

T. C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Danışman

Prof. Dr. Ümit KONYA

DOĞU AFRIKA TOPLULUĞU ÜLKELERİ HALK KÜTÜPHANESİ
HİZMETLERİ: KARŞILAŞTIRMALI BİR ANALİZ

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

GWIRA ALINE LYIVUZE

İSTANBUL, 2021

ÖZ

Doğu Afrika Topluluğu Ülkeleri Halk Kütüphanesi Hizmetleri:

Karşılaştırmalı Bir Analiz

Gwira Aline LYIVUZE

Bu araştırma projesi Doğu Afrika ülkelerindeki halk kütüphanesi hizmetlerinin karşılaştırmalı bir çalışmasıdır. Bu çalışmanın amacı, Doğu Afrika Topluluğu (EAC)'nu oluşturan altı ülkede kurulmuş halk kütüphanelerini incelemek ve karşılaştırmalı analiz yöntemiyle bu kütüphanelerin sağladıkları hizmetlerin farklılıklarını ve benzerliklerini belirlemektir. Çünkü daha önce EAC halk kütüphanelerini karşılaştıran bir çalışma yapılmamıştır. Bu nedenle her ülkeden rastgele iki halk kütüphanesi ve bu kütüphanelerden 3 kütüphane çalışanı ve 2 kütüphane kullanıcısı örnek olarak seçilmiştir. Hem nitel hem de nicel veriler toplanmıştır. Temel veri toplama yöntemi teknik olarak anket ve mülakatlardan yararlanılmıştır. Nicel veriler ise tanımsal istatistik kullanılarak analiz edilmiş ve SPSS V20 kullanılarak frekanslar ve yüzdelere halinde gösterilmiştir. Nitel veriler ise deşifre edilmiş ve bu deşifre metinleri tematik analiz için Nvivo 12'ye yüklenmiştir.

Bulgular, kütüphane kullanıcılarının çoğunluğunun temel bilgi ihtiyacının okumak, öğretmek ve araştırmak olduğunu, az sayıda kullanıcının ise boş zamanını geçirmek veya toplantı amacıyla kütüphaneleri kullandığını ortaya çıkarmıştır. Kütüphaneciler ve kütüphane çalışanları, kütüphane kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarını karşılamak adına kaliteli hizmet sunmak için çabalamaktadırlar. Kütüphane kullanıcıları ise genel olarak kütüphanelerden aldıkları hizmetten memnun kalmaktadırlar. Örneğin kütüphanelerin tümündeki kütüphane kullanıcılarının çoğu, istedikleri konu hakkındaki materyalleri her zaman bulmuş, kütüphane çalışanlarından yardım istemiş ve materyalleri nasıl bulacaklarına ve hizmetlerinin nasıl çalıştığına dair açık bir şekilde rehberlik etmeleriyle birlikte çoğunlukla yardımları faydalı bulmuşlardır.

İncelenen kütüphaneler kitaplar, dergiler ve kitap dışındaki materyallerle doludur. İncelenen kütüphanelerin çoğunda çeşitli türde kitaplar bulunmaktadır ve bu kitapların çoğu yerel kitap satıcılarından satın alınmış veya acenteler aracılığıyla yapılan bağışlarla elde edilmiştir. Kütüphanedeki ilgili bilgilerin tanımlanması ve yerinin belirlenmesi için kullanılan stratejiler raflardaki kitapların incelenmesi ve kütüphanecilerden yardım istenmesini kapsarken bazı kişiler kütüphanedeki kitapları bulmak için bilgi teknolojilerini kullanmaktadır ve açık raf ve kapalı depo olmak üzere iki farklı yararlanılma yöntemi bulunmaktadır. Katalog sistemleri kart formunda ve çevrimiçi kütüphane katalog (OPAC) sistemlerini içermektedir.

Kütüphane materyalleri ve insan gücünün yanı sıra referans hizmeti, çeviri hizmeti, fotokopi hizmeti, bibliyografik hizmet, güncel uyarı hizmeti, seçmeli bilgi sistemi ve kütüphane içi ödünç verme hizmeti kütüphaneler tarafından sağlanan diğer hizmetlerdir.

Kütüphanelerde sağlanan hizmetlerde bilgi teknolojisiyle birlikte insan kaynağının arz ve talebinden sıkıntı yaşadıkları gözlemlenmiştir. Sayıca yetersiz ve mesleki formasyonu az olan çalışanlar, kullanıcılar için yeterli sayıda kitabın olmaması, materyal fiyatlarındaki artış, yetersiz depolanmış ve zaman aşımına uğramış materyaller, geliştirmeyen ve azalan kütüphane bütçesi, hizmetteki yetersiz teknoloji uygulamaları, kısıtlı internet bağlantıları, yeterli sayıda bilgisayar bulunmaması ve bilgisayar becerilerinin eksikliği temel zorluklar arasındadır.

Uganda ve Ruanda'daki kütüphaneler Kenya'ya kıyasla iyi eğitim görmüş kütüphane çalışanlarına sahiptir. Ayrıca Ruanda ve Burundi'ye kıyasla Uganda ve Tanzanya en çok deneyimli kütüphane çalışanına sahip ülkelerdir. Güney Sudan ve Ruanda'da çok sayıda yarı profesyonel çalışan bulunurken Uganda ve Kenya incelenen diğer ülkelere kıyasla daha fazla profesyonel çalışana sahiptir. Diğer ülkelere kıyasla Uganda, Kenya ve Ruanda'daki kütüphaneler daha iyi hizmetler sağlamaktadır ve daha kalifiyeli çalışanlara ve daha iyi hizmet sunum stratejilerine sahiptir.

Kütüphane yöneticilerinin çalışan kapasitesini, becerilerini ve yeterliliklerini iyileştirmesi, bilgi teknoloji kapasitesini geliştirmesi, kütüphane faaliyetleri için

dengeli bütçe tahsis etmesi, kullanıcı ihtiyaçlarını karşılayan materyaller depolaması, kütüphaneler arası iş birliği oluşturması ve kamu bilinci kampanyaları yürütmesi Doğu Afrika ülkeleri için tavsiye edilmektedir.

Anahtar kelimeler: Halk Kütüphanesi, Kütüphane Hizmetleri, Doğu Afrika, Bilgi İhtiyacı, Bilgi Kaynakları, Halk Kütüphanesi Hizmetleri.



ABSTRACT

Public Library Services in Countries of the East African Community: A Comparative Analysis

Gwira Aline LYIVUZE

This thesis is a comparative study of public library services in the countries of east Africa. The aim of this study was to examine public libraries that are found in the six countries that form the East African Community (EAC) and through a comparative analysis, identify the differences and similarities in the library services they provide because no study has compared EAC public libraries before. A sample of the two public libraries were randomly taken from each country and from each library, 3 library staff and 2 library users were randomly selected. Both qualitative and quantitative data were collected, and the questionnaire and interviews were major methods of data collection. Quantitative data was analysed using descriptive statistics and presented as frequencies and percentages using SPSS V20 whereas qualitative data was transcribed, and transcripts were loaded into NVivo 12 for thematic analysis.

The findings revealed that the main information needs of library users across all the surveyed libraries were reading, teaching and research with some few using the library for leisure and meeting purposes. The librarians and library staffs were committed to providing quality services to the library users in order to meet their information needs and the library users were generally contented with the services that they received from the libraries for instance most of the library users in all libraries always found the materials on the subjects they wanted, sought help from the library staff and most of them got the help they sought as well as providing clear guidelines about how to find materials and how their services work.

The surveyed libraries were stocked with books, periodicals, and non-book materials. There was a variety collection of books in most of the libraries surveyed most of which were purchase from local book sellers and through donations and through agents. The

strategies used to identify and locate relevant information in the library included perusal of books in the shelves and asking librarians for assistance while some of the respondents used information technology to find books in the library and the access systems included open access and closed access. The physical catalogue systems included card form and Online Public Access Catalog (OPAC) systems.

The other services provided by the libraries included reference service, translation service, photocopying, bibliographic service, current awareness service, selective dissemination of information service and inter-library lending service as well as exchanged information materials and manpower.

It was noted that all the libraries faced constraints from the demand and supply of human resources as well as technology. Major challenges included inadequate and low-quality staff, lack of enough books for the users, increase in document prices, poorly stocked and outdated materials, shrinking library budgets for development and training, weak technology application in service, limited internet connections, inadequate computers and lack of computer skills.

The libraries from Uganda and Rwanda had highly trained and educated library staff as compared to Kenya. Also, Uganda and Tanzania had the highest number of the library staff with high experience as compared to Rwanda and Burundi. Uganda and Kenya had many professional staff than other surveyed countries whereas S. Sudan and Rwanda had a high number of semi-professional staff. Libraries from Uganda, Kenya and Rwanda had better services, better staff and better service delivery strategies as compared to other countries.

It was recommended that the library management should improve staff capacity, skills, and competency, improve information technology capacity, allocate well-balanced library budgets for library activities, stocked with materials that meet user needs, practice Inter-library corporation, and conduct public awareness campaigns.

Key words: Public Library, Library Services, East Africa, Information Needs, Information Materials, Public Library Services.

ÖNSÖZ

Halk Kütüphaneleri bireyin gelişimi için ihtiyaç duyulan mekânlardır. Bu durum Doğu Afrika Topluluğu (EAC) için de geçerlidir. Kütüphane faaliyetlerindeki farklılık ve benzerliklerin belirlenmesine yardımcı olan EAC halk kütüphanelerinin kapsamlı incelemesinin ardından karşılaştırmalı bir analiz ortaya çıkmıştır. Kütüphanelerin ve kütüphane çalışanlarının yoğun programı nedeniyle seçilen kütüphanelerden bilgi toplamak kolay olmasa da seçilen kütüphanelerin tümünden bilgi toplanabilmiştir. Ayrıca belirtilen kütüphanelerde nelerin geliştirilmesi gerektiğini belirleyerek toplumun gelişmesine katkı sağlanmaya çalışılmıştır. Bu çalışmada elde edilen bilgiler aynı zamanda Doğu Afrika'daki halk kütüphanelerini keşfetmek veya bu kütüphanelerin gelişimlerini izlemek isteyen araştırmacılar için bakış açısı kazandıran bir bilgi kaynağı olarak değerlendirilebilir.

İncelenen kütüphanelerin tüm çalışanlarına ve kullanıcılarına, bu tezi yazmama olanak tanıyan bilgileri sağladıkları için teşekkür ederim. Ayrıca anketleri dolduran ve mülakat yapılmasını kabul edip çalışmaya katılım sağlayan kişilere şükranlarımı sunarım.

Çalışmama gösterdiği yoğun ilgisi, değerli yorumları, önerileri ve rehberliği sayesinde bu tezi yazmamı mümkün kılan ve başarımın büyük bir kaynağı olan danışmanım Prof. Dr. Ümit Konya'nın çabaları için çok müteşekkirim.

Türkiye Bursları ile burada olmama imkân sağlayan Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı'na (YTB) teşekkür ederim. Aileme ve arkadaşlarıma, özellikle anneme ve ikizim Alain Gwiza 'ya manevi destekleri, teşvikleri ve sevgileri için teşekkür ederim. Bana ilk kez "merhaba" diyen İstanbul Üniversitesi Dil Merkezi'ndeki Türkçe öğretmenlerime teşekkür ederim. Ders dönemi boyunca İstanbul Üniversitesi'ndeki hocalarım Prof. Dr. Murat Yılmaz, Prof. Dr. Şekibe Nihal Somer, Prof. Dr. Niyazi Çiçek, Prof. Dr. Mehmet Canatar, Prof. Dr. İshak Keskin, Prof. Dr. Hülya Dilek Kayaoğlu ve diğer tüm öğretim üyelerine teşekkür ederim.

Gwira Aline LYIVUZE

İÇİNDEKİLER

ÖZ	ii
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
KISALTMALAR LİSTESİ	xiii
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	7
DOĞU AFRIKA TOPLULUĞU (EAC)	7
1. DOĞU AFRIKA TOPLULUĞU (EAC)	7
1.1. Afrika’da Halk Kütüphaneleri	11
1.1.1. Doğu Afrika	14
1.2. HALK KÜTÜPHANESİ KULLANICILARININ İHTİYAÇLARI	16
1.2.1. Halk Kütüphanesi Kullanıcısı	16
1.2.2. Halk Kütüphanesi Kullanıcılarının İhtiyaç Türleri ve Taleplerinin Analizi ..	18
1.3. HALK KÜTÜPHANELERİNİN AMAÇLARI	21
1.4. HALK KÜTÜPHANELERİNİN HİZMETLERİ VE DERMELERİ	23
1.5. HİZMET SAĞLAMADA HALK KÜTÜPHANELERİNİN KARŞILAŞTIĞI ZORLUKLAR	26
1.6. İSTANBUL’DA HALK KÜTÜPHANESİ ÖRNEKLERİ	28
1.6.1. Atatürk Kitaplığı (http://ataturkkitapligi.ibb.gov.tr/ataturkkitapligi/index.php)	28
1.6.2. Şemsi Paşa İlçe Halk Kütüphanesi (https://semsipasa.kutuphane.gov.tr)	31
1.6.3. Orhan Kemal İl Halk Kütüphanesi (orhankemal.kutuphane.gov.tr)	32
1.6.4. Beyazıt Devlet Kütüphanesi (https://istanbulbeyazitdevlet.kutuphane.gov.tr)	33
İKİNCİ BÖLÜM	36
ARAŞTIRMA YÖNTEMİ	36
2.1. ÇALIŞMANIN ALANI	36
2.2. ARAŞTIRMA TASARIMI	36
2.3. ARAŞTIRMA EVRENİ	37
2.4. ÖRNEKLEME PROSEDÜRÜ	37

2.5.	VERİ TOPLAMA YÖNTEMLERİ	37
2.6.	VERİ YÖNETİMİ VE ANALİZİ	40
2.7.	VERİ KALİTE KONTROLÜ	41
2.9.	ETİK SORUNLAR	42
2.9.1	Onay	42
2.9.2	Gizlilik ve Anonimlik	43
2.9.3	Kimlik ve gizlilik	43
2.9.4	İyilik	43
2.9.5	Saygı	43
2.9.6	Adalet	44
2.10.	ÇALIŞMANIN KISITLAMALARI	44
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM		45
SONUÇLARIN SUNULMASI		45
3.1.	KÜTÜPHANE ÇALIŞANLARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ	45
3.2.	KÜTÜPHANELERİN GENEL İŞLEYİŞİ	46
3.3.	DOKÜMANTASYON	48
3.4.	KÜTÜPHANELE HİZMETLERİ	49
3.5.	SAĞLAMA YÖNTEMİ	50
3.6.	ERİŞİM SİSTEMİ	51
3.7.	KÜTÜPHANE ŞUBELERİ	51
3.8.	FİZİKSEL KATALOG FORMU	53
3.9.	KÜTÜPHANELERDEKİ ELEKTRONİK MATERYALLER	54
3.10.	HİZMET İLE İLGİLİ ZORLUKLAR	55
3.11.	YÖNETİM İLE İLGİLİ ZORLUKLAR	58
3.12.	KÜTÜPHANE KULLANICILARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ	60
3.12.1	Cinsiyete göre kütüphane hizmetlerinin kullanımı	60
3.12.2	Yaşa göre kütüphane hizmetlerinin kullanımı	61
3.12.3	Eğitim düzeyine göre kütüphane hizmetlerinin kullanımı	62
3.12.4	Kütüphane kullanım sıklığı	63
3.13.	KULLANICILARIN BİLGİ İHTİYAÇLARI	64
3.14.	KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ	65
3.14.1	Kütüphane çalışanlarının yaşlarının karşılaştırması	66
3.14.2	Deneyim süresinin karşılaştırması	68
3.14.3	Çalışanların karşılaştırması	71

3.15. KATILIMCILAR.....	76
3.15.1. Kütüphaneler arası Ödünç Verme Hizmeti.....	76
3.15.2. Personel Değişimi	77
3.15.3. Denetim Mekanizmaları.....	78
3.15.4. Kütüphane Hizmetlerindeki Büyük Engeller	79
3.15.5. Kütüphanelerin Gelişimdeki Önemi	80
3.15.6. Kütüphanelerde Yaşanılan Zorluklar için Çözüm Önerileri	81
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	84
BULGULARIN TARTIŞILMASI	84
4.1. BULGULAR VE TARTIŞMA ÖZETİ.....	84
4.1.1. Kütüphane Kullanıcılarının Bilgi İhtiyaçları	84
4.1.2. Bilgi Materyallerinin ve Kütüphane Dermelerinin Yönetimi ve Erişilebilirliği 85	
4.1.3. Söz Konusu Kütüphanelerde Sunulan Hizmetler.....	86
4.1.4. Kütüphane Kullanıcılarına Hizmet Sunarken Halk Kütüphanelerinin Karşılaştığı Zorluklar	87
4.1.5. Halk Kütüphaneleri Hizmetlerinin Ülkelere Göre Karşılaştırmalı Analizi	89
SONUÇ VE ÖNERİLER	91
KAYNAKÇA	98
EKLER.....	105

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Örnekleme prosedürü	37
Tablo 2: Kütüphane çalışanlarının demografik özellikleri.....	46
Tablo 3: Kütüphanelerin genel işleyişi	47
Tablo 4: Kütüphane çalışan analizi	47
Tablo 5: Kütüphanelerin sunduğu hizmetler.....	49
Tablo 6: Kitap sağlama yöntemi	50
Tablo 7: Elektronik materyaller	54
Tablo 8: Cinsiyete göre kütüphane kullanımı	61
Tablo 9: Yaşa göre kütüphane hizmetlerinin kullanımı	62
Tablo 10: Eğitim düzeyine göre kütüphane hizmetlerinin kullanımı.....	63
Tablo 11: Kütüphane kullanıcılarının demografik özellikleri.....	63
Tablo 12: Kütüphane kullanıcılarının bilgi ihtiyaçları	64
Tablo 13: Çalışanların Yaşı için Normallik Testi	66
Tablo 14: Kütüphane çalışanlarının yaşının ülkelerarası karşılaştırması.....	66
Tablo 15: Kütüphane çalışanlarının yaş dağılımının kütüphaneler arası karşılaştırması	67
Tablo 16: Çalışanların deneyim süreleri için normallik testi	68
Tablo 17: Kütüphane çalışanlarının deneyimlerinin ülkelerarası karşılaştırması.....	69
Tablo 18: Çalışanların deneyim süreleri için çoklu karşılaştırma testi	69
Tablo 19: Kütüphane çalışanlarının deneyimlerinin kütüphaneler arası karşılaştırması	71
Tablo 20: Profesyonel kütüphane çalışan sayısının karşılaştırması	72
Tablo 21: Profesyonel kütüphane çalışan sayısının ülke bazında çoklu karşılaştırması	72
Tablo 22: Yardımcı kütüphane çalışan sayısının karşılaştırması	74
Tablo 23: Yarı profesyonel kütüphane çalışan sayısının çoklu karşılaştırması	74
Tablo 24: Profesyonel olmayan kütüphane çalışan sayısının ülke bazında karşılaştırması	75

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Doğu Afrika Topluluğu'nu meydana getiren ülkelerin konumu.....	7
Şekil 2: Doğu Afrika Topluluğu ülkeleri	8
Şekil 3: Atatürk Kitaplığı	29
Şekil 4: Beyazıt Devlet Kütüphanesi	34
Şekil 5: Kütüphanelerde dokümantasyon sayıları.....	48
Şekil 6: Kütüphane yararlandırma yöntemi	51
Şekil 7: Kütüphane şubeleri sayıları	53
Şekil 8: Fiziksel katalog	54
Şekil 9: Hizmet ile ilgili zorluklar.....	58
Şekil 10: Yönetim ile ilgili zorluklar	60

KISALTMALAR LİSTESİ

AISI	: African Information Society Initiatives
CASSOA	: Civil Aviation Safety and Security Oversight Agency
CD	: Compact Disks
CLS	: Camel Library Service
EAC	: East African Community
EADB	: East African Development Bank
EASLIS	: East African School of Library and Information Science
EIFL	: Electronic Information for Libraries
ELMS	: Electronic Library Management System
BİT	: Bilgi ve İletişim Teknolojileri
IFLA	: International Federation of Library Associations and Institutions
İÜ	: İstanbul Üniversitesi
IUCEA	: Inter-university Council for East Africa
JSTOR	: Journal Storage
Kİ	: Key Informant
LISA	: Library and Information Science Abstracts
LMS	: Library Management System
LMW	: Library Map of the World
LVBC	: Lake Victoria Basin Commission
LVFO	: Lake Victoria Fisheries Organization

OPAC	: Online Public Access Catalogue
QQML	: Qualitative and Quantitative Methods in Libraries
SDG	: Sustainable Development Goal
SPSS	: Statistical Package for Social Sciences
UGCLA	: Ugandan Community Library Association
UK	: United Kingdom
UNESCO Organization	: United Nations Educational, Scientific and Cultural
UPS	: Uninterruptible Power Supply
ABD	: United States of America
WWW	: World Wide Web

GİRİŞ

Kütüphaneler hizmet vermek içindir. Farklı türlerde kütüphaneler mevcuttur ve halk kütüphaneleri de bunların arasındadır. Her halk kütüphanesinin topluma hizmet görevi vardır. IFLA, halk kütüphanesini farklı türdeki bilgilerin kullanıcıları tarafından kolayca bulunabilmesini sağlayan yerel bilgi merkezi olarak tanımlamaktadır (IFLA, 2001).

Kütüphaneler sınırları aşar, ***"bilgiyi, becerileri ve yeterliliği geliştirme amacıyla devam eden bir şekilde üstlenilen bilinçli öğrenme faaliyetlerinin tümünü destekler"*** (IFLA, 2003) ve bu da bilginin küresel kaynaklarının sağlanmasıyla olur.

IFLA, herkesin bilgiye erişmeyi hak ettiğine inanır. Bu, sosyal, eğitimsel, kültürel, demokratik ve ekonomik refah anlamına gelmektedir. Etkili bir kütüphane hizmetinin tüm bilgiye erişimi mümkün kılacağından şüphe yoktur. Bugünün teknolojisiyle birlikte günlük hayatımızı yaşama biçimimiz değişmiş ve en önemlisi de bilgi dünyasında halk kütüphaneleri teknoloji aracılığıyla küresel topluma açılmıştır. Aşağıda kütüphanelerin bu görevi yerine getirebilmesi için bazı öneriler yer almaktadır:

- Halk kütüphaneleri yalnızca fiziksel bilgi depoları olarak görülmemeli, geliştirilmeli ancak bunu yaparken de toplumlarına ve kültürel rollerine daha fazla odaklanılmalıdır.
- Sunulan hizmetler için ve uluslararası kültürel köprüler oluşturmak için WWW kullanılmalıdır.
- Bilgi uzmanları ve kütüphaneciler kullanıcılar ile iletişime geçmeli ve insanları bilgilendirerek ve eğiterek veya bilgi danışmanı olarak topluma ulaşmalıdır.
- Teknolojik dünyanın ne kadar dinamik olduğu düşünüldüğünde kütüphane çalışanlarının düzenli olarak hizmet içi eğitimlerine devam etmeleri gerekmektedir.
- Kütüphane materyallerinin ve hizmetlerin farklı formatlarda dijitalleştirilmesi gerekmektedir.
- Halk kütüphaneleri toplumdaki herkese hizmet etmektedir. Örneğin görme engeli olan kullanıcılara uygun formatta hizmet sunabilmek çok önemlidir.

IFLA'nın Dünya Kütüphane Haritası (LMW) ekibi kütüphanelerin nasıl kullanışlı hale getirilebileceğini açıklamak için Sürdürülebilir Kalkınma Hedeflerinin (SDG) bir listesini hazırlamıştır.

- Kütüphaneler kırsal alanlara internet erişimini sağlamak da dâhil olmak üzere yaşamı geliştiren fırsatlar sağladığı için her şekilde ve her yerde yoksulluğu ortadan kaldırmaktadır.
- Tarım kütüphaneleri ve halk kütüphaneleri, konu beslenme olduğunda yerel dillerde bölgesel bilgiye en çok erişim sağlayan yerlerdir.
- Hastane kütüphaneleri sağlık bağlamında çok iyi işler çıkarmaktadır çünkü bu kütüphaneler araştırma yapılmasına ve daha iyi bir yaşam tarzına sahip olmak için insanlara yardımcı olarak güvenilir sağlık bilgilerine ulaşılmasını sağlamaktadır.
- İlk, orta, lise ve üniversitelerin birçoğunda en iyi öğrenme ortamına sahip kütüphaneler vardır. Bu kütüphaneler eğitimi geliştirmeyi amaçlayan araştırmacılara ve öğrenciler için gerekli belgeler gerekli bilgiyi sağlamaktadır.
- Kütüphaneler genç ve yetişkin kadınlara yaşamlarını geliştirmeleri için gerekli bilgileri sağlamakta ve onlar için birçok farklı okuryazarlık programları sunmaktadır.
- Kütüphanelerde suya dair bilgiler vardır. Temiz su ve sıhhi ortam ile ilgili diğer alanlar hakkında araştırmacılar tarafından yapılan bilgileri taşıyan materyaller herkes için su adına kütüphanelerde bulunmaktadır.
- Halk kütüphaneleri ücretsiz internet erişimi, okuma alanı ve iş başvuru danışmanlık hizmetleri gibi imkânlar sunmaktadır.
- Kütüphanelerdeki Bilgi ve İletişim Teknolojilerine (BİT) erişim, evinde bilgisayar olmayan kişilerin bugünün teknolojisine erişmesine olanak sağlamaktadır.
- Kütüphaneler hiçbir ayırım gözetmeksizin herkese hizmet eder. Bu da eşitsizliği azaltmanın en iyi yoludur.
- Mülteciler ve evsizler gibi dezavantajlı guruplar kütüphanelerden çok sayıda hizmet almaktadır. Örneğin, çeşitli kültürel faaliyetler, sosyalleşme imkânları bu hizmetler arasındadır.
- İklim değişikliğinin etkileriyle mücadele genellikle okul ve halk kütüphane çalışanları tarafından organize edilmektedir.

- Kütüphanelerden edinilen bilgiler her zaman güvenilirdir ve kullanıcıların kendilerini geliştirmeleri için kullanılabilir.

O halde kütüphaneler farklı konularda farkındalık oluşmasına yardımcı olur, okuryazarlığı, inovasyonu ve yaratıcılığı sürdürülebilir bir şekilde destekler (IFLA, 2018).

Halk kütüphaneleri farklı şekillerde toplum için önem arz etmektedir. Bunlardan biri de insanların yaşamını olumlu yönde değiştirmektir. Avusturya'da kütüphaneler mültecileri ağırlamakta, onlara bilgi hizmeti, özel eğitim ve kolilerce kitaplar sunmaktadır. Avrupa'da mülteciler için farklı yaş gruplarına göre düzenlenmiş faaliyetler vardır ve halk kütüphanelerinde çeşitli şekillerde eğitime ilişkin materyallere erişim sağlanır. Finlandiya'daki kütüphaneler mültecilere çok dilli broşürler ve kütüphane kullanıcı eğitimi sunmaktadır. Fransa'daki göçmenler halk kütüphanelerinde ücretsiz bir şekilde internet kullanmaktadır ve bu kişilere farklı atölye çalışmaları ve Fransızca dil kurslarına ek olarak çeşitli sosyal, hukuki ve idari destek sağlanmaktadır. Almanya'da kütüphaneler kültürlerarası dermeler ve Almanca dil dersleri sunmakta, bazı kütüphaneler ücretsiz kütüphane kartı ve internete erişim imkânı sağlamaktadır. İsveç'te mobil kütüphaneler ve çocuk kitabı otobüsleri çok dilli çalışanlar tarafından yönetilmektedir. Tüm bunlar kütüphanelerin özellikle gelişim yönünde hayatları değiştirme gücünün olduğunu göstermektedir (IFLA, 2015).

Çalışmanın hipotezi, “Doğu Afrika Topluluğu Ülkelerinde yeterli halk kütüphaneciliği hizmeti verilmemektedir” şeklinde belirlenmiştir.

Problemin Tanımı: Kütüphanelerin, toplumun gelişmesine katkı sağladığına inanılmaktadır. Halk kütüphaneleri örneğin sağlık, eğitim, işletme ve tarım gibi toplumun gelişimi için gerekli olan bilgileri barındıran bilgi kaynaklarıyla iyi bir şekilde donatıldığında, bu gerçekleşecektir. Diğer yandan bu kütüphanelerin gelişime katkı sağlaması yalnızca kütüphaneler kolay erişilebilir olduğunda, bu kütüphanelerden faydalandığında ve edinilen bilgiler kullanıldığında mümkündür. Ne yazık ki özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki kütüphanelerin donanımları yeterli

değildir ve aynı zamanda da çoğunlukla öğrencilerin gittiği, oturup ders çalıştığı, derslerini gözden geçirdiği ve ödevlerini yaptığı yer olduğu düşünülmektedir. Günümüzde teknoloji hızlı bir şekilde gelişmiş ve yaşam şeklimizi etkilemiştir. Bu durumdan kütüphaneler de etkilenmiştir. Teknoloji, içinde bulunduğumuz zamanla ilişkili olarak kütüphanecilerin kullanıcılarına daha iyi hizmet verebilmeleri için inovatif hizmetlere düşünmelerine neden olmuştur.

Gelişmiş ülkelerde halk kütüphanelerinin algısına dair çok sayıda çalışma mevcuttur. Ne var ki bu durum gelişmekte olan ülkelere geçerli değildir. Bu çalışmada literatür taraması yapılmasının temel amacı halk kütüphanelerinde sunulan hizmetler hakkında neler yazıldığını görmektir. Taranan literatürün çoğunluğu halk kütüphanelerinde sunulan farklı hizmet türlerini, kullanıcı ihtiyacını karşılamak için nasıl tasarlandıklarını ve bu hizmetleri sağlarken halk kütüphanelerinin karşılaştığı sorunları ortaya koymuştur.

Literatür taramasına bağlı olarak Doğu Afrika Topluluğu Ülkelerindeki Halk Kütüphaneleri üzerine karşılaştırmalı bir analiz yapılmadığı gözlemlenmiştir. Bu nedenle bu çalışmanın söz konusu eksikliği gidermesi hedeflenmektedir.

Çalışmanın Amacı: Bu çalışmanın amacı, Doğu Afrika Topluluğu (EAC)'nu oluşturan ülkelerde kurulmuş halk kütüphanelerini incelemeyi ve karşılaştırmalı analiz yöntemiyle bu kütüphanelerin sağladıkları hizmetlerin farklılıklarını ve benzerliklerini belirlemektir. Böylece çalışmanın sonunda bu halk kütüphanelerinin etkinliği hakkında önemli öneriler sunulabilecek ve bu toplumun gelişiminde söz konusu halk kütüphanelerinin aktif olarak katkı sağlamasına yardımcı olunabilecektir. Çalışmanın amaçları aşağıda yer almaktadır:

- a. EAC ülkelerinde bulunan farklı halk kütüphanelerinin kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarının belirlenmesi.
- b. Mevcut bilgi materyal/kütüphane derme türlerinin ne olduğunun, nasıl yönetildiğinin ve bunlara nasıl erişildiğinin incelenmesi.
- c. Söz konusu halk kütüphanelerinde sunulan farklı hizmetlerin ve nasıl sunulduklarının belirlenmesi.

- d. Hizmetlerini kütüphane kullanıcılarına sunarken halk kütüphanelerinin karşılaştıkları zorlukların saptanması.
- e. Halk kütüphanelerinin sunduğu hizmetlerin ülkelere göre karşılaştırmalı analizinin oluşturulması.

Araştırma Soruları:

- a. EAC ülkelerinde bulunan halk kütüphanelerinde kullanıcı ihtiyaçları nelerdir?
- b. Mevcut kütüphane dermeleri nelerdir ve nasıl yönetilmektedir?
- c. Bu kütüphanelerde hangi hizmetler sunulmaktadır?
- d. Hizmetleri süresince bu kütüphanelerin karşılaştacağı olası zorluklar nelerdir?
- e. Farklı ülkelerdeki halk kütüphaneleri faaliyetleri arasındaki farklılıklar ve benzerlikler nelerdir?

Çalışmanın Kapsamı: Bu araştırmanın içerik kapsamı halk kütüphanelerinde sunulan kütüphane hizmetlerini içermektedir ve Doğu Afrika Topluluğu'nu oluşturan 6 ülkeyle sınırlanmıştır. Tez, dört bölümden oluşmaktadır:

İlk bölüm, çalışmanın arka planıdır. Anahtar terimler ve kavramlar tanımlanmakta, Doğu Afrika Topluluğu'nun nasıl oluştuğu açık bir şekilde açıklanmakta ve halk kütüphanelerinin tarihi literatür taramasıyla birlikte sunulmaktadır. İkinci bölüm, bu çalışma boyunca kullanılan araştırma yöntemlerini detaylı bir şekilde sunmaktadır.

Üçüncü bölüm anketlerden ve mülakatlardan toplanan verilerin sunulmasına ve analizine odaklanmıştır. Dördüncü bölümde ise araştırma bulguları tartışılmış ve karşılaştırmalı bir analiz yapılmıştır. Sonuç kısmında genel bir değerlendirme sunulmuş ve hizmetlerin geliştirilmesi için öneriler eklenmiştir.

Tez için Kullanılan Materyaller ve Kaynaklar:

- **Elektronik veri tabanları**
- **IFLA** (Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kurumları Federasyonu)
- **LISA** (Library and Information Science Abstracts)
- **QQML** Qualitative And Quantitative Methods in Libraries
Proceedings Book 2012-2015
- **İÜ** (İstanbul Üniversitesi) kütüphane kaynakları ve tez kataloğu

- **E-Kitaplar için IG Library portalı**
- **JSTOR**
- **Türk Kütüphaneciliği Dergisi**
- **Bilgi Dünyası Dergisi**
- **YÖK Tez Merkezi**



BİRİNCİ BÖLÜM

DOĞU AFRIKA TOPLULUĞU (EAC)

1. DOĞU AFRIKA TOPLULUĞU (EAC)

Bugün, Afrika'da 54 resmen tanınan ve 4 bağımlı ülke (Birleşik Krallık'ın bağımlı bölgeleri ve Fransa'nın bir kısmı) bulunmaktadır. Bu ülkeler Kuzey, Güney, Doğu, Batı ve Orta Afrika ülkeleri olarak sınıflandırılabilir (Worldometers, 2019).

