İnceleme”, **Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, C. 15, No: 1, 2018, 37-75.

Arda, Semra ve
Remzi
SALİHOĞLU: “Başkent Üniversitesi Kütüphanesi Tıp Fakültesi’ne yönelik hizmetler ve toplam kalite yönetimi uygulamaları”. [Bildiri]. **Adile Günden Anısına Armağan: Başkent Üniversitesi 25-26 Eylül 2003 Bilgiye Erişimde Değişen Yollar ve II. Tıbbi Bilgi Yönetimi ve Teknolojileri Sempozyumu**, yay. haz.: Aytaç Yıldızeli ve H. K. Bahşıoğlu, Ankara, Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği (ÜNAK), 2007, s. 220-225.

Arda, Semra: “Başkent Üniversitesi Kütüphanesi ISO Çalışmaları”, **21. Yüzyıla Doğru Türk Kütüphaneciliği: 35. Kütüphane Haftası Bildirileri (15-21 Mart 1999, Ankara)**, yay. haz.

- Özlem Bayram, Erhan Erkan ve Erol Yılmaz, Türk Kütüphaneciler Derneği, Ankara, 1999, s. 33-43.
- Arda, Semra: “Başkent Üniversitesi Kütüphanesi’nin Kuruluşu, TS-EN-ISO 9000 Kalite Çalışmaları ve Gelişmesi”, **Bilgi Dünyası**, C. 1 No:1, 2000, s. 192-195.
- Arslan, Halil: “İslam Araştırmaları Merkezi (İSAM) 2017 Yaz Araştırma Destek Programı (YADEP) Değerlendirmesi”. **Akademik-Uş**, C. 2, No: 1, 2018, s. 171-176.
- Arslantekin, Sacit, Özlem Bayram, Doğan Atılğan, Cemal Atakan: “Ankara Üniversitesi Elektronik Kütüphanesi Veri Tabanlarının Kullanım Analizi”, **Türk Kütüphaneciliği**, C. 20, No: 4, 2006, s. 373-389.
- Arslantekin, Sacit: “Kütüphane Binaları İçin İhtiyaç Programları ve Fonksiyon Şemaları”, **3. Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu: Kütüphanelerde Mekân Tasarımı (8-10 Mayıs 2013) : Bildiriler, Kütüphane Sunumları, Posterler**, yay. haz. Hasan Sacit Keseroğlu, Sacit Arslantekin, Ankara, Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü, 2013, s. 47-52.
- Aslan, Selma: “Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerinde Kalite Yönetimi Uygulamaları”, **Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü, Yarını: Türk Kütüphaneciler Derneği’nin Kuruluşunun 50.Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri (17-21 Kasım 1999, Ankara)**, ed.: Özlem Bayram, Erhan Erkan, Tayfun Güllü Dilek Bayır Toplu, Mehmet Toplu, Erol Yılmaz, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1999, s. 126-135.
- Aslan, Selma: “Nitelikli Hizmet İçin Çağdaş Yönetim: Çekişmenin Yerini Ekip Çalışması, Buyurganlığın Yerini Liderlik Alabilir Mi?”, **IFLA 1995’e doğru Türk Kütüphaneciliği Sempozyumu ve I. Türk Kütüphaneciler Derneği Genel Konferansı Bildirileri**, Ankara, Türk Kütüphaneciler Derneği, 1997, s. 161-167.
- Atçeken, İsmail Hakkı: “Merhum Prof. Dr. Ahmet Önkal (1952-2019)”. **İstem**, Yıl: 17, Sayı: 34 (2019), s. 557-565. <https://doi.org/10.31591/istem.646857>
- Atılğan, Doğan: “Kent İhtisas Kütüphanelerinde Hizmet Anlayışı” **KAYHAM Kent Hafıza Merkezleri: Kent İhtisas Kütüphaneleri, Kent Arşivleri ve Kent Müzeleri Sempozyumu: Bildiriler ve Tartışmalar Kitabı (26-27 Mart 2010 Erciyes Üniversitesi)**, Ankara, Detay Yayıncılık, 2010, s. 17-27.

- Atılğan, Doğan: “Nevşehir’de Kültür ve Kütüphaneler”, **1. Uluslararası Nevşehir Tarih ve Kültür Sempozyumu Bildirileri 16-19 Kasım 2011**, II. cilt, Nevşehir, 2012, s. 329-352.
- Aydın, Mehmet Akif: “Ahmet Gürtaş’ı Anarken”, **İslam Araştırmaları Dergisi**, No:10, 2003, s.1-2.
- Aydın, Mehmet Akif: “İslam Araştırmaları Merkezi’nin (İSAM) Üsküdar Mahkeme Defterlerini Yayın Projesi” **Uluslararası Üsküdar Sempozyumu V (1-5 Kasım 2007) Bildiriler I**, ed. Coşkun Yılmaz, İstanbul, Üsküdar Belediyesi 2008, s. 57-70.
- Aydın, Mehmet Akif: “Üsküdar’da Bir Kültür Adası: İslam Araştırmaları Merkezi (İSAM)” **Uluslararası Üsküdar Sempozyumu IV (3-5 Kasım 2006) Bildiriler II**, ed. Coşkun Yılmaz, İstanbul, Üsküdar Belediyesi 2007, s. 57-70.
- Aydın, Selçuk: “Bilgi Merkezlerinde Sayısallaştırma Projeleri”, **Kütüphane ve Arşiv Kurumlarındaki Uygulamalarda Yenilikçi Yaklaşımlar**, Ed. Alpaslan Hamdi Kuzucuoğlu, İstanbul, Hiperyayın, 2020, s. 171-194.
- Aydın, Selçuk: “Bilgiye erişimin e-hali Dijital kütüphaneler”, **Z Dergisi: Kültür, Sanat, Şehir, Tematik Dergi**, [KÜTÜPHANE TEMALI SAYISI], 2021 /5, Zeytinburnu Belediye Başkanlığı, 2021, s. 440-441.
- Aynur, Hatice: “Cumhuriyet Dönemi İstanbul Kütüphaneleri” , **Antik Çağ’dan XXI. Yüzyıla Büyük İstanbul Tarihi: Edebiyat, Kültür ve Sanat**, VII. cilt, ed. Coşkun Yılmaz, İstanbul, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kültür A.Ş; Türkiye Diyanet Vakfı İslam Araştırmaları Merkezi (İSAM), 2015, s. 602-613.
- Bayır, Didar: “Üniversite Kütüphanelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: Performans Değerlendirmeleri”, **Bilgi Merkezlerinde Yönetim -I-**, yay. haz. Erol Yılmaz ve Leyla Kanık, İstanbul, Hiperyayın, 2021, s. 427-478.
- Baysal, Jale: “Kitaplık Kavramına Kuramsal Yaklaşımların Getirdikleri”, **Ankara Üniversitesi Dil-Tarih-Coğrafya Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü XXV. Yıl Anı Kitabı (1954-55/1979/80)**, Ankara, DTCF Yayınları, 1981, s. 19-22.
- Bayter, Mustafa: “Teknolojinin kütüphane Kullanımı Etkisi Üzerine Bir Araştırma”, **Turkish Studies**, c. 13, No: 21, 2018, s. 61-72.

- Biçer, Derya
Fatma ve İbrahim
İşcan: “Engelli Bireylere Üniversite Kütüphanelerinde Verilen Hizmetlerde Toplam Kalite Uygulamalarına Yönelik Nitel Araştırma”, **Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi (KAÜİİBFD)**, C. 11, (Ek Sayı 1), 2020, s. 60-80.
- Bir, Berat Bırfın: “Halk Kütüphaneciliği’nde Toplam Kalite Yönetimi Modeli” **Arşiv Araştırmalara Dergisi**, No:3, 2001, s. 17-28.
- Bir, Berat: “21. yy. Bilgi Çağında Bilgi Odaklı Kurumlar”, **Bilgi-Belge Merkezlerinde Yönetim ve Organizasyon**, ed.: Asiye Kakırman Yıldız, İstanbul, Beta, 2012, s. 1-13.
- Bitri, Elsa; Hasan
Sacit Keseroğlu: “Giriş Yerine”, **Tarık Akan Toplantıları 1: Bilgi ve Belge Yönetimi Alanında Bilgiye Erişim/Kataloglama Sorunları Sempozyumu Bildiriler Kitabı**, haz. Elsa Bitri, Hasan S. Keseroğlu, 2018, s. 1-6.
- Boynukalın,
Mehmet: “TDV İslam Araştırmaları Merkezi (İSAM) ve İslamî Elyazmaları” **1. Ulusal İslam Elyazmaları Sempozyumu (13-14 Nisan 2007) Bildiriler Kitabı**, yay. haz. İbrahim Gümüş, İstanbul 2009, s. 77-93.
- Braun, Virginia ve
Victoria Clarke: “Psikolojide Tematik Analizin Kullanımı”, çev. S. Nihat Şad, Niyazi Özer, Abdullah Atli, **Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi**, C. 7, No: 2, s. 873-898.
- Braun, Virginia ve
Victoria Clarke: “Using Thematic Analysis in Psychology”, **Qualitative Research in Psychology**, C. 3, No: 2, 2006, s. 77–101.
- Camgöz Akdağ,
Hatice, Aycan
Kaya, Tuğçe
Beldek, Mustafa
Özdemir, Onur
Oruç: “İTÜ Mustafa İnan Kütüphanesi Hizmet Kalitesinin NPS Tekniği ile Analizi”, **Kapadokya Akademik Bakış**, C. 2, No: 2, 2019, s. 97-113.
- Can, Polat: “Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği ile Ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Bir Araştırma”, **Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C. 6, No: 1, s. 63-83.
- Caner, Evrim ve
Özgür Külücü: “Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Değerlendirme Modelleri: Grönroos Modeli Örneği”, **Akademia Disiplinlerarası Bilimsel Araştırmalar Dergisi**, C. 2, No: 1, 2016, s. 23-30.

- Çakın, İrfan: “Araştırma Faaliyetleri ve Kütüphaneler”, **Türk Kütüphaneciliği**, C. V, No:4, 1991, s. 153-160.
- Çakın, İrfan: “Kütüphane Kurumunun Toplumsal Konumu ve İşlevleri”, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, C. 35, No: 1, 1986, s. 8-16.
- Çakın, İrfan: “Kütüphane Türlerine İlişkin Derslerde Teori - Uygulama İlişkisi”, **Türkiye’de Kütüphane Alanında Teori ile Uygulama İlişkisi Sempozyumu 7-8 Mayıs 1987**, yay. haz. Meral Alpay, İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü, Edebiyat Fakültesi Basımevi, İstanbul, 1988, s. 129-138.
- Çakın, İrfan: “Kütüphanecilik: Bilim Dalı Olarak Tanımı ve Özellikleri” **Türk Kütüphaneciliği**, C. 3, No: 2, 1989, s. 59-84.
- Çakın, İrfan: Kütüphane Kurumunun Toplumsal Konumu ve İşlevleri, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, C. 35, No: 1, 1986, s. 8-16.
- Çakmak, Nermin; Emre Ocaklı: “Performans Değerlendirmesi Gerekli midir?”, **Bilimsel İletişim ve Bilgi Yönetimi Sempozyumu (Gazi Üniversitesi, Ankara, 12-14 Eylül 2006) : Bildiriler ÜNAK’ 06**, ed.: Aytaç Yıldızeli, Hatice Kübra Bahşıoğlu, Ankara, ÜNAK, 2008, s. 212-230.
- Çapar, Bengü: "Kullanıcı İncelemeleri", **Türk Kütüphaneciler Derneği 40. Yıl Kütüphanecilik Kurultayı (30 Kasım -1 Aralık 1989 Ankara) Bildiriler**, yay. haz. Doğan Atılgan, Fahrettin Özdemirci, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1990, s. 161-164.
- Çapar, Bengü: “Gezici Kütüphane Okuyucuları Üzerinde Bir Araştırma”, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, C. 33, No: 1, 1984, s. 15-30.
- Çapar, Bengü: “Türkiye’de Bilgi Politikası ve Kullanıcılar”, **Kültür Politikaları Ve...**, yay. haz. Özlem Gökkurt Bayram, Mustafa Bayter, Serhat Baytur, Dilek Bayır Toplu, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1998, s. 83-90.
- Çapraz, Ozan ve Olcay Polat: “Mühendislik Fakültesi Öğrencilerinin Bir Üniversite Kütüphanesi Hizmetlerine İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi.” **Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, No. 21, s. 57-71.

- Çardaklı, Fatih,
Cemil Cahit Can: “Melâmimeşrep, Kalender, Mazanne Bir Denizcinin Terekesi: Yavuz Arğıt Koleksiyonu”, **Yavuz Arğıt Armağanı**, yay. haz. Mustafa Birol Ülker, Kocaeli, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Yayınları, 2012, s. 25-28.
- Çavdar, R. Tûba: “İstanbul'da XIX. Yüzyılda Kurulmuş İlk Batılı Kütüphane”, **İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Dergisi Belge Bilgi Kütüphane Araştırmaları**, No: 5, 1998, s. 55-59.
- Çelik, Celâleddin: “İstanbul’un Yakın Tarihinde Mimaride Gelenekle Bağ Kurma Arayışları”, **Antik Çağ’dan XXI. Yüzyıla Büyük İstanbul Tarihi: Mimari**, VIII. cilt, ed. Coşkun Yılmaz, İstanbul, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kültür A.Ş ; Türkiye Diyanet Vakfı İslam Araştırmaları Merkezi (İSAM), 2015, s. 598-607.
- Çelik, Hilal, Nur
Başer Baykal,
Hale Nur Kılıç
Memur: “Nitel veri analizi ve temel ilkeleri”, **Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi**, C. 8, No: 1, 2020, s. 379-406.
- Çelik, Kasım: “İhtisas Kütüphaneleri ve Yapı Kredi Sermet Çifter Araştırma Kütüphanesi” **43. Kütüphane Haftası VEKAM İhtisas Kütüphaneleri Paneli (29 Mart 2007) Bildiriler**, Ed. Esin Sultan Oğuz, Ankara, Türk Kütüphaneciler Derneği, 2008, s. 59-65.
- Çetin, Kemalettin
Mustafa ve Fatma
Gül Bilginer
Özsaatçi: “Kütüphanelerde Algılanan Hizmet Kalitesi ile Kullanıcı Memnuniyeti İlişkisi: Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kütüphanesi Örneği”, **R&S Research Studies Anatolia Journal**, C. 5, No: 1, 2022, s. 50-85.
- Çetintaş, H.
Buluthan: “Bilgi Hizmetlerinin Başarısında Hizmet Kalitesinin Önemi”, **Bilgi Eksenli Kuram ve Uygulamalar Sorgulayıcı ve Çözümleyici Yaklaşımlar Sempozyumu**, yay. haz. Fatoş Subaşıoğlu, Oya Gürdal Tamdoğan, Tülay Fenerci, Ankara, Ankara Üniversitesi, 2012, s. 99-118
- Çınar, Kaan,
Tuğba Örün,
Dilruba Oğuz,
Talha Yayla: “Üniversite Kütüphaneleri Açısından Sosyal Ağlar”, 1. **Uluslararası Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğrenci Kongresi (25-27 Nisan 2014)**, ed.: Güssün Güneş, İstanbul: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kütüphane ve Müzeler Müdürlüğü, 2016, s. 164-171.

