

Kullanıcı Hakları ve Sorumlulukları: Bir Standart Denemesi

Erol Yılmaz*

Giriş

“İnsan Hakları” kavramı, yüzlerce yıl önce insanlık tarihindeki yerini alan bir olgu olarak, 20. yüzyılın ikinci yarısının hemen başlarından itibaren dünya gündemini meşgul etmeye başlamıştır.

Bugün de, 21. yüzyılın ilk günlerinden başlayarak gittikçe artan bir ilgiyle ele alınan birkaç olgudan biri, belki de birincisi, olarak insanlığın önünde durmakta ve önemi bağlamında hakettiği oranda da çok yoğun bir biçimde tartışılmaktadır.

Günümüzde insanlığın ortak gündemine göz atıldığında, başta *yaşam hakkı* olmak üzere; *eğitim hakkı*, din ve vicdan özgürlüğü, *kentli hakkı*, seyahat özgürlüğü, *mülkiyet hakkı*, düşünce ve ifade özgürlüğü, *çevre hakkı* vb. bir çok hak ve özgürlüğün tartışıldığı ve bu hak ve özgürlükler çerçevesinde yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası mücadelelerin yaşandığı görülmektedir.

Özel alanlar çerçevesinde düşünüldüğünde ise, “*hasta hakları*”, “*tüketici hakları*” gibi değişik biçimlerde karşılaşılan “*hak*” kavramı, bilgi ve belge merkezlerinde verilmekte olan bilgi hizmetlerinin “alıcısı / müşterisi” konumunda bulunan kullanıcıların hakları bağlamında ele alındığında “*kullanıcı hakları*” ifadesiyle karşılanmaktadır.

Kullanıcı Hakları

“*Kullanıcı*” kavramı, en basit biçimiyle, “*bilgi ve belge merkezlerinde verilmekte olan bilgi ve belge hizmetlerinden yararlanan ve yararlanma olasılığı bulunan kişiyi*” tanımlamak için kullanılmaktadır.

“*Hak*” kavramı ise, Türkçe Sözlük’de, “*adalet; adaletin, hukukun gerektirdiği veya birine ayırdığı şey, kazanç; emek karşılığı ücret*” (1988: 596) vb. ifadelerle ve bir kazanım bağlamında tanımlanmaktadır.

Bu çerçevede “*kullanıcı hakları*” kavramını, en basit ifadesiyle, “*bilgi merkezi kullanıcılarının, gerek bilgi ve belge hizmetleriyle ilgili genel kurallar (telif hakları vb.),*

* Dr. Erol Yılmaz, Türkiye Büyük Millet Meclisi Kütüphane Dokümantasyon ve Tercüme Müdürlüğü’nde Kütüphanecidir; (erolvilmaz@yahoo.com)

gerekse de hizmet talebinde buldukları bilgi merkezlerinin özel kurallarına (hedef kitle, çalışma saatleri vb.) uymak koşuluyla, hiçbir engelle karşılaşmaksızın sınırsız olarak bilgi ve belge hizmetlerinden yararlanabilme olanağı/ kazanımı” şeklinde tanımlamak mümkündür.

Bir diğer tanımlamayla, “**kullanıcı hakkı**”, “bilgi ve belge gereksinimiyle bilgi ve belge merkezlerine başvuran kişinin kurumda sunulan her türlü bilgi ve belge hizmetlerinden en etkin düzeyde yararlanması ve hizmet aldığı süre içerisinde bilgi ve belge merkezinden bekleyeceği diğer haklardır (uzman personelden hizmet alma, güler yüz, yeterli ve doğru bilgi, yönlendirme vb.)”.

Genel Değerlendirme

Kullanıcı hakları, özellikle ülkemiz kütüphaneciliğinde bugüne kadar açık ve özel bir şekilde ele alınmamış, diğer bir ifadeyle, ihmal edilmiş son derece önemli bir araştırma konusudur.

Bu ihmali, belki de öncelikle, Türk Kütüphaneciliği içerisinde “kullanıcı”ya bakış açısında aramak gerekmektedir.

Kullanıcı, kütüphane sistemlerini oluşturan beş temel unsur içerisinde birinci sırada gelen/ gelmesi gereken unsurken, Uçak’ın da altını çizdiği gibi (1997: 242), “**uzun yıllar biz kütüphaneciler için, kütüphaneyi oluşturan beş unsurdan birisi, belki de diğer dört unsuru tamamlayan sonuncu unsur anlamını taşımıştır**”.

Kullanıcıya bakış bu algı düzeyinde olunca, kullanıcı hakları konusu da bu yanlış bakıştan payını almış ve bugüne kadar gözardı edilmiştir. Öyle ki, bugün *kullanıcı hakları bağlamında* mesleki literatüre yansımış, teorik düzlemde ve/ya uygulama içerisinde örnek gösterecek tek bir çalışma bulunmamaktadır.

Bu durum, Türk kütüphaneciliği içerisinde yer alan teorisyen ve uygulamacıların hiçbirinin kullanıcı hakları konusuna duyarlı olmadığını göstermese de, diğer pek çok çalışma konusu içerisinde genelde, *bilgi merkezlerinin varlık nedeni olan kullanıcı* konusuna özelden de *kullanıcı hakları* konusuna meslek elemanlarının *hemiz ve yeterince* eğilmediğini çok açık bir biçimde ortaya koymaktadır.