Doğu Afrika 19 ülkeden meydana gelmektedir ve bunların 6'sı bir organizasyon kurmak için bir araya gelmiş ve buna Doğu Afrika Topluluğu (EAC) adını vermişlerdir.



Şekil 1: Doğu Afrika Topluluğu'nu meydana getiren ülkelerin konumu

EAC 1967'de ilk kez kurulduğunda üye devletler Kenya, Tanzanya ve Uganda olarak yalnızca 3 ülkeden oluşmaktaydı. 1977'de son bulan EAC, daha sonra 2000 yılında resmi olarak tekrar kurulmuştur. *"Doğu Afrika Topluluğu'nun Kuruluş Antlaşması Kasım 1999'da imzalanmış ve Temmuz 2000'de yürürlüğe girmiştir"*. Aynı 3 öncü üye devlet (Kenya, Tanzanya ve Uganda) ile 2007 yılında EAC'ye yeni üye devletler

katılmıştır. Bunlar Ruanda ve Burundi olmak üzere üye sayısını 5'e çıkarmışlardır. Daha sonra 2016'da Güney Sudan EAC'ye katılmıştır ve üye sayısını 6'ya çıkarmıştır. Bu ülkelerin bilgileri aşağıdaki gibidir:



Sular dâhil olmak üzere alan:

2,5 milyon km²

Nüfus: 172 milyon (2017)

GSYİH: 172,7 milyar US\$ (2017)

Resmi Dil: İngilizce

Merkez: Arusha, Tanzania

Şekil 2: Doğu Afrika Topluluğu ülkeleri

Halen EAC, 6 ortak devletten oluşan uluslararası bir organizasyondur: Güney Sudan, Kenya, Uganda, Ruanda, Tanzania ve Burundi politik, ekonomik ve sosyal alanda gelişme amacıyla birlikte çalışmaktadır. Doğu Afrika Topluluğu'nun Kuruluş Antlaşması Madde 5 (1) uyarınca, *"Topluluk 'un amacı ortak devletlerarasında politik, ekonomik, sosyal ve kültürel alanlarda araştırma ve teknoloji, savunma, güvenlik, yasal ve yargı alanlarında karşılıklı yararları için iş birliğini genişletmeyi ve güçlendirmeyi amaçlayan politikalar ve programlar geliştirmektir."* (Doğu Afrika Topluluğu İnternet Sitesi, 2019).

EAC'nin bir üyesi olmak isteyen diğer bir ülke için *"Bu topluluğa kabul, EAC Antlaşması'nın 3. Maddesi'nde belirtilmiş olan kriterlerle yürütülecektir,"* ibaresi mevcuttur.

EAC'yi oluşturan farklı Organlar bulunmaktadır:

- Zirve: Ortak Devletlerin devlet başkanlarından meydana gelmektedir. Topluluk hedeflerine nasıl ulaşılacağına dair talimat vermekle görevlidirler.

- Bakanlar Kurulu, topluluğun iç işlerinden sorumludur.
- Koordinasyon kurulu müsteşarlardan meydana gelmektedir.
- Sektör Komitesi: ortak devletlerin üst düzey görevlilerini kapsamaktadır
- Doğu Afrika Adalet Divanı, adalet yönetiminden sorumludur
- Doğu Afrika Parlamentosu EAC iç işlerinden sorumludur
- Sekreterlik, koordinasyondan ve diğer idari görevlerden sorumludur.

Doğu Afrika Kalkınma Bankası (EADB), Doğu Afrika Üniversiteler Arası Konseyi (IUCEA), Victoria Gölü Balıkçılar Organizasyonu (LVFO); Victoria Gölü Havzası Komisyonu (LVBC), ve Sivil Havacılık Emniyet ve Güvenlik Gözetim Ajansı (CASSOA), belirli görevlerden sorumlu EAC kurumlarıdır. (East African Community Annual Report, 2013/2014).

EAC, farklı sektörlerle yönelik çalışmalar yürütmektedir: Tarım ve gıda güvenliği, sanayileşme, kültür ve spor, gümrük, uluslararası ilişkiler, enerji, özel sektörlerin gelişmesi, ticaret, barış ve güvenlik, sağlık, turizm ve vahşi yaşam ve araştırmacıları desteklemek, eğitim, bilim ve teknoloji alanlarında çalışmaktadır.

2010'da ortak pazarın, 2015'te gümrük birliğinin kurulması ve para birliğinin sağlanması gibi faaliyetler EAC'nin ticareti kolaylaştırdığını ve bölgesel altyapı ve kurumlar inşa etmeye yardımcı olduğunu kanıtlamaktadır. Ortak pazar hedefi malların, sermayenin, işgücünün ve hizmetlerin serbest dolaşımını sağlamaktadır. Her yıl EAC faaliyetleri, topluluğun hedefine uygun hareket ettiğinden emin olmak ve gerektiğinde ıslah edici tedbirlerin alınması için "planlanan faaliyetlerin uygulamasındaki ve hedeflenen sonuçların elde edilmesindeki süreci ele alan" yıllık bir rapor ile incelenmektedir.

Sarah Kagoda-Batuwa, EAC Antlaşması 71(f). maddesi uyarınca EAC'nin topluluktaki bilgiyi tanıtmak ve yaymaktan sorumlu olduğunu belirtmiştir. Amaç, EAC'de mevcut bilgilerin toplanması, düzenlenmesi ve hedeflerine destek olmak amacıyla ortak devletlere dağıtılmasıdır.

EAC bilgi kaynağı merkezi, bu maddenin yerine getirilmesinden sorumludur. Bugün veri, enformasyon ve bilginin varlığı herhangi bir kurumun içerisinde barındırması

gereken en önemli kaynaktır ve EAC bilgi kaynağı merkezi, EAC'nin sahip olduğu tüm bilgi, doküman ve bilgiye erişim sağlayan bir platformdur.

EAC, bilgidен ve araştırma verilerinden faydalanmanın topluluk içerisindeki büyümeyi ve gelişmeyi teşvik etmek için kullanılması gerektiğine inanmaktadır. Bu bağlamda EAC bir bilgi merkezi oluşturmuş ve topluluk üyeleri bu kütüphanenin dijitalleştirilmesi kararını almıştır. Böylece söz konusu bilgi merkezi coğrafi kısıtlamaları ortadan kaldırmak amacıyla bilgiyi EAC kurumlarına ve ortak devletlerine sağlayan merkezi bir rol oynar hale gelmiştir. Kütüphanenin dijital ortamda hizmet vermesi bilgiye erişimi, bilginin korunmasını ve yayılmasını kolaylaştıracaktır.

Güney Afrika'da gerçekleşen ikinci uluslararası Afrika Dijital Kütüphaneler ve Arşivler konferansında EAC Baş Kütüphanecisi Sarah, "EAC Elektronik Kütüphane: Bölgesel Entegrasyon Sürecinin Belgelenmesi" konulu çalışmasını sundu. Bu çalışma, kütüphane kataloglarının bilgisayara aktarılacağı, bilgi kaynakları veri tabanına dair rehberlerin oluşturulmasıyla kütüphane materyallerinin dijitalleşeceğini açıklamaktadır.

Kütüphanelerin neden dijital hizmet vermesi gerektiğini açıklarken şunları dile getirmiştir:

- Gelecek nesiller için EAC mirasını korumak (EAC anlaşmalarının, protokollerinin, belgelerin, fotoğrafların, videoların, araştırmaların, projelerin, çalışmaların vb. dijitalleştirilmesi)
- Her yerdeki EAC vatandaşlarına hizmet vermek (Ortak Devletler, araştırmacılar, öğrenciler vb.)
- EAC'de mevcut bilginin belirlenmesi, sağlanması, dijitalleştirilmesi, korunması ve bölgesel entegrasyon ve başarıda kolay erişilebilir hale getirilmesi.

EAC çalışmasını koruyarak "topluluk, bilgi kaynaklarını dijitalleştirme ve bu bilgileri çevrimiçi olarak erişilebilir hale getirmeye başlamış oldular. Mevcut kütüphane, EAC enformasyon ve bilgisine merkezi erişim noktası görevi görecektir olan elektronik bir bilgi kaynakları merkezine dönüştürülecektir" (Sarah Kagoda-Batuwa, 2011).

EAC topluluğu, ortak devletlerin gelişiminde çok iyi çalışmalar gerçekleştirmektedir. Devletler bilgi alışverişi yapmakta, birlikte çalışmakta, kolay bağlantılar için yollar ve köprüler yapmaktadır. Okullarda bulunan gençlik kulüpleri, yeni neslin EAC'nin faydalarını öğrenmesini sağlamaktadır ve bu da çocuklar geleceğin liderleri olduğu için amaca yardımcı olacaktır. Her şeyden önemlisi EAC, merkez kütüphanesine özen göstererek en önemli bilgiden faydalanmanın hedefi olduğunu hatırlatmaktadır.

1.1. Afrika'da Halk Kütüphaneleri

Mevcut Afrika halk kütüphanelerinden bahsetmeden önce bu kütüphanelerin ilk evrelerinin ve geçmişte nasıl oluştuklarının incelenmesi önemlidir. Rural Community Libraries in Afrika isimli kitaplarında Dent, Goodman ve Kevane (2014), taşra/toplum kütüphaneleri olarak halk kütüphanelerinin ilk halini ve bu kütüphanelerin hizmetlerini nasıl sağladığını incelemişlerdir. Geçmiş dönemlerde taşra veya topluluk kütüphaneleri toplumun ihtiyaçlarına hizmet etmek için çok sayıda Afrika ülkesinde kurulmuştur.

İlk olarak 1920'lerde birkaç Afrika ülkesi taşra kütüphaneleri kurma projeleri başlatmıştır ancak bu kütüphaneler yerel halkın değil, daha çok sömürgecilerin ihtiyaçlarını karşılamak için vardı.

1920'lerin sonlarında kitap kasaları ortaya çıktı. Bu kasalar bazı bölgelerden diğerlerine götürülüyor ve yerel okullarda barındırılıyordu ancak bu da sömürgeciler için bilinen bir durumdu.

1940'larda Gana bir kütüphane heyeti kurdu ve bu kitap kasalarıyla birlikte yerel halka hizmet vermeye başladı. Peki, kitap kasası nasıl görünüyordu? Kitap kasası, içerisinde 50 adet kitap bulunan ağaçtan bir kasaydı ve içindeki kitapların halk tarafından okunması için kırsal alanlara götürülüyordu. Ancak bu süreç çok yavaştı çünkü programa göre kasalar bir sonraki bölgeye yollanmadan önce 3 aylığına verilen bölgede kalıyordu. Bu durum gezici kütüphane ihtiyacını ve daha sonra da Gana'daki kırsal alanlarda okuma merkezleri kurulması ihtiyacını doğurdu ve bu proje çok başarılı oldu.

1960'larda birkaç Afrika ülkesi, köy kütüphaneleri veya topluluk kütüphaneleri olarak da ifade edilen yerel/kırsal bilgi merkezleri kurmaya başladılar.

1964 ve 1966 yılları arasında Uganda'da (Doğu Afrika) merkezîyetçi olmayan kütüphane hizmeti programının denenmesi ihtiyacı doğmuştu. Bu program yerli nüfusa hizmet vermeye odaklanacaktı ancak yetersiz bütçe ve uygun bir organizasyonun olmaması nedeniyle başarısız oldu. O sıralarda Botsvana, Mali ve Zimbabve'de evler ve kiliseler gibi erişilebilir yerlerde okuma odaları yaparak insanları okumaya teşvik eden projeler vardı.

1980'lerde kütüphane düzenleme kuruluşları ortaya çıktı. Bu kuruluşlar Afrika kıtası çapında kırsal kütüphane hizmetlerine ortam sağlamayı ve böylelikle toplum üyelerinin bilgi taşıyıcısı ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlıyorlardı.

1990'larda kırsal toplum kütüphaneleri kütüphanecilerle, bilgiyle ve referans hizmetleriyle doğrudan etkileşim kurma gibi hizmetleri doğrudan sunmaya başladı.

2007'de Uganda tüm ülke çapında kırsal toplum kütüphanelerinin gelişimini desteklemek için bir halk kütüphanesi birliği kurdu (UGCLA: Uganda Halk Kütüphanesi Derneği).

2011-2012 yıllarında tüm Afrika kıtasında daha fazla topluluk/kırsal kütüphaneler kuruldu.

Bugün, Afrika ülkelerinin çoğunda kırsal bölgelerde, kasabalarda ve illerde birçok halk kütüphanesine vardır. Ayrıca Güney Afrika, Nijerya, Gana Zimbabve, Uganda ve Burkina Faso gibi pek çok diğer ülkede kırsal kütüphaneler de bulunuyor. Tüm bu kütüphaneler topluma kültürel, sosyal, ekonomik gelişimi temin etmek için bilgi kaynaklarına, okuma materyallerine ve diğer farklı programlara erişim imkânı vermektedir.

Geçmişte herkes tarafından bilinen sorunlar şu şekilde özetlenebilir: geçmişteki kırsal kütüphanelerde yerel dilde yazılmış kitapların az olması, okuma alanları sağlayamama, gezici kütüphanelerin yakıt maliyeti ve asfaltlanmamış yollar nedeniyle kimi zaman tehlikeli olan yolculuklar gibi birçok zorlukla karşı karşıya gelinmiştir. Bazı bölgelerde kitap kasaları vardı ve bütçe eksikliği mevcuttu. Belirtilen sorunlar

kütüphanelerin gelişimini yavaşlatmıştır Bu girişimlerde çalışanlar gelişmeye istekli olsalar da sorunların çözülememesinden dolayı sorumlu olduklarını ifade etmek doğru olmaz.

Gelişmekte olan ülkelerde kütüphanelerin geliştirilmesi için bu çalışan bir organizasyon olan EIFL (Kütüphaneler için Elektronik Bilgi); Gana (Batı Afrika), Etiyopya (Somali Yarımadası), Kenya ve Tanzanya (Doğu Afrika), Uganda (Doğu Orta Afrika) ve Zimbabwe'de (Güney Afrika) bu ülkelerdeki halk kütüphanesi faaliyetlerini iyileştirmeyi amaçlayan bir araştırma yürütmüştür. Araştırmanın konusu bu ülkelerdeki halk kütüphanelerini, en önemlisi de kullanıcıların, potansiyel kullanıcıların, kütüphanecilerin ve yerel idari görevlilerinin halk kütüphanelerini nasıl bulduklarını ve bu kişilerin halk kütüphanelerinin sunabileceği hizmetlere dair fikirlerini değerlendirmektir (EIFL, 2001).

Araştırma, bu ülkelerdeki halk kütüphanelerinin çoğunluğunun iyi bir çalışma ortamı ve kitap ödünç alma hizmeti sunduğunu ortaya çıkarmıştır ancak bu kütüphanelerin çoğunun kısıtlı kaynağa ve alana sahip olduğu da belirtilmiştir. Bu araştırma, toplumun, hatta halk kütüphanelerine gitmeyenlerin bile kütüphanelerin varlığından haberdar olduğunu göstermiştir. Araştırmaya göre halk kütüphanelerinin birçok kişi tarafından akademik bilginin kaynağı olarak görüldüğünü belirlemiştir. Ortak belirlenen bir diğer nokta ise kütüphanecilerin geleneksel kütüphane faaliyetlerine dair bilgi sahibi olduğu, ancak gerekli bütçenin bulunmaması ve teknolojik araçların eksikliği nedeniyle bu kütüphanecilerin teknolojiyle ilişkili hizmetler konusunda daha az bilgiye sahip olduğudur.

Kütüphanelerin, bu ülkelerin gelişmesine katkı sağladığına inanılmaktadır. Kütüphaneler bireysel gelişim için gerekli bilgiyi sağlamaktadırlar. Toplum etkileşimini meydana getiren hizmetler, sağlık ve tarım gibi farklı alanlarda bilgi ve fiziksel anlamda kültürle ilişkili hizmetler sunmaktadır.

Araştırma, kullanıcı ve kullanıcı olmayan kişileri değerlendirerek devam etmiştir. Kullanıcı olmayan kişiler, hayatlarını geçindirebilmek için sürekli farklı şeylerle meşgul oldukları için halk kütüphanelerine gitmediklerini belirtmiştir. Daha sonra araştırmacılar kütüphane hizmetlerini herkesin yakınına getirebilmek için teknolojik

hizmetlerin kullanımını tavsiye etmiştir. Ekonomik gelişim, istihdam, sağlık ve tarım gibi alanlarda kütüphanelerin katkı sağlayabileceğine birçok kişi katılsa da bunların gerçekleştirilmesi için hala yapılması gereken çok şey bulunmaktadır ve bu kütüphanelerin daha faydalı hizmet verebilmesi için daha çok desteğe ihtiyaçları vardır.

1.1.1. Doğu Afrika

- a. Makerere Üniversitesi'nde bulunan Doğu Afrika Kütüphane ve Bilgi Bilimi Okulu'nda (EASLIS) Profesör Kigongo-Bukenya halk kütüphanelerini konu alan makalesinde, tarihsel olarak Doğu Afrika'da bilginin aileler, köylüler ve diğer topluluk üyeleri tarafından gelecek nesillere sözlü yollarla aktarıldığını belirtmiştir (Kigongo-Bukenya, 1980).

Zamanla ve gelişim için herkesin eşit fırsatlara sahip olması ihtiyacının doğmasıyla Afrika'nın sömürgeleşmesi çok sayıda etkiyi ve değişikliği beraberinde getirmiştir. Afrika'daki sömürgeleşmenin etkileri arasında kütüphanelerin gelişmesini sağlayan bilginin de gelmesidir. Bu sayede kütüphanelerin kurulması için yeni yöntemler ortaya çıkmıştır.

O dönemlerde kütüphaneler Afrika topraklarını yönetmek için politik ve idari amaçlarla sömürgeciler tarafından kullanılmaktaydı. Daha sonra bu kütüphaneler bilgi ve eğitim amacıyla kullanılmaya başlandı (19. yüzyılın sonu ve 20. yüzyılın başı). Bu değişim, Doğu Afrika'daki kütüphanenin başlangıç noktası olarak ele alınabilir.

Sömürgeciliğin etkilerinin azalmasından sonra UNESCO (Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü) Afrika'daki halk kütüphanelerini geliştirme amacıyla o dönemde mevcut olan materyalleri sağlayarak ve kütüphane uzmanlarını eğiterek kütüphane hizmetlerini yerel seviyede organize etmiştir. Örneğin, 1960'larda Doğu Afrika'da bulunan kütüphaneler daha çok ulusal mevzuatları uyarlayarak, merkezileşmiş kütüphane hizmetleri başlatmış ve kütüphane uzmanlarına eğitim sağlamıştır.

Kigongo-Bukenya 3 vaka analizi gerçekleştirmiştir: Doğu Afrika ülkeleri vakası (Kenya, Tanzanya ve Uganda), Batı Afrika ülkeleri vakası (Gana ve Nijerya) ve Orta ve Doğu Afrika ülkeleri vakası (Zambiya ve Güney Afrika).

Doğu Afrika vakası incelendiğinde, 1948'e kadar Doğu Afrika'da gerçek anlamda bir halk kütüphanesi bulunmadığı görülmektedir. Daha sonra bu ülkelerin her biri kütüphanelerine yol göstermek ve kütüphane faaliyetlerinin gelişimi için ulusal bir kütüphane yasası geliştirmiştir. Ayrıca genel olarak Afrika'daki halk kütüphanelerinin gelişiminin büyük oranda devlet desteğine, yasalara, çalışanlara ve halkın kendisine bağlı olduğunu belirtmiştir. Halk kütüphaneleri hala uygun materyal ve fonun yetersizliği de dâhil olmak üzere birtakım zorluklarla karşı karşıya olsalar da Afrika'daki bilgi hizmetlerinin gelişimi için katkı sağlayan birçok girişim bulunmaktadır ve bunların başında halk kütüphaneleri gelmektedir. Mevcut girişimlere örnekler: Uganda'da çok amaçlı telefon merkezleri ve köy kütüphaneleri, Kenya'da CLS (Camel Library Service) ve AISI (Afrika Bilgi Toplumu Girişimleri).

- b. Anna-Britta'nın (1971) editörlüğünü yaptığı *Libraries in East Afrika* isimli kitap 1970'lerde Doğu Afrika halk kütüphanelerinin durumu hakkında daha fazla bilgi sunmaktadır. Bu kitap şu an sahip olunan kütüphanelerin ne zaman ve hangi koşullarda kurulduğunu göstermektedir. Kitapta Kenya'daki Nairobi Üniversitesi Kütüphanesi'nden ve Kenya Milli Kütüphanesi'nden, Tanzania'daki Dar-es-Salaam Üniversite Kütüphanesi'nden, Uganda'daki Makerere Üniversite Kütüphanesi'nden ve Uganda Halk Kütüphaneleri Heyeti'nden söz edilmektedir. Kitap aynı zamanda Doğu Afrika Kütüphanecilik Okulu'nun geçmişi ve bugününe ışık tutmaktadır. Editör bu kitabı, kütüphanecilere hizmet etmesi ve Afrika'daki kütüphanelerin gelişimine yardımcı olması ve böylelikle Afrika'nın genel anlamda gelişmesi umuduyla ortaya koymuştur çünkü halk kütüphaneleri tüm halka hizmet ederek bilginin yayılmasında büyük rol oynamaktadır.

Geçmişte Doğu Afrika'daki kütüphanelerde aynı engel mevcuttu. Bu engel bölgede yeterince kütüphanecinin bulunmamasıydı. Böylelikle Doğu Afrika Kütüphanecilik Okulu'nu kurma fikri ortaya çıktı. Ne yazık ki bu okuldaki öğretim elemanlarının yetersiz olması süreci geciktirmiştir ve topluluktaki bazı ülkeler kütüphanecilik eğitimi alınması için çalışanları Doğu Afrika dışına göndermenin gerekli olduğuna karar vermişlerdir.

Doğu Afrika'da 1970'lerden önce kütüphaneler dikkate alınmamıştır. Devletler politik sorunlarla meşguldü ve kütüphane için kurullar kurmayı düşünmeleri kolay değildi. Kütüphane heyetiyle ilgilenen yasaların mevcut olduğu ülkelerde bu yasaları

uygulamak için gerekli bütçe bulunmamaktaydı. Diğer yandan Tanganyika Kütüphane Hizmetleri iyi düzenlenmişti. 1970'lerde üniversite kütüphaneleri aynı zamanda milli kütüphane veya halk kütüphanesi görevi görmekteydi.

Özellikle kütüphaneci olarak nitelikli çalışan eksikliği bir problem olmaya devam ediyordu. Doğu Afrika Kütüphanecilik Okulu kurulmadan önce çok zorluk çekmişti. Okul uzman kütüphaneci yetiştirmek için çok fazla desteğe ihtiyaç duymuşlardır. Çünkü kütüphanecilik Afrika dâhil olmak üzere her yere hızla yayılmaya başlamıştı ve çok sayıda kütüphaneciye ihtiyaç duyulmaktaydı. 1964 ve 1969 yılları arasında söz konusu okul kütüphanecilik alanında yalnızca 79 sertifika ve 17 diploma vermiştir.

1.2. HALK KÜTÜPHANESİ KULLANICILARININ İHTİYAÇLARI

Taranan literatürün çoğunluğu, araştırma sorularına en iyi şekilde cevap verecek ve bu çalışmanın amacına uygun olanlardan seçilmiştir. Elde edilen bilgiler halk kütüphanelerinin etkinlikleri ile ilişkilidir ve bu araştırmanın başarılı olmasına yardımcı olmuştur. Yapılan literatür taraması ile araştırma için ihtiyaç duyulan bilgiler elde edilmiştir.

1.2.1. Halk Kütüphanesi Kullanıcısı

Her gün kütüphaneler, kayıtlı kullanıcılarının diledikleri zaman bilgiyi aramak için gelmelerini beklemektedir. Bazen kullanıcıların fiziksel olarak kütüphanede olmaları bile gerekmemektedir. Çünkü e-kütüphane hizmetleri sayesinde kullanıcılar ihtiyaçları olan bilgiye çevrimiçi olarak erişebilmektedirler. Kütüphaneler yalnızca kayıtlı kullanıcılarına değil, aynı zamanda potansiyel kullanıcıları olabilecek kayıtlı olmayan yeni kullanıcılara veya araştırmacılar gibi geçici kullanıcılara da hizmet verebilir.

Halk kütüphanesi kullanıcıları aşağıdaki unsurlara göre sınıflandırılabilir:

- 1) Cinsiyet: Halk kütüphanelerinden erkek veya kadın kullanıcılar faydalanabilir. Ancak Gomez ve Camacho tarafından dünya çapında 25 ülkede yaklaşık 25.000 halka açık mekânda gerçekleştirilen çalışmada halk kütüphanelerindeki kadın kullanıcı sayısının genellikle erkek kullanıcı sayısından biraz daha fazla olduğunu ortaya çıkarmıştır. Yine de erkek kullanıcıların telefon merkezleri, internet kafeler ve diğer teknolojiyle

ilişkili mekânlarda kadın kullanıcılardan daha fazla sayıda olduklarından da bahsedilmektedir. Bazı ülkelerde bu durum kültürel gerçeklerden etkilenmektedir. Örneğin Mısır'da kadınların özellikle BİT ile ilişkili halka açık mekânları kullanması sınırlandırılmaktadır.

- 2) Yaş: Bilgi ve İletişim Teknolojilerini (BİT) içeren herhangi bir hizmetin gençler tarafından kullanılması daha olasıdır. Bu araştırma bu durumu doğrulamaktadır. Tipik bir örnek, halk kütüphanelerini en çok kullananların gençler ve genç yetişkinler olduğu (15-35 yaş) Arjantin'dedir. Bunun sebebinin eğitim amacı veya bir işleri veya yeterli kaynakları olmadığı ve zamanlarını kütüphanelerde geçirmeyi tercih etmeleri ya da iş başvuru yapmaları olduğu ileri sürülmüştür.
- 3) Eğitim: Genellikle halk kütüphanesi kullanıcılarının belirli bir eğitim seviyesinin olduğu görülmüştür. Bazılarının eğitim seviyesi liseyken, bazılarının üniversite ve diğerlerinin de ilkokul düzeyindedir. Örgün eğitim görmemiş kullanıcılar, halk kütüphanesi kullanıcılarının küçük bir kısmını oluşturmaktadır. Bu, öğrencilerin halk kütüphanelerini kullanma olasılığının daha fazla olduğu anlamına gelmektedir ve çoğu araştırmacının hemfikir olduğu eğitimin kütüphane kullanımını teşvik etmede önemli bir faktör olduğu fikrini doğrulamaktadır. Bunun tipik örneği Sri Lanka'da mevcuttur.
- 4) Gelir: Düşük ve orta gelirli kişiler halk kütüphanelerini en çok kullananlardır. BİT ile ilişkili hizmetler bazen ücretli olsa da halk kütüphanesi hizmetlerinin genellikle ücretsiz olduğu herkesçe bilinmektedir ve ücretli olan bu hizmetlerin ücreti çok düşüktür. Bu tür kullanıcılar kütüphanede sunulan hizmetler, kütüphane kaynaklarındaki içerikler ve doğru bilgiyle güvenebilecekleri bir yer aramak için kütüphaneye gelirler ve ihtiyaçlarını karşıladıklarında süreç tamamlanmış olur. Yüksek gelirli bireyler, özellikle konu BİT ile ilişkili hizmetler olduğunda halk kütüphanelerini kullanma eğiliminde değildirler. Bu davranışın arkasındaki sebep bu kişilerin evlerinde veya işyerlerinde kendilerine ait bilgisayarlarının ve internet bağlantılarının olması, bu kaynaklar için kütüphanelere ihtiyaç duymamalarıdır. Kütüphaneleri en çok kullananlar düşük ve orta gelirli bireyler olsa da sosyalleşmek veya doğru bilgiye ulaşma ihtiyacı gibi farklı nedenlerle kütüphanelere gelen yüksek gelirli bir grup da mevcuttur. Kütüphanelerin ötekileştirilmiş veya fakir topluluklara hizmet vermediği gözlemlenmektedir.

- 5) Coğrafi konum: Halk kütüphanelerinin çoğu kentsel alanlarda bulunmakta, çok az sayıda halk kütüphanesi kentsel alanlar dışında kurulmaktadır. Peki, bu neden böyledir? Bu durumun temel sebebi kentsel alanlar dışında bir yere halka açık mekânların uygulanmasının maliyetiyle ilişkilidir. Yetersiz elektrik, fon, dil farklılıkları gibi çok sayıda zorluk bulunmaktadır.

Bu bağlamda Gomez ve Camacho, kentsel alanlarda bulunan mevcut halk kütüphanelerini güçlendirmek, kentsel alanlar dışında halk kütüphanelerinin uygulamaya geçirilmesiyle ilişkili projelere fon bulunması için yaratıcı çözümler uygulanması; yetişkinlere, yaşlılara, kadınlara, düşük gelirli kullanıcılara ve örgün eğitim almamış kişilere hizmet edecek faaliyetler eklenmesi gerektiği sonucuna varmışlardır. Bir başka deyişle toplumdan dışlanmış ve mal ve hizmetlerden uzak kalmış topluluklara hizmet edecek halk kütüphanelerinin görevlerini yerine getirmesi gerekmektedir.

Ayrıca amaçlarının yerine getirilmesi için BİT'lerin nasıl kullanılacağına dair eğitimler izlenmelidir (Gomez & Camacho 2012).

1.2.2. Halk Kütüphanesi Kullanıcılarının İhtiyaç Türleri ve Taleplerinin Analizi

İspanya Kütüphane Hizmet Kanunu'nun 22. maddesi, "Halk Kütüphanesi'ni herkese/tüm vatandaşa tüm materyali erişilebilir kılan ve kültürel, eğitsel, eğlence ve sosyal bilgilendirici hizmetler sunan kütüphane türü olarak kabul etmektedir (İspanya Kanunu, 4/1993).

Kütüphane için potansiyel kullanıcılarını belirlemek ve kütüphaneyi etkili kılacak olan ilgili kaynakları onlara sunmak için ihtiyaçlarını anladıklarından emin olmak çok önemlidir.

Kullanıcı istekleri büyük oranda hizmet edilecek kullanıcı türlerine bağlıdır:

- Kullanıcının yaşam evresine bağlıdır
Genç yetişkinler bireysel olarak büyümelerine yardımcı olacak konuları barındıran veya keyif ya da eğitsel amaçlar için okuyabilecekleri bilgi materyallerine ihtiyaç duyacaklardır.

Çocuklar, anlatımı basit, mümkün olduğunca çok görsel içerikli, renkli ve okuma alışkanlığı kazanabilmelerine yardımcı olacak nitelikte materyaller gibi onların kavrayışlarına uygun olarak tasarlanmış materyallere ihtiyaç duyacaklardır.

Yetişkinler anlamı olan kaynaklara ihtiyaç duyacaklardır. İlgilendikleri konuları içeren materyaller veya görevlerini ve sorumluluklarını sürdürmelerine yardımcı olacak içerikte materyaller ihtiyaçlarını karşılayacaktır. Örneğin, kadınlar sağlık hizmeti, çocuk sağlığı ve kadın haklarına dair bilgilere ihtiyaç duyabilirler.

- Özel ihtiyaçları olan kullanıcılara bağlıdır

Farklı kültürlerden ve farklı etnik gruplardan gelen kişiler farklı türlerde bilgiye ihtiyaç duyacaktır. Bu kullanıcıların ilişkili olduğu bilgi kaynaklarını onlara sağlaması halk kütüphanelerinin görevidir.

Evlerinden çalışan veya evden/işten ayrılamayan halk kütüphanesi kullanıcılarına e-kaynaklar sağlanmalıdır. Bu, fiziksel olarak kütüphaneye gidemeyen herkes için geçerli olmalıdır. Halk kütüphanesi onlara ulaşacak programlar tanıtabilir. Örneğin köylerdeki, hastanelerdeki veya hapishanelerdeki kullanıcılar.

Engelli kullanıcıların, onlar için tasarlanmış özel materyallere ihtiyacı olacaktır. Örneğin, görme engelli veya görme bozukluğu olan kullanıcılar ve duyma engelli kullanıcılar için özel materyaller.

- Kurumlarla ilgili

İşletmeler, okullar ve eğitimle ilişkili diğer kuruluşlar, özel ve kamu kurumlarının kullanıcıları büyük bir grup olarak halk kütüphanelerini kullanmaktadırlar. Belirtilen kullanıcı grupları özel ve özelleştirilmiş hizmetlere ihtiyaç duyarlar.

Kütüphane kullanıcıları hizmetlerin geliştirilmesi ve bilgi ihtiyaçlarının karşılanması için düzenli olarak analiz edilmesi gerekmektedir. Bu yöntemle kullanıcıların ihtiyaçlarına dair kütüphanenin güncel geribildirimlere sahip olmasına yardımcı olacak ve sonuç olarak onlara nasıl başarılı bir şekilde hizmet verebileceklerini belirleyeceklerdir (IFLA/UNESCO Guideline for Development, 2001).

Kullanıcıların talepleri halk kütüphaneleri tarafından karşılanabilir mi?

Yukarıda bahsedildiği gibi düzenli bir analiz gereklidir. O halde gerçek hizmet vermeye gelindiğinde göz önünde bulundurulması gereken hususlar bulunmaktadır:

1. Yerel öneme sahip bilgiler

Halk kütüphanesi kullanıcıları, kendileriyle ilişkili, kendilerine uygun ve kendileri için anlaşılır ve uygulanabilir buldukları bilgileri okumak isterler. Bu bilgilerin ne olduğunu keşfetmek kütüphanenin sorumluluğudur ve anketler aracılığıyla bunu gerçekleştirebilirler. Bilgi kaynaklarının formatı da göz önünde bulundurulması gereken bir diğer unsurdur. Uganda, Nepal ve Endonezya gibi diğer ülkelerde ekonomi büyük oranda tarımsal ürünlere dayanmaktadır. Bu nedenle tarımla alakalı herhangi bir kütüphane içeriği o topluluk için en yararlı kaynak olacaktır. Örneğin, hava durumu bilgileri, devlet desteğiyle ilişkili bilgiler, piyasa fiyatlarına dair bilgiler, modern tarım yöntemleri vb.

2. Anlaşılabilir dilde sunulan güncel bilgiler (Yerel)

Geçmişteki tarımla ilgili meslekleri örnek alırsak çiftçilerin mevcut bilgiye ihtiyaçları vardır. Onların proaktif olmalarını sağlayacak mevcut fiyatlara dair çizelgelere, hava durumu değişikliklerine ve diğer yardımcı bilgilere ihtiyaçları vardır. Halk kütüphaneleri karar verme sürecinde mevcut bilgiyi sağladığında diğer alanlardaki verimliliğe katkı sağlayacaktır. En iyi seçenek kullanıcılara aşina oldukları dil ve formatta güncel bilginin sunulmasıdır.

Bu genel olarak karşılaşılan bir problemdir. Çoğu ülkede İngilizce veya yaygın kullanılan diğer diller her şeye egemen olma eğilimindedir. Sonuç olarak yerel dillerde yazılmış materyaller halk kütüphanelerinin dermelerinde en küçük yüzdeye sahiptir. Güney Afrika'da "Infomediaries (Bilgi Aracıları)" adını verdikleri kişiler mevcuttur. Bu kişiler İngilizce veya diğer baskın dilleri konuşabilen yerel topluluk üyeleridir ve bilgi merkezlerine giderek buralardan bilgi edinirler ve daha sonra bu bilgiyi kendi yerel dillerindeki topluluğa aktarırlar. Bilgi ve yerel topluluk üyeleri arasında bağlantı görevi görmektedirler.

3. BİT'ler

Biri teknoloji den söz ettiğinde herkesin aklına gençler gelmektedir çünkü BİT'leri kullanmaya en çok gençler meyillidir. Bu genellikle gençlerin okulda BİT'lere dair temel bilgiyi edinebilmeleriyle açıklanmaktadır. Bugün halk kütüphaneleri de BİT'leri

kullanmaktadır. Söz konusu hizmetler özellikle hizmet alamayan topluluklara verilirken kullanıcı eğitimi zorunlu bir hal almaktadır. Kullanıcı eğitimi, halk kütüphanesi kullanıcılarına kütüphane kaynaklarını kullanmak ve bilgiye bağımsız bir şekilde erişmek için gerekli olan yetenekleri kazandırmaktadır.

Bilgi araçlarının kullanılması BİT kullanımında da farklılık yaratmaktadır çünkü dijital bilgiye sahip gençleri içeren programlar söz konusu olduğunda bu gençler daha az deneyimli kullanıcılarla birlikte çalışabilmektedirler (Gould; Gomez; Camacho, 2012).

1.3. HALK KÜTÜPHANELERİNİN AMAÇLARI

Bilgiyi sağlamak tüm kütüphanelerin görevidir. Halk kütüphanelerinin amaçları aşağıdaki kategorilerde sınıflandırılmaktadır:

a. Eğitimle İlgili Amaçlar

Halk kütüphanelerinin var olma nedenlerinden biri de eğitimle ilişkili soruların cevaplanabileceği, bilginin herkes tarafından erişilebileceği bir yere ihtiyaç duyulmasıdır. Öğrenme, hayat boyu devam edebilen bir süreçtir. Okullar aracılığıyla formel bir şekilde olabilirken yalnızca bilgiyle de öğrenme gerçekleşir. Büyümeye duyulan ihtiyaç her zaman vardır ve değişim kaçınılmazdır. Öğrenme ise tek çıkış yoludur. Halk kütüphaneleri eğitim için gerekli kaynakların sağlanmasına yardımcı olur ve bilgiye etkili bir şekilde erişilmesini sağlar. Bu bağlamda IFLA, halk kütüphanelerinin okuryazarlığa olanak sağlaması ve koruma gerektiğini önermiştir çünkü okuryazarlık bilgi ve eğitimin anahtarıdır. Bu, temel hizmetlerin sağlanmasıyla yapılabilir. Örneğin, elektriğin olmadığı Güney Afrika'da Halk Kütüphaneleri öğrencilerin çalışmalarına yardımcı olacak ışık, sandalye, masa ve temel olanaklar sağlamaktadır.

b. Bilginin Sağlanması

Günümüzde insanlar doğruluğundan şüphe ettikleri çok sayıda veri ve bilgiye maruz kalmaktadır. Halk kütüphanelerinin temel görevi ihtiyaç duyulan bilgi taşıyıcılarını toplamak, düzenlemek, sınıflandırmak, korumak ve yararlandırmaya sunmaktır. Bu, profesyonel yollarla yapılabilir ve halk kütüphanelerini bilginin hazır ve güvenilir bir

şekilde bulunabileceği bir yer haline getirir. Tarihi, yerel ve küresel bilgilere ve güncel haberlere ulaşılabilir.

Halk kütüphanelerinin farklı formatlarda bilgiyi sağlaması çok önemlidir. Hem internet ortamında hem de BİT'lere erişimi olmayan topluluk için fiziksel formatta sunulmalıdır.

c. Kişisel Gelişim Merkezi

Hayal ürünleri zihnin keskin ve yaratıcı bir şekilde düşünmesini tetikleyebilir. Halk kütüphaneleri eğlence ve kişisel gelişim içerikli öğrenme materyallerini sağlayabilir.

d. Gençlerin Bilgi İhtiyaçlarının Karşılanması

Halk kütüphaneleri yalnızca yetişkin insanlara hizmet vermemektedir. Aynı zamanda çocuklara ve gençlere büyüme süreçlerinde yardımcı olmak için de hizmet sağlarlar. İhtiyaçları olan bilgiye ulaşabilen çocuklar, genç yaşlarından itibaren gelişmelerine yardımcı olan okuma sevgisi ve yaratıcılıkla büyüyeceklerdir.

e. Kültür Büyümesi ve Güçlendirmesi

Bir topluluğun kültürü çok önemlidir çünkü kültür o topluluğun kimliğini oluşturur, toplulukların birbirinden farklı olmasına yardımcı olur. Halk kütüphaneleri, kültürü yerel olarak destekleyen programlar ve kültürle ilişkili toplumsal çalışmalar düzenleyerek bir topluluğun kültürünün gelişimi için gerekli olan desteği sağlar.

f. Sosyalleşme Merkezi

Halk kütüphanesi toplum üyelerinin kalabalık bir halde eğlence faaliyetleri veya başka bir nedenle ortak bir amaç için bir araya geldikleri yerlerden biridir. Bu, birçok kişi için zengin bir sosyal yaşam ortamı sağlamaktadır.

Halk kütüphanelerinin amaçları herhangi bir topluluğun gelişim sürecine yardım edebilir (IFLA/UNESCO Guidelines for Development, 2001).

1.4. HALK KÜTÜPHANELERİNİN HİZMETLERİ VE DERMELERİ

IFLA, halk kütüphanelerinin hizmet ettikleri toplum üyelerinin ihtiyaçlarına göre özelleştirilmiş hizmetler sağlaması gerektiğini belirtmiştir. Unutulmaması gereken bir diğer konu ise topluluğun geleneksel kültürünü yansıtan hizmetlerin sağlanması ve teknoloji kullanımınıdır. Halk kütüphanelerinin sağladığı materyaller arasında basılı ve elektronik materyaller bulunmaktadır. Örneğin, kaynak kitaplar, kurgusal materyaller, veri tabanları, kurgusal olmayan materyaller, gazeteler, tarihi kaynaklar, süreli yayınlar, bilgisayar oyunları, çalışma materyalleri ve buna benzer materyaller; ciltli ve ciltless kitaplar, çevrimiçi veri tabanları, dijital bilgi, CD, DVD, sesli kitaplar, mikro formlar, posterler ve yazılım programları gibi çeşitli formatlarda sunulmaktadır.

Halk kütüphanesi hizmetlerinin örnekleri şu şekildedir:

- Farklı ortam ve formatlarda genel kullanıcılara sağlanan hizmetler bulunmaktadır. Kitap ve kütüphanede bulunan diğer kütüphane materyallerini ödünç alma, referans hizmetleri, rezervasyon hizmetleri, kullanıcı eğitimi hizmetleri, belli bir amaçla düzenlenen faaliyetler, programlar veya etkinlikler bu hizmetler arasındadır.
- Halk kütüphaneleri düşünme becerilerini geliştirmeleri için genç yetişkinlere münazara programları gibi hizmetler sunmaktadır. Unutulmaması gereken en önemli şey genç yetişkinler için materyal seçimi yapılırken kütüphane, ilgi alanlarını karşılayan dermelere sahip olmak için gençlerin yardımına başvurmalıdır.
- Çocuklara sunulan hizmetler bulunmaktadır. Bu hizmetler hikâye anlatımı aktiviteleri ve okuma grupları gibi faaliyetleri kapsamaktadır. Bu materyaller çocukların ana dillerinde sağlandığında daha büyük etkiye sahip olacaktır.
- Halk kütüphanelerinde yetişkinlere sunulan hizmetler arasında hayat boyu öğrenme hizmetleri (çoğunlukla eğitsel veya kişisel bilgi ihtiyaçları), eğlence zamanları, okuma, kültür ve topluluk aktiviteleri hizmetleri bulunmaktadır.

Tüm topluluğa ve özel kullanıcı guruplarına okuma ve okuryazarlığı destekleyen hizmetlerin sağlanması (BİT'lerin kullanımı gibi) halk kütüphanelerinin işidir (IFLA/UNESCO, 2001).

Halk kütüphaneleri kullanıcılarına sundukları hizmetlerin yanı sıra toplumdaki rollerini yeniden uyarlanması ve gözden geçirme ihtiyacıyla karşı karşıyadır. (Kajberg, 2007)'e göre halk kütüphanesi politikalarını oluşturanlar, kütüphane dernekleri sosyal ve kültürel değerleri korumak için eğitim ile ilgili işlevlere odaklanan halk kütüphanesi amaçlarının bir kısmını incelemektedir. Halk kütüphanelerinin karşılaştığı sorunların bazıları yeni bilgi ve iletişim teknolojilerinin ve internetin ortaya çıkmasıyla doğmuştur. Çocuklar ve gençler meraklarını, kültürel, sosyal ve entelektüel isteklerini gidermek için söz konusu yeni medyaya yönelmişlerdir ve bu da halk kütüphanelerinin genç nesil kullanıcılarını kaybetmesine neden olmaktadır. Çocuklar ve gençler kütüphaneleri daha az ilgi çekici bulmakta ve bu kurumları tercih etmemektedir.

Bu nedenle halk kütüphanesinin rolleri, halk kütüphanesini yerel halkın toplanma alanı, dijital araçların ve multimedyanın kullanımıyla bilgi okuryazarlığının desteklenmesi ve tartışma odaları sağlayarak halk kütüphanesi alanlarının yeniden tasarlanması çevresinde yapılandırılmalıdır. Kütüphane ve dernekler yerine kullanıcılara odaklanılmalıdır. Kütüphaneler güvenilir olduğu için bu mümkündür.

Kütüphanenin temel amacı enformasyonu bilgiye dönüştürmektir. Modern kütüphanenin misyonu olabildiğince çok bilgiyi biriktirip kullanıcılarına sunmak değildir. Kütüphanenin görevi yalnızca ortama bağlı, gerçeğe dayalı ve hızlıca çoğaltılabilecek bilgiyi insanlara sunmak değil, aynı zamanda kullanıcıların yetkinlik geliştirmeleri ve bu yetkinliklerini yaratıcı kaynaklara dönüştürmeleri için söz konusu bilgidan faydalanmalarına ve gelişmelerine yardımcı olmaktır. Önemli olan doğru, gerçek bilgi ve becerilerin problem çözme amacıyla kullanılmasıdır (Qvortrup, 2006).

(Fedorowicz, 2007) halk kütüphanelerinin hizmetlerini ele almıştır. Özellikle engelli insanlara sunulan hizmetleri. Bu, temel amacı yerel halkın tüm üyelerinin kütüphane ve bilgi ihtiyaçlarını yerine getirmek olan halk kütüphanesi faaliyetlerinin önemli bir unsurudur.

Engelli insanlara sunulan hizmet, halk kütüphanesi faaliyetlerinin çok önemli bir kısmını oluşturur. Amerika Birleşik Devletleri, Kanada ve İskandinav ülkelerinde, bu kategorideki kullanıcılara yönelik hizmetler eklenerek kütüphane hizmetlerinin

genişletilmesine büyük önem verilmektedir. Bu hizmetler arasında kütüphane hizmetlerini kütüphane dışına iletmek ve yerinde erişim modelleri yer almaktadır.

Polonya'da bulunan kütüphaneleri analiz eden Fedorowicz halk kütüphanesindeki engelli kullanıcıların ihtiyaçlarını yerine getirmek için seçenekler sunmuştur. Bu seçenekler şu şekildedir:

- Kütüphane hizmetlerinde yararlanılmasını sağlamak
- Özel eğitim merkezlerine hizmet sunmak

Polonya'da birçok halk kütüphanesi, kütüphane materyallerini yaşlı ve yatan kişilere götürmektedir. Bu hizmete 'telefonla kitap' ya da 'telefonla kitap ödünç verme' adı verilmektedir ve kendi başlarına kütüphane kaynaklarını kullanamayan kişiler arasında popüler bir hizmettir. Kütüphane dışındaki kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamak için bir diğerk yöntem ise sağık hizmet kurumlarında, sosyal yardım kuruluşlarında ve gençler ve yaşlılar için rehabilitasyon merkezlerinde kütüphane şubeleri ve dağıtım alanları kurulmasıdır.

(Bashir, 2020) kültürel çeşitliliğinin olduğı topluluklarda halk kütüphanelerinin toplum, kültür ve kullanıcılar arasında arabuluculuk görevi gördüğünü belirtmiştir. Pakistan toplumu yakından incelendiğinde bu toplumun farklı boyutlardan ve yerel kültürel kökenlerden gelen farklı dil ve kültürlerin bir araya gelmesiyle oluştuğı görölmektedir. Bashir, toplumun ihtiyaçlarını karşılamak için sağılanan hizmet ve dermelere değinerek Pakistan'ın çok kültürlü ve dijital toplumunda halk kütüphanelerinin konumunu ortaya koymuştur.

Kültürel bayramların, festivallerin ve şölenlerin kutlanması halk kütüphanelerini çekici kılmak için önerilen yollardan biridir. Bunlar halkın yardımıyla sergilenebilecek kültürel sanat çalışmalarını, farklı kültürlere ait el işi ürünleri, kültürel ürünleri ve yerel kitapları içerebilir.

Halk kütüphaneleri, çalışanları için çeşitlilik farkındalık programı düzenlemeli ve çeşitlilik seminerleriyle çalışanlarını eğitmelidir. Kültürel çeşitlilik seminerleri yardımıyla kütüphane çalışanları kullanıcılara yardımcı olmak için en etkili yöntemi öğrenecektir. Bu kullanıcıların normalin dışındaki ihtiyaçlarına karşılık verme imkânı sunacaktır.

1.5. HİZMET SAĞLAMADA HALK KÜTÜPHANELERİNİN KARŞILAŞTIĞI ZORLUKLAR

Kütüphanenin iyi bir şekilde yönetilmesi, hizmet sunumunda büyük fark yaratmaktadır. Kütüphane yöneticisinin kütüphaneyi etkili bir şekilde yönetebilmesi için liderlik, kütüphane kaynaklarını yönetme, çalışan yönetimi, iyi bir kütüphane sistemi planlama ve geliştirme becerilerine ve bütçe yapma, pazarlama ve diğer organizasyonlarla iyi bir ilişkiye sahip olma gibi ilave becerilere sahip olması gerekmektedir.

Kütüphane kaynaklarının yönetilmesi kütüphane bütçesinin önemli bir unsurudur. Kullanıcıların ihtiyaç önceliklerine yönelik bütçenin iyi ve düzgün kullanımı sağlanmalıdır.

Ancak halk kütüphanelerinin çoğu günlük görevlerini yerine getirirken zorluklarla karşılaşmaktadır.

Gould ve Gomez, kütüphane kullanıcılarının halk kütüphanelerinden almayı beklediği üç ana hizmet olduğunu savunmaktadırlar: bilgi, sosyalleşme ve eğlence hizmetleri. Ne var ki halk kütüphaneleri kullanıcılara bu hizmetleri sağlarken aşağıdaki zorluklardan bazılarıyla karşılaşabilmektedir:

a. Kullanıcı ile İlgili Zorluklar

Bazı ülkelerde kütüphanelerin rolüne dair hiçbir fikri olmayan insanlar bulunmaktadır. Örneğin, Uganda'da eğitilmiş kişiler halk kütüphanelerinin rolünü anlarken eğitimsiz kişiler kütüphanelerin yalnızca eğitilmiş insanlar için olduğunu düşünmekte ve halk kütüphanelerinden herhangi bir şekilde faydalanamayacaklarına inanmaktadırlar.

Ayrıca kentsel alanlardaki halk kütüphaneleri kentsel alanlar dışındaki halk kütüphanelerinden daha iyi hizmet vermektedirler.

Sunduğu sıklıkla gözlemlenmektedir. Bir bölgedeki hizmet talepleri diğer bölgelerden farklıdır ve kullanıcılar da bu bağlamda kütüphaneleri farklı algılamaktadırlar.

Son olarak belirli türdeki kullanıcılara hizmet verebilen kütüphane çalışanının eksikliği kütüphane faaliyetlerini daha da zorlaştırmaktadır. O nedenle özellikle teknolojiyle ilgili hizmetlerde hem kütüphane çalışanının hem de kullanıcıların eğitiminin çok önemli olduğu belirtilmelidir

b. Algı ile İlgili Zorluklar

Kütüphanelerin görüntüsü genellikle yanlış yorumlanmaktadır. Kütüphaneler kitapların bulunduğu yerler olarak düşünülmektedir ancak özellikle günümüzde kütüphaneler bundan çok daha fazlasıdır.

Halk kütüphanelerinin günlük faaliyetlerinde aşağıdaki durumlarda birtakım zorluklar ortaya çıkabilir:

- Kullanıcıların ihtiyacı olmayan bilgi materyallerini bulundurdıklarında
- Kütüphaneyi kullanan herkesi kapsamayan sınırlı ekipmanın olması
- Yerel topluluk ihtiyaçlarına uyan bilgi materyallerinin bulunmaması
- Yoksul kesim (ekonomisi ortalama düzeyde olan kişiler) için çok pahalı hizmetlerin sunulması
- Kullanıcıların günlük taleplerini karşılamayan hizmetlerin bulunması
- BİT'le ilişkili materyaller barındırmadıklarında

Çünkü kütüphanenin kullanıcı algısı, kullanıcıların kütüphaneye gidip gitmeyeceklerini belirlemektedir. Güvenilir bilgiyle ve kullanıcıların kütüphaneyi güvenli/konforlu bir alan olarak görüp görmediklerine ilişkin konular kütüphanenin nasıl işleyeceğini belirler ve aynı zamanda kütüphanecilerin çalışmalarını da etkiler. Son olarak güncel bilginin eksikliği kullanıcıları kütüphanelerden telefon merkezleri ve internet kafelere yönlendirmektedir. Gelişmekte olan ülkelerin bazılarında halk kütüphaneleri, BİT'lere dair bilgi eksikliğini kişisel bir engel olarak gören ve kendilerini bu BİT hizmetlerine erişmekten alıkoyan kullanıcılardan kaynaklanan zorluklarla karşılaşmaktadır.

c. Sağlama ile İlgili Zorluklar

Diğer tüm kurumlarda olduğu gibi kütüphaneler faaliyet gösterebilmek için birtakım desteğe ihtiyaç duyar. Bu, finansal veya genel olarak yönetimle ilgili olabilir. Halk kütüphaneleri, topluluktan veya devletten destek alabilir. Diğer yandan söz konusu kütüphanenin bulunduğu alandaki ekonomik ve sosyal durum kütüphanelerin başarısını büyük oranda etkilemektedir.

İhtiyaç duydukları destek olmadan halk kütüphaneleri işlevini yerine getiremez veya yetersiz kalır.

Yerel yönetimin öncelikleri arasında kütüphane sürdürülebilirliği olmadığına kütüphaneler zarar görmektedir. Ne yazık ki yol yapmak, elektrik sağlamak gibi farklı öncelikleri olan birçok ülke mevcuttur ve bir süre kütüphane gelişimini düşünmemektedir.

Halk kütüphaneleri özellikle gelişmekte olan ülkelerde yerel dilde içeriklerin yetersiz olmasından dolayı da zorluk yaşamaktadır. Kütüphane materyallerinin içeriklerinin anlaşılabilir olması ve güncelliğini yitirmeleri kullanılmalarını zorlaştıracaktır. Bu bağlamda kütüphanelerin yerel içeriklerle donatılması önerilmektedir ve bu nedenle yerel yönetimlerin kütüphanelerin sürdürülebilirliğini dikkate almaları ve onlara destek olmaları tavsiye edilmektedir. Yönetimin dışında toplumda halk kütüphaneleri için destekleyici olabilir. Bunun tipik örneği, çoğu halk kütüphanesinin yerel toplum tarafından ve ihtiyaç duydukları bilgilere ulaşabilmeleri için oluşturulduğu Uganda'da görülmektedir.

Devlet desteğinin olduğu ve topluluğun dâhil olduğu yerlerde halk kütüphaneleri etkin hale gelmektedir. Aksi halde yıkılmaya mahkumlardır (Gould, E., Gomez, R., 2012).

1.6. İSTANBUL'DA HALK KÜTÜPHANESİ ÖRNEKLERİ

İstanbul'da çok sayıda halk kütüphanesi mevcuttur. Aşağıda İstanbul'un üç farklı ilçesinde yer alan halk kütüphanelerine örnekler verilmiştir. Sundukları hizmetler incelenerek her bir kütüphane için genel bilgiler verilmiştir.

1.6.1. Atatürk Kitaplığı (<http://ataturkkitapligi.ibb.gov.tr/ataturkkitapligi/index.php>)

1981 yılında kurulan bu kütüphane İstanbul'un Beyoğlu ilçesinde yer almaktadır. Kütüphane üç katlıdır. Kütüphanede üç ana kat bulunmaktadır: Zemin katta 500.000 ciltlik kapasitesiyle kitap deposu bulunmaktadır. Sergi ve konferans salonlarının bulunduğu zemin katta İstanbul ve Atatürk'e ait özel dermeleri barındıran okuma odaları bulunmaktadır. Referans, kitap ödünç verme bankosu ve kütüphane hizmetleri de okuma odasında bulunmaktadır. Giriş katın altında başka bir okuma odası, süreli yayınlar bölümü, kültür ve sosyal işler departmanı, müdür yardımcılarının odaları ve telefon santralı bulunmaktadır. Depoyu üst katlara bağlayan alanda idari ofisler, restorasyon ve ciltleme bölümleri yer almaktadır.

Bu kütüphanede çok çeşitli derme mevcuttur. Burada edebiyat, tarih ve sosyolojinin yanı sıra neredeyse her konu hakkında eser bulmak mümkündür. Kütüphanede Türkçe dermelerle birlikte Almanca, Ermenice, Farsça, Fransızca, İngilizce, Latince, İtalyanca ve Yunanca dermeler de mevcuttur. Ayrıca Arap alfabesiyle yazılmış Türkçe eserler de vardır. Çok çeşitli türde materyal bulunmaktadır ve yukarıda da değinildiği üzere bunlar farklı dillerdedir.

Erişilebilecek dermeler arasında kitaplar, dergiler ve gazeteler bulunmaktadır. Kartpostal, harita, albüm, atlas, takvim, ferman, berat, vakfiye gibi birçok türde materyal ve belge mevcuttur. El yazması, harita ve kartpostal gibi çok önemli eserlerin dermesi bulunmaktadır ve bunlar dijital ortama aktarılmıştır. Referans bölümünde ansiklopediler ve sözlükler yer almaktadır. Atatürk kitapları, İstanbul kitapları ve sesli kitaplar özel dermeler arasındadır.

1994'ten önce bu kütüphanenin dermesine kart katalogları ile erişilebiliyordu. Bu kataloglar alfabetik katalog (yazar ya da isim) ve sistematik katalog (DDC- Dewey Onlu Sınıflama Sistemi) olarak düzenlenmekteydi. 1994 yılında kütüphane otomasyon süreci başladı ve bilgisayarlar satın alındı. Bu süreç katalogların bilgisayarlara aktarılmasını takip etti. 2000 yılından beri bazı süreli yayınlar dışında dermeye erişim Çevrimiçi Kütüphane Katalogları (OPAC) aracılığıyla sağlanmaktadır. Böylelikle Atatürk Kitaplığı kataloğuna ve bağlı kütüphanelerin kataloglarına erişebilmek için büyük bir fırsat ortaya çıkmıştır. Ayrıca el yazmaları, basılı haritalar ve özel arşivler gibi özel eserler için bağışlanmış derme katalogları sergilenmektedir.



Şekil 3: Atatürk Kitaplığı

Kütüphanede 1990 yılında kütüphanede kapalı raf sistemi kullanılıyordu ancak daha sonra 1994 yılında Atatürk Kitaplığı Dijital Arşivleme Sistemi (AKDAS) adı altında geliştirilen dijitalleşme projesiyle eski Türk alfabesiyle yazılmış el yazmaları. Basılı kitaplar, dergiler ve gazeteler, albümler, atlaslar, haritalar, takvimler, kartpostallar gibi çeşitli hizmetler dijital ortama aktarıldı ve kullanıcılar malzemelerin masrafını ödeyerek kopya alabilmeye başladı. AKDAS projesi, kullanıcıların materyalleri Intranet üzerinde taramalarına izin veren, Bibliyografik Açıklama olarak eserlere erişim imkânı veren ve eserleri ve gerekli bilgileri CD'lere ve DVD'lere aktarabildikleri bir sistem olarak açıklanabilir. Proje, kartpostalları internet aracılığıyla kullanıcılara sunarak bir adım ileri taşınmıştır. Bir başka ifadeyle, araştırmacılar kartpostalların orijinallerini Atatürk Kitaplığı ile e-posta, normal posta ya da telefonla iletişime geçerek ve ücretini ödeyerek edinebilmektedirler.

Halen kütüphane Dewey Onlu Sınıflama Sistemini kullanmaktadır ve açık raf sistemi (kısmen) ile hizmet vermektedir. Ayrıca kütüphane İstanbul dışındaki bölgeler için çok sayıda gezici kütüphane ile hizmet vermektedir. Böylece İstanbul'da her noktadaki kullanıcılara ulaşım ihtiyacı duyulan hizmetleri sağlayabilmektedir. Kütüphane aynı zamanda farklı kültürel etkinliklere ücretsiz ev sahipliği yapmaktadır. Bu etkinlikler arasında konferanslar, kitap imza günleri, şiir okuma günleri ve film seansları yer almaktadır.

Kullanıcılar ne zaman Atatürk Kütüphanesi'ni ziyaret ederlerse etsinler her türlü halk kütüphanesi hizmetini alabilmektedir. Kullanıcılar kütüphaneye üye olarak kütüphane kaynaklarını kullanabilir, kütüphane kaynakları ve hizmetleri hakkında en temel konular hakkında bilgi alabilir ya da karmaşık sorular sorabilir ve kitap ödünç alabilirler. Kütüphane İstanbul halkına Pazartesi-cumartesi günleri arası olmak üzere hafta içi 08.30-19.00 saatlerinde ve hafta sonu 08.30-18.00 saatlerinde hizmet vermektedir. Bu kütüphanedeki nadir eserlere ulaşmak isteyen yabancıların yasal düzenlemeler gereği ilk olarak Atatürk Kitaplığı Müdürlüğünden izin alması gerekmektedir.

1.6.2. Şemsi Paşa İlçe Halk Kütüphanesi (<https://semsipasa.kutuphane.gov.tr>)

Bu kütüphane Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü'ne bağlı olarak Üsküdar ilçesinde 1953 tarihinde kurulmuştur.

Üsküdar sahilinde bulunan Şemsi Paşa İlçe Halk Kütüphanesi uzun süredir İstanbul sakinlerine hizmet vermektedir. Kütüphane adını, Osmanlı diplomatı Şemsi Ahmed Paşa'dan almıştır. Kendisi şu an kütüphanenin bulunduğu külliyei inşa etmiştir.

Şemsi Paşa entelektüel biridir ve Enderun'da eğitim görmüştür. Şemsi Ahmed Paşa; Yavuz Sultan Selim, Kanuni Sultan Süleyman, İkinci Selim ve Üçüncü Murad dönemlerinde yaşamıştır. Üç kitap yazmıştır ve 1580'de vefat etmiştir.

Şemsi Paşa Külliyesi'nin yapısı, klasik Osmanlı mimarisinin güzel bir örneğidir ve göze çarpan tasarımı çağının ötesindedir. Bir cami, türbe ve medreseden meydana gelmektedir. 1947 ila 1953 yılları arasında yapılan restorasyon sonrasında külliyenin medrese binası kütüphane olarak kullanılması için Millî Eğitim Bakanlığı'na verilmiş ve 1953'te, günümüzde Şemsi Paşa Halk Kütüphanesi olarak bildiğimiz haliyle hizmete açılmıştır.

1953'te toplam 440 metrekarelik alanıyla kütüphanede beş bin ciltlik kitap dermesi bulunmaktaydı. Medrese sınıfı ve camla kaplı olan alan şu an okuma alanı olarak kullanılmaktadır ve 12 farklı oda ise ofis olarak ve diğer kütüphane hizmetleri için kullanılmaktadır. Kütüphanede 2009'dan beri 27587 kitap, 24 dergi ve iki ulusal gazetenin düzenli yayınları yer almaktadır. Bugün kütüphanenin 29.801 kitaptan oluşan bir dermesi vardır.

Kütüphanede kitaplar dışında görme engelliler için tasarlanmış sesli hikâye kayıtları, sesli kitaplar, sesli dergiler, bilgi kasetleri ve CD'ler bulunmaktadır.

Ayrıca ansiklopedilerden ve sözlüklerden oluşan bir referans dermesi mevcuttur.

Şemsi Paşa Halk Kütüphanesi'nde bulunan çocuk kütüphanesine duyulan ihtiyacın ardından çocuklar için bir bölüm hizmete açılmış ve ilk başta üç bin ciltlik bir derme sağlanmıştır.

Kütüphane kataloğuna çevrimiçi erişim vardır ve kütüphanede alfabetik ve sistematik (DEWEY) kart katalog sistemi mevcuttur.

Şemsi Paşa Halk Kütüphanesi Pazartesi'den cumartesi gününe kadar saat 08.00-16.30 arası halka çeşitli hizmetler sunmaktadır. Sergilere, konferanslara ve çeşitli seminerlere yer verdiği gibi tüm halka kütüphane hizmeti sağlamayı amaçlayan birçok projede yer almaktadır. Yeni kullanıcılar hangi hizmetlerden yararlanabileceklerini keşfetmek için oryantasyon ve bilgi hizmetlerinden faydalanabilirler. Üyeler için ihtiyaç durumunda fotokopi hizmeti mevcuttur. Kütüphane içerisinde aynı zamanda bilgisayar ve internet de bulunmaktadır. Kullanıcılar üye olmaları şartıyla referans materyalleri haricindeki kitapları, kitap dışındaki materyalleri ve dergileri 15 günlük süreyle ödünç alabilirler. Kütüphanenin çevrimiçi kataloğu bulunmaktadır. Böylelikle kullanıcılar kütüphaneye gitmeye gerek duymadan yeni materyalleri inceleyebilir, ayırtabilir ve daha önce ödünç aldıkları kitaplar için ödünç alma süresini uzatabilirler.

1.6.3. Orhan Kemal İl Halk Kütüphanesi (orhankemal.kutuphane.gov.tr)

İstanbul'un Fatih ilçesinde Kütüphaneler Yayınlar Genel Müdürlüğüne bağlı bir kütüphanedir. İstanbul'da bulunan kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğüne bağlı halk kütüphaneleri bu kütüphane başkanlığında hizmet vermektedir. 1962 yılında kurulmuştur ve adını ünlü yazar Orhan Kemal'den almıştır.

Orhan Kemal Halk Kütüphanesi'nde bir halk kütüphanesi için önemli birkaç bölüm yer almaktadır. Süreli yayın ve referans bölümü ve yalnızca 16 yaşından küçük okuyuculara hizmet veren çocuk bölümü yer almaktadır. Ayrıca teknik hizmetler bölümü ve konferans salonu da mevcuttur.

Diğer önemli bölümler arasında internet erişim odaları ve her katta okuyucu salonları bulunmaktadır.

Kütüphanede ödünç verme hizmeti, sergi alanı ve idari ofislerin bulunduğu yetişkin bölümü ile çocuk kullanıcılar için ayrı bir bölüm vardır.

Orhan Kemal Halk Kütüphanesi'nde Türkçe ve farklı yabancı dillerde yazılmış çok zengin bir konu çeşitliliğine sahip bir dermeye erişilebilmektedir. Türk edebiyat kitapları, dünya edebiyat kitapları, ansiklopedi ve sözlüklerden oluşan referans

materyallerinden meydana gelen 45.000'den fazla ciltlik çok büyük bir dermeye sahiptir.

Kitap dışı materyal dermesi arasında CD'ler ve ağırlıklı olarak bilim, sanat ve edebiyat dergileri yer almaktadır.

Tüm bu materyallere çevrimiçi kütüphane kataloğu aracılığıyla erişilebilmektedir. Kütüphanenin kart kataloğu olsa da 2001 yılında kütüphane dermesi çevrimiçi kataloğa aktarıldığı için güncellenmiştir.

Kütüphane personeli bilgi hizmetleri kapsamında kullanıcıların taleplerine açıktır. Kullanıcılar kitapları kütüphanede okuyabildiği gibi 15 günlüğüne ödünç alabilmektedirler. İhtiyaç halinde fotokopi hizmeti sağlanmaktadır. Bu kütüphanede yardımcı etkinlikler arasında geleneksel yıldızlama kursları, çeşitli yarışmalar, seminerler, konferanslar ve farklı sergiler yer almaktadır.

Kullanıcıların bilgi ihtiyaçları ayrımcılık yapılmaksızın karşılanmakta, bireylerin yaşı, eğitim geçmişi, dili, dini ve cinsiyeti gözetilmemektedir. Kütüphane pazartesi-cumartesi günleri arasında hizmet vermektedir.

1.6.4. Beyazıt Devlet Kütüphanesi (<https://istanbulbeyazitdevlet.kutuphane.gov.tr>)

19. yüzyılda Osmanlı İmparatorluğu'nda yaşanan ekonomik, sosyal ve siyasal gelişmelerin sonucunda kütüphanecilik anlayışı da değişmek zorunda kalmıştır. Beyazıt Devlet Kütüphanesi bu ortamda 1884 yılında kurulmuştur ve İstanbul'un kültürel yaşamının önemli bir kısmını teşkil etmektedir. Beyazıt Devlet Kütüphanesi birçok hizmet sunmaktadır.

Kütüphane kullanıcıları kitaplardan kitap dışı materyallere kadar çok çeşitli materyallere erişebilmektedir. Ancak kütüphanenin ödünç verme hizmeti olmadığı için ihtiyaç duyan herkese fotokopi hizmeti sağlamaktadır.

Diğer yandan araştırmacılar el yazmalarının elektronik kopyalarını kullanabilseler de nadir eserlerin orijinal kopyalarını ya da belli bir kısmının çıktısını kullanmak

istediklerinde araştırmacıların kütüphane yönetiminden izin almaları gerekmektedir. Materyallerin fotokopisi ücretlidir ve araştırmacının adresine gönderilir.

1992'de görme engelli vatandaşlar için gerekli materyallerle ve dijital medyayla donatılmış bir bölüm açılmıştır.



Şekil 4: Beyazıt Devlet Kütüphanesi

Kütüphane hizmetlerinden faydalanmak isteyen yabancıların kütüphane materyallerine erişim sağlamadan önce yönetmelik gereği izin formu doldurması gerekmektedir.

Ayrıca kütüphanede, kütüphane bilgisayarlarından ya da kişisel bilgisayarlardan erişilebilen wi-fi hizmeti de mevcuttur.

Beyazıt Devlet Kütüphanesi'nin kaynaklarından faydalanmak isteyen kullanıcılar kütüphaneyi Pazartesi ila Cuma günleri arası saat 08.00-19.00 arasında ziyaret edebilirler. Cumartesi günleri kütüphane 16.00'te kapanmaktadır. Bunun dışındaki saatler için kullanıcıların bir form doldurması ve gerekli bilgi kaynağını ayırtması gerekmektedir (örneğin çalışma saatleri dışında erişime ihtiyaç duyulduğunda).

Kütüphane sempozyumlara, konferanslara, film gösterilerine ve şiir dinletilerine ev sahipliği yapmaktadır.

Beyazıt Devlet Kütüphanesi'nin tarihine bakıldığında halkın düzenli bir şekilde bilgi kaynaklarına erişebilmesi için merkezi bir konum ihtiyacının doğmasıyla kütüphanenin ortaya çıktığı görülmektedir. Bu nedenle Beyazıt bunun için en uygun konumdur.

Kurulduğu dönemlerde kütüphanenin halk kütüphanesi olmasının amaçlandığı ancak milli kütüphane olmasının da planlandığı söylenmektedir. Bugün bildiğimiz haliyle Beyazıt Devlet Kütüphanesi bir araştırma ve halk kütüphanesi misyonu taşımaktadır ve bu görevini çok iyi bir şekilde yerine getirmektedir.

Günümüzde kütüphanenin bilgi birimi kataloglar ve konferans salonuyla donatılmıştır. Süreli yayın okuma salonu, nadir eserler bölümü ve poster ve haritalar bölümü bulunmaktadır. Kütüphanede aynı zamanda görme engelli kullanıcılar için tasarlanmış bir bölüm ve para, pul ve kartpostalların olduğu bir bölüm mevcuttur.

Beyazıt Devlet Kütüphanesi 1884'te ilk açıldığında Naima Tarihi kitaplarından oluşan bir derme vardı. Derme yalnızca 20. yüzyılın ilk çeyreğinde 23000 cilde ulaştı. Şu an kütüphanede bir milyondan fazla bibliyografik eser bulunmaktadır. 812.858'i Türkçe, diğerleri yabancı dillerde yazılmış kitapların yanı sıra kütüphanenin nadir eserler dermesi de vardır. Arap harfli Türkçe, Arapça ve Farsça yazılmış el yazmaları bu nadir eserler arasındadır. Nadir eserler dermesinin bir kısmı dijital ortama aktarılmıştır.

Kütüphanede gazeteler, dergiler, yıllıklar ve almanaklar dâhil olmak üzere çok sayıda süreli yayın vardır. Süreli yayınların bazıları Osmanlı ve Cumhuriyet dönemlerine aittir. Dergilerin bir kısmı dijital ortama aktarılmıştır.

Beyazıt Devlet Kütüphanesi'ne farklı konularda 63.893 adet kartpostal, fotoğraf, para, pul, taş plak, harita, poster vardır. Ayrıca Atatürk ve İnkılapları adında bir derme eklenmiştir. (Dilek, 2010).

İKİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

2.1. ÇALIŞMANIN ALANI

Bu araştırmanın çalışma alanı Doğu Afrika, tam olarak EAC'yi (Doğu Afrika Topluluğu) oluşturan 6 ülkeydi.

EAC seçilmiştir çünkü EAC ülkeleri birlikte hızlı bir şekilde gelişmekte ve çalışmaktadır ve bu ülkelerdeki halk kütüphanelerine yardımcı olmaya bu aşamada her zamankinden daha çok ihtiyaç duyulmaktadır. Halk kütüphanelerinin kapasitesini, tarihini ve mevcut konumlarını bilmek EAC ülkelerinin bu kütüphanelerin sunduklarından faydalanmalarına yardım edecektir. Kütüphanelerinin avantajlarının farkına varılması gerekmektedir. Böylece bu kütüphanelerin etkinliğine dikkat çekilecek ve destek verilebilecektir ve sonuç olarak topluluğun gelişimi için faydalı bilgi sağlayabilecektir.

Bu nedenle araştırmacı; mevcut hizmetleri ve bu kütüphanelerin yönetilme biçimlerini anlamak ve EAC ülkelerinin birbirlerinden öğrenmelerine, gelişme hedefleri için çalışırken bilgiyle ilişkili bu alanda birbirlerini destekleyip birlikte çalışmalarına yardımcı olmak için EAC ülkelerinde bulunan halk kütüphaneleri üzerine karşılaştırmalı bir analiz yaparak eksiklikleri ele almaya çalışmıştır.

2.2. ARAŞTIRMA TASARIMI

Araştırma tasarımı, araştırma amaçlarını karşılamak için gerekli olan verinin toplanmasında araştırmacıya yardımcı olan bir rehber, bir stratejidir. Bu konuda, araştırmacı ilgili literatürden faydalanmak için karma bir araştırma yaklaşımı uyarlar ve gerekli bilgiyi elde etmek için verileri analiz eder. Hem nitel hem de nicel yöntemler uygulanmıştır.

Heyink ve Tymstra'ya göre nitel araştırma yaklaşımı araştırmacının araştırma amacını belirlemesine, araştırma sonucunda elde edilen bilginin yorumlanmasına ve sunulmasına yardım eder ve veri toplama yöntemleri sağlar (J.W. Heyink & T.J.

Tymstra, 1993). Çalışma aynı zamanda gerçek yaşam olaylarının anlaşılması ve çalışılan vakanın tam bir çerçevesinin sunulması için vaka çalışması araştırma yöntemi kullanılmıştır.

2.3. ARAŞTIRMA EVRENİ

EAC'nin tüm popülasyonu ve Uganda, Kenya, Tanzanya, Ruanda, Burundi ve Güney Sudan olmak üzere EAC'yi meydana getiren 6 ülkedir. Halk kütüphanelerinin tümü dikkate alınmış ve bu ülkelerdeki halk kütüphanelerinin tüm çalışanları ve kullanıcıları bu çalışmada araştırma popülasyonu olarak kullanılmıştır.

2.4. ÖRNEKLEME PROSEDÜRÜ

Her ülkeden iki halk kütüphanesi, “Güney Sudan bir” her kütüphaneden 3 kütüphane çalışanı ve 2 kullanıcı olarak örneklenmiş ve 60 katılımcı ile anket uygulanmıştır.

Tablo 1: Örneklem prosedürü

Ülkeler	Kütüphaneler	Kütüphane çalışanları	Kütüphane kullanıcıları	Toplam
Uganda	2	3	2	10
Kenya	2	3	2	10
Tanzanya	2	3	2	10
Ruanda	2	3	2	10
Burundi	2	3	2	10
Güney Sudan	1	6	4	10
Toplam örnek büyüklüğü				60

2.5. VERİ TOPLAMA YÖNTEMLERİ

2.5.1 Veri Toplama Araçları

Araştırma literatüründe veri toplama araçları, araştırmacının katılımcılardan veri elde etmek için faydalandığı araçlar olarak tanımlanmaktadır (Neuman, 2012). Bunlar standartlaştırılmış nicel araçlar veya nitel metin içerik analizi gibi veri toplama analizi teknikleridir (Creswell, 2006). Veri toplama yöntemlerini seçerken dikkat edilmesi gereken önemli unsur, araştırma süresince veri toplamak için en etkili, en uygun ve

etik yöntemi belirlemektir (Marshall and Rossman, 2006). Bu açıklamalar doğrultusunda bu çalışmada belirlenen kütüphanelerden yeterli veri toplayabilmek için nicel ve nitel veri toplama araçları kullanılmıştır ve bunlar anket ve mülakatlardan oluşmaktadır. Bu verinin çeşitliliği amacıyla yapılmıştır.

2.5.1.1 Anket

Anket, katılımcılar tarafından cevaplanacak ve araştırma konusuyla ilişkili bir dizi standartlaştırılmış soruyu içeren bir veri toplama aracıdır (Bless ve Higson-Smith, 2000:52). Anketler genellikle yapısal cevap kategorileri olan çeşitli sorular içerir (Marshall ve Rossman, 2006). Anketler üç bölümden oluşur. Birinci bölümde demografik özellikler, ikinci bölümde konuya ilişkin çoktan seçmeli sorular ve son bölümde açık uçlu sorular yer alır. Bu genel yapı dışında da anket formu oluşturulabilir. Özellikle elektronik ortamda oluşturulan sorular çevrimiçi olarak sisteme işlenebilmektedir. Ancak bu tür anketler çoğunlukla açık uçlu soru içermez. Bu çalışmanın amacı gereği, örnek kütüphanelerdeki kütüphane çalışanları ve kullanıcılarından sayısal veriler toplamak amacıyla kapalı uçlu sorular içeren ve kendi kendine uygulanan bir anket tasarlanmıştır.

2.5.1.2 Anket Öntesti

Babbie'ye (2014) göre anketi önceden test etmek ana çalışmadaki hata ve yanlışları azalmanın etkili bir yoludur. Anket, bir araştırmada iyi kalitede veri elde etmek için önemli bileşenlerden biridir. Seçilen katılımcılar ile gerçek araştırmayı yürütmeden önce anketlerin etkinliğini belirlemede kullanılabilecek çeşitli yöntemler mevcuttur ve DeMaio, Rothgeb ve Hess'in (1998:2) belirttiği üzere bilişsel mülakat yapma, katılımcı sorgulama ve katılımcı etkileşiminin davranış kodlaması bu yöntemler arasındadır.

Katılımcı sorgulama tekniği kullanılarak araştırmadan önce örnek kütüphaneler arasından beş potansiyel katılımcı ile anket ön testi gerçekleştirilmiştir. Her bir

örnekten etkili bir şekilde veri toplanabilmesi için söz konusu ön testin girdileri ve önerileri anketin tasarımını ve içeriğini geliştirmede kullanılmıştır.

2.5.1.3 Yanıt Oranı

Yanıt oranı, anketi yanıtlayan kişi sayısının örneklemdeki toplam kişi sayısına bölünmesi olarak tanımlanmaktadır ve genellikle yüzde cinsinden ifade edilir. Sivo, Saunders ve Chang (2006), düşük yanıt oranının özellikle tanımlayıcı çalışmalarda sorun yaratacağını belirtmişlerdir çünkü bu çalışmaların işe yarar oluşu, bulguların popülasyona yüksek güvenilirlik derecesinde genelleşebilmesi ile orantılıdır. Yanıt vermeme örneğin taraflı olmasına ve özellikle boyut çok düşük çıktığında boyut tahminin yanlış hesaplanmasına yol açabilmektedir.

Pinsonneault ve Kraemers'a (1993) göre yanıt vermeyen katılımcı oranı örneklem büyüklüğüne kıyasla fazla olduğunda ve yanıt vermeyen katılımcılar ve yanıt veren katılımcılar arasında büyük fark olduğunda araştırma tahminlerinde bozulmaya neden olan hatalar gözlemlenmektedir. Bu derecede düşük yanıt oranının uygun bir yöntemle bulguları genelleme girişimini tehlikeye atmaktadır. Bu çalışmada yanıt oranı %100'dür.

2.5.1.4 Mülakatlar

Mülakat, mülakatı yapan ve mülakat yapılan kişi arasındaki sohbettir ve araştırma sorusunu cevaplamak için mülakattan belirli bilgileri ortaya çıkarmak amaçlanmaktadır. Creswell'e (2003) göre nitel mülakatın temel amacı dünyayı katılımcının bakış açısıyla anlamak, insanların deneyimlerinin anlamını açığa çıkarmak ve bilimsel açıklamalar öncesinde yaşanan dünyayı gözler önüne sermektir. Patton'a (2002) göre mülakatlar genel olarak üçe ayrılmaktadır: gayri resmi konuşma mülakatı, genel mülakat kılavuzu yaklaşımı ve standartlaştırılmış açık uçlu soru mülakatı.

Aynı bağlamda Marshall ve Rossman (2006), nitel, derinlemesine mülakatların önceden belirlenmiş yanıt kategorileri olan resmi etkinliklerden çok daha sohbetvari bir özelliğe sahip olduğunu belirtmektedirler. Araştırmacı, katılımcının görüşlerini ortaya çıkarmaya yardımcı olmak için birkaç genel konuyu araştırır ancak katılımcının

cevapları nasıl şekillendirdiğine ve yapılandığına saygı duyar. Bu metot aslında nitel araştırmaya yönelik temel bir varsayıma dayanmaktadır ve bu da katılımcının ilgi olgusu hakkındaki bakış açısının araştırmacı görüşüyle değil, katılımcının görüşüyle ortaya çıkarılmasıdır.

Yin'e (2009) göre açık uçlu mülakatlar düzgün bir şekilde oluşturulduğunda yalnızca araştırmacının belirli sorularına ve kendisinin örtülü bir şekilde kurguladığı gerçekliğe özgü cevaplar sağlamaz, aynı zamanda vaka çalışması katılımcılarının gerçekliği nasıl kurguladıklarını ve durumlar hakkında nasıl düşündüklerini ortaya çıkarmaya yardımcı olur. Bazı vaka çalışmalarında katılımcıların gerçeklik kurgusu vaka için önemli bir bakış açısı sağlamaktadır. Katılımcılar incelenen organizasyonlarda, topluluklarda veya küçük gruplarda önemli bir konumu varsa ve yalnızca söz konusu grupların ortalama üyeleri değilse bu bakış açılarının değeri daha da artmaktadır.

Daha önceki tanımlamalar doğrultusunda bu çalışmada derinlemesine mülakat kullanılmıştır. Mülakat kılavuzu, her bir kütüphanedeki üst düzey çalışanlardan açık veri toplamak için kullanılmıştır. Sonucunda kütüphane kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarını etkileyen kaynakların dağıtılması ve kütüphane hizmetlerinin sağlanması konularında karar verme yetkileri olduğu için bu kişiler seçilmiştir.

Katılımcıların çalışma için seçilen ülkelerdeki kütüphane kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kütüphane hizmetlerini sunarken edindikleri deneyimlerle ilgili derinlemesine cevaplar sunmalarına imkân tanımak için mülakat kılavuzu ağırlıklı olarak yapısal olmayan sorulardan oluşmaktadır.

2.6. VERİ YÖNETİMİ VE ANALİZİ

Veri analizi, bir anlam oluşturmak için verileri tanımlamak, görselleştirmek, özetlemek, tekrarlamak ve değerlendirmek amacıyla istatistiksel ve/veya mantıksal yöntemlerin sistematik olarak uygulanması süreci olarak tanımlanmaktadır (Babbie, 2014; Neuman, 2011). Yin (2003), sonuçların tutarlı ve adil bir şekilde raporlanabilmesi için analiz sürecinde verileri düzenlemenin önemini vurgulamaktadır.

Yukarıdaki bilgiler ışığında katılımcılardan sağlanan sayısal ve sayısal olmayan veriler, işleme ve analiz için bilgisayara aktarılmadan önce ciddi bir şekilde incelenmiştir. Nicel veriler excel programına girilmiştir ve daha sonra analiz için SPSS V20'ye aktarılmıştır. Nicel veriler tanımsal istatistik kullanılarak analiz edilmiş ve frekanslar ve yüzdeler halinde gösterilmiştir. Nitel veriler ise deşifre edilmiş ve bu deşifre metinleri tematik analiz için Nvivo 12'ye yüklenmiştir. Veriler kodlanmıştır. Geliştirilen kodlar sentezlenmiş ve konseptlere göre birleştirilen ayrıntılı kategoriler şeklinde gruplandırılmıştır. Ortak konseptler tablolarda özetlenmiş ve bildirilen önemli ifadelerden bazıları kelimesi kelimesine alıntılanmıştır. Katılımcıların yaptıkları veya söyledikleri şeyin anlamını yakalayabilecek kelimeler, tamlamalar veya eylemlere odaklanılmıştır. Gözlem kontrol listesindeki veriler de özetlenmiş ve nitel ve nicel yöntemlerle toplanan verilerle çapraz referansla ilişkilendirilmiştir.

2.7. VERİ KALİTE KONTROLÜ

Kalite kontrol önlemleri, benzer çalışmalarda kullanılan onaylanmış araçlardan gelen soruların uyarlanması, araştırma görevlilerinin eğitimi, isimler yerine kodların kullanılması, anketlerin tekrar kontrol edilmesi ve görüşmelerden sonra düzeltmelerin yapılması ve verilerin günlük olarak denetlenmesi yoluyla standartlaştırılmış araçların kullanılması sağlanarak vurgulanmıştır. Verinin ek olarak düzenlenmesi ve temizlenmesi her gün saha çalışmasından sonra gerçekleştirilmiştir.

2.8. GEÇERLİLİK VE GÜVENİLİRLİK

Bu araştırma çalışması yürütülürken çalışmanın bulgularının ve sonuçlarının okuyucu ve son kullanıcı için güvenilir ve kabul edilebilir olduğundan emin olabilmek adına geçerlilik ve güvenilirlik prensibine bağlı kalmak önemlidir (Neuman, 2012). Babbie'nin (2014) tanımladığı üzere güvenilirlik, belirli bir yöntemin tekrarlı bir şekilde aynı nesneye uygulandığında, her uygulamada aynı sonucu verip vermediğiyle ilgilidir. Benzer şekilde Joppe (2000), güvenilirliği, zaman içerisinde sonuçların tutarlı olma derecesi olarak tanımlamaktadır ve incelenen toplam popülasyonun doğru bir şekilde temsil edilmesi güvenilirlik olarak ifade edilmektedir. Ayrıca bir çalışmanın sonuçları benzer yöntemlerle tekrar elde edilebilirse, söz konusu araştırma araçları güvenilir olarak kabul edilir.

Diğer yandan geçerlilik, ampirik ölçümlerin incelenmekte olan kavramın gerçek anlamını uygun bir şekilde ne derece yansıttığını göstermektedir. Geçerlilik ilkesinin temelinde, bulguların yenilenebilir olması ve/veya örneklemin alındığı popülasyona benimsetilebilmesi olgusu yatar.

Çalışma hem nitel hem de nicel yöntemlerden faydalandığı için çalışmanın araştırma bulgularının, sonuçlarının ve önerilerinin güvenilirliğini ve geçerliliğini geliştirebilmek amacıyla farklı ölçümlerin kullanılması gerekli hale gelmiştir.

Nicel verilerin güvenilirliğini ve geçerliliğini sağlamak için araştırmacı incelenen kütüphanelerin tümünden elde edilen verilerin karşılaştırmalı analizini yapmanın yanı sıra temsili örneklerin seçildiğinden emin olmuştur.

Nitel verilerin güvenilirliğini ve geçerliliğini sağlamak için araştırmacı veri kaynaklarını gruplamış, bulguları literatür ve teorik çerçevede karşılaştırmış ve katılımcıların yanıtlarını doğrulamak için mülakat sırasında deneme ve tamamlayıcı sorular kullanmıştır.

2.9. ETİK SORUNLAR

Etik, etkili ve anlamlı bir araştırma yürütmenin mihenk taşıdır (Best ve Kahn, 2006). Bu nedenle bireysel araştırmacıların etik davranışları eşi benzeri olmayan bir inceleme altındadır. Bununla bağlantılı olarak araştırmacının inceleme altındaki katılımcıları koruma sorumluluğu bulunmaktadır.

Babbie'ye (2014) göre araştırmada etik olmak araştırma standartlarına uymak anlamına gelmektedir. Başka bir deyişle araştırma etiği doğru olanı yapmaktır, yani araştırmacının katılımcıya verebileceği zararı minimuma indirme ya da önleme anlamında gelmektedir. Araştırmanın adil ve kabul edilebilir bir şekilde yürütülmesini sağlamak için aşağıdaki etik standartlar uygulanmıştır:

2.9.1 Onay

Onay, bir bireyin çalışmaya katılıp katılmayacağını seçme sürecini içerir. Araştırmacının görevi, katılımcının çalışmanın amacını ve çalışmada kullanılacak yöntemleri, riskleri ve katılımcı olarak onlardan bekleneni tamamen anladığından emin olmaktır (Drew, Hardman ve Hosp, 2008).

Bu çalışma için çalışma katılımcılarından sözlü onay alınmış ve mülakat katılımcılarından görüşme izni alınmıştır. Katılımcılar çalışmaya katılımın gönüllülük esasına dayalı olduğu, yani zorunlu olmadığı konusunda bilgilendirilmiştir. Onayın güvence altına alınması için katılımcılar çalışmanın amaçları hakkında da bilgilendirilmiştir.

2.9.2 Gizlilik ve Anonimlik

Bu araştırmanın doğası genellikle tutumlar, inançlar, fikirler ve davranışlar ile ilgili bilgi elde etmeyi amaçlamaktadır. Bu nedenle bilimin peşinden gitmek katılımcıların mahremiyetini gereksiz yere ihlal etmekten korurken karmaşık sorunlar ortaya çıkar (Drew, Hardman ve Hosp, 2008). Hassas veriler toplanıp incelendiği için gizliliğin ihlali nitel araştırmada büyük risk arz eder. Gizlilik sorununun önüne geçmede kullanılan geleneksel yöntemlerden biri anonimlik ve bireysel katılımcıları korumaktadır (Drew, Hardman ve Hosp, 2008). Bu mantığa bağlı olarak katılımcılar, görüşlerinin ve bilgilerinin korunacağı konusunda temin edilmişlerdir. Çalışma katılımcılarından, katılımcıların adı veya telefon numarası gibi potansiyel kimlik tanıttıcı veriler toplanmamıştır. Her katılımcıya dair hassas bilgi üst düzey gizlilikle ele alınmıştır.

2.9.3 Kimlik ve gizlilik

Katılımcılar kimliklerinin korunacağı konusunda temin edilmiştir. Bunun için gerçek isimler ve kişisel detaylar gizlenmiştir. Bu da veriler sunulurken ve analiz edilirken rumuz kullanılarak yapılmıştır. Ek olarak katılımcılara gerçek isimlerinin raporda yayınlanmayacağı yeniden temin edilmiştir.

2.9.4 İyilik

Etik prensiplerini yerine getirmek için araştırmada incelenen kütüphanelerde hem kütüphane kullanıcıların hem de çalışanların fikri alınmıştır.

2.9.5 Saygı

Çalışma süresince katılımcılarla kendi özel çalışma alanlarında ayrı olarak görüşülmüştür ve katılımcıların özel yaşamlarını ihlal etmemek adına kendi kendine uygulanan anketler kullanılmıştır.

2.9.6 Adalet

Bu, riski üstlenen kişilerin araştırmadan fayda sağlayanlar olmasını sağlar. Yöntemler makuldür, istismar edici değildir, dikkatlice düşünülmüştür ve adil bir şekilde yürütülmüştür. Çalışma, incelenen kütüphanelerin yönetimini ve kütüphanecileri kütüphane kullanıcılarının bilgi ihtiyaçları ve bunları karşılamak için ne yapabilecekleri hakkında bilgilendirerek söz konusu prensibe katkı sağlamıştır.

2.10. ÇALIŞMANIN KISITLAMALARI

Çalışmanın kapsamı nedeniyle mali durum, zaman ve kaynakların kısıtlılığı mevcuttur. Bu nedenle uygulama alanı sınırlıdır. Anketlerin kütüphanelere ulaştırılması ve yanıtların elde edilmesi noktasında zorluklar yaşandığı için uygulama alanı kısıtlı tutulmuştur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇLARIN SUNULMASI

3.1. KÜTÜPHANE ÇALIŞANLARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

Kütüphane çalışanları, çoğunluğu 31-45 yaşları arasında olmak üzere tüm ülkelerde hem erkek hem de kadınlardan oluşmuştur. Uganda (%83) ve Ruanda'da (%67) bulunan kütüphane çalışanlarının çoğu diğer ülkelere kıyasla kütüphane alanında sertifika ve diplomaya sahip birkaç çalışanla oldukça eğitilidir. Altı ülkede bulunan kütüphanelerden örneklenen kütüphane çalışanları kütüphaneci, yardımcı kütüphaneci ve kütüphane asistanı olarak sınıflandırılmıştır. Düşük kadrolu personelin en fazla olduğu ülkenin Burundi (%67) olduğu ve bunu Güney Sudan'ın (%50) ve Kenya'nın (%50) izlediği bulgular arasındadır. Aşağıdaki tablo 2'de gösterildiği üzere Ruanda (%83) ve Burundi'de (%66) fazla sayıda az deneyimli kütüphane çalışanı bulunurken Uganda (%66) ve Ruanda'da (%83) yüksek deneyimli kütüphane çalışanları bulunmaktadır.

Özellikler	Uganda	Kenya	Tanzanya	Ruanda	Burundi	Güney Sudan
Cinsiyet						
Erkek	3 (%50)	3 (%50)	3 (%50)	2 (%33)	4 (%67)	5 (%83)
Kadın	3 (%50)	3 (%50)	3 (%50)	4 (%67)	2 (%33)	1 (%17)
Nitelik						
Sertifika	0 (%0)	3 (%50)	1 (%17)	1 (%17)	3 (%50)	2 (%33,3)
Diploma	1 (%17)	0 (%0)	2 (%33)	1 (%17)	1 (%17)	2 (%33,3)
Lisans Mezunlu	5 (%83)	3 (%50)	3 (%50)	4 (%67)	2 (%33)	2 (%33,3)
Yaş sınıfı (Yıl)						
25-30	0 (%0)	3 (%50)	2 (%33)	1 (%17)	2 (%33)	1 (%17)
31-45	5 (%83)	2 (%33)	4 (%67)	5 (%83)	4 (%67)	5 (%83)
45 yaş üstü	1 (%13)	1 (%17)	0 (%0)	0 (%0)	0 (%0)	0 (%0)
Kadro						
Kütüphaneci	2 (%33,3)	2 (%33)	2 (%33,3)	2 (%33)	2 (%33)	2 (%33)
Yardımcı kütüphaneci	2 (%33,3)	1 (%17)	2 (%33,3)	3 (%50)	0 (%0)	1 (%17)
Kütüphane asistanı	2 (%33,3)	3 (%50)	2 (%33,3)	1 (%17)	4 (%67)	3 (%50)
Deneyim						
5 yıldan az	2 (%33)	3 (%50)	2 (%33)	5 (%83)	4 (%66)	3 (%50)
5 yıldan fazla	4 (%66)	3 (%50)	4 (%66)	1 (%17)	2 (%33)	3 (%50)

Tablo 2: Kütüphane çalışanlarının demografik özellikleri

3.2. KÜTÜPHANELERİN GENEL İŞLEYİŞİ

3.2.1 Kütüphane açılış zamanı.

Verilerin analizi, Uganda, Kenya, Tanzanya ve Güney Sudan'daki üniversite kütüphanelerinin pazar günleri ve tatillerde açılmadığını göstermektedir. Yalnızca Burundi'deki bir kütüphane haftanın yedi günü açıktır. Tanzanya ve Güney Sudan'daki kütüphanelerin tümü pazartesten cumartesiye kadar açıktır. Ayrıca Uganda ve Tanzanya'daki kütüphanelerin %50'si yalnızca pazartesten cumaya kadar açıktır ve hafta sonları kapalıdır. Tüm ülkelerdeki kütüphanelerde kütüphane komiteleri olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 3: Kütüphanelerin genel işleyişi

Ülke	Kütüphane açılış zamanı		
	Pazartesi- Cuma	Pazartesi- Cumartesi	Pazartesi- Pazar
Uganda	2 (%50)	2 (%50)	0 (%0)
Kenya	2 (%50)	2 (%50)	0 (%0)
Tanzanya	0 (%0)	4 (%100)	0 (%0)
Ruanda	0 (%0)	2 (%50)	2 (%50)
Burundi	0 (%0)	2 (%50)	2 (%50)
Güney Sudan	0 (%0)	1 (%100)	0 (%0)

3.2.2 Kütüphane çalışan düzeni

Çalışan düzeniyle Uganda ve Kenya 3 veya daha fazla profesyonel çalışana sahiptir. Güney Sudan ve Ruanda'da çok sayıda yarı profesyonel çalışan bulunurken Uganda ve Kenya'da mevcut kütüphanelerde yarı profesyonel çalışanlar eşit bir şekilde dağıtılmıştır. Tablo 4'te gösterildiği üzere Kenya'da az sayıda uzman olmayan kütüphane çalışanı bulunurken Uganda, Tanzanya, Ruanda ve Burundi'de bulunan kütüphanelerde profesyonel olmayan çalışanlar eşit olarak dağılım göstermiştir.

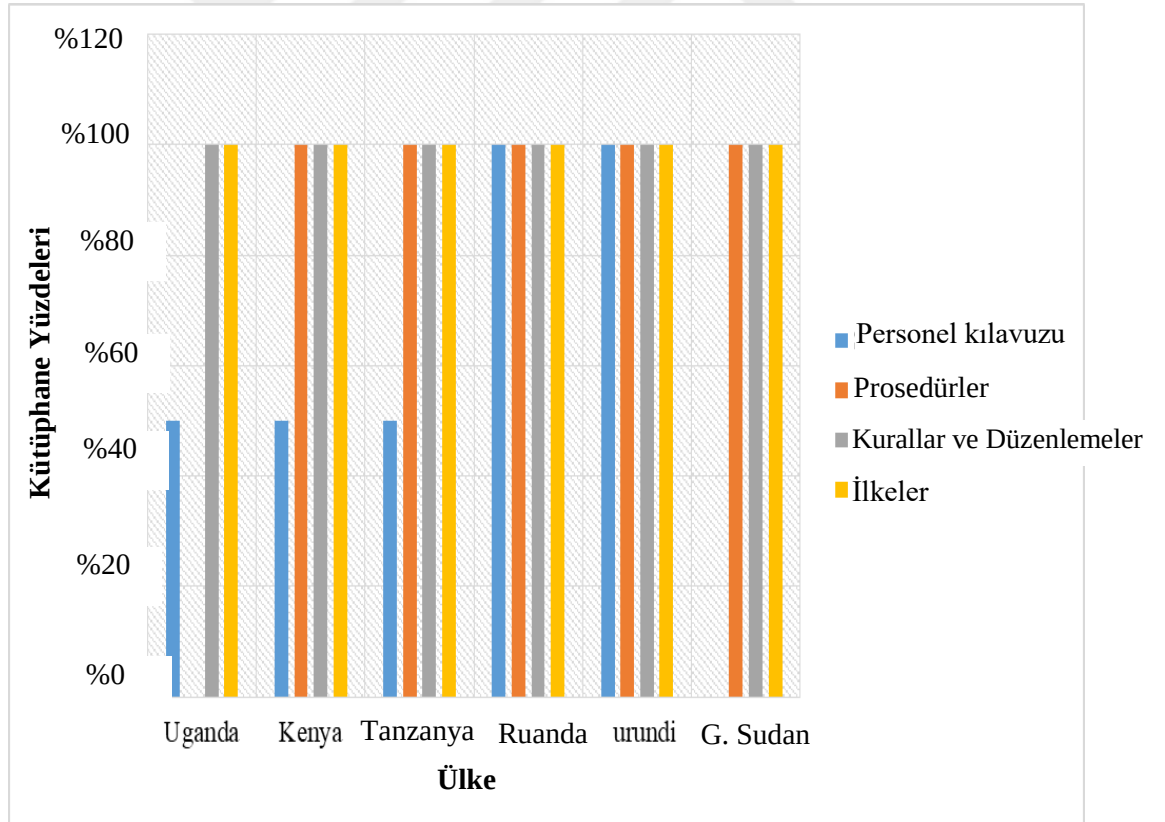
Tablo 4: Kütüphane çalışan analizi

Kütüphane çalışanları	Uganda	Kenya	Tanzanya	Ruanda	Burundi	Güney Sudan
Profesyonel çalışan						
3'ten az	0 (%0)	0 (%0)	3 (%50)	3 (%50)	3 (%50)	3 (%50)
3 ve daha fazla	6 (%100)	6 (%100)	3 (%50)	3 (%50)	3 (%50)	3 (%50)
Yarı profesyonel çalışan						
3'ten az	3 (%50)	3 (%50)	2 (%33)	1 (%17)	2 (%33)	1 (%17)
3 ve daha fazla	3 (%50)	3 (%50)	4 (%67)	5 (%83)	4 (%67)	5 (%83)

Profesyonel olmayan çalışan						
2'den az	3 (%50)	5 (%83)	3 (%50)	3 (%50)	3 (%50)	4 (%66)
2 ve daha fazla	3 (%50)	1 (%17)	3 (%50)	3 (%50)	3 (%50)	2 (%33)

3.3. DOKÜMANTASYON

Tüm kütüphanelerde çalışma standartları, yazılı kurallar, düzenleme ve politikalar olsa da Uganda, Kenya ve Tanzanya'da bulunan kütüphanelerin yalnızca %50'sinde çalışan el kitabı bulunmaktadır. Aşağıdaki Şekil 5'te gösterildiği üzere Uganda'da incelenen tüm kütüphanelerde herhangi bir yazılı prosedür bulunmamaktadır ve Güney Sudan'daki hiçbir kütüphanede çalışan el kitabı gözlemlenmemiştir.



