



Kütüphaneler İçin Etkili Paydaş Katılımı: Halk Kütüphanelerinde Gönüllülük Örneği

Effective Stakeholder Engagement for Libraries: Analysis of Volunteering in Public Libraries

Canan Ergün¹, Serap Bozkurt²



¹Bağımsız Danışman ve Kütüphaneci,
İstanbul, Türkiye

²Beykoz Üniversitesi, Sanat Tasarım Fakültesi,
Halkla İlişkiler ve Reklamcılık Bölümü,
İstanbul, Türkiye

ORCID: C.E. 0000-0002-6687-3870;
S.B. 0000-0001-5722-6252

Sorumlu Yazar/Corresponding author:

Canan Ergün,
Bağımsız Danışman ve Kütüphaneci,
İstanbul, Türkiye
E-mail: ccakil@yahoo.com

Başvuru/Submitted: 26.01.2023

Revizyon Talebi/Revision Requested: 14.03.2023

Son Revizyon Talebi/Last Revision Received:
01.04.2023

Kabul/Accepted: 02.05.2023

Atf/Citation: Ergün, C., & Bozkurt, S. (2023). Kütüphaneler için etkili paydaş katılımı: Halk kütüphanelerinde gönüllülük örneği. *Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi*, 19, 1–39.
<http://doi.org/10.26650/bba.2023.19.1243001>

Öz

Kütüphanelerde paydaş katılımının en etkili uygulama alanı sosyal sorumluluk içeren gönüllü çalışmalarıdır. Bu araştırmanın temel amacı, paydaş ve paydaş katılımı konularının kütüphaneler açısından ele alınması ve bu kapsamda halk kütüphanelerinde kütüphane gönüllülüğünün değerlendirilmesidir. Araştırmada, etkili paydaş katılımı kapsamında kütüphane gönüllülerinin, kütüphanelerdeki rolleri, tüm taraflar için yararları, karşılaşılan konu veya temel sorunlar, gönüllü bulma-işe alma, gönüllü eğitimi ve gönüllü politikaları üzerine yapılan anket verileri değerlendirilerek bir analiz yapılmıştır. Araştırma sonucunda; Türkiye’de il ve ilçe halk kütüphanelerinin uzun yıllardır, farklı hizmetlerin sunulmasında ve etkinliklerin gerçekeştirilmesinde paydaş olarak gönüllülerle uyum içinde çalıştığı ortaya çıkmıştır. Kütüphanelerde gönüllülerle çalışmanın yararları (personale zaman kazandırması, yeni hizmetlerin sunumuna olanak tanınması, ekonomik, toplumsal ve kişisel tatmin vb.) yanısıra uygun gönüllünün bulunması, yönetim-planlama, eğitim-yardımlar ihtiyacıları, kullanıcı memnuniyetsizliği ve gönüllülüğün maddi nedenlerden dolayı tercih edilmemesi gibi temel konu ve sorunlar olarak tespit edilmiştir. Bu sorunların giderilmesi ve gönüllülükte başarılı olmak adına kütüphanelerde gönüllü yönetimine ve gönüllülere rehber olacak resmî gönüllü politikalarının gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu araştırma ile halka kütüphanelerinde gönüllülerin stratejik önemeine dikkat çekilmekte ve gönüllü çalışmalarından istenen başarının elde edilmesi için öneriler sunulmaktadır. Paydaş katılımı kapsamında gönüllülüğün ele alınarak incelenmesi ve Türkçe literatürde il ve ilçe halk kütüphanelerinin gönüllülerle çalışmalarını ve değerlendirmelerini içeren kapsamlı bir çalışmanın olmaması bu araştırmanın önemi göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Paydaş, Kütüphane paydaşları, Paydaş katılımı, Kütüphanelerde paydaş katılımı, Kütüphanelerde gönüllülük, Kütüphanelerde gönüllü yönetimi

ABSTRACT

Volunteerism through social responsibility is one of the most effective ways to ensure stakeholder participation in libraries. In this context, volunteering is regarded as the time and effort devoted to providing benefit to another person, group, or organization. This study analyzes the role of library volunteers in libraries; the benefits, issues, or main problems encountered; staff-volunteer harmony; and volunteer recruitment, training, and policies within the scope of effective stakeholder engagement. The main purpose of this study is to address stakeholder and stakeholder-engagement issues within the framework of libraries and to evaluate library volunteering. The results show provincial and district public libraries in Türkiye to have been working in harmony with volunteers for many years as a strong stakeholder in the provision of different services and the realization of activities. The study discusses the benefits of working with volunteers in libraries in terms of all stakeholders. However, finding appropriate volunteers, volunteer management and planning, training and assistance needs, user dissatisfaction, and not preferring to volunteer for financial reasons have been identified as the main issues and problems. In addition, in order to be successful in volunteering, the need has emerged for



an official volunteer policy that will guide volunteer management and volunteers in libraries. This study draws attention to the strategic importance volunteers have in public libraries and presents suggestions on how to have successful volunteerism. This study sheds light on library volunteerism through stakeholder participation and provides novel contributions to the existing literature through its comprehensive evaluation of provincial and district public libraries.

Keywords: Stakeholders, Library stakeholders, Stakeholder engagement, Stakeholder engagement with libraries, Library volunteers, Volunteer management in libraries

EXTENDED ABSTRACT

Stakeholders emerged as a term in 1963, and Freeman and Reed (1983) defined the term conceptually as the groups or individuals who affect and are affected by an institution and its goals. The American Library Association (ALA) states library stakeholder to be identifiable as “the groups and individuals that the library reaches directly with its resources, programs, and services” (as cited in Identify Key Stakeholders, 2013, p. 1). Libraries have different two levels of stakeholders: primary and secondary.

Within the framework of public relations, stakeholder engagement refers to individuals’ active participation in jointly developing a brand, service or project based on their involvement in corporate initiatives proposed by an organization (Vivek et al., 2012). For this reason, institutions conduct stakeholder-oriented studies to deal with and manage their stakeholders in order to be successful. Nelke (2012) set forth that the basis of all work is to recognize stakeholders and that libraries must know their current and potential stakeholders.

Nelke (2012) also pointed out that library services are directly related to stakeholders and that the development and planning of services and maintenance of a library are important for stakeholders. Stakeholder participation has many benefits for libraries regarding management; developing policies and services; studying partnerships, collaborations, and communications; increasing efficiency; ensuring stakeholder loyalty; maintaining an image and reputation; and positively perceiving the library (Bourne, 2009; Springer, 2020). Organizations use stakeholder engagement approaches such as partnership, collaboration, engagement, consultation, feedback, and push-and-pull communication for all their benefits in achieving stakeholder engagement. The literature shows libraries to use all these approaches, and implementing stakeholder management, which includes proactive monitoring and management of stakeholder expectations, has been recommended for effective stakeholder engagement (Whitaker, 2016). The important internal elements regarding stakeholder engagement management in libraries can be summarized as follows: Having a library management that understands stakeholder engagement, a stakeholder engagement policy, appropriate organizational behavior, and an organizational chart for stakeholder engagement; equipping library staff with the necessary competencies regarding stakeholder participation; and having a participatory library culture (Bourne, 2009; Harland et al., 2019; Jeffery, 2009). Studies are found to have also addressed the importance of involving stakeholders in the process (e.g., Jeffery, 2009) and of stakeholder communications (Harland et al., 2019) for managing stakeholder engagement.

Libraries' most influential stakeholders are their staff and often volunteers, who are unpaid employees. Different definitions are found for volunteering. According to Wilson (2000, pp. 215-216), volunteering is defined as "any activity in which time is given freely to benefit another person, group, or cause." According to Levine-Clark and Dean (2013, p. 268), volunteering services are "services rendered to a library or other organization for which little or no compensation is paid, the full monetary value of which can be determined on the basis of payments to other staff members having equal qualifications, training, experience, and responsibilities." Previous studies have mainly focused on the benefits, basic roles, and advantages and disadvantages of volunteer work; on volunteer training, recruitment, management, and policies; on guide studies; and on legal practices.

Based on this perspective, the study investigates volunteer work in provincial and district public libraries that were detected to work effectively with volunteers in terms of stakeholder participation. The study also discloses that provincial and district public libraries in Türkiye have been working effectively with volunteers for many years, while the survey analysis reveals the benefits of volunteer work to be: time savings, the provision of new services, library-community communications, volunteers' individual emotional development, and a strengthened perception of the library. The disadvantages of volunteer work can be listed as: the extra time required to train and manage volunteers, a false perception that forms among users, and the difficulty in finding volunteers who are suited for the job. In addition, this research reports on the need for libraries to have official volunteer policies.

Volunteering within the scope of stakeholder engagement provides opportunities for libraries to offer new services and strengthens community-library communications. In order to be successful in volunteer work, libraries are recommended to adopt a stakeholder participation management approach; to have voluntary participation policies, strategies, and incentives; to train personnel on this issue; to restructure the organizational structure; and to work on solving financial issues such as transportation and food. Conducting a similar study with library volunteers and library users will also provide an opportunity to address the issue from a wider perspective.

GİRİŞ

Paydaş kelimesi ilk olarak 1963'te Stanford Araştırma Enstitüsü (Stanford Research Institute, SRI) tarafından “destekleri olmadan örgütün varlığı sona erecek olan gruplar” (Freeman, 2010, s. 31) şeklinde yapılan tanımdan beri kurumlar başarılı olmak adına paydaş gruplarını tespit etmekte, onları dikkate almaya çalışmakta ve paydaşlarını yönetebilmek için stratejiler geliştirmektedir. Literatürde farklı paydaş tanımları yapılmıştır (Örneğin; Freeman, 2010; Mitchell vd., 1997). Örneğin; Freeman ve Reed (1983, s. 89) paydaş kavramını aşağıdaki gibi tanımlamaktadır:

Bir kuruluşun hedeflerine ulaşmasını etkileyebilecek veya bir kuruluşun hedeflerine ulaşmasından etkilenen herhangi bir tanımlanabilir grup veya bireyler (kamu çıkar grupları, protesto grupları, devlet kurumları, ticaret odaları, rakipler, sendikalar, çalışanlar, müşteri grupları, hissedarlar ve diğerleri bu anlamda paydaştır) o kuruluşun paydaşı olarak kabul edilmektedir.

Kurumların bütün paydaşlarının ihtiyaçlarını dikkate alması gerektiğini savunan paydaş teorisi, Freeman ve diğerleri (2010), Rowley (1997), Keremidchiev (2021), Wick ve Harrison (2017) tarafından açıklanmıştır. Normatif, tanıtımsal ve araşsal olmak üzere farklı paydaş teorilerini açıklayan araştırmalar bulunmaktadır (Jones, 1995; Jones vd., 2018; Donaldson ve Preston, 1995; Friedman ve Miles, 2002). Freeman ve diğerleri (2007), paydaşların kurumlar için önemine değinmişlerdir. Ardından, kuruluşun paydaşlarını örgütsel faaliyetlere olumlu bir şekilde dâhil etmek için üstlendiği uygulamalar olarak anlaşılmasını içeren paydaş katılımı fikrinin yaygınlaştığı gözlenmiştir (Greenwood, 2007, s. 315). Vivek ve diğerleri (2012, s. 128), halkla ilişkiler açısından paydaş katılımının tanımını; bireylerin, bir kuruluş tarafından önerilen kurumsal girişimlere katılımına dayalı olarak bir markayı, bir hizmeti veya bir projeyi birlikte geliştirmeye aktif katılımları şeklinde yapmışlardır. Paydaş katılımının; etkili karar alma, zamandan ve paradan tasarruf, karşılaşılan engellerin aşılması, riskin azaltılması, paydaşlarla güçlü ilişkiler kurulmasına imkân tanınması ve diğer birçok faydasına değinen araştırmalar bulunmaktadır. Örneğin; Manetti (2011), Irwin ve Silk, (2019), Wheeler ve Sillanpää (1997) ve Hendricks (2019), paydaşların süreçlere dâhil edilmesinin yararlarına ve paydaş katılımı ile değişim yönetimi üzerine etkisine değinmektedirler. Rowe ve Frewer (2005) araştırmalarında, paydaş katılım türlerini; sivil, politik, sosyal ve ahlaki olmak üzere dört başlık altında değerlendirmişlerdir. Ayrıca Jeffery (2009) kurumların süreçlerine değer katan anlamlı paydaş katılım prensiplerini ve süreçlerini (planlama, anlama, hazırlık yapma, dürüstlüğü sağlama, danışma, geri bildirim verme, uygulama ve sürecin izlenmesi) ele alarak incelemiştir. Bourne (2009), Nelke (2012), Lawton (2015), Mitchell ve diğerleri (2017) paydaş katılım adımlarını ve paydaşların belirlenmesinde öncelikleri araştırmışlardır. Paydaş katılımının sağlanmasında ve sürdürülmesinde paydaş iletişiminin önemi büyüktür. Bu konu üzerine çalışan Chawki ve Aitlemqeddem (2020) paydaş katılımında iletişiminin; kurumların paydaş

etkileşimlerine ve potansiyel koalisyonlara karşı dikkatli olmasını sağladığını belirtmektedir. Paydaşların ve paydaş katılımının artan önemi ile paydaşlarla ilgili tüm çalışmaların planlı ve bir yönetim bakış açısı ile ele alınmasının gerekliliği ortaya çıkmıştır. Paydaş yönetimi; paydaşların belirlenmesi (Bryson vd., 2011), paydaş haritalanması, paydaş katılım profillerinin oluşturulması, paydaş katılımının sağlanması, bu sürecinin ölçülmesi, paydaş iletişimi (Harland vd, 2019, ss. 324, 334-336) ve paydaş katılımının izlenmesi gibi aşamalarını içermektedir. Paydaş yönetimiyle ilgili Bellucci ve diğerleri (2018), Bourne (2009) ve Cross ve diğerlerinin (2010) araştırma çalışmaları bulunmaktadır.

1. Literatür Taraması

1.1. Kütüphane Paydaşları

Paydaşlar, genellikle iç paydaş (birincil) ve dış paydaş (ikincil) olarak iki grup altında toplanmaktadır. İç paydaş olarak; kurum yöneticileri, ortakları ve çalışanlar (ücretli ya da gönüllüler) kabul edilmektedir. Müşteriler (kullanıcılar), tedarikçiler, danışmanlar, fon sağlayıcılar ve yerel topluluklar dış paydaşlardır.

Kütüphanelerde, paydaş terimi yerine İngilizce’de “reader”, “user” ve “patron” terimleri, Türkçe’de “okuyucu” ve “kullanıcı” terimleri yaygın kullanılmaktadır. ALA (American Library Association- Amerikan Kütüphaneler Derneği), kütüphanelerin paydaş kavramı kapsamında “öncelikle kütüphanenin kaynakları, programları ve hizmetleri ile doğrudan ulaştığı grup ve bireyler” olduğunu belirtmektedir (Identify Key Stakeholders, 2013, s. 1). **Tablo 1**’de kütüphane türlerine göre, temel iç ve dış paydaşlar gösterilmektedir.

Tablo 1: Kütüphanelerin İç ve Dış Paydaşları

Kütüphane türü	İç Paydaşlar	Dış Paydaşlar
Halk Kütüphaneleri ve Belediye Kütüphaneleri	Çocuklar, gençler, yetişkinler kütüphane ücretli çalışanlar veya gönüllüler, tüm toplum (Public Library Stakeholders, 2012, s. 1) ve kütüphanelerin bağlı olduğu otorite.	Topluluk ortakları, yerel otoriteler, devlet kurumları, eğitim kurumları, sivil toplum kuruluşları ve diğer kurumlar (Rankin ve Brock, 2012, s. 130).
Üniversite Kütüphaneleri	Tüm üniversite, ücretli veya çalışanlar (gönüllüler), üst yönetim, akademik personel, öğrenciler ve üniversitedeki diğer çalışanlar (Ergün, 2021b, s. 242).	Sivil toplum kuruluşları, dış üyeler (bireysel ya da firma), yayınevleri, meslek örgütleri, diğer üniversite kütüphaneleri, mezunlar (Ergün, 2021b, s. 242).
Okul Kütüphaneleri	Öğrenciler, öğretmenler, kütüphaneciler ve okul yöneticileri (Hughes vd., 2015, s. 321).	Yerel örgütler, birlikler, halk kütüphaneleri, diğer okullar, üniversiteler, kütüphane dernekleri, aileler ve diğer bireyler (School Library Crisis Toolkit, 2008, s. 1)

Özel Kütüphaneler	Kütüphane kullanıcıları (araştırmacılar, engelliler, çocuklar, hasta, hasta yakınları, sağlık görevlileri, müze üyeleri, mahkûmlar vb.) ve hizmet ettiği kurum üyeleri, çalışanlar, yöneticiler (Special Libraries, 2016, s. 1).	Eğitim kurumları, yöneticiler, öğretmenler, hizmet sağlayıcılar, aileler, aile danışma merkezleri diğer devlet, özel kurumlar veya bireyler.
-------------------	--	--

1.2. Kütüphanelerde Paydaş Katılımı ve Gönüllülük

Kütüphaneler paydaş odaklı çalışan kurumlardır. Nelke (2012, s. 51), tüm işlerin temelinde paydaşları tanıma olduğunu belirterek, kütüphanelerin sadece mevcut paydaşlarını değil, potansiyel paydaşlarını da bilmesi gerektiğine dikkat çekmektedir. Nelke'ye (2012) göre kütüphane ve bilgi hizmetlerinin paydaşlar ile ne kadar ilişkili olduğunun, kütüphane ve bilgi hizmetlerinin gelişiminin planlanması ve kütüphanenin varlığını sürdürmesi adına hangi paydaşların önemli olduklarının bilinmesi gerekmektedir.

Kütüphanelerde paydaş katılımı, kütüphane tarafından yürütülen hizmetlerin ya da süreçlerin daha iyi yürütülebilmesi adına planladığı stratejik eylemlerin tamamını içerir. Paydaş katılımının kütüphaneler için yararları şunlardır:

- Kütüphaneyi yönetmek, politikalar geliştirmek, hizmetleri genişletmek ve yenilik yapmak için olanak sağlar, hizmetlere meşruluk kazandırır,
- Ortaklık, iş birliği ve iletişim için gerekli ortamı sağlar,
- Sunulan hizmetlerin verimliliğini ve etkisini artırır,
- Paydaş desteklerini sağlar ve bağlılıklarını artırır,
- Kütüphanenin imajını-algılanan değerini olumlu etkiler ve doğal itibarını geliştirir, (Bourne, 2009, s. 93; Springer, 2020, s. 1).

Paydaşlar, kurumlara somut (gönüllü roller, görevler, maddî destek gibi) ya da somut olmayan katılımlar sağlarlar. Bu anlamda paydaş katılımı; bilişsel (kurum ile aktif ilişki), duygusal (duygusal bağlılık, adanmışlık) ve davranışsal (görev esaslı, proje bazlı) olmak üzere çok boyutlu gerçekleşebilmektedir (Hollebeek vd., 2022, ss. 92-93). Gupta ve diğerleri (2020, ss. 1871-1874) paydaş katılımı tipolojisini dört grup altında toplamaktadır. Bunlar dört madde altında ifade edilebilir:

1. Tamamlayıcı faaliyetler (gönüllü katılım): Gönüllü paydaş katılımıdır.
2. Daha az öneme sahip paydaşlar (yedek katılım): İkame katılım, maddî ortaklıkları bulunanlara ve bunların çıkarlarına hizmet etmeye odaklanmaktadır.

3. Asgarî kurumsal gerekliliklere (minimalist katılım) bağlı kalma: Minimalist bir yaklaşım izleyen kurumlar, yasal olarak sorumlu oldukları paydaşları dışındaki paydaş katılımı faaliyetlerini üstlenmemekte ve dikkate almamaktadır.
4. Kapsayıcı katılım: Tüm paydaşlara hizmet edecek faaliyetlerde bulunmak amaçlamaktadır.

Kurumlar farklı amaçlarla farklı paydaş yaklaşımları; ortaklık, danışmanlık, iş birliği, katılım, geri bildirim sağlama, itme ve çekme iletişimlerini kullanmaktadır. **Tablo 2**'de kütüphanelerce uygulanan farklı paydaş katılım yaklaşımları, tanımları ve özellikleri Morphy'den (2014, s. 1) uyarlanarak verilmektedir.

Tablo 2: Paydaş Katılım Yaklaşımları

Katılım Yaklaşımları	Tanım ve özellikleri
Ortaklık	Ortaklık, hesap verilebilirlik, sorumluluk içermektedir ve çift yönlüdür. Ortaklığın başarısı için, çift taraflı olarak ortaklıktan elde edilecek faydaların anlaşılması, ortaklık çalışması ile sonuçlara değer katacağının belirtilmesi adına önemlidir. Ayrıca ortaklıkla ilgili konuların neler olabileceğinin net olarak yazılması ve karşılıklı önemlerinin anlaşılması gerektirmektedir (Waddock ve Bannister, 1999, s. 65).
Danışmanlık	Sınırlı ve iki yönlü katılım söz konusudur. Kurum sorular sormakta, paydaşlar yanıtlamaktadır. Ücretli bir danışmanlıkta sorumluluk ve ücretlendirme devreye girmektedir.
Katılım	Katılım, takımının bir parçası olarak görevleri yerine getirmek veya belirli bir faaliyetten sorumlu olmaktır. Katılımda, paydaşlar arasında sorumluluklar çift yönlüdür. Yani katılımda yapılacak çalışmalarda, projelerde sorumluluk hem paydaş hem de kütüphanededir. Katılım, sürecinin danışmaktan ve yetkilendirilmeye kadar değişen farklı seviyeleri bulunmaktadır (Arnstein, 1969, s. 217).
İş Birliği	İki veya daha fazla paydaşın katılımı ve somut kaynakların bir havuzda toplanmasıdır (Gray, 1985, s. 912). Kaynakların bir araya getirilmesini, tamamlayıcı yeteneklerden yararlanılabilmesini, ekonomik fayda sağlanmasını, yenilikçiliğin geliştirilmesini sağlar ve sorumluluk çift taraflıdır.
Geri Bildirim	Kurum ile paydaş grupları arasında iletişimi kolaylaştırır, sorunların daha hızlı çözümünü sağlar, paydaş katılımını teşvik eder ve sürekli iyileştirme için kritik öneme sahiptir (4 Reasons Project Stakeholder Feedback is Important, 2020, s. 1).
İtme İletişimi	Tek yönlüdür, kurum tüm paydaşlara bilgi yayımlamakta veya çeşitli kanalları kullanarak belirli paydaş gruplarını hedefe yönlendirmektedir. Örneğin; e-postalar, mektuplar, web yayınları, podcast'ler, videolar, broşürler.
Çekme İletişimi	Tek yönlüdür, bilgiler kullanıma sunulur ve paydaşlar bilgiyle etkileşime girip girmemeyi kendileri seçerler. Örneğin; web sayfaları, blog sayfaları.

Ortaklık, danışmanlık, kullanıcı katılımı, iş birliği (Stakeholder engagement framework, 2014, s.6), paydaş geri bildirim, itme ve çekme iletişimi gibi paydaş katılım yaklaşımlarını kütüphaneler çok kullanmaktadır.

Kütüphaneler, ortaklık çalışmalarında; paydaşlarıyla ortak hak ve sorumluluklara dayanan, açık ve resmî hedefleri olan, vizyonların paylaşıldığı (Waddock ve Banniser, 1991, s. 66) ve güven esaslı yakın çalışmalara girebilmektedir. Neal (2010, s. 67), kütüphanelerin yeni ortaklıklar yoluyla farklı kaynaklardan daha etkin yararlanma kapasitelerine; Joseph (2006, s. 116), kütüphanelerin yerel yönetimlerle stratejik ortaklıklar geliştirmesine değinmektedir. Örneğin; kütüphanelerin akademisyenlerle (Creaser ve Spezi, 2014; Fernandez, 2016) ve öğrencilerle yaptıkları ortaklıklar bulunmaktadır (Appleton ve Abernety, 2013).

Bir diğer yaklaşım, karşılıklı yararı esas alan, bir iş ya da çalışma üzerinde yürütülen danışmanlıktır. Danışmanlıkta, danışılan paydaşların beklentileriyle, kütüphanenin beklentileri arasındaki uyumunun sağlanması gerekir. Ayrıca, nasıl bir danışmanlık yapılacağı ve amaçlarının bir sözleşme ile yazılı hale getirilmesi önemlidir. Örneğin; Amerikan Kongre Kütüphanesi'nin (Library of Congress, LC) Ulusal Dijital Bilgi Altyapısı ve Koruma Programı'nda (National Digital Information Infrastructure and Preservation Program, NDIIPP) farklı paydaşlarla, kuralları önceden belirlenmiş sözleşmelere dayalı gerçekleştirdiği danışmanlıklar gösterilebilir (National Digital Information Infrastructure and Preservation Program, 2002, ss. 10-15).

Paydaş katılım yaklaşımlarından iş birliği, kurumlara tek başlarına başaramayacakları birçok şeyi başarma, değişen koşullar karşısında sorunların üstesinden gelme ve bunlara uyum sağlama imkânı sunmaktadır (Emery ve Trist, 1965, s. 29; Pfeffer ve Salancik 1978, s. 43). ALA, halk kütüphanecilerinin farklı paydaşlarla iş birliği ve ortaklıklar kurma konularında geliştirilmeleri gerektiğini belirterek, kurumsal ya da resmî zorlukların iş birliğindeki başarıyı önemli ölçüde etkilediğini belirtmektedir (ALA's core competencies of librarianship, 2013, s. 2). Benzer şekilde Yılmaz (2008, ss. 110-111) kütüphanecilerin, yerel kurum ya da kuruluşlarla proje temelli çalışmalara yönelmesinin önemine değinmektedir. Örneğin; PULMAN-XT (İleri Ağlan Hareketlendiren Halk Kütüphaneleri-Public Libraries Mobilising Advanced Networks) çok farklı kurumların iş birliği ile gerçekleştirilmiş olan önemli bir projedir (Yılmaz ve Bayır, 2004, ss. 80-83).

Katılım yaklaşımında, bireylerin veya toplulukların kütüphane hizmetlerine, yönetimine ve çalışmalara dâhil edilmeleri söz konusudur. Kütüphane projelerine kullanıcıların dâhil edilmesinin kütüphanenin, paydaşlarıyla konuşabilmesinde kolaylaştırıcı etkisine (Lankes, 2011, s. 254), kütüphanenin kullanıcılarına kattığı değerlerin anlaşılmasına, halk kütüphanesi hizmetlerine katkısına, katılımın kullanıcıların bilgisine, kararına ve çıkarlarına göre inşa edilmesi gerektiğine (Huvila, 2020, s. 151) değinen çalışmalar bulunmaktadır. Ayrıca, Kütüphane katılımının kullanıcılar da kuruma karşı bir aitlik duygusu geliştirdiğini ileri süren çalışmalar bulunmaktadır. Örneğin; bir akademik kütüphanelerde öğrenci katılımının üniversiteye karşı aitlik duygusunu geliştireceği (Hurst ve diğerleri, 2017, ss. 450-451) ve öğrencilerin başarısında olumlu etkisini gösteren çalışmalar tespit edilmiştir (Hogan ve Conlin, 2019; Melilli, Mitola ve Hunsaker, 2016; Nelson ve Thoms, 2021). Paydaş katılımını başarmada teknolojinin olumlu

yönde katkıları bulunmaktadır (Deodato, 2014; Tammaro, 2016).

Beşinci katılım yaklaşımı olan paydaş geri bildirim, farklı konularda paydaşlardan kütüphaneye tek yönlü geri bildirimler gönderilmesini içerir. Albert (2014, s. 264) kütüphanecilerin, verilere dayalı geri bildirimlerde bulunmasının önemine, Oakleaf (2011, s. 207) ve Albert (2014, s. 264) geri bildirim verilerinin kütüphane paydaşlarıyla paylaşılması gerektiğine değinmektedir. Anketler, e-posta, toplantılar, öneri kutuları ve istek formları geri bildirim araçları olarak çok kullanılmaktadır.

Paydaş katılım yaklaşımlarından itme iletişiminde kurum, farklı kanalları kullanarak paydaşlarına bilgi göndermekte ve belirli paydaş gruplarına ulaşmayı hedeflemektedir. İtme iletişiminin, paydaşlara özelleştirilmiş bilgi gönderme imkânı sunması paydaş düzeyinde etkisinin yüksek olması sağlanmaktadır. İtme iletişimde; e-posta mesajları, sosyal medya mesajları, mektuplar, web duyuru yayınları, podcast'ler, videolar ve broşürler kullanılmaktadır (Raimondo, 2022, s. 1). İtme iletişim araçlarından sosyal medyanın kütüphanelerde kullanımı hakkında araştırmalar bulunmaktadır (Bayraktar, 2019; Çakmak ve Eroğlu, 2016; Sumadevi ve Kumbar, 2019, s. 236).

Çekme iletişiminde, tek yönlü olarak bilgiler paydaşlara sunulmakta ve paydaşların etkileşime girmesi beklenmektedir. Çekme iletişimde; intranet, ortak işlem alanları, portallar (Johnston, 2014, s. 1) ve bülten panoları çok kullanılmaktadır (Raimondo, 2022, s. 1). Bhojaraju (2003, ss. 6, 9) çekme iletişim araçlarından intranetin kütüphaneler için değerli ve etkili bir araç olduğunu belirtmektedir. Milli Kütüphanenin intranet üzerinden Taş Plak Koleksiyonu'nu kullanıcıların erişimine açması güzel bir örnektir (Binlerce Taş Plak Dijital Kütüphanede Erişime Açıldı, 2021, s. 1). Masek (2003, s. 89) kütüphanelerin, poster, bülten ve duyuru panolarını pazarlama aracı olarak başarı ile kullandıklarını belirtmektedir.

Ergün'ün (2021a, ss. 235-237) üniversite kütüphaneleri paydaş katılım türleri gösteren tablosu bu makale için geliştirilmiştir ve **Tablo 3**'te verilmektedir.

Tablo 3: Paydaş Katılım Türleri

Paydaşlar	Katılım türü	Kütüphanenin paydaş katılımındaki amaçları	Paydaşın katılım amaçları
Kütüphane iç paydaşlar	Derme geliştirme - Öneri ve tavsiye.	Materyallerin seçimi ve isteklerin toplanmasında gönüllü katılım.	Kaynakların temin edilmesini sağlamak.
	Resmî katılımlar - Danışma ve bilgi paylaşımı.	Kütüphane komitesi gibi resmî grupların gönüllü katılımlarının sağlanmasıdır.	Kütüphanenin uygulamaları, hizmetleri ve diğer konular hakkında düşüncelerini paylaşarak, kararlarda etkin olmak.
	Kütüphane hizmetlerinin, eğitimlerinin ve içeriklerin geliştirilmesi - İş birliği.	Paydaşların bireysel gelişim, eğitim-öğretim, araştırma vb. ihtiyaçlarının, hizmetlerin geliştirilmesi, mevcut hizmetlerin iyileştirilmesinde gönüllü katılım sağlamak.	Bireysel gelişim ve eğitim ihtiyaçlarını kütüphaneye ileterek, bunların geliştirilmesinde rol almak.
	Kütüphane binasında alanların tasarlanması - İş birliği.	Kütüphane binasında yapılacak yenileme çalışmalarında katkılarını almak.	Kütüphane binası hakkında ihtiyaç, istek ve beklentileri belirtmek, gerekli düzenlemelerin yapılmasına katkı sağlamak.
	Anket, odak grup görüşmeleri gibi sayısal verilerin toplanmasında katkı - Geri bildirim.	Kütüphanelerin, farklı amaçlarla düzenledikleri anketlere kullanıcıların gönüllü katılımını gerçekleştirmek.	Anketler aracılığı ile ihtiyaç ve istekleri kütüphaneye doğrudan iletmek.
	Tanıtım çalışmalarına katkı - Danışma ve İş birliği.	Kütüphanenin görünürlüğünü artırıcı tanıtım çalışmalarına gönüllü katılımlarını sağlamak.	Gönüllü destek sağlayarak, yeni çevre ve arkadaşlar edinebilmek ve psikolojik olarak kendilerini iyi hissetmek.
	Kültürel bellek, şehir belleği ya da kurumsal arşiv geliştirilmesine katkı - İş birliği.	Kültürel veya entelektüel birikim içeriklerinin kurumsal arşive düzenli bir şekilde eklenmesine gönüllü ya da ücretli destek almak.	Kültürel veya kurumsal bellek, kurumsal arşiv çalışmalarına katılarak bu verilere erişimin sağlanmasını, korunmasını, yedeklenmesini ve gelecek nesillere aktarılmasını güvence altına almak. Ücretli projelerden gelir kazanmak. Kurumsal sosyal sorumluluk kapsamında destek vermek.
	İçerik oluşturulması veya zenginleştirilmesi çalışmalarına katkı - İş birliği ve bilgi paylaşımı.	Kütüphane malzemelerinin tanımlanmasında içerik oluşturulması, geliştirilmesi çalışmalarında paydaşların gönüllü katılımlarını sağlamak.	Bibliyografik verilerin ve diğer içeriklerin (web, duyuru, tanıtım vb.) oluşturulmasına, zenginleştirilmesine katkı sağlayarak içerikte de etkin olmak, uzmanlığını gösterebilmek ve psikolojik tatmin sağlamak. Ücretli çalışmalarla maddî gelir sağlamak.

Tüm iç ve dış paydaşlar	Proje tabanlı paydaş katılımı - kurum içi - Ortaklık ve İş birliği.	Kütüphane projelerinin geliştirilmesi, hayata geçirilmesi ve sürdürülmesine gönüllü ya da ücretli katılım sağlamak.	Özellikle kurumlar bu ortaklıklara katılarak kurumsal sosyal sorumluluk projelerinde kendilerini göstermekte, paydaşları nezdinde değerlerini artırmaktadır. Ücretli çalışmalara katılarak maddî gelir elde etmektedir.
Dış paydaşlar	Proje tabanlı katılım - kurum dışı - Ortaklık ve İş birliği.	Fon sağlamak ya da proje çalışmalarına ya da etkinliklerine destek sağlamak.	Kurumlar, kurumsal sosyal sorumluluk kapsamında kütüphane projelerine katkı sağlayarak paydaşlarına karşı değerlerini artırmaktadır. Bireyler ise ücretli çalışmalara katılarak maddî gelir sağlamaktadır.

Etkili paydaş katılımı, beklentilerin proaktif olarak takip edilmesine ve yönetilmesine odaklanan bir yürütme süreci olarak paydaş yönetimi gerektirmektedir (Whitaker, 2016, s. 457). Paydaş katılım yönetiminde Jeffery'in (2009, s. 41) önerdiği iç unsurları kütüphanelere uyarlamak mümkündür. Bunlar; kütüphane yönetiminin paydaş katılım anlayışına sahip olması (Bourne, 2009, s. 30), bütüncül bir paydaş katılım politikasının olması, örgütsel davranış, organizasyon şemasının uygunluğu, personelin paydaş katılımı konusunda gerekli yetkinlik-yeterliliklerle donatılması ve katılımcı kütüphane kültürünün (Harland vd., 2019, ss. 334-336) bulunmasıdır. Etkili paydaş katılımında; kütüphane personelinin düzenli olarak bilgilendirilmeleri, paydaş katılımında görevlendirilmeleri, paydaş katılım sürecinin daha iyi anlaşılmasını ve kütüphane personelinin desteğinin alınmasını sağlayacaktır (Jeffery, 2009, ss. 41-48). Harland ve diğerleri (2019, ss. 324,334-336) paydaş katılım yönetiminde, paydaş iletişiminin yönetilmesi ve iletişimdeki sosyal becerilerin öneminde değinmektedir. Ayrıca Eunson (2007, s. 131) kütüphanelerde örgüt içi iletişim kanalları bulunmasına ve iletişim kültürüne dikkat çekmektedir.

Özellikle kâr amacı gütmeyen kurumlarda paydaş katılımı sıklıkla gönüllü katılımı şeklinde gerçekleşmektedir. Bu anlamda paydaş katılımı yaklaşımı ve katılım yönetimi, gönüllülük sorunlarını anlamaya-çözümler bulmaya yardımcı olur. Paydaş katılımının kütüphanelerde etkili uygulama alanı gönüllü çalışmalarıdır. Wilson (2000, ss. 215-216) gönüllülüğü “başka bir kişi, grup veya kuruluşa fayda sağlamak için zaman ayrılan herhangi bir faaliyet (...)” şeklinde tanımlamaktadır. Levine-Clark ve Dean, (2013, s. 268) kütüphanelerde gönüllü hizmetlerini “bir kütüphaneye veya başka bir kuruluşa verilen, karşılığında çok az veya hiç ücret ödenmeyen, tam parasal değeri eşit niteliklere, eğitime, deneyime ve sorumluluklara sahip diğer personele yapılan ödemeler temelinde belirlenen hizmetler” olduğunu belirtmektedir. Lankes'e göre (2011, s. 152) bir kütüphane, üyeler, kullanıcılar, kütüphaneciler, diğer personel ve gönüllülerden oluşmaktadır. Bu durumda kütüphane gönüllüleri kütüphanelerin birincil paydaşlarıdır.

Paydaşın, katılımındaki amaçlarının anlaşılmasının, paydaşın yönetimi ve çift taraflı faydaların sağlanmasında olumlu etkileri bulunmaktadır. Bu konu üzerine çalışan Muller (2021,

ss. 51-53) kütüphane gönüllüsü olmanın nedenlerinin; kişisel motivasyon, kütüphaneyi sevmeye, kütüphanenin misyonunu beğenme, başkalarına yardım etme, boş zaman değerlendirme, kariyer değişikliği, zamanlarını ve yeteneklerini sosyal nedenlerle sunma gibi farklı olabileceğini belirtmektedir. Literatür araştırmasında kütüphanelerde gönüllü rollerini; yerleştirme, sayım çalışmaları, personel çalışmalarına destek ve kullanıcılara yardımcı olmak (Calman, 2010; Constantinescu vd., 2020; Cruz, 2016; Geekie, 2016; Jiang vd., 2021; Jones, 2020; Knapp, 2013; Netshakhuma, 2021; Nicol ve Johnson, 2008; Peng ve Chuang, 2020) şeklinde ele alan yayınlar tespit edilmiştir. Bu araştırma kapsamında ortaya çıkan gönüllü rolleri (bakınız **Tablo 11**) literatürdeki veriler ile örtüşmektedir.

Driggers ve Dumas, (2002), kütüphane gönüllülüğü çalışmalarının yararları ve ortaya çıkan memnuniyetsizlikler (toplum memnuniyetsizliği, gönüllü memnuniyetsizliği, personel memnuniyetsizliği vb.) üzerinden gönüllülüğün olumlu ve olumsuz yönlerini incelemişlerdir. Nicol ve Johnson (2008), Oh (2013) ve Wyly'in (1992) benzer şekilde gönüllülerle çalışmanın zorluklarını ele almışlardır. Ayrıca kütüphane hizmetlerinde gönüllü kullanmanın olumsuz sonuçlarına (sosyal dışlanma, hizmet kalitesinin azalması, kütüphane içindeki sınırların bulanıklaşması ile kütüphane-kullanıcı gerginliğinin ortaya çıkması vb.) değinen yayınlar bulunmaktadır (Casselden vd., 2017; Casselden ve Pickard vd., 2019; McDiarmid ve Auster, 2004). Söz konusu araştırma çalışmalarında değinilen benzer yarar ve sorunlar bu araştırma çalışmasında aynı şekilde tespit edilmiştir (bakınız **Tablo 15-19**).

Literatür araştırmasında; kütüphanelerde genç gönüllülerin önemine ve genç gönüllülüğüne (Driggers ve Dumas, 2002; Goldfarb, Park ve Strand, 2021; Supporting Youth Development to Become Activists for Community Engagement, 2018) değinen çalışmalar bulunmaktadır. Bu araştırma çalışmasının, Bulgular bölümü **Tablo 6**'da Türkiye'de genç gönüllülüğünün yaygın olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Gönüllü çalışmalarının halk kütüphanelerinde daha yaygın olduğu görünse de diğer kütüphanelerde benzer şekilde gönüllülük çalışmaları bulunmaktadır. Örneğin; Anders'in (2016, s. 13) üniversite kütüphanelerinin etkinliklerinde öğrenci gönüllülerinin kullanılmasının yararlarını ele alan çalışması bunlardan biridir. Ayrıca, Forrest (2012, s. 4) akademik kütüphanelerde gönüllülük konusunu incelemiştir. Halk ve üniversite kütüphaneleri dışında, hastane kütüphanelerinde gönüllü çalışmalarını ele alan araştırmalar bulunmaktadır (Calman, 2010; McDiarmid ve Auster, 2005).

Gönüllülük üzerine değinen çalışmalar arasında fazla sayıda gönüllü yönetimi üzerine araştırma yayınları tespit edilmiştir. Gönüllü yönetiminin; uygun organizasyon şemasının oluşturulması, gönüllü iş tanımları, işe alım süreçleri, gönüllü eğitimi, performans değerlendirmesi, gönüllüler konusunda personel eğitimi, gönüllü iletişimi, gönüllü hakları, gönüllü iş güvenliği ve yasaları vb. birçok konuyu içermektedir. Gönüllü yönetimi ve yönetiminde ele alınması gereken özel

konular üzerine (Bogel, 2013; Bourke, 2009; Colibaba vd., 2019; Ferguson, 2003; Forrest, 2012; Hewitt ve Eve, 2012; Hewlett, 2002; Muller, 2021; Shelton, 2008; Thompson, 2009) çalışılmış farklı araştırmalar bulunmaktadır. Örneğin; Geckie, (2016, s. 103) gönüllülerin işe atanması, eğitimi, koordinasyonu, güvenilirlik ve gizlilik gibi zorluklarına dikkat çekmektedir. Driggers ve Dumas (2002), başarılı gönüllü programı yönetiminde; idarî destek, toplumun memnuniyeti, kütüphane personelinin memnuniyeti, gönüllü memnuniyeti, gönüllü yöneticisinin memnuniyeti ve bireysel memnuniyetlerin değerlendirilmesini önermektedir. Chang ve Lee (2012) okul kütüphanelerinde gönüllü ailelerin etkinliklerini ve memnuniyetlerini araştırmıştır. Jang ve diğerleri (2014), engelliler için yürütülen çalışmalarda kütüphane gönüllülerinin iş tatminini etkileyen faktörleri analiz etmiştir. Diğer taraftan, gönüllü yönetiminde kütüphanelere yardımcı olması adına gönüllü yönetim rehberlerini ve araçlarını ele alan çalışmaları bulunmaktadır (Holt, G. E ve Holt L. E. , 2014). Stine'in (2008, s. 525) gönüllü emeğinin ücretli çalışanların yerine geçip geçmediğini veya tamamlayıcı olup olmadığını incelediği çalışma, bu araştırmanın sonuçlarını desteklemektedir. Bu araştırma kapsamında il ve ilçe halk kütüphanelerinin; gönüllü bulunma, gönüllü seçimi, işe alım süreçlerinin nasıl yürütüldüğü ve nasıl ele alındığına dair veriler toplanmıştır (bakınız **Tablo 14**). Ayrıca, kütüphanelerdeki gönüllü çalışmalarının kalitesi üzerine endişeler **Tablo 15**'te verilmektedir.

Literatür taramasında; gönüllü politikaları ve gereklilikleri, standartları (Berroteran, 2016; Carvalho, 1984; Driggers ve Dumas, 2002; Hewlett, 2002; Joseph, 2006; McDiarmid ve Auster, 2004; The Public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development, 2001) ve kütüphanelerde gönüllü çalıştırmanın hizmetlere olan etkisinin ölçümü (Broady-Preston, 2014) üzerine araştırmalar tespit edilmiştir. Bu araştırma anketinde resmî kütüphane gönüllü politikasının önemi (bakınız **Tablo 21**) ortaya çıkmıştır.

Halk kütüphaneleri özelinde Constantinescu ve diğerleri (2020, s. 12) halk kütüphanelerinin gönüllü katılımlarına ve onlardan yararlanmaya en yakın kütüphane türü olduğunu belirtmektedir. Colibaba ve diğerleri (2019, s. 411) halk kütüphanelerinin yerel toplulukların gelişimini desteklemeye yardımcı olması için gönüllü katılımlarının teşvik edilmesine, gönüllülerin kütüphane hizmetlerini geliştirmede veya genişletmede yeteneklerine dikkat çekilmektedir. Baber (2018, s. 4) halk kütüphanelerinde gönüllülerden yararlanmanın olumlu ve olumsuz yönlerini ele almaktadır. Halk kütüphanesi gönüllüsü olmanın yararları (Aldrich, 2009; Bunić, 2010; Farrell, 2017; Forrest, 2012; Joseph, 2006; Panter ve Kristine, 2014; Son, 2020; Van Heukelem, 2021) üzerine araştırmalar tespit edilmiştir. Goulding (2009, s. 37) halk kütüphanelerinin, gönüllü, topluluklar veya diğer kamu kurumları ile ortaklaşa çalışmasını, gönüllülerin kütüphane hizmetlerinin sunumuna dâhil edilmesini ve karar alma süreçlerinde topluluk katılımını destekleyici çalışmaların yapılmasını önermektedir. Bernier (2009, s.133) halk kütüphanelerinin gençler için kolayca erişilebilir durumda olduğunu ve güvenli çalışma koşulları sunduğunu belirtmektedir. Gönüllülerin birer insan kaynağı olarak yönetimi açısından

ele alan Waters ve Bortree (2012, s. 92) halk kütüphanelerinin gönüllü tutma çabalarının iyileştirilmesini araştırmıştır.

Türkçe literatürde, gönüllülük, gönüllü yönetimi ve sivil toplum kuruluşlarında gönüllülük üzerine yayınlar tespit edilmiştir (Türkiye’de Gönüllülük, 2013; Yanardağ, U. ve Yanardağ M. Z., 2020). Kütüphanelerde gönüllülük araştırmalarına yönelik yapılan yayınların ağırlıklı olarak; kütüphane kurulması, engelli hizmetlerinde gönüllü yardımları (Alaca, 2017, s. 403; Bakırcı, 2009; Sağlamtuñç, 2010; Tezcan ve Tanrıku, 2011; Yılmaz, 2014; Yücel, 2014), koleksiyon geliştirmede gönüllü destekleri (Köprülü, 2006), halk kütüphanelerinde gönüllü çalışmaları (İleri, 2011), gönüllülerin kütüphanelerdeki rolleri (İleri, 2011) gönüllü politikaları, gönüllü çalışma kuralları (Keseroğlu, 2004), kütüphanelerde gönüllü çalışma sisteminin gerekliliği ve yararları (Özdemirci, 1990) gibi konularına odaklanmış olduğu belirlenmiştir.

Yasal anlamda, Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği (Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği, 2012, s. 1) ve Halk Kütüphaneleri Hizmet Esasları (Halk Kütüphaneleri Hizmet Esasları, 2012, s. 7) gönüllülerle ilgili maddeler içermektedir. 2021 yılında Kamu-STK (Sivil Toplum Kuruluşu) İş Birliğinde Türkiye’de Gönüllülük Bilincinin Arttırılması Projesi (2021), 2016 yılında T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı Eğitim, Kültür ve Araştırma Genel Müdürlüğü ile Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler Yayınlar Genel Müdürlüğü (KYGM) iş birliği ile düzenlenen “Gönüllülük ve Gönüllü Yönetimi” ve “Kütüphanelerde Halkla İlişkiler ve Gönüllülük” konulu eğitimler oldukça önemli çalışmalardır (Kütüphanelerde Halkla İlişkiler ve Gönüllülük eğitimi gerçekleştirildi, 2016). Ayrıca KYGM ve Ankara Üniversitesi iş birliği ile 17-18 Ocak 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilen “Kütüphane Gönüllülüğü Eğitim Programı” gönüllülük üzerine yapılmış önemli eğitim çalışmalardan biridir (Kütüphane Gönüllülüğü Eğitim Programı, 2019). Bu araştırma çalışmasında, gönüllü başvurularının alındığı ve gönüllü çalışmalarının yönetildiği Gençlik ve Spor Bakanlığının gonulluyuzbiz.gov.tr platformunun halk kütüphanelerince etkin olarak kullanıldığı tespit edilmiştir.

Paydaş katılımı açısından halk kütüphanelerinde gönüllük üzerine yapılan çalışmalarda; kütüphane gönüllülerinin, kütüphane hizmetlerini iyileştirmede stratejik paydaş topluluk ortakları oldukları (Siew, 2007), gönüllü katılımının hem kütüphaneye hem de topluma faydalarına (Aldrich, 2009; Blackburn, 2014; Sung ve Hepworth, 2013) ve kütüphane-toplum arasında ağların oluşturulmasının yararlarına (Casselden vd., 2014) değinilen araştırma yayınları bulunmaktadır.

Ancak Türkçe literatürde halk kütüphanelerinde paydaş katılımı açısından gönüllülük çalışmalarını ele alan bir araştırma tespit edilememiştir. Bu bakımdan, sadece Türkçe’ye çevrilmiş olan IFLA’nın “Genç Yetişkinler için Kütüphane Hizmetleri Rehberi” adlı yayında gençlerin kütüphane hizmetlerine gönüllü katılımına (2014, ss. 403-404) değindiği belirlenmiştir.

2. Araştırmanın Yöntemi, Evren-Örneklem, Veri Toplama Aracı, Veri Analizi ve Bulgular

2.1. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın ilk amacı; kütüphane gönüllü çalışmaları, yararları, karşılaşılan temel sorunlar, gönüllü yönetimi ve gönüllü politikaları hakkında Türkiye’de il ve ilçe halk kütüphaneleri özelinde durumun ortaya çıkarılmasıdır. İkinci amacı ise gönüllü yönetiminde resmî politika gerekliliğinin ortaya konması ve kütüphanelerde gönüllü yönetimine yönelik bir farkındalık oluşturulmasıdır. Bu nedenle mevcut durumu ortaya çıkarmak adına gönüllülerle çalıştıkları tespit edilen il ve ilçe kütüphaneleri ile bir anket çalışması yürütülmüştür.

2.2. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini 1-30 Aralık 2022 tarihleri arasında gonulluyuzbiz.gov.tr web sitesinde yapılan araştırmada gönüllülerle çalıştıkları tespit edilen 49 il ve ilçe kütüphanesi oluşturmaktadır. E-posta ile gönderilen anketi 31 il ve 10 ilçe halk kütüphanesi olmak üzere toplam 41 kütüphane cevaplandırmıştır. Buna göre örneklem, araştırma evreninin %83,6’sını temsil etmektedir. Anketin, il ve ilçe halk kütüphanelerinde gönüllerle ilgilenen (kütüphane yöneticileri veya gönüllü çalışmalarından sorumlu kişiler) personel tarafından doldurulması istenmiştir.

2.3. Veri Toplama Aracı ve Süresi

Verilerin toplanması için kullanılan anket Dr. Bidy Casselden’in “A Delicate Balancing Act: an investigation of volunteer use and stakeholder perspectives in public libraries” adlı doktora tezinden Türkçe’ye çevrilmiş ve genişletilmiştir. Anketin kullanım izni Dr. Bidy Casselden’den e-posta üzerinden alınmıştır. Anket, dört demografik, altı beşli likert, on altı çoktan seçmeli, yedi tek seçenekli ve bir görüş iletme sorusu olmak üzere toplam otuz sorudan oluşmaktadır. Anket uygulanmadan önce etik kurul onayı ve KYGM’den resmî izinler alınmıştır. Anket, 2 - 30 Ocak 2023 tarihlerinde uygulanmıştır.

2.4. Veri Analizi, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmaları

Anket, verileri SPSS 26.0 ile analiz edilmiştir. Ayrıca veriler arasındaki ilişkiyi test etmek amacıyla bazı tabloların karşılaştırılmasında ki-kare analizi yapılmıştır. Ek olarak, kütüphane gönüllü sayılarının dağılımı p (olasılık) değeri ile analiz edilerek, istatistiksel anlamlılığa bakılmıştır.

2.5. Bulgular

31 il ve 10 ilçe halk kütüphanesine ait demografik bilgiler **Tablo 4**’te verilmektedir.

Tablo 4: Kütüphanelere Ait Demografik Bilgiler

Sorular	Kütüphaneler ait bilgiler	N	%
Kütüphane türü	İl halk kütüphanesi	31	75,6
	İlçe halk kütüphanesi	10	24,4
Kütüphanenin bir ayda hizmet sunduğu kitlenin büyüklüğü	5001-10000	14	34,1
	1001-5000	10	24,4
	10001'den fazla	9	22
	1000'den az	8	19,5
Tam zamanlı personel sayısı	11-15	14	34,1
	16'dan fazla	13	31,7
	6-10 arası	8	19,5
	5'ten az	6	14,6
Bilgi ve Belge Yönetimi (BBY) mezunu tam zamanlı personel sayısı	1-2	22	53,7
	3-4	11	26,8
	5'ten fazla	8	19,5

*n=sayı, %= yüzde

Tablo 4'e göre il halk kütüphanelerinin ankete katılımı yüksektir. Araştırmada, Bilgi ve Belge Yönetimi (BBY) mezunu kütüphane personel sayısı ile gönüllü sayısı arasında bir ilişki olup olmadığına ki kare analizi ile bakılmıştır. Bu analizde anlamlı istatistikî bir ilişki tespit edilememiştir.

İl ve ilçe halk kütüphanelerinde hali hazırda çalışan gönüllü sayısı ve çalışılmış olan toplam gönüllü sayısı arasında istatistikî ilişkiyi tespit etmek amacıyla ki kare ve olasılık analizleri yapılmıştır. Bu konudaki veriler, **Tablo 5'te** verilmektedir.

Tablo 5: Güncel ve Geçmişe Dönük Kütüphane Gönüllü Sayısı Dağılımı

Soru	Cevaplar	Kütüphane türü				Ki Kare	p
		İl halk kütüphanesi		İlçe halk kütüphanesi			
		N	%	N	%		
Hâlihazırda kütüphanede çalışan gönüllü sayısı	Hiç yok	19	61,3	7	70,0	0,321	0,852
	1 kişi	9	29,0	2	20,0		
	2 kişiden fazla	3	9,7	1	10,0		

Bugüne kadar çalışılan toplam gönüllü sayısı	500	0	0	1	10	12,901	0,376
	50	1	3,2	0	0,0		
	44	1	3,2	0	0,0		
	25	2	6,5	0	0,0		
	12	1	3,2	0	0,0		
	10	1	3,2	0	0,0		
	7	1	3,2	0	0,0		
	6	2	6,5	0	0,0		
	5	1	3,2	1	10,0		
	4	2	6,5	0	0,0		
	3	6	19,4	0	0,0		
	2	8	25,8	3	30,0		
	1	5	16,1	5	50,0		
Toplam gönüllü sayısı	669	31		10			

$p < 0,05$

Tablo 5'e görüldüğü üzere il ve ilçe halk kütüphanelerinde -az sayıda olsa da- gönüllüler çalışmaktadır. Bunun nedeni, anketin kış dönemi yapılmış olması olabilir. Ayrıca 41 kütüphanede bugüne kadar toplam 669 gönüllünün çalışmış olması halk kütüphanelerinde gönüllülerin etkin olarak görev aldıklarını göstermektedir.

Kütüphanelerin farklı türlerde gönüllüleri bulunmaktadır. İl ve ilçe halk kütüphanelerinin en çok çalıştıkları gönüllü türleri ve gönüllü sayıları arasında istatistikî bir ilişki olup olmadığına ki kare ve olasılık (p) analizleri ile bakıldığında, **Tablo 6'daki** veriler elde edilmiştir.

Tablo 6: Kütüphane Türlerine Göre Gönüllü Türü Dağılımı

	Kütüphane türü					Ki Kare	p
	İl halk kütüphanesi		İlçe halk kütüphanesi				
	N	%	N	%			
En çok çalışılan gönüllü türü	Çocuk	3	9,7	1	10,0	1,168	0,884
	Genç	18	58,1	7	70,0		
	Yetişkin	7	22,6	2	20,0		
	Hepsi	3	9,7	0	0,0		

$p < 0,05$

Tablo 6'ya göre, il halk kütüphanelerinde genç gönüllü sayısının daha yüksek olduğu, ilçe halk kütüphanelerinde gönüllü katılımlarını artırmaya yönelik teşvik edici çalışmalara ihtiyaç olduğu ortaya çıkmıştır. Dünyada olduğu gibi Türkiye'de genç gönüllülüğün benzer

şekilde daha yaygın olduğu tespit edilmiştir. Bu anlamda, genç gönüllüleri teşvik edici tanıtım çalışmalarında, kütüphanedeki gönüllülük çalışmalarının onlara katacağı avantajlara (iş aramaya yardımcı olması, çalışma etiği kazandırması, temel ve sosyal becerilerini geliştirme vb.) yer verilebilir.

İl ve ilçe halk kütüphanelerinin ne zamandan beri gönüllü çalışmalarını yürüttüklerini tespit etmek amacıyla sorulan soruya verilen cevaplar kütüphane türü ile karşılaştırılmıştır. **Tablo 7**'de ki kare ve olasılık analiz verileri sunulmaktadır.

Tablo 7: Yıllara Göre Gönüllülerle Çalışan İl ve İlçe Halk Kütüphanelerinin Sayısının Dağılımı

Gönüllülerle çalışma yılları	Kütüphane türü				Ki Kare	p
	İl halk kütüphanesi		İlçe halk kütüphanesi			
	N	%	N	%		
1998-2008	1	3,2	1	10	1,921	0,589
2009-2013	2	6,5	0	0		
2014-2018	10	32,3	2	20		
2019-2022	18	58,1	7	70		

$p < 0,05$

Tablo 7'de 1998 yılından beri giderek artan sayıda kütüphanenin gönüllülerle çalışmalar yürüttükleri ve 2019-2022 yılları arasında kütüphane ve gönüllü sayısında bir artış gözlenmektedir.

İl ve ilçe kütüphanelerinde gönüllü sayısının yıllara göre gelişimini göstermek amacıyla ki kare ve olasılık analizleri yapılmıştır. Bu karşılaştırmanın verileri **Tablo 8**'de paylaşılmaktadır.

Tablo 8: Yıllara Göre Kütüphane Gönüllü Sayısı Dağılımı

		Gönüllülerle çalışma yılları								Ki Kare	p
		1998-2008		2009-2013		2014-2018		2019-2022			
		N	%	N	%	N	%	N	%		
Hâlihazırda kütüphanede çalışan gönüllü sayısı	Hiç yok	1	50,0	1	50,0	8	66,7	16	64,0	12,120	0,059
	1 kişi	0	0,0	0	0,0	2	16,7	9	36,0		
	2 kişiden fazla	1	50,0	1	50,0	2	16,7	0	0,0		

Bugüne kadar çalışılan toplam gönüllü sayısı	500	1	50	0	0	0	0	0	0	79,699	0,000*
	50	0	0	1	50	0	0	0	0		
	44	0	0	0	0	1	8,3	0	0		
	25	1	50	0	0	1	8,3	0	0		
	12	0	0	0	0	1	8,3	0	0		
	10	0	0	0	0	1	8,3	0	0		
	7	0	0	0	0	0	0	1	4		
	6	0	0	1	50	0	0	1	4		
	5	0	0	0	0	2	16,7	0	0		
	4	0	0	0	0	0	0	2	8		
	3	0	0	0	0	3	25	3	12		
	2	0	0	0	0	1	8,3	10	40		
	1	0	0	0	0	2	16,7	8	32		

$p < 0,05$

Anket, kış mevsiminde yapılmıştır. **Tablo 8**, kış mevsiminde daha az gönüllünün kütüphanelerde çalışmakta olduğunu düşündürmektedir.

Literatür okumalarında dünyada bazı ülkelerde, gönüllü sayısında bir eksilme olduğu yönünde bilgiler tespit edilmiştir (Volunteering Statistics for 2023, 2023). Bu nedenle kütüphane profesyonellerinin gönüllü sayısı ve gelişimi hakkında düşünceleri toplanmıştır. Veriler **Tablo 9**'da verilmektedir.

Tablo 9: Kütüphanelerde Gönüllü Sayısının Gelişimi ve Geleceğine Dair Değerlendirmeler

Sorular	Değerlendirme	N	%
Kütüphane gönüllü sayısı son 5 yılda olumlu yönde değişti	Kesinlikle katılmıyorum	2	4,9
	Katılmıyorum	4	9,8
	Kararsızım	4	9,8
	Katılıyorum	26	63,4
	Kesinlikle katılıyorum	5	12,2
Kütüphane gönüllü sayısının önümüzdeki 5 yılda olumlu yönde değişeceği düşünülüyor	Kesinlikle katılmıyorum	2	4,9
	Katılmıyorum	2	4,9
	Kararsızım	6	14,6
	Katılıyorum	20	48,8
	Kesinlikle katılıyorum	11	26,8

Tablo 9'a göre, kütüphanelerin çoğunluğu gönüllü sayısının olumlu yönde arttığını ve gelecekte de aynı şekilde artacağını düşünmektedir. Literatür araştırmasında bazı yayınlarda gönüllülüğün tercih edilmesindeki engellerin (gönüllülere maddî kazanç sunulamaması, ulaşım,

yemek masraflarının karşılanamaması ve üçüncü sektör olarak görülmesi vb.) kaldırılmasının gönüllü sayısının artmasını sağlayabileceği ileri sürülmektedir.

Kütüphanelerde, gönüllü çalışmalarından etkin bir şekilde yararlanmada kütüphane personeli-gönüllü uyumu önemlidir. Bu nedenle **Tablo 10**'da kütüphane gönüllüleri ile kütüphane personeli arasındaki uyuma dair düşünceler verilmektedir.

Tablo 10: Kütüphane Gönüllüleri İle Kütüphane Personelinin Uyum Değerlendirmeleri

Soru	Değerlendirme	N	%
Kütüphane gönüllüleri ve kütüphane personeli uyum içinde çalışmaktadır	Kesinlikle katılmıyorum	0	0,0
	Katılmıyorum	3	7,3
	Kararsızım	1	2,4
	Katılıyorum	30	73,2
	Kesinlikle katılıyorum	7	17,1

Tablo 10'da kütüphanelerin %73,2'si gönüllüler ile kütüphane personelinin uyum içinde çalıştığını belirtmektedir. Halk kütüphanelerinin güvenli çalışma koşulları sunmasının ve kütüphane profesyonellerinin gönüllülüğe olumlu bakmasının bu uyumun sağlanmasında olumlu etkisinin olduğu söylenebilir.

Kütüphanelerde, gönüllü rolleri değişmektedir. **Tablo 11**'de gönüllülerin kütüphanelerdeki temel rollerine ait bilgiler **Tablo 11**'de verilmektedir.

Tablo 11: Kütüphane Gönüllülerinin Temel Rollerinin Dağılımı

Temel roller	N	%
Çocuklara yönelik kütüphane etkinliklerinde	27	65,9
Hikâye, masal ya da diğer okuma etkinliklerinde	15	36,6
Genel destek hizmetlerinde (kitap yerleştirme, raf okuma, envanter sayımı)	15	36,6
Önceden belirlen kütüphane hizmetlerinde (referans, dolaşım, kataloglama vb.)	14	34,1
Gençlere yönelik kütüphane etkinliklerinde	13	31,7
Kütüphane tanıtım çalışmalarında	6	14,6
Diğer kütüphane etkinliklerinde (önemli gün ve hafta)	6	14,6
Yaşlılara yönelik kütüphane etkinliklerinde	4	9,8
Gezici kütüphane hizmetlerinde	4	9,8
Engelli kişilere yönelik hizmetlerde	2	4,9
Bilişim teknolojileri alanında destek	2	4,9
Yerel çalışmalarda (kültürel miras, yerel tarih, sesli tarih oluşturma vb.)	1	2,4
Diğer	1	2,4
Kütüphane bülteni ve diğer yayınların hazırlanmasında	0	0

Tablo 11'de kütüphane gönüllülerinin temel rollerinden; çocuklara yönelik etkinliklerde, hikâye, masal okuma ya da diğer destek hizmetlerde yardım ilk üçte yer almıştır. İletişim ve tanıtım alanında gönüllerden yararlanılmadığı ortaya çıkmıştır. Araştırmada, diğer ülke kütüphanelerinde benzer rollerin verildiği, ancak iletişim ve tanıtım çalışmalarında gönüllülerinden yararlanıldığı tespit edilmiştir. Bu anlamda, kütüphaneler iletişim ve tanıtım çalışmalarında gönüllerden yararlanmayı düşünebilirler.

Sürekli değişim içinde yaşamlarını sürdüren ve hizmetlerini sunan halk kütüphanelerinde benzer şekilde kütüphane gönüllülerin rolleri değişmekte ve gelişmektedir. Bu değişim ile ilgili değerlendirmeler **Tablo 12**'de gösterilmektedir.

Tablo 12: Gönüllü Rollerinin Gelişimine ve Geleceğine Dair Değerlendirmeler

Soru	Değerlendirmeler	N	%
Kütüphane gönüllülerinin kütüphanedeki rolleri son 5 yılda olumlu yönde değişmiştir	Kesinlikle katılmıyorum	0	0,0
	Katılmıyorum	3	7,3
	Kararsızım	5	12,2
	Katılıyorum	28	68,3
	Kesinlikle katılıyorum	5	12,2
Kütüphane gönüllülerinin kütüphanedeki rolleri önümüzdeki 5 yıl içinde olumlu yönde değişecektir	Kesinlikle katılmıyorum	0	0,0
	Katılmıyorum	3	7,3
	Kararsızım	5	12,2
	Katılıyorum	26	63,4
	Kesinlikle katılıyorum	7	17,1

Tablo 12'ye göre, kütüphanelerin %68,3'ü gönüllü rollerinin son 5 yılda olumlu yönde değiştiğine katılırken, %63,4'ü gönüllü rollerinin önümüzdeki 5 yıl içinde olumlu yönde değişeceğini düşünmektedir. Değişime ayak uyduran kütüphaneler, toplum içinde yerlerini güçlendirecek, kullanımları artıracaktır ve gönüllülerin kütüphaneleri tercihleri olumlu yönde etkilenecektir.

Gönüllü yönetimi, gönüllü bulmadan, gönüllülün işten ayrılmasına kadar birçok aşamayı içermektedir. **Tablo 13**'te kütüphanelerin doğru becerilere sahip gönüllüleri bulmak ve işe almak için kullandıkları yöntemlere yer verilmektedir.

Tablo 13: Kütüphane Gönüllüsü Bulma ve Seçme Yöntemlerinin Dağılımı

Soru	Değerlendirmeler	N	%
Gönüllü bulma kanalları	Teknolojik araçlar kullanılarak	18	43,9
	Kütüphane kendi olanakları ile (okuma grupları, kullanıcılar, brans kütüphaneler, formları, broşür ve posterler)	14	34,1
	Gönüllü bireyler kendileri gelmekte	13	31,7
	Aracı kişi ya da kurumların yardımı ile	10	24,4
	Basın ve halkla ilişkiler yolu ile	3	7,3
	Diğer	1	2,4
Gönüllü kabul koşulları veya yöntemleri	Başvuru formundaki bilgiler incelenmekte	34	82,9
	Kütüphanenin gönüllü standartlarına göre	9	22
	Tavsiye veya öneriler dikkate alınmakta	6	14,6
	Diğer	2	4,9
	İlgili kütüphane personeli karar vermekte	0	0

Tablo 13'e göre kütüphaneler, gönüllülerinin çoğunlukla teknolojik araçlar kullanılarak bulmakta ve web ortamındaki çevrimiçi başvuru formlarını inceleyerek seçmektedir. Benzer şekilde dünyada kütüphanelerinde çevrimiçi formları kullanmakta olduğunu ele alan yayınlara tespit edilmiştir (Muller, 2021).

Gönüllülerden etkili faydalanmak adına, kütüphanelerde çeşitli düzeylerde gönüllü eğitimleri önceden planlanmaktadır. **Tablo 14'te** gönüllü eğitimi için kullanılan eğitim yöntemleri verilmektedir.

Tablo 14: Kütüphanelerin Gönüllü Eğitim Yöntemlerinin Dağılımı

Gönüllü eğitim yöntemleri	N	%
Gönüllü oryantasyonları düzenlenmekte	28	68,3
Gönüllünün çalışacağı servis yöneticisi veya personeli eğitim düzenlemekte	15	36,6
Gönüllü mentor (yol gösterici deneyim paylaşımı) atanmakta	7	17,1
Kütüphane gönüllü tanıtım paketi uygulanmakta	4	9,8
Düzenli olarak gönüllü eğitimleri gözden geçirilmekte ve güncellenmekte	3	7,3
Gönüllü yöneticisi atanmakta	2	4,9
Diğer	2	4,9
Gönüllü yöneticisi eğitim sürecini denetlemekte	1	2,4
Gönüllü değerlendirme oturumu yapılmakta	1	2,4
Gönüllünün eğitiminden sorumlu personel atanmakta	0	0
Gönüllü eğitimi ve iletişimi dosyası hazırlanmakta	0	0

Tablo 14'teki analiz sonuçlarına göre; gönüllü eğitimlerinin ve hizmetlerinin yeterince değerlendirilmediği, gönüllü eğitimi ve iletişimine dair verilerin toplanmasında eksiklikler olduğu ortaya çıkmıştır. Gönüllülerden etkili olarak yararlanmak adına, gönüllü eğitimi, gönüllü çalışması desteği ve iletişimi önemlidir. Bu nedenle kütüphanelerin, **Tablo 14**'te belirtilen eksiklikleri gidermesinin önemi artmaktadır.

Gönüllülerin kütüphanelerde çalışmasının farklı bakış açılarından değerlendirilmesi, çalışmalardan etkilenen tüm taraflar için önemlidir. Bunlardan ilki kütüphane hizmetleri açısından değerlendirilmesidir. **Tablo 15**'te hizmetler açısından gönüllü çalışmaları ile ilgili elde edilen veriler iletilmektedir.

Tablo 15: *Kütüphane Hizmetleri Açısından Gönüllülerle Çalışmanın Yararları, Temel Konular veya Sorunların Dağılımı*

Soru	Madde	N	%
Yararları	Kütüphane personeline zaman kazandırmakta	24	58,5
	Kütüphaneye değer katmakta	21	51,2
	Kütüphane personeli veya olanaklarıyla sağlanamayacak hizmetler verilmekte	11	26,8
	Kütüphanenin olanaklarına ve hizmetlerine farklı bir bakış açısı getirmekte	9	22
	Hizmet sunulan toplulukla daha fazla etkileşim kurma imkânı sunmakta	8	19,5
	Mevcut kütüphane hizmetini genişletmeye ve geliştirmeye olanak sağlanmakta	6	14,6
	Gönüllüler aracılığıyla kütüphane hedef kitesini genişletmekte	6	14,6
	Kütüphaneye daha fazla savunucu ve destekçi kazandırmakta	6	14,6
	Kütüphanenin yetenekleri artmakta	5	12,2
	Hizmet sunulan toplumun yerel ihtiyaçları ile sunulan hizmet ve olanaklar arasında eş gücümü ve bütünselliğin sağlanmasına yardımcı olmakta	4	9,8
	Finansal tasarruf yapılmakta	2	4,9
	Diğer	2	4,9

Temel konular veya sorunlar	Gönüllü bulmak ve iyi bir gönüllü deneyimi sağlamak bazen sorun olmakta	35	85,4
	Gönüllüleri etkin bir şekilde yönetmek böylece maaşlı personel ve gönüllüler arasında denge kurmak	10	24,4
	Doğru göreve doğru gönüllülerin seçilmesini sağlamak	9	22
	Gönüllülerin yoğun bir şekilde görevlendirilmesini destekleyecek yeterli kaynağın bulunmasını sağlamak	6	14,6
	Gönüllülerin ve maaşlı personelin yaptıkları arasında net bir çizgi oluşturmak	6	14,6
	Hizmet kalitesinin zayıflama ihtimalini dikkate alarak engelleyici önlemleri planlamak	5	12,2
	Maliyet ve fayda analizi yapmak	5	12,2
	Gönüllü rolünün net açıklamasında maaşlı personel ile çalışma ihtiyacı bulunmakta	2	4,9
	Diğer	1	2,4

Tablo 15'te verilen bilgiler ile literatür araştırmasındaki yayınlar benzer çıkmıştır. Bu veriler, kütüphanelerin hizmetlerindeki gönüllü yararlarını artırmak ve sorunları azaltabilmek için gönüllü hizmetlerinin planlanması üzerine daha çok çalışması gerektiğini göstermektedir.

Kütüphane gönüllüleri ile çalışmanın personel açısından yararlarına, temel konulara veya sorunlara yönelik veriler **Tablo 16'**da paylaşılmaktadır.

Tablo 16: Kütüphane Personeli Açısından Gönüllülerle Çalışmanın Yararları, Temel Konular veya Sorunların Dağılımı

Soru	Madde	N	%
Yararları	Çalışmalara ekstra yardımlar sağlanmakta	32	78
	Gönüllüler personelin zaman ayıramayacağı ekstra görevleri üstlenmekte	13	31,7
	Personel farklı becerilere sahip gönüllülerle buluşarak kendilerini geliştirmekte	9	22
	Personel gelecekteki yeni hizmetlere daha fazla konsantre olmakta	8	19,5
	Gönüllülerle çalışma personelin kendine güvenini artırmakta	4	9,8
	Personel, deneyimlerine veya becerilerine uygun rollere odaklanacak zaman kazanmakta	3	7,3
	Personelin mentorluk veya süpervizörlük gibi yönetimsel yeteneklerini geliştirmesine yardımcı olmakta	2	4,9
	Diğer	2	4,9

Temel konular veya sorunlar	Gönüllülerle yapılacak hizmet ve çalışmaların uygun şekilde planlanması	35	85,4
	Bir gönüllünün katılımını sağlamak ve elde tutmak için büyük miktarda yönetim ve yönetici zamanı harcanması	10	24,4
	Tam zamanlı personeli ile gönüllüler arasındaki farkın net bir şekilde anlaşılmasının sağlanması	6	14,6
	Bazen rutin işinden uzaklaşarak gönüllülerle birlikte çalışmak zorunda kalan personelin desteklenmesi	6	14,6
	Tam zamanlı personel, işlerinin tehdit altında olduğunu hissederse bunun önüne geçilmesi	4	9,8
	Gönüllü çalışmasında huzursuzluk hisseden maaşlı personelin kendini değerli hissetmesinin sağlanması	1	2,4
	Diğer	1	2,4

Tablo 16' dan anlaşılacağı üzere kütüphanelerin gönüllü çalışmalarında personel açısından sorunların proaktif olarak önceden görülmesinin, bunları çözücü çalışmaları yapılmasının ve personelin gönüllüler konusunda eğitilmesinin gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Gönüllülerden hizmet alan kütüphane kullanıcılarında ortaya çıkan memnuniyet ve memnuniyetsizlikleri tespit etmek adına, yöneltilen soruya ait veriler **Tablo 17'** de verilmektedir.

Tablo 17: *Kütüphane Kullanıcıları Açısından Kütüphanelerde Gönüllülerin Çalışmasının Yararları, Temel Konular veya Sorunların Dağılımı*

Soru	Madde	N	%
Yararları	Kullanıcılara daha fazla hizmet ve etkinlik sağlanmakta	21	51,2
	Gelişmiş hizmetlere erişilebilmekte (bilişim ve diğer teknolojiler)	18	43,9
	Sunulan hizmet ve faaliyetler zenginleşmekte	12	29,3
	Personel kullanıcılara daha fazla zaman ayırmakta	10	24,4
	Kütüphane daha uzun saatlerde hizmet sunmakta; dolayısıyla kullanıcıların kütüphaneyi kullanmaları ve kütüphane erişimleri artmakta	5	12,2
	Diğer	3	7,3

Temel konular veya sorunlar	Gönüllünün kullanıcının sorusunda yardımcı olamaması durumunda kullanıcıda hayal kırıklığı oluşmakta	17	41,5
	Sağlanamayan hizmetler kullanıcılarında kütüphaneye karşı olumsuz algı oluşmakta	14	34,1
	Kalite korunamadığında kullanıcılar söz konusu hizmete daha az değer vermekte	10	24,4
	Kütüphane kullanıcıları maaşlı personel ile gönüllüleri aynı görmemekte	8	19,5
	Hizmet kalitesinin ve hizmet seviyesinin sürdürülmesi sorun olmakta	6	14,6
	Diğer	1	2,4

Tablo 17'daki verilerden kullanıcıların gönüllüler konusunda önceden bilgilendirilmelerinin veya eğitimlerinin ortaya çıkan memnuniyetsizlikleri azabileceği nitelikte olduğu anlaşılmaktadır.

Gönüllülükte, en büyük faydaları gönüllüler elde etmektedir. Özellikle gönüllülüğün, gençlerin duygusal, bilişsel, temel ve sosyal becerilerini geliştirmelerine olumlu katkılarının bulunduğu bilinmektedir (Guzman, 2007, s. 1). **Tablo 18'**de bu verilere yer verilmektedir.

Tablo 18: Gönüllüler Açısından Kütüphanede Çalışmanın Yararları, Temel Konular veya Sorunların Dağılımı

Soru	Madde	N	%
Yararları	Kütüphane hizmetlerine katkı sağlamak ve yardımcı olmakta	29	70,7
	İçinde bulunduğu topluma hizmet verme imkânı bulmakta	17	41,5
	Sosyal iletişim yeteneği artmakta	16	39
	Özgüveni artmakta	15	36,6
	Kişisel haz ve memnuniyet duygusunu geliştirmekte	14	34,1
	Yeni beceriler kazanmakta	14	34,1
	İş deneyimi ve iş ahlakı kazanmakta	12	29,3
	Kişisel gelişimine olumlu etki yapmakta	12	29,3
	Becerilerini ve bilgilerini başkalarıyla paylaşma imkânı bulmakta	11	26,8
	Topluma ve belirli bir gruba karşı aitlik hissi duymakta	10	24,4
	Yetkilendirmeyi öğrenmekte	6	14,6
	Emekli gönüllülerin aktif olmaları ve yaşamdan soyutlanmaları engellenmekte	5	12,2

Temel konular veya sorunlar	Gönüllünün kütüphane hizmetlerinde çalışması için başlangıç aşamasında kapsamlı yardıma ihtiyaçlarının bulunması	29	70,7
	Gönüllünün personelin gerçekte ne yaptığı ve gönüllü olarak neler yapabilecekleri konusunda beklentilerinin anlaşılması	17	41,5
	Gerektiğinde gönüllüler için ödenek veya sosyal yardım düzenlemelerinin yapılamaması gönüllülüğü zorlaştırmakta	11	26,8
	Gönüllülerin yönetilmeleri ve kontrol edilmelerinin gerekmesi	6	14,6
	Kütüphane hizmetleri personel ile aynı seviyede yeterlilikte bir gönüllü ile karşılayamayabilir- bu nedenle maaşlı personelin yerini almaları gerektiğinde bu bir sorun olmakta	4	9,8
	Diğer	1	2,4

Paydaş katılımı anlayışı ile gönüllüyü tanımaya çalışan, onlarla iletişimi sağlayan, rollerinin ve haklarının iyi tanımlandığı bir gönüllü programının, **Tablo 18**'de verilen gönüllü faydalarının daha da artırılacağı gibi, gönüllü beklentilerinin anlaşılmasına, kapsamlı yardıma ihtiyaçlarının olmasına ve yönetilmeleri sorunlarını ortadan kaldırılmasına yardımcı olacaktır.

Toplum kendi içinden birilerini (gönüllüleri) kütüphanede gördüğünde, kütüphane algısı bundan olumlu etkilenmekte ve kütüphane kullanımlarının artmasına neden olmaktadır (Casselden vd., 2014). **Tablo 19**'da gönüllü çalışmalarının toplum açısından yararları, temel konular veya sorunlar ele alınarak incelenmektedir.

Tablo 19: Toplum Açısından Gönüllülerin Kütüphanede Çalışmasının Yararları, Temel Konular veya Sorunların Dağılımı

Soru	Madde	N	%
Yararları	Gönüllüler toplumsal değişim için çalışmakta	24	58,5
	Toplum tarafından kütüphane sahiplenilmekte	17	41,5
	Toplumda kütüphaneni rolü ve değeri hakkında bir farkındalık yaratmakta	16	39
	Toplumsal uyumluluğu güçlendirmekte	12	29,3
	Yapılan hizmetlere ve işlere toplumu dâhil etmekte	12	29,3
	Toplum ile zengin iletişim kanalı kurulmakta	11	26,8
	Gönüllüler içinde buldukları topluma bir şeyler katmakta	10	24,4
	Gönüllülerin kütüphane savunuculuk rolleri gelişmekte	10	24,4
	Toplum-kütüphane arasında gönüllü ve çift yönlü iletişime ortam hazırlamakta	8	19,5
	Gurur duygusu yaşatmakta	8	19,5
	Kütüphane binaları daha çok kullanılmakta	6	14,6
	Toplum için parasal değer sağlanmakta (tasarruf edilmesi)	3	7,3
	Diğer	1	2,4
	Temel konular veya sorunlar	Yoksulluğun olduğu toplumsal bölgelerde gönüllülük yerine ücretli bir iş bulmak öncelikli olmakta	29
Gönüllülerin toplumdaki hizmet alanlarının artması kütüphanelerin yeterli sayıda gönüllü bulmasını etkilemekte		13	31,7
Gönüllülüğün üçüncü hizmet sektörü olarak algılanması toplumun daha az değer vermesine neden olabilmekte		6	14,6
Diğer		2	4,9

Tablo 19'da paylaşılan, toplum açısından gönüllülerin ile ilgili veriler kütüphaneler için oldukça değerlidir. Zira kütüphanelerin toplumca görünür olmalarını ve toplumun ayrılmaz birer parçaları olduklarını gönüllü çalışmalarını pekiştirecektir. Aynı **Tablo'**da, temel konular veya sorunlar olarak karşımıza çıkan sorunların çözümü; kütüphanelerin gönüllülere sağladıkları avantajları ve değerleri öne çıkaran çalışmalar yapılması ile sağlanacaktır.

Gönüllülüğün geleceğine dair endişeler yukarıda belirtilmiştir. Bu nedenle gönüllü çalışmalarının geleceğine dair toplanan veriler **Tablo 20'de** paylaşılmaktadır.

Tablo 20: *Kütüphanelerde Gönüllülerle Çalışmanın Geleceğine Dair Değerlendirmeler*

Kütüphanelerde gönüllülerle çalışmanın geleceği	N	%
Hizmetin sürdürülebilirliğini sağlamak adına gönüllüler ve diğer kurumlarla etkin ortaklıklar kurulması gerekecek	26	63,4
Kütüphanelerde genç gönüllülüğü artacak	20	48,8
Özel ihtiyaçları olan kütüphane kullanıcıları için gönüllü desteği artacak	12	29,3
Kütüphanelerde gönüllülerle çalışma büyüme kapasitesi olan bir alan olarak gelişecek	12	29,3
Gönüllülerin yardımı ile kütüphane dünyasının dışındakilere bir kütüphanenin ne yaptığı konusunda anlayış eksikliği daha etkin bir şekilde giderilecek	9	22
Kütüphanelerin hizmet veremedikleri alanlarda pozitif pazarlamada veya tanıtım elçileri olarak gönüllülerin sayısı artacak	7	17,1
Kütüphane gönüllülük çalışmaları işsizlerin beceri ve fırsatlarını artıracakları bir alan olacak	6	14,6
İş bulma kurumları özellikle dezavantajlı bölgelerde kütüphanelere gönüllü katılımı teşvik edecek	6	14,6
Kapatılma tehdidi altındaki kütüphanelerin açık tutulmasında gönüllülerin kullanımı söz konusu olacak	3	7,3
Kütüphane gönüllülüğü bireylerin topluma katılımını sağlayacağı için kütüphane gönüllü çalışmalarına siyasi destek artacak	3	7,3
Diğer	1	2,4

Tablo 20'deki değerlendirmeler; kütüphanelerin paydaşlarını tanıyarak, gönüllülerini etkili birer paydaş olarak çalışmalarına dâhil ederek, çok farklı katılım çalışmalarını planlayarak, paydaş iletişiminden daha çok yararlanarak, topluma kattığı değerleri gösterebilir ve gelecekte toplumdaki yerini başarı ile sürdürebileceğini göstermektedir.

Gönüllü yönetim politikaları; gönüllüler, kütüphane personeli ve kütüphane yönetimi için önemli birer başvuru kaynaklarıdır. **Tablo 21**'te resmî gönüllü politikasının olmasının gerekliliğine yönelik veriler iletilmektedir.

Tablo 21: *Kütüphanenin Resmî Gönüllü Politikasının Olmasına Dair Değerlendirmeler*

Soru	Değerlendirmeler	N	%
Resmî gönüllü politikasının olmasının gerekliliği	Kesinlikle katılmıyorum	0	0,0
	Katılmıyorum	0	0,0
	Kararsızım	1	2,4
	Katılıyorum	26	63,4
	Kesinlikle katılıyorum	14	34,1

Kütüphanelerin daha etkili hizmetler sunmaları, personelin, gönüllülerin ve toplumun bunlardan faydalar elde etmeleri, memnun kalmaları adına kütüphane politikalarının gerekliliği literatür araştırmasında birçok yayınlarda sıklıkla dile getirilmiştir. **Tablo 21**'deki veriler il

ve ilçe halk kütüphanelerinde gönüllü çalışmalarından sorumlu personelin resmî bir gönüllü politikasının olmasının gerekliliği konusunda düşüncelerini göstermesi bakımından önemlidir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Destekleri olmadan bir kurumun varlığının devam etmesinin mümkün olmayacağı birey ya da grupları ifade eden paydaş kavramı, 1963 yılında ortaya çıktıktan sonra 1980'lerin ortalarında paydaş teorisi ile sağlam bir teorik temele kavuşmuştur. Paydaş teorisi, kurumlar için hayatta kalmanın ve değer yaratmanın anahtarının kilit paydaşların gözünde kurumların meşruiyetlerini kazanmaları veya sürdürmeleri gerektiğini savunmaktadır. Bu bakımdan kütüphaneler için kilit paydaşların kimler olduğu, niteliklerinin neler olduğu ve bu niteliklerin her bir grup için görelî önemini bilmek gereklilik halini almıştır. Paydaş kavramı ve paydaş teorisi kurumlarca benimsendikten sonra önemli paydaşların, belirli amaçlar doğrultusunda kurum çalışmalarına dâhil edilmesi, katılımlarının sağlanması, böylece insanî ve maddî kaynakların kuruma çekilebilmesi için paydaş katılım çalışmaları önem kazanmıştır.

Farklı türden paydaşların kütüphane çalışmalarına katılımlarının sağlanması; kütüphanelerin iç ve dış çevrenin etkileri yumuşatmasını, başarılı olmasını, tüm paydaşların olumlu yönde etkilenmesini, paydaşların kararlardan etkilenme durumlarının anlaşılabilmesini, hizmet sunulan topluluğa kendilerini ve hizmetlerini gösterebilmesini mümkün kılar. Kütüphanelerin çok farklı türde paydaşları bulunmaktadır. Bunlardan en önemli ikisi iç paydaşları olan, ücretli ya da gönüllü çalışanlardır. Gönüllüler, kâr gütmeyen kurumlar ve hayır kurumları için çok önemlidir. Vaktini bu kurumlara yardımcı olmak için adayan gönüllü çalışmaları ağırlıklı olarak sivil ve sosyal katılım şeklinde gerçekleşmektedir. Gönüllü çalışmalarının; kütüphane personelinin iş yükünü hafifletmesi, toplumla bağlarını kurması, kütüphane savunuculuğuna destek sağlaması ve kütüphanelerin imajını güçlendirmesi gibi birçok yararı vardır. Gerek uluslararası literatürde gerekse ulusal literatürde halk kütüphanelerinin gönüllü çalışmaları için çok uygun olduklarına ve gönüllülerle çalışmalarda etkin rol aldıklarına dair yayınlar tespit edilmiştir. Bu nedenle bu araştırmada gönüllülerle çalıştıkları tespit edilen 41 il ve ilçe halk kütüphanesine bir anket uygulanmıştır.

Bu araştırma çalışmasında; gönüllülerden sağlanan yararlar veya sorunlar hakkında elde edilen veriler literatürdeki yayınlarla benzerlik göstermektedir. Bu yararlar; gönüllülerin kütüphanelerde çalışmalarının personele zaman kazandırması, ekstra yardımlar sağlaması, hizmet çeşitliliği, toplumun kütüphaneyi sahiplenmesi, toplumsal değişimin tetiklenmesi ve kütüphane değerini artırması şeklinde ortaya çıkmıştır. Diğer ülkelerde yapılan benzer araştırma sonuçlarında olduğu gibi; uygun gönüllü bulunması, planlanma-yönetim gerektirmesi, eğitim-yardımların bulunması, kullanıcı memnuniyetsizliği ve gönüllülüğün maddî nedenlerden dolayı tercih edilmemesi konuları en temel konular veya sorunlar olarak tespit edilmiştir. Kütüphane gönüllülerinin halk kütüphanelerinde üstlendikleri temel roller ağırlıklı olarak

kütüphane hizmetlerine destek sağlamak şeklinde çıkmıştır. Bu sonuç, literatür okumalarında elde edilen bilgileri desteklemektedir. Ayrıca, genç gönüllüğünün daha yaygın olduğuna değinen bilimsel çalışmalara paralel olarak, bu araştırmada il ve ilçe halk kütüphanelerinde genç gönüllü katılımının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Araştırmada, bazı ülkelerde yerleşik gönüllü politika ve yasaların bulunduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle, Türkiye’de gönüllü çalışmalarının paydaş katılımı anlayışı ile planlı ve yazılı politikalarla yürütülmesinin kütüphanelerin, kütüphane personelinin, gönüllülerin ve toplumun yüksek faydalar sağlanmasında etkili olacağı düşünülmektedir.

Paydaş katılımı kapsamında gönüllülük, toplum-kütüphane iletişimini güçlendirmekte ve yeni çalışmalar için alanlar açmaktadır. Bu kapsamda kütüphanelerde gönüllü katılımında aşağıdaki konuların ele alınması yararlı olacaktır:

- Paydaş katılım yönetimi anlayış ile gönüllü katılım politikalarının ve stratejilerinin oluşturulmasına ve gönüllüleri teşvik edici çalışmaların yapılmasına,
- Gönüllülerle çalışma ve gönüllü yönetimi için personelin geliştirilmesi,
- Gönüllü çalışmalarını destekleyen kütüphane organizasyon yapısının ve kültürünün oluşturulmasına,
- Farklı birey ya da kurumlarla iş birliği çalışmaları yapılarak daha fazla gönüllü katılımlarının sağlanmasına ve yararlarının artırılmasına,
- Gönüllülerin teşvik edilmesi, desteklenebilmesi adına ulaşım, yemek gibi maddî konulara yönelik çözüm çalışmalarının yasal bir alt yapıya kavuşturulmasına,

Gönüllü katılımında, kütüphanelerin uzun vadeli potansiyel kazanımları söz konusudur ve bütün bunlar göz ardı edilmemelidir. Türkiye’de halk kütüphanelerde paydaş katılımı açısından gönüllülük çalışmalarını ele alan bir araştırma tespit edilememiştir. Bu bakımdan, yapılan bu araştırmanın, diğer yapılacak çalışmalara yön verebilecek nitelikte olduğu düşünülmektedir. Ayrıca bu araştırmanın bir bezerinin kütüphane gönüllüleri ve kullanıcıları ile yapılmasının, gönüllü ve kullanıcıların bakış açılarını ortaya çıkarması adına önerilmektedir.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Yazar Katkıları: Çalışma Konsepti/Tasarım- C.E., S.B.; Veri Toplama- C.E., S.B.; Veri Analizi/Yorumlama- C.E., S.B.; Yazı Taslağı- C.E., S.B.; İçeriğin Eleştirel İncelemesi- C.E., S.B.; Son Onay ve Sorumluluk- C.E., S.B..

Çıkar Çatışması: Yazarlar çıkar çatışması bildirmemiştir.

Finansal Destek: Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Author Contributions: Conception/Design of Study- C.E., S.B.; Data Acquisition- C.E., S.B.; Data Analysis/

Interpretation- C.E., S.B.; Drafting Manuscript- C.E., S.B.; Critical Revision of Manuscript- C.E., S.B.; Final Approval and Accountability- C.E., S.B.

Conflict of Interest: The authors have no conflict of interest to declare.

Grant Support: The authors declared that this study has received no financial support.

Kaynakça/References

- ALA's core competencies of librarianship* (2009, 27 Ocak). <http://www.ala.org/educationcareers/sites/ala.org/educationcareers/files/content/careers/corecomp/corecompetences/finalcorecompstat09.pdf>
- Alaca, E. (2017). Okuma alışkanlığı kapsamında 3'ü 1 arada enfes karışım (Oyun-Oyuncak-Kitap) sunan kurumlar: Türkiye'de oyuncak kütüphaneleri. *Türk Kütüphaneciliği*, 31(3), 403-417.
- Albert, A. (2014). Communicating library value. *The Journal of Academic Librarianship*, 40, 634-637.
- Aldrich, S. (2009). Engaging baby boomers and their offspring as volunteers. *APLIS*, 22(2), 89-90.
- Anders, K.C. (2016). Using student volunteers in library orientations. *Practical Academic Librarianship: The International Journal of the SLA Academic Division*, 6(2), 17-30.
- Appleton, L. ve Abernethy, P. (2013). We said ... we did!: a partnership approach to developing library and student support services. *New Review of Academic Librarianship*, 19(2), 208-220.
- Arnstein, S.R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Planning Association* 35(4), 216-224.
- Baber, M. (2018, July 10). *The positive and negative impact of using volunteers in public libraries*. <https://www.ucl.ac.uk/information-studies/sites/information-studies/files/gbaber2018.pdf>
- Bakırcı, R. (2009). Milli Kütüphane'de görme engellilere sunulan hizmetler ve gelişmeler. *Bilgi Dünyası*, 10(1), 100-104.
- Bayraktar, A. (2019). Kütüphane hizmetlerinin tanıtımında sosyal medya etkisi: Bursa Uludağ Üniversitesi Kütüphanesi örneği. *Türk Kütüphaneciliği*, 33(4), 379-387.
- Bellucci M., Manetti G. & Thorne L. (2018). *Stakeholder engagement and sustainability reporting*. Routledge.
- Bernier, M. (2009). Young adult volunteering in public libraries: Managerial implications. *Library Leadership & Management*, 23(3), 133-139.
- Berroteran, J. (2016). More meaningful recognition, support and appreciation of volunteers .C. Smallwood ve L. Sanborn (Eds.), *Library volunteers welcome!: strategies for attracting, retaining and making the most of willing helpers* içinde (ss. 158-203 ve 5-55). McFarland & Company.
- Bhojaraju, G. (2003, April 9-11). *Intranet for library services*. http://eprints.rclis.org/4818/1/Intranet_for_Library_Services.pdf
- Binlerce Taş Plak Dijital Kütüphanede Erişime Açıldı (2021, 10 Aralık). *ArtDog Istanbul* <https://artdogistanbul.com/binlerce-tas-plak-dijital-kutuphanede-erisime-acildi/>
- Blackburn, F. (2014). An example of community engagement: Libraries act and the act aboriginal and torres strait islander communities. *Australian Academic & Research Libraries*, 45(2), 121-138.
- Bogel, G. (2013) The art of managing volunteers in the school library. *School Library Monthly*, 29(4), 26-28.
- Bourke, C. (2009). Working with older volunteers: opportunities and potential. *APLIS*, 22(4), 181-183.
- Bourne, L. (2009). *Stakeholder relationship management: A maturity model for organisational implementation*. Routledge.

- Broady-Preston, J. (2014). Measuring and assessing the impact of using volunteers in UK libraries. *Performance Measurement & Metrics*, 15(3), 112-121.
- Brock, A. ve Rankin, C. (2012). Connecting and engaging - reaching your audience and catching the latest wave!. C. Rankin & A. Brock (Eds.), *Library services for children and young people: Challenges and opportunities in the digital age* içinde (ss. 63-156). Facet Publishing.
- Bryson, J., Patton, M.Q. ve Bowman, R.A. (2011). Working with evaluation stakeholders: A rationale, step-wise approach and toolkit. *Evaluation and Program Planning*, 34(1), 1-12.
- Bunić, S. (2010). Volunteers in libraries – opportunities and possibilities. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, 53(3/4), 115-124.
- Calman, A. (2010). Are volunteers worth the effort? Maximizing the value of volunteers in the hospital library. *Journal of Hospital Librarianship*, 10(4), 395-401.
- Carvalho, J. (1984). To complement or compete?. The role of volunteers in public libraries. *Public Library Quarterly*, 5(1), 35-40.
- Casselden, B., Pickard, A.J. ve McLeod, J. (2014). The challenges facing public libraries in the Big Society: The role of volunteers, and the issues that surround their use in England. *Journal of Librarianship & Information Science*, 47(3), 187-203.
- Casselden, B. (2016). *A delicate balancing act: An investigation of volunteer use and stakeholder perspectives in public libraries* [Doktora tezi, Northumbria University].
- Casselden, B., Walton, G., Pickard, A. ve McLeod, J. (2017). Issues of quality and professionalism of library volunteers. *Performance Measurement & Metrics*, 18(2), 118-126.
- Casselden, B., Pickard, A., Walton, G. ve McLeod, J. (2019). Keeping the doors open in an age of austerity? Qualitative analysis of stakeholder views on volunteers in public libraries. *Journal of Librarianship & Information Science*, 51(4), 869-883.
- Chang, H.R. ve Lee, S.J. (2012). A study on the satisfaction of parent volunteers in school libraries. *Journal of Korean Society for Library and Information Science*, 46(1), 183-200.
- Chawki, A. ve Aitlemqdedem, H. (2020). Stakeholder theory: Literature review of historical development and influence in the strategic management discipline. *Revue Internationale des Sciences de Gestion*, 6(3/1), 104-130.
- Colibaba, A., Skinner, M.W. ve Furgal, C. (2019). The Challenges and opportunities of sustaining volunteer-based rural libraries. *Public Library Quarterly*, 38(4), 410-427.
- Constantinescu, M., Danciu, A. ve Haimana, D. (2020). Volunteering in libraries: Survey on Romanian public libraries. *Romanian Journal of Library and Information Science*, 16(2), 12-19.
- Creaser, C. ve Spezi, V. (2014). Improving perceptions of value to teaching and research staff: The next challenge for academic libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 46(3), 191-206.
- Cribb, G., Hanken, T. ve Gottipati, S. (2015, 14 Aralık). Evaluating library spaces while developing a ‘culture of assessment. *11th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*, Edinburgh, July 20-22, https://www.researchgate.net/publication/285951085_Evaluating_Library_Spaces_while_Developing_a_'Culture_of_Assessment_
- Cross R.L. Singer J. ve Thomas R.J. (2010). *The organizational network fieldbook: Best practices techniques and exerci.* John Wiley & Sons.

- Cruz, J.D La. (2016). Teaching technology with volunteers in the library. C. Smallwood & L. Sanborn (Eds.), *Library volunteers welcome!: Strategies for attracting, retaining and making the most of willing helpers* içinde (ss. 158-203). McFarland & Company.
- Çakmak, T. ve Eroğlu, Ş. (2016). Belediye kütüphanelerinde dijital teknoloji ve sosyal medya kullanımı. *Belediyelerin kütüphane ve arşiv hizmetleri uluslararası sempozyumu bildiriler kitabı* içinde (ss. 745-753). Nilüfer Belediyesi.
- Deodato, J. (2014). The patron as producer: Libraries, web 2.0, and participatory culture. *Journal of Documentation*, 70(5), 734-758.
- Donaldson, T. ve Preston, L.E. (1995). The stakeholder theory of the corporation. *The Academy of Management Review*, 20(1), 65-91.
- Driggers, P.F. ve Dumas, E. (2002). *Managing library volunteers: A practical toolkit*. American Library Association.
- Emery, F. ve Trist, E. (1965). The casual texture of organizational environments. *Human Relations*, 18, 21-32.
- Ergün, C. (2021a). Kütüphanelerde İtibar Yönetimi: Paydaş Temelli Bir Model Önerisi. Hiperayın.
- Ergün, C. (2021b). *Kütüphanelerde İtibar Yönetimi: Paydaş Temelli Bir Model Önerisi*. [Yayınlanmış Doktora tezi], Maltepe Üniversitesi.
- 4 reasons project stakeholder feedback is important. (2020, March 10). <https://pm-alliance.com/project-stakeholder-feedback/>
- Eunson, B. (2007). *Communication in the Workplace*. Wiley.
- Farrell, M. (2017). Leadership reflections: advisory bodies. *Journal of Library Administration*, 57(8), 891-900.
- Ferguson, D. (2003). Friend or foe? the role of friends of library groups in community development. *APLIS*, 16(3), 110-114.
- Fernandez, P. (2016). Through the looking glass: Envisioning new library technologies' how artificial intelligence will impact libraries. *Library Hi Tech News*, 33(5), 5-8.
- Forrest, M. (2012). Student volunteers in academic libraries. *New Review of Academic Librarianship*, 18(1), 1-6.
- Freeman, R.E. (2010). *Strategic management: A stakeholder approach*. Cambridge University Press.
- Freeman, R.E. ve Reed, D.L. (1983). Stockholders and stakeholders: a new perspective on corporate governance. *California Management Review*, 25(3), 88-106.
- Freeman, R.E. ve Wicks, A.C. ve Harrison, J.S. (2007). *Managing for stakeholders: Survival, reputation, and success*. Yale University.
- Freeman, R.E., Harrison, J.S., Wicks, A.C., Parmar, B.L. ve DeColle, S. (2010). *Stakeholder theory: The state of the art*. Cambridge University Press.
- Friedman, A.L. and Miles, S. (2002). Developing stakeholder theory. *Journal of Management Studies*, 39(1), 1-21.
- Geekie, J. 2016. Digital literacy and digital inclusion teachMeets in London and Leeds. *Journal of Information Literacy*, 10(1), 102-103.
- Genç yetişkinler için kütüphane hizmetleri rehberi (2014). Muhittin Gürbüz (Çev.) *Türk Kütüphaneciliği*, 28(3), 402-417.
- Goldfarb, J., Park, J. ve Strand, M. (2021). The future of librarianship through the present. *Young Adult Library Services*, 19(4), 27-30.

- Goulding, A. (2009). Engaging with community engagement: public libraries and citizen involvement. *New Library World*, 110(1/2), 37-51.
- Gray, B. (1985). Conditions facilitating inter-organizational collaboration. *Human Relations*, 10, 911-936.
- Greenwood, M. (2007). Stakeholder engagement: Beyond the myth of corporate responsibility. *Journal of Business Ethics*, 74(4), 315-327.
- Gupta, K., Crilly, D. ve Greckhamer, T. (2020). Stakeholder engagement strategies, national institutions, and firm performance. *Strategic Management Journal*, 41, 1869-1900.
- Guzman, M.R. de (2007, August). Youth Volunteerism. *Adolescence & Youth*, August. <https://extensionpublications.unl.edu/assets/html/g1750/build/g1750.htm#target1>
- Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği* (2012, 11 Ocak). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/01/20120111-18.htm>
- Halk Kütüphaneleri Hizmet Esasları* (2012, 27 Temmuz). KYGM. <http://www.kygm.gov.tr/Eklenti/4832,khgenelge-17.pdf?0>
- Harland, F., Stewart, G. ve Bruce, C. (2019). Leading the academic library in strategic engagement with stakeholders. *College & Research Libraries*, 80(3), 319-339.
- Hendricks, A. (2019, August 12). Stakeholder engagement – best practice guide. <https://simplystakeholders.com/stakeholder-engagement-best-practices/>
- Hewitt, B. ve Eve, J. (2012). The use of volunteers in local study library projects. *Evidence Based Library & Information Practice*, 7(1), 41-52.
- Hewlett, S. (2002). Volunteering in libraries, museums and archives. *Cultural Trends*, 12(46), 39-66.
- Hogan, S. ve Conlin, K. (2019). Library student employee expertise: Strategies for maximizing your student employee contributions to the library. *Public Services Quarterly*, 15(2), 104-115.
- Hollebeek, L.D., Sprott, D.E., Sigurdsson, V. ve Clark, M.K. (2022). Social influence and stakeholder engagement behavior conformity, compliance, and reactance. *Psychology & Marketing*, 39(1), 90-100.
- Holt, L.E. ve Holt, G.E. (2014). *Success with library volunteers*. Libraries Unlimited.
- Hughes, H., Bland, D., Willis, J. ve Burns, R.E. (2015). A happy compromise: Collaborative approaches to school library designing. *Australian Library Journal*, 64(4), 321-334.
- Hurst, S., Marsh, D., Brown, D. ve Forbes, S. (2017). Cats, comics, and knausgård: Promoting student reading at a U.K. academic library with a leisure reading collection. *New Review of Academic Librarianship*, 23(4), 442-452.
- Huvila, I. (2020). Librarians on user participation in five european countries. *Canadian Journal of Information & Library Sciences*, 43(2), 127-157.
- Identify Key Stakeholders* (2013, April 10). American Library Association. <http://www.ala.org/everyday-advocacy/engage/identify-key-stakeholders>
- Irwin, B. ve Silk, K. (2019). Changing stakeholder expectations of library value. *Public Library Quarterly*, 38(3), 320-330.
- İleri, A. (2011). *Halk Kütüphanelerinde Gönüllülük: "Benim Kütüphanem Projesi"nin Değerlendirilmesi*. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi], Marmara Üniversitesi.
- Jang, B.S., Nam, Y.J. ve Lee, J.K. (2014). Research on factors for job satisfaction of library volunteers for the disabled. *Journal of Korean Biblia Society*, 25(1), 217-237.

- Jeffery, N. (2009, September 13). Stakeholder engagement: A road map to meaningful engagement. <https://dspace.lib.cranfield.ac.uk/handle/1826/3801>
- Jiang, Y., Chi, X., Lou, Y., Zuo, L., Chu, Y. ve Zhuge, Q. (2021). Peer reading promotion in university libraries: Based on a simulation study about readers' opinion seeking in social networks. *Information Technology & Libraries*, 40(1), 1-17.
- Johnston, S. (2014, January 23). *The synergy of push and pull communications*. <https://www.striata.com/posts/the-synergy-of-push-and-pull-communications/>
- Jones, T.M. (1995). Instrumental stakeholder theory: A synthesis of ethics and econometrics. *Academy of Management Review*, 20, 404-437.
- Jones, T.M., Harrison, J.S. ve Felps, W. (2018). How applying instrumental stakeholder theory can provide sustainable competitive advantage. *Academy of Management Review*, 43(3), 371-391.
- Jones, T. (2020). Making makerspaces more functional and sustainable. *Teacher Librarian*, 48(2), 44-46.
- Joseph, M. (2006). Active, engaged, valued: older people and public libraries in new south wales. *APLIS*, 19(3), 113-117.
- Kamu - STK İş Birliğinde Türkiye'de Gönüllülük Bilincinin Arttırılması Projesi (2021, 2 Temmuz). T.C. Sivil Toplumla İlişkiler Genel Müdürlüğü. <https://www.gonulluluk.net/wp-content/uploads/2021/07/EK3-Gonulluluk-Arastirmasi.pdf>
- Keremidchiev, S. (2021). Theoretical foundations of stakeholder theory. *Ikonomicheski Izsledvania*, 30 (1), 70-88.
- Keseroğlu, H.S. (2004). *Kütüphane- bilgi belge merkezi kurma, kütüphane programı yazma kılavuzu*. Nesil Yayınevi.
- Knapp, N.F. (2013). Cougar readers: piloting a library-based intervention for struggling readers. *School Libraries Worldwide*, 19(1), 72-90.
- Köprülü, D. (2006). Halk kütüphanelerinde koleksiyon seçimi. *Bilgi Dünyası*, 7(1), 77-88.
- Kütüphane gönüllülüğü eğitim programı* (2019, 17-18 Ocak). <https://kutuphanedeyim.org/kutuphane-gonullulugu-egitim-programi/>
- Kütüphanelerde halkla ilişkiler ve gönüllülük eğitimi gerçekleştirildi. (2016, 22 Kasım). *BBY Haber*. <https://www.bbyhaber.com/bby/2016/11/22/kutuphanelerde-halkla-iliskiler-ve-gonulluluk-egitimi-gerceklestirildi>
- Lankes, R.D. (2011). *The New Atlas of librarianship*. The MIT Press.
- Lawton, A. (2015). *The invisible librarian: a librarian's guide to increasing visibility and impact*. Chandos Publishing.
- Levine-Clark, M. ve Dean, T.C. (Eds.).(2013). *ALA Glossary of Library and Information Science: Vol. Fourth edition*. ALA Editions.
- Masek, L.E. (2003). A picture really is worth a thousand words or how to market the medical library using bulletin boards and posters. *Journal of Hospital Librarianship*, 3(1), 89-92.
- McDiarmid, M. ve Auster, E.W. (2004). Fewer library staff and more volunteers or vice versa? Staffing in Ontario hospital libraries and volunteer use. *Journal of the Canadian Health Libraries Association*, 25(2), 39-43.
- McDiarmid, M. ve Auster, E. (2005). Using volunteers in Ontario hospital libraries: Views of library managers. *Journal of the Medical Library Association*, 93(2), 253-262.
- Melilli, A., Mitola, R. ve Hunsaker, A. (2016). Contributing to the library student employee experience: Perceptions of a student development program. *The Journal of Academic Librarianship*, 42(4), 430-437.

- Mitchell, R.K., Agle, B.R., ve Wood, D.J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of who and what really counts. *The Academy of Management Review*, 22(4), 853-886. <https://doi.org/10.2307/259247>.
- Mitchell, R.K., Lee, J.H. ve Agle, B.R. (2017). Stakeholder prioritization work: The role stakeholder salience in stakeholder research. D.M. Wasieleski & J. Weber.J. (Eds.), *Stakeholder Management* içinde (ss. 124-157). Emerald.
- Morphy, T. (2014, June 28). *Stakeholder analysis, project management, templates and advice*. <https://www.stakeholdermap.com/stakeholder-engagement.html#account>
- Muller, M. (2021). New York Public Library volunteers. *Bibliothek Forschung Und Praxis*, 45(1), 49-53.
- National digital information infrastructure and preservation program (U.S.) (2002, September 12). *Preserving our digital heritage: Plan for the National Digital Information Infrastructure and Preservation Program: a collaborative initiative of the Library of Congress*. https://www.digitalpreservation.gov/documents/ndiipp_plan.pdf
- Neal, J.G. (2010). Advancing from kumbaya to radical collaboration. *Journal of Library Administration*, 51, 66-76.
- Nelke, M. (2012). *Strategic business development for information centres and libraries*. Chandos Publishing.
- Nelson, R. ve Thoms, B.L. (2021). The practical and the aspirational: Managing the student employee experience in library publishing efforts. *Journal of Librarianship & Scholarly Communication*, 9(1), 1-20.
- Netshakhuma, N.S. (2021). Exploration role of volunteerism on the digitisation project: Case of the office of the premier in Mpumalanga province. *South Africa. Collection & Curation*, 40(1), 15-23.
- Nicol, E. ve Johnson, C. (2008). Volunteers in libraries. *Reference & User Services Quarterly*, 48(2), 154-163.
- Oakleaf, M. (2011). Assesment. David R. Lankes (Ed.), *The New Atlas of Librarianship* içinde (ss.207-208). The MIT Press.
- Oh, D.G. (2013). Developing LCSII (Library Customer Satisfaction Index) Lite for public library. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*, 47(4), 335-361
- Özdemirci, F. (1990). Halk kütüphanelerinin mali kaynaklarını geliştirmenin yolları. *Prof.Dr. Osman Ersoy'a Armağan* içinde (ss. 108-121). Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Panter, L. ve Kristine T. (2014). Venues for volunteering. *Voice of Youth Advocates*, 37(4), 28.
- Peng, Y.P. ve Chuang, P.H. (2020). A competency model for volunteer storytellers in public libraries. *Libri*, 70(1), 49-64.
- Pfeffer, J. ve Salancik, G. (1978). *The external control of organizations*. Harper & Row.
- The public library service : IFLA/UNESCO guidelines for development* (2001, May 11). <https://cdn.ifla.org/wp-content/uploads/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/publ97.pdf>
- Public library stakeholders* (2012, February 29). American Library Association. <http://www.ala.org/tools/research/librariesmatter/public-library-stakeholders>
- Raimondo, E. (2022, Jan 11). *The importance of both push and pull communications*. <https://icthrive.com/blog/importance-of-push-and-pull-communications/>
- Rowley, T. (1997). Moving beyond dyadic ties: A network theory of stakeholder influences. *The Academy of Management Review*, 22(4), 887-910.
- Sağlamtuğ, T. (2010). Görme engelliler ve kütüphanecilik hizmetleri. *Bilgi Dünyası*, 11(1), 178-191.

- School library crisis toolkit* (2008, December 3). American Library Association. <http://www.ala.org/aasl/advocacy/tools/toolkits/crisis>
- Shelton, K. (2008). Starting a volunteer program in a community college library. *Community & Junior College Libraries*, 14(3),161-177.
- Siew, W.Y.V. (2007). Engaging active citizenry among Singaporeans, young and old, at the Singapore public libraries. *Library Management*, 28(1/2), 17-26.
- Son, A. (2020). Engaging teens and staff through summer volunteering. *Young Adult Library Services*, 18(3), 25-27.
- Special libraries* (2016, July 21). American Library Association. <http://www.ala.org/educationcareers/libcareers/type/special>
- Springer, R. (2020, June 30). *Why stakeholder engagement matters more than ever*. <https://sr.ithaka.org/blog/why-stakeholder-engagement-matters-more-than-ever/>
- Stakeholder engagement framework*. (2014, August 6). <https://natlib.govt.nz/files/strategy/nlnz-stakeholder-engagement-framework.pdf>
- Stine, W.F. (2008). An empirical analysis of the effect of volunteer labor on public library employment. *Managerial and Decision Economics*, 29(6), 525–538.
- Sumadevi, S. ve Kumbar, M. (2019). Use of social media to promote library services in the digital age. *Use of social media to promote library services in the digital age* içinde (ss. 225-238). https://www.researchgate.net/publication/337673976_Use_of_Social_Media_to_Promote_Library_Services_in_the_Digital_Age
- Sung, Hui-Yun ve Hepworth, M. (2013). Community engagement in public libraries: practical implications. *Advances in Librarianship*, 37, 31-47.
- Supporting youth development to become activists for community engagement: Learn the benefits of creating partnerships for school and public libraries (2018). *Young Adult Library Services*, 16(2), 5-9.
- Tammaro, A.M. (2016) Participatory approaches and innovation in galleries, libraries, archives, and museums. *International Information & Library Review*, 48(1), 37-44.
- Tezcan, F.G. ve Tanrikulu, Y. (2011). Milli Kütüphane’de görme engellilere yönelik konuşan kitaplık bölümü hizmetinin değerlendirilmesi ve kullanıcı memnuniyeti araştırması. *Bilgi Dünyası*, 12(2), 359-378.
- Thompson, S.H. (2009). On being a virtual world librarian: “hello, can ı help?” - managing virtual volunteers. *The Reference Librarian*, 50(4), 422-427.
- Türkiye’de gönüllülük* (2013, 12 Aralık). Türkiye Üçüncü Sektör Vakfı. <https://www.tusev.org.tr/usrfiles/files/Gonulluluk.pdf>
- Van Heukelem, M. (2021). Rally help for a small archive: Matching student and volunteer needs with collections management priorities. *Visual Resources Association Bulletin*, 48(2), 1-5.
- Vivek, S.D., Beatty, S.E. ve Morgan, R.M. (2012). Customer engagement: Exploring customer relationships beyond purchase. *The Journal of Marketing Theory and Practice*, 20(2), 122-146.
- Volunteering Statistics for 2023: How Charitable Are We?* (2023, March 14) <https://teamstage.io/volunteering-statistics/>
- Waddock, S.A. ve Bannister, B.D. (1991). Correlates of effectiveness and partner satisfaction in social partnership. *Journal of Organizational Change Management*, 4(2), 74-89.

- Waters, R.D. ve Bortree, D.S. (2012). Improving volunteer retention efforts in public library systems: How communication and inclusion impact female and male volunteers differently. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 17(2), 92-107.
- Wheeler, D. ve Sillanpää, M. (1997). *The Stakeholder corporation: A blueprint for maximizing stakeholder value*. Pitman.
- Whitaker, S. (2016). *Pass the pmp (r) exam - tools, tips and tricks to succeed*. APress.
- Wicks, A.C. ve Harrison, J.S. (2017). Toward a more productive dialogue between stakeholder theory and strategic management. D.M. Wasieleski & J. Weber (Eds.). *Stakeholder Management içinde* (ss. 249-273). Emerald Publishing.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 215-240.
- Wyly, M. (1992). Uncommon human resources: The Newberry library volunteer program. *Library Trends*, 41(2), 316-29.
- Van Heukelem, M. (2021). Rally help for a small archive: Matching student and volunteer needs with collections management priorities. *Visual Resources Association Bulletin*, 48(2), 1-5.
- Yanardağ, U. ve Yanardağ, M.Z. (2020). Gönüllü yönetimi. Zuhâl Gök Demir ve Mehmet Bayırlı (Ed.). *Gençlik ve Gönüllülük Bağlamında SivilAnT içinde* (ss. 21-37). Nobel Yayınları.
- Yılmaz, B. ve Bayır, D. (2004). PULMAN-XT projesi ve Türk kütüphaneciliğine etkileri. *Türk Kütüphaneciliği*, 18(1), 79-84.
- Yılmaz, B. (2008). Türkiye’de halk kütüphaneleri bölge seminerleri: “iyi uygulama örneği” olarak bir deneyimin değerlendirilmesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 22(1), 107-128.
- Yılmaz, B. (2014). Ankara’da halk kütüphanesi sistemi: Niceliksel bir değerlendirme. *Ankara Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 115-130.
- Yücel, H. (2014). Bitlis Kitap Severler Derneği ve Her Okula Bir Kütüphane Projesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 28(1), 75-78.