- Çınar, Şule: “Başkent Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı TS-EN-ISO 9000 Çalışmaları”, **Türk Kütüphaneciliği**, C. 12, No: 1, 1998, s. 70-72.
- Çiçek, Niyazi: “Uluslararası Arşiv Tanımlama Standardının Türkiye’deki Özel Koleksiyonlar İçin Kullanılma Koşullarının Değerlendirilmesi: İSAM Kütüphanesi Ziyad Ebüzziya Evrakı Örneği”, **Diplomasi ve Dış Politika Araştırmalarında Arşivlerin Rolü Uluslararası Sempozyumu (7-9 Nisan 2016)**, yay. haz. Duygu Türker Çelik, Aslı Akdoğanbulut İnsan, Ankara, AKDTYK Atatürk Araştırma Merkezi, 2017, s. 285-304.
- Çolaklar, Huriye: “İ.Ü. Dış Hekimliği Fakültesi Kütüphanesi’nde Kalite Yönetim Sistemi’nin Uygulanması”, **Bilimsel İletişim ve Bilgi Yönetimi Sempozyumu (Gazi Üniversitesi, Ankara, 12-14 Eylül 2006) : Bildiriler ÜNAK’06**, ed.: Aytaç Yıldızeli, Hatice Kübra Bahşişoğlu, Ankara, ÜNAK, 2008, s. 284-307.
- Çuhadar, Sami: “Robot ve Yapay Zekâ Uygulamaları ile Kütüphane Mimarisi”, **Journal of History School**, No: 47, 2020, s. 2888-2900.
- Çukadar, Sami: “Bilgi Merkezlerinde Hizmet Kalitesi”, **Türkiye’de Bilgi Hizmetleri ve Yeni Yaklaşımlar: 42. Kütüphane Haftası Bildirileri (27 Mart - 2 Nisan 2006)**, haz. Ebru Kaya, Erol Yılmaz, Ankara, Türk Kütüphaneciler Derneği, 2006, s. 269-281.
- Çukadar, Sami: “İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphanesi Yayın Sağlama ve Kullanıcı Hizmetleri Bölümlerinde Toplam Kalite Yönetimi Modelinin Geliştirilmesi”, **Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü, Yarını: Türk Kütüphaneciler Derneği’nin Kuruluşunun 50.Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri (17-21 Kasım 1999, Ankara)**, ed.: Özlem Bayram, Erhan Erkan, Tayfun Güllü Dilek Bayır Toplu, Mehmet Toplu, Erol Yılmaz, Ankara, Türk Kütüphaneciler Derneği, 1999, s. 330-355.
- Çukadar, Sami: “Kütüphane Hizmetlerinin Sunulmasında Müşteri İlişkileri Yönetiminin Önemi” **I. Uluslararası Bilgi Hizmetleri Sempozyumu: İletişim (25-26 Mayıs 2006, İstanbul) Bildiriler**, yay. haz. Ayşe Üstün, Ümit Konya, İstanbul, 2007, s. 246-289.

- Çukadar, Sami: Üniversite Kütüphanelerinde Elektronik Bilgi Kaynaklarının Kullanımını Artırmada Yeni Yöntemler: İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphanesi Örneği”, **ÜNAK’07: Sayısal Dünyada Yeni Paradigmalar: Sınırsız Kütüphaneler (Muğla Üniversitesi 27-29 Eylül 2007) Bildiriler**, ed. Aytaç Yıldızeli, Hatice Kübra Bahşıoğlu, Ankara, 2010, s. 107-116.
- Dalgacı, Fatih: “Özel Koleksiyonlar: Ahmed Nezih Galitekin”, **Z Dergisi: Kültür, Sanat, Şehir, Tematik Dergi**, [KÜTÜPHANE TEMALI SAYISI], 2021/5, Zeytinburnu Belediye Başkanlığı, 2021, s.410-411.
- Darıcı, Elif: “Tayyar Altıkulaç: Kütüphaneye Gelen Araştırmacı Öğlen Sıcak Bir Çorba İçsin İstedim”, **Nihayet Dergisi**, No:15, 2016, s. 46-50.
- Dilek-Kayaoğlu, Hülya: “Özel Kütüphane”, **Bilgi Merkezleri: Kütüphaneler - Arşivler - Müzeler**, yay. haz. Mehmet Ali AKKAYA, Hüseyin ODABAŞ, İstanbul, Hiperyayın, 2019, s. 259-318.
- Dilek-Kayaoğlu, Hülya: “Perceptions And Expectations Of Public Library Users In Istanbul, Turkey: Initial Survey Results”, **Bilgi ve Belge Araştırmaları**, No:2, 2014, s. 1-19.
- Dilek-Kayaoğlu, Hülya: “Türkiye Diyanet Vakfı İslam Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi”, **İstanbul Kütüphaneleri**, İstanbul, 2010, s. 161-165,
- Diyanet Gazetesi: “İslam Araştırmaları Merkezi temeli atıldı”, **Diyanet Gazetesi**, No: 325 (Mart 1986), s. 28.
- Edwards, Ralph M.: “Kütüphanelerin Yönetimi ve Kütüphanecilerin Profesyonel İşlevleri” çev. Sema Tuğsel, **Kütüphanecilikle İlgili Seçme Metinler**, haz. Aysel Yontar, İstanbul, Türk Kütüphaneciler Derneği, 1989, s. 17-32.
- Emsen, Hatice Hazal ve Hilal Tuğba Örmecioğlu: “Üniversite Kütüphanelerinin Mekânsal Tasarımının Kullanıcı Üzerindeki Etkisine İlişkin İstatistikî Bir Çalışma: Akdeniz Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Örneği”, **Türk Kütüphaneciliği**, C. 34, No. 2, 2020, s. 187–207.
- Ergen, Bülent: “Özel kütüphanelerde Kurum ve Ünvan Adlarındaki Farklılaşmanın Kütüphane ve Bilgi Biliminin Kurumsallaşması Üzerinde Etkisi”, **Türkiye’de Kütüphane ve Enformasyon Biliminin Kurumsal Gelişimi: İ.Ü. Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü’nün Kuruluşunun 36. Yılı Anısına Düzenlenen Sempozyum**

Bildirileri 11-12 Mayıs 2000 İstanbul, yay. haz. Aysel Yontar, İstanbul, 2000, s. 144-154.

Ersoy, Osman: “Kütüphane, Arşiv ve Dokümantasyon İlişkileri”, **Kütüphane - Erformasyon - Arşiv Alanında Yeni Teknolojiler ve TÜRKMARÇ Sempozyumu Bildiri Metinleri (1-4 Ekim 1991 Beyazıt Devlet Kütüphanesi)**, yay. haz. Hasan S. Keseroğlu, İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1991, s. 10-13.

Ersoy, Osman: “Nicelik ve Nitelik Yönünden Kütüphaneciliğimiz”, **I. Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu : 29 Kasım-1 Aralık 1993: Bildiriler**, haz. bilgisi yok, Ankara. Kültür Bakanlığı Kütüphaneler Genel Müdürlüğü, 1993, s. 29-30.

Erünsal, İsmail E.: “Ayasofya Kütüphanesi”, **Antik Çağ’dan XXI. Yüzyıla Büyük İstanbul Tarihi: Edebiyat, Kültür ve Sanat**, VII. cilt, ed. Çoşkun Yılmaz, İstanbul, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kültür A.Ş.; Türkiye Diyanet Vakfı İslam Araştırmaları Merkezi (İSAM), 2015, s. 587.

Erünsal, İsmail Erol ve Mustafa Birol Ülker: “TDV İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) ve Kütüphanesi”, **Asım: Fikir, Kültür, Sanat Dergisi**, No: 2, 2012, s. 31-34.

Evans, Edward, Harold Borko, Patricia Ferguson: “Kütüphanenin Etkinliğinin Ölçülmesinde Yararlanılan Ölçütler Hakkında Bir İnceleme” çev. Aysel Yontar, **Kütüphanecilikle İlgili Seçme Metinler**, haz. Aysel Yontar, İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1989, s.93-112.

Eyice, Semavi: “İstanbul’da Tanıdığım Bazı Kitap Meraklıları ve Kütüphaneleri”, **Leman Şenalp’e Armağan**, ed. Hüseyin Türkmen, yay. haz. İrfan Dağdelen, Hüseyin Türkmen, Nergis Ulu, İstanbul, Türk kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 2006, s. 135-150.

Faulkner-Brown H.: “Serbest Plan ve Esneklik” çev. Aysel Yontar, **Kütüphanecilikle İlgili Seçme Metinler**, haz. Aysel Yontar, İstanbul, Türk Kütüphaneciler Derneği, 1989, s. 83-91.

Filiz, Z. (2007). “Service Quality of University Library: A Survey Amongst Students at Osmangazi University and Anadolu University”, **Istanbul University Econometrics And Statistics E-Journal**, No: 5, 2007, s. 1-19.

Galitekin, Ahmed Nezih: “Özel Koleksiyonlar: Yavuz Argıt”, **Z Dergisi: Kültür, Sanat, Şehir, Tematik Dergi**, [KÜTÜPHANE TEMALI

SAYISI], 2021 /5, Zeytinburnu Belediye Başkanlığı, 2021, s. 414-415.

Gedikçi Öndoğan, Ayşe: “Üniversite Kütüphanelerinde Kurumsal İmaj Oluşumunda Etkili Olan Unsurlar ve Kütüphane Kullanımı Üzerindeki Rolü”. **DTCF (Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi) Dergisi**, C. 58, No: 2, s. 1211-1245.

Gedikli, Fethi: “Şer’iye Sicillerinin Hukuk Tarihi Açısından Önemi ve Sicillere Dayalı Araştırmalar”, **Dünden Bugüne Osmanlı Araştırmaları: Tespitler- Problemler-Teklifler**, ed.: Ali Akyıldız, Ş. Tufan Buzpınar, Mustafa Sinanoğlu, İstanbul, İSAM Yayınları, 2007, s. 73-96.

Gedikli, Fethi: “Yeni Bulunmuş Bir Bosna Mahkeme Defteri: Hicrî1203-1288 Tarihleri Arasında Bosna’da Toplumsal Hayat”, **XIV. Türk Tarih Kongresi (Ankara:9-13 Eylül 2002) Kongreye Sunulan Bildiriler II/1**, Ankara, 2005, s. 569-600.

Genç, Erhan: “Nasıl Yazar Oldular?”, **Türk Edebiyatı**, Sayı: 501, İstanbul, 2015, s. 76-79.

Gençboyacı, Melek: “Osmanlıdan Günümüze Kadar Gelen İhtisas Kütüphaneleri ve Millet Yazma Eser Kütüphanesi” **KAYHAM Kent Hafıza Merkezleri: Kent İhtisas Kütüphaneleri, Kent Arşivleri ve Kent Müzeleri Sempozyumu: Bildiriler ve Tartışmalar Kitabı (26-27 Mart 2010 Erciyes Üniversitesi)**, Ankara, Detay Yayıncılık, 2010, s. 196-206.

Gençtürk, Esra ve Fahri Karakaş: “Kar Amaçsız Kuruluşlarda Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Müşteri Odaklılık: Bir Kütüphane Uygulaması”, **Pazarlama Dünyası**, Mart-Nisan 2002, s.53-56.

Gökkuş, İclal, Esmâ Kuru, A. Salih Şimşek: “Kütüphaneye Yönelik Tutum Ölçeği Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışması”, **The Journal of Academic Social Science Studies**, C. 1, No: 42, s. 465–479.

Görgün, Tahsin: “İSAM Kütüphanesi Üzerine: Merkezin Kütüphanesi mi Kütüphanedeki Merkez mi?” **Düşünen Şehir**, No:12 (Temmuz 2020), Kayseri, Kayseri Büyükşehir Belediyesi, s. 66-71.

Günalan, Rıfat, Özhan Sağlık: “Belediye Arşivlerinin Sayısallaştırılmasında Bilgi ve Belge Uzmanı İstihdamının Başarıya Etkisi: Gaziosmanpaşa Belediyesi Örneği”, **Belediyelerin Kütüphane ve Arşiv Hizmetleri Uluslararası Sempozyumu**, Bursa (12 - 14 Mayıs 2016), s.178-197.

- Günel, Fuat: “Muhammed B. Tavî et-Tancı'nin İslam Araştırmaları Merkezi'ne (İSAM) İntikal Eden Metrukesi”, **Uluslararası Prof. Dr. Muhammed B. Tavî et-Tancı Sempozyumu (13-14 Ekim 2011)**, haz. Sönmez Kutlu, Ankara, 2015, s. 163-165.
- Gür Akınoğlu, H. Fatoş: “Kütüphane Hizmetlerinde İnsan-Makine Etkileşiminde Önemli Rol Oynayan Olumsuz Ortam Faktörü”, **Kütüphanecilik Bölümü 25. Yıl'a Armağan**, yay. haz. Bülent Yılmaz, Ankara, Hacettepe Üniversitesi Kütüphanecilik Bölümü, 1997, s. 124-139.
- Gürkan, Özlem: “Belge-Bilgi Merkezlerinde Dış Kaynak Kullanımının Uygulanabilirliği”, **Bilgi Yönetimi: Akademik Yaklaşımlar**, ed. Berat Bir Bayraktar, İstanbul, Beta, 2006, s.123-158.
- Güven, Abdullah Muaz, Necati Şahin: “Dewey Onlu Sınıflandırma Sisteminin İslami İlimler Tasnifi Açısından Değerlendirilmesi (İSAM Kütüphanesi-NEÜ İlahiyat Fakültesi Kütüphanesi Örneği)”, **The Journal Of Turk-Islam World Social Studies**, Yıl: 4, No: 12, 2017, s. 413-425.
- Güzel, Dilşad, Güzin Kotan: “Kütüphanelerde Hizmet Kalitesi Ölçümü Atatürk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nde Bir Uygulama”, **Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C. 3, No:2, 2013, s. 11-24.
- Harmancı, Abdülkadir, Fatih Çardaklı: “2001 Kütüphane Bilgi Belge Otomasyon Yordamı”, **21. Yüzyılda Üniversite Kütüphanelerimiz Sempozyumu Bildirileri (22-24 Ekim 1998)**, yay. haz. Ender Bilar, Edirne, Trakya Üniversitesi Yayınları, 1999, s. 66-71.
- Haseki, Nazan: “Kütüphanecilik Bölümü Mezunlarının Araştırma Kütüphanelerindeki Uygulamada Karşılaştıkları Sorunlar ve Çözüm Yolları”, **Türkiye'de Kütüphane Alanında Teori ile Uygulama İlişkisi Sempozyumu 7-8 Mayıs 1987**, yay. haz. Meral Alpay, İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü, Edebiyat Fakültesi Basımevi, İstanbul, 1988, s. 209-225.
- Howard, Heather A., Meara H. Habashi, Jason B. Reed: “The Gender Wage Gap in Research Libraries”, **College & Research Libraries**, C. LXXXI, No: 4, 2020, s. 662- 675. doi: <https://doi.org/10.5860/crl.81.4.662>
- Hufford, Jon R. : “A Review of the Literature on Assessment in Academic and Research Libraries, 2005 to August 2011”, **Portal: Libraries and the Academy**, C. 13, No: 1, 2013, s. 5-35.

- İntrotema “Cüneyd Kosal Türk Musikisi Nota Arşivi İSAM’da”, **Z Dergisi: Kültür, Sanat, Şehir, Tematik Dergi**, [MÜZİK TEMALİ SAYISI], 2020 /4, Zeytinburnu Belediye Başkanlığı, 2020, s.17.
- İnceoğlu, Seher ve Burçak Şentürk: “Dijital Çağda Arşivci: Sahip Olması Gereken Temel Yetkinlikler ve Roller”, **Bilgi Dünyası**, C. 15, No: 2, 2014, s. 353-374.
- İSAM - KDM BÜLTENİ: “Bülten Hakkında”, **İSAM - KDM BÜLTENİ**, Aralık 1992, Sayı: O.
“Son Sayı”, **İSAM - KDM BÜLTENİ**, Ocak 1997, Yıl:5, No: 17.
İSAM - KDM BÜLTENİ, No:12, Ekim 1995, s. 1.
İSAM - KDM BÜLTENİ, No:15, Temmuz 1996, s. 1.
İSAM - KDM BÜLTENİ, No:17, Ocak 1997, s. 12.
İSAM - KDM BÜLTENİ, No: 6, Nisan 1994, s. 20.
- İSAM BÜLTENİ: **İSAM BÜLTENİ (Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi Bülteni)**, No: 48, 2021.
<http://www.isam.org.tr/index.cfm?fuseaction=objects2.detailcontent&cid=1723&catid=5>
- Kakırman Yıldız, Asiye: “Etkin ve Verimli Bir Kütüphane Yönetiminde Kütüphanecilerin Sahip Olması Gereken Temel Yetkinlikler”, **Kitaplara Vakfedilen Bir Ömre Tuhfe İsmail E. Erünsal’a Armağan**, Cilt 2: Edebiyat ve Tasavvuf, Kütüphanecilik ve Arşivcilik, haz. Hatice Aynur, Bilgin Aydın, Mustafa Birol Ülker, İstanbul, Ülke Yayınları, 2014, s. 1155-1191.
- Kakırman Yıldız, Asiye: “Kullanıcı İhtiyaç ve Beklentilerinin Kütüphanelerin Değişim Yönetimi Sürecine Etkileri”, **Prof. Dr. Şevki Nezihi Aykut Armağanı**, yay. haz. Gülden Sarıyıldız, Niyazi Çiçek, İshak Keskin, Sevil Pamuk, İstanbul, Etkin Kitaplar, 2011b, s. 139-156.
- Kakırman Yıldız, Asiye: “Kütüphanelerde Bilgi Yönetimi Stratejilerinin Belirlenmesinde Dijital Melezlerin Etkisi”, **Arşiv Emektarlarına Armağan**, yay. haz. Nizamettin OĞUZ, İshak KESKİN, İstanbul, Türk Edebiyatı Vakfı Yayınları, 2013b, s. 273-278.
- Kakırman Yıldız, Asiye: “Kütüphanelerde Değişim Yönetimi”, **Bilgi Merkezlerinde Yönetim -II-**, yay. haz. Erol YILMAZ ve Leyla KANIK, İstanbul, Hiperyayın, 2021, s. 525-559.

- Kakırman Yıldız, Asiye: “Teknolojik Yakınsamanın Kütüphanelerde Yarattığı Değişimler: Değişimin CMML ile İzlenmesi”, **Bilgi Yönetiminde Teknolojik Yakınsama ve Sosyal Ağlar: 2. Uluslararası Değişen Dünyada Bilgi Yönetimi Sempozyumu, 22-24 Eylül 2010, Ankara, Türkiye, Bildiriler**, ed.: Serap Kurbanoglu, Yaşar Tonta, Umut Al, Phyllis Lepon Erdoğan, Nazan Özenç Uçak, Ankara, Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, 2010a, s. 184-191.
- Kakırman Yıldız, Asiye: “Üsküdar’ın Kütüphane Haritası”, **Uluslararası Üsküdar Sempozyumu X (19-20-21 Ekim 2018) Bildiriler I**, ed. Coşkun Yılmaz, İstanbul, Üsküdar Belediyesi, 2019, s. 445-456.
- Kakırman Yıldız, Asiye: Kütüphanelerde Performans Ölçümü: IFLA Performans Ölçütlerinin Değerlendirilmesi, **Bilgi Dünyası**, 2010b, 11(1), 155-169.
- Kanık, Leyla: “Akademik Kütüphanelerde Performans Değerlendirmeleri: Kavramsal Bir Yaklaşım”, **Bilgi Merkezlerinde Yönetim -I-**, yay. haz. Erol YILMAZ ve Leyla KANIK, İstanbul, Hiperyayın, 2021, s. 377-426.
- Kanık, Leyla: “Üniversite Kütüphanelerinde Performans Değerlendirmesi: Kavramsal Bir Yaklaşım”, **21. Yüzyılda Üniversite Kütüphanelerimiz Sempozyumu Bildirileri (22-24 Ekim 1998)**, yay. haz. Ender Bilar, Edirne, Trakya Üniversitesi Yayınları, 1999, s. 146-156.
- Kanık, Leyla; Fatma Öztürk Gökdoğan: “Özel Kütüphaneler ve Yönetim”, **Bilgi Merkezlerinde Yönetim -I-**, yay. haz. Erol YILMAZ ve Leyla KANIK, İstanbul, Hiperyayın, 2021, s. 670-716.
- Karadeniz, Şenol; “Kütüphane Hizmet Esasları Genelgesi’nin Ankara’daki Halk Kütüphanesi Hizmetleri Kapsamında Değerlendirilmesi”, **Türk Kütüphaneciliği**, C. 30, No: 4, 2016, s. 725-745.
- Karagözoğlu Aslıyüksek, Mehlika: “Halk Kütüphanesi Mekânı Olarak Tarihî Yapılar”, **3. Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu: Kütüphanelerde Mekân Tasarımı (8-10 Mayıs 2013, Bodrum) Bildiriler, Kütüphane Sunumları, Posterler**, yay. haz. Hasan Sacit Keseroğlu, Sacit Arslantekin, Ankara, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2013, s. 53-62.
- Karahan, Şerif ve Aydın Kayabaşı: “Kütüphane Hizmetlerinde Kalite Ölçümü: Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Bir Araştırma”

Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, No: 35, 2015, s. 185-198.

Karakaş, Sekine: “Başarı Değerlendirmesi: Kütüphanelerde ve Enformasyon Merkezlerinde Yeni Bir Yönetim Aracı”, **Türk Kütüphaneciliği**, C. 5, S.4, 1991, s. 161-171.

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

Karakuş, Zambak
Özlem ve Feyza
Aydın Çolakoğlu: “Uşak Üniversitesi Prof. Dr. Fuat Sezgin Kütüphane Binasının Mekanda Erişilebilirlik Açısından Değerlendirilmesi”, **Mimarlık, Planlama ve Tasarımda Güncel Araştırmalar**, ed. Murat Dal, Günden Sandal Erzurumlu, Ankara, Gece Kitaplığı, 2022, s. 389-415.

Karasözen, Bülent
ve Ebru Gündüz: “Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi performans bütçeleme projesi ve toplam kalite çalışmaları”, **5. Kamu Kalite Sempozyumu (9-10 Haziran 2004)**, Ankara, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, 2014. [Yayımlanmamış bildiriye erişim için: <http://eprints.rclis.org/9620/>]

Karayalçın, Yaşar: “Üniversite ve Diğer İhtisas Kütüphaneleri”, **Türk Kütüphaneciliği**, C. 3, No: 3, 1989, s. 115-124.

Karcı Kandemir,
Pelin: “Kütüphanelerde Kullanıcı Odaklı Hizmet Tasarımı”, **III. Uluslararası Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğrenci Kongresi (Bilgi merkezlerinde değişim ve dönüşüm süreci) Bildiriler**, yay. haz.: Demet Işık, İhsan Özkol, Neslihan Er-Koçoğlu, Pelin Karcı Kandemir, Ankara, Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih - Coğrafya Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Yayınları, 2018, s. 91-97.

Kasnaklı
Öncüoğlu, Burcu: “Performans Yönetimi’nde Dengeli Karne - Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Örneği”, **Türkiye’de Bilgi Hizmetleri ve Yeni Yaklaşımlar: 42.Kütüphane Haftası Bildirileri (27 Mart - 2 Nisan 2006)**, haz. Ebru Kaya, Erol Yılmaz, Ankara, Türk Kütüphaneciler Derneği, 2006, s. 87-99.

Kaşıkcı, Rıdvan: “İSAM Sadece Bir Kütüphane Midir?”, **Çekmeköy2023**, Sayı:38, İstanbul, Ocak 2018, s. 136-137.

Kaşıkcı, Rıdvan: “Türkiye’nin Yüz Akı Bir Kütüphane İSAM”, **Çekmeköy2023**, No:52 (Mart 2019), İstanbul, s. 110-113.

- Kaygısız, Esra
Gökçen: “Bilgi Merkezi Çalışanlarının İş Yüklerinin İş Doyum Düzeylerine Olan Etkisinin İncelenmesi”, **İsmet Binark Armağanı**, yay. haz. İshak KESKİN, Ş. Nihal SOMER, Nizamettin OĞUZ, , İstanbul: Türk Edebiyatı Vakfı 2015, s. 205-220.
- Kaygısız, Esra
Gökçen: “Bilgi Merkezlerinin Vizyon-Misyon İfadelerinin İncelenmesi”, **Arşiv Emektarlarına Armağan**, yay. haz. Nizamettin OĞUZ, İshak KESKİN, İstanbul, Türk Edebiyatı Vakfı Yayınları, 2013, s. 279-295.
- Kaygısız, Ayhan: “Değişen Eğitim ve Araştırma Ortamında Üniversite Kütüphanelerinin Bugünü ve Geleceği”, **Kütüphane ve Arşiv Kurumlarındaki Uygulamalarda Yenilikçi Yaklaşımlar**, içinde (s. 23-42), ed.: Alpaslan Hamdi Kuzucuoğlu, İstanbul, Hiperyayın, 2020.
- Kaygısız, Ayhan: “Değişen Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı ve Kütüphaneci Davranışları”, **40. Kütüphane Haftası Bildirileri (29 Mart- 4 Nisan 2004)**, yay. haz. Ümit Konya, İstanbul, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 2004, s. 21-24.
- Kesen, Seda;
Canan Şenol;
Zehra Yanar: “Google Scholar ve Scirus Arama Motorlarında Türkçe Anahtar Sözcüklerle Yapılan Aramalar Üzerine Bir Değerlendirme”, **Değişen Dünyada Bilgi Yönetimi Sempozyumu (24-26 Ekim 2007 Ankara) Bildiriler**, yay. haz. Serap Kurbanoglu, Yaşar Tonta, Umut Al, Ankara, Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, 2007, s. 92-98.
- Keseroğlu, Hasan
S.: “Kütüphane Üstüne Bir Deneme”, **Bilgi Merkezleri: Kütüphaneler - Arşivler - Müzeler**, yay. haz. Mehmet Ali Akkaya, Hüseyin Odabaş, İstanbul, Hiperyayın, 2019a, s. 11-19.
- Keskin, İshak;
Ceyhan Güler: “İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi’nin Türkiye’de Bilimin Gelişmesine Etkisi”, **Türkiye’de Bilgi Üretimi ve Bilim Politikaları Uluslararası Sempozyumu**, ed.: Orhan Neçare, Ankara, 2018, s. 455-514.
- Keskin, İshak;
Mehmet Fahri
Furat; Esra
Gökçen Kaygısız;
Nizamettin Oğuz: “Bilgi Kurumlarında Kurumsal İtibar: İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi Örneği”, **Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi (Uluslararası E-Dergi)**, C. IX, No: 2, 2014, s. 101-120.

- Kirenci, Mustafa: “Takdim”, **Tahir Harîmî Balcıoğlu: Medeniyet Tarihinde Kütüphaneler**, yay. yön. Mustafa Kirenci, İstanbul, Büyüyenay Yayınları, 2018, s. 13-16.
- Koç, Okan: “Hitit Kütüphane ve Arşivleri”, **AKRA Kültür Sanat ve Edebiyat Dergisi**, C. 9, No: 2, s. 237-254.
- Koç, Okan: “Üniversite Birinci Sınıf Öğrencilerinin Kütüphane Hizmetlerine Yönelik Tutumu ve Kütüphane Kullanım Alışkanlığı: Balıkesir Üniversitesi Örneği”, **ÜNAK 2018: Yeni Nesil Kullanıcılar, Değişen Kütüphaneler Sempozyumu (4 – 6 Ekim 2018, Marmara Üniversitesi, İstanbul) Bildiriler Kitabı**, ed.: Nermin Çakmak, Özlem Şenyurt, İhsan Özkol, Bilge Öztürk, Ankara: Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği, 2020, s.102-115.
- Koç, Okan: “Üniversite Kütüphanelerinde Kalite Yönetimi: Balıkesir Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Örneği”, **Kesit Akademi Dergisi**, No: 19, s. 186-208.
- Koçak, Ahmet: “Tarihi Romana Taşıyan Usta: Mehmed Niyazi Özdemir’in Ardından”, **Türk Edebiyatı**, No: 537 (Temmuz 2018), s. 18-20.
- Konya, Ümit: “Bilgi Pazarlaması ve Kütüphaneler”, **ÜNAK 2005 Bildiriler: Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması**, ed.: Aytaç Yıldızeli, Hatice Kübra Bahşişoğlu, Başak Bulgun, Fatma Başar, İstanbul, Kadir Has Üniversitesi Yayınları, 2006, s. 142-148.
- Konya, Ümit: “Milli Kütüphane”, **Bilgi Merkezleri: Kütüphaneler - Arşivler - Müzeler**, yay. haz. Mehmet Ali Akkaya, Hüseyin Odabaş, İstanbul, Hiperyayın, 2019, s. 20-40.
- Konya, Ümit: “Üniversite Kütüphanelerinde Pazar Bölümleme Stratejileri”, **40. Kütüphane Haftası Bildirileri (29 Mart- 4 Nisan 2004)**, yay. haz. Ümit Konya, İstanbul, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 2004, s. 25-36.
- Kurt, Lütfiye; Büşra Derler, Züleyha Ayşe Erbaş, Türkan Kaygın, Oğuz Kuru, Onur Selçin: “Kütüphane Türlerine Göre Özel Gereksinimli Bireylere Verilen Hizmetler ve Toplumsal Bütünleşme”, **Bilgi Merkezlerinde Yönetim -II-**, yay. haz. Erol YILMAZ ve Leyla KANIK, İstanbul, Hiperyayın, 2021, s. 319-368.

- Kuru, Rüya ve
Çiğdem Canbay
Türkyılmaz: “Kütüphane Yapılarının Mekansal Organizasyonunun Ergonomik Açıdan Değerlendirilmesi: Bahçeşehir Üniversitesi Kütüphane Binası Örneği”, **Ergonomi**, C. 2, No: 3, s. 153-166.
- Kurulgan, Mesut,
Fatih Temizel,
İçlem Er: “Measuring the Service Quality of Anadolu University Central Library”, **2ND International Conference on Economics Business Management And Social Sciences, 10–14 Mayıs 2017, Belgrad (Sırbistan) [Bildiri Özetleri]**, ed.: Mahmut Zortuk, Kütahya, 2017, s. 92.
- Kurulgan, Mesut: “Bilgi ve Belge Hizmetlerinde Mükemmeli Yakalamak: Örnekinde”, **Bilgi Dünyası**, C. 8, No: 1, s. 30-48.
- Kutlutürk, Levent;
Emre Hasan
Akbayrak: “Akademik Araştırmalarda Web 2.0 Etkisi: ODTÜ ve Mendeley İşbirliği”, **ÜNAK 2013 Konferansı: Bilgi Sistemleri, Platformlar, Mimariler ve Teknolojiler (19-21 Eylül 2013) Bildiri Özetleri**, Ed. Tolga Çakmak, Hüseyin Körpeoğlu, H. Fırat Akın, Nevzat Özel, İstanbul, ÜNAK, 2013, s. 54-56.
- Kuzucu,
Kemalettin: “İstanbul Kronolojisi”, **Antik Çağ’dan XXI. Yüzyıla Büyük İstanbul Tarihi: Hafızalardaki İstanbul**, Cilt: X: Hafızalardaki İstanbul, ed. Coşkun Yılmaz, İstanbul, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kültür A.Ş ; Türkiye Diyanet Vakfı İslam Araştırmaları Merkezi (İSAM), 2015, s. 238-292.
- Küçük Raşit: “Raşit Küçük ile Türkiye’de Hadis Çalışmaları Üzerine”, **Türkiye Araştırmaları Literatür Dergisi**, C. XI, No: 21, 2013, s. 191-200,
- Küçükcan, Berrin,
Ayşe Öztürk: “Kütüphane Binası Kullanıcıları Arasındaki İletişimde Binanın Rolü”, **I. Uluslararası Bilgi Hizmetleri Sempozyumu: İletişim (25-26 Mayıs 2006, İstanbul) Bildiriler**, yay. haz. Ayşe Üstün, Ümit Konya, İstanbul, 2007, s. 325-340.
- Külcü, Özgür,
Tolga Çakmak,
Şahika Eroğlu: “Zamansal ve uzamsal tanımlamalara dayalı bilgi erişim sistemleri”, **Prof. Dr. İrfan Çakın'a Armağan**, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, 2015, s. 143-161.
- Mert, Talip:
(Abdülbari) “Hâmid Bey’den Hatıralar”, **Hattat Hâmid Aytaç Kitabı**, yay. haz. İsmail Yazıcı, İstanbul Kitabevi Yayınları, 2012, s. 115-130.
- Mete, Muhsin: “Kitaptan Yazara”, **HECE**, No: 243, Şubat 2017, s. 150-154.

- Nihayet: “İSAM’ın Ayrıcalığı Huzurlu Çalışma Ortamı”, **Nihayet Dergisi**, No:15, 2016, s. 51.
- Odabaş, Hüseyin, Mehmet Ali Akkaya: “Kütüphanelerde Elektronik Kaynaklara Erişimde Yaşanan Sorunlar”, **Bilişim Teknolojilerinin Bilgi Merkezlerine ve Hizmetlerine Etkileri**, yay. haz. Hüseyin Odabaş, Mehmet Ali Akkaya, İstanbul, Hiperlink Yayınları, 2017, s. 313-326.
- Okay, Yeliz: “Özlemek”, **HECE**, No: 243, Şubat 2017, s. 109-114.
- Onat Öz, Zeynep: “Kütüphane Binalarının Mekansal Organizasyonlarında Ergonominin önemi ve Standardizasyon”, **Türk Kütüphaneciliği**, C. 6, No:3, 1992, s. 159-171.
- Önal, H. İnci: “Hizmette Kaliteye Ulaşmak”, **Kütüphanecilik Bölümü 25. Yıl’a Armağan**, yay. haz.: Bülent Yılmaz, Ankara, Hacettepe Üniversitesi Kütüphanecilik Bölümü, 1997, s. 115-123.
- Önal, H. İnci: Türkiye’de Okul Kütüphanelerinin Hizmet Vermesini Etkileyen Yönetimsel Faktörler, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, C. 35, No: 1, 1986, s. 17-30
- Özel, Ahmet: “İslam Dünyasında Ansiklopediler”, **İslam ve Klasik**, 2008, s. 379-404.
- Özenç Uçak, Nazan: “Kütüphanecilik ve Bilgi Yönetimi Literatüründe Kullanıcı”, **Bilgi Dünyası**, C. 9, No: 1, s. 20-40.
- Özenç Uçak, Nazan; Özlem Şenyurt Topçu: “Günlük Yaşamda Bilgi Gereksinimi ve Halk Kütüphaneleri” **2. Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu: Değişen Dünyada Halk Kütüphaneleri (9-12 Mayıs 2012, Bodrum) Bildiriler, Posterler ve Çalıştay Raporları**, ed.: Bülent Yılmaz, Ankara, Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2012, s. 120-134.
- Özgen, Pelin, Anıl Göker: “Kütüphanelerde Hizmet Kalitesinin Kritik Olaylar Tekniği ile Değerlendirilmesi”, **Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi**, No:17, 2016, s. 25-40. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ulikidince/issue/21629/232342> adresinden erişilmiştir.
- Özgen, Pelin, Anıl Z. Göker: “Evaluation of Service Quality in Information Services: A Comparative Evaluation with CIT”, **International Conference on New Directions In Business Management, Finance and Economics**, 12- 14 September- 2013, Famagusta, Northern Cyprus, 2013.

- Özkan, Betül ve Ayşegül Tereci: “Covid-19 pandemi sürecinde üniversite kütüphanesinde iç hava kalitesi değerlendirmesi”, **GRID - Architecture Planning and Design Journal**, C. 5, No: 1, s. 72-96.
- Öztürk, Yakup: “Yirmi İki Mürekkep Damlası”, **Dergâh: Aylık Edebiyat, Sanat, Kültür Dergisi**, cilt. XXXII, sayı. 377, Temmuz 2021, s. 30-31.
- Pirtini, Serdar: “Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin Arttırılmasında Müşteri Odaklı Pazarlama İlke ve Stratejilerinin İncelenmesi”, **40. Kütüphane Haftası Bildirileri (29 Mart- 4 Nisan 2004)**), yay. haz. Ümit Konya, İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 2004, s. 37-47.
- Polat, Coşkun ve Hüseyin Odabaş: “Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri: Standartlar ve Yönetici Görüşleri Doğrultusunda Niceliksel Bir Değerlendirme”, **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C. 15, No: 1, s. 43-62.
- Polat, Coşkun: “Üniversite Kütüphaneleri”, **Bilgi Merkezleri: Kütüphaneler - Arşivler - Müzeler**, yay. haz. Mehmet Ali AKKAYA, Hüseyin ODABAŞ, İstanbul, Hiperyayın, 2019, s. 225-258.
- Saydam, Varol ve Özhan Sağlık: “İstanbul’daki Kültür ve Turizm Bakanlığı’na Bağlı Halk ve Çocuk Kütüphanelerinin İç ve Dış Mekan Açısından İncelenmesi”, **Milli Eğitim**, C. 44, No.208, 2015, s.61 - 75.
- Schwarzer, Marianne ve Paul Kaegbein: “Özel Kütüphanecilerin Meslek Özellikleri”, çev. Meral Alpay, **Türk Kütüphaneciliği**, C. 7, No: 1, 1993, s.53-59.
- Sezgin, Sevin: “Atatürk İl Halk Kütüphanesi”, **Leman Şenalp’e Armağan**, ed.: Hüseyin Türkmen, yay. haz. İrfan Dağdelen, Hüseyin Türkmen, Nergis Ulu, İstanbul, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 2006, s. 181-187.
- Solak, Halil: “Elle Kopyalamadan Zengin Veri Tabanlarına: Bir Tık’la 60 bin Makale”, **Türk Edebiyatı**, No: 540, Ekim 2018, s. 18-22.
- Solak, Halil: “İnsan Kütüphanesini Özlüyor”, **Nihayet Dergi**, Haziran 2020, s. 96-101.
- Solak, Halil: “İsam Kütüphanesi Bir Tık Uzakta”, **Derih Tarih Dergisi**, Mayıs 2017b, s. 127.

- Solak, Halil: “İSAM’dan dijital sürpriz”, **Yeni Şafak**, 30 Mart 2017a, www.yenisafak.com/hayat/isamdan-dijital-surpriz-2635806
- Şener, Ahmet: “Türkiye’nin En Modern Kütüphanesi Üsküdar Bağlarbaşı’nda: Bir Kütüphanenin Doğuşu”, **Türk Edebiyatı: Aylık Fikir ve Sanat Dergisi**, İstanbul, 2009, s. 27-29.
- Şentürk, Burçak: “Arşiv Kurumlarında Hizmet Kalitesi Kavramı”, **Prof. Dr. Şevki Nezihi Aykut Armağanı**, yay. haz. Gülten Sarıyıldız, Niyazi Çiçek, İshak Keskin, Sevil Pamuk, İstanbul, Etkin Kitaplar, 2011, s. 297-306.
- Şenyurt Topçu, Özlem ve Bülent Yılmaz: “Ankara’daki Halk Kütüphanesi Hizmet Niteliğinin Değerlendirilmesi”, **Türk Kütüphaneciliği**, C. 26, No: 1, 2012, s. 53-77.
- Şerefoğlu Henkoğlu, Halise ve Denizhan Demirkol: “Web Sitesi Kullanılabilirliğinin Ölçülmesi: Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Kütüphanesi Web Sitesi Örneği”, **Bilgi Dünyası**, C. 19, No: 2, 2018, s. 114-143.
- Şeşen, Yasin: “Akademik Kütüphane Hizmetlerinde Sürekli Gelişim Felsefesine Uygun Hizmet Anlayışı”, **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C. 23, No: 2, 2019, s. 887-918.
- Tak, Ekrem: “Hâfız-ı Kütübten Kütüphaneciye: Osmanlıdan Günümüze Bir Mesleğin Gelişimi”, **Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi**, No: 13, 2020, s. 81-102.
- Tamdoğan, Oya Gürdal: “Bilgi Üretiminde Yazın Ürünleri ve Kütüphaneler: Atıfların Tespiti ve Analizi Yoluyla Araştırma”, **Türk Kütüphaneciliği**, C. 23, No: 2, s. 254-277.
- Taşkın, Nuri: “Arşivlerde Tanıtım Hizmetleri: İSAM Kütüphanesi Arşivi Örneği”, **Arşiv Dünyası**, C. 9, No: 1, 2022, s. 10-26.
- Tezcan, Sevim: “Uygulamada Başarılı Olmanın Yolları ve Koşulları” **Türkiye’de Kütüphane Alanında Teori ile Uygulama İlişkisi Sempozyumu 7-8 Mayıs 1987**, yay. haz. Meral Alpay, İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü, Edebiyat Fakültesi Basımevi, İstanbul, 1988, s. 149-185.
- Toksoy, Fatma: “İlmin Menbaı İSAM”, **Seyyide Dergisi**, Yıl:4, No:19, İstanbul: 2012, s. 44-48.

- Tonta, Yaşar ve İrem Soydal: “Service quality of web information systems” **Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi**, C. 27, No: 2, s. 117-127.
- Tonta, Yaşar: “Kütüphanecilik Eğitiminde Gelişmeler ve Türkiye”, **Kütüphaneciliğimiz Üzerine Görüşler 1987**, Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü, Kütüphanecilik Dizisi 2, 1987, s. 85-97.
- Tonta, Yaşar: “Kütüphanelerarası İşbirliği ve Bilgi Kaynaklarının Etkin Kullanımı”, **Kütüphanecilik Bölümü 25. Yıl’a Armağan**, yay. haz. Bülent Yılmaz, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Kütüphanecilik Bölümü, 1997, s. 100-108.
- Tonta, Yaşar: Sakıp Sabancı Müzesi digitalSSM Açılış Konuşması, İstanbul Sakıp Sabancı Müzesi, 8 Mart 2019 Cuma, saat: 14:00.
- Tonta, Yaşar; Yurdagül Ünal: “Dergi Kullanım Verilerinin Bibliyometrik Analizi ve Koleksiyon Yönetiminde Kullanımı”, **Değişen Dünyada Bilgi Yönetimi Sempozyumu (24-26 Ekim 2007 Ankara) Bildiriler**, yay. haz. Serap Kurbanoglu, Yaşar Tonta, Umut Al, Ankara, Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, 2007, s. 193-200.
- Tuncer, Harun, Selman Kılınç, Ahmet Apaydın: “Üniversiteye Diploma Almak İçin Girilmez!”, **Tecrübe Eskimez**, yay. haz. R. Kemal Subaşı, İstanbul, Yedikıta Kitaplığı, 2018, s. 15-26.
- Türkiye Diyanet Vakfı Haber Bülteni: “Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM)”, **Türkiye Diyanet Vakfı Haber Bülteni**, No: 100, 2010, s. 29-35.
- Türkiye Diyanet Vakfı Haber Bülteni: “İlim Gelecek, Cehalet Yok Olacaktır”, **Türkiye Diyanet Vakfı Haber Bülteni**, Mart 1986, No: 2, s. 1.
- Usherwood, Bob: “Kütüphanenin Halkla İlişkileri -Bir Giriş-” çev. Ayşe Işın, **Kütüphanecilikle İlgili Seçme Metinler**, haz. Aysel Yontar, İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1989, s. 45-66.
- Ülker, Mustafa Birol: “İSAM Kütüphanesi”, **Z Dergisi: Kültür, Sanat, Şehir, Tematik Dergi**, [KÜTÜPHANE TEMALI SAYISI], 2021 /5, Zeytinburnu Belediye Başkanlığı, 2021, s. 194-195.
- Ülker, Mustafa Birol: “İSAM Kütüphanesi”, **1453 İstanbul Kültür ve Sanat Dergisi**, Sayı:24, 2016, s. 104-111.

- Ülker, Mustafa
Birol: “İstanbul Kadı Sicilleri Projesi'nin İlk Eseri Yayımlandı”, **Toplumsal Tarih**, No: 182, 2009, s. 12.
- Ülker, Mustafa
Birol: “Kitaplar, kütüphaneler ve bir ilim adamının hayatı: İsmail E. Erünsal”, **Dergâh: Edebiyat Sanat Kültür Dergisi**, C: 25, No: 296, İstanbul 2010b, s. 12-16.
- Ülker, Mustafa
Birol: “TDV İSAM Kütüphanesi İlahiyat Makaleler Veri Tabanı Projesi”, **Marmara Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi [İstanbul Yüksek İslam Enstitüsü Dergisi] [MÜİFD]**, No: 41, 2011/2, s. 311-316.
- Ülker, Mustafa
Birol: “Türkiye Diyanet Vakfı İslam Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi- İSAM”, **Ayraç**, No: 5, 2010c, s. 15–17.
- Ülker, Mustafa
Birol: “Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi ve Kütüphanesi”, **Yavuz Argıt Armağanı**, yay. haz. Mustafa Birol Ülker, İstanbul, 2010a, s. 269-291.
- Ülker, Mustafa
Birol: “Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi ve Kütüphanesi”, **Yavuz Argıt Armağanı**, yay. haz. Mustafa Birol Ülker, Kocaeli: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Yayınları, 2012, s. 286-315.
- Ülker, Mustafa
Birol: “Türkiye’de İhtisas Kütüphaneciliği ve Veri Tabanları Hizmetleri: İSAM Kütüphanesi Örneği”, **2. Türkiye Sosyal Bilimler Sempozyumu Bildiri Özetleri Kitabı**, ed. Abdullah Demir, Ankara, Oku Okut Yayınları, 2022. <https://sempozyum.okuokut.org/tsbs/article/view/75>
- Üstün, Ayşe: “Bilgi Hizmetleri ve Hizmetin Kalitesi” **Türk Kütüphaneciliği**, C.15, No: 2 (2001), 205-213.
- Yalçinkaya,
Bahattin: “Editörden”, **Arşiv Dünyası**, C:6, No:1, 2019, s. I-III.
- Yazıcı, Ferihan,
Mehmet Kürşat
Koca: “Üniversite Öğrencilerinin Kütüphaneye Yönelik Tutumlarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi”, **International Congress of Science Culture, Health and Sport Full Text Book**, Konya, 2020, s. 1-8. <http://www.cizgikitabevi.com/kitap/1194-international-congress-of-science-culture-health-and-sport-full-text-book>
- Yazıcıoğlu,
Süheyla, Alpaslan
Hamdi: “Kütüphanelerde Üreyen Küflerin İnsan Sağlığına Etkisi: İSAM Örneği”, **Uluslararası Hakemli Akademik Spor Sağlık ve Tıp Bilimleri Dergisi**, No: 17, 2015, s. 60-76.

Kuzucuoğlu,
Ayşenur
Curabeyoğlu,
Oğuz Özyaral:

Yıldız, Kenan,
Mustafa Birol
Ülker: “Özel Arşivlerin Kütüphane Koleksiyonlarındaki Yeri ve Hizmete Sunulması: İSAM Kütüphanesi Örneği”, **İsmet Binark Armağanı**, ed.: İshak Keskin, Ş. Nihal Somer, Nizamettin Oğuz, İstanbul, Türk Edebiyatı Vakfı, 2015, s. 423-430.

Yıldız, Sevgi: Sosyal Bilimlerde Örnekleme Sorunu: Nicel ve Nitel Paradigmalarından Örnekleme Kuramına Bütüncül Bir Bakış, **Kesit Akademi Dergisi**, C.3, No:11, 2017, s. 421-442.

Yılmaz Şentürk,
Elif: “Görsel-İşitsel Arşivler”, **Bilgi Merkezleri: Kütüphaneler - Arşivler - Müzeler**, yay. haz. Mehmet Ali Akkaya, Hüseyin Odabaş, İstanbul, Hiperyayın, 2019, s. 689-729.

Yılmaz, Bülent: “Bir Halk Kütüphanesi türü Olarak Belediye Kütüphaneleri: Kuramsal Bir Çerçeve”, **Bilgi Merkezleri: Kütüphaneler - Arşivler - Müzeler**, yay. haz. Mehmet Ali Akkaya, Hüseyin Odabaş, İstanbul, Hiperyayın, 2019, s. 199-224.

Yılmaz, Bülent: “Kütüphanelerin Geleceği: Eğilimler ve Bazı Tahminler”, **ÜNAK 2017: Akademik Kütüphanelerde Kaynak Yönetimi: Bildiriler (12 – 14 Ekim 2017, Atılım Üniversitesi, Ankara)**, ed.: Nermin Çakmak, Serhat Baytur, Sümeyye Akça, Ankara, Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği, 2018, s. 1-5.

Yılmaz, Erol: “Dünden Bugüne Türk Kütüphaneciliğinde Halkla İlişkiler”, **Kütüphaneciliğin Destanı Uluslararası Sempozyumu (21-24 Ekim 2004 Ankara) Bildiriler**, haz.: Sacit Arslantekin, Fahrettin Özdemirci, Ankara, DTCF Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, 2004, s. 339-359.

Yılmaz, Erol: “Halkla İlişkiler ve Bilgi Merkezleri”, **42. Kütüphane Haftası Bildirileri (27 Mart - 2 Nisan 2006)**, haz.: Ebru Kaya, Erol Yılmaz, Ankara, Türk Kütüphaneciler Derneği, 2006, s. 375-398.

Yılmaz, Erol: “Kütüphanelerde Toplam Kalite Yönetimi: Kısa Bir Gözden Geçirme”, **Türk Kütüphaneciliği**, C. 24, No: 1, 2010a, s. 33-62.

Yılmaz, Erol: “Toplam Kalite Yönetimi ve İnsan Merkezli Kütüphanecilik”, **Bilimsel İletişim ve Bilgi Yönetimi Sempozyumu (Gazi**

Üniversitesi, Ankara, 12-14 Eylül 2006) : Bildiriler ÜNAK' 06, ed.: Aytaç Yıldızeli, Hatice Kübra Bahşıoğlu, Ankara, ÜNAK, 2008, s. 185-211.

- Yılmaz, Malik: “Bilgi merkezleri ve toplam kalite yönetimi ilişkisi: bir uygulama”, **Doğu Üniversitesi Dergisi**, C. 4, No: 2, 2011, s. 257-268.
- Yılmaz, Recep: “TDV İSAM Kütüphanesi Bağış Koleksiyonları”, **Yavuz Argıt Armağanı**, yay. haz. Mustafa Birol Ülker, İstanbul, 2010b, s. 293-298.
- Yılmaz, Recep: “TDV İSAM Kütüphanesi Bağış Koleksiyonları”, **Yavuz Argıt Armağanı**, yay. haz. Mustafa Birol Ülker, Kocaeli: Kocaeli Büyükşehir Belediyesi yayınları, 2012, s. 316-323.
- Yurdagür, Metin: “Muhammed B. Tavit et-Tanci'nin İslam Araştırmaları Merkezi'ne (İSAM) İntikal Eden Metrukesi”, **Uluslararası Prof. Dr. Muhammed B. Tavit et-Tanci Sempozyumu (13-14 Ekim 2011)**, haz. Sönmez Kutlu, Ankara, 2015, s. 155-162.
- Yücetaş, Ahmet, Davut Yasin Coşkun, Merve Kayhan, Betül Baylan: “Kütüphanelerde Pop-Kültür Uygulamaları”, **1. Uluslararası Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğrenci Kongresi (25-27 Nisan 2014) bildiriler kitabı**, ed.: Güssün Güneş, İstanbul, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Kütüphane ve Müzeler Müdürlüğü, 2016, s. 2-7.
- Zayim Gedik, Kübra: “Türkiye’de Tıp ve Sağlık Bilimleri Alanında Bibliyometri Hizmetleri”, **Sağlıkta Bilgi ve Belge Yönetimi**, ed. Güssün Güneş, İstanbul, Hiper Yayın, 2020, s. 145-168.
- Zencir, Mithat Baver: “Sosyal Bilimler Alanındaki Akademisyenlerin Bilgi Arama Davranışları”, **Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi**, C. 57, No: 2, 2017, s. 885-920.

Gazeteler:

- Cumhuriyet Gazetesi, 1984: **Cumhuriyet Gazetesi**, 25.04.1984, s. 8, <https://egazete.cumhuriyet.com.tr/katalog/192/1984/4/25/8>
- Cumhuriyet Gazetesi, 2018: **Cumhuriyet Gazetesi**, 01.08.2018, s. 6, <https://egazete.cumhuriyet.com.tr/katalog/192/2018/8/1/6>
- Hürriyet Gazetesi: **Hürriyet Gazetesi**, 09.03.2007, <https://www.hurriyet.com.tr/gundem/en-iyi-10-kutuphane-6092429>
- Milliyet Gazetesi: Diyanet Vakfı, Çengelköy sırtlarındaki koruda yeniden yapıyor (Asım Ertan), **Milliyet Gazetesi**, 22.01.1990, s. 3.

- Türkiye'nin en iyi 10 kütüphanesi: Türkiye'nin en iyi 10 kütüphanesi, 11 Mart 2018, <https://www.gazeteduvar.com.tr/galeri/2018/03/11/turkiyenin-en-iyi-10-kutuphanesi>
- Yenişafak Pazar eki: Emeti Saruhan, “Kitaplar Mirasa Değil Kütüphaneye”, **Yenişafak Pazar eki**, 23 Kasım 2008, sayfa: 7.
- Yılmaz Oruç, Merve: “Cüneyd Kosal’ın Nota Arşivi Araştırmacılara Işık Tutacak”, **Star Gazetesi**, 8 Mart 2019. <https://www.star.com.tr/cumartesi/cuneyd-kosalin-nota-arşivi-arastirmacilara-isik-tutacak-haber-1438662/>

Tezler:

- Akbayrak, Emre Hasan: “Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi’nde Hizmet Kalitesi Ölçümü”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2005.
- Akın, Şeyma: “Kütüphane Web Sayfalarının Öğrenciler Tarafından Kullanılabilirliğinin Değerlendirilmesi: Sakarya Üniversitesi Kütüphanesi Uygulama Çalışması”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015.
- Akkaya, Mehmet Ali: “Endüstriyel Örgütlerde Bilgi Hizmetleri”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2010.
- Al, Umut: “Üniversite Kütüphanelerinde Bilgi Hizmetlerinin Pazarlanması: Beytepe Merkez Kütüphanesi Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2002.
- Alar, Halis: “Üniversite Öğrencilerinin Kütüphane Kullanma Sıklıklarını Etkileyen Bazı Değişkenlerin İncelenmesi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Erzurum, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1997.
- Anameriç, Hakan: “Türkiye’de Çağdaşlaşma Sürecinde Bilginin Toplumsallaşması ve Bilgi Merkezleri”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008.
- Ar, Mukaddes: “Dokümantasyon Nedir? Arşivcilik ve Kütüphanecilikle İlişkisi ve Türkiye’de Uygulamaları”, Yayınlanmamış Lisans

Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, 2003.

Aracı, Neslihan: “İstanbul'daki Bilgi ve Belge Merkezleri'nde Bulunan Şahıs Arşivleri Üzerine Bir İnceleme”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2010.

Armağan, Ahmet Şenol: “Kütüphane ve Belge Bilgi Merkezlerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2005.

Aslan, Özlem: “Üniversite kütüphanelerinde hizmet kalitesinin LibQUAL+® ile ölçümü Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çankırı, Çankırı Karatekin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2020.

Atabay, Tuğba: “Balanced Scorecard’ın Kütüphanelerde Uygulanabilirliği: Erzurum Teknik Üniversitesi Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çankırı, Çankırı Karatekin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2018.

Aydınöz, İlknur: “İstanbul’daki Sanat Kütüphaneleri Kullanıcılarında Sosyal, Ekonomik, Kültürel Etkilerin Kütüphane Kullanımı Açısından Değerlendirilmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2019.

Aydoğan, Hicret: “İstanbul’daki Üniversite Kütüphanelerinde Mekan ile Kullanıcı İlişkilerinin Sentaktik Olarak İrdelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, 2017.

Aydoğdu Akbulat, Elif: “Kurum Kültürlerinin Bilgi-Belge Merkezi Varlık ve Önemine Etkisi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2019.

Bayır, Didar: “Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinde İnsan Kaynakları Yönetim: Performans Değerlendirme Sistemleri ve Koç Üniversitesi Kütüphanesi Örneği”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.

Baytekin, Evrim Pelin: “Bir Halkla İlişkiler Görevi Olarak Örgütsel Verimliliğin Artırılmasında Bilgi Yönetimi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006.

- Benli, İçden
Irmak: “Web Bilgi Sistemlerinde Hizmet Kalitesi Değerlendirmesi: Hacettepe Üniversitesi Kütüphaneleri Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2018.
- Bozkurt, Bilal: “Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve kütüphane Hizmetlerinde Bir Uygulama: Muğla Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008.
- Canata, Fatih: “Ulusal Bilgi Politikaları ve Bilgi Merkezleri”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2012.
- Cengiz, Emine: “Halk Kütüphanelerinde Derme Geliştirme Politikaları: Türkiye’de Halk Kütüphaneleri Üzerine Bir Değerlendirme”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı, 2017.
- Çakmak, Nermin: “Kütüphanelerde Performans Değerlendirmesi ve Yönetime Etkisi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı, 2005.
- Çavdar, R. Tüba: “Tanzimat’tan Cumhuriyet’e Kadar Osmanlı Kütüphanelerinin Gelişimi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kütüphanecilik Bölümü, 1995.
- Çetin, Kemalettin
Mustafa: “Kütüphanelerde Algılanan Hizmet Kalitesi İle Kullanıcı Memnuniyeti İlişkisi: Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kütüphanesi Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, 2021.
- Çevik, Ekrem: “Kütüphanelerde Fiziksel Ortam ve Kullanıcı Memnuniyeti: Örnek Bir Uygulama Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, 2015.
- Çolak, Nergis: “Müzik Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesi Ölçümü: İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ) Dr. Erol Üçer Müzik İleri Araştırmaları Merkezi (MIAM) Kütüphanesi Örneği”,

- Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2019.
- Demirdağ, Engül: “Üniversitelerin Kurum İmajında Kütüphanenin Önemi”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015.
- Dernek, Ahmet: “İstanbul Üniversitesi Merkez Kütüphanesi (İÜMK) Kullanıcılarının Kitap Yasaklamalarına ve Sansüre Karşı Tutumları”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2019.
- Diriarın, Hasan: “İstanbul’daki Araştırma Kütüphanelerinde Elektronik Bilgi Hizmetleri: İslâm Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi Örneği”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2013.
- Dülger, Nurten: Araştırma Kütüphanelerinde Müracaat Hizmeti ve Gelişmeleri, Dokümantasyon Şubesi (Uzmanlık Tezi), Ankara, 1977. https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2022/08/Arastirma-kutuphanelerinde-muracaat-hizmeti-ve-gelismeleri_Nurten-Dulger-.pdf
- Elverdi, Sevgi: “Bilgi Toplumu Sürecinde Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Kütüphanesi: Uluslararası Karşılaştırma”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kayseri, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim dalı, 2011.
- Erdem, Seher: “Hacettepe Üniversitesi Kütüphanelerinde Kullanıcı Tatmini”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1995.
- Ergen, Bülent: “Bilgi Hizmetlerinin Değerlendirilmesi”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.
- Erkan, Timuçin: “Bilgi Teknolojileri Bağlamında Kütüphane İç Mekan Analizi İstanbul Teknik Üniversitesi Mustafa İnan Kütüphanesi”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, 2017.
- Gedikçi Öndoğan, Ayşe: “Üniversite Kütüphanelerinde Yürütülen Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Selçuk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Örneği”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2010.

- Gökçek, Hakan: “Çalışanların Performans Değerlendirmesinde Tutumun Etkisi: Tutum Ölçekleri İle İlgili Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalı, 2006.
- Gökkurt, Özlem: “Özel Kütüphanelerde Kullanıcı Analizi Sorunu”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1991.
- Güvenç, Burcu: “Bir Özel Kütüphane Türü Olarak Televizyon Kütüphaneleri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1996.
- Hatay, Hüsamettin: “Araştırma Kütüphanelerinde Karşılaştırmalı Bütçe Yönetimi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2016.
- Işık, Erdal: “Kütüphane Otomasyonunda Maliyet-Verimlilik İlişkisi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1998.
- İleri, Aydın: “Halk Kütüphanelerinde Gönüllülük: Benim Kütüphanem Projesi'nin Değerlendirilmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, 2011.
- İnce, Nesrin: “Özel Kütüphanelerde Kullanıcı Eğitimi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1989.
- İşler, H. Gökçe: “İSAM Kemal Batanay Müzik Arşivinde Hamparsum Yazı Sistemi ile Kaydedilmiş Eserlerin Tasnif Edilerek Günümüz Nota Yazısına Çevrilmesi ve İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2015.
- Kandişer, Serpil: “Kütüphanelerde Doğal Aydınlatma Sistemi ve Tasarım Kararlarına Etkisi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, 2003.
- Kanık, Leyla: “Türk Üniversitelerinde Kütüphane Çalışanlarının Performans Değerlendirmesi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2008.

- Kapucu, Hakan Hilmi: “Kütüphane Hizmetlerinde Müşteri Tatmini ve Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.
- Karahan, Şerif: “Kütüphanelerde Hizmet Kalitesinin LibQUAL+ Hizmet Kalitesi Ölçüm Anketi ile Ölçülmesi: Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2012.
- Kartal, Müge Esra: “Türkiye’de Sesli Kütüphane Hizmetleri ve Görme Engellilerin Sesli Kütüphane Hizmetlerine Karşı Tutumları”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çankırı, Çankırı Karatekin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2018.
- Kaya, Remzi: “Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Araştırmaları Merkezi ve GZFT Analizi”, Yayınlanmamış Bitirme Projesi (Araştırma Raporu), İstanbul, İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, 2020.
- Kaya, Tekiner: “Temel Performans Göstergeleri ve İşgücü Performansının Ölçülmesine Yönelik Olarak Geliştirilen Bir Model”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, 2008.
- Keser, Erkan: “Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyeti Ölçümü”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.
- Kesim, Şenay: “Üniversite Kütüphanelerinde Sürekli İyileştirme Felsefesinin Uygulanması: Sakarya Üniversitesi Kütüphanesi Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi, Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, 2011.
- Keskin, Faik: “Müzik Kütüphanelerinde Koleksiyon Geliştirme ve Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1997.
- Kılıç, Nurcan: “An Instrument For Measuring The Critical Factors of Service Quality in University Libraries: An Application of Fatih University” (Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin Kritik Faktörlerini Belirleme Amacına Yönelik Bir Ölçeğin Geliştirilmesi: Fatih Üniversitesi Uygulaması), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Fatih Üniversitesi, Graduate Institute of Sciences and Engineering, 2007.

- Kızıltepe, Seda: “Kütüphane Yapılarında Akustik Konfor ve Bir Örnek İnceleme”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yapı Fiziği Programı, 2017.
- Kurt, Levent: “İşgücü Verimliliğinin Göstergesi Olarak İş Çıktısı Miktarına Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi ODTÜ Kütüphanesi'nde Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2012.
- Küçükönder, Abdullah: “İSAM (İslâm Araştırmaları Merkezi) Arşivi İçin Elektronik Belge ve Doküman Yönetim Modeli, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi”, İstanbul, Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, 2006.
- Lyivuze, Gwira Aline: “Doğu Afrika Topluluğu Ülkeleri Halk Kütüphanesi Hizmetleri: Karşılaştırmalı Bir Analiz”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı, 2021.
- Midilli, Nurettin: “Diyanet İşleri Başkanlığı Kütüphanesi: Tarihçe, İşleyiş ve Organizasyon”, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İslam Tarihi ve Sanatları Anabilim Dalı, 2020.
- Nergiz, Emine: “Özel Kütüphanelerde Bütçe Sorunları”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1993.
- Onaran, Selim: “Veri Zarflama Analizi Kullanılarak Üniversite Kütüphanelerinin Performanslarının Değerlendirilmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, 2006.
- Ölçüm (Gültekin), Münevver: “Hizmet İşletmelerinde Başarı Değerleme ve Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1988.
- Özel, Nazlı Gamze: “Beklenen Hizmet Kalitesi ile Algılanan Hizmet Kalitesi İlişkisi: Selçuk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nde Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2019.
- Polat, Coşkun: “Üniversitelerde Kütüphane Merkezli Bilgi Okuryazarlığı Programlarının Geliştirilmesi: Hacettepe Üniversitesi

Örneği”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2005.

Raviş, Dilay: “Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Odaklı Bilgi Hizmeti Çalışmaları: İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2019.

Sarıman, Begüm: “Esnek ve Erişilebilir İç Mekan Çözümlerinin Kütüphane Örnekleri Üzerinden İrdelenmesi” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, 2003.

Selçuk, Hasan Basri: “Türkiye'deki Araştırma Üniversitelerine Bağlı Kütüphaneler Üzerine Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yükseköğretimin Yönetimi ve Politikası Ana Bilim Dalı, 2019.

Shakoui, Ali Beaiğzâdeh: “İran’da Kütüphanecilik ve Kütüphaneler”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Kürsüsü, 1974.

Şahin, Güliz: “Halk Kütüphanelerinin Toplumsal Rolü ve Etimesgut İlçe Halk Kütüphanesi’nin Kullanım Etkinliğinin Değerlendirilmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007.

Şahin, Sefa: “Belediyelerde kütüphane hizmetleri: İstanbul Büyükşehir Belediyesi örneği” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yerel Yönetimler Anabilim Dalı Küresel Şehirler ve İstanbul Araştırmaları Bilim Dalı, 2019.

Tabak, Yazbahar: “Bilgi ve Belge Merkezlerinde Hizmet Kalitesinin Artırılmasına Yönelik Bir Uygulama: Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, Marmara Üniversitesi, Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, 2009.

Tan, Burak: “Türkiye’de Üniversite Kütüphanelerinin Gece Hizmeti Vermesinin Kullanıcı Memnuniyeti Açısından Önemi: İstanbul Teknik Üniversitesi Mustafa İnan Kütüphanesi’nde Bir İnceleme”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2019.

Teklemariam, Luwam: “Kütüphane Kaynaklarının Akademik Performansa Etkisi: Eritre Teknoloji Enstitüsü Kütüphanesi Örneği”,

Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2019.

Tığ Demir, Burcu: “Yabancı Uyruklu Öğrencilere Yönelik Kütüphane Hizmetlerinin Değerlendirilmesi: Hacettepe Üniversitesi Kütüphanesi Örneği”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2020.

Yavuzer, Hasan: “Dini Otorite ve Teşkilatların Sosyolojik Analizi (Diyanet İşleri Başkanlığı Örneği)”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Kayseri, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2005.

Yeşiltaş, Kamil: “Kütüphanelerde Bütçe Yönetimi ve Bir Örnek: Koç Üniversitesi Kütüphanesi Bütçe Yönetimi Sistemi Analizi”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2000.

Yıldız, Gülten: “Endüstri ve Ticaret Kesimine Hizmet Veren Özel Kütüphanelerde Yararlandırma Hizmetleri”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1985.

Web Sayfaları:

Anadolu Ajansı: “Türkiye Diyanet Vakfı İslam Araştırmaları Merkezi (İSAM), lisansüstü yerli ve yabancı akademisyenlerle araştırmacılara hizmet veriyor.”, **Anadolu Ajansı (31.05.2017)**, (Çevrimiçi) <https://www.aa.com.tr/tr/kultur-sanat/isam-kutuphanesi-lisansustu-yerli-ve-yabanci-arastirmacilarla-akademisyenlere-hizmet-veriyor/831498> , 21.03.2021.

ANAMED Library Podcast: ANAMED Library Podcast: Burada Konuşmak Serbest “İSAM Kütüphanesi Arşivi”, 5 Ocak 2022, (Çevrimiçi) <https://open.spotify.com/episode/1opWqLMMYFCKFoi7cloc0i> , 17.01.2022.

Ankos-Üyeler: ANKOS Üye Portalı - Üyeler “İslâm Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi (İSAM)”, (Çevrimiçi) <https://uye.ankos.org.tr/uyeler/> , 29.08.2022.

Araştırma Verilerinin TUBİTAK Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi (ULAKBİM) Araştırma Verilerinin Yönetimi Eğitim Portalı, (Çevrimiçi) <https://acikveri.ulakbim.gov.tr/> , 28.04.2020.

Yönetimi Eğitim
Portali:

Bardakcı,
Abdullah,
Abdülkerim
Auwal:

“İSAM Kütüphanesi’nin ve Dokümantasyon Servisinin Sağladığı Literatür Desteğiyle Makaleler Artık Daha İlmi, Daha Akademik ve Daha Zengin Bir Kaynakça İle Yazılıyor.” **Şehir İslami İlimler Kulübü**, 13 Temmuz 2018, (Çevrimiçi) <https://sehirisifkulubu.com/2018/07/13/isam-kutuphanesinin-ve-dokumantasyon-servisinin-sagladigi-literatur-destegiyle-makaleler-artik-daha-ilmi-daha-akademik-ve-daha-zengin-bir-kaynakca-ile-yaziliyor/> , 20.03.2021.

Bayburt
Üniversitesi’nden
İSAM’a Türk-
İslâm Coğrafyasına
Hizmet Ödülü:

Bayburt Üniversitesi’nden İSAM’a Türk-İslâm Coğrafyasına Hizmet Ödülü, Mayıs 2016, (Çevrimiçi) http://www.isam.org.tr/index.cfm?fuseaction=objects2.detail_content&cid=1135&cat_id=5&chid=2 , 23.03.2021.

CDA, İSAM, Milli
Kütüphane ve
TBMM
Kütüphanesi:

Hülya Küçük, “CDA, İSAM, Milli Kütüphane ve TBMM Kütüphanesi” 2 Mayıs 2019, (Çevrimiçi) <https://www.yenihaberden.com/cda-isam-milli-kutuphane-ve-tbmm-kutuphanesi-8728yy.htm> , 22.03.2021.

Cumhurbaşkanlığı
Kültür ve Sanat
Büyük Ödülleri:

Cumhurbaşkanlığı Kültür ve Sanat Büyük Ödülleri- 03.12.2014, (Çevrimiçi) <https://www.tccb.gov.tr/cumhurbaskanligi/kultursanatodulleri/2014/#:~:text=Cumhurba%C5%9Fkan%C4%B1%20Erdo%C4%9Fan%2C%202014%20Y%C4%B1%C4%B1%20Cumhurba%C5%9Fkanl%C4%B1%C4%9F%C4%B1,Vakf%C4%B1%20%C4%B0slam%20Ansiklopedisi'ne%20verdi> , 23.03.2021.

haberler.com:

TBMM Başkanı Şentop, Eyüpsultan Belediyesi Ahmet Kekeç Kütüphanesi açılış töreninde konuştu – 29 Mart 2021, (Çevrimiçi) <https://www.haberler.com/guncel/tbmm-baskani-sentop-eyupsultan-belediyesi-ahmet-14028180-haberi/> , 30.03.2021.

IFLA Dünya
Kütüphaneleri
Haritası:

IFLA Dünya Kütüphaneleri Haritası: Sözlük – Kütüphane Türleri (Çevrimiçi) <https://librarymap.ifla.org/data-glossary/library> , 01.12.2022.

İnsana Değer 20.
Bölüm:

İnsana Değer 20. Bölüm, 22 Temmuz 2021, (Çevrimiçi) <https://youtu.be/WhOF8U7hGPQ> , 29.07.2021.

İSAM Kütüphanesi ve İlmî Çalışmalara Katkısı:	İSAM Kütüphanesi ve İlmî Çalışmalara Katkısı, 3 Ekim 2019, (Çevrimiçi) https://youtu.be/IeeqCLCWBCU , 24.03.2021.
İSAM, Cumhurbaşkanlığı Kültür ve Sanat Büyük Ödülü:	İSAM, Cumhurbaşkanlığı Kültür ve Sanat Büyük Ödülü'ne Layık Görüldü, Aralık 2014, (Çevrimiçi) http://www.isam.org.tr/index.cfm?fuseaction=objects2.detail_content&cid=1049&cat_id=5&chid=2 , 23.03.2021.
İSAM'da Başkan Değişikliği:	İSAM'da Başkan Değişikliği, 3 Ekim 2022, (Çevrimiçi) http://www.isam.org.tr/index.cfm?fuseaction=objects2.detail_content&cid=1724&cat_id=5 , 05.10.2022.
İSAM'ın Kurumsal Kimliği ve Logosu Yenilendi:	İSAM'ın Kurumsal Kimliği ve Logosu Yenilendi, 16 Mart 2021 , (Çevrimiçi) http://www.isam.org.tr/index.cfm?fuseaction=objects2.detail_content&cid=1617&cat_id=5 , 29.08.2022.
İslam ve İhsan:	“İSAM Kütüphanesi”, İslam ve İhsan , 14 Kasım 2018, (Çevrimiçi) https://www.islamveihsan.com/isam-kutuphanesi.html , 25.03.2021.
İstanbul'un En Bilinen 5 Kütüphanesi:	“INDEPENDENT-Türkçe”, İstanbul'un en bilinen 5 kütüphanesi, 27 Mart 2019, (Çevrimiçi) https://www.indyturk.com/node/20466/ya%C5%9Fam/istanbulun-en-bilinen-5-k%C3%BCT%C3%BCphanesi , 25.03.2021.
İstanbul'un Kütüphaneleri 2. Bölüm:	“İstanbul'un Kütüphaneleri 2. Bölüm”, İslam Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi, 20 Ocak 2018 (Çevrimiçi) https://youtu.be/TFeejsGZ27I , 21.03.2021.
Kahya, Muhammed Furkan:	“Merkezefendi Şehir Kütüphanesi Müdürü Selahattin Öztürk'le Söyleşi”, Edebifikir , 13.11.2017, (Çevrimiçi) http://www.edebifikir.com/roportaj/merkezefendi-sehir-kutuphanesi-muduru-selahattin-ozturkle-soylesi.html , 21.03.2021.
Listelist:	Keşfettikten Sonra Müdavimi Olmak İsteyeceğiniz 12 Müthiş İstanbul Kütüphanesi, 20 Eylül 2016 (Çevrimiçi) https://listelist.com/istanbul-kutuphaneler/ , 22.03.2021
Markiewicz, Christopher:	“İSAM”, HAZINE: a guide to researching the middle east and beyond , 10 Ekim 2013 (Çevrimiçi) https://hazine.info/isam/ 21.03.2021.

Millet Kütüphanesi:	Millet Kütüphanesi, (Çevrimiçi), https://mk.gov.tr/icerik/detay/arastirma-kutuphanesi , 20.08.2020.
Mürekkep Damlaları 35. Bölüm:	“Mürekkep Damlaları 35. Bölüm”, Örnek Bir Araştırma Kütüphanesi Olarak İSAM, 11 Aralık 2021, (Çevrimiçi) https://youtu.be/3RVxaLtmKI , 12.12.2021.
TDV İslâm Ansiklopedisi 2019 TÜBA Fuat Sezgin Eser Ödülüne Layık Görüldü:	TDV İslâm Ansiklopedisi 2019 TÜBA Fuat Sezgin Eser Ödülüne Layık Görüldü, 31 Aralık 2019 (Çevrimiçi) http://www.isam.org.tr/index.cfm?fuseaction=objects2.detail_content&cid=1532&cat_id=5 , 21.03.2021.
TDV İslâm Ansiklopedisi Tanıtım Filmi:	TDV İslâm Ansiklopedisi Tanıtım Filmi, 31 Ocak 2014 (Çevrimiçi) https://youtu.be/UqYQG7HmIAI , 22.03.2021.
TDV İslâm Araştırmaları Merkezi'nin havadan çekilmiş fotoğrafı:	TDV İslâm Araştırmaları Merkezi'nin havadan çekilmiş fotoğrafı, (Çevrimiçi) https://istanbultarihi.ist/327-istanbulun-yakin-tarihinde-mimaride-gelenekle-bag-kurma-arayislari#gallery-10 , 29.12.2021.
Ünye Kütüphane:	2017 Kütüphane Memnuniyet anketi, Ünye İlçe Halk Kütüphanesi, (Çevrimiçi) http://unye.kutuphane.gov.tr/TR-219158/2017-kutuphane-memnuniyet-anketi.html 27 Nisan 2020.
Yazma Eserler Uygulama ve Araştırma Merkezi:	“İsmail Erünsal ile Söyleşi: Yirmi İki Mürekkep Damlası” Yazma Eserler Uygulama ve Araştırma Merkezi, 3 Nisan 2021 (Çevrimiçi) https://www.youtube.com/watch?v=HITo39qmh4o , Canlı Yayın olarak izlenmiştir.
Yıldırım, Nehir:	İstanbul'daki En İyi 7 Kütüphane, 30.03.2021 (Çevrimiçi) https://blog.obilet.com/istanbulun-en-iyi-7-kutuphanesi/ (son erişim tarihi: 10 Kasım 2022)
Zamansız Mekanlar 3. Bölüm:	“İSAM Kütüphanesi” Zamansız Mekanlar 3. Bölüm, 25 Ocak 2022 (Çevrimiçi) https://youtu.be/_OiFfaZ8KAk , 26.01.2022.

Arşivler:

İKA (İSAM Kurumsal Arşivi)	İKA A11_011, İKA A11_021, İKA A11_045, İKA A11_049, İKA A11_050, İKA A13_001, İKA A13_002, İKA A13_003,

İKA A13_004, İKA A13_006, İKA A13_007, İKA A13_008,
İKA A13_009, İKA A13_010, İKA A13_010, İKA A13_011,
İKA B01_001, İKA B01_006, İKA B01_008, İKA B01_008,
İKA B01_009, İKA B01_012, İKA B01_022, İKA B01_027,
İKA B01_031, İKA B01_035, İKA B02_013.

Görüşmeler:

İSAM Kütüphanesi Müdür Yardımcısı Sn. Recep YILMAZ ile 19.11.2021 tarihinde yapılan görüşme.

İSAM Bilgi – İşlem Müdürü Sn. Ş. Bilal Çavuşoğlu ile 16 Ekim 2022 tarihinde yapılan görüşme.



EKLER



Tarih ve Sayı: 30/01/2020-6723

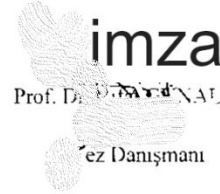
29.01.2020

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, Doktora Programı'na kayıtlı 2502170549 numaralı öğrenci Nuri TAŞKIN'ın, "Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Başarısının Tanımlanması ve Ölçümü: İSAM Kütüphanesi Örneği" konulu tez çalışması için Türkiye Diyanet Vakfı İslam Araştırmaları Merkezi Kütüphanesinde (İSAM) gözlem ve görüşme yapması gerekmektedir.

İSAM Kütüphanesi çalışanlarının ve kullanıcılarının, hizmet başarısına yönelik görüş ve önerilerinin analiz edilmesini amaçlayan bu çalışma için aşağıda iletişim bilgileri verilen İslam Araştırmaları Merkezi Başkanlığından gerekli onayın alınması konusunda kolaylık sağlanması için gereğini arz ederim.

Saygılarımla.


imza
Prof. Dr. D. N. NALAN
Tez Danışmanı

Türkiye Diyanet Vakfı

İslam Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi (İSAM) İletişim Bilgileri:

İcadiye Bağlarbaşı Caddesi, No: 40

34662 -- Üsküdar -İSTANBUL

Telefon: (+90 216) 474 08 50

Faks: (+90 216) 474 08 74

Web Adresi: isam@isam.org.tr

Ek 1: Tez Danışmanından İÜ SBE Müdürlüğüne iletilen yazı
(30.01.2020)

Tarih ve Sayı: 02/03/2020-42322



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Sayı :61559050-300-
Konu :Öğrenci İşleri (Genel) (300)

Türkiye Diyanet Vakfı
(İslam Araştırmaları Merkezi Başkanlığı)
İcadiye, Bağlarbaşı Cad. No:40
34662 Üsküdar/İSTANBUL

Enstitümüz Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı **2502170549** öğrenci numarası ile Doktora programına kayıtlı **Nuri TAŞKIN**, 30.01.2018 tarihinde kayıt yaptırmış olup, tez aşamasında eğitimine devam etmektedir.

Adı geçen öğrencinin "Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Başarısının Tanımlanması ve Ölçümü: İSAM Kütüphanesi Örneği " adlı tez çalışmasıyla ilgili Prof. Dr Rıfat GÜNALAN'dan gelen yazı ekte sunulmuştur.
Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

e-İmzalı
Dr. Öğr. Üyesi Şerif Emre GÖKÇAY
Enstitü Müdür Yardımcısı

Doğrulamak için:<http://194.27.128.66/envision.Sorgula/belgedogrulama.aspx?V=BEKVHH425>

Ayrıntılı bilgi için irtibat : Nuri YAVUZ

Besim Ömerpaşa Cad. Devlet Arşivleri Binası.A blok No:39 34119
Fatih/Vezneciler/İstanbul
Tel : (212) 440 00 00 Faks : (212) 440 03 04
e-posta : sbe@istanbul.edu.tr Elektronik Ağ : www.istanbul.edu.tr



Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Ek2: İÜ SBE Müdürlüğünden TDV İSAM Başkanlığına iletilen yazı
(02.03.2020)

09.07.2020

TDV İSLAM ARAŞTIRMALARI MERKEZİ BAŞKANLIĞI'na

İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı Doktora programı 2502170549 numaralı öğrencisiyim. "Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Başarısının Tanımlanması ve Ölçümü: İSAM Kütüphanesi Örneği" başlıklı tez çalışmam çerçevesinde İSAM Kütüphanesinde yapmam gereken gözlem, görüşme ve araştırma işlemleri için gerekli olan onayın alınması konusunda; 29.01.2020 tarihinde tez danışmanım tarafından İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne yazılan dilekçe ve Enstitü tarafından 02.03.2020 tarihinde hazırlanan ancak COVID-19 pandemi sürecinde tarafınıza ulaşmayan yazıyı bu dilekçemin ekinde sunuyorum.

Tez çalışmamın amacı; kütüphane hizmetleri başarı ölççeği geliştirmektir, bu ölççeği geliştirirken İSAM Kütüphanesinin kullanıcılarının görüşlerinden yararlanılacaktır. Tezimin araştırma alanı İSAM Kütüphanesi olduğundan dolayı da kuruluş süreci, yapısı ve gelişmesi hakkında doğru ve sağlıklı bilgiyi temin edebilmek için İSAM Kurumsal Arşivi'nde inceleme yapmak, ilgili ve yetkili personelden bilgi almam gerekmektedir. Bu çalışma süresince alan dışı bilgi temin etmeyeceğimi, alanımla ilgili temin ettiğim bilgileri mahfuz tutacağımı, çalışma süresince her aşamada uygun göreceğiniz makama/kişiyeye bilgi vermeyi taahhüt ederim.

Gereğini müsaadelerinize saygılarımla arz ederim.

Arş. Gör. Nuri TAŞKIN

Bartın Üniversitesi
Edebiyat Fakültesi
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü
telefon numarası

- Ekler: 1) Prof. Dr. Rıfat GÜNALAN tarafından İ.Ü. S.B.E. yazılan dilekçe.
2) İ.Ü. S.B.E. den İslam Araştırmaları Merkezi Başkanlığına yazılan dilekçe
3) Nuri Taşkın doktora tez içeriği taslağı

**Ek 3: Tarafımdan TDV İslâm Araştırmaları Merkezi Başkanlığı'na
iletlen yazı (09.07.2020)**

SAYI : 0410.İN/135-1261

TARİH: 22.09.2020

KONU : TDV İSAM Kütüphanesi'ni
kullanım talebi hak.

**Sayın Nuri TAŞKIN
BARTIN**

İlgi: a) 09.07.2020 tarihli yazınız.

b) İSAM Yönetim Kurulu'nun 14.08.2020 gün ve 2020/06 sayılı kararı.

İlgi (a) dilekçenizde belirtilen, "Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Başarısının Tanımlanması ve Ölçümü: İSAM Kütüphanesi Örneği" başlıklı tez çalışmanız çerçevesinde İSAM Kütüphanesi'nde yapmak istediğiniz gözlem, görüşme ve araştırma işlemleri konusundaki izin talebiniz İSAM Yönetim Kurulu tarafından değerlendirilmiş ve aşağıda yer alan ilgi (b) karar alınmıştır. Bilgilerinizi rica ederim.

imza

**Dr. Ali Hakan ÇAVUŞOĞLU
Başkan Yardımcısı**

Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğümüz bünyesinde çalışmaktayken 05.10.2018 tarihinde kurumumuzdan ayrılarak Bartın Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü'nde Araştırma Görevlisi olarak çalışmaya başlayan Nuri Taşkın'ın "Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Başarısının Tanımlanması ve Ölçümü: İSAM Kütüphanesi Örneği" başlıklı doktora tezi çalışmaları kapsamında kütüphanemiz çalışanları ve kullanıcıları ile mülakatlar yapma ve Kütüphane Evrak Arşivi'nden faydalanma konusundaki izin talebinin, mülakat sorularını ve sonuçlarını İSAM yönetimine de bildirmesi şartıyla kabulüne, Kütüphane Evrak Arşivi'nde devam etmekte olan tasnif ve dijitalleştirme çalışması tamamlandıktan sonra kurumumuz açısından uygun görülen evrakların dijital kopyalarının kendisine verilmesine oy birliğiyle karar verildi.

**Ek 4: İSAM Yönetim Kurulu'nun 14.08.2020 gün ve 202006 sayılı
kararı (22.09.2020)**

26.10.2020

TDV İSLAM ARAŞTIRMALARI MERKEZİ BAŞKANLIĞI'na

İlgi: İSAM Yönetim Kurulu'nun 14.08.2020 gün ve 2020/06 sayılı kararı

İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı Doktora programı 2502170549 numaralı öğrencisiyim. "Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Başarısının Tanımlanması ve Ölçümü: İSAM Kütüphanesi Örneği" başlıklı tez çalışmam çerçevesinde yapmam gereken araştırmalara istinaden 09.07.2020 tarihli izin başvurum ilgi yazınızla uygun görülmüştür.

Kütüphane Evrak Arşivinde tez konumla ilgili belgeleri belirleyip talep edebilmek için "Kütüphane Evrak Arşivi Listesi" ni talep etmekteyim. Daha sonra belirleyeceğim evrakları listede verilen tasnif numaralarına göre tekrar izin dilekçesi ile talep edeceğim.

Bartın ilinde ikamet ettiğim ve İstanbul'a yakın zamanda gelme imkânım bulunmadığından "Kütüphane Evrak Arşivi Listesi" nin tarafıma dijital ortamda iletilmesini talep ediyorum. Bu çalışmalarda tez konumun dışında bilgi temin etmeyeceğimi, araştırma konumla ilgili temin ettiğim bilgileri mahfuz tutacağımı, çalışma süresince her aşamada uygun göreceğiniz makama/kişiye bilgi vermeyi taahhüt ederim.

Gereğini müsaadelerinize saygılarımla arz ederim.

imza

Arş. Gör. Nuri TAŞKIN

Bartın Üniversitesi
Edebiyat Fakültesi
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü
telefon numarası

Ek 5: Tarafımdan İSAM Başkanlığı'na iletilen "İSAM Kütüphane Evrak Arşivi" talep yazısı (26.10.2020)

17.11.2020

Zimbra

İSLAM ARAŞTIRMALARI MERKEZİ

İcadiye Bağlarbaşı Cad. No: 40, Üsküdar 34460 İstanbul / TÜRKİYE

Tel: +90 (216) 4740850 Fax: +90 (216) 4740874 www.isam.org.tr e-mail: kutuphane@isam.org.tr

Sn. Arş. Gör. Nuri TAŞKIN

İSAM Yönetim Kurulunun 14.08.2020 tarih ve 2020/06 sayılı kararı ile uygun görülen ve 26.10.2020 tarihli dilekçenize istinaden doktora tez konunuzla alakalı İSAM Kurumsal Arşivi Kataloğumuzdan tespit ettiğiniz belgeler idaremiz tarafından da uygun görülerek aşağıdaki link ile iletilmiştir.

Bilginizi rica eder, başarılar dileriz.

Taramaları aşağıdaki link adresinden KULLANICI ADI ve PAROLA kullanarak bilgisayarınıza indirebilirsiniz.

En geç 2 hafta içinde dosyaları bilgisayarınıza indiriniz dosyalar bir süre sonra silinmektedir.

Kullanıcı adı: [REDACTED]

Parola : [REDACTED]

<http://www.isamveri.org/paylas/202011/kur-arsv.zip>



Mustafa Birol ÜLKER
Kütüphane ve Dokümantasyon
Müdürü
birol.ulker@isam.org.tr

İcadiye - Bağlarbaşı Cad. 40
Üsküdar 34462 İstanbul
Tel: 0 (216) 474 0850 / 1070 - 71
Faks: 0 (216) 474 0874
www.isam.org.tr
kutuphane@isam.org.tr

<https://posta.bartın.edu.tr/h/printmessage?id=3656&tz=Europe/Minsk>

2/4

**Ek 6: İSAM Kütüphane ve Dokümantasyon Müdürlüğü'nden
tarafıma iletilen "İSAM Kurumsal Arşivi" talep onay elektronik
posta (17.11.2020)**



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Tarih ve Sayı: 18.11.2021-611503

Sayı :E-44850192-302.14.01-611503
Konu :Tez Başlığı Değişikliği

DAĞITIM YERLERİNE

Enstitümüz Yönetim Kurulu'nun 18.11.2021 tarih ve 38 sayılı toplantısının 24. maddesi aşağıya çıkartılmıştır.

Bilgilerinize ve gereğini rica ederim.

Madde 24

Gelen Evrak; Tarih/Sayı: 16.11.2021/606307

Talep: Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı'nda 2502170549 numara ile kayıtlı doktora öğrencisi Nuri TAŞKIN'ın,

Tez Başlığının "Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Başarısının Tanınlanması: İSAM Kütüphanesi Örneği" şeklinde değiştirilmesi teklifi.

Karar: Tez Başlığının "Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Başarısının Tanınlanması: İSAM Kütüphanesi Örneği" şeklinde değiştirilmesi teklifinin kabulüne oybirliği ile karar verildi.

Prof. Dr. Yasemin İŞEKTAÇ
Enstitü Müdürü

DAĞITIM

Gereği:

Sayın Nuri TAŞKIN

Sayın Prof. Dr. Rıfat GÜNALAN

Bilgi:

Sayın Prof. Dr. Ümit KONYA

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :88NPL78Q23 Pın Kodu :23122

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/istanbul-universitesi-ebys>

Silivri Mah. Beşik Ömerpaşa Cad. Devlet Arşivleri Binası A Blok No:1/7 34119 Fatih/İstanbul

Bilgi için : Yabisa Efe DURGUN

Tel : (212) 440 00 00 Faks : (212) 440 03 04

e-posta : ebys@istanbul.edu.tr Elektronik Ağ : www.istanbul.edu.tr

Kep Adresi : istanbuluniversitesi@tr01.kep.tr



Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Ek 7: Tez Başlığı değişikliği onay formu (18.11.2021)

Tarih ve Sayı: 21.12.2021-660561



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu
Başkanlığı



Sayı :E-35980450-663.05-660561
Konu :Nuri TAŞKIN

Sayın Arş. Gör. Nuri TAŞKIN

İlgi : 26.11.2021 tarihli, 626669 sayılı yazı

Sorumlu araştırmacılığını üstlendiğiniz 2021/273 dosya numaralı "Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Başarısının Tanınlanması: İSAM Kütüphanesi Örneği" başlıklı çalışma, Kurulumuzun 06.12.2021 tarih ve 11 sayılı toplantısında görüşülerek etik yönden uygun bulunmuş olup, karar ekte sunulmuştur.

Bilgilerinizi rica ederim.

Prof. Dr. N. Tolga SARUÇ
Başkan

Ek:Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu Kararı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BSCP08ZYVZ Pin Kodu :11913

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/istanbul-universitesi-ebys>

Istanbul Üniversitesi Merkez Kampüsü

34452 Beyazıt/Fatih-İstanbul

Tel : 0212 440 20 89 Faks : 0212 440 20 88

e-posta : sosyalbilimleretikkurul@istanbul.edu.tr Elektronik Ağ : www.istanbul.edu.tr

Kep Adresi : istanbuluniversitesi@hs01.kep.tr

Bilgi için : Süleyman ARIK

Dahili : 10689



Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Ek 8: Etik Kurul İzni

Katılımcıların Belirlenmesine Yönelik Kişisel Bilgi Formu

Değerli araştırmacılar;

Bu mini anketin amacı "İSAM Kütüphanesi örneğiyle araştırma kütüphanelerinde hizmet başarısını değerlendiren" doktora tezi çalışmasında, "yarı yapılandırılmış görüşme sorularıyla" gerçekleştirilecek ve ses kaydı alınacak görüşmelere gönüllü katılımcıları belirlemektir.

Eğer bu çalışmaya gönüllü olarak katkı sağlamak isterseniz aşağıdaki soruları lütfen cevaplandırınız. Bu anket sonucunda gönüllü katılımcılarla iletişime geçilerek 03.01.2022 - 02.02.2022 tarihleri arasında gerçekleştirilecek görüşmelerin planlaması yapılacaktır.

Ortalama 2 dakikalık bir sürede tamamlayacağınız anketteki sorulara vereceğiniz yanıtlar, bu çalışmanın başarılı sonuçlara ulaşması açısından çok önemlidir. Vereceğiniz yanıtlar yalnızca araştırma amacıyla kullanılacak, üçüncü kişilerle paylaşılmayacaktır.

Yardıminız ve değerli katılımınız için çok teşekkür ederiz.

Prof. Dr. Rıfat GÜNALAN
İstanbul Üniversitesi
Edebiyat Fakültesi
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

Arş. Gör. Nuri TAŞKIN
İstanbul Üniversitesi,
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Bilgi ve Belge Yönetimi Doktora Öğrencisi

1- <u>Adınız - Soyadınız</u>	9- <u>İSAM Kütüphanesi kullanım sıklığınız</u> (web hizmetleri / uzaktan erişim) ☐ Her gün ☐ Haftada 1-2 kez ☐ Ayda birkaç kez ☐ Nadiren ☐ Kullanmıyorum
2- <u>İSAM üye numaranız</u>	
3- <u>Güncel e-posta adresiniz</u>	
4- <u>Telefon numaranız</u>	10- <u>İSAM Kütüphanesine üye olduğunuz</u> <u>tarih aralığı</u> ☐ 2002-2006 ☐ 2007-2011 ☐ 2012-2016 ☐ 2017-2021
5- <u>Cinsiyetiniz</u> ☐ Kadın ☐ Erkek	
6- <u>Araştırma Alanınız</u> ☐ Sosyal Bilimler ☐ Diğer bilimler (.....)	11- <u>Görüşme tercihiniz</u> ☐ Yüz yüze ☐ Zoom Meeting programı ile
7- <u>Yaşadığınız Şehir</u> ☐ İstanbul ☐ İstanbul dışı diğer iller ☐ Yurt dışı	
8- <u>İSAM Kütüphanesini kullanım</u> <u>sıklığınız (fiziki)</u> ☐ Her gün ☐ Haftada 1-2 kez ☐ Ayda birkaç kez ☐ Nadiren ☐ Kullanmıyorum	

Ek 9: Kişisel Bilgi Formu

T.C. İstanbul Üniversitesi

Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu

BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ ONAM FORMU

Sizi tarafımdan yürütülen “Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Başarısının Tanımlanması: İSAM Kütüphanesi Örneği” başlıklı **doktora tezi** araştırmasına davet ediyorum. Bu araştırmanın amacı; bilime yüksek katkısı çeşitli araştırma makalelerinde vurgulanan ve lisansüstü öğrenciler ile öğretim üyeleri tarafından sık kullanılan İSAM Kütüphanesi’nin verdiği hizmetin başarılı olmasını sağlayan faktörleri ortaya çıkarmaktır. Yarı yapılandırılmış görüşme şeklinde gerçekleşecek ve **17 sorunun** iletileceği araştırmada ses kaydı alınacaktır ve sizden tahminen **1 saat** ayırmanız istenmektedir. Araştırmaya sizin dışınızda tahminen **30 kişi** katılacaktır. Bu çalışmaya katılmak tamamen **gönüllülük** esasına dayanmaktadır. Çalışmanın amacına ulaşması için sizden beklenen, kimsenin baskısı veya telkini altında olmadan, size en uygun gelen cevapları içtenlikle verecek şekilde cevaplamanızdır. Bu formu okuyup onaylamanız, araştırmaya katılmayı kabul ettiğiniz anlamına gelecektir. Ancak, çalışmaya katılmama veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmayı bırakma hakkına da sahipsiniz. Bu çalışmadan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı ile kullanılacak olup kişisel bilgileriniz **gizli tutulacaktır**; ancak verileriniz bilimsel yayın amacı ile kullanılabilir. Eğer araştırmanın amacı ile ilgili verilen bu bilgiler dışında şimdi veya sonra daha fazla bilgiye ihtiyaç duyarsanız, şimdi sorabilir veya [] e-posta adresi ve telefon numarası **10** numaralı telefondan ulaşabilirsiniz. Araştırma tamamlandığında genel/size özel sonuçların sizinle paylaşılmasını istiyorsanız lütfen tarafıma iletiniz.

Nuri TAŞKIN (Araştırma Görevlisi; Bartın Üniversitesi)

(Doktora Öğrencisi; İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü)

Yukarıda yer alan ve araştırmadan önce katılımcıya verilmesi gereken bilgileri okudum ve katılmam istenen çalışmanın kapsamını ve amacını, gönüllü olarak üzerine düşen sorumlulukları anladım. Çalışma hakkında yazılı ve sözlü açıklama aşağıda adı belirtilen araştırmacı/araştırmacılar tarafından yapıldı. Bana, çalışmanın muhtemel riskleri ve faydaları sözlü olarak da anlatıldı. Kişisel bilgilerimin özenle korunacağı konusunda yeterli güven verildi.

Bu koşullarda söz konusu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve telkin olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının:

Adı-Soyadı:

İmzası:

İletişim Bilgileri: e-posta:

Telefon:

Görüşme Tarihi:

Görüşmenin Başlangıç Saati:

Görüşmenin Bitiş Saati:

Ek 10: Bilgilendirilmiş Gönüllü Onam Formu

“Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Başarısının Tanımlanması: İSAM Kütüphanesi Örneği” başlıklı doktora tezi araştırmasında görüşmelerde katılımcılara yöneltilecek yarı yapılandırılmış görüşme soruları şunlardır:

Soru 1) İSAM Kütüphanesinin üyelik, yararlanma usul ve esaslarına yönelik görüşleriniz nelerdir?

Soru 2) İSAM Kütüphanesini kullanmak için temel nedeniniz nedir?

Soru 3) İSAM Kütüphanesinin binasının tasarımı, ulaşım imkânları ve çalışma alanlarının konforu ile ilgili görüşleriniz nelerdir?

Soru 4) İSAM Kütüphanesinde kullanıma sunulan bilgisayarlar ve bireysel erişim için sunulan internet hizmeti ile ilgili görüşleriniz nelerdir?

Soru 5) İSAM Kütüphanesindeki kitap, dergi, gazete, sözlük, bibliyografya gibi basılı kaynaklarla ilgili görüşleriniz nelerdir?

Soru 6) İSAM Kütüphanesindeki veri tabanları ve e-kitaplar gibi elektronik kaynaklar ile ilgili görüşleriniz nelerdir?

Soru 7) İSAM Kütüphanesinin web sayfası ile ilgili görüşleriniz nelerdir?

Soru 8) İSAM Kütüphanesini ve hizmetlerini kullanma sıklığınız nedir?

Soru 9) İSAM Kütüphanesinin hizmetlerinin fiyatlandırması ile ilgili görüşleriniz nelerdir?

Soru 10) İSAM Kütüphanesinin hizmetlerinin duyurulmasına ve kullanımına yönelik uygulanabilecek faaliyetler hakkında görüşleriniz nelerdir?

Soru 11) İSAM Kütüphanesinin kullanıcıları ile ilgili görüşleriniz nelerdir?

Soru 12) İSAM Kütüphanesi personeli ile ilgili görüşleriniz nelerdir?

Soru 13) İSAM Kütüphanesinde eksik olması durumunda kütüphane kullanımınızı olumsuz yönde etkileyecek hizmetleri ve özellikleri belirtir misiniz?

Soru 14) Yangın, deprem, pandemi gibi olağanüstü durumlarda İSAM Kütüphane hizmetlerinin sürekliliğine yönelik görüşleriniz nelerdir?

Soru 15) İSAM Kütüphanesinde, araştırma hizmetlerinin yanı sıra kullanıcıların genel ihtiyaçlarını karşılamak için sunulan imkânlarla ilgili görüşleriniz nelerdir?

Soru 16) İSAM Kütüphanesinin İstanbul dışındaki kullanıcılara sunduğu hizmetlerle ilgili görüşleriniz nelerdir?

Soru 17) İSAM Kütüphanesinde sunulması için önerebileceğiniz yeni hizmetler nelerdir?

Prof. Dr. Rıfat GÜNALAN
İstanbul Üniversitesi
Edebiyat Fakültesi
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

Arş. Gör. Nuri TAŞKIN
İstanbul Üniversitesi,
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Bilgi ve Belge Yönetimi Doktora Öğrencisi

imza

Ek 11: Yarı Yapılandırılmış Görüşme Soruları

ÖZGEÇMİŞ

Nuri TAŞKIN, 2009 yılında Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü'nden mezun olmuş, “88 No’lu Üsküdar Şer’iyye Sicili Transkripsiyonu” başlıklı lisans bitirme tezi (ödevi) ile Hazel Heughan Educational Trust Tez Ödülleri - Lisans Bitirme Tezi İkincilik Ödülü’nü almıştır. Aynı bölümde “*Osmanlı Diplomatiğinde Mülknameler*” adlı tezi ile 2012 yılında yüksek lisans programını tamamlamıştır. 2018 yılında İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilgi ve Belge Yönetimi Analibim Dalı doktora programında eğitimine başlamıştır.

2007 yılında Marmara Belediyeler Birliği arşivinin düzenlenmesi projesinde görev almıştır. 2007-2009 yılları arası kısmi zamanlı, 2009-2018 yılları arasında ise tam zamanlı olarak İslâm Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi’nin önce Arşiv Servisi’nde daha sonra Dokümantasyon Servisi’nde kütüphaneci olarak çalışmıştır. 2018 yılından itibaren Bartın Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü’nde araştırma görevlisi olarak görev yapmaktadır. Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği ve Türk Kütüphaneciler Derneği’nin üyesidir.

26-28 Mayıs 2022 tarihleri arasında Bartın’da gerçekleştirilen I. Uluslararası Gelenekten Geleceğe Bilgi ve Belge Yönetimi Sempozyumu’nun düzenleme kurulunda ve sempozyum bildiri kitabının editör ekibinde yer almıştır. “*Osmanlı Diplomatiğinde Mülknameler XIV.-XVII. Yüzyılda Padişahların Temlikleri*” adlı kitabı ve “bilgi merkezlerinde tanıtım hizmetleri, bilgi merkezlerinde performans değerlendirme işlemleri, şehir kültürü ve kütüphaneler, dijital okuryazarlık, açık erişim” konularında çeşitli ulusal ve uluslararası makaleleri bulunmaktadır. “Araştırma kütüphaneleri, referans kütüphaneciliği, bilgi merkezlerinde personel yetkinliği” konularında çalışmalarına devam etmektedir.