Şekil 5: Kütüphanelerde dokümantasyon sayıları

3.4. KÜTÜPHANELE HİZMETLERİ

Kütüphanelerin tümü kitaplar, süreli yayınlar ve kitap dışındaki materyallerle doludur. Referans hizmeti, çeviri hizmeti, fotokopi, bibliyografik hizmet, mevcut farkındalık hizmeti ve bilginin seçici yayılması hizmeti gibi diğer hizmetler kütüphaneden kütüphaneye çeşitlilik göstermektedir ve tablo 5'te özetlendiği üzere Uganda, Kenya ve Tanzanya'daki kütüphanelerin %50'si kütüphaneler arası ödünç hizmeti sunmaktadır.

Tablo 5: Kütüphanelerin sunduğu hizmetler

	Uganda	Kenya	Tanzanya	Ruanda	Burundi	Güney Sudan
Kitaplar						
Evet	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	1 (%100,0)
Hayır	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)
Süreli Yayınlar						
Evet	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	1 (%100,0)
Hayır	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)
Kitap Dışı Materyal						
Evet	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	1 (%100,0)
Hayır	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)
Referans Hizmeti						
Evet	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	1 (%100,0)
Hayır	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)
Kütüphaneler Arası Ödünç Verme						
Evet	2 (%50)	2 (%50)	2 (%50)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)
Hayır	2 (%50)	2 (%50)	2 (%50)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	1 (%100,0)
Fotokopi						
Evet	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	1 (%100,0)
Hayır	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)

Çeviri						
Evet	2 (%50,0)	2 (%50,0)	4 (%100,0)	0 (%0,0)	2 (%50,0)	1 (%100,0)
Hayır	2 (%50,0)	2 (%50,0)	0 (%0,0)	4 (%100,0)	2 (%50,0)	0 (%0,0)
Kaynakça Derleme						
Evet	2 (%50,0)	2 (%50,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	0 (%0,0)
Hayır	2 (%50,0)	2 (%50,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	1 (%100,0)
Mevcut Farkındalık Hizmetleri						
Evet	4 (%100,0)	4 (%100,0)	2 (%50,0)	2 (%50,0)	4 (%100,0)	1 (%100,0)
Hayır	0 (%0,0)	0 (%0,0)	2 (%50,0)	2 (%50,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)
Bilginin Seçici Yayılması						
Evet	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	4 (%100,0)	1 (%100,0)
Hayır	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)	0 (%0,0)

3.5. SAĞLAMA YÖNTEMİ

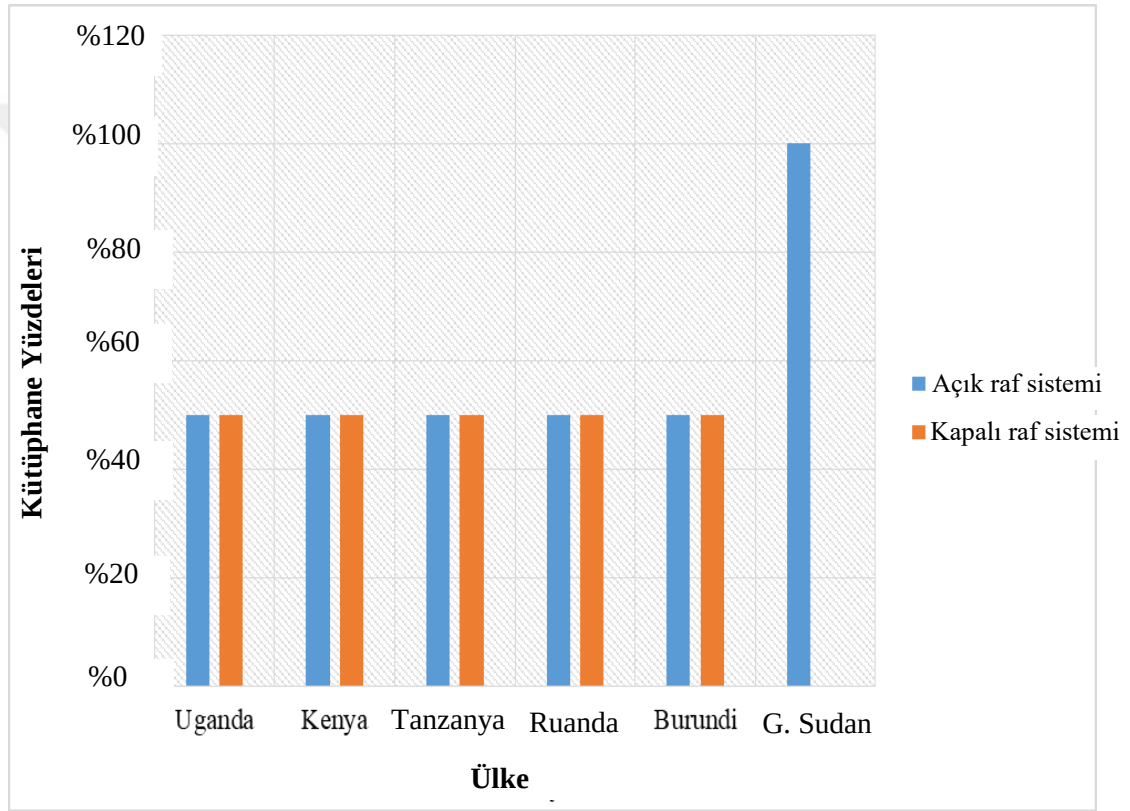
İncelenen kütüphanelerin çoğunda çeşitli türde kitaplar bulunmaktadır. Kütüphanelerin çoğu kitapları yerel kitapçılardan satın almakta diğer kitaplar ise bağışlardan gelmektedir. Ancak Uganda, Kenya ve Tanzanya'daki kütüphaneler doğrudan yayınevlerine abone olmaktadır. Yalnızca Ruanda ve Burundi'deki kütüphaneler aşağıdaki tablo 6'da gösterildiği üzere distribütörlerden kitap sağlamaktadır.

Tablo 6: Kitap sağlama yöntemi

	Ülke					
	Uganda	Kenya	Tanzanya	Ruanda	Burundi	Güney Sudan
Edinme yöntemi						
Doğrudan Yayınevlerinden	Evet	Evet	Evet			
Distribütörler Aracılığıyla				Evet	Evet	
Kitapçılar/Yerel Satıcılar	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet
Bağış	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet

3.6. ERİŞİM SİSTEMİ

Erişim sistemleri açık raf sistemi ve kapalı raf sistemini içermektedir. Şekil 6'da gösterildiği üzere Uganda, Kenya, Tanzanya, Ruanda ve Burundi'de incelenen kütüphanelerin %50'sinin Açık raf sistemi ve diğer %50'sinin kapalı raf sistemi kullandığını ancak Güney Sudan'da incelenen kütüphanelerin tümünün açık raf sistemi kullanıldığı görülmüştür.



Şekil 6: Kütüphane yararlanılma yöntemi

3.7. KÜTÜPHANE ŞUBELERİ

Bir kütüphanenin şubeleri olabilir. Bu kütüphaneler, ana kütüphane sisteminin birer parçasıdır ancak farklı konumlarda yer alır. Başka bir şehirde ya da başka bir binada olabilir ancak hala ana kütüphaneye bağlıdır.

Bir kütüphane kullanıcı ihtiyaçlarıyla ilişkili olarak belirli veya özel bir kütüphane hizmeti sağlamak amacıyla şube açmaya karar verebilir. Bazen kütüphane mesafe nedeniyle farklı bölgedeki kullanıcılarına daha yakından hizmet vermeye karar

verebilir. Diğer yandan kütüphane şubesi amacını yerine getiremediğinde söz konusu şubeleri kapatma kararı da verebilir.

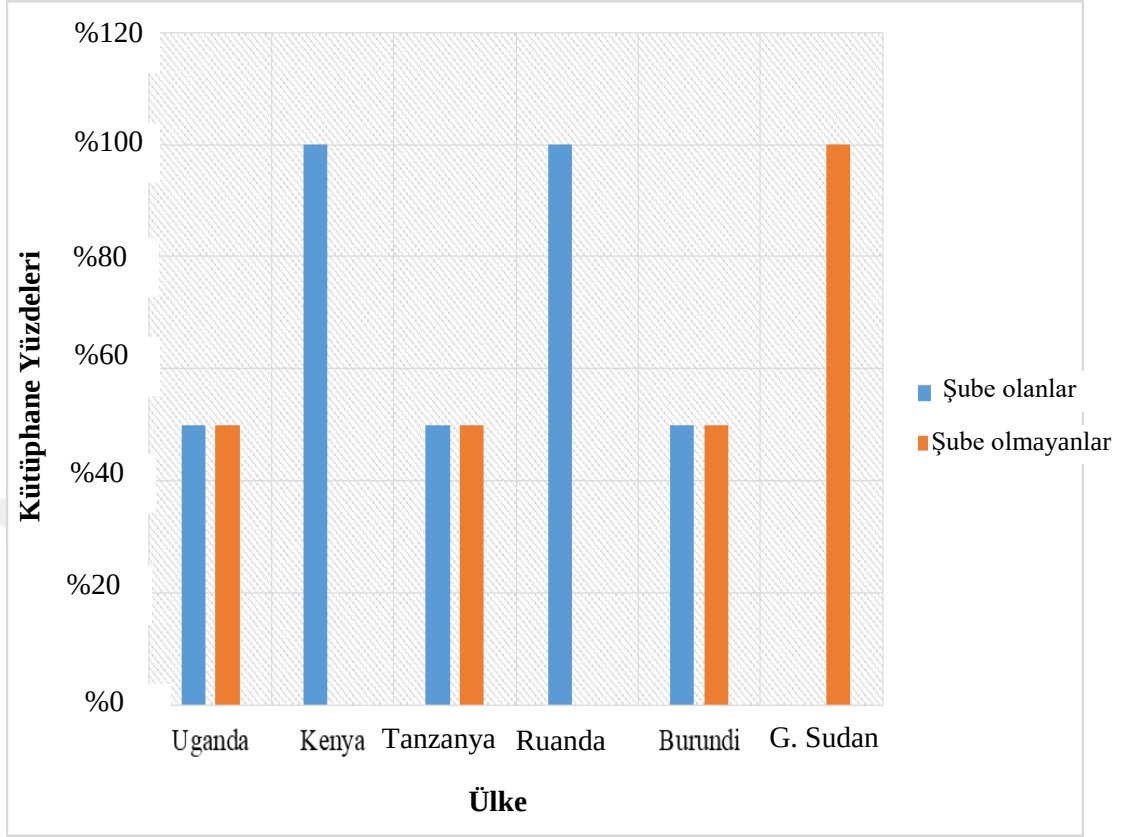
Kenya'da bilgi okuryazarlığını teşvik etmek, toplumun gelişimine katkı sağlamak ve çocuk alanı da dâhil olmak üzere çeşitli hizmetler sağlamak amacıyla 1965 yılında Milli Kütüphane kurulmuştur. Kenya boyunca birçok şubesi bulunmaktadır. Buruburu, Kibera ve Nairobi'de bulunan topluluk şubeleri bunların arasındadır. Wajir, Griftu, Habasweni, Tarbay ve Bute şubeleri Wanjir ilçesinde yer almaktadır. Mombasa şubesi Mombasa'da, Kimilili şubesi ise Bngoma ilçesinde yer almaktadır ve toplamda 62 tane olmak üzere çeşitli şubeler mevcuttur.

1931'de açılan McMillan Anıt Kütüphanesi Nairobi'de bulunan en eski kütüphanedir ve iki şubesi bulunmaktadır. Bunlardan biri Kaloleni, diğeri ise Makadara'da yer alır.

Tanzanya'da yetişkinlere ve çocuklara ücretsiz hizmet veren Milli Kütüphane'nin Dar Es Salaam'da bulunan merkez kütüphanesi vardır ve Tanzanya'da farklı bölgelerde 14 şubesi mevcuttur. Hepsi merkezi teknik ve bibliyografik hizmetlerle Tanzanya Kütüphane Hizmetleri Kurulu'na bağlıdır.

Ruanda'da dijital ve basılı formattaki materyalleriyle Milli kütüphane, eğitsel, kültürel ve ilham verici bilginin kaynağıdır. 1989 yılında Ruanda'nın başkenti Kigali'de kurulmuştur. Kigali Halk Kütüphanesi ülkede bulunan diğer kütüphaneleri izleme ve koordine etme görevleriyle merkez kütüphane konumundadır.

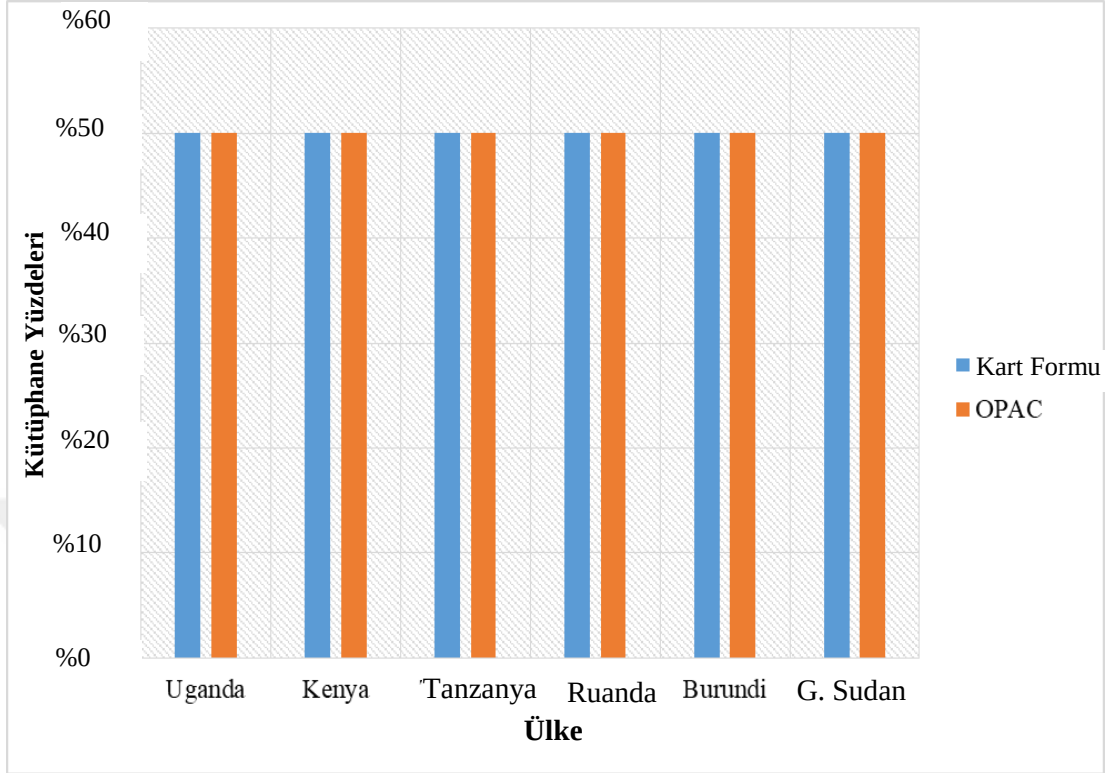
Aşağıdaki Şekil 7'de gösterildiği gibi Uganda, Tanzanya ve Burundi'deki kütüphanelerin yarısı ve Kenya ve Ruanda'daki kütüphanelerin hepsinin diğer bölgelerde şubeleri vardır ancak Güney Sudan'daki kütüphanelerin şubesi bulunmamaktadır.



Şekil 7: Kütüphane şubeleri sayıları

3.8. FİZİKSEL KATALOG FORMU

Fiziksel katalog sistemleri kart formunu ve bilgisayarlı, yani Çevrimiçi Kütüphane Katalog (OPAC) sistemlerini içermektedir. Aşağıdaki Şekil 8'de gösterildiği gibi incelenen ülkelerin tümündeki kütüphanelerin yarısının kart formunu ve incelenen kütüphanelerin yarısının bilgisayarlı sistem kullandığı görülmüştür.



Şekil 8: Fiziksel katalog

3.9. KÜTÜPHANELERDEKİ ELEKTRONİK MATERYALLER

Tablo 7'de özetlendiği gibi incelenen tüm kütüphanelerde yazıcı, tarayıcı, Kesintisiz Güç Kaynağı (UPS), bilgisayar ve server gibi elektronik materyaller bulunmaktadır. Diğer yandan tüm kütüphaneler otomatikleştirilmiştir ve faaliyetlerini sürdürmek için Koha, Kütüphane Yönetim Sistemi (LMS) ve Elektronik Kütüphane Yönetim Sistemi (ELMS) gibi kütüphane yazılımları kullanmaktadır.

Tablo 7: Elektronik materyaller

Aksesuarlar	Ülke					
	Uganda	Kenya	Tanzanya	Ruanda	Burundi	Güney Sudan
Yazıcı	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet
Tarayıcı	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet
UPS	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet
Bilgisayar	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet
Server	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet	Evet

3.10. HİZMET İLE İLGİLİ ZORLUKLAR

Kütüphane çalışanlarının kütüphane kullanıcılarına hizmet sağlarken yaşadığı zorluklar incelenen tüm kütüphanelerde aynıdır ve aşağıda açıklandığı üzere sekiz kategoriye ayrılmıştır.

i. Sınırlı fiziksel Alan

İyi bir kütüphane alanı, kütüphaneden faydalanmayı teşvik etme noktasında önemli unsurlardan biridir. Şekil 9'da gösterildiği üzere katılımcıların %19'u fiziksel alanın yetersiz olduğunu belirtmiştir. Bu durum nedeniyle kullanıcıların bazıları kitapları ödünç alıp evde okumayı tercih etmektedir. Birçok kütüphane kullanıcısının kütüphane dışında okudukları kitabı ödünç almak için genellikle sıraya girdikleri gözlemlenmiştir. Bu durum Kenya ve Uganda'daki kütüphanelerde gözlemlenmiştir. Rafların dolu olduğu ve bazı kitapların erişim olmayan kutularda saklandıkları görülmüştür. Kenya, Uganda ve Burundi'deki kütüphanelerde sınırlı kütüphane alanından söz edilmiştir.

ii. Vandallık ve kullanıcılar tarafından materyallerin zarar görmesi

Kütüphane materyallerinin vandalizmi; kitapların, dergilerin, monografilerin ve ekipmanların hırsızlık ve formunu bozma yoluyla kasıtlı olarak zarar görmesidir. Katılımcıların %19'u kütüphane materyallerine zarar verildiğini belirtmiştir. Kütüphane kullanıcılarının kütüphane materyallerine zarar verme nedenleri arasında kısıtlı kütüphane dermesi, bazı materyallerin kullanımındaki kısıtlamalar, ödünç alınacak kitap sayısının yetersiz olması, kitapların yüksek maliyeti ve materyallerin fotokopisini çekme maliyetinin masraflı olması yer almaktadır.

iii. Kütüphane materyallerine erişimdeki zorluklar.

Erişim, işlevselliğe erişebilme ve kütüphanelerden faydalanabilme anlamına gelmektedir. Mesafe ve taşıma, bina yapısı, yardımcı teknoloji, kullanılabilir kaynak içeriği ve uygun kaynak formatı bunlara dâhildir. Katılımcıların %14'ü kütüphane materyallerine erişimin sınırlı olduğunu belirtmiştir. Bu durum, manuel kitap ödünç almaya aşırı bağlı kalma ve sınırlı elektronik materyallerle ilişkilidir. Elektronik

hizmetlere sınırlı erişim, internette yaşanan sıkıntılar, kütüphanede çok az sayıda bilgisayar olması, bilgi özütleme becerilerinin nasıl kullanılacağına dair yeterli bilgiye sahip olunmaması ve bazı kütüphane çalışanlarının ve kullanıcılarının bilgisayar kullanım bilgisinin olmamasından kaynaklanmaktadır.

iv. Hizmette yetersiz teknoloji uygulaması

Bilgi iletişim teknolojisi (BİT) dünya çapında hızla temel rekabet ve hizmet dağıtım aracı haline gelirken birçok kütüphanede bilgi ihtiyaçlarını karşılamak isteyen kullanıcılar için çok gerekli bilgilerin dağıtılmasına yarayacak bilgi iletişim teknolojisi yeterli sayıda bulunmamaktadır. Bu çalışmadaki katılımcıların %14'ü hizmetteki yetersiz teknoloji uygulamasını bir zorluk olarak belirtmiştir. Bu teknolojiler, kullanıcıların bilgiyi hızlı bir şekilde araştırıp bulmalarına olanak sağlayacak bilgisayar ve İnternet hizmetleri formundadır.

v. Kullanıcılar için yeterli sayıda kitap olmaması

Katılımların belirttiği bir diğer zorluk ise kısıtlı kütüphane kaynaklarıdır. Şekil 9'da gösterildiği üzere katılımcıların %11'i kullanıcılar için yeterli sayıda kitap olmadığını belirtmiştir. Katılımcılar, bazı kullanıcıların kütüphaneye okumak için kendi kitaplarını getirdiğini aktarmıştır. Bu, kütüphanedeki bazı kitapların sağlanmasının yeterli düzeyde olmadığını bir göstergesidir. Katılımcıların bazıları bu durumu şu şekilde açıklamaktadır.

"Bazen özellikle ödevleri için araştırma yapan öğrenciler başta olmak üzere kullanıcılar ihtiyaç duydukları bilgiyi bulmakta zorluk yaşıyorlar". (Kütüphane çalışanı- Güney Sudan)

"Bazı kişiler istedikleri kitabı çok nadir bulabildikleri için kütüphaneye kendi kişisel kitaplarını ya da ders notlarını getiriyorlar". (Kütüphane çalışanı- Ruanda)

"Kitaplar iyi düzenlenmemiş. Bazı kitaplar yırtılmış ve yıpranmış, bu da onlara karşı ilginin kaybolmasına neden oluyor. (Kütüphane çalışanı- Tanzania)

vi. Doküman fiyatlarındaki artış.

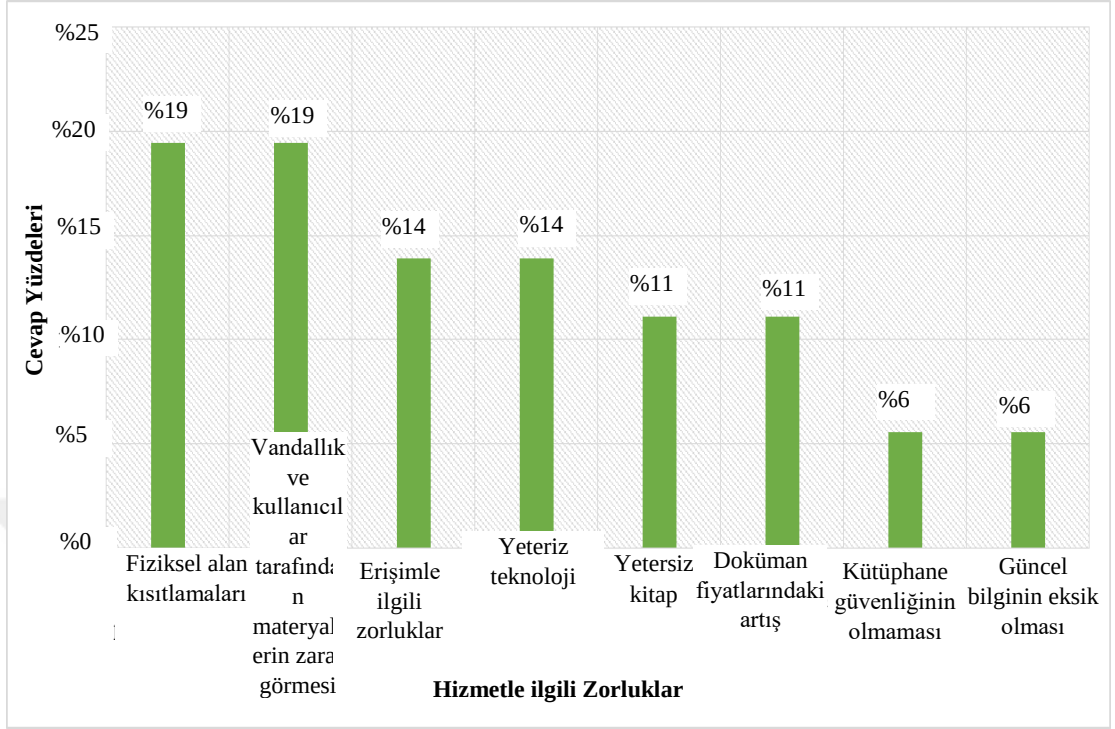
Katılımcıların %11'i doküman fiyatlarındaki artıştan söz etmiştir. Fiyatlardaki bu artış kütüphanenin çok az sayıda doküman kopyası almasına neden olmaktadır ve bu rakamlar onlara ihtiyaç duyan kütüphane kullanıcılarına kıyasla yeterli değildir. Ayrıca, kitabın maliyetini karşılayamadıkları için bazı kütüphane kullanıcılarının kitaplardan sayfalar yırttıkları da bildirilmiştir.

vii. Kütüphanede güvenliğin olmaması (%6)

Katılımcıların %6'sı kütüphanede yeterli düzeyde güvenliğin olmadığını belirtmiştir. Bu da hırsızlık, kötüye kullanma ve kütüphane materyallerinin zarar görmesi gibi durumlara neden olmaktadır.

viii. Güncelliğini yitirmiş bilgiler

Kullanıcıların aralarından seçim yapabileceği geniş çeşitlilikte kaynağa sahip olmak her kütüphane dermesi için elzemdir ve bu dermelerin uygun, güncel ve konuya uygun olması önemlidir. Katılımcıların %6'sı kütüphanede sunulan bilgilerin güncel olmadığını belirtmiştir. Raflardaki kitapların bazıları güncelliğini yitirmiştir, kullanıcılara hitap etmemektedir ve öğrencilerin ders programıyla ilişkili değildir.



Şekil 9: Hizmet ile ilgili zorluklar

3.11. YÖNETİM İLE İLGİLİ ZORLUKLAR

Kütüphane çalışanlarının kütüphaneyi yönetirken karşılaştıkları zorluklar incelenen kütüphaneler arasında çok çeşitlilik göstermemiştir ve aşağıda açıklandığı üzere beş kategoriye ayrılmıştır.

i. Geliştirme ve eğitimde küçülen kütüphane bütçesi

Kütüphaneler tahsis edilen düşük fonlar, var olan dermelerin kaybolmasına izin vermek bir yana, kütüphanelerin artan kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamasını imkânsız hale getirmektedir. Şekil 10'da gösterildiği üzere bu durum katılımcıların %31'i tarafından doğrulanmaktadır. Kütüphane çalışanları, kurumsal yetkililerin kütüphaneleri yürütmek için yeterli bütçe tahsis etmediklerini belirtmişlerdir. Bulgular, halk kütüphanelerinin yeterli miktarda fon almadıklarını ortaya koymaktadır ve bu durum özellikle kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için basılı ve elektronik kaynak sağlaması beklenen bu kütüphanelerin kütüphane kaynaklarına erişimini etkilemektedir.

ii. Karmaşık ve yorucu tedarik sistemi

Kütüphane belgelerinin tedarik süreci, katılımcıların %19'u tarafından karmaşık ve yorucu olarak tanımlanmaktadır. Tedarik faaliyetindeki en önemli görev ve sorun her türlü materyalin satıcılarının, bunların koşullarının, güvenilirliğinin ve hizmetlerinin belirlenmesidir. Ticarete sahte şirket ve bireylerin farkında olmanın ve örnek sipariş bazlı ve diğer kriterler doğrultusunda sürekli olarak satıcıları değerlendirmenin çok önemli olduğu belirtilmiştir.

iii. Kütüphane kullanıcılarına kıyasla az sayıda kütüphane çalışanı.

Katılımcıların %17'si yeterli sayıda kütüphane çalışanı olmadığını bildirmiştir. Bu, çoğu durumda çalışma saatlerinin azaltılması ve hizmet dağıtımında gecikmeyle sonuçlanmaktadır. Ulaşılması zor okullara ve topluluklara hizmet sağlama gibi az sayıda kütüphane üyesinin çok fazla zamanını alan diğer programlar nedeniyle tam kadro çalışan olmamasından dolayı Kenya ve Uganda'daki bazı kütüphanelerde çalışan azlığı görülmektedir.

iv. Yeterince eğitilmemiş ve deneyimsiz çalışan

Bazı kütüphanelerin yeterince eğitilmemiş ve deneyimsiz çalışan zorluğuyla karşılaştığı ortaya çıkmış ve bu durum katılımcıların %14'ü tarafından bildirilmiştir. Bazı çalışanların liderlik, insan kaynakları yönetimi, değerlendirme ve raporlama becerisi, iletişim becerisi, iş ahlakı, kütüphane hizmetlerinin pazarlanması, ağ geçidi ve portal geliştirme, internet yazarlığı ve veri tabanı geliştirme gibi BT ile ilişkili becerilere sahip olmadığı belirtilmiştir.

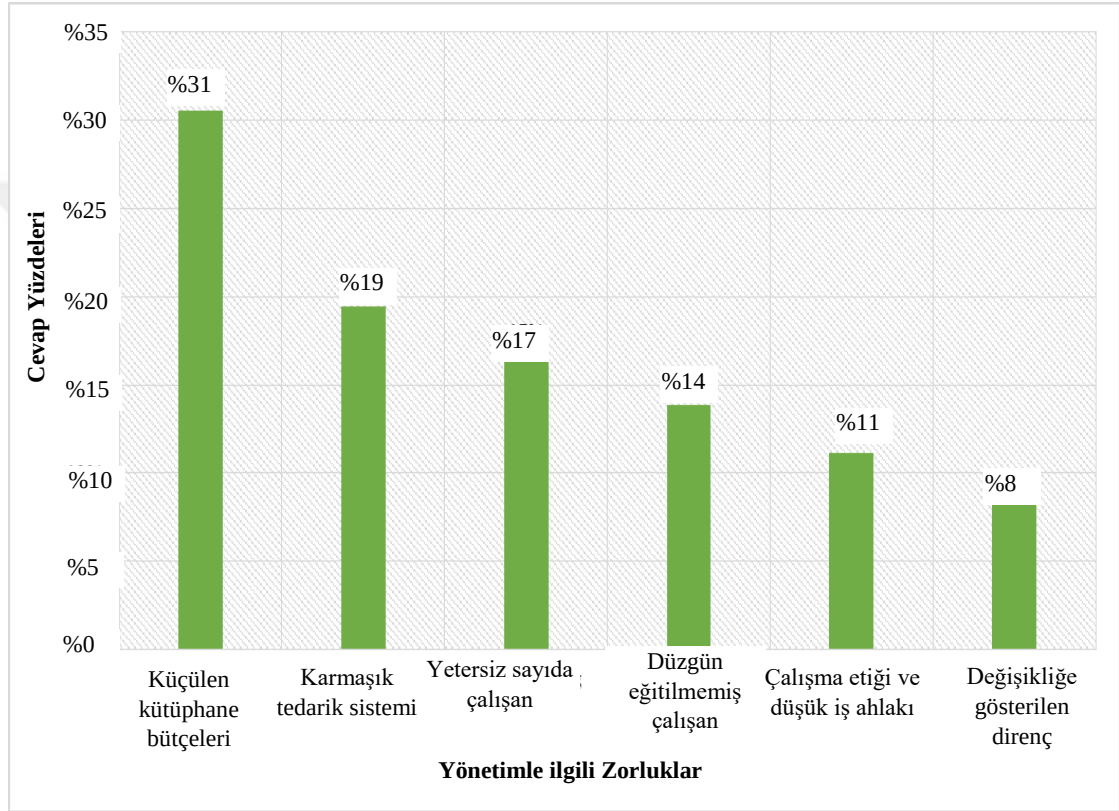
v. Yetersiz çalışma etiği ve çalışanların düşük iş ahlakı (%11)

Yetersiz çalışma etiği ve çalışanların düşük iş ahlakı, katılımcıların %11'i tarafından dile getirilen bir durumdur. Bu, az sayıdaki çalışanın fazla mesai yapmasına neden olan yetersiz kütüphane çalışanı olması bulgusuyla ilişkilidir.

vi. Eski yönetim tekniklerinden yeni yönetim tekniklerine geçerken gösterilen direnç

Eski yönetim tekniklerinden yeni yönetim tekniklerine geçerken gösterilen direnç, katılımcıların %8'i tarafından dile getirilen bir durumdur. Kullanıcılara kütüphane

hizmetleri sağlanırken teknolojinin benimsenmesine ve BİT kullanımına direnç gösterilmektedir. Bu durum, kütüphane çalışanlarının BİT kullanımına dair yeterli beceriye sahip olmamalarından kaynaklanmaktadır ve eski yönetim sistemlerini kullanmayı tercih etmektedirler.



Şekil 10: Yönetim ile ilgili zorluklar

3.12. KÜTÜPHANE KULLANICILARININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

3.12.1 Cinsiyete göre kütüphane hizmetlerinin kullanımı

Kütüphanelerde kütüphane kaynaklarının erkekler ve kadınlar için eşit düzeyde erişilebilir olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır.

Tablo 8'de yer alan sonuçlarda görüldüğü üzere Uganda'daki (%75) kütüphane kullanıcılarının büyük çoğunluğu erkeklerden oluşurken, Kenya'da (%75) ve Güney

Sudan'da (%75) kadınlar çoğunluktadır. Tanzania, Ruanda ve Burundi'de erkekler ve kadınlar eşit oranda kütüphane hizmetlerinden yararlanmaktadır (%50). İncelenen kütüphanelerin çoğunluğunda bulunan eşit erkek kullanıcı oranı, incelenen alandaki kütüphane hizmetlerinden erkekler ve kadınların eşit olarak faydalandığını ve söz konusu hizmetlerin cinsiyetler arasında dengeli bir şekilde kullanıldığını ortaya koymaktadır.

Tablo 8: Cinsiyete göre kütüphane kullanımı

Ülke	Kütüphane kullanıcılarının cinsiyeti	
	Erkek	Kadın
Uganda	3 (%75)	1 (%25)
Kenya	1 (%25)	3 (%75)
Tanzanya	2 (%50)	2 (%50)
Ruanda	2 (%50)	2 (%50)
Burundi	2 (%50)	2 (%50)
Güney Sudan	1 (%25)	3 (%75)

3.12.2 Yaşa göre kütüphane hizmetlerinin kullanımı

Araştırma süresince seçilen kütüphanelerdeki katılımcıların yaşlarını belirtmeleri istenmiştir. Bu sorunun amacı, kütüphane hizmetlerinden sıklıkla faydalanan üyelerin yaş aralığını belirlemek ve kütüphane hizmetlerinin tüm yaş grupları tarafından kullanılıp kullanılmadığını görmektir.

Sonuçlar, Uganda ve Kenya'daki kütüphane kullanıcılarının tüm yaş grubundan kişilerden oluştuğunu ortaya çıkarmıştır. Uganda'da katılımcıların %50'si 30 yaş ve altı, %25'i 31-45 yaşları arasında ve %25'i 45 yaş ve üzeri üyelerden oluşurken Kenya'da bu oran %25'i 30 yaş ve altı, %50'si 31-45 yaşları arasında ve %25'i 45 yaş ve üzeri şeklindedir.

30 yaş ve altı kategorisinde Tanzania ve Güney Sudan %75'lik bir oranla en yüksek rakama sahipken Uganda'da bu grup %50'yi oluşturmaktadır. Ruanda %75'lik bir

kullanıcı oranıyla 31-45 yaş arası grupta öne çıkmaktadır. Hemen ardından Kenya (%50) ve Burundi (%50) gelmektedir. 45 yaş ve üzeri yaş kategorisinde Uganda, Kenya ve Tanzanya %25'lik bir kullanıcı oranıyla eşit durumdadır.

Genel olarak bu bulgular, incelenen kütüphanelerdeki kütüphane hizmetlerinin genç bireyler tarafından daha çok kullanıldığını ileri sürmektedir.

Tablo 9: Yaşa göre kütüphane hizmetlerinin kullanımı

Özellikler	Yaş sınıfı (Yıl)		
	30 yaşa kadar	31-45	45 yaş üstü
Uganda	2 (%50)	1 (%25)	1 (%25)
Kenya	1 (%25)	2 (%50)	1 (%25)
Tanzanya	3 (%75)	1 (%25)	0 (%0)
Ruanda	0 (%0)	3 (%75)	1 (%25)
Burundi	2 (%50)	2 (%50)	0 (%0)
Güney Sudan	3 (%75)	1 (%25)	0 (%0)

3.12.3 Eğitim düzeyine göre kütüphane hizmetlerinin kullanımı

Bu sorunun amacı, kütüphane hizmetlerinden en çok faydalanan üyelerin eğitim düzeyini belirlemek ve kütüphane hizmetlerinin farklı eğitim düzeyine sahip bireyler tarafından kullanılıp kullanılmadığını görmektir.

Sonuçlar, diplomaya sahip kullanıcıların çoğunlukla Tanzanya (%50), Burundi (%50) ve Güney Sudan'da (%50) bulunduğunu göstermektedir. Lisans mezunu kütüphane kullanıcıların çoğu Kenya (%50), Tanzanya (%50) ve Burundi'de (%50) görülmüştür. Ruanda %50'lik bir oranla yüksek lisans mezunu kütüphane kullanıcıları bakımından ilk sırada yer alırken hem Uganda'da hem de Kenya'da %25 oranında doktora mezunu kullanıcı bulunmaktadır. Genel olarak sonuçlar araştırılan ülkelerde kütüphanelerden faydalanan kullanıcılar arasında tüm eğitim düzeylerinden bireyin mevcut olduğunu göstermiştir.

Tablo 10: Eğitim düzeyine göre kütüphane hizmetlerinin kullanımı

Özellikler	Kütüphane kullanıcılarının eğitim düzeyleri			
	Diploma	Lisans Mezunu	Yüksek Lisans Mezunu	Doktora Mezunu
Uganda	1 (%25)	1 (%25)	1 (%25)	1 (%25)
Kenya	1 (%25)	2 (%50)	0 (%)	1 (%25)
Tanzanya	2 (%50)	2 (%50)	0 (%)	0 (%)
Ruanda	1 (%25)	1 (%25)	2 (%50)	0 (%)
Burundi	2 (%50)	2 (%50)	0 (%)	0 (%)
Güney Sudan	2 (%50)	1 (%25)	1 (%25)	0 (%)

3.12.4 Kütüphane kullanım sıklığı

Kütüphane kullanıcılarının çoğu düzenli kütüphane kullanıcılarıdır. Kullanıcılar arasında kütüphane kullanım süresi günlük, haftalık, iki haftada bir ve aylık olmak üzere çeşitlilik göstermektedir. Kullanıcıların tümü, kütüphanelerin materyallerin nasıl bulunacağı ve hizmetin nasıl çalıştığına dair açık bir şekilde rehberlik sağladıklarını belirtmişlerdir. Aşağıdaki tablo 11'de gösterildiği gibi incelenen kütüphanelerin tümüne ait kullanıcıların çoğunun kayıtlı üye olmadığı da belirtilmiştir.

Tablo 11: Kütüphane kullanıcılarının demografik özellikleri

Özellikler	Uganda	Kenya	Tanzanya	Ruanda	Burundi	Güney Sudan
Düzenli kullanıcı						
Evet	3 (%75)	2 (%50)	2 (%50)	4 (%100)	4 (%100)	2 (%50)
Hayır	1 (%25)	2 (%50)	2 (%50)	0 (%)	0 (%)	2 (%50)
Kütüphane kullanım süresi						
Her gün	0 (%)	0 (%)	0 (%)	1 (%25)	0 (%)	0 (%)

Haftada bir	3 (%75)	0 (%0)	1 (%25)	3 (%75)	2 (%50)	3 (%75)
2 haftada bir	1 (%75)	1 (%25)	2 (%50)	0 (%0)	1 (%25)	0 (%0)
Ayda bir	0 (%0)	3 (%75)	1 (%25)	0 (%0)	1 (%25)	1 (%25)
Kayıtlı üye						
Evet	1 (%25)	1 (%25)	2 (%50)	2 (%50)	0 (%0)	1 (%25)
Hayır	3 (%75)	3 (%75)	2 (%50)	2 (%50)	4 (%100)	3 (%75)

3.13. KULLANICILARIN BİLGİ İHTİYAÇLARI

İncelenen tüm kütüphanelerdeki kullanıcıların bilgi ihtiyaçları büyük ölçüde karşılanmaktadır. Tüm kütüphanelerdeki kullanıcıların çoğu istedikleri konuya dair aradıkları materyalleri her zaman bulmaktadır. Ayrıca kullanıcıların çoğunluğu kütüphane çalışanlarından yardım istemekte ve çoğunluğu aradıkları yardımı bulurken diğer kütüphane çalışanları da mümkün olan her şekilde kullanıcılara yardımcı olmak için çabalamaktadır. Kullanıcıların çoğunluğu aynı zamanda ne zaman kütüphaneyi ziyaret etseler her zaman oturacak yer bulmaktadırlar. İncelenen kütüphanelerdeki kullanıcıların çoğu, aşağıdaki tablo 12'de gösterildiği gibi bir kitap istediklerinde bu kitapların ödünç alındığını, rezerve edildiğini, stoklarda bulunmadığını veya daha sonra geleceğini belirtmişlerdir.

Tablo 12: Kütüphane kullanıcılarının bilgi ihtiyaçları

Özellikler	Uganda	Kenya	Tanzanya	Ruanda	Burundi	Güney Sudan
Gerekli materyalin bulunması						
Evet	3 (%75)	3 (%75)	3 (%75)	3 (%75)	3 (%75)	4 (%100)
Hayır	1 (%25)	1 (%25)	1 (%25)	1 (%25)	1 (%25)	0 (%0)
Çalışanlardan yardım istenmesi						

Evet	4 (%100)	3 (%75)	4 (%100)	4 (%100)	3 (%75)	4 (%100)
Hayır	0 (%0)	1 (%25)	0 (%0)	0 (%0)	1 (%25)	0 (%0)
Çalışandan yardım alınması						
Evet	4 (%100)	3 (%75)	4 (%100)	3 (%75)	3 (%75)	3 (%75)
Hayır	0 (%0)	1 (%25)	0 (%0)	1 (%25)	1 (%25)	1 (%25)
Yardım etmek için çabalayan çalışanlar						
Evet	2 (%50)	3 (%75)	3 (%75)	3 (%75)	3 (%75)	2 (%50)
Hayır	2 (%50)	1 (%25)	1 (%25)	1 (%25)	1 (%25)	2 (%50)
Oturacak yer bulma						
Evet	3 (%75)	3 (%75)	3 (%75)	4 (%100)	3 (%75)	2 (%50)
Hayır	1 (%25)	1 (%25)	1 (%25)	0 (%0)	1 (%25)	2 (%50)
Kitaplardaki göstergeler						
Ödünç alınmış	3 (%75)	3 (%75)	2 (%50)	4 (%100)	2 (%50)	4 (%100)
Rezerve edilmiş	4 (%100)	3 (%75)	3 (%75)	3 (%75)	3 (%75)	4 (%100)
Stoklarda yok	4 (%100)	2 (%50)	2 (%50)	3 (%75)	2 (%50)	2 (%50)
Daha sonra gelecek	3 (%75)	3 (%75)	3 (%75)	4 (%100)	3 (%75)	2 (%50)

3.14. KARŞILAŞTIRMALI ANALİZ

Kütüphane çalışanlarının demografik özellikleri arasında ülke ve kütüphane bazlı büyük farklılıklar olup olmadığını test etmek için karşılaştırmalı analizden faydalanılmıştır. Analizde kullanılacak modele yol göstermesi adına sürekli verilerin normalliği için bir test yapılmıştır. Veriler normal dağılım gösterdiğinde parametrik test (Varyans Analizi, ANOVA) kullanılmıştır.

3.14.1 Kütüphane çalışanlarının yaşlarının karşılaştırması

3.14.1.1 Çalışanların Yaşı için Normallik Testi

İncelenen kütüphanelerdeki kütüphane çalışanlarının yaşı normallik bağlamında test edilmiştir. Sonuçlar, tablo 13'te gösterildiği üzere yaşı normal bir dağılım ($p>0,05$) sergilediğini ortaya koymaktadır.

Tablo 13: Çalışanların Yaşı için Normallik Testi

Değişke n	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	İstatistik	df	P değeri	İstatistik	df	P değeri
Yaş	0,127	36	0,154	0,942	36	0,060

3.14.1.2 Kütüphane çalışanlarının yaşının ülkelerarası karşılaştırması

Uganda, Kenya, Tanzanya, Ruanda, Burundi ve Güney Sudan'daki kütüphane çalışanlarının yaş ortalaması sırasıyla 39,5 ($\pm 4,5$), 35,3 ($\pm 9,1$), 33,8 ($\pm 4,4$), 36,8 ($\pm 5,4$), 32,7 ($\pm 3,3$) ve 35,5 ($\pm 5,7$)'dir. Bulgular, en yaşlı kütüphane çalışanlarının Uganda'da olduğunu göstermektedir. Ancak incelenen ülkelerdeki kütüphane çalışanlarının yaş dağılımı arasındaki farklılık tablo 14'te gösterildiği üzere %5 oranındadır ve istatistiksel olarak anlamlı ölçüde ($F=1,043$, $P=0,411$) değildir.

Tablo 14: Kütüphane çalışanlarının yaşının ülkelerarası karşılaştırması

Ülke	Frekans	Ortalama Yaş	Standart Sapma	F-istatistiği	P değeri
Uganda	6	39,5	4,5	1,043	0,411
Kenya	6	35,3	9,1		
Tanzanya	6	33,8	4,4		
Ruanda	6	36,8	5,4		
Burundi	6	32,7	3,3		
Güney Sudan	6	35,5	5,7		

3.14.1.3 Kütüphane çalışanlarının yaş dağılımının kütüphaneler arası karşılaştırması

Bulgular, Kampala halk kütüphanesi ve Uganda Milli Kütüphanesi'ndeki çalışanlarının sırasıyla 40,00 ($\pm 5,6$) ve 39,0 ($\pm 4,4$) olmak üzere en yüksek yaş ortalamasına sahip olduğunu göstermiştir. Ancak kütüphanelerdeki yaş dağılımı arasındaki farklılık tablo 15'te gösterildiği üzere %5 oranındadır ve istatistiksel olarak anlamlı ölçüde ($F=0,480$, $P=0,887$) değildir.

Tablo 15: Kütüphane çalışanlarının yaş dağılımının kütüphaneler arası karşılaştırması

Kütüphane adı	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F-istatistiği	P değeri
Kampala halk kütüphanesi	3	40,0	5,6	0,480	0,887
Uganda Milli Kütüphanesi	3	39,0	4,4		
Kenya Milli Kütüphanesi	3	35,0	8,7		
McMilan Anıt Kütüphanesi	3	35,7	11,6		
Dodoma bölge kütüphanesi	3	32,7	4,5		
Tanganika Milli Kütüphanesi	3	35,0	5,0		
URLS (Ruanda Üniversitesi Kütüphane Hizmetleri)	3	37,7	3,8		
Kigali halk kütüphanesi	3	36,0	7,5		
Burundi Milli Kütüphanesi	3	32,3	3,8		

CEBULAC (Burundi Kültür ve Okuma Merkezi) halk kütüphanesi	3	33,0	3,6		
Juba Üniversitesi Kütüphanesi	6	35,5	5,7		

3.14.2 Deneyim süresinin karşılaştırması

Aralarında büyük bir farklılık olup olmadığının belirlenebilmesi amacıyla ülkelerdeki ve kütüphanelerdeki deneyim süresi karşılaştırılmıştır.

3.14.2.1 Çalışanların deneyim süreleri için normallik testi

Normallik test analizi, tablo 16'da gösterildiği üzere deneyim süresinin normal bir dağılım ($p>0,05$) sergilediğini ortaya koymaktadır.

Tablo 16: Çalışanların deneyim süreleri için normallik testi

Değişken	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	İstatistik	df	P değeri	İstatistik	df	P değeri
Deneyim (yıl)	0,135	36	0,093	0,947	36	0,086

3.14.2.2 Kütüphane çalışanlarının deneyimlerinin ülkelerarası karşılaştırması

Bulgular, Uganda ve Kenya'daki çalışanların sırasıyla 8,5 ($\pm 3,0$) ve 8 ($\pm 2,3$) yıl olmak üzere en fazla deneyime sahip olduklarını, bununla birlikte Ruanda'daki çalışanların 2 yıllık deneyim ile en az deneyime sahip olduklarını göstermiştir. Tablo 17'de gösterildiği üzere ülkelerarası karşılaştırılan deneyim süresi ortalamasında belirgin bir fark ($F=6,435$, $P<0,0001$) bulunmaktadır.

Tablo 17: Kütüphane çalışanlarının deneyimlerinin ülkelerarası karşılaştırması

Ülke	Frekans	Ortalama	Standart	F-istatistiği	P değeri
Uganda	6	8,5	3,0	6,435	<0,0001
Kenya	6	8,0	2,3		
Tanzanya	6	5,5	2,4		
Ruanda	6	2,0	1,1		
Burundi	6	4,2	2,7		
Güney Sudan	6	4,3	2,3		

3.14.2.3 Çalışanların deneyim süreleri için çoklu karşılaştırma testi

Kütüphane çalışanlarının ortalama deneyim süreleri bakımından hangi ülkeler arasında büyük oranda fark olduğunu incelemek için post hoc çoklu karşılaştırma testi (Bonferroni) uygulanmıştır. Bulgular, Uganda'daki çalışanların Ruanda'dakilere göre çok daha deneyimli olduğunu göstermiştir (Fark=6,0, p=0,001). Tablo 18'de gösterildiği üzere Kenya'daki kütüphane çalışanlarının Ruanda'dakilere göre çok daha deneyimli olduğu (Fark= 6,0, p=0,002) görülmüştür.

Tablo 18: Çalışanların deneyim süreleri için çoklu karşılaştırma testi

(I) Ülke	(J) Ülke	Ortalama Fark	P değeri	%95 Güven Aralığı
Uganda	Kenya	0,500	1,000	-3,90- 4,90
	Tanzanya	3,000	0,564	-1,40- 7,40
	Ruanda	6,500*	0,001	2,10- 10,90
	Burundi	4,333	0,056	-,06- 8,73
	Güney Sudan	4,167	0,077	-,23- 8,56
Kenya	Uganda	-,500	1,000	-4,90- 3,90
	Tanzanya	2,500	1,000	-1,90- 6,90
	Ruanda	6,000*	0,002	1,60- 10,40
	Burundi	3,833	0,140	-,56- 8,23

	Güney Sudan	3,667	0,187	-,73- 8,06
Tanzanya	Uganda	-3,000	0,564	-7,40- 1,40
	Kenya	-2,500	1,000	-6,90- 1,90
	Ruanda	3,500	0,249	-,90- 7,90
	Burundi	1,333	1,000	-3,06- 5,73
	Güney Sudan	1,167	1,000	-3,23- 5,56
Ruanda	Uganda	-6,000*	0,001	-10,90- -2,10
	Kenya	-6,000*	0,002	-10,40- -1,60
	Tanzanya	-3,500	0,249	-7,90- 0,90
	Burundi	-2,167	1,000	-6,56- 2,23
	Güney Sudan	-2,333	1,000	-6,73- 2,06
Burundi	Uganda	-4,333	0,056	-8,73- 0,06
	Kenya	-3,833	0,140	-8,23- 0,56
	Tanzanya	-1,333	1,000	-5,73- 3,06
	Ruanda	2,167	1,000	-2,23- 6,56
	Güney Sudan	-,167	1,000	-4,56- 4,23
Güney Sudan	Uganda	-4,167	0,077	-8,56- 0,23
	Kenya	-3,667	0,187	-8,06- 0,73
	Tanzanya	-1,167	1,000	-5,56- 3,23
	Ruanda	2,333	1,000	-2,06- 6,73
	Burundi	0,167	1,000	-4,23- 4,56

3.14.2.4 Kütüphane çalışanlarının deneyimlerinin kütüphaneler arası karşılaştırması

Sonuçlar, incelenen kütüphanelerde çalışanların deneyim süreleri arasında büyük oranda farklılık olduğunu göstermiştir ($F=3,716$, $P=0,004$). Tablo 19'da görüldüğü üzere Kenya Milli Kütüphanesi, Kampala Halk Kütüphanesi ve Uganda Milli Kütüphanesi çalışanları sırasıyla 9 (SS=2,6), 8,7 (SS=4,0) ve 8,3 (SS=2,5) yıl olmak üzere daha çok deneyime sahipken Ruanda Üniversitesi Kütüphanesi çalışanları 1,7 (SS=0,6) yıl ile en az deneyime sahiptir.

Tablo 19: Kütüphane çalışanlarının deneyimlerinin kütüphaneler arası karşılaştırması

Kütüphane adı	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F-istatistiği	P değeri
Kampala halk kütüphanesi	3	8,7	4,0	3,716	0,004
Uganda Milli Kütüphanesi	3	8,3	2,5		
Kenya Milli Kütüphanesi	3	9,0	2,6		
McMilan Anıt Kütüphanesi	3	7,0	1,7		
Dodoma bölge kütüphanesi	3	7,0	2,0		
Tanganika Milli Kütüphanesi	3	4,0	2,0		
URLS (Ruanda Üniversitesi Kütüphane Hizmetleri)	3	1,7	0,6		
Kigali halk kütüphanesi	3	2,3	1,5		
Burundi Milli Kütüphanesi	3	5,3	3,2		
CEBULAC (Burundi Kültür ve Okuma Merkezi) halk kütüphanesi	3	3,0	2,0		
Juba Üniversitesi Kütüphanesi	6	4,3	2,3		

3.14.3 Çalışanların karşılaştırması

3.14.3.1 Profesyonel kütüphane çalışan sayısının karşılaştırması

Çalışmada yer alan ülkelerdeki kütüphanelerin profesyonel çalışan sayısı arasında büyük oranda farklılık bulunmuştur ($F=9,20$, $P<0,0001$). Tablo 20'de gösterildiği

üzere Güney Sudan en az profesyonel kütüphane çalışanına sahipken Uganda'da diğer ülkelere kıyasla daha fazla profesyonel çalışan bulunmaktadır.

Tablo 20: Profesyonel kütüphane çalışan sayısının karşılaştırması

Ülke	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F-istatistiği	P değeri
Uganda	6	3,50	0,548	9,20	<0,0001
Kenya	6	3,00	0,000		
Tanzanya	6	3,00	1,095		
Ruanda	6	3,00	1,095		
Burundi	6	2,50	0,548		
Güney Sudan	6	1,00	0,000		

3.14.3.2 Profesyonel kütüphane çalışan sayısının ülke bazında çoklu karşılaştırması

Profesyonel çalışan sayıları arasında önemli bir fark olup olmadığının belirlenmesi amacıyla post hoc çoklu karşılaştırma testi (Bonferroni) uygulanmıştır ve bulgular, tablo 21'de görüldüğü üzere Uganda, Kenya, Tanzanya, Ruanda ve Burundi'nin Güney Sudan'a kıyasla ($P<0,05$) çok daha fazla profesyonel çalışana sahip olduğunu göstermiştir.

Tablo 21: Profesyonel kütüphane çalışan sayısının ülke bazında çoklu karşılaştırması

(I) Ülke	(J) Ülke	Ortalama Fark	P değeri	%95 Güven Aralığı
Uganda	Kenya	0,500	1,000	-,80- 1,80
	Tanzanya	0,500	1,000	-,80- 1,80
	Ruanda	0,500	1,000	-,80- 1,80
	Burundi	1,000	0,305	-,30- 2,30

	Güney Sudan	2,500*	<0,0001	1,20- 3,80
Kenya	Uganda	-0,500	1,000	-1,80- 0,80
	Tanzanya	0,000	1,000	-1,30- 1,30
	Ruanda	0,000	1,000	-1,30- 1,30
	Burundi	0,500	1,000	-,80- 1,80
	Güney Sudan	2,000*	<0,0001	-,70- 3,30
Tanzanya	Uganda	-0,500	1,000	-1,80- 0,80
	Kenya	0,000	1,000	-1,30- 1,30
	Ruanda	0,000	1,000	-1,30- 1,30
	Burundi	0,500	1,000	-,80- 1,80
	Güney Sudan	2,000*	<0,0001	-,70- 3,30
Ruanda	Uganda	-0,500	1,000	-1,80- 0,80
	Kenya	0,000	1,000	-1,30- 1,30
	Tanzanya	0,000	1,000	-1,30- 1,30
	Burundi	0,500	1,000	-,80- 1,80
	Güney Sudan	2,000*	<0,0001	-,70- 3,30
Burundi	Uganda	-1,000	0,305	-2,30- 0,30
	Kenya	-0,500	1,000	-1,80- 0,80
	Tanzanya	-0,500	1,000	-1,80- 0,80
	Ruanda	-0,500	1,000	-1,80- 0,80
	Güney Sudan	1,500*	0,014	,20- 2,80
Güney Sudan	Uganda	-2,500*	0,000	-3,80- -1,20
	Kenya	-2,000*	0,000	-3,30- -0,70
	Tanzanya	-2,000*	0,000	-3,30- -0,70
	Ruanda	-2,000*	0,000	-3,30- -0,70

	Burundi	-1,500*	0,014	-2,80- -0,20
--	---------	---------	--------------	--------------

3.14.3.3 Yardımcı kütüphane çalışan sayısının karşılaştırması

Çalışmada yer alan ülkelerdeki kütüphanelerin yarı profesyonel çalışan sayısı arasında büyük oranda farklılık bulunmuştur ($F=6,0$, $P<0,001$). Tablo 22'de gösterildiği üzere Burundi ve Güney Sudan'da Kenya, Uganda, Tanzanya ve Ruanda'ya kıyasla ortalamadan daha fazla yarı profesyonel çalışan bulunmaktadır.

Tablo 22: Yardımcı kütüphane çalışan sayısının karşılaştırması

Ülke	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F-istatistiği	P değeri
Uganda	6	2,50	0,548	6,00	0,001
Kenya	6	2,50	0,548		
Tanzanya	6	3,50	0,548		
Ruanda	6	3,00	0,000		
Burundi	6	3,50	0,548		
Güney Sudan	6	3,00	0,000		

3.14.3.4 Yarı profesyonel kütüphane çalışan sayısının çoklu karşılaştırması

Bulgular, Tanzanya'da Uganda ve Kenya'dakinden çok daha fazla oranda yarı profesyonel çalışan olduğunu göstermiştir ($P<0,05$). Tablo 23'te gösterildiği üzere Burundi'de de Uganda ve Kenya'dakinden çok daha fazla oranda yarı profesyonel çalışan bulunmaktadır ($P<0,05$).

Tablo 23: Yarı profesyonel kütüphane çalışan sayısının çoklu karşılaştırması

(I) Ülke	(J) Ülke	Ortalama Fark	P değeri	%95 Güven Aralığı
Uganda	Kenya	0,000	1,000	-0,82- 0,82
	Tanzanya	-1,000*	0,008	-1,82- -0,18

	Ruanda	-0,500	0,934	-1,32- 0,32
	Burundi	-1,000*	0,008	-1,82-0,18
	Güney Sudan	-0,500	0,934	-1,32- 0,32
Kenya	Uganda	0,000	1,000	-0,82- 0,82
	Tanzanya	-1,000*	0,008	-1,82- -0,18
	Ruanda	-0,500	0,934	-1,32- 0,32
	Burundi	-1,000*	0,008	-1,82-0,18
	Güney Sudan	-0,500	0,934	-1,32- 0,32
Tanzanya	Uganda	1,000*	0,008	0,18- 1,82
	Kenya	1,000*	0,008	0,18- 1,82
	Ruanda	0,500	0,934	-0,32- 1,32
	Burundi	0,000	1,000	-0,82- 0,82
	Güney Sudan	0,500	0,934	-0,32- 1,32
Ruanda	Uganda	0,500	0,934	-0,32- 1,32
	Kenya	0,500	0,934	-0,32- 1,32
	Tanzanya	-0,500	0,934	-1,32- 0,32
	Burundi	-0,500	0,934	-1,32- 0,32
	Güney Sudan	0,000	1,000	-0,82- 0,82
Burundi	Uganda	1,000*	0,008	0,18- 1,82
	Kenya	1,000*	0,008	0,18- 1,82
	Tanzanya	0,000	1,000	-0,82- 0,82
	Ruanda	0,500	0,934	-0,32- 1,32
	Güney Sudan	0,500	0,934	-0,32- 1,32
Güney Sudan	Uganda	0,500	0,934	-0,32- 1,32
	Kenya	0,500	0,934	-0,32- 1,32
	Tanzanya	-0,500	0,934	-1,32- 0,32
	Ruanda	0,000	1,000	-0,82- 0,82
	Burundi	-0,500	0,934	-1,32- 0,32

3.14.3.5 Yardımcı kütüphane çalışan sayısının ülke bazında karşılaştırması

Tablo 24'te gösterildiği üzere incelenen ülkelerdeki kütüphanelerin profesyonel olmayan çalışan sayıları arasında büyük bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,5$).

Tablo 24: Profesyonel olmayan kütüphane çalışan sayısının ülke bazında karşılaştırması

Ülke	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F-istatistiği	P değeri
Uganda	6	1,50	,548	2,00	0,107
Kenya	6	1,00	,000		
Tanzanya	6	1,50	,548		
Ruanda	6	1,50	,548		
Burundi	6	1,50	,548		
Güney Sudan	6	1,00	,000		

3.15. KATILIMCILAR

İncelenen her bir kütüphaneden yönetim düzeyinde bir kişiyle mülakat yapılmıştır. Çoğunun yüksek lisans düzeyinde eğitimi bulunmaktadır ve kütüphanede 4 yıldan daha uzun süredir çalışmıştır. Katılımcıların hepsinin kütüphanenin amaç ve hedeflerinin farkında olduğu gözlemlenmiştir. Kütüphane hizmetinin diğer kütüphanelerle mevcut iş birliği sorulduğunda var olan iş birliğinin büyük çoğunluğunu kütüphaneler arası ödünç ve iş gücü paylaşımının oluşturulduğu ortaya çıkmıştır.

3.15.1. Kütüphaneler arası Ödünç Verme Hizmeti

Kütüphaneler arası ödünç verme hizmetleri Uganda, Kenya ve Tanzanya'daki ülkelerde bulunmaktadır. Kenya'da ülkedeki üniversitelerin, araştırma enstitülerinin ve halk kütüphanelerinin ödenmiş teminle elektronik dergilere erişilmesine olanak sağlayan Araştırma Bilgilerinin Geliştirilmesi Programı adlı bir program mevcuttur. Katılımcı şöyle açıklamıştır:

"Kenya eğitim ağı aracılığıyla internete bağlıyız. Büyük kullanıcılar, küçük kullanıcılar ve kullanıcı olmayanlar var, ancak hepsi eğitim ve araştırma kurumlarında e-kaynağa ihtiyaç duyduklarını ifade ediyorlar. Böylelikle bu durum enstitülerin ve devlet üniversitelerin ihtiyaç duyulan materyale kolay bir şekilde erişmesini sağlamaktadır" (Katılımcı- Kenya)

Tanzanya, Kenya ve Uganda'da halk kütüphaneleri ve üniversite kütüphaneleri, kütüphane kullanıcılarının elektronik kaynaklara geniş erişimini destekleyen ve savunan Kütüphaneler İçin Elektronik Bilgi organizasyonuna bağlıdır. Katılımcılar, kütüphaneler arası ödünç aracılığıyla kütüphanelerin karşılıklı anlayış ile bilgi materyallerini aralarında değiştiğini belirtmiştir. Bağışçılara, uygun fiyatlı abonelikleri teklif etme, milli kütüphane konsorsiyumlarını destekleme ve açık erişim yayınlama, fikri mülkiyet hakları ve açık raf sistemi gibi ilgili alanlarda küresel bir bilgi paylaşımı ve kapasite oluşturma ağı sağlama konusunda yardımcı olunmaktadır. *"Aslında, diğer kütüphanelerle karşılıklı anlayış sağlayarak bilgi materyallerini değiş tokuş ediyoruz ve bu da çok ülkeli bir grupta uygun maliyetli aboneliklerin teklif edilmesinde ve ilgili alanlarda kapasite geliştirme ağları oluşturulmasında bize yardımcı olmaktadır (Katılımcı- Uganda).*

3.15.2. Personel Değişimi

Ayrıca katılımcılar, çalışanlarının dezavantajlı kütüphanelerle teknik beceri alışverişinde bulunmak için diğer kütüphanelerden kütüphane çalışanları ile fikir paylaşımında bulunduklarını açıklamışlardır. Çünkü bazı kütüphaneler, müşterilerine / kullanıcılarına hizmet sunumunun etkinliğini ve verimliliğini azaltan yeterli ve nitelikli personel eksikliği yaşamaktadır.

"Kaynak paylaşımı ile personel değişimi yapıyoruz ve daha az nitelikli personeli olan kütüphanelere nitelikli meslektaşlarının uzmanlığından yararlanma konusunda yardımcı oluyoruz. Personel ayrıca seminerler, atölyeler ve konferans aracılığıyla fikir paylaşımına katılmaktadır" (Katılımcı- Tanzanya)

Ancak Ruanda, Burundi ve Güney Sudan'da incelenen kütüphaneler arasında kütüphaneler arası iş birliği gözlemlenmemiştir. Katılımcılar, koruma, saklama ve

mali konulardaki zorluklar da dahil olmak üzere yeterli ve uygun ekipman ve araçlardan yoksun olduklarını açıklamışlardır.

"Mevcut sorunlar nedeniyle kütüphaneler arası ödünç verme hizmeti gerçekleştirilememektedir çünkü fon ve çalışan eksikliği bulunmaktadır" (Katılımcı-Burundi).

3.15.3. Denetim Mekanizmaları

Katılımcılara ayrıca orijinal plandan herhangi bir sapmanın tespit edilmesine yardımcı olmak için kullanılan kontrol mekanizmaları hakkında sorular sorulmuş ve katılımcılar kütüphane kaynaklarının hedefler doğrultusunda ilerlemesinin izlendiğini ve değerlendirildiğini ve gerektiğinde düzeltici önlemlerin alındığını vurgulamıştır.

"Personel, halk kütüphanesi gibi bir hizmet kurumunda önemli bir unsurdur. Bu nedenle, etkili personel seçim süreci, çalışan eğitimi, gelişim şemaları, kariyer planları ve ödül sistemleriyle performans değerlendirmesi yapılmalıdır. Bu, çalışanları motive edecek ve işe karşı tutumların kontrol edilmesine olanak sağlayacaktır". (Katılımcı- Uganda)

Yönetimin gerçek performansı belirlediği ve kontrolü sağlamak için hedeflerle karşılaştırıldığı vurgulanmıştır. Bu temel olarak kütüphane kaynaklarının değerlendirme ve izleme süreçlerini içermektedir. Katılımcılar, bölümdeki belirli hedefleri belirlemek için kapsamlı bir şekilde kütüphane çalışanlarını ve departmanları gözlemlemek için birtakım adımlar attıklarından, sorunlarla ilgili aylık düzenlilik toplantıları yaptıklarından ve çalışanların ve kütüphanecilerin sorumluluklarına yardımcı olabilecek kullanıcı hizmet geribildirimleri gibi diğer gerekliliklerden söz etmişlerdir.

"Kütüphanenin düzgün işleyişi için etkili izleme ve değerlendirme sistemleri önemlidir ve bu devam eden bir süreç olmalıdır. Kütüphane çalışanları için istenen ile

eylemlerinin gerçek sonucu arasında karşılaştırma yapılması, değerlendirilmesi ve bunu gelecek için plan yapılması adımı izlemektedir. Kütüphane yönetiminin işlevi budur" (Katılımcı- Kenya).

3.15.4. Kütüphane Hizmetlerindeki Büyük Engeller

Katılımcılar, kütüphane hizmetlerinin karşılaştığı birçok soruna değinmiştir ve bu sorunlar aşağıdaki gibi özetlenmiştir.

a. Yetersiz Teknoloji Altyapısı

Bazı kütüphanelerde sınırlı internet bağlantısı bulunmaktadır. Hem donanım hem de yazılım olmak üzere yeterli sayıda bilgisayar mevcut değildir ve BİT ve bilgisayar becerileri yetersizdir. Bu durum Burundi ve Tanzanya'daki kütüphanelerde yaygındır. Bulgular, katılımcıların internet bağlantısında sorun yaşadıkları, yeterli bilgisayar bulunmaması ve BİT araçlarını kullanma becerisinin olmaması gibi sorunlar yaşadığını göstermektedir.

b. BİT Becerilerinin Eksikliği

Katılımcılar, kütüphane çalışanlarına sunulan eğitimin yetersiz olduğunu ve elektronik kaynakların sağlanmasında görev alanların eğitime ihtiyaç duyduklarını belirtmiştir. Katılımcılar çalışanlarla birlikte son kullanıcının da eğitilmesi gerektiğini ifade etmiştir.

"Kütüphane kullanıcılarına kaliteli hizmet sunulmasında çalışanların becerileri ve motivasyonu çok önemlidir". KI- Kenya

"Sosyal olarak dışlanmış bazı grupların ihtiyaçlarını karşılamak için belirli bilgi ve beceriye ihtiyaç duyulabilmektedir ve halk kütüphanesi hizmetlerinin her biri, bu ihtiyaçların karşılanması için uygun eğitim stratejileri geliştirmek zorundadır" KI- Ruanda.

c. Yetersiz Fon

Katılımcılar tarafından belirtilen bir diğer önemli sorun ise yetersiz fon olmuştur. Bu sorun, faaliyetlerini engellemekte ve maaşların, emekli maaşlarının ve kütüphane mülklerinin kirasının gecikmesine neden olmaktadır. Uganda'daki bir katılımcı, kütüphane için gelişim bütçesinin %50 oranında azaltıldığını ve bunun planlanan faaliyetlerin uygulanmasını etkilediğini belirtmiştir.

d. Fazla Çalışma

Ruanda ve Güney Sudan'daki katılımcılar iki ülkede de bazı çalışanların diğerlerinden daha fazla saat çalıştıklarını dile getirmişlerdir. Bu durum memnuniyetsizliğe ve işin suiistimal edilmesine yol açmıştır. Dolayısıyla yetersiz hizmet sunumuna neden olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcılar kütüphanenin yönetim işlevine katılmak için yeterli fırsatın tanınmadığını vurgulamışlardır.

e. Düşük iş ahlakı

İncelenen kütüphanelerin tümündeki katılımcılar kütüphane çalışanlarının eşit düzeyde motive olmadıklarını ve kütüphanenin yönetim sistemlerine tam olarak dahil olmadıklarını belirtmişlerdir. Bu soruna neden olan temel sebep, çalışan ve yönetim arasındaki etkili olmayan iletişim sistemleridir.

3.15.5. Kütüphanelerin Gelişimdeki Önemi

Katılımcıların vurguladığı gibi akademik kütüphanelerin temel önemi, akademik topluluğun okuma ilgisini yakalayıp koruyarak, kültürlü kullanıcıların her türlü dokümanı üretmesiyle ve akademik enstitüler olarak kütüphanelerin kullanıcılar tarafından takdir edilmesi, akademik enstitüdeki devam eden çalışmaya ve öğretime yardımcı olunarak bunların desteklenmesidir. Akademik kütüphaneler aynı zamanda araştırma için gerekli okuma materyalleri ve dokümanları sağlamadaki önemleri için de takdir edilmiştir.

Halk kütüphaneleri, kampüste yapılan veya kampüs için önemli olan araştırmalar sonucu elde edilen dijital belge ve verilere erişim sağlamak ve bunları arşivlemek için bilgi havuzu merkezleridir. Aynı zamanda özellikle süreli yayınlar olmak üzere açık raf sistemi yayınlar için altyapı sağlamalarındaki önem nedeniyle de övgü almıştır.

Halk kütüphaneleri demokrasiyi ve insan haklarını desteklemede oynadıkları rol için de takdir edilmiştir. Halk kütüphaneleri sivil toplumlara bilinçli bir seçmen geliştirmek için eğitim programları ve gerekli bilgileri sağlamaktadır. Ayrıca politik olarak motive olmayan vatandaşlara ulaşmak ve parti pozisyonlarını duyurmak, geri bildirim istemek ve yeni fikirler edinmek için de kullanılmaktadırlar. İnternet hizmeti sağlayarak halk kütüphaneleri halkın ortak kaygılar hakkında karar vermesi ve hükümetin sorumluluğunun sağlanmasında gerekli diyalog için gereken bilgileri sağlar ve bu bilgilerin alışverişini mümkün kılar. Ulusal azınlıklar da dâhil olmak üzere tüm topluluk kesimlerinin ilgi ve ihtiyaçlarının karşılanması için materyallerin ve kaynakların sağlandığından emin olmada halk kütüphaneleri önemli bir rol oynamaktadır. Halk kütüphaneleri, iyi bir yönetim için gerekli bir koşul olan bilgiye ücretsiz erişimi sağlamada önemli bir rol oynamaktadır.

3.15.6. Kütüphanelerde Yaşanılan Zorluklar için Çözüm Önerileri

a. Etkili İletişim

Katılımcılar, tüm çalışanların bir araya gelip çeşitli sorunları tartışmaları ve fikirlerini paylaşmaları için bilginin tüm seviyelerde ve kütüphanenin tüm bölümlerinde serbest dolaşımına olanak sağlamak için etkili bir iletişim sisteminin gerekli olduğunu önermişlerdir. Bu aynı zamanda onlara kütüphane ile ilgili tüm konularda önerilerde bulunabilecekleri bir platform sağlamaktadır.

b. İnsan kaynakları geliştirme

Halk kütüphanelerinin profesyonel personel alması önerilmiştir. Ayrıca kütüphane yönetim personeli, özel olarak tasarlanmış atölyelere katılarak becerilerini geliştirmelidir. Çalışanlarının eğitime de önem verilmelidir. Uygun kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesi amacıyla tüm profesyonel ve yarı profesyonel çalışan için birtakım ofis içi eğitimler temin edilmelidir. Kullanıcı sayısı ile iyi ilişki kurabilmeleri ve kütüphanelerdeki profesyonel olmayan personel sayısı ile düzgün bir ilişki kurabilmeleri için profesyonel kütüphane personelinin sayısı artırılmalıdır.

c. Fonun arttırılması

Kütüphane Kurulu'nun her ögeyi açık bir şekilde göstererek iyi dengelenmiş kütüphane bütçeleri oluşturması önerilmiştir. Bu açıklık, kitap satın alma, mevcut dergilere, süreli yayınlara ve e-kaynaklara abonelikleri kapsamalıdır. Bu göz önünde bulundurularak dönüşüm süreçlerinin etkili bir şekilde yürütülmesi için yeterli miktarda fon sağlanmalıdır. BİT tesislerinin sağlanması, doğru çalışanın işe alınması, eğitilmesi, yeniden eğitilmesi ve diğer personel geliştirme programlarının uygulanması için finans gereklidir. Bunun elde edilmesi için fon almak adına kütüphaneler ve bilgi bilimi uzmanları arasında güçlü lobicilik ve savunma stratejileri üzerine oryantasyon düzenlenmelidir.

d. Kütüphane kaynaklarının arttırılması

Kütüphanelerin daha çok e-kaynağa abone olması ve bunları e-öğrenme platformları üzerinden erişilebilir hale getirmesi önerilmiştir.

e. Düşük kadro çalışanın karar alma sürecine katılımı

Ayrıca, yapılan tüm işler ve tüm kararların cevaplı birliğin ve sorumluluğunun yorumlanabileceği bir platform oluşturmak için düşük kadro çalışanların kütüphanenin karar verme sürecinde birtakım rollere sahip olması önerilmiştir. Tüm üyeler arasında kişilerarası ilişkinin arttırılması için yöneticiler çalışanlarından da öneriler almalıdır. Bu, tüm çalışanların özgürce birtakım kararlar vermesini, fikirler öner sürmesini ve böylece uygun iletişim becerilerinin yolunu açmasına olanak sağlayabilir. Kütüphane yönetimi, mevcut sistemleri iyileştirmek için bir sistem yaklaşımı kullanarak tüm sistemlerini değerlendirmeye teşvik edilmektedir.

f. Çalışan motivasyonu

Çalışma ahlakını ve ardından çalışanların görev performansını arttırmak için tüm halk kütüphanelerinde terfiler ve maaş değerlendirilmeleri göz önünde bulundurulmalıdır.

h. Kütüphane çalışanlarını BİT konusunda eğitme

Kütüphane ve bilgi hizmetlerini etkili bir şekilde dönüştürmek için etkili servis sunulabilmesi için gerekli olan BİT becerilerini/yeterliliklerini edinebilmeleri için

kütüphane çalışanlarının eğitilmesi gerekmektedir. Bu, kütüphane bilimine yönelik konferanslar, seminerler ve atölyeler ile sağlanabilir. BİT yetkinliğine sahip kütüphanecilerin özellikle kurumun sonucunda fayda sağlayacağı durumlarda kurumsal sponsorluğa erişebilmeleri için çaba gösterilmelidir.

j. Amaca uygun ve işlevsel BİT tesislerinin sağlanması

Değişim sürecinin kolaylaşması için halk kütüphanelerine amaca uygun ve işlevsel BİT tesisleri sağlanmalıdır. Bununla birlikte içinde bulunulan dijital çağ, çağın kütüphanecilerinden beklenen kütüphane hizmetlerinin etkili bir şekilde sunulabilmesi için kütüphanelere doğru BİT tesislerinin sağlanmasını gerektirmektedir. Halk kütüphanelerinde doğru yazılımlar mevcut olmalıdır.

l. Uygulanabilir kütüphane politikalarının düzenlenmesi

Kütüphaneciler bir uzmanlık olarak büyük ilerleme kaydetmiştir ve kolay bir dönüşüm sürecinin sağlanması için çeşitli ülkelerdeki çeşitli kurumların, mesleki uygulamaların dayandırılacağı bir çerçeve ortaya koyması gerekmektedir. Çeşitli kurumlar etik olmayan uygulamalara karşı güçlü politikalar oluşturmalıdır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULARIN TARTIŞILMASI

4.1. BULGULAR VE TARTIŞMA ÖZETİ

Bu araştırmaya, aşağıda tartışıldığı gibi cevapları çalışmanın bulgularının temelini oluşturan beş hedef ve araştırma sorusu rehberlik etmiştir.

4.1.1. Kütüphane Kullanıcılarının Bilgi İhtiyaçları

Bu çalışmanın ilk amacı kütüphane kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarını belirlemek olmuştur. Mevcut çalışma, kütüphane kullanıcılarının temel bilgi ihtiyacının okumak, öğretmek ve araştırmak olduğunu, birkaçının ise boş zamanını geçirmek veya toplantı amacıyla kütüphaneleri kullandığını ortaya çıkarmıştır. Bu durum, kütüphane kullanıcılarının kütüphaneyi kişisel ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak için kullandığını göstermektedir. Bununla beraber kütüphaneler, gürültüden ve diğer dikkat dağıtıcı unsurlardan uzak bir yer ve dolayısıyla okuma ve öğretme için elverişli bir yer olarak görülmektedir. Bu durum katılımcıların büyük bir çoğunluğunun neden kütüphaneleri okuma merkezi olarak kullandıklarını açıklamaktadır. Bu durumda kütüphaneler ihtiyaç duyulan materyallerin ve bilginin sağlanmasının yanı sıra okuma ve öğretme için elverişli bir ortam da sağlamaktadır. Bu bulgular, okumayı günlük yaşantıda öğretim ve öğrenme sürecinde gerekli olan bilginin çoğunu elde ettiğimiz önemli bir iletişim kaynağı olarak gören Onohwakpor (2011) ile birbirine uymaktadır. Bu çalışmanın bulgularında gösterildiği üzere kütüphane kullanıcılarının çoğunluğu genç yetişkinlerdir ve bazı araştırmacılar, özellikle genç yetişkinlerin bilgi ihtiyaçlarının, ödevleri ve okul projelerini yazarken kullanılan materyallere yapılan referansları araştırmaktan bilgisayar ve internet hizmetlerini kullanmaya kadar değiştiğini savunmuşlardır ve bu durum bu çalışmanın bulgularında da gösterilmiştir. Bu, genç kütüphane kullanıcılarının çoğunluğunun çalışmak, okumak ve okul projeleri için makale yazmak için kütüphanenin araştırma kaynaklarını kullanmanın yanı sıra kütüphanenin internet ve bilgisayarlarına erişmek için kütüphaneye geldiğini ortaya çıkaran Fourie (2007), Hard ve Nassimbeni (2013) ile bağdaşmaktadır.

Tüm kütüphanelerdeki kullanıcıların çoğu istedikleri konuya dair aradıkları materyalleri her zaman bulmuştur. Ayrıca kullanıcıların çoğunluğu kütüphane çalışanlarından yardım istemiş ve çoğunluğu aradıkları yardımı bulurken diğer kütüphane çalışanları da mümkün olan her şekilde kullanıcılara yardımcı olmak için çabalamıştır. İncelenen kütüphanelerdeki kullanıcıların çoğu, bir kitap istediklerinde bu kitapların ödünç alındığını, rezerve edildiğini, stoklarda bulunmadığını veya daha sonra geleceğini belirtmişlerdir. Kullanıcıların tümü, kütüphanelerin materyallerin nasıl bulunacağı ve hizmetlerinin nasıl çalıştığına dair açık bir şekilde rehberlik sağladıklarını belirtmişlerdir. İncelenen tüm kütüphanelerdeki kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarının büyük ölçüde karşılandığı gözlemlenmiştir. Genel olarak bu bulgular, kütüphane kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kütüphanelerin ve kütüphane çalışanlarının kendilerini kaliteli hizmet sunmaya adanmış oldukları anlamına gelmektedir. Diğer yandan bulgular, kütüphane kullanıcılarının kütüphanelerden aldıkları hizmetlerden genel olarak memnun kaldıklarını göstermiştir. Bu bulgular, kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarının karşılanması için kütüphane kullanıcılarının kütüphaneciler tarafından düzenli olarak desteklenmesi ve yardım edilmesi gerektiğini belirten Iwara'nın (2015) bulgularıyla desteklenmiştir. Genel olarak bu bulgular Abdulkarim'in (2010) görüşleriyle kuvvetlenmiştir. Abdulkarim, okuma kültürüne teşvik ve iyi bilginin temini dâhil olmak üzere halk kütüphanelerinin hizmet ettikleri toplulukta önemli bir rol oynamalarının beklendiğini açıklamıştır.

4.1.2. Bilgi Materyallerinin ve Kütüphane Dermelerinin Yönetimi ve Erişilebilirliği

Bu çalışmanın ikinci amacı, nasıl yönetildikleri ve erişildikleriyle birlikte bilgi materyallerini ve kütüphane dermelerini belirlemek olmuştur. Bu çalışmanın bulguları, incelenen kütüphanelerin kitaplar, dergiler ve kitap dışındaki materyallerle dolu olduğunu göstermiştir. İncelenen kütüphanelerin çoğunda çeşitli türde kitaplar bulunmaktadır ve bu kitapların çoğu yerel kitap satıcılarından satın alınmış veya acenteler aracılığıyla yapılan bağışlarla elde edilmiştir. Bu materyallerin tümü eğitsel bilgi ihtiyaçları ve kişisel hizmetlerle ilişkilidir ve basılı ve elektronik kopyalar halinde mevcuttur. Bu bulgular, kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarıyla ilişki düzeyi nedeniyle kitapların, kütüphanelerin çoğunluğunun sahip olduğu ortak kaynaklar olduğunu göstermektedir. Bu durum çoğu kütüphanelerde öğrencilerin baskın

olduğuna işaret edebilir. Halk kütüphanelerinin, topluluk üyelerine ve özel kullanıcı guruplarına okumayı ve okuryazarlığı teşvik eden hizmetler sağladığına dair IFLA'nın bulguları yukarıdaki bulgularla paralellik göstermiştir (IFLA/UNESCO, 2001). Çalışma katılımcıları kütüphanelerde ilgili bilginin belirlenmesi ve bulunması noktasında farklı stratejiler kullanmıştır. Kullanılan en yaygın bilgi arama stratejileri arasında raflardaki kitapların incelenmesi ve kütüphanecilerden yardım istenmesi bulunmaktadır. İlginç bir şekilde bazı katılımcılar, kütüphanedeki kitapları bulmak için bilgi teknolojilerini kullanmaktadır ve açık raf ve kapalı raf olmak üzere iki adet yararlanılma yöntemi bulunmaktadır. Fiziksel katalog sistemleri kart formunu ve bilgisayarlı, yani Çevrimiçi Kütüphane Katalog (OPAC) sistemlerini içermektedir. Böylelikle kütüphane materyallerine erişimin hem bilgisayar kullanımına hem de kütüphane çalışanlarına danışarak manuel yönetimlere dayalı olduğu anlaşılmaktadır. Benzer şekilde Mualla ve Chandrashekara (2009), çoğu çalışma katılımcıları kütüphane kaynaklarını ararken OPAC kullanırken bazı kütüphane kullanıcılarının kütüphanede ihtiyaçları olan kaynaklara erişmek için kütüphane çalışanlarından yardım istediklerini, başka bir kesimin kart kataloglarından yardım aldığını ve diğerlerinin de akranlarına danıştığını ortaya çıkarmıştır. Kütüphane kullanımında teknolojinin ve bilgisayarın diğer uygulamaları yazıcı, tarayıcı, Kesintisiz Güç Kaynağı (UPS), bilgisayar ve server gibi elektronik materyaller ile desteklenmiştir. Ayrıca tüm kütüphaneler otomatikleştirilmiştir ve faaliyetlerini sürdürmek için kütüphane yazılımları kullanmaktadır.

4.1.3. Söz Konusu Kütüphanelerde Sunulan Hizmetler

Bu çalışmanın üçüncü amacı, söz konusu halk kütüphanelerinde sunulan farklı hizmetlerin ve nasıl elde edildiklerinin belirlenmesidir. Sonuçlar okuma, öğretme ve araştırmanın yanı sıra referans hizmeti, çeviri hizmeti, fotokopi, bibliyografik hizmet, mevcut farkındalık hizmeti ve bilginin seçici yayılması hizmeti gibi diğer hizmetler kütüphaneden kütüphaneye çeşitlilik göstermektedir ve bazı kütüphanelerde karşılıklı anlayış ile kısıtlı kütüphaneler arası ödünç verme hizmeti sunulduğunu ortaya çıkarmıştır. Aynı zamanda daha iyi durumdaki kütüphanelerle zor durumdaki kütüphaneneler arasında iş gücü ve beceri paylaşımı da mevcuttur. Kütüphaneler arası iş birliği, kütüphanelerin bilgi kaynaklarının hacmi, bilginin doğası ve niteliği,

kullanıcı ihtiyaçları ve beklentileri, bilgi ve iletişim teknolojisi yeterlilikleri ve altyapısı, bilgi kaynaklarının şişirilmiş maliyeti ve personel ihtiyaçları gibi artan zorluklarla başa çıkmanın en iyi yolu olarak kabul edilmiştir (Ramos & Mohd Ali, 2005). Ancak incelenen kütüphaneler arasındaki kütüphaneler arası iş birliği çok azdı ve bu durum Afrika ülkelerindeki kütüphanelerde kütüphaneler arası ödünç verme sisteminin en düşük düzeyde olduğunu ortaya çıkaran Rosenberg (2001) ile paralellik göstermiştir.

4.1.4. Kütüphane Kullanıcılarına Hizmet Sunarken Halk Kütüphanelerinin Karşılaştığı Zorluklar

Kütüphane çalışanlarının kütüphane kullanıcılarına hizmet sağlarken yaşadığı zorluklar arasında sınırlı fiziksel alan, vandallık ve kullanıcılar tarafından materyallerin zarar görmesi, kütüphane materyallerine erişimdeki zorluklar, hizmette teknoloji uygulamasının yetersizliği, kullanıcılar için yeterli kitabın bulunmaması, kütüphanede güvenliğin olmaması ve güncelliğini yitirmiş bilgiler de bulunmaktadır. Bazı çalışmalar, yetersiz ve güncelliğini yitirmiş materyaller, düşük nitelikli ve yetersiz sayıda çalışan gibi unsurlar bağlamında kütüphane ihmalkârlığından söz etmiş ve bu durum yetersiz fon ve idari aksaklıklara bağlanmıştır (Aina, 2004). Benzer çalışmalarda topluluk tarafından kütüphane materyallerine erişimde yaşanan zorluklar da dile getirilmiştir (Kingo & Catherine, 2015).

Diğer yandan Kütüphane çalışanlarının kütüphaneyi yönetirken karşılaştıkları zorluklar arasında geliştirme ve eğitim için ayrılan kütüphane bütçesinin küçülmesi, karmaşık ve yorucu tedarik sistemi, kütüphane kullanıcılarına kıyasla az sayıda kütüphane çalışanı, yeterince eğitilmemiş ve deneyimsiz çalışan, yetersiz çalışma etiği ve çalışanların düşük iş ahlakı ve eski yönetim tekniklerinden yeni yönetim tekniklerine geçerken gösterilen direnç gibi sorunlar bulunmaktadır.

Bu çalışmanın bulguları bazı kütüphanelerde sınırlı internet bağlantısının olduğunu hem donanım hem de yazılım olmak üzere yeterli sayıda bilgisayar bulunmadığını ve BİT ve bilgisayar becerilerinin yetersiz olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bulgular, katılımcıların internet bağlantısında sorun yaşadıkları, yeterli bilgisayar bulunmaması ve BİT araçlarını kullanma becerisinin olmaması gibi sorunlar yaşadığını göstermiştir. BİT altyapısı elektronik kaynakların sağlanmasında temel bir gereklilik olduğu için bu

durum elektronik hizmetlerin sağlanmasını kısıtlamaktadır. Bu bulgular, halk kütüphanelerinde internet bağlantısının zayıf olduğunu, yeterli sayıda bilgisayar olmadığını ve halk kütüphanesi kullanıcılarının ve çalışanlarının gerekli becerilere sahip olmadığını belirten Tabitha'nın (2015) bulguları ile paralellik göstermektedir. Yavaş hızın çoğu kütüphanede karşılaşılan temel sorun olduğu bulgular arasındadır. Bu durum, çok sayıda kullanıcı aynı anda giriş yaptığında yoğunluğa neden olan düşük bant genişliğiyle ilişkili olabilmektedir (Tabitha, 2015).

Yaşanan bir diğer zorluk ise kütüphane çalışanlarının ve kullanıcılarının gerekli BİT becerilerine sahip olamamasıdır. Bu çalışmanın bulguları kütüphane çalışanlarına sunulan eğitimin yetersiz olduğunu göstermiştir. Bu, hizmetlerin sunulma şeklini tehlikeye atmakta ve önemli bilgi sağlayıcıları olarak halk kütüphanelerinin toplulukların gözündeki imajını olumsuz etkilemektedir. Benzer bir çalışmanın bulguları, halk kütüphanelerinde kısıtlı becerilere sahip veya kütüphane eğitimiyle ilişkisi olmayan kişilerin işe alındığını ortaya çıkarmıştır. Sunulan eğitimin yetersiz olduğu belirtilmiştir (Kulenovic, 2011).

Bu çalışma tarafından belirtilen bir diğer önemli sorun ise yetersiz fon olmuştur. Bu sorun, faaliyetlerini engellemekte ve maaşların, emekli maaşlarının ve kütüphane mülklerinin kirasının gecikmesine neden olmaktadır. Düşük fon, halk kütüphanelerinin kullanıcılarına yönelik hizmet standardını sürdürememesine ve sahip oldukları kaynakları koruyamamasına ve böylelikle hizmetlerden ödün verilmesine yol açığının belirtilmesi gerekmektedir. Diğer çalışmalarda da okuma materyallerinin temin edilmesine engel olan yetersiz fon sorununu belirtilmiştir (Brown, 2004 & Hart, 2007).

Kütüphane kullanıcılarına hizmet etmek için yetersiz çalışan problemi bu çalışmanın da bulguları arasındadır ve yetersiz sayı nedeniyle bazı çalışanlar diğerlerinden daha fazla saat çalışmakta ve bu durum kalitesiz hizmet sunumuna neden olan memnuniyetsizliğe ve işin suiistimal edilmesine neden olmaktadır. Ayrıca kütüphane çalışanları eşit düzeyde motive değildir ve kütüphanenin yönetim sistemlerine tam olarak dâhil olmamaktadırlar. Bu soruna neden olan temel sebep, çalışan ve yönetim arasındaki etkisiz ve zayıf iletişim sistemleridir. Etkili iletişimin geliştirilmesi, insan

kaynakları geliştirme programları, mali ihtiyaçların karşılanması için kütüphane fonunun arttırılması, kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarının karşılanması için kütüphane kaynaklarının arttırılması, düşük kadro çalışanların karar verme sürecine dâhil edilmesi ve çalışan motivasyonu yukarıdaki zorlukların önüne geçilmesi için önerilen temel çözümler arasındadır.

4.1.5. Halk Kütüphaneleri Hizmetlerinin Ülkelere Göre Karşılaştırmalı Analizi

Bu çalışmanın bulguları, Uganda ve Ruanda'daki kütüphane çalışanının çoğunun, diğer ülkelere kıyasla kütüphane alanında çok eğitilmiş olduğunu; Burundi, Güney Sudan ve Kenya'nın ise en fazla sayıda düşük kadrolu personele sahip olduğunu göstermiştir. Deneyim açısından Uganda ve Kenya daha ortalama bir deneyim düzeyine sahipken Ruanda ortalama 2 yıllık deneyimle en düşük deneyime sahiptir. Bulgular, Uganda ve Kenya'daki çalışanların Ruanda'dakilere göre çok daha deneyimli olduğunu göstermiştir. Mayende & Obura (2013) Uganda'da bir çalışma yürütmüşlerdir ve halk kütüphanelerinin bilgi bilimi alanında eğitim almış çalışanlara sahip olduğunu ve bu çalışanların kullanıcılarına veri tabanlarından referansları ve dergi makalelerini kaynaklamalarında kolayca yardımcı olduklarını ortaya çıkarmışlardır. Ayrıca bu çalışanların yazılıma yatkın olmaları sayesinde kullanıcılara becerili bir şekilde yardımcı oldukları da bulgular arasındadır. Unagha (2008) tarafından Kenya'daki halk kütüphanelerinde gerçekleştirilen çalışmanın bulguları, kütüphanecilerin çoğunluğunun daha düşük seviyede yeterliliğe sahip olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bu çalışanların bir kısmı devlet tarafından istihdam edilmediği için bu durum devlet desteği eksikliğine atfedilmiştir ve hükümetten bu kütüphaneleri destekleyecek hiçbir bütçe ayırımı olmadığından kütüphaneleri yönetmek ve finanse etmek toplulukların inisiyatifine bırakılmıştır.

Çalışan düzeni açısından Güney Sudan ve Ruanda'da çok sayıda yarı profesyonel çalışan bulunurken Uganda ve Kenya incelenen diğer ülkelere kıyasla daha fazla profesyonel çalışana sahiptir. Bulgular, Uganda, Kenya, Tanzanya, Ruanda ve Burundi'nin Güney Sudan'a kıyasla çok daha fazla profesyonel çalışana sahip olduğunu göstermiştir. Çalışmada yer alan ülkelerdeki kütüphanelerin yarı profesyonel çalışan sayısı arasında büyük oranda farklılık bulunmuştur. Burundi ve Güney Sudan'da Kenya, Uganda, Tanzanya ve Ruanda'ya kıyasla ortalamadan daha

fazla yarı profesyonel çalışan bulunmaktadır. Bulgular, Tanzanya'da Uganda ve Kenya'dakinden çok daha fazla oranda yarı profesyonel çalışan olduğunu göstermiştir. Burundi'de de Uganda ve Kenya'dakinden çok daha fazla oranda yarı profesyonel çalışan bulunmaktadır.

Personel eksikliğinin profesyonel kütüphanecilere akademik ve mesleki gelişim için gerekli olan mesleki sorumluluklarını ve araştırma görevlerini yerine getirme şansını engellediği ve bunun da hayal kırıklığına ve işten çıkarılmaya neden olan motivasyon eksikliğine yol açtığını belirtmek önemlidir. Bu nedenle halk kütüphanelerinin, son kullanıcılarının ihtiyaçlarını karşılamaya olanak sağlayacak yeterli sayıda çalışanı olmalıdır. Dolayısıyla çalışan, yönetime faydalı ve uygun maliyetli bir çalışma sağlamak için dengeli bir hizmet sunacaktır.

Kütüphanelerin sunduğu tüm hizmetlere tüm ülkelerdeki kitapları, dergileri ve kitap dışındaki materyalleri içermektedir. Referans hizmeti, çeviri hizmeti, fotokopi, bibliyografik hizmet, mevcut farkındalık hizmeti ve bilginin seçici yayılması hizmeti gibi diğer hizmetler kütüphaneden kütüphaneye çeşitlilik göstermektedir ve Uganda, Kenya ve Tanzanya'daki kütüphanelerin bir kısmı kütüphaneler arası ödünç hizmeti sunmaktadır. Öz kaynak paylaşımı, kıtlık içinde uygun kütüphane hizmeti sunumunu sağlayan hayati unsurlardan biridir. Kütüphaneler arası iş birliği, kaynaklar için düşük fiyat garantisi ve verimlilik sağlar ve bilgiye erişimde ve kütüphane kullanımında eşitlik getirir. Ek olarak katılımcı kütüphaneler kendi bünyelerinin dışında diğer kütüphanelerin kaynaklarına da erişebilirler ve bu da Pandanian ve arkadaşlarının (2002) belirttiği üzere yetersiz kaynaklı kütüphanelerle zengin kaynaklı kütüphaneler arasında bir köprü kurar. Öz kaynak paylaşımının bir diğer faydası ise yoksun kütüphanelerle teknik becerilerin alışverişi için kütüphaneler arası beceri alışverişinin sağlanmasıdır. Bu, kullanıcılarına hizmet sunumunun etkinliğini ve verimliliğini azaltan yeterli ve nitelikli çalışan sıkıntısı çeken kütüphaneleri donatmanın bir yoludur.

SONUÇ VE ÖNERİLER

SONUÇ

Kütüphane Kullanıcılarının Bilgi İhtiyaçları

Bu çalışmanın sonuçları, insanların ihtiyaç duyulduğu temel bilgi alanlarının akademik, sosyal ve ekonomik süreçlere etkin katılım için bilgi ihtiyacını içeren kişisel eylem bilgileri olduğunu ve bunların okuma, öğretim ve araştırmayı da içerdiğini ortaya koymuştur. Bu, kişisel ve sosyal ihtiyaçların insanları bilgiyi aramaya ittiği anlamına gelmektedir. Bu nedenle halk kütüphaneleri, insanların yaşamını ekonomik, eğitsel, kültürel veya sosyal açılardan geliştirmek için söz konusu bilgileri sağlamada önemli bir role sahiptir. Bu nedenle her ülkenin vatandaşının ekonomik durumlarının iyileştirilmesi için bilgiye erişimde halk kütüphanelerinin kullanılması göz ardı edilemez.

Bu çalışma, kütüphane kullanıcılarının çoğunluğunu çalışma alanı, internet erişimi ve referans kaynakları arayan genç yetişkinlerin oluşturduğunu ortaya çıkarmıştır. Kütüphane kullanıcıları kütüphanelerden aldıkları hizmetlerden genel olarak memnun kalmışlardır. Bu nedenle eğitim, genç yetişkinlerin halk kütüphane kullanımını tetikleyen en baskın faktör olarak görülmektedir. Ayrıca kütüphane kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kütüphane çalışanları kendilerini kaliteli hizmet sunmaya adanmışlardır. Bu, tüm ülkelerdeki kütüphane ve hizmet sağlayıcılarının kullanıcılarının, kütüphane kullanıcılarına gerekli yardımı sağlayarak ve kullanıcıların ihtiyaç duyduğu doğru materyalleri sağlayarak belirlenen rollerini yerine getirmek için kütüphaneleri kullandığını göstermektedir.

Dolayısıyla ortaya bilginin herhangi bir halk kütüphanesinin ayakta kalabilmesi için önemli bir araç olduğu, çünkü hayatın her noktasında bilgiye ihtiyaç duyulduğu ve kullanıcılar farklı amaçlarla bilgiye ihtiyaç duydukları için ihtiyaç halinde söz konusu bilginin kolay bir şekilde sağlanması gerektiği sonucu çıkmaktadır.

Bilgi Materyalleri ve Kütüphane Dermeleri

Bu çalışma kitapların, süreli yayınların ve kitap dışındaki materyallerin tüm ülkelerdeki kütüphanelerde bulunan temel materyaller olduğunu ve bu materyallerin tümünün eğitsel bilgi ihtiyaçlarıyla ve kişisel hizmetlerle ilişkili olduğunu gözler önüne sermektedir. Bu bulgular, kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarıyla ilişki düzeyi nedeniyle kitapların, kütüphanelerin çoğunluğunun sahip olduğu ortak kaynaklar olduğunu göstermektedir ve çoğu basılı formdadır. Ancak basılı materyallerin kütüphanelerin bağlı kaldığı tek kaynak olmaması gerektiğini belirtmek gerekir.

Kütüphaneler, bilgi girmenin yeni elektronik formatlarını kullanmanın faydalarını benimsemelidir. Bu yenilikler bilgi arama ve arşiv ile ilişkili sorunların çözümünde büyük yardım sağlayabilir.

Bu çalışmanın bulgularıyla gösterildiği gibi kullanılan en yaygın bilgi arama stratejileri arasında raflardaki kitapların incelenmesi ve kütüphanecilerden yardım istenmesi bulunmaktadır ve çok azı kütüphanede aradıkları kitabı bulmak için bilgi teknolojilerinden faydalanmaktadır. Kütüphane materyallerine erişimin hem bilgisayar kullanımına hem de kütüphane çalışanlarına danışarak manuel yöntemlere dayalı olarak gerçekleştiği çalışmanın bulguları arasında yer alsa da bilgisayar kullanımı sınırlıdır. Kütüphane hizmetinde bilgisayarların ve bilgi teknolojisinin kullanımın önemi göz ardı edilmemelidir çünkü söz konusu unsurlar kullanıcıların yararına bilginin etkili bir şekilde toplanmasını, saklanmasını, işlenmesini ve aktarılmasını sağlar. Bilgisayar ve internet gibi bilgi teknoloji hizmetlerinin sağlanması, kullanıcılara temel BT becerilerini edinme fırsatının yanı sıra bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için bu hizmetlerin kullanılması imkânı da verir. Bu nedenle incelenen kütüphanelerde BT kullanımının kütüphane kullanımı amacıyla tamamen benimsenmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Halk Kütüphanelerinde Sunulan Hizmetler

Okuma, öğretme ve araştırmanın dışında kütüphaneler tarafından sunulan çeşitli hizmetler de mevcuttur. Referans hizmeti, çeviri hizmeti, fotokopi, bibliyografik hizmet, mevcut farkındalık hizmeti ve bilginin seçici yayılması hizmeti gibi diğer hizmetler kütüphaneden kütüphaneye çeşitlilik göstermektedir ve bazı kütüphanelerde

de kısıtlı kütüphaneler arası ödünç verme hizmeti verilmektedir. Aynı zamanda daha iyi durumdaki kütüphanelerle zor durumdaki kütüphaneler arasında iş gücü ve beceri paylaşımı da mevcuttur ve bu da kütüphanelere uygun maliyetli çözümler sunmaktadır. Materyallerin ve hizmetlerin kullanılabilirliğini maksimuma çıkarıp harcamaları minimuma indirme amacını taşıyan öz kaynak paylaşımı modern kütüphaneciliğin temel unsurlarından biri olarak görüldüğü için öz kaynak paylaşımının incelenen kütüphanelerde varlığı, hizmet sunumunun iyileştirilmesinde iyi bir adım atıldığı anlamına gelmiştir. Ayrıca kütüphaneler arası iş birliği, kütüphanelerin bilgi kaynaklarının hacmi, bilginin doğası ve niteliği, kullanıcı ihtiyaçları ve beklentileri, bilgi ve iletişim teknolojisi yeterlilikleri ve altyapısı, bilgi kaynaklarının şişirilmiş maliyeti ve personel ihtiyaçları gibi artan zorluklarla başa çıkmanın en iyi yolu olarak kabul edilmiştir. Bu nedenle kütüphanecilikte öz kaynak paylaşımının rolü etkili hizmet dağıtımı için halk kütüphaneleri tarafından benimsenmelidir.

Halk Kütüphanelerinin Hizmetlerini Sunarken Karşılaştığı Zorluklar

Kütüphanelerin teknolojiyle birlikte insan kaynağının arz ve talebinden sıkıntı yaşadıkları gözlemlenmiştir. Kütüphanecilerle yapılan mülakatlar süresince çoğu çalışanın uygun niteliklere sahip olmadığı ve kütüphanelerin bilgi hizmetlerine artan talebin karşılayabilmesi için daha fazla çalışana ihtiyaç duyduğu belirtilmiştir. Çalışma, tüm kütüphanelerin özellikle yetersiz fon olmak üzere ilgili kaynakların ve tesislerin eksikliğini yaşadığını ortaya çıkarmayı başarmıştır. Talep bağlamında yaşanan zorluklar arasında kısıtlı fiziksel alan, kütüphane materyallerine erişimde yaşanan zorluklar, kullanıcılar için yeterli sayıda kitap bulunmaması, kütüphanelerdeki yetersiz güvenlik ve güncelliğini yitirmiş bilgiler yer almaktadır. Tedarik bağlamında karşılaşılan zorluklar arasında doküman fiyatlarındaki artış, yetersiz ve güncelliğini yitirmiş materyaller, yetersiz fon ve idari gecikmeler ve düşük çalışan kalitesi ve yetersiz çalışan sayısı dahil olmak üzere insan kaynaklarına bağlı zorluklar, geliştirme ve eğitim için ayrılan kütüphane bütçesinin küçülmesi, karmaşık ve yorucu tedarik sistemi, kullanıcılara kıyasla çok az sayıda kütüphane çalışanın olması, yeterince eğitilmemiş ve deneyimsiz çalışanlar, yetersiz çalışma etiği ve

Çalışanların düşük iş ahlakı ve eski yönetim tekniklerinden yeni yönetim tekniklerine geçerken gösterilen direnç bulunmaktadır. Diğerk yandan hizmette teknolojik uygulamanın yetersiz olması, sınırlı internet bağlantısı hem donanım hem de yazılım olmak üzere bilgisayarların ve BİT becerilerinin yetersiz olması teknolojik zorluklar arasındadır.

Karşılaştırmalı Analiz

Bu çalışmanın bulgularından Uganda ve Ruanda'daki kütüphanelerin Kenya'ya kıyasla iyi eğitim görmüş kütüphane çalışanlarına sahip olduğı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca Ruanda ve Burundi'ye kıyasla Uganda ve Tanzanya en çok deneyimli kütüphane çalışanına sahip ülkelerdir. Güney Sudan ve Ruanda'da çok sayıda yarı profesyonel çalışan bulunurken Uganda ve Kenya incelenen diğerk ülkelere kıyasla daha fazla profesyonel çalışana sahiptir.

Referans hizmeti, eviri hizmeti, fotokopi, bibliyografik hizmet, mevcut farkındalık hizmeti ve bilginin seçici yayılması hizmeti gibi diğerk hizmetler kütüphaneden kütüphaneye çeşitlilik göstermektedir ve Uganda, Kenya ve Tanzanya'daki kütüphanelerin bir kısmında kütüphaneler arası ödünç hizmeti gibi diğerk hizmetler sunulurken tüm ülkelerdeki kütüphanelerin hepsinde sunulan hizmetler arasında kitap, süreli yayın ve kitap dışı materyaller bulunmaktadır.

Genel olarak diğerk ülkelere kıyasla Uganda, Kenya ve Ruanda'daki kütüphaneler daha iyi hizmetler sağlamaktadır ve daha kalifiyeli çalışanlara ve daha iyi hizmet sunum stratejilerine sahiptir.

Genel anlamda kütüphane çalışanları ve kullanıcıları, toplumsal kapsayıcılığa ve topluluk gelişimine katkı sağlama potansiyelleri dâhil olmak üzere kütüphanelerin ekonomik gelişimin farklı alanlarına katkı sağlayabileceğini kabul etmiştir.

Bulgular incelendiğinde çalışmanın hipotezi, Doğı Afrika Topluluğı lkelerinde yeterli halk ktphaneciliğı hizmeti verilmediğı doğrulanmıştır.

ÖNERİLER

Önceki bölümlerdeki bulgular ve yukarıdaki sonuçlar ışığında, incelenen ülkelerdeki halk kütüphaneleri tarafından sunulan hizmetin geliştirilebilmesi için aşağıdaki öneriler yapılmıştır.

i. Çalışan Kapasitesini, Becerilerini ve Yetkinliğini Geliştirmek

Yetersiz sayıda çalışan problemi, kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılamada temel rol oynayan hizmet dağıtımını geliştirmek için var olan çalışanlara destek olarak daha fazla nitelikli çalışan işe alınarak çözülebilir. Çalışanların beceri ve yetkinliklerini geliştirmek için halk kütüphanesi yönetimi, yarı profesyonel çalışanlar yerine daha fazla nitelikli kütüphaneciye sahip olmak için kurum için çalışanlarını eğitmeyi düşünebilir. İstenen kütüphane hizmetlerinin etkili bir şekilde sağlanabilmesi için eğitilmiş ve profesyonel iş gücü bir ön gerekliliktir. Yani kütüphane yönetimi, kütüphanelerin uygun nitelikte çalışana sahip olduğunu temin etmekle yükümlüdür ve bu girişimler etkililik sağlanabilmesi için incelenen tüm kütüphanelerde, kütüphanelerin insan kaynakları geliştirme stratejileriyle paralel bir şekilde ilerlemelidir.

ii. Bilgi Teknolojisi Kapasitesini Geliştirmek

Kütüphanelerdeki bilgisayar eksikliği problemini çözmek için kütüphanelerin kullanıcılara BT becerileri kazandırması için bilgi teknolojisine ek yatırım yapılması önerilmiştir çünkü kütüphane kullanıcılarının bazıları bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için interneti kullanmaktadır ve bu da bu bağlamda BT altyapısını çok önemli hale getirmektedir. Kütüphane yönetimi, kütüphanelerinin tümündeki üyelerin tamamının halk kütüphanelerindeki teknolojiyle bilgiye erişebildiklerini garantiye almak için sürekli bir internet erişimi olduğundan emin olmalıdır. Bu nedenle halk kütüphanelerinin tamamının internet erişiminin olması önerilmiştir. Ayrıca halk kütüphaneleri uygun donanım ve yazılıma sahip olmalı ve ilgili kaynaklara çevrimiçi erişim sağlanmalıdır.

iii. Finans

Muhtemelen küçülmekte olan bütçeler ve yetersiz fonlar, yönetim tarafından iyi dengelenmiş kütüphane bütçeleri sunularak kontrol altına alınmalıdır. Bu bütçeler elverişli ve gerekli tüm öğeleri açıklar nitelikte olmalıdır. Bu açıklık, kitap satın alma,

mevcut dergilere, süreli yayınlara ve e-kaynaklara abonelikleri ve çalışan kapasitesini genişletmeyi kapsamalıdır. Ayrıca dış sponsorlar ve bağışçılardan ilave fonlar elde etmek için çabalamalıdır.

iv. Kütüphane Dermesi

Kütüphane, kullanıcı ihtiyaçlarını karşılayan materyallerle donatılmalıdır. Kullanıcı ihtiyaçları her zaman göz önünde bulundurulmalı, kütüphanenin sahip olduğu materyaller ilgili tüm fakültelerden elde edilen girdilere göre dikkatle değerlendirilmelidir. Ders kitaplarının yeterli sayıda kopyası sağlanmalı ve bu, çevrimiçi materyallerle birlikte güncel dergileri de kapsamalıdır.

v. Kütüphaneler Arası İş birliği

Bu çalışma, kütüphanelerdeki materyal eksikliğinin engellenmesi için ülke içinde ve ülke dışında kütüphaneler arasında kütüphane materyallerinin alışverişine dair resmi bir program sunulmasını önermektedir. Kütüphaneler arası ödünç talepleri karşılıklı anlaşmalar üzerine e-posta aracılığıyla gönderilebilir. Elektronik ortamda mevcut tüm dokümanlar, onlara ihtiyaç duyabilecek diğer kütüphaneler e-posta eklentileri şeklinde her zaman ve derhal gönderilmelidir.

vi. Farkındalık

Halk kütüphanesi kullanıcı sayısını arttırmak için genel olarak kütüphanelerin ve halk kütüphanelerinin önemi hakkında halk eğitimleri düzenlenmelidir. Bu da seminerler, sempozyumlar ve televizyon ve radyo programları düzenleyerek ve gazetelerde kütüphanelerin konumunu ve sunduğu hizmetleri belirten ana makalelerle gerçekleştirilebilir. Mevcut kütüphane kullanıcıları bağlamında ise kullanıcıların aşına olmadıkları diğer kütüphane hizmetlerinden nasıl faydalanacakları noktasında eğitimleri gerekmektedir ve bu da broşürler, tabelalar ve sunumlar aracılığıyla farkındalık yaratılarak gerçekleştirilebilir. Kütüphane yönetimi sık sık kütüphanelerde mevcut olan bilgi kaynaklarının kullanımı, erişimi ve konumuna dair kütüphane kullanıcılarını bilgilendirme amaçlı oryantasyonlar düzenlemelidir. Bu, kütüphaneye gelen kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını her zaman karşılayabilmesine yardımcı olacaktır.

vii. Personel motivasyonu

Kütüphanecinin derecesi, terfisi ve maaşıyla ilgili olan tüm sorunlar, kütüphanecilerin zihinsel olarak hoşnut olmaları ve kendilerini işlerine adanmaları için öncelik verilerek çözülmelidir. Bölgedeki Kütüphane Birlikleri, iyi yetişmiş kütüphaneciler hazırlanmasına yardımcı olabilecek faydalı kurslar, seminerler ve konferanslar düzenlemelidir. Kütüphanecilerin güncel bilgiye sahip olması ve uzmanlıklarındaki yeni trendlerin farkında olabilmeleri için bölgedeki kütüphaneler sürekli eğitim ve geliştirme programları (CEDP) başlatmalıdır.

viii. Uygulanabilir kütüphane politikalarının düzenlenmesi

Kolay bir dönüşüm sürecinin sağlanması için çeşitli kurumların, mesleki uygulamaların dayandırılacağı bir çerçeve ortaya koyması gerekmektedir. Çeşitli kurumlar etik olmayan uygulamalara karşı güçlü politikalar oluşturmalıdır.

ix. Vandalizm'e karşı önlem almak

Halk kütüphaneleri, Vandalizm'e karşı cezalandırıcı tedbirleri vurgulayan yoğun kullanıcı eğitim programları düzenlemelidir. Ayrıca kütüphaneler, kitaplardan sayfaların yırtılmasının önüne geçmek amacıyla standart okuma kitaplarının birden fazla kopyasını sağlamalıdır. Ayrıca daha sıkı stok güvenlik önemleri alınmalıdır.

KAYNAKÇA

- Abdulkarim, M. (2010). Improving public libraries in Nigeria. Retrieved 13th July, 2011, from www.dailytrust.com/weekly/index.php .
- Aina, L. O. (2004). Library and Information Science Text for Africa. Ibadan: Third World Information Services Limited,
- Al, Umut. and Akıllı, Sinan. (2015). Public Libraries in Turkey: A Retrospective Look and the Present State. Journal of Librarianship and Information Science, Vol 12, No. 1.
- Babbie, E.R. (2014). *The practice of social research*. Belmont: Wadsworth.
- Bashir, F. (2020). Ambassador of Lifelong Learning/ Public Libraries in Multicultural Society: The Case of Pakistan. Yaşam Boyu Öğrenme Elçisi/ Çok Kültürlü Bir Toplumda Halk Kütüphaneleri: Pakistan bir Örneği. Türk Kütüphaneciliği, 34, (3), 548-558. Doi: 10.24146/TK.772189
- Best, J.W. and Kahn, J.V. (2006). *Research in Education*. Chicago: Pearson Education.
- Birinci, Hatice Gülşen (2009). Amerika Birleşik Devletleri'nde Bilgi Politikası. Türk Kütüphaneciliği, 23, (3) 586-601
- Bless, C. and Higson-Smith (2000). *Fundamentals of social research methods: An African perspective*. Cape Town: Juta, 3rd ed.
- Brown, NE. (2004). The shift from apartheid to democracy: Issues and impacts on public libraries in Cape Town, South Africa, Libri 54(3): 169 –178.
- Creswell, J.W. (2003). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.

- Creswell, J.W. (2006). *Understanding triangulated qualitative and quantitative methods research*. 2nd ed. Thousand Oaks: Sage Publications.
- DeMaio, T.J., Rothgeb, J. and Hess, J. (1998). *Improving survey quality through pretesting*. Washington, DC: US Bureau of Census.
- Demir, G. (2017). *Dünyada ve Türkiye’de Halk Kütüphanesi Hizmetlerinde Çok Kültürlülük*. Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Dent, Valeda F., Goodman G., Kevane M. (2014). *Rural Community Libraries in Africa: Challenges and Impacts*. IGI Global.
- Dilek-Kayaoğlu, H. (2010). *İstanbul Kütüphaneleri= Libraries of İstanbul: Avrupa Kültür Başkent Ajansı ve İstanbul Üniversitesi*.
- Drew, C.J., Hardman, M.L. and Hosp, J.L. (2008). *Designing and conducting research in education*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- EIFL/TNS RMS East Africa Report: Perceptions of Public Libraries in Africa.
- [Online] Available at: <http://www.eifl.net/resources/perceptions-public-libraries-africa-0> . (2011).
- Fedorowicz, M. (2006). An Evaluation of the American Model of Public Library Services for Disabled User for Poland. *Türk Kütüphaneciliği*, 21(1), 45-54
- Fourie, J.A. (2007). Educational and vocational guidance and information services for the youth in public libraries. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 73 (1): 51-63.
- Gomez, Ricardo (2012). *Libraries, Telecentres, Cybercafés, and Public Access to ICT: International Comparisons*. (Gomez R., Camacho, K., Gould, E. How do Public Access Avenues Meet Information Needs in Underserved Communities, Chap.8) University of Washington, USA.

- Harris, Michael H. (1967). Library History: A Critical Essay on the In-print Literature. *The Journal of Library History* (1966-1972). Vol 2, No. 2, 117-125.
- Hart G. (2007). Social capital: a fresh vision for public libraries in South Africa? *Journal of Libraries and Information Science*, 2007, 73(1): 14–24.
- Hart, G. and Nassimbeni (2013). From Borders and landscape to ecosystem: reconfiguring library services to meet the needs of the South African youth. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 79(1): 13-21.
- Hartley, James (2008). *Academic Writing and Publishing: A Practical Handbook*. London & New York: Routledge Taylor & Francis Group.
- IFLA (2018). *Libraries and the Sustainable Development Goals (SDGs): A Storytelling Manual*.
- IFLA (2008). *Public Libraries, Archives and Museums: Trends in Collaboration and Cooperation* IFLA Public Libraries Section. IFLA Professional Reports. <http://archive.ifla.org/VII/s8/pub/Profrep108.pdf> .
- IFLA (2015). *Responding! Public Libraries and Refugees*.
- IFLA (2001). *The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development*. [International Federation of Library Associations and Institutions]. Ed. for the Section of Public Libraries; Philip Gill et. al.
- IFLA (2003). *World Summit on the Information Society: UNESCO Switzerland Initiative in Favour of the Least Developed Countries (LDCS). A Report*.
- Iwara, F.U. (2015). Information needs, library resources and services available to post graduate students. *Academic Journals*, 7(4): 77-85. Available from: <http://www.academicjournals.org> (Accessed 16 June 2017).

Janes, Joseph (2002). Internet Librarian. American Library Association. American Libraries, Vol. 33, No. 8 (Sep. 2002), p. 74.

Joppe, M. (2000). *The research process*. Available from:

www.ryerson.ca/~mjoppe/rp.htm. (Accessed 20 March 2016).

Kajberg, L. (2007). Whither Nordic Public Librarians? Towards a Cross-country Research Initiative on the Historical Heritage, Role, self-perception, and Challenges of Public Libraries in Denmark, Finland, Norway, and Sweden. *Türk Kütüphaneciliği*, 21(3), 360-371

Karadeniz, Ş. ve Yılmaz, B. (2020). Türkiye’deki halk kütüphaneleri için ulusal strateji ve eylem planı geliştirme süreci: Durum değerlendirmesi ve bir model önerisi. *Bilgi Dünyası*, 21(2), 299-349. doi: 10.15612/BD.2020.558

Kelly, Thomas (1966). *Early Public Libraries: A History of Public Libraries in Great Britain before 1950*. London: The Library Association. Reviewed by Edwin Castagna.

Kigongo-Bukenya, I.M.N. (1980). Public Libraries in Uganda. In: *Libraries in East Africa*, edited by Ann-Britta Wallenius. Uppsala, Institute of African Studies.

Kingo, M., Catherine, M. B. (2015). The Role of Libraries in Contemporary African Society; *Library Trends*, Vol. 64, No. 1 *Library and Information Services in Africa in the Twenty-First Century*, edited by Ellen R. Tise), pp. 112–124. The Board of Trustees, University of Illinois.

Konya, Ümit (2017). *Yerel Yönetimler ve Kütüphane Hizmetleri: İstanbul’da Belediye Kütüphaneleri*. Istanbul, 2017.

Kulenovic F. (2011). Librarians as agents of social change. Paper presented at the

- Innovation Technology Conference for Information Professionals, Copthorne Tara Hotel, London. Online: [http:// www.internet-librarian.com](http://www.internet-librarian.com) 11 July 2013.
- Marshall, C. Rossman, G.B. (2006). *Designing qualitative research*. London: SAGE Publications.
- Mayende, J., & Obura, C.O. (2013). Distance Learning Library Services in Ugandan Universities. *Journal of Library and Information Services in Distance Learning*, 7(4), 372----382.
- Mulla, K. R. and Chandrashekara, M. (2009). A study on the effective use of online public access catalogue at the libraries of engineering colleges in Karnataka (India). *International Journal of Library and Information Science*, 1(3).
- Neuman, W.L. (2011). *Social Research Methods: qualitative and quantitative Approaches* 7th ed. Harlow: Pearson Education
- Neuman, W.L. (2012). *Basics of social research: qualitative and quantitative approaches*. 3rd ed. University of Wisconsin- Whitewater: Pearson Education.
- Olarongbe, A., Adepoju, Olusegun S.; Akanbi-ademolake, Hawwa B. ve Pedro, T. A. (2013). An assessment of information needs and characteristics of users of Oyo state public library, Nigeria. *Library Philosophy and Practice* (e-journal). 978. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/978> .
- Onohwakpor, J.E. (2011). A survey of reading habits of selected primary school teachers in Ethiopia East local government of Delta state, Nigeria. *Journal of Library Association*, 44(2), 98-116.
- Qvortrup, L. (2006). *Folkebiblioteket under forvandling*. Information 11 April 2007. Strategi: Fra information til viden. Pa vej til vidensamfundets bibliotek. Copenhagen: Danish National Library Authority.
- Pandian, P., Jambhekar, A. & Karisiddappa C.R. (2002). IIM digital library system:

consortia-based approach. The Electronic Library, 2002, Vol. 20 Iss: 3, pp.211 – 214. doi.org/10.1108/02640470210432357

Pinsonneault, A. and Kraemer, K.L. (1993). Survey research methodology in management information systems: an assessment. *Journal of Management Information Systems*, 10(1): 75-105.

Ramos, M. M. & Ali, K. M. (2005). Maximizing library resources through consortial subscriptions: the case of the CGIARLIS consortium. *IAALD Quarterly Bulletin*, L(1/2), 5-9.

Richter, Noë; Haley, Lawrence (1993). Public Libraries. *The Journal of Library History* (1974-1987). Vol. 19, No. 1, Library and Information Science in France: A 1983 Overview (Winter, 1984), pp. 47-72. Official Gazette, No. 1727-29.3.1993, Spain.

Rosenberg, D.B. (2001). The sustainability of libraries and resource centers in Africa. In: C. Stilwell, A. Leach & S. Burton (Ed.). *Knowledge, information, and development: an African perspective*. South Africa: University of Natal, School of Human and Social Studies, pp.11-24.

Sivo, S.A., Saunders, C. and Chang, Q. (2006). How low should you go? Low response rates and the validity of inference in IS questionnaire research. *Journal of the Association for Information Systems*, 6(1): 351-414. Available from: www.business.ucf.edu (Accessed 5 November 2014).

Soylu, D. ve Medeni, T. (2019). Library Touched My Heart. *Kütüphane Kalbime Dokundu. Türk Kütüphaneciliği*, 33 (3), 395-403

Tabitha M. M. (2015). The role of the Kenya library and information services consortium (KLISC) in the provision of electronic information resources in libraries in Kenya. A Thesis Submitted to the School of Information Sciences in Partial Fulfilment of the Requirements for the Award of the Degree of

Master of Science. In Library and Information Studies in the Department of Library, Records Management and Information Studies.

The Presidential Office of the Generalitat, “Act on Library Services 4/1993”.

Generalitat of Catalonia.

Unagha, AO. (2008). Implementing universal basic education (UBE) through the strategic provision of school library services. *Library Philosophy and Practice* 161. <http://www.digitalcommons.unl.edu/libphilprac/161> (Accessed 15 August 2012).

Wallenius, Anna-Britta. & Arunsi, N. O. ve Nordiska Afrikainstitutet (1971).

Libraries in East Africa. Uppsala: Scandinavian Institute of African Studies.

West, Q. (2017). Librarians in the Pursuit of Open Practices. In.: Jhangiani, R S and Biswas-Diener, R. (eds.) *Open: The Philosophy and Practices that are Revolutionizing Education and Science*, Pp. 139-146. London: Ubiquity Press. DOI: <http://doi.org/10.5334/bbc.k>. License: CC-BY 4.0.

Yılmaz, B. (2010). Public libraries in Turkey. *Fontees Artis Musicae*, 57(3): 303–308.

Yılmaz, B. ve Cevher, N. (2015). Future of Public Libraries: Opinions of Public Librarians in Turkey. *International Federation of Library Associations and Institutions*, 41(4) 336-352. DOI: 10.1177/0340035215608861

Yin, R. K. (2003). *Case study research: design and methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Yin, R.K. (2009). *A brief refresher on the case study method*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

EKLER

EK i: İNCELENEN HALK KÜTÜPHANELERİNİN LİSTESİ

Ülke	Kütüphane Adı	Konum
Uganda	Kampala Halk Kütüphanesi	Kampala
	Uganda Milli Kütüphanesi	Kampala
Kenya	Kenya Milli Kütüphanesi	Nairobi
	McMillan Anıt Kütüphanesi	Nairobi
Tanzanya	Tanganika Milli Kütüphanesi	Darüsselam
	Dodoma Bölge Kütüphanesi	Dodoma
Ruanda	Kigali Halk Kütüphanesi	Kigali
	URLS (Ruanda Üniversitesi Kütüphane Hizmetleri)	Kigali
Burundi	Burundi Milli Kütüphanesi	Bujumbura
	Buraniro Halk Kütüphanesi	Buraniro
Güney Sudan	Juba Üniversitesi Kütüphanesi	Juba

EK ii: VERİ TOPLAMA ARACI 1: KÜTÜPHANE ÇALIŞANLARI İÇİN ANKET

BÖLÜM A: DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

No	Değişken	Yanıt
1	Ülke adı	
2	Kütüphane adı	
3	Kütüphane konumu	
4	En yüksek eğitim düzeyi	
5	Cinsiyet	
6	Yaş	
7	Unvan	
8	Ne kadardır (yıl) bu kütüphanede çalışıyorsunuz?	

BÖLÜM B: GENEL İŞLEYİŞ

9. Bu kütüphanenin çalışma süresi nedir?

- a. Pazartesi- Cuma
- b. Cumartesi
- c. Pazarları
- d. Tatiller

10. Kütüphane Kurulunuz var mı?

- a. Evet
- b. Hayır

11. Kütüphanenizde kaç çalışan bulunmaktadır?

Kadro	Çalışan sayısı
Profesyonel	
Yarı profesyonel	

Profesyonel olmayan	
---------------------	--

12. Kütüphanenizde aşağıdaki yazılı prosedürler var mı?

- a. Personel kılavuzu (Evet/Hayır)
- b. Prosedürler (Evet/Hayır)
- c. Kurallar ve düzenlemeler (Evet/Hayır)
- d. İlkeler (Evet/Hayır)

13. Kütüphaneniz, değerlendirme amacıyla kütüphane performansını yönlendirmek için tanımlanmış performans standartlarına sahip mi?

- a. Evet ☐
- b. Hayır ☐

BÖLÜM C: SUNULAN HİZMETLER

14. Lütfen Kütüphanenizin Derme Sayılarını Yazınız

- a. Kitaplar ☐
- b. Süreli Yayınlar ☐
- c. Kitap Dışı Materyal ☐

15. Kütüphaneniz için Kitapları nasıl ediniyorsunuz?

- a. Doğrudan Yayınevlerinden ☐
- b. Distribütörler Aracılığıyla ☐
- c. Kitapçılar/Yerel Satıcılar ☐
- d. Bağış

16. Kütüphanenizde hangi yararlandırma yöntemi bulunmaktadır?

- a. Açık Raf Sistemi ☐
- b. Kapalı Raf Sistemi ☐

17. Kütüphanenizin şubesi var mı?

a. Evet ☐

b. Hayır ☐

18. Kütüphanenizde hangi Fiziksel Formda Katalog bulunmaktadır?

a. Kart Formu ☐

b. Bilgisayarlı (OPAC) ☐

c. Başka varsa lütfen belirtiniz _____

19. Kütüphanenizde hangi tür Hizmetler sunuyorsunuz?

a. Referans Hizmeti ☐

b. Kütüphaneler Arası Ödünç Verme ☐

c. Fotokopi ☐

d. Çeviri ☐

e. Kaynakça Derleme ☐

f. Mevcut Farkındalık Hizmetleri ☐

g. Bilginin Seçici Yayılması ☐

h. Başka hizmet varsa lütfen belirtiniz _____

20. Lütfen aşağıdakilerin mevcut olup olmadığını öge sayısı ile belirtin:

a. Yazıcı ☐

b. Tarayıcı ☐

c. UPS ☐

d. Diğer.....

21. Kütüphane Yönetim Sistemi Yazılımınız var mı?

a. Evet ☐

b. Hayır ☐

BÖLÜM D. KARŞILAŞILAN ZORLUKLAR

22. Kütüphaneyi yönetirken hangi zorluklarla karşılaşıyorsunuz?
23. Kütüphane kullanıcılarına hizmet sağlarken hangi zorluklarla karşılaşıyorsunuz?
24. Bu sorunun üstesinden gelmek için önerileriniz nelerdir?



EK iii: VERİ TOPLAMA ARACI 2: KÜTÜPHANE KULLANICILARI İÇİN ANKET

BÖLÜM A: GENEL KÜTÜPHANE KULLANIMI

1. Ülke Adı
2. Kütüphane adı
3. Cinsiyet
a. Erkek ☐
b. Kadın ☐
4. Yaş (tam yıl olarak)
5. En yüksek eğitim düzeyi
6. Akademik kütüphaneyi düzenli olarak kullanıyor musunuz?
c. Evet ☐
d. Hayır ☐
7. Ne kadar sıklıkla kütüphaneyi kullanıyorsunuz?
a. Her gün ☐
b. Haftada bir ☐
c. İki haftada bir ☐
d. Diğer (belirtiniz).....
8. Kütüphane aşağıdaki konularda açık rehberler sunuyor mu?
i. Materyallerin nasıl bulunacağı
a. Evet ☐
b. Hayır ☐
ii. Hizmetin nasıl işlediği
a. Evet ☐
b. Hayır ☐
9. Bu kütüphanenin kayıtlı bir üyesi misiniz?
☐

a. Evet

b. Hayır

BÖLÜM B: BİLGİ İHTİYAÇLARI

10. Her zaman istediğiniz konu (lar)la ilgili materyalleri buluyor musunuz?

a. Evet

b. Hayır

11. Çalışanlardan hiç yardım istiyor musunuz?

a. Evet

b. Hayır

12. Yardıma ihtiyacınız olduğunda size yardım edecek biri her zaman oluyor mu?

a. Evet

b. Hayır

13. Belirli bir öğeyi / kitabı talep ettiğinizde, her zaman aşağıdakilerden hangisi belirtili:

a. Ödünç alındı.

b. Rezerve edildi

c. Stoklarda yok

d. Daha sonra gelecek

14. Çalışanlar yardıma ihtiyacınız olduğunda yardımcı olmak için ellerinden geleni yapıyor mu?

a. Evet

b. Hayır

15. Kütüphanede her zaman oturacak yer buluyor musunuz?

a. Evet

b. Hayır

16. Kullanıcıların bilgi ihtiyaçları nelerdir?

EK iv: VERİ TOPLAMA ARACI 3: KATILIMCILAR İÇİN GÖRÜŞME KILAVUZU

1. Hangi kütüphanede çalışıyorsunuz?
2. Unvanınız nedir?
3. En yüksek mesleki yeterliliğiniz nedir?
4. Ne kadar süredir bu kütüphanede çalışıyorsunuz?
5. Kütüphanenizin hedef ve amaçlarının bilincinde misiniz?
6. Kütüphaneniz diğer kütüphanelerle nasıl bir iş birliği içindedir?
7. Hizmetlerinizi şu anki seviyede tutmak veya geliştirmek için söz konusu hizmetleri nasıl izliyorsunuz?
8. Asıl planınızdan sapan herhangi bir durumu tespit etmenize yardımcı olacak kontrol mekanizmalarınız var mı?
9. Şu an kütüphane hizmetlerinin karşılaştığı temel problemler nelerdir?
10. Sizce toplulukların gelişiminde bir kütüphanenin katkısı nedir?