Öyle ki, yıllardır hizmet veren bilgi merkezlerinde kullanıcıların kütüphane içerisine girdiği andan itibaren, hizmetlerden yararlanma sürecinde ve kütüphaneden ayrılırken uymak zorunda oldukları **kurallar**, sürekli ön planda tutulup, sıkça hatırlatılarak ve yazılı halde kolayca görülecek yerlere asılırken, bu kişilerin kimi beklentilerinin de (bu bağlamda **haklarının da**) olabileceği yeterince düşünülmemiştir.

Bu düşünce yetersizliği de, doğal bir sonuç olarak, hem kuramsal hem de uygulama düzleminde **kullanıcı hakları** konusunun ıskalanmasıyla sonuçlanmıştır.

Oysa ki, eğitim, öğrenim, araştırma, bilgi edinme ve bilimsel, kültürel ve sanatsal ürünlerden yararlanma olanakları bağlamında ulusal ve uluslararası temel/ ana belgeler incelendiğinde, bu haklardan yararlanma noktasında başat kurumlardan biri olan bilgi merkezlerinin konuya duyarsız kalmalarının asla kabullenilemeyeceği açık bir şekilde görülebilmektedir.

Adında da yer aldığı gibi, tüm ülkelere ve insanlığa yönelik olan, **İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi**'nin **27. Maddesi**'ne göre, *“herkes, topluluğun kültürel yaşamına özgürce katılma ve sanattan yararlanma ve bilimsel gelişmeye katılarak yararlarını paylaşma hakkına sahiptir”* (İnsan Hakları Evrensel...: 12-13).

Aynı doğrultuda, **“Ekonomik, Toplumsal ve Kültürel Haklar Uluslararası Sözleşmesi”**nin **15. Maddesi** de şu hükümleri içermektedir (İnsan Hakları Evrensel...: 30);

Madde 15:

1. Bu Sözleşmeye taraf devletler, herkese;

- a. Kültürel yaşama katılma,
- b. Bilimin gelişme ve uygulanmasının sağladığı olanaklardan yararlanma,
- c. Sahibi olduğu bilimsel, yazınsal ve sanatsal herhangi bir üründen doğan manevi ve maddi çıkarlarının korunması,

hakkını tanır.

2. Bu Sözleşmeye taraf devletlerce bu hakkın tam olarak gerçekleşmesi için yapılacak girişimler bilim ve kültürün korunması ve geliştirilmesi için gerekli olan önlemleri içerir.

3. Bu Sözleşmeye taraf devletler, bilimsel araştırma ve yaratıcı etkinlikler için kaçınılmaz olan özgürlüğe saygı göstermeyi üstlenir.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın, **27. Maddesi**, *“Herkes, bilim ve sanatı serbestçe öğrenme ve öğretme, açıklama, yayma ve bu alanlarda her türlü araştırma hakkına sahiptir”* şeklinde bir hüküm içermektedir.

Anayasa'nın, **“Sosyal ve Ekonomik Haklar ve Ödevler”** başlıklı Üçüncü Bölümü'nün, *“Eğitim ve öğrenim hakkı ve ödevi”* başlıklı ikinci fıkrasının içerisinde yer alan **Madde 42**'de ise, “hak” bağlamında, *“Kimse, eğitim ve öğrenim hakkından yoksun bırakılamaz.....”* şeklinde net bir ifade yer almaktadır.

Konuya, Bilgi ve Belge Yönetimi disiplini çerçevesinde bakıldığında, ilk akla gelen belgelerden/ çalışmalardan biri olarak, kütüphanecilik tarihinin önemli simalarından Dr. S. R. **Ranganathan**'ın, *Kütüphaneciliğin 5 Temel Yasası* (Çakın, 1982: 155-156) tanımlamasıyla meşhur aşağıdaki ilkeler belirtilebilir;

- Kitaplar okunmak içindir,
- Her okuyucunun bir kitabı vardır,
- Her kitabın bir okuyucusu vardır,
- Okuyucunun zamanını boşa harcamamak gerekir,
- Kütüphane gelişen bir organizmadır.

Bu ilkeler, **kullanıcı hakları bağlamında**, belki de kütüphanecilik mesleğindeki **ilk manifesto** olarak kabul edilebilir.

Çok kısaca örneklendirilecek olursa, *kitapların sağlanmasından sunulması aşamasına kadar her faaliyet ve dolayısıyla kütüphane kullanıcılar içindir, onlar için vardır; koleksiyon oluşumu ve diğer işlemlerde, kullanıcıların özellikleri, gereksinimleri, eleştirileri ve şikayetleri göz önünde bulundurulmalıdır; verilen hizmetlerin her aşaması kullanıcı memnuniyeti temel ilkesi çerçevesinde şekillendirilmeli ve her durumda kullanıcı memnuniyeti hedeflenmelidir; kullanıcı memnuniyeti doğrultusunda ve hizmet kalitesi bağlamında kütüphanenin sürekli geliştirilmesi/ iyileştirilmesi için çalışılmalıdır.*

Kullanıcı haklarının, bu kavramla dile getirilmiş olmasa bile, uygulamada var olması gerektiğini ortaya koyan bir başka gösterge ise, toplumun her kesiminden bireylerin kullanımına açık olan halk kütüphanelerinin aşağıdaki, genel geçer, tanımıdır;

Halk kütüphaneleri; cins, yaş, ırk, milliyet, din, dil, eğitim kültür, sosyo-ekonomik düzey ve politik görüş farkı gözetmeden, her tür kütüphane materyali ve çeşitli iletişim yolları aracılığıyla kültür ürünlerini ve bilgiyi insanlığın hizmetine sunarak, onlara ömür boyu eğitim ve boş zamanları değerlendirme olanağı veren, toplumla bütünleşip, sağlıklı kamuoyunun oluşmasına olanak sağlayan, toplumun ekonomik, sosyal, eğitsel, kültürel ve teknik kalkınmasının gerçekleştirilmesini etkileyen, dünya barışının sağlanmasına yardımcı olan demokratik kuruluşlardır (Sağlamtuğ, 1991: 54).

UNESCO Halk Kütüphanesi Bildirgesi içerisinde de bu kütüphanelerin en temel kullanıcı hakkı sayılabilecek olan **“eşitlik”** boyutuna özellikle vurgu yapılmaktadır. Buna göre (Halk kütüphaneleri için..., 1987: 75);

“Halk kütüphanesi, amaçlarına ulaşabilmek için aktarıma hazır, kapıları herkese açık olmalı ve ırk, renk, milliyet, yaş, cinsiyet, din, dil, sosyal veya eğitim durumuna bakılmaksızın toplumun her üyesine eşit kullanım sağlamalıdır.”

Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kuruluşları Federasyonu (IFLA/ International Federation of Library Associations and Institutions) tarafından hazırlanan **“Halk Kütüphanesi Hizmeti”** adlı kaynağın tanımlayıcı bölümünde de, **“eşitlik”** konusuna vurgu yapılarak, *“Halk kütüphanesi, ırk, ulus, yaş, cinsiyet, din, dil, yetersizlik, ekonomik ve iş durumu ve eğitim farkı gözetmeksizin toplumun bütün üyelerine eşit olarak hizmet verir.”* (2004: 22) ifadelerine yer verilmektedir.

Bütün bu belgeler ve bilgiler açıkça ortaya koymaktadır ki, **kullanıcı, kütüphane sisteminin olmazsa olmaz noktadaki başat unsurudur.** Tüm sistem onun gereksinimleri, beklentileri, öneri ve şikayetleri üzerine bina edilmeli ve/ya yeniden yapılandırılmalıdır. Sistemin başarısı ise, son tahlilde onun memnuniyet düzeyiyle doğru orantılıdır.

Kullanıcının memnuniyet düzeyi yükseldikçe sistemin başarı düzeyi yükselecek, memnuniyet düzeyi düşüş sergiledikçe sistemin başarısı da irtifa kaybedecektir.

Durum böyle olunca, bilgi ve belge yönetimi uzmanlarına (teori ve pratik) düşen görev de; kullanıcının kütüphane sistemindeki yerini tartışmasız bir şekilde kabul etmek, bu velinimet kişilerin hakları konusuna daha fazla eğilmek, bu konuda yeterli düzeyde çalışmalar yapmak ve bunu o saygıdeğer kitleye çeşitli yollarda ileterek, uygulamada da bu durumu sergilemektir.

Bu düşüncelerin devamı olarak, Nisan 1997 tarihli ve TS 12222 numaralı Türk Standardı olan *“Hasta Hakları ve Sorumlulukları”* rehberliğinde, aşağıdaki standart denemesi hazırlanmış ve Türk Kütüphaneciliği'nin değerli uzmanlarının dikkat ve görüşlerine sunulmuştur.

Kaynakça

- Çakın, İrfan. (1982). *“Kütüphanecilikte felsefi yaklaşım”*, **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni**, 31 (4): 155-157.
- Halk kütüphaneleri için hizmet kılavuzu.** (1987). (Haz. IFLA Halk Kütüphaneleri Seksiyonu), (Çev. Sevgi Hısım), Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı, Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü.
- Hasta Hakları ve Sorumlulukları.** (1997). Standart No: TS 12222. Ankara: Türk Standartları Enstitüsü.
- İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi.** Ankara: Alkım Kitapçılık Yayıncılık.

Sağlamtunç, Tülin. (1990). “*Toplumun kültürel kalkınmasında halk kütüphanelerinin rolü*”, **Türk Kütüphaneciler Derneği 40. Yıl Kütüphanecilik Kurultayı (30 Kasım - 1 Aralık 1989 – Ankara)** içinde 54-58, (Yay. Haz. Doğan Atılgan ve Fahrettin Özdemirci), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Türkçe Sözlük. (1988). Ankara: Türk Dil Kurumu.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası.

Uçak (Özenç), Nazan. (1997). “*Bilgi merkezi için mi kullanıcı, kullanıcı için mi bilgi merkezi*”, **Hacettepe Kütüphanecilik 25. Yıla Armağan** içinde 242-248 (Yay. Haz. Bülent Yılmaz), Ankara: Hacettepe Üniversitesi Kütüphanecilik Bölümü.

EK:

KULLANICI HAKLARI VE SORUMLULUKLARI

0. KONU, TANIMLAR, KAPSAM, AMAÇ, UYGULAMA ALANI

0.1. KONU

Bu standart, bilgi ve belge hizmetlerinden yararlanmak amacıyla bilgi merkezlerine bizzat giden ve/ veya telefon, Internet vb. iletişim ortamlarıyla erişen kişilerin hakları ve sorumluluklarıyla ilgili kurallara ilişkindir.

0.2. TANIMLAR

0.2.1. Bilgi ve Belge Merkezine Başvuran Kişi (Kullanıcı)

Bilgi ve belge merkezine (Merkez) başvuran kişi, değişik konulardaki bilgi ve belge gereksinimini karşılamak amacıyla Merkez’in sunduğu çeşitli tür ve biçimlerdeki (formatlardaki) bilgi ve belge hizmetlerinden yararlanan kişidir. Bu kişi, bu standart içerisinde uygulamalarda çoğunlukla tercih edilen adıyla, “*kullanıcı*” kavramıyla anılacaktır.

0.2.2. Bilgi ve Belge Merkezine Bizzat Giden Kullanıcı

Merkez’de verilmekte olan bilgi ve belge hizmetlerinden yararlanmak amacıyla bu merkeze bizzat giderek başvuruda bulunan kişidir.

0.2.3. Bilgi ve Belge Merkezine Uzaktan Erişen Kullanıcı

Merkez’de verilmekte olan bilgi ve belge hizmetlerinden yararlanmak amacıyla bu merkeze Internet, telefon, faks gibi iletişim ortam ve araçlarıyla başvuran kişidir.

0.2.4. Bilgi ve Belge Merkezi

Çeşitli yollarla sağladığı farklı tür ve biçimdeki (formattaki) bilgi ve belgeleri, önceden belirlenmiş birtakım kurallar doğrultusunda düzenleyen ve bu bilgi ve belgelere gereksinim duyarak başvuruda bulunan kişilere, başta bilgi ve belge yönetimi alanında üniversite düzeyinde eğitim ve öğrenim görmüş olan uzmanlar olmak üzere, gerekli sayıda personel ile yüzyüze ve/ veya Internet aracılığıyla sunan kurumdur.

Milli Kütüphane, kamu sektörü ile özel sektörde faaliyet gösteren üniversite kütüphaneleri, halk kütüphaneleri, okul kütüphaneleri, özel kütüphaneler, çocuk kütüphaneleri, dokümantasyon merkezleri, enformasyon merkezleri ve arşivler bu kavram kapsamında yer almaktadır.

0.2.5. Bilgi ve Belge Merkezi Personeli

Merkez'in üst yönetimi, bilgi ve belge yönetimi alanında üniversite düzeyinde eğitim ve öğrenim görmüş olan uzmanlar, üniversitelerin diğer disiplinlerinden mezun konu uzmanları, çeşitli düzeylerdeki diğer eğitim kurumlarından mezun olmuş ara elemanlar ile kitap ve dergi deposu, fotokopi vb. alanlarda verilen görevleri yerine getiren destek elemanlarından meydana gelen çalışanlar grubudur.

0.2.6. Bilgi ve Belge Yöneticisi

Üniversitelerin Bilgi ve Belge Yönetimi bölümlerinde verilen teorik ve uygulamalı dersleri almanın yanı sıra farklı türlerdeki bilgi ve belge merkezlerinde staj programlarına katılan ve bu eğitim ve öğrenim süreci sonrasında lisans düzeyinde mezun olarak bu bölümlerden diploma almaya hak kazanan kişidir.

0.2.7. Kullanıcı Hakkı

Kullanıcı hakkı, bilgi ve belge gereksinimiyle Merkez'e başvuran kişinin kurumda sunulan her türlü bilgi ve belge hizmetlerinden en etkin düzeyde yararlanması ve hizmet aldığı süre içerisinde Merkez'den talep edebileceği, bu standartta belirtilmiş olan diğer haklardır.

0.2.8. Kullanıcı Sorumluluğu

Kullanıcı sorumluluğu, bir Merkez'e başvurulması ve hizmetlerden yararlanılması süresince, bilgi ve belge hizmetlerine ilişkin genel kurallar ile hizmet talebinde bulunulan Merkez'in özel kurallarına uyma konusunda kullanıcıya düşen sorumluluktur.

0.3. KAPSAM

Bu standart, farklı düzeylerde bilgi ve belge gereksinimiyle çeşitli türlerdeki Merkez'lere başvuran kişilerin hakları ve sorumlulukları ile ilgili genel kuralları kapsamaktadır.

0.4. AMAÇ

Bu standardın amacı, bilgi ve belge merkezleri ve bu kurumlarda görev yapan personel ile kullanıcı arasındaki ilişkileri düzenlemek üzere; kişinin bilgi edinme hakkına, kendi iradesi dışında, herhangi bir engel olmaksızın sahip olması, bilgi ve belge hizmetleri verilirken temel insan haklarının gözetilmesi, bilgi hizmetlerinin sunumu sırasında insani boyutun mutlaka gözönünde bulundurulması ve desteklenmesi, kullanıcının bilgi ve belge hizmetlerinden en üst düzeyde ve eşitlik ilkesi çerçevesinde yararlanırken karşılaşılabileceği güçlüklerin önlenmesi ve giderilmesi, kullanıcı ile bilgi ve belge merkezi personeli arasındaki iletişimin geliştirilmesi için tarafların uymak zorunda oldukları esas ve kuralları belirtmektir.

0.5. UYGULAMA ALANI

Bu standart, kullanıcı hak ve sorumluluklarının korunması için bilgi ve belge hizmetleri veren kamu kuruluşları ile gerçek ve tüzel kişilere ait bilgi ve belge merkezlerinde uygulanır.

1. KULLANICI HAKLARI

1.1. HİZMETLERDEN YARARLANMA

- Bilgi ve belge hizmetleriyle ilgili mevzuat içerisinde yer alan esas ve kurallara uymak kaydıyla, kullanıcı, hizmet almak istediği bilgi ve belge merkezini seçme hakkına sahiptir.
- Kullanıcı, hizmet veren kurumun şartlarının uygun olması durumunda kendisine bir uzman personelin yardımcı olmasını isteyebilir. Bu isteğe cevap vermek, ilgili kurumun sahip olduğu imkanlar çerçevesinde mümkün değilse, bu durum kullanıcıya bir yetkili tarafından, saygılı bir şekilde, açıklanmalıdır.
- Merkez'e başvuran kişinin -hizmet sunacak Merkez'in türü itibariyle sahip olduğu özel durumlar dışında- ırk, din, dil, cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, siyasi düşünce, inanç biçimi, uyruk gibi sahip olduğu özellikler nedeniyle bilgi ve belge hizmetlerinden yararlanması hiçbir şekilde engellenemez.

- Hizmet talebiyle Merkez'e bizzat giderek ve/ veya uzaktan erişerek başvuran kişinin talebi, kullanıcının kendi isteği dışında, hiçbir nedenle yarım bırakılmamalı; talebin yeniden şekillenmesi gereken hallerde, bu durum gerekçeleriyle birlikte talep sahibi kullanıcıya aktarılmalı ve yapılan görüşme sonucunda talep eksiksiz bir şekilde karşılanmalıdır.

- Bilgi ve belge hizmetine ilişkin hiçbir talep, istek sahibi kullanıcının ekonomik yetersizliği nedeniyle yarım bırakılmamalıdır. Bu çerçevede, disket, CD-ROM, kağıt vb. gerekli malzemelerin kullanıcı tarafından daha sonra karşılanması istenmeli, kullanıcının buna imkanının olmaması durumunda ise, tamamen Merkez'in (veya varsa bağlı bulunulan üst kurumun) olanakları kullanılarak talep eksiksiz olarak yerine getirilmelidir.

- Engelli kullanıcılar, hizmetlerden yararlanmak amacıyla Merkez'e geldiklerinde, hizmetlerden daha etkin bir şekilde yararlanabilmeleri için, kurum yönetiminden yardım talebinde bulunma hakkına sahiptirler. Bu durumda kurum yönetimi tarafından, kurumun imkanları çerçevesinde ve zaman geçirilmeden, personel ve/ veya araç-gereç tahsisi yapılmalıdır. İstek yapıldığı anda şartların uygun olmaması halinde en kısa sürede talebin karşılanması için gerekli düzenlemeler yapılmalı ve bu durum kullanıcıya, saygılı bir şekilde, belirtilmelidir.

1.2. SAYGI VE İTİBAR GÖRME

- Kullanıcı, her zaman ve her koşulda, kişilik itibarı korunarak ve saygın bir şekilde bilgi ve belge hizmetlerinden yararlanma hakkına sahiptir.

- Kullanıcı, Merkez'e başvurduğu andan başlayarak, işlemleri bitip kurumdan ayrılana kadar, her yeni iletişimde gülyüz, uygun bir ses tonu ve selamlama ile karşılanmalı ve uğurlanmalıdır.

- Hiçbir neden, kullanıcının itibarına ve saygınlığına zarar verecek olumsuz uygulamalarda mazeret olarak kabul edilemez.

1.3. GİZLİLİK / MAHREMİYET

Kullanıcının,

- Kimlik,
- İletişim,
- Çalışma/ Araştırma konusu,

- Çalışma/ Araştırma düzeyi,
- Yararlandığı kaynaklar,
- Ödünç aldığı kaynaklar,

vb. gibi bilgilerinin gizli kalması zorunludur. Bu bilgiler, hiçbir gerekçe ve nedenle, bir başka gerçek veya tüzel kişiye verilemez.

1.4. KİŞİ GÜVENLİĞİ

Merkez’de hizmet aldığı süre içerisinde, kullanıcının can ve mal güvenliği Merkez’in görevli personeli tarafından sağlanmalı; özellikle, çocuk, bayan ve engelli gruplar bu çerçevede en üst düzeyde dikkatle korunmalıdır.

1.5. KİMLİĞİ BİLME

Kullanıcının, kendisine bilgi ve belge hizmeti verecek olan bilgi ve belge yönetimi uzmanı, konu uzmanı, ara eleman ve destek personelinin kimliğini, görevini ve yeterlilik düzeyini bilme hakkı vardır. Bu çerçevedeki temel bilgiler, hem bir yaka kartıyla hem de kurumun görünür yerlerine yerleştirilecek pano, levha vb. ortamlarla kullanıcılara gösterilmelidir.

1.6. BİLGİ EDİNME

- Kullanıcı kendisine ait kayıtlara istediği anda ulaşma hakkına sahiptir.
- Kullanıcının, sunulan hizmete ilişkin olarak, kendisine bilgi ve belge hizmeti sunan personelden bilgi alma hakkı vardır. Hizmetin o andaki/ aşamasındaki personelin, yeterli bilgiye sahip olmaması durumunda, eksik ve/ veya yanlış bilgi vermek yerine, kullanıcıyı uzman personele yönlendirmesi zorunludur.
 - Verilen bilgi ve belge hizmetiyle ilgili bilgiler, kullanıcının anlama kapasitesine ve eğitim ve kültür seviyesine uygun bir dille, kullanıcının anlayamayacağı teknik terimlerinden arındırılmış olarak verilmelidir.
 - Çalıştığı veya öğrenim gördüğü kurumdan istenilmiş olmasına bağlı olarak kullanıcının talebi halinde, bilgi ve belge hizmeti veren kurum tarafından kullanıcının hizmet aldığı süreler ve/ veya verilen hizmetlere ilişkin bilgiler yazılı ve onaylı olarak verilmelidir.

1.7. İLETİŞİM

Kullanıcının hizmet aldığı süre içerisinde gerekli gördüğü yerlerle iletişim kurabilmesi için İnternet, telefon ve faks olanakları Merkez tarafından, gerekirse ücreti karşılığında, sunulmalıdır.

1.8. KULLANICIDAN ONAY ALINMASI

- Kullanıcıdan gelen talep doğrultusunda, talebin özelliklerine bağlı olarak verilmesi düşünülen bilgi ve belge hizmetinde herhangi bir değişiklik ve/ veya ekleme yapılmasının gerekliliği halinde, kullanıcı kurumda ise o anda, yoksa ivedilik açısından en uygun iletişim aracı kullanılarak bu durum kullanıcıya bildirilmelidir.
- Kurulacak iletişim sırasında, düşünülen değişiklik ve/ veya eklemenin gerekliliği kullanıcıya ayrıntılı olarak anlatılmalı, bu durumun kendisine daha kaliteli bilgi hizmeti verilebilmesi için düşünüldüğü konusunda kullanıcı ikna edilmeli ve son aşamada mutlaka kullanıcının onayı alınmalı ve bu durum talep belgesine de kaydedilmelidir. Ayrıca iletişim sırasında, onay vermemesi durumunda oluşabilecek olumsuz sonuçtan kendisinin sorumlu olacağı kullanıcıya mutlaka açık bir biçimde bildirilmelidir.

1.9. PLANLANAN BİLGİ VE BELGE HİZMETİNİ REDDETME

- Kullanıcının, bilgi ve belge talebi çerçevesinde verilmesi düşünülen hizmeti herhangi bir aşamada reddetme hakkı vardır.
- Kullanıcının reddi sonrasında oluşabilecek olası sonuçlar kullanıcıyla olabildiğince açık bir biçimde anlatılmalı, buna rağmen reddettiğinde, bu durum bilgi ve belge talebine ilişkin belge vb. ortama kaydedilmelidir.
- Kullanıcının reddettiği hizmeti başka bir zamanda ve/ veya biçimde tekrar talep etme hakkı bulunmalı, bu durum kullanıcıya belirtilmelidir.

1.10. DİĞER BİLGİ VE BELGE MERKEZLERİNE YÖNLENDİRME

- Kullanıcıdan gelen bilgi ve belge talebi kurum tarafından karşılanamıyorsa veya yeterli düzeyde karşılanamıyorsa, bu durum kullanıcıya uzman bir personel tarafından saygılı bir ifadeyle açıklanmalı ve hangi bilgi ve belge merkez(ler)inden yeterli hizmeti alabilecekse, gerekli bilgiler (adres, telefon, İnternet adresi, ulaşım bilgileri, görüşülecek kişi vb.) açık bir biçimde kendisine verilmelidir.

- Gerekli durumlarda, yönlendirme yapılan Merkez'den ilgili kişilerle görüşmeler yapılarak, yönlendirilen kullanıcıya ve araştırma konusuna ilişkin bilgiler uygun bir dille aktarılmalıdır.

1.11. KULLANICI ŞİKAYETLERİ

- Kullanıcının yazılı ve sözlü olarak şikayet hakkı vardır. Kullanıcının şikayetine yazılı cevap istemesi halinde, şikayetini yazılı olarak yapması zorunludur.

- Kullanıcının şikayetini yazılı yapması halinde, cevap istediğini belirtmese dahi, şikayet konusu araştırılarak konuyla ilgili durum ve yapılması düşünülen işlemler en kısa sürede yazılı olarak kullanıcıya bildirilmelidir.

- Çocuk kullanıcıların şikayet hakları velisi tarafından kullanılabilir.

1.12. REFAKATÇİ BULUNDURULMASI

- Çocuk, engelli gibi kullanıcıların yanlarında refakatçi bulundurma hakları vardır.

- Refakatçi olarak kullanıcının yanında bulunan kişi de, tıpkı kullanıcı gibi, kurumun kurallarına uymakla yükümlüdür.

1.13. DİNİ HİZMETLERDEN FAYDALANMA

- Kullanıcı, Merkez'de bulunduğu süre içerisinde, diğer kullanıcıları rahatsız etmeyecek ve kurumun düzenini bozmayacak şekilde, dini ibadetlerini yerine getirebilir.

- Merkez, kurumun mekansal imkanları çerçevesinde, bir bölümü bu iş için ayırmalıdır.

1.14. ZARAR TAZMİNİ

Kullanıcı veya velisi, Merkez'in sebep olduğu ihmal, yanlış uygulama vb. nedenlere bağlı olarak meydana gelen her türlü zararın (maddi kayıp, yaralanma ve can kaybı) tazminini isteyebilir.

1.15. BİLGİ VE BELGE HİZMETLERİ HAKKINDA BİLGİLENDİRME

- Merkez'e başvuran kişinin, kurum ve burada verilmekte olan bilgi ve belge hizmetleri ile sağlanan kolaylıklar konusunda bilgi alma hakkı vardır.
- Kullanıcılar tarafından uyulması gereken kurallar, okunabilir bir yazıyla ve puntuyla, kurumun belli yerlerine kolayca görülebilecek şekilde yerleştirilmelidir.

1.16. KOLAYLIKLAR

- Kullanıcılara, bilgi ve belge hizmeti almak amacıyla kurumda bulunduğu süre içerisinde, kitap, defter, çanta vb. eşyalarını güvenle koyabilmesi için kurumun olanakları çerçevesinde kilitli bir dolap verilmelidir. Dolapların güvenliği kurumun güvenlik görevlileri tarafından sağlanmalıdır.
- Merkez'in, güvenlik vb. açıdan uygun bir bölümünde kullanıcıların yararlanmasına yönelik olarak yeterli düzeyde vestiyeri bulunmalıdır.
- Kullanıcıların yiyecek, içecek ve kırtasiye gibi çeşitli gereksinimlerini karşılayabilmeleri ve çalışma aralarında dinlenebilmeleri için kurumun uygun bir yerinde bir bölüm ayrılmalıdır.
- Sayı ve nitelik açısından uygun sayıda tuvalet, her zaman temiz bir şekilde, kullanıcıların kullanımına hazır bulundurulmalıdır.
- Bu kolaylıklar düzenlenirken çocuklar, engelliler ve farklı kültürel özellikler, kurumun koşulları dahilinde, dikkate alınmalıdır.

2. KULLANICI SORUMLULUKLARI

2.1. BİLGİ VERME

- Kullanıcı, Merkez tarafından kayıtlara geçirmek için istenildiğinde adı, soyadı, iletişim bilgileri, çalıştığı/ okuduğu kurumlar gibi bilgileri eksiksiz ve doğru olarak vermelidir. Eksik ve/ veya yanlış beyan sonucunda oluşabilecek olumsuz durumlarda hukuki olarak da sorumlu olduğunu bilmelidir.
- Kullanıcı, talepte bulunduğu bilgi ve belge hizmetine en uygun cevabın verilebilmesi için araştırma konusuyla ilgili bilgileri tüm ayrıntılarıyla vermekle yükümlüdür.

2.2. ÖNERİLERE UYMA

- Kullanıcı, ilke olarak araştırma konusuyla ve bu çerçevede verilecek bilgi ve belge hizmetiyle ilgili olarak uzman personel tarafından önerilen hizmet planına uymakla yükümlüdür.

- Kullanıcı, belirlenen hizmet planı çerçevesinde uzman personel dışında ara elemanlar ve Merkez'in diğer personelinin uyarı ve yardımlarını kabul etmekle de yükümlüdür.

- Kullanıcı, ayrıca bilgi ve belge merkezlerinin genel kuralları ile hizmet talebinde bulunduğu kurumun özel kurallarına uymak zorundadır.

2.3. PLANLANAN BİLGİ VE BELGE HİZMETİNİ REDDETME

- Kullanıcı, bilgi ve belge gereksinimine ilişkin olarak Merkez'e ilettiği talebe karşılık kendisine önerilen hizmeti reddetme hakkına sahip olmakla birlikte, oluşabilecek olumsuz sonuçlardan sorumlu olduğunu da kabul etmek zorundadır.

- Ayrıca, kullanıcı, herhangi bir olumsuz iletişim durumunda kendisine hizmet sunma konumunda olan uzman personelin de kendisini reddetme hakkı olduğunu kabul etmek durumundadır. Ancak, böyle bir durum meydana geldiğinde, ilke olarak, kullanıcı başka bir uzmana devredilmeli ve talebinin karşılanmasına çalışılmalıdır.

2.4. ÜCRETLERİN ÖDENMESİ

İlke olarak, Merkez'lerde verilen hizmetlerin ücretsiz olduğu kabul edilmekle birlikte; disket, CD-ROM, kağıt vb. gibi giderlerin karşılanması amacıyla verilen hizmetlerden makul miktarda ücret alınması durumunda, kullanıcı bu ücreti ödemekle yükümlüdür.

2.5. BİLGİ VE BELGE MERKEZİNİN KURALLARINA UYMA

- Kullanıcı, Merkez'in kurallarına uymakla yükümlüdür.

- Kullanıcı, Merkez'in kurallarına uymaması, bunun sonucunda diğer kullanıcıların rahatsızlık yaşaması ve buna bağlı olarak da personelin zor durumda kalması halinde, ilgili personelin önerisi ve kurum üst yönetiminin onayıyla Merkez'den derhal çıkarılacağını bilmelidir. Bu durum, kurumun belli yerlerine yerleştirilmiş olan kurallar listesinde açıkça yer almalıdır.

2.6. SAYGI GÖSTERME

- Kullanıcı, kurum personeline ve diğer kullanıcılara saygı göstermek ve onların haklarını göz önünde bulundurmak zorundadır.
- Kullanıcı, diğer kullanıcıların ve Merkez'in mallarına zarar vermemelidir.
- Kullanıcı, Merkez'in çeşitli nedenlere (eleman yetersizliği, elektrik-su kesintisi, tamirat vb.) bağlı olarak yapabileceği olası değişikliklere uymakla yükümlüdür.

2.7. UYGUN OLMAYAN TALEPTE BULUNMAMA

- Kullanıcı, uzman personel ve diğer çalışanlardan genel bilgi ve belge hizmetleri ile kurumun kurallarına uygun olmayan isteklerde bulunmamalıdır.
- Kullanıcı, kurallara uygun olmayan isteklerde bulunduğu durumda bunun kesinlikle reddedileceğini ve ısrarı durumunda, konunun kurum üst yönetimine ve ayrıca kendisinin bağlı bulunduğu ilgili makam ve kişilere aktarılacağını bilmelidir.

2.8. TAZMİN SORUMLULUĞU

Kullanıcı, yanlış kullanım veya kasıtlı olarak Merkez'in bilgi kaynaklarına ve bilgisayar, masa, sandalye vb. demirbaşlarına zarar vermesi durumunda oluşacak zararı tazmin etmekle yükümlüdür.

2.9. DİNİ HİZMETLERDEN YARARLANMA

Kullanıcı, Merkez'de bulunduğu süre içerisinde dini ibadetlerini yerine getirebilecek yer talebinde bulunduğu, bu görevlerini kurumun sağladığı yer ve kurallar içerisinde yerine getirmek zorundadır.

3. BİLGİ VE BELGE MERKEZLERİNDE PERSONEL İLE KULLANICI İLİŞKİLERİNİ DÜZENLEYEN TEMEL KURALLAR

3.1. PERSONELİN KENDİSİNİ TAKDİM ETMESİ

- Kullanıcı, bilgi ve belge hizmeti aldığı sırada kiminle iletişim kurduğunu bilmek isteyebileceğinden, özellikle uzman personel ile referans görüşmesi sırasında personel kendisini takdim etmelidir. Bu durum kullanıcıda güven yaratacak ve hizmet daha samimi ve sıcak bir ortamda sunulacaktır.

- Genel olarak, kurum içerisinde tüm personelin yaka kartı kullanmaları ve görev alanlarında kimlerin çalıştığını gösterir panoların bulunması kullanıcıda tam bir güven sağlayacak, kurumun şeffaflığı noktasında da açık bir gösterge olarak benimsenebilecektir.

3.2. KULLANICIYI SELAMLAMA

Kullanıcının selamlanarak hatırının sorulması, kendisine önem verildiğini göstereceğinden ve moral vereceğinden, karşılıklı selamlaşma, bilgi ve belge hizmetinin en başında hem personeli hem de kullanıcıyı motive edecektir.

3.3. KULLANICIYA GÜLERYÜZ GÖSTERME

Merkez'e geldiği ilk andan kurumdan ayrıldığı ana kadar, her hizmet noktasında kullanıcıya güleryüz gösterilmelidir.

3.4. KULLANICIYA İSMİYLE HİTAP ETME

- Kullanıcıya belli bir saygı çerçevesinde, eğer biliniyorsa ilk anda, ya da öğrenildiği andan itibaren adıyla hitap edilmelidir.
- İletişim sırasında, hiçbir şekilde, genel saygı ve terbiye kuralları aşılmamalıdır.
- İletişim sürecince, iletişim kurallarına tam olarak uyulmalıdır.

3.5. KULLANICIYA YAPILAN UYGULAMANIN NEDENLERİNİ AÇIKLAMA

Herhangi bir bilgi ve belge talebine karşı verilmesi düşünülen hizmetin ne olduğu ve neden öyle olması gerektiği talep sahibi kullanıcıya açıklandığında, kullanıcıda kendisine saygı duyulduğu izlenimi uyandıracığından, kullanıcılara, yapılacak uygulamaların nedenleri onların anlayacağı şekilde açıklanmalıdır.

3.6. KULLANICIYA KESİN VE YETERLİ BİLGİ VERME

Bilgi ve belge talebiyle başvuran kullanıcıya, verilen hizmetin her aşamasında, yapılacak uygulamalar, beklenen sonuçlar, karşılaşılan olumsuzluklar, meydana gelen yanlışlıklar ve eksiklikler konusunda doğru ve yeterli düzeyde bilgi verilmelidir.

3.7. TELEFONDA KONUŞMA

Merkez personeli, kullanıcı veya onun adına arayan yetkili kişiyle telefon görüşmeleri sırasında;

- Saygılı olmalı,
- Konuşmasına özen göstermeli,
- İçtenlik belirten bir ses tonu kullanmalı,
- Doğal olmalı,
- Mesleki dil kullanmamalı ve
- Açık, anlaşılabilir ve kesin konuşmalıdır.

3.8. ELEKTRONİK ORTAMDA İLETİŞİM KURMA

Bilgi ve belge talebini İnternet aracılığıyla elektronik posta ile yapan kullanıcılara verilen cevaplarda;

- Akıcı bir yazı dili kullanılmalı,
- Mesleki dil kullanılmamalı,
- İmla kurallarına dikkat edilmeli,
- Argo kelimeler kullanılmamalı,
- Fazla samimi veya çok fazla resmi bir dil kullanılmamalı,
- Taleple ilgili cevap doğru ve eksiksiz verilmeli,
- Kısaltmalar yapılmamalı ve
- Yüzyüze iletişim kuruyormuşçasına özenli bir dil kullanılