



Kullanıcıların Değişen Kütüphane Hizmetlerine Yönelik Tutumları*

Users Attitudes Towards Changing Library Services

Ali KAVAK **

Hüseyin ODABAŞ ***

ÖZET

Kütüphaneler, teknolojik gelişmelerin etkisiyle yapısal değişimler yaşamakta ve yeni sorumluluklar üstlenmektedir. Bu çalışma, kullanıcıların değişen kütüphane hizmetlerine ilişkin beklentilerini ve tutumlarını odağına alarak kütüphanelerin hizmetlerini daha etkili ve kullanıcı dostu durumuna getirmek için öneriler sunmayı amaçlamaktadır. Belgesel tarama yöntemi ve anket tekniği kullanılarak gerçekleştirilen bu çalışma kütüphane hizmetlerindeki değişimin kullanıcılar üzerindeki etkisini ve kullanıcıların kütüphane hizmetlerindeki bu değişimden beklentilerini açıklamaktadır. Bu kapsamda 460 kişiyle anket yapılmıştır. Sonuçlar, kütüphanelerin sadece bilgi kaynağı olmanın ötesinde toplumun sosyal ve kültürel ihtiyaçlarını karşılamayı hedeflemesi gerektiğini göstermektedir. Kütüphanelerin sosyal mekânlar olarak işlev görmesi, çalışma ve öğrenme ortamları sunması, çocuklar ve diğer dezavantajlı gruplar için özel alanlar oluşturması, dijital kaynaklara erişimi kolaylaştırması ve kullanıcı eğitimlerine önem vermesi, yaşam boyu öğrenme sürecini desteklemesi gibi konularda kullanıcıların beklentilerini karşılaması gerektiği anlaşılmıştır. Bu beklentiler doğrultusunda kütüphaneler, kullanıcıların ihtiyaçlarını daha iyi karşılamak ve hizmetlerini geliştirmek için çeşitli önlemler almalıdır. Ayrıca, kullanıcı geri bildirimlerine dikkat ederek hizmetlerini iyileştirmeli ve toplumun farklı kesimlerini kapsayacak şekilde erişilebilir ve çeşitlendirilmiş hizmetler sunmalıdırlar. Bu çalışmanın bulguları, kütüphanelerin hizmetlerini geliştirmek ve kullanıcıların beklentilerini karşılamak için yeni araştırmaların yapılmasına kaynaklık edebilir.

Anahtar Kelimeler: Değişen kütüphaneler, kullanıcı tutumları, yaşam boyu öğrenme merkezleri, sosyal mekânlar

ABSTRACT

Libraries are undergoing structural changes and taking on new responsibilities due to technological advancements. This study aims to provide suggestions to make the services of libraries more effective and user-friendly by focusing on users' expectations and attitudes towards changing library services. Using documentary survey method and questionnaire technique, this study explains the impact of the change in library services on users and presents their expectations from this change in library services. In this context, 460 people were surveyed. The results indicate that libraries should aim to fulfill not only the role of information sources but also the social and cultural needs of the community. The study emphasizes the importance of libraries functioning as social spaces, providing work and learning environments, creating dedicated areas for children and other disadvantaged groups, facilitating access to digital resources, and prioritizing user education to support lifelong learning. In line with these expectations, libraries need to take various measures to better meet users' needs and improve their services. Additionally, they should enhance their services by paying attention to user feedback and offering accessible and diversified services that encompass different segments of society. The findings of this study can serve as a source for further research to improve libraries' services and meet users' expectations.

Keywords: Changing libraries, user attitudes, lifelong learning centers, social spaces.

GİRİŞ

*Bu makale, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı'nda Prof. Dr. Hüseyin ODABAŞ'ın danışmanlığında Ali KAVAK tarafından hazırlanan yüksek lisans tezinden yararlanılarak üretilmiştir.

**Dr. Öğr. Üyesi, Kırıkkale Üniversitesi, İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, e-posta: alikavak@kku.edu.tr,

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5329-2420>

***Prof. Dr. Çankırı Karatekin Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, e-posta: odabashuseyin@karatekin.edu.tr,

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1239-4866>

Değişim, bireyin her ortamda ve çevresiyle olan ilişkilerinde, kendi biyolojik ve psikolojik yapısında meydana gelen bir olgu; insanlığın geleceğine etki eden tüm gelişmelerin anahtar kavramıdır. Değişim, belirli bir süre içerisinde herhangi bir şeyde meydana gelen farklılaşma olarak tanımlandığı gibi; bir bütünün parçalarında zaman içinde oluşan niteliksel veya niceliksel farklılıklara da denilmektedir (Özmen ve Sönmez, 2007, s. 178).

Endüstri devrimi ile hızlanan değişim süreci, insanoğlunun her alanına etki etmektedir. Özellikle 20. yüzyıldan itibaren daha dinamik bir yapıya kavuşan değişim olgusunun, kurumlar ve toplumlar üzerinde etkisi büyük olmuştur. 20. yüzyılın sonlarına doğru gelindiğinde ise bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan önemli gelişmeler, insanoğlunun tüm yaşamını etki altına alacak olan değişimlerin ana çerçevesini oluşturmuştur. Bu etki devamlı olarak kendini göstermeye devam etmektedir (Şeker, 2005, s. 378-379).

Bilgi çağı olarak adlandırılan 21. yüzyılda bilginin gücü, daha önceki dönemlerde olmadığı kadar hissedildiğinden, değişim olgusu kurumlarda ve toplumda iyice belirginleşmiştir. Teknolojik gelişmelerin temelini oluşturan bilgi, küreselleşen ve rekabet ortamındaki dünya yapısının çizgilerini değiştirmektedir. Yeni teknolojik gelişmelere yön veren ve ekonomik kalkınmanın itici gücü hâline gelen bilgi, toplumun bilinçlenmesini sağlayarak toplumdaki beklentileri değişikliğe uğratmıştır (James, Shamchuk ve Koch, 2015, s. 8-12). Bilginin gücünü gösteren bu durum, toplum hizmetini yürüten kurumların yapısını ve yönetim şekillerini de değiştirmeye zorlamıştır. Bu anlamda kurumsal değişim, yaratıcılık, yenilik yaratma, büyüme ve gelişme gibi olay ve olguların tümünü içine alabilecek derecede geniş kapsamlıdır ve varlığını devam ettirebilmek için her kurum değişimi, kendi kurum yapısı içine yerleştirmek zorundadır (Tunçer, 2013, s. 900).

Sosyal ve bireysel yaşama konu olan her şey yüzyıllar içinde değişim göstermiştir. Değişimin etkisi ve gücü kimi zaman daha derinden hissedilmiştir. İnsanlık tarihinin evrimsel seyri, değişimin temel itici gücünü anlamamıza ve değerlendirmemize imkân tanıyan belirli bilimsel ve teknolojik buluşlar tarafından şekillendirilmiştir. Günümüz medeniyetinde gözlemlenen değişimin en önemli aktörü bilişim teknolojileridir. Bu teknolojiler, kütüphaneleri dönüştürmeye ve kütüphane hizmetlerini değiştirmeye devam etmektedir. (Taşlıyan ve Karayılan, 2004, s. 255).

Temel misyonu bilgiye erişimi sağlamak olan kütüphaneler, 21. yüzyılda bu misyonun icrasında yeni roller üstlenmekte ve yeni araçlar kullanmaktadır. Kütüphanelerde yaşanan yapısal değişimlere özellikle teknolojik gelişmeler etki etmiştir (Odabaş ve Akkaya, 2017). Kütüphaneler, teknolojik gelişmelere bağlı olarak hem teknik hizmetler açısından kendilerini yenilerken hem de kullanıcılarına sunduğu hizmetler açısından yeni sorumluluklar kazanmaktadır (Önal, 2015, s. 167-168).

Kütüphaneler toplumun hem acil bilgi sorunlarına yanıt vermek hem de uzun vadeli bireysel ve toplumsal bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için her alanda gelişmeye devam etmektedir. Günlük yaşam için gereksinim duyulan toplumsal becerilerin halk kütüphaneleri içinde kazandırılmaya başlandığı pek çok örnek bulunmaktadır. Yaşam boyu öğrenme fırsatlarını, iş gücü geliştirme olanaklarını, felaketlere karşı alınacak tedbirleri, halk sağlığı, çevresel sürdürülebilirlik politikaları gibi birçok yeni hizmet halk kütüphanelerinin hizmet çeşitliliği

içinde yer almaya başlamıştır (Alaca, 2015, s. 24).

Uluslararası Veri Şirketi tarafından hazırlanan bir raporda, 2010 yılında dünyaya aktarılan bilgilerin miktarının ilk defa bir zettabaytı aştığı ve bu miktarın her iki yılda bir iki katına çıktığı tespit edilmiştir (Gantz ve Rainsel, 2011). Bu konuda Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kurumları Federasyonu (The International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA), bu bilgi artışı ile ilgili beş eğilimden bahsetmektedir. Kütüphanelerin bu eğilimlere uyum sağlaması gerektiği ve bu bağlamda gerekli hassasiyetin gösterilmesinin önem arz ettiği ifade edilmektedir. IFLA tarafından hazırlanan Eğilim Raporu'nda (IFLA, 2013) göre bu eğilimler şunlardır:

- Yeni teknolojiler,
- Online eğitim,
- Gizlilik ve veri koruma sınırları,
- Hiper-bağlantı toplumlar,
- Küresel bilgi ekonomisi

Bu eğilimlere bağlı olarak gelişen modellerin ve hizmetlerin, kütüphane kurumları tarafından takip edilmesi ve bu yönde gerekli önlemlerin alınması gerekliliği Uluslararası Veri Şirketi tarafından belirtilmektedir. Kütüphaneler, hızla gelişen teknolojilere adapte olarak dijital koleksiyonları yönetmeli, çevrim içi erişimi kolaylaştırmalı ve dijital okuryazarlığı desteklemelidir. Sanal gerçeklik gibi yenilikçi araçları kullanarak öğrenme deneyimini zenginleştirmeli ve kullanıcıları bu teknolojilerle buluşturmalıdır. Aynı zamanda çevrim içi eğitim alanına destek vererek, çevrim içi kurslar ve kendi eğitim programlarıyla öğrenme fırsatları sunmalıdır. Kullanıcı gizliliği ve veri güvenliği konusunda liderlik yapmalı, güvenli çevrim içi araçlar sunmalı ve farkındalık oluşturmalıdır. Hiper-bağlantı toplumlarına yönelik sosyal medya ve gelişmiş arama araçları ile destek sağlamalıdır. Küresel bilgi ekonomisine uyum sağlamak için işletmelere, girişimcilere ve araştırmacılara bilgi kaynakları ve veri analizi araçları sunarak inovasyonu teşvik etmelidir. Böylelikle bu eğilimler, kütüphanelerin dönüşen bilgi ortamında etkili ve çağa uygun hizmet sunumunu sağlar (Garmer, 2014, s. 8-9).

21. yüzyılın en belirgin değişim kaynağı, bilgi ve teknolojinin entegre etkisidir. Bu faktörler, tüm kurumsal yapıları etkilediği gibi, kütüphanecilik alanını da hızlı ve köklü değişimlere yönlendirmektedir. Bu evrim, kütüphane hizmetlerinden politika yönergelerine, teknik altyapılardan mekânsal düzenlemelere, kullanıcı odaklı hizmetlerden personel yapılandırmalarına kadar bir dizi boyutta kütüphaneleri dönüştürme sürecini sürdürmektedir. Teknolojik gelişmeler, bu değişimdeki en belirleyici etken olarak öne çıkmakta olup, kütüphaneler üzerindeki etkisi diğer sektörlerde olduğu gibi yüksek düzeyde izlenebilmektedir (Brennen, 1991).

Teknolojinin günlük hayatla bütünleşmesi ile birlikte bireyler artık yaşantılarının çoğu yerinde teknolojik

ürünlere başvurmaktalardır. Hayatın her alanına etki eden kurumlarda da bu durum aynıdır. Kütüphaneler açısından ele alındığında, insanların bilgi gereksinimlerini gidermeye yönelik arayışlarındaki değişimler bu kurumlara da yansımaktadır (Dalkıran, 2013, s. 176). Böylelikle kütüphanelerin sessiz okuma salonlarından hızlı ve teknolojiye dayalı çözümlerin sağlandığı mekân ve platformlara dönüştüğü ortaya çıkmaktadır. Kütüphanelerin dijitalleşme ve dijital teknoloji kullanımına yönelik değişim oluşturması, insanlar ile kütüphanelerin birbirleri ile olan etkileşim bağını güçlendirmektedir. Bu sebeple kütüphanelerin dijitalleşme ve dijital teknoloji kullanımında geliştirmeleri gereken bazı noktalar bulunmaktadır (Paladhi, 2016):

- Kütüphanelerin teknolojik alt yapılarını gözden geçirmesi gerekmektedir.
- İnsan kaynakları ve personelin teknolojik beceriler kazandırılmasına yönelik çalışmalar yapılması gerekmektedir.
- Kütüphane dermesinin geleneksel ve dijital yönetiminin geliştirilmesi gerekmektedir.
- Halkla ilişkiler ve tanıtım hizmetlerine yönelik doğru bir pazarlama stratejisi geliştirilmesi ve uygulanması gerekmektedir.

Dijital çağın getirdiği gelişmeler sayesinde kütüphaneler hayat boyu öğrenme ve sosyal kalkınma alanlarında yeni roller edinmektedir. Bu yeni roller karşısında kütüphaneler, mevcut kurumsal ve yönetsel yapıları ile hizmet modellerini güncellemek zorunda kalmışlardır. Örneğin kütüphanecilik hizmet alanında yeni kütüphane türleri oluşmaya başlamıştır (Tonta, 2009, s. 742). Bu durum kütüphanelerin klasikleşmiş yapısında değişiklikleri beraberinde getirmiştir.

Kütüphanelerin son yıllarda hizmet çeşitliliğinden yapısal özelliklerine kadar her yönüyle değişim geçirdiği bilinen bir gerçektir. Bilgi hizmetleri alanında kütüphanelerin geleceğine yön veren birçok uluslararası ve ulusal kütüphanecilik kuruluşları kütüphanelerin değişimine ilişkin pek çok çalışma yapmakta ve bunun sonucunda raporlar sunmaktadır. IFLA (2013)'nin "Dalgaları Aşmak ya da Gelgite Yakalanmak? Gelişen Bilgi Ortamını Yönetmek" ve Real, Bertot ve Jaeger (2014)'nin "Kırsal Halk Kütüphaneleri ve Dijital Katılım: Sorunlar ve Zorluklar" adlı çalışma raporları bunlardan sadece iki tanesidir. Bu çalışmaların temel amacı kütüphanelerde ne tür yeniliklerin yaşandığını ve kütüphanelerin insanlar için cazibe merkezi olabilmesi için hizmetlerinin ne yönde geliştirilmesi gerektiğini saptamaktır. Bu çalışmada da kullanıcıların değişen kütüphane hizmetlerine yönelik beklentileri ve tutumlarına odaklanılarak kütüphanelerin hizmetlerini daha etkili ve kullanıcı dostu hâle getirmek için öneriler sunulmuştur.

Türkiye'de de konuya ilişkin çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Toplumun yapısıyla sürekli olarak etkileşim içerisinde olan ve bilgi hizmetlerinin en önemli kurumu olarak görülen kütüphanelerin çağın gereklerine uygun bir biçimde değişim geçirdiği bilinmektedir. Bu değişim, kullanıcıların memnuniyet düzeylerini ve kütüphanelerdeki gelişmelere karşı farkındalıklarını ölçen birçok çalışma ile somut bir şekilde ele alınmıştır. Örneğin, Odabaş ve Akkaya (2017) bu konuya benzer çalışmalarında, yapısal dönüşümün ve yeni kavramların

kütüphane hizmetlerini nasıl etkilediğini inceleyerek önemli perspektifler sunmaktadır. Benzer şekilde, Önal (2015), kütüphanelerin yenilikçi yaklaşımlarla nasıl geliştirilebileceğini ele alarak geleceğe dair öneriler sunmaktadır. Kurulgan (2013) ise teknolojik gelişmelerin kütüphane hizmetlerine yansımalarını incelerken, Atılğan (2007) ise çalışmasında, iletişim teknolojilerinin kütüphaneleri nasıl dönüştürdüğünü vurgulamaktadır. Bu çalışmaların sunmuş olduğu sonuçlar, kütüphaneler üzerindeki değişimlerin çeşitliliğini ve önemini vurgulayarak, kütüphane hizmetlerinin sürekli olarak geliştirilmesine yönelik stratejiler oluşturulmasını desteklemektedir.

Çalışmada, günümüz kütüphane hizmetlerinde gözlemlenen değişimin kullanıcılar üzerindeki etkisi ve kullanıcıların kütüphane hizmetlerindeki bu değişimden beklentilerinin tespiti amaçlanmıştır. Bu kapsamda “Kullanıcılarının değişen kütüphane hizmetlerine ilişkin beklentileri nelerdir?” araştırma sorusuna araştırma kapsamında yanıt aranmıştır.

Kütüphane hizmetlerinin değişen konjonktürde geliştirilmesi için iş birliği önemlidir. Üniversiteler, enstitüler, araştırma kurumları ve sivil toplum örgütleri bir araya gelerek kütüphanelerin yenilikçi hizmetler sunmasını desteklemelidir. Mesleki dernek ve örgütler, kütüphane kullanıcılarına kütüphane hizmetleri hakkında bilgi aktarımı yaparak farkındalığı artırmalıdır.

Bu çalışma, kütüphane hizmetlerindeki değişimin kullanıcılar tarafından ne kadar fark edildiğini ve bu farkındalığın toplumsal açıdan eksiklik oluşturup oluşturmadığını ortaya koymaktadır. Elde edilen bulguların gelecekte yapılacak araştırmalar ve kütüphane yöneticileri için önemli veriler sağlaması temenni edilmektedir.

YÖNTEM

Bu çalışmada, belgesel tarama yöntemine uygun olarak öncelikle sistematik bir tarama sistemi belirlenmiştir. Çalışmamızda mevcut durumu saptayabilmek için “olayların, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğunu açıklamaya çalışan” (Kaptan, 2000) betimleme yönteminden yararlanılmıştır. Betimleme yönteminden yararlanmak suretiyle, bilgi teknolojilerinin kütüphanelere getirdiği yenilikler, değişen kütüphane hizmetleri, kullanıcı hizmetleri ve kütüphane dünyasındaki yeni kavramlar ile birlikte bilgi merkezleri, eğitim ve kültür politikaları üzerinde saptamalar yapılmıştır.

Anket tekniği, bu çalışmada kullanılan veri toplama yöntemi olup, katılımcıların görüşlerini, beklentilerini ve deneyimlerini ifade etmeleri için kullanılan bir araçtır (Aziz 2011). Ankette üçü açık uçlu 7 olgusal soru ve 58 yargısal maddeden oluşan Likert tipi derecelendirme soruları katılımcılara yöneltilmiştir. Bu anketin oluşturulmasında, öncelikle Odabaş ve Akkaya (2017), Alaca (2015), James ve diğerleri (2015), Önal (2015), Real ve diğerleri (2014), Bilandzic ve Foth (2013), Mohsenzadeh ve Isfandyari-Moghaddam (2011), Keseroğlu (2010), Atılğan (2007), Şeker (2005), Aytaç (2002), Karakaş (1999), Brennen (1991) gibi konu ile doğrudan benzer olan çalışmalar ile farklı alanlarda yapılmış literatürde yer alan diğer çalışmaların içerik ve veri toplama

yöntemleri dikkate alınmıştır. Bu çalışmalar, kütüphane alanındaki değişimin ve kullanıcıların beklentilerinin daha iyi anlaşılmasına yönelik önemli bilgiler sunmaktadır.

Türkiye'deki tüm değişen kütüphane ve hizmetlerinin kullanıcılar üzerindeki farkındalıklarının tespit edilmesine yönelik çalışma düşünülmekle birlikte, bu boyutta bir çalışmanın uygulamada getireceği zorluklar dikkate alınarak araştırma evreninde sınırlandırılmaya gidilmiştir. Bu bağlamda araştırma Ankara örnekli olarak gerçekleştirilmiştir. Fakat araştırma sonucunda elde edilen bulgulara istinaden yapılan öneriler, kütüphane ve kütüphane hizmetlerinin değişimine yönelik yapılması gerekenleri kapsamaktadır.

2017 nüfus verilerinde Ankara'nın nüfusu 5.445.026'dır. Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004, s. 49-50)'ın çalışmalarındaki tabloda evren büyüklüğü 1.000.000 ve üzeri olan araştırmalarda $\delta = \pm 0.05$ örnekleme hatasına göre örneklem büyüklüğünün en az 384 olması gerektiği belirtilmektedir. Bu çalışmada 460 katılımcıdan oluşan örneklem grubunun oluşturulması kabul edilebilir sınırın üzerine çıktığını göstermektedir.

Anketten elde edilen veriler, katılımcıların demografik özellikleri ile ilişkilendirilerek sosyal bilimler için İstatistik programı olan Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) programında analiz edilmiştir. Bu şekilde, kütüphane kullanıcılarının değişen kütüphane hizmetlerine ilişkin tutum ve beklentileri belirlenmeye çalışılmıştır.

BULGULAR ve TARTIŞMA

Çalışmada, katılımcıların cinsiyetleri, yaşları, eğitim seviyeleri, çalışma durumları, meslekleri, kütüphane üyelikleri ve kütüphane kullanım sıklıkları gibi farklı olgusal değişkenler (bkz. Tablo 1) göz önüne alınarak kullanıcıların değişen kütüphane hizmetlerine ilişkin beklentileri belirlemeye yönelik bir çaba sarf edilmiştir. Özellikle vurgulanması gereken husus, bu olguların her birinin her bir soru için ayrı ayrı değerlendirilmediğidir. Çalışma kapsamında, elde edilen verilerin analizi sırasında hangi olgunun daha fazla öne çıktığı ve belirli sonuçlarla daha güçlü bir ilişki gösterdiği tespit edilmiştir. Bu nedenle, sadece önemli sonuçlar elde eden olgusal değişkenler üzerinden değerlendirmeler yapılmıştır. Bu yaklaşım, analiz sonuçlarının daha odaklı ve anlamlı bir şekilde sunulmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda katılımcıların kütüphanelerde sosyal, kültürel, eğitsel, bilişsel, fiziksel ve teknolojik konulardaki değişim beklentilerine ilişkin veriler, en güçlü ilişki içerisinde olduğu demografik verileri göz önüne alınarak detaylı bir şekilde incelenmiştir. Elde edilen bulgular, kullanıcıların kütüphanelerde yaşanan değişimi ne oranda izlediklerini ve değişimin beklentilerine ne derece yansıdığını göstermektedir. Böylelikle kütüphane hizmetlerindeki değişimin hangi yönde olması gerektiğine ilişkin öngörülere ulaşılabacaktır.

Tablo 1. Katılımcılara İlişkin Bilgiler

Değişkenler		<i>n</i>	%
Cinsiyet	Kadın	223	48,5
	Erkek	237	51,5
Yaş	22 ve altı	136	29,6
	23 - 33	175	38,0
	34 - 44	113	24,6
	45 ve üzeri	36	7,8
Eğitim Seviyesi	İlkokul	39	8,5
	Lise	147	32,0
	Lisans	256	55,7
	Lisansüstü	18	3,9
Kütüphane Üyeliği	Evet	202	43,9
	Hayır	258	56,1
Kütüphane Kullanım Sıklığı	Her gün	0	0
	Haftada birkaç kere	36	7,8
	Ayda birkaç kere	101	22,0
	Yılda birkaç kere	97	21,1
	İhtiyaç duyulduğunda	143	31,1
	Hiç	83	18,0
Çalışma Durumu	Evet	211	45,9
	Hayır	249	54,1
Meslek Grubu	Kamu çalışanı	134	63,5
	Özel sektör çalışanı	48	22,7
	Serbest çalışan	29	13,7
Toplam		460	100

Kütüphaneler bilgi hizmetlerinin yanı sıra toplumsal iletişim, kültürel aktarım, eğlence ve eğitim gibi insanların sosyalleşmesine yönelik birçok hizmette yenilik arayışı içerisindedir. Bu bağlamda son yıllarda kütüphanelerin sosyalleşme mekânları olarak hizmet vermesinin gerekliliğine ilişkin katılımcıların “kütüphanelerin sosyalleşme mekânları olarak hizmet vermesini gerekli buluyorum” sorusu yöneltilmiş ve elde edilen veriler Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Sosyalleşme Mekânı Olarak Kütüphanelerin Gerekliliği

	Kadın		Erkek		Toplam	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>N</i>	%
Fikrim Yok	5	2,2	14	5,9	19	4,1
Katılmıyorum	5	2,2	13	5,5	18	3,9
Kısmen Katılıyorum	36	16,1	40	16,9	76	16,5
Katılıyorum	177	79,4	170	71,7	347	75,4
Toplam	223	100	237	100	460	100

Tablo 2'deki veriler incelendiğinde, katılımcıların %75,4'ü "katılıyorum", %16,5'i ise "kısmen katılıyorum" cevapları ile toplamda %91,9 oranında bu beklentiye olumlu yönde yanıt verdikleri görülmüştür. Bu veriler, katılımcıların büyük çoğunluğunun kütüphanelerin sosyal mekânlar olarak hizmetlerini geliştirmesi ve değişime açık olması gerektiği konusunda hemfikir olduğu göstermektedir. Katılımcıların kütüphanelerin sosyal mekânlar olarak daha aktif olmasını ve değişen ihtiyaçlara cevap verebilmelerini istedikleri söylenebilir. Ayrıca, bu veriler aynı zamanda mevcut durumun değiştirilmesini ve kütüphanelerin sosyal mekânlara dönüştürülmesini talep eden, dolaylı bir eleştiri olarak da görülmelidir. Cinsiyet değişkenine bakıldığında, kadınların (%79,4) bu konuda bir miktar daha olumlu düşünceye sahip oldukları gözlenmektedir. Bu, kadınların kütüphanelerin sosyal mekânlar olarak geliştirilmesine daha sıcak baktıklarını ve değişime daha açık olduklarını göstermektedir.

Kakırman Yıldız'ın (2017) çalışmasında vurguladığı gibi, kütüphaneler sembolik yapılar ve toplumsal/kültürel yapıyı yansıtan simgesel mekânlar olarak görülmektedir. Ancak, Türkiye'deki kütüphanelerin hizmet sunumunda ve mekân özelliklerinde sorunlar yaşandığı belirtilmektedir. Artık yaşam merkezleri olarak anılan üçüncü mekânların, özellikle alışveriş merkezleri (AVM) ve kafeler gibi alanların tercih edilmesine yol açmaktadır. Bu durum, kütüphanelerin fiziksel yapısının ve hizmet saatlerinin kullanıcıların ihtiyaçlarına cevap veremediğini göstermektedir. Benzer şekilde, makalenin sonuçları da kütüphanelerin sosyal mekânlar olarak daha aktif ve değişime açık olmalarının gerekliliğine vurgu yapmaktadır. Tablo 1'deki verilere dayanarak, katılımcıların büyük çoğunluğunun kütüphanelerin sosyal mekân olarak geliştirilmesi ve değişen ihtiyaçlara cevap vermesi gerektiği konusunda hemfikir olduğu görülmektedir. Bu durum, Kakırman'ın çalışmasındaki "yeni nesil" kütüphane tanımına paralellik göstermektedir. Yeni nesil kütüphaneler, sadece kitaplarla sınırlı kalmayıp genişletilmiş esnek mekânları, işbirlikçi öğrenmeyi destekleyen alanları ve sosyal etkileşimi teşvik eden etkinlik ve toplantı olanaklarını içermektedir. Bu bağlamda, her iki çalışmanın örtüşen yönleri, kütüphanelerin evrilen rolünü ve kullanıcı ihtiyaçlarına adapte olma gerekliliğini vurgulamaktadır.

Günümüzde insanlar, tek düze şehir yaşamından sıyrılıp streslerini ve yorgunluklarını giderebilecekleri kültürel faaliyetlere yönelmektedir. Bu nedenle kütüphaneler, yapısal ve kurumsal olarak değişen dünyanın kullanıcı isteklerine uygun hizmet politikaları geliştirmeli ve mekânlarını bu yönde tasarlamalıdır. Bu amaçla, kütüphanelerin hizmet verdiği kesimin kültürel ihtiyaçlarını karşılamada yeterli olup olmadığını belirlemek için "kütüphanelerde sanat, eğlence ve kültür aktiviteleri sıklıkla yapılmalıdır" önermesi katılımcılara sunulmuş ve elde edilen veriler Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3'e göre, katılımcıların büyük çoğunluğu (%82,4) kütüphanelerde sanat, eğlence ve kültür aktivitelerinin sıklıkla yapılmasını desteklemektedir. Bu, katılımcıların kütüphanelerin sadece kitap ödünç alınan mekânlar olmaktan çıkıp daha canlı ve etkileşimli kültürel merkezler hâline gelmesini istediklerini göstermektedir. Aynı zamanda, katılımcıların bu konuda mevcut duruma ilişkin eleştirel bir bakışa sahip oldukları da anlaşılmaktadır.

Tablo 3. Kullanıcıların Kütüphanelerden Kültürel Etkinlik Beklentisi

	22 ve Altı Yaş		23 - 33 Yaş		34 - 44 Yaş		45 ve Üzeri Yaş		Toplam	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>N</i>	%
Fikrim Yok	0	0,0	3	1,7	4	3,5	4	11,1	11	2,4
Katılmıyorum	7	5,1	8	4,6	6	5,3	2	5,6	23	5,0
Kısmen Katılıyorum	3	2,2	15	8,6	22	19,5	7	19,4	47	10,2
Katılıyorum	126	92,6	149	85,1	81	71,7	23	63,9	379	82,4
Toplam	136	100	175	100	113	100	36	100	460	100

Katılımcıların yaş değişkenine göre bu veriler incelendiğinde, yaşın ilerlemesiyle birlikte katılım oranının azaldığı görülmektedir. 22 yaş ve altı grubundan başlayarak 45 yaş ve üstü gruba doğru ilerledikçe katılım oranında yaklaşık %30'luk bir düşüş yaşanmaktadır. Bu durum, yaşın ilerlemesiyle birlikte bireylerin kütüphanelerde düzenlenen kültürel, sanatsal ve eğlenceli etkinliklere olan ilgisinin azaldığını işaret etmektedir.

Uçak ve Topçu'nun (2012) çalışmasında da deneklerin halk kütüphanelerinden en çok yeni yayınların duyurulmasını (%47,6) istedikleri ve bunu sağlık, eğitim gibi konularda yönlendirici danışmanlık hizmeti (%33,8) ile kütüphane içinde sanatsal ve kültürel etkinliklerin düzenlenmesi (%33,2) isteğinin takip ettiği belirtilmektedir. Bu benzerlik, çalışmanın sonuçlarının literatürdeki diğer bulgularla tutarlılığını vurgulamaktadır. Katılımcıların kütüphanelerden sadece kitap ödünç alınan mekânlar olmanın ötesinde, kültürel etkinliklerin düzenlendiği ve etkileşimli alanlar olarak hizmet vermesini beklediklerini göstermektedir. Bununla birlikte, yaşın ilerlemesiyle kültürel etkinliklere olan ilginin azalması da önemli bir nokta olarak ortaya çıkmaktadır, bu da kütüphanelerin çeşitli yaş gruplarına hitap edebilmesi için farklı yaklaşımların düşünülmesi gerektiğini göstermektedir. Bu çalışmada elde edilen bulgular ile Uçak ve Topçu'nun (2012) çalışmasındaki bulgular, katılımcıların kütüphanelerden sadece kitap ödünç alınan mekânlar olmanın ötesinde, kültürel etkinliklerin düzenlendiği ve etkileşimli alanlar olarak hizmet vermesini beklediklerini göstermektedir. Bununla birlikte, yaşın ilerlemesiyle kültürel etkinliklere olan ilginin azalması da önemli bir nokta olarak ortaya çıkmaktadır, bu da kütüphanelerin çeşitli yaş gruplarına hitap edebilmesi için farklı yaklaşımların düşünülmesi gerektiğini göstermektedir.

Kullanıcı eğitimi, kütüphanelerin var olan veya potansiyel kullanıcılarını bilgi kaynaklarına karşı olumlu tutumlar edinmelerini sağlamak, bilgi kaynaklarının varlığından ve çeşitlerinden haberdar etmek, bu kaynakları kolay kullanmaları için onları güdülemek ve bu kaynakları bulup kullanabilmeleri için gerekli becerileri kazandırmaktır. Kullanıcı eğitimi, kütüphane ile ilgili çok geniş bir çalışma alanını kapsamaktadır. Bilgi kaynaklarının hızla artması ve çeşitlenmesi, mevcut kaynakların yeni versiyonlarının ortaya çıkması, kullanıcı düzeyleri ve ihtiyaçlarının farklılaşması, teknolojinin gelişmesi ve yaşam boyu eğitimin önem kazanması kullanıcı eğitiminin önemi arttırmaktadır. Kütüphanelerde kullanıcılara yönelik çeşitli eğitimlerin yapılması, hizmet kalitesi bakımından son derece önemlidir. Bilgi kaynaklarından daha iyi yararlanma ve bilgi sağlama

yollarını öğretme gibi hedeflere yönelik eğitimlere duyulan gereksinimi belirlemek amacıyla katılımcılara “bilgi teknolojilerinin etkin kullanımı üzerine kütüphanelerde kullanıcı eğitimleri düzenlenmelidir” önermesi sunulmuş ve elde edilen veriler Tablo 4’te verilmiştir.

Tablo 4. Kullanıcıların Bilgi Teknolojilerine Yönelik Eğitim Beklentileri

	İlkokul		Lise		Lisans		Lisansüstü		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Fikrim Yok	7	17,9	37	25,2	36	14,1	0	0,0	80	17,4
Katılmıyorum	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Kısmen Katılıyorum	3	7,7	16	10,9	46	18,0	0	0,0	65	14,1
Katılıyorum	29	74,4	94	63,9	174	68,0	18	100,0	315	68,5
Toplam	39	100	147	100	256	100	18	100	460	100

Tablo 4’teki veriler incelendiğinde, katılımcıların büyük çoğunluğu (%68,5) "katılıyorum" yanıtını seçerek bilgi teknolojilerine yönelik eğitimlerin kütüphanelerde yapılmasını desteklemektedir. Ayrıca, %14,1’lik bir oran da "kısmen katılıyorum" yanıtları da dikkate alındığında kütüphanelerde bu tür eğitimlere yönelik bir beklentisi olduğu sonucuna varılmaktadır. Katılımcıların konuya ilişkin fikir beyan etmeme durumunun eğitim seviyesi yükseldikçe azaldığı görülmektedir. Bu nedenle eğitim düzeyi ile konuya ilişkin yanıtlar arasında bir ilişki olduğu görülmektedir. "Fikrim yok" yanıtı daha çok ilkökul ve lise düzeyindeki katılımcılar tarafından verilmiştir (%17,9 ve %25,2). Lisansüstü düzeydeki katılımcıların ise %100 oranında "katılıyorum" yanıtını vermesi, bu grup içerisinde eğitim faaliyetlerinin daha fazla önemsendiğini göstermektedir. Bu bulgular, yüksek eğitim seviyesine sahip katılımcıların bilgi teknolojilerine yönelik eğitimlere ve konulara daha aşina olduklarını ve bu konularda fikirlerini ifade etmeye daha istekli oldukları söylenebilir. Bu da eğitim seviyesinin, katılımcıların konuya ilişkin düşüncelerini ifade etme ve tartışmaya katılma konusundaki motivasyonunu etkilediği anlaşılmaktadır.

Işık’ın (2013) çalışmasında, üniversite kütüphanecilerinin kullanıcı eğitimi konusunda karşılaştığı sorunların arasında kullanıcı ilgi ve katılımının azlığı ve personel eksikliği yer aldığı belirtilmektedir. Bu bulgular, kullanıcı eğitimlerinin önemi ve bu alandaki zorlukların anlaşılmasını desteklemektedir. Bu sonuçlar, kütüphanelerin kullanıcı eğitimlerini daha etkin ve ilgi çekici bir şekilde düzenlemek için yeni teknolojilerin ve personel düzenlemelerinin dikkate alınması gerektiğini vurgulamaktadır.

Yaşam boyu öğrenme sürecinde kütüphaneler, bilgi ve beceri geliştirme amacıyla önemli bir rol oynamaktadır. Kütüphaneler, halk ve çocuk kütüphaneleri özelinde, yaşam boyu öğrenme sürecinde stratejik bir işlevi yerine getiren kuruluşlardır. Eğitim sistemlerindeki ve modellerindeki değişimlerle birlikte kütüphaneler, sadece ders çalışma veya kitap okuma mekânları olmaktan öte, bilgi okuryazarlığı ve çeşitli becerilerin kazanılmasına yönelik hizmetlerin verildiği eğitim ve kültür kurumları hâline gelmiştir. Özellikle halk kütüphanelerinde düzenlenen sosyal ve kültürel kurslar, yaşam boyu öğrenme faaliyetleri için önemli bir rol oynamaktadır. Bu kurslar arasında hızlı okuma, satranç, tiyatro, halk oyunları gibi etkinlikler bulunmaktadır. Kütüphanelerde

düzenlenen sosyal ve kültürel etkinliklere yönelik hizmetler, yaşam boyu öğrenme faaliyetlerinin vazgeçilmez bir parçası olarak değerlendirilmelidir. Bu çerçevede, kullanıcıların kütüphanelerden hızlı okuma, yenilikçi drama, satranç, tiyatro, halk oyunları gibi eğitimlere yönelik beklentilerini ölçmek amacıyla katılımcılara "kütüphanelerde yeterli sayıda hızlı okuma, yenilikçi drama, satranç, tiyatro, halk oyunları gibi kurslar düzenlenmelidir" önermesi sunulmuş ve elde edilen veriler Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Kullanıcıların Kütüphanelerden Kültürel Aktivite ve Eğitim Beklentileri

	Kadın		Erkek		Toplam	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>N</i>	%
Fikrim Yok	25	11,2	25	10,5	50	10,9
Katılmıyorum	7	3,1	18	7,6	25	5,4
Kısmen Katılıyorum	17	7,6	24	10,1	41	8,9
Katılıyorum	174	78,0	170	71,7	344	74,8
Toplam	223	100	237	100	460	100

Tablo 5'teki verilere göre, katılımcılar, %74,8'lik "katılıyorum" ve %8,9'luk "kısmen katılıyorum" yanıtları ile büyük çoğunluğu (%83,7) kütüphanelerde kullanıcıların yaşam boyu öğrenme süreçlerini destekleyici kültürel ve bilişsel aktivitelerin düzenlenmesini istemekte ve/veya beklemektedirler. Cinsiyet değişkenine göre her iki cinsiyetin de konuya ilişkin görüşlerinin eşit oranlarda olduğu görülmektedir. Bu durum, cinsiyetin kütüphanelerde kültürel ve bilişsel etkinlikler düzenlenmesi konusundaki görüşler üzerinde bir fark yaratmadığını göstermektedir. Her iki cinsiyetin de kütüphanelerde kullanıcıların yaşam boyu öğrenme süreçlerini destekleyici kültürel ve bilişsel etkinliklerin düzenlenmesini benzer şekilde talep ettikleri belirlenmiştir. Ranganathan (2012)'in çalışmasında da benzer sonuçlara rastlanmıştır. Her iki çalışmada da katılımcıların/kullanıcıların kütüphanelerde kültürel ve bilişsel aktiviteler düzenlenmesini talep ettikleri bulunmuştur. Çalışmalar kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesi ve kullanıcı ihtiyaçlarına daha uygun hale getirilmesi gerektiği sonucuna varmıştır. Dolayısıyla her iki araştırma da kütüphanelerde etkinlik talep edildiğini, kullanıcı memnuniyetinin yüksek olduğunu ancak hizmet kalitesinin artırılması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Elektronik bilgi kaynakları, kullanıcılar için birçok avantaja sahiptir. Günümüzde, kullanıcılar genellikle ihtiyaç duydukları bilgilere anında erişmek istemektedir ve elektronik bilgi kaynakları bu ihtiyacı karşılamada en kolay ve hızlı yol olarak kabul edilmektedir. Bilgisayar ve internet teknolojileri sayesinde, insanlar web ağları üzerinden elektronik bilgi kaynaklarına daha hızlı ve yerinden bağımsız bir şekilde erişebilmektedir. Bu bağlamda, kütüphanelerin kullanıcıların beklentilerini ne ölçüde karşıladığını ve elektronik hizmetlere yönelik yeterliliklerini belirlemek amacıyla katılımcılara "kütüphanelerin elektronik kaynakları bulundurma ve hizmete sunma konusunda daha fazla çaba göstermesi gerektiğini düşünüyorum" önermesi sunulmuş ve elde edilen veriler Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Kütüphanelerin Elektronik Bilgi Hizmetlerine İlişkin Kullanıcı Tutumu

	Kütüphane Üyesi		Kütüphane Üyesi Değil		Toplam	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>N</i>	%
Fikrim Yok	13	6,4	58	22,5	71	15,4
Katılmıyorum	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Kısmen Katılıyorum	40	19,8	39	15,1	79	17,2
Katılıyorum	149	73,8	161	62,4	310	67,4
Toplam	202	100	258	100	460	100

Tablo 6'daki verilere göre, %67,4 "katılıyorum" ve %17,2 "kısmen katılıyorum" yanıtlarıyla katılımcıların büyük çoğunluğu (%84,6) kütüphanelerin elektronik bilgi hizmetlerine yönelik daha fazla çaba göstermeleri gerektiğini düşünmektedir. Bu verilere dayanarak, katılımcıların kütüphanelerin elektronik bilgi hizmetlerine daha fazla önem vermeleri ve bu alanda daha fazla çaba sarf etmeleri gerektiği görüşünü paylaştıklarını söyleyebilir. Kütüphane üyeliği değişkenine göre yapılan analizde ise, kütüphane üyeliği olan katılımcıların, olmayanlara kıyasla "katılıyorum" seçeneğini daha fazla tercih ettiği gözlemlenmektedir. Aynı şekilde, üyeliği olmayan katılımcılar "fikrim yok" seçeneğini üyeliği olanlara göre daha yüksek oranda (%22,5) tercih etmektedir. Bu farkın, üyeliği olmayan katılımcıların doğal olarak kütüphane hizmetlerine mesafeli olmalarından kaynaklandığı düşünülebilir.

Bu bulgular, kütüphanelerin elektronik bilgi hizmetlerine yönelik tutumlarını değerlendiren benzer araştırmaların sonuçları ile karşılaştırıldığında şu sonuçlarla karşılaşılmaktadır. Rojeski'nin (2013) yaptığı çalışmada kütüphane kullanıcılarının büyük çoğunluğunun kütüphanelerin dijitalleşmeye ve elektronik bilgi hizmetlerine yönelmesi gerektiğini düşündüklerini göstermektedir. Dolayısıyla bu çalışmanın bulguları, kullanıcıların bu beklentisini bir kez daha doğrulamaktadır. Wang, Hawk ve Tenopir'in (2009) çalışmalarında ise, kütüphane üyeliği olmayanların bu konuda daha mesafeli olduğuna işaret etmektedir. Bu çalışmanın bulguları da benzer şekilde, üyelik durumunun elektronik hizmetlere yönelik tutumu etkilediğini göstermektedir. Genel olarak kütüphanelerin elektronik bilgi hizmetlerine yöneliminin kaçınılmaz bir eğilim olduğu görülmektedir. Ancak kullanıcı kitlesini bu değişime hazırlamak ve bilinçlendirmek önem taşımaktadır.

Halk kütüphaneleri, yetişkinlere sağlanan hizmetlerin yanında bebek ve çocuklara yönelik eşit düzeyde önemli bazı hizmetlerin verildiği mekânlar olarak görülmektedir. Bu kütüphaneler, bebeklerin ve küçük çocukların okuryazarlık algılama, hayal gücü ve keşfetme becerilerinin gelişmesine yönelik gereksinimleri karşılamaktadır. Bu amaçla halk kütüphanelerinde bebeklerin ve çocukların konuşma, dinleme, okuma gibi bilişsel becerileri ile fiziksel becerilerini geliştirebilecek hizmetler sunulmalıdır. Ayrıca ebeveynleri, diğer aile fertleri, bakıcıları ve eğitimcilerinin memnuniyetlerine yönelik hizmetlerin de aynı anda düşünülmesi gerekmektedir. Halk kütüphaneleri ve çocuk kütüphanelerinin toplumda bir değer kazanabilmesi için çocukların ilgilerini çekebilecek hizmetlerin ve etkinlik alanlarının geliştirmesi beklenmektedir. Bu nedenle katılımcılara "halk kütüphanelerinde çocuk oyun alanları ve köşelerinin olmasını önemli buluyorum" önermesi

yöneltilmiştir ve elde edilen veriler Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7. Kullanıcıların Kütüphanelerdeki Çocuk Alanlarına İlişkin Beklentileri

	Kadın		Erkek		Toplam	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>N</i>	%
Fikrim Yok	3	1,3	11	4,6	14	3,0
Katılmıyorum	5	2,2	8	3,4	13	2,8
Kısmen Katılıyorum	6	2,7	22	9,3	28	6,1
Katılıyorum	209	93,7	196	82,7	405	88,0
Toplam	223	100	237	100	460	100

Tablo 7’deki verilere göre, katılımcıların büyük bir çoğunluğu (%88,0) "katılıyorum" yanıtını vererek halk kütüphanelerinde çocuk oyun alanları ve köşelerinin olmasını önemli bulduklarını ifade etmiştir. Bu durum, katılımcıların çocukların ilgisini çekebilecek kütüphane hizmetlerinin ve etkinlik alanlarının geliştirilmesinin önemini vurguladığını göstermektedir. Cinsiyet değişkenine göre yapılan analizde, önermeyi kadın katılımcıların daha fazla desteklediği (%93,7) ve erkek katılımcıların ise biraz daha düşük bir oranda desteklediği (%82,7) görülmektedir. Bu durum, cinsiyet değişkeni ile önermeyi destekleme arasında bir ilişkinin olduğunu anlamına gelebilir. Kadınların çocuklarla ilgili konularda annelik duygusunun daha baskın olması ve çocukların ilgisini çekebilecek hizmetlerin önemini daha fazla vurgulaması bu farklılığın bir nedeni olarak değerlendirilebilir. Anne olarak, kadınlar çocukların gelişimine ve ihtiyaçlarına daha fazla önem verme eğiliminde olabilirler. Bu nedenle, halk kütüphanelerinde çocuk oyun alanları ve köşelerinin olması konusunda kadınların daha olumlu bir tutuma sahip olmaları anlaşılabilir.

Kütüphanelerin, okul öncesi çocuklara, ebeveynlerine ve bakıcılarına yönelik hizmetlerini amacına uygun olarak gerçekleştirmesi için mekânsal olarak uygun alanlara ihtiyacı bulunmaktadır. Özellikle okul öncesi çocukların yeteneklerini ortaya çıkaran ve biyolojik ve psikolojik gelişimini de destekleyen bir alana ihtiyaç duyulmaktadır. Çocuğun kütüphanedeki aktivitelere tek başına katılım olanağı sağlayan, yaparak/yaşayarak öğrenme fırsatı sunan ve bilgi becerilerini artıran eğlenceli ve güvenli bir alan, ailelerin kütüphanelere olan memnuniyetini ve güvenini arttıracaktır. Bu nedenle kütüphanelerin çocuklara yönelik interaktif mekânlar oluşturması gerekmektedir. Bu interaktif alanlar, çocukların kütüphaneye ilgi duymalarını sağlayacak, öğrenmeyi eğlenceli hâle getirecek ve ailelerin memnuniyetini arttıracaktır. Ayrıca çocuklara yönelik engelsiz kütüphane mekânlarının oluşturulması da aileler, bakıcılar, eğitimciler ve kütüphane personeli tarafından önemsenmektedir. Bu nedenle kütüphanelerde, herkesin erişimine uygun ve çocukların ihtiyaçlarını karşılayabilecek nitelikte mekânların sunması önemlidir. Bu itibarla katılımcılara “kütüphanelerde okul öncesi çocuklar için alanlar oluşturulması gerekir” önermesi yöneltilmiş ve elde edilen veriler Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Kullanıcıların Kütüphanelerdeki Okul Öncesi Çocuk Alanlarına İlişkin Tutumu

	Kadın		Erkek		Toplam	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>N</i>	%
Fikrim Yok	5	2,2	5	2,1	10	2,2
Katılmıyorum	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Kısmen Katılıyorum	14	6,3	25	10,5	39	8,5
Katılıyorum	204	91,5	207	87,3	411	89,3
Toplam	223	100	237	100	460	100

Tablo 8'deki verilere göre, katılımcıların büyük çoğunluğu (%89,3) kütüphanelerde okul öncesi çocuklar için alanlar oluşturulmasını desteklemektedir. %8,5 oranındaki katılımcı ise kısmen bu önermeyi kabul etmektedir. Bu sonuçlar, katılımcıların kütüphanelerin okul öncesi çocuklara yönelik özel alanlar oluşturmasının önemine inandıklarını göstermektedir. Cinsiyet değişkenine göre analiz edildiğinde, kadınların (%91,5) erkeklere (%87,3) göre bu önermeye daha yüksek oranda katıldığı görülmektedir. Bu durum, annelerin ve kadınların çocukların ihtiyaçlarına daha fazla duyarlı olmalarından kaynaklanabilir.

Tablo 7 ve Tablo 8'deki bulgular ile benzer bulgulara sahip Miller, Zickuhr, Rainie ve Purcell'in (2013) çalışmalarında da katılımcıların büyük çoğunluğunun kütüphanelerin çocuklar için önemli olduğunu düşündüğü anlaşılmaktadır. Bu tutum, yaşa göre farklılık göstermekle birlikte genel olarak yüksek orandadır. Ebeveynler kütüphaneleri çocukların okuma alışkanlığı kazanması ve bilgiye erişmesi için önemli görmektedir. Bu çalışmada da benzer şekilde, kütüphanelerde çocuk oyun alanlarının olması çocukların ilgisini çekmesi açısından desteklenmiştir. Her iki çalışma da kütüphanelerin çocuk programlarının ebeveynler tarafından önemsendiğini göstermektedir.

Yaşam boyu öğrenme, temel becerilerin öğrenildiği okul öncesi dönemden başlayarak eğitim ve iş hayatıyla devam eden süreçtir. Kütüphaneler, bilgi ve öğrenme sürecinde önemli kurumlar olarak yer almaktadır. Bu bağlamda, çocuk kütüphaneleri, halk kütüphaneleri, belediye kütüphaneleri, üniversite kütüphaneleri ve milli kütüphane gibi farklı türdeki kütüphaneler, yaşam boyu öğrenme sürecinde önemli bir rol oynamaktadır. Kullanıcıların Türkiye'deki kütüphanelerin yaşam boyu öğrenme faaliyetlerindeki yerini ve etkinliğini belirlemek amacıyla katılımcılara "kütüphanelerin her yaşta kişinin yaşam boyu öğrenme faaliyetlerine katkı sağlayıcı kurumlar olarak hizmet vermesi gerektiğini düşünüyorum" önermesi yöneltilmiş ve elde edilen veriler Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9. Kütüphanelerin Yaşam Boyu Öğrenmeye Katkısı

	İlkokul		Lise		Lisans		Lisansüstü		Toplam	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>N</i>	%
Fikrim Yok	22	56,4	39	26,5	0	0,0	0	0,0	61	13,3
Katılmıyorum	0	0,0	2	1,4	4	1,6	0	0,0	6	1,3
Kısmen Katılıyorum	3	7,7	7	4,8	42	16,4	0	0,0	52	11,3
Katılıyorum	14	35,9	99	67,3	210	82,0	18	100,0	341	74,1
Toplam	39	100	147	100	256	100	18	100	460	100

Tablo 9'daki verilere göre, katılımcılar kütüphanelerin her yaşta insanın yaşam boyu öğrenme faaliyetlerini destekleyen kurumlar olarak hizmet vermesi gerektiğini düşünmektedir. Veriler incelendiğinde, katılımcıların eğitim düzeylerine göre farklılıklar olduğu görülmektedir. %13,3'lük "fikrim yok" yanıtının tamamının ilkokul ve lise seviyesindeki katılımcılardan gelmesi, bu grupların yaşam boyu öğrenme kavramıyla ilgili bilgi eksikliğine sahip olabileceğini göstermektedir. Bu katılımcılar, yaşam boyu öğrenmenin ne anlama geldiği konusunda yeterli bilgiye sahip olmadıklarından dolayı bir görüş belirtmekten kaçınmış olabilirler. Bu durum, eğitim düzeyi düşük olan katılımcıların yaşam boyu öğrenme kavramını anlamaları ve bu konuda daha fazla bilgi edinmeleri için farkındalık ve eğitim çalışmalarının önemini vurgulamaktadır. Lisans derecesine sahip katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%82,0) ve lisansüstü derecesine sahip katılımcıların ise tamamının "katılıyorum" yanıtını tercih etmesi, yükseköğrenim düzeyine sahip olan katılımcıların kütüphanelerin yaşam boyu öğrenme faaliyetlerine katkısını daha fazla desteklediğini ve önemseydiğini anlamına gelebilir. Bu bulgu, yükseköğrenim düzeyine sahip kullanıcıların kütüphaneleri sadece bilgi kaynakları sağlama yerleri olarak değil, aynı zamanda öğrenme, araştırma ve gelişim için önemli bir destek noktası olarak gördüklerini ortaya koymaktadır. Bu nedenle, kütüphanelerin yaşam boyu öğrenme sürecine katkı sağlama potansiyeli hakkında bu kullanıcıların daha bilinçli ve olumlu bir görüşe sahip olmaları anlaşılabilir bir durumdur.

Bu bulgular ile Innocent (2009) çalışmasının sonuçları arasında benzerlikler bulunmaktadır. Her iki çalışmada da kütüphanelerin, müzelerin ve arşivlerin yaşam boyu öğrenme faaliyetlerini desteklemede önemli bir rol oynadıkları vurgulanmaktadır. Eğitim düzeyi daha düşük katılımcıların yaşam boyu öğrenme kavramını anlamada zorluk çektikleri, bilgi eksikliği yaşadıkları her iki çalışmada da görülmektedir. Yükseköğrenim düzeyine sahip katılımcıların/kullanıcıların kütüphanelerin yaşam boyu öğrenmedeki rolünü ve katkısını daha fazla desteklediği bulgusuna her iki çalışmada da rastlanmaktadır. Çalışmalar kütüphane, müze ve arşivlerin yaşam boyu öğrenmeye olan katkılarının daha net ortaya konulması, diğer kurumlarla daha etkili işbirliklerinin gerekliliğine işaret etmektedir. Dolayısıyla her iki çalışma da kütüphanelerin yaşam boyu öğrenmede oynadığı rolün farkındalığının artırılması gerektiği sonucuna varmaktadır. Bulgular arasında önemli benzerlikler olduğu söylenebilir. Ayrıca Nielsen ve Borlund (2014) çalışmasının sonuçları ile de benzerlikler bulunmaktadır. Çalışmalar kütüphane çalışanlarının öğrenmeyi destekleme ve öğretme becerilerini geliştirme ihtiyacına işaret etmektedir. Yükseköğrenim düzeyine sahip katılımcıların/kullanıcıların kütüphanelerin yaşam boyu öğrenmedeki rolünü ve katkısını daha fazla desteklediği sonucuna varılmıştır. Dolayısıyla her iki çalışma da

kütüphanelerin yaşam boyu öğrenmeye katkısının önemini, farkındalığı artırmanın ve destekleyici rolleri konusunda gelişime ihtiyaç duyulduğu sonucuna varılmaktadır.

Mülteciler*, çeşitli ülkelerden gelen farklı dillere ve farklı kültürlere sahip heterojen gruplardan oluşmaktadır. Çevresinde daha çok mülteci bulunan kütüphanelerin zaman içerisinde bu gruba yönelik hizmetler konusunda daha deneyim kazandıkları ve hizmetlerini çeşitlendirdikleri bilinmektedir. Dillerine ve kültürlerine uygun bilgi kaynaklarını sağlamanın yanı sıra kütüphanelerde mültecilerin toplumsal diğer ihtiyaçlarının giderilmesine yönelik hizmetler de sunulabilmektedir. Örneğin mülteci ve sığınmacıların geçici olarak kaldıkları yerlerdeki yaşam yerleri bilgi ve iletişim donanımlarından ve ücretsiz internet hizmetlerinden mahrum olması, onları kütüphanelerin bir mekân olarak kullanılabilmesine özel bir önem katmaktadır. Dolayısıyla, kütüphanelerin mültecilere yönelik hizmetleri ilk başta bilgiye erişim amaçlı görünse de, aslında onların bireysel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hizmetleri de gerçekleştirmektedir. Herkesin bir engel olmadan erişebildiği halk kütüphaneleri mülteciler için de bürokratik engellerin az olduğu açık kamu alanı niteliğindedir. Kütüphanenin salonlarından, bilgi kaynaklarından, internet erişiminden ve diğer hizmetlerinden özgürce faydalanabilmektedirler.

Türkiye, zengin tarihi ve imparatorluk geçmişi nedeniyle geniş bir kültürel etki alanına sahip bir ülke olarak öne çıkmaktadır. Bu kültürel çeşitlilik, Türkiye'yi bir cazibe merkezi hâline getirmektedir. Ayrıca, jeopolitik konumu ve paylaşım temeline dayalı kültürü, sınırlarına yakın komşu ülkelerde yaşanan savaşlar nedeniyle yüksek miktarda göç alan bir ülke olarak Türkiye'nin sınırlarını milyonlarca insan için bir sığınak hâline getirmiştir. Çalışmaya katkı sağlayacağı düşüncesi ile kütüphanelerde mültecilere yönelik hizmetlerin sunulmasında kütüphanelerin asıl kullanıcıları olan yurttaşların görüşleri önem arz etmektedir. Bu bağlamda kütüphanelerde mültecilere yönelik hizmetler konusunda kullanıcıların tutumlarını ölçmek amacıyla katılımcılara “kütüphanelerde mültecilere yönelik hizmetler sunulmalıdır” önermesi yöneltilmiş ve elde edilen veriler Tablo 10’da verilmiştir.

Tablo 10. Kullanıcıların Mültecilere Sunulan Kütüphane Hizmetlerine İlişkin Tutumları

	Kadın		Erkek		Toplam	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>N</i>	%
Fikrim Yok	13	5,8	16	6,8	29	6,3
Katılmıyorum	141	63,2	138	58,2	279	60,7
Kısmen Katılıyorum	43	19,3	66	27,8	109	23,7
Katılıyorum	26	11,7	17	7,2	43	9,3
Toplam	223	100	237	100	460	100

Tablo 10’deki verilere göre, katılımcıların %60,7’si “katılmıyorum” yanıtı ile önermeye olumsuz tutum içinde oldukları görülmektedir. Ayrıca %23,7 oranındaki “kısmen katılıyorum” yanıtı ile katılımcıların bir kısmı

*Mülteci (sığınmacı): Yurttaşı olduğu devletin ülkesini baskı ve zulüm nedeniyle terk ederek bir başka devletin koruması altına giren kişi (Türkçe Bilim Terimleri Sözlüğü, t.y.).

kütüphanelerin mültecilere yönelik hizmet sunulmasında kararsız kalmıştır. Cinsiyet değişkenine göre ise bu tutumda önemli bir farklılık oluşmamıştır. Katılımcıların mültecilere yönelik hizmet sunumundaki olumsuz tutumlarının ardında birçok neden bulunmaktadır. Bu nedenler arasında, özellikle Suriyeli mültecilere dair olumsuz düşünceler, mültecilerin kütüphane kurallarına uyma konusundaki zorlukları, kültürel farklılıkların doğurduğu bazı zorluklar ve mültecilerin yerel halkla ilişkilerinde yaşanan bazı sorunlar yer alabilir. Bu bulgular, mültecilere yönelik kütüphane hizmetlerinin daha iyi anlaşılması, mültecilerle ilgili olumsuz algıların azaltılması ve toplumun daha iyi bir şekilde kaynaşmasını sağlamak için önemli ipuçları sağlamaktadır. Eğitim ve farkındalık çalışmalarıyla birlikte mültecilere yönelik hizmetlerin iyileştirilmesi, katılımcıların tutumlarını değiştirebilir ve mültecilere daha destekleyici bir toplum oluşturabilir.

Literatürde bu bulgularla benzerlik gösteren çalışmalar bulunmaktadır. Hashempour (2016)'un çalışması, kütüphanelerin kriz dönemlerinde güvenli bir liman olarak hizmet verebileceğine ve mültecilere topluma uyum süreçlerinde yardımcı olabileceğine işaret etmektedir. Hashempour'a göre, kütüphaneler özellikle bilgi kaynağı olarak önem taşımakta ve yerel halkı mültecilere yönelik hizmetler hakkında bilgilendirmek amacıyla kullanılabilir. Diğer yandan, Toluoğlu ve Çiftçi (2022)'nin çalışmaları, göç alan ülkelerdeki toplumsal uyum sorunlarına odaklanmakta ve kütüphanelerin mültecilere dil öğrenme, kültürel iletişim ve entegrasyonun sağlanması noktalarında nasıl yardımcı olabileceğini incelemektedir. Bu bağlamda, kütüphanelerin özellikle mültecilerin eğitim ihtiyaçlarını karşılamak, kültürel kaynaşmayı teşvik etmek ve topluma uyum süreçlerine destek olmak amacıyla çeşitli hizmetler sunabileceği belirtilmektedir. Sümbül (2017)'ün çalışması ise, göçmenlerin* topluma uyum süreçlerinin kültürel farklılıklar ve iletişim engelleri gibi zorluklarla dolu olduğunu vurgulamaktadır. Bu noktada, kütüphanelerin göçmenlere dil öğrenme, toplumsal etkileşim ve kültürel tanıma gibi alanlarda yardımcı olarak, toplumsal entegrasyonun sağlanmasına katkı sağlayabileceği ifade edilmektedir.

Tüm bu çalışmaların sonuçları mültecilere yönelik kütüphane hizmetlerinin önemini vurgulamakta ve bu hizmetlerin mültecilerin topluma uyum süreçlerini destekleme, kültürel kaynaşmayı teşvik etme ve dil öğrenmelerini kolaylaştırma noktalarında kritik bir rol oynayabileceğini ortaya koymaktadır. Bu çalışmalar, farklı perspektiflerden mültecilerin kütüphane uyumu ve entegrasyonu konusuna yaklaşırsa da temelde kütüphanelerin bu alanda önemli bir etki potansiyeline sahip olduğu konusunda ortak bir paydada birleşmektedir. Bu çalışmada elde edilen olumsuz tutum sonuçları, diğer çalışmaların önerileriyle birleştirilerek ele alındığında, mültecilere yönelik olumsuz tutumların aşılması ve topluma entegrasyonunun desteklenmesi amacıyla kütüphanelere önemli rollerin düştüğünü göstermektedir. Kütüphaneler, başta dil öğrenme olmak üzere eğitim hizmetleri sunarak mültecilerin yerel topluma daha hızlı adapte olmalarını sağlayabilirler. Aynı zamanda kütüphaneler, mültecilere ev sahibi toplumun kültürel değerlerini ve yaşam tarzını daha iyi

*Göçmen: Daha iyi geçim koşulları bulma umudu ya da siyasal nedenlerle kendi ülkesinden başka bir ülkeye göç eden, orada yerleşen kimse.(Kaynak: Türkçe Bilim Terimleri Sözlüğü, t.y.)

anlamalarına yardımcı olacak kaynaklar sunarak kültürel uyumun sağlanmasına katkıda bulunabilirler. Bu çerçevede, kütüphaneler tarafından düzenlenen kültürel etkinlikler ve dil kursları, mültecilerin hem kendi kimliklerini korumalarını hem de yeni topluma daha iyi entegre olmalarını destekleyebilir. Ayrıca, kütüphaneler, mültecilere yönelik danışmanlık ve psikososyal destek hizmetleri sunarak, savaş ve zorunlu göç gibi travmatik deneyimler yaşayan bireylerin ruhsal sağlıklarını koruma ve iyileştirme süreçlerine destek olabilirler.

Kütüphane hizmetlerinin etkili bir şekilde sunulabilmesi için kullanıcıların memnuniyetini sağlamak amacıyla bina içi ve dışı donanımların önemi büyüktür. Mobilyaların, donanımın, materyal ve sarf malzemelerinin kullanışlı, güvenli ve estetik bir tasarıma sahip olması gerekmektedir. Kütüphaneler, insanların evleri ve iş yerlerinden sonra özgürce vakit geçirebilecekleri, kamuya açık üçüncü mekânlar olarak hizmet vermektedir. Bu nedenle kütüphanelerde, kullanıcıların rahat edeceği bir ortamın oluşturulması ve bu ortamda konfor ve güven duygusu bulabilecekleri şekilde düzenlemeler yapılması önemlidir. Bu, dış mimari tasarımdan iç mekân düzenlemelerine kadar pek çok farklı alanda profesyonel uygulamaların gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Kütüphane kullanıcıların konuya ilişkin beklentilerini belirlemek amacıyla "kütüphanelerin herkesin kendini evinde hissedebileceği şekilde rahat oturma alanları ve ergonomik araçlarla donatılması gerektiğini düşünmekteyim" önermesi yöneltmiş ve elde edilen veriler Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11. Kullanıcıların Kütüphanelerin Fiziksel Durumuna İlişkin Tutumu

	Kadın		Erkek		Toplam	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>N</i>	%
Fikrim Yok	4	1,8	6	2,5	10	2,2
Katılmıyorum	0	0,0	4	1,7	4	0,9
Kısmen Katılıyorum	20	9,0	18	7,6	38	8,3
Katılıyorum	199	89,2	209	88,2	408	88,7
Toplam	223	100	237	100	460	100

Tablo 11'deki verilere göre, katılımcıların %88,7 gibi büyük bir çoğunluğu kütüphanelerin herkesin kendini evinde hissedebileceği şekilde rahat oturma alanları ve ergonomik araçlarla donatılması gerektiğini düşünmektedir. Bu oran, aynı zamanda katılımcıların bildiği-tanıdığı kütüphanelerin genel özelliklerine yönelik yapılan bir eleştiri olarak da değerlendirilebilir. Cinsiyet değişkenine göre ise kadınların ve erkeklerin tamamına yakınının önermeye karşı olumlu düşünceye sahip olması, cinsiyetler arasında bu konuda belirgin bir farkın olmadığını anlamına gelebilir. Bu bulgular, katılımcıların kütüphanelerin mekân tasarımı ve donanımının geliştirilmesini önemsediklerini ve mevcut kütüphanelerde henüz istedikleri düzeyde rahatlık ve ergonomi sağlanmadığını göstermektedir.

Literatürde konuya ilişkin yapılan çalışmalardan Çevik (2015), kütüphane mekânlarının kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkisini incelemiş ve fiziksel çevrenin memnuniyeti önemli ölçüde etkilediği sonucuna varmıştır. Topçu ve Yılmaz (2012), kütüphane mekânlarının yetersizliğine ve konfor eksikliğine dikkat çekmiştir. Alaca

(2017) ise yenilikçi kütüphane tasarımlarına odaklanmış ve kullanıcıların beklentileri doğrultusunda çok amaçlı alanlar oluşturmanın önemini vurgulamıştır. Genel olarak, görülmektedir ki kütüphane kullanıcıları artık daha konforlu ve çağdaş mekânlar beklemekte ve mevcut kütüphaneler bu beklentileri yeterince karşılayamamaktadır. Kütüphanelerin fiziksel mekânlarını yeniden tasarlamaları ve kullanıcı odaklı bir yaklaşım benimsemeleri önerilmektedir. Kütüphanelerin, kullanıcıların bilgisayarlarını rahatlıkla kullanabilecekleri konforlu mobilyaların bulunduğu, yeme-içme alanlarının olduğu, teknolojik araçların sağlandığı kullanıcı merkezli tasarımlara yönelmesi gerektiği söylenebilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Kütüphaneler, bilgi hizmetlerinin yanı sıra insanların sosyal ve kültürel ihtiyaçlarını karşılamayı da amaçlayan toplumsal örgütlerdir. Kütüphanelerin üçüncü mekân olarak işlevsellik kazanması için sosyal ve kültürel hizmetlere yönelik çalışmalar yapması gereklidir. Ev ve işyerinden/okuldan sonra insanların en çok ziyaret ettiği yerler arasında bulunan üçüncü mekânlar, birer yaşam merkezi olarak anılmaktadır. İnsanlar yoğun iş/okul hayatlarındaki stresten kurtulmak için bu mekânlara ihtiyaç duymaktadır. Kütüphanelerin de üçüncü mekân olarak insanların ihtiyaçlarına cevap verme potansiyeli bulunmaktadır. İnsanlar evleri ve iş yerlerinden sonra kısıtlama olmaksızın uzun vakit geçirebilecekleri kamuya açık alanlar arayışındadırlar. Kütüphaneler bu ihtiyaca cevap verebilen, ailece yararlanılabilecek sosyal mekânlar olarak ön plana çıkmaktadır.

Bu çalışmanın bulguları, katılımcıların kütüphanelere yönelik tutumlarını ve beklentilerini aydınlatarak dikkate değer trendleri ve endişe verici alanları ortaya koymaktadır. Katılımcıların kütüphaneleri canlı kültürel merkezlere dönüştürme konusundaki büyük desteği dikkat çekmektedir. Sanat, eğlence ve kültürel etkinliklerin kütüphanelerde sıklıkla yapılmasına yönelik bu destek, kullanıcıların kütüphaneleri geleneksel rollerinin ötesine geçerek daha geniş bir ilgi ve ihtiyaca uygun hâle getirmek istemelerini yansıtmaktadır. Böyle bir değişim, muhtemelen daha çeşitli bir kitleyi çekebilir ve kütüphaneleri bugünün hızla değişen dünyasında daha ilgi çekici ve anlamlı hâle getirebilir.

Ancak, kullanıcı yaşı ilerledikçe kütüphanelerin kültürel ve eğlence etkinliklerine katılım oranlarında bir düşüş görülmektedir. Bu, kütüphanelerin daha yaşlı kesimleri nasıl daha iyi çekebileceği ve nesiller arası boşluğu nasıl kapatabileceği konusunda önemli sorular ortaya çıkmaktadır. Farklı yaş gruplarının ilgi alanlarına hitap eden kapsayıcı programlar tasarlamak, bu konuyu ele almanın ve kütüphaneleri herkes için canlı toplum alanları hâline getirmenin bir yolu olabilir. Ayrıca, özellikle yüksek eğitim düzeyine sahip katılımcıların bilgi teknolojilerine yönelik eğitim beklentileri, kütüphanelerin dijital okuryazarlık becerilerini kazandırabilen temel öğrenme merkezleri olarak etkin olması gerektiğini göstermektedir. Aynı zamanda, kütüphanelerin, hızla dijitalleşen dünyada değişen kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamak için teknoloji ve eğitim kaynaklarına yatırım yapmanın önemini vurgulamaktadır.

Yaşam boyu öğrenme konusunda ise, kütüphanelerin sürekli öğrenmeyi destekleyen kurumlar olarak hizmet

vermesine büyük bir talep bulunmaktadır. Katılımcılar, kütüphanelerin bilgi teknolojilerine yönelik eğitimler, kültürel etkinlikler, çocuk ve gençlere yönelik hizmetler gibi çeşitli alanlarda aktif olmalarını talep etmektedir. Bu, kütüphanelerin statik bilgi depoları olmanın ötesinde, dinamik öğrenme ortamları olarak algılanması yolundaki değişen algıyla uyumludur. Bu vizyonu tam anlamıyla hayata geçirmek için kütüphanelerin eğitim programlarını genişletmeye ve farklı toplum gruplarıyla etkileşim kurarak çeşitli öğrenme ihtiyaçlarına hitap etmeye devam etmesi gerekmektedir.

Çalışmanın bulguları, kütüphanelerin yalnızca bir bilgi kaynağı olarak değil, aynı zamanda toplumun sosyal ve kültürel gereksinimlerini karşılayan alanlar olarak işlev görmesi gerektiğini göstermektedir. Kullanıcıların rahatça oturabilecekleri alanlar, ergonomik araçlar, konforlu mobilyalar ve güvenli bir tasarım gibi unsurlar, kullanıcıların kütüphanelerde evlerindeymiş gibi hissetmelerini sağlayan temel etkenlerdir. Bu sebeple, kütüphaneler sadece kullanıcı dostu ve konforlu bir ortam sunmanın ötesinde, sosyal etkileşimi teşvik eden mekanlar olarak da tasarlanmalıdır.

Bu çalışmanın endişe verici önemli noktası ise mültecilere yönelik hizmetler konusunda katılımcıların olumsuz tutumudur. Önemli oranda katılımcı, mültecilere yönelik hizmet sunulması konusunda belirsizlik veya olumsuz tutum sergilemiştir. Ancak, bu olumsuz tutum sonuçları, literatürdeki diğer çalışmaların önerileriyle birleştirildiğinde daha geniş bir perspektifle değerlendirilebilir. Hashempour (2016)'un ve Toluoğlu ve Çiftçi (2022)'nin çalışmaları, mültecilere yönelik kütüphane hizmetlerinin, toplumsal uyum süreçlerinde kritik bir rol oynayabileceğini ve kültürel kaynaşmayı teşvik edebileceğini vurgulamaktadır. Bu bağlamda, olumsuz tutumların aşılmasının ve mültecilerin topluma entegrasyonunun desteklenmesinin önemi büyüktür. Mültecilere yönelik kütüphane hizmetlerinin etkinliğini artırmak için kütüphaneler, farklı yaklaşımlar ve hizmetler sunabilirler. Dil öğrenme kursları gibi eğitim hizmetleri, mültecilerin yerel topluma daha hızlı uyum sağlamalarını kolaylaştırabilir. Ayrıca, kütüphaneler kültürel etkinlikler ve etkileşimli programlar düzenleyerek mültecilerin kendi kimliklerini korumalarını ve aynı zamanda yeni topluma daha iyi adapte olmalarını sağlayabilirler. Kütüphaneler ayrıca danışmanlık ve psikososyal destek hizmetleri sunarak, travmatik deneyimler yaşamış mültecilere yardımcı olabilirler.

Çalışmanın bulguları genel olarak değerlendirildiğinde, kütüphane yöneticileri ve karar alıcıları için toplumda kütüphanelerin rolünü güçlendirecek stratejiler oluşturmak için değerli bilgiler sunmaktadır. Daha dinamik ve kapsayıcı bir yaklaşım benimsemek, teknolojiye ve özel eğitim programlarına yatırım yapmak, kütüphanelerin toplumların çeşitli ihtiyaçlarını karşılayarak canlı öğrenme ve kültürel zenginleşme merkezleri olmaya devam etmelerini sağlayacaktır. Yaşlı nüfusu çekme ve mültecilere yönelik kapsayıcı hizmetler sağlama gibi zorluklarla başa çıkmak, kütüphanelerin günümüzde hızla değişen dünyada daha da gelişebilmeleri için atılacak önemli adımlardır.

Çalışmanın bu sonuçlarına dayanarak, kütüphanelerin hizmetlerini geliştirmek ve kullanıcıların beklentilerini karşılamak için aşağıdaki öneriler dikkate alınabilir:

- Kütüphaneler, sosyal mekânlar olarak işlev görmek için çeşitli kültürel etkinlikler ve toplantılar düzenlemelidir. Konferanslar, seminerler, atölye çalışmaları, kitap kulüpleri gibi etkinliklerle insanların bir araya gelmeleri ve topluluk oluşturmaları teşvik edilmelidir.
- Kütüphaneler, çalışma ve öğrenme ortamı sunan mekânlar olarak tasarlanmalıdır. Çalışma alanları, sessiz odalar, bilgisayar ve internet erişimi gibi hizmetler sağlanarak kullanıcıların çalışma ve öğrenme faaliyetlerini sürdürebilmeleri desteklenmelidir.
- Kütüphaneler, çocuklar ve aileler için özel alanlar oluşturmalı ve çocuklara yönelik etkinlikler düzenlemelidir. Oyun alanları, hikâye saatleri, etkinlikler ve eğitim programları gibi çocukların ilgisini çekebilecek hizmetler sunularak kütüphanelerin ailelerin güvenli ve eğlenceli bir mekân olarak tercih etmeleri sağlanmalıdır.
- Kütüphaneler, dijital kaynaklara erişimi kolaylaştırmalı ve elektronik hizmetlerini geliştirmelidir. Kullanıcıların dijital içeriklere erişimini sağlayacak teknolojik altyapıyı güçlendirmeli ve e-kitaplar, e-dergiler, veri tabanları gibi çevrim içi kaynaklara daha fazla erişim imkânı sunmalıdır.
- Kütüphaneler, kullanıcı eğitimlerine daha fazla önem vermeli ve bilgi teknolojilerini etkin bir şekilde kullanma becerilerini kazandırmak için eğitim programları düzenlemelidir. Kullanıcılara bilgi okuryazarlığı, araştırma becerileri, bilgi kaynaklarının doğru kullanımı gibi konularda eğitimler sunularak bilgiye erişimde ve kullanmada daha yetkin olmaları sağlanmalıdır.
- Kütüphaneler, kullanıcı geri bildirimlerini sürekli olarak değerlendirmeli ve hizmetlerini iyileştirmek için bu geri bildirimlere dikkat etmelidir. Kullanıcı memnuniyetini artırmak ve ihtiyaçlarına daha iyi yanıt vermek için kullanıcıların beklentilerini göz önünde bulundurmalı ve hizmetlerini bu yönde şekillendirmelidir.
- Kütüphaneler, toplumun farklı kesimlerini kapsayacak şekilde erişilebilir olmalı ve hizmetlerini çeşitlendirmelidir. Bu bağlamda, özellikle dezavantajlı kullanıcıların ihtiyaçlarına yanıt vermek ve farklı kültürel etnik gruplara yönelik hizmetler sunmak gibi çeşitlilik ve kapsayıcılık ilkelerine önem verilmelidir. Mülteciler gibi toplumun çeşitli gruplarına hizmet sunarken, farklı dillerde kaynaklar ve materyaller sağlamak, bu grupların kendi kültürel ve dilsel ihtiyaçlarını karşılamalarına yardımcı olacaktır. Ayrıca, bu grupların katılımını teşvik etmek ve onların kütüphaneleri güvenli ve hoş bir ortam olarak görmelerini sağlamak amacıyla uygun etkinlikler ve programlar düzenlemek de önemlidir. Kütüphaneler, çeşitli etnik, kültürel ve sosyal geçmişe sahip bireyler arasında iletişimi ve anlayışı artırmak için bir platform olarak kullanılabilirler. Bu, dezavantajlı grupların topluma daha iyi entegrasyonunu desteklemek ve olumsuz tutumları azaltmak için etkili bir yol olabilir. Kütüphaneler, bu şekilde, mültecilere yönelik olumsuz tutumların aşılmasında ve toplumun farklı kesimlerinin bir araya gelmesinde önemli bir köprü görevi üstlenebilirler.

- Kütüphaneler, teknolojik gelişmelere açık olmalı ve yenilikleri takip ederek hizmetlerini güncel tutmalıdır. Yeni teknolojilerin kullanımı, dijital dönüşüm projeleri ve diğer yenilikçi uygulamalar üzerinde çalışarak kütüphaneler çağın gereksinimlerine uyum sağlayabilirler.
- Kütüphaneler, kullanıcıların yaşam boyu öğrenme ihtiyaçlarına yönelik çeşitli eğitim programları ve kaynaklar sunmalıdır. Kullanıcıların bilgi ve becerilerini geliştirmelerine yardımcı olacak atölye çalışmaları, seminerler, çevrim içi kurslar ve eğitim materyalleri gibi kaynaklar sağlanmalıdır.

Sonuç olarak, Türkiye'deki kütüphaneler, kullanıcıların ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde geliştirilmeli ve yenilikçi hizmetler sunmalıdır. Kütüphaneler, sosyal mekânlar olarak hizmet vermek, kullanıcıların konforunu ve memnuniyetini sağlamak, çeşitli eğitim ve kültürel faaliyetlere ev sahipliği yapmak için donanım ve mekân tasarımı açısından dikkate alınmalıdır. Ayrıca, yaşam boyu öğrenme sürecinde aktif bir rol üstlenmek, bilgi teknolojilerine yönelik eğitimler düzenlemek ve çocuklara yönelik hizmetler sunmak gibi alanlarda da gelişmeler sağlanmalıdır. Bu şekilde kütüphaneler, toplumun değişen ihtiyaçlarına cevap verebilecek ve kullanıcıların sürekli olarak ziyaret ettiği kurumlar hâline gelebilecektir.

KAYNAKÇA

- Alaca, E. (2015). *Halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet geliştirme süreci: Bartın ulus kültür ve sanat evi halk kütüphanesi örneği*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Atılğan, D. (2007). İletişim teknolojileri çağında değişen bilgi hizmetleri. A. Üstün ve Ü. Konya (Haz.) *Uluslararası Bilgi Hizmetleri Sempozyumu* (ss. 1-8) içinde. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Aytaç, S. (2002). Yeni ekonomi ve bilgiyi katma değer yaratma yönünde yaratıcı bilgi profesyonelleri [*Bildiri*]. *21. Yüzyıla Girerken Enformasyon Olgusu. Ulusal Sempozyum Bildirileri* (ss. 38-47) içinde. 19-20 Nisan 2001, Ankara.
- Aziz, A. (2011). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri ve teknikleri*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Bilandzic, M. ve Foth, M. (2013). Libraries as cowering spaces: Understanding user motivations and perceived barriers to social learning. *Library Hi Tech*, 31(2): 254-273. Erişim adresi: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/07378831311329040/>
- Brennen, P. W. (1991). Teknoloji ve kütüphaneler: değişim içindeki ortaklar. M. Kırkalı (Ed.). *Kütüphane-Enformasyon-Arşiv Alanında Yeni Teknolojiler ve TÜRKMARÇ Sempozyumu Bildirileri*, 1-4 Ekim 1991, İstanbul.
- Dalkıran, Ö. (2013). Teknolojinin kütüphanelere etkisi: bilgi kaynakları açısından bir yaklaşım. *Bilgi Dünyası*, 14(1):172-190. doi.org/10.15612/BD.2013.141
- Gantz, J. ve Reinsel, D. (2011). The 2011 digital universe study: Extracting value from chaos. *IDC Go-to-Market Services*, 7, 13-14.
- Garner, A. K. (2014). *Rising to the challenge: Re-envisioning public libraries*. Washington: The Aspen Institute.
- Hashempour, L. (2016). Mültecilere yönelik kütüphane rolü ve hizmetleri. *Uluslararası Öğrenciler Sosyal Bilimler Kongresi'nde sunulan bildiri, Konya*. Erişim adresi: <https://www.researchgate.net>
- Innocent, N. (2009). *How museums, libraries and archives contribute to lifelong learning*. National Institute of Adult Continuing Education. Erişim adresi: <http://www.niace.org.uk>
- International Federation of Library Associations [IFLA] (2013). *Riding the waves or caught in the tide? Navigating the evolving information environment* (Trend Report). International Federation of Library Associations. https://trends.ifla.org/files/trends/assets/insights-from-the-ifla-trend-report_v3.pdf
- James, N., Shamchuk, L. and Koch, K. (2015). Changing roles of librarians and library technicians. *Partnership: The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 10(2): 1-29 doi.org/10.21083/partnership.v10i2.3333
- Kaptan, S. (2000). *Bilimsel araştırma ve istatistik teknikleri*. Ankara: Bilim Yayın.
- Karakaş, S. (1999). Üniversite kütüphanesi kullanıcılarının beklentileri ve kullanıcı tatmini. *DTCF Dergisi*, 39(1-2): 57-66. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/pub/dtcfdergisi/issue/66760/1044000>
- Keseroğlu, H. S. (2010). Kütüphanenin Değişen Mimarisi. *Dosya*, 3: 46-54.

- Kurulgan, M. (2013). Bilgi teknolojilerinin kütüphane / bilgi-belge merkezlerine etkisi: Toplumsal, yapısal, yönetsel ve işlevsel açılardan bir inceleme. *Türk Kütüphaneciliği*, 27(3): 472-495. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/pub/tk/issue/48830/622051>
- Miller, C., Zickuhr, K., Rainie, H. ve Purcell, K. (2013). Parents, children, libraries, and reading. Erişim adresi: <https://www.pewresearch.org/internet/2013/05/01/parents-children-libraries-and-reading-3/>
- Mohsenzadeh, F. ve Isfandyari-Moghaddam, A. (2011). Perceptions of library staff regarding challenges of developing digital libraries: The case of Iranian University. *Program: Electronic Library and Information Systems*, 45(3): 346-355. Erişim adresi: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00330331111151647>
- Nielsen, B. G. ve Borlund, P. (2014). Public libraries and lifelong learning. *Perspectives of Innovations, Economics & Business*, 14(2). <http://dx.doi.org/10.15208/peib.2014.11>
- Odabaş, H. ve Akkaya, M. A. (2017). Bilgi merkezleri ve hizmetlerinde yapısal dönüşüm ve kavramsal tartışma. H. Odabaş, M. A. Akkaya (Yay. Haz.) *Bilişim Teknolojilerinin Bilgi Merkezlerine ve Hizmetlerine Etkileri* (s. 9-24) içinde. İstanbul: Hiperyayın.
- Önal, H. İ. (2015). Yaratıcı kütüphanelerde yenilikçi bilgi hizmetleri. U. Al ve Z. Taşkın (Haz.). *Prof. Dr. İrfan Çakın'a Armağan* (s. 162-174) içinde Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Özmen, F. ve Sönmez, Y. (2007). Değişim süresinde eğitim örgütlerinde değişim ajanlarının roller. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(2): 177-198. Erişim adresi: <https://search.trdizin.gov.tr/yayin/detay/66943/>
- Paladhi, M. M. (2016). *Promoting Library Services In The Digital Era Among The Children And Young Adults*. International Federation of Library Associations. Erişim adresi: <https://www.ifla.org/node/10518>
- Penfold, S. (1999). *Change management for information services*. UK: Bowker Saur.
- Ranganathan, C. (2012). Perception and expectation of the users of Bharathidasan University library: a study. *Journal of Advances in Library and Information Science*, 1(3), 119-124. Erişim adresi: <http://jalis.in/pdf/Ranganathan.pdf>
- Real, B., Bertot, J. C. and Jaeger, P. T. (2014). Rural public libraries and digital inclusion: issues and challenges. *Information Technology and Libraries*, 33(1), 6-24. Erişim adresi: <https://ejournals.bc.edu/index.php/ital/article/view/5141>
- Rojeski, M. (2012). User perceptions of ebooks versus print books for class reserves in an academic library. *Reference services review*, 40(2), 228-241. Erişim adresi : <https://doi.org/10.1108/00907321211228291>
- Sümbül, S. (2017). Göçmenlerin toplumla entegrasyonunda kütüphanelerin rolü. *Bilgi ve Belge Araştırmaları*, (8), 42-58. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/pub/bel/issue/33594/372901>
- Şeker, T. B. (2005). Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler çerçevesinde bilgiye erişimin yeni boyutları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 377-391. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/pub/susbed/issue/61778/923599>
- Taşlıyan, M. ve Karayılan, D. (2004). Organizasyonlarda değişim ve yönetimi. İ. Bakan (Ed.). *Çağdaş Yönetim Yaklaşımları, İlkeler, Kavramlar ve Yaklaşımlar*. İstanbul: Beta Yayınları.

- Tolunoğlu, F. ve Çiftçi, H. (2022). Suriyeli mültecilerin entegrasyon sürecinde kütüphanelerin rolü: Kilis Elbeyli geçici barınma merkezi örneği. *Türk Kütüphaneciliği*, 36(1), 29-53. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/en/pub/tk/article/1041490>
- Tonta, Y. (2009). Dijital yerliler, sosyal ağlar ve kütüphanelerin geleceği. *Türk Kütüphaneciliği*, 23(4): 742-768. <https://dergipark.org.tr/en/pub/tk/issue/48914/623715>
- Tunçer, P. (2013). Değişim yönetimi. *International Journal of Social Science*, 6(2), 891-915. Erişim adresi: <https://avys.omu.edu.tr/>
- Uçak, N. Ö. ve Topçu, Ö. Ş. (2012). Günlük yaşamda bilgi gereksinimi ve halk kütüphaneleri. 2. *Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu: Değişen Dünyada Halk Kütüphaneleri 9-12 Mayıs 2012, Bodrum: Bildiriler, Posterler ve Çalıştay Raporları*, 120-134. Erişim adresi: https://www.academia.edu/download/32501125/Ucak_Topcu.pdf
- Wang, P., Hawk, W. B. ve Tenopir, C. (2000). Users' interaction with World Wide Web resources: An exploratory study using a holistic approach. *Information processing & management*, 36(2), 229-251. Erişim adresi: <https://www.sciencedirect.com/science/article/>
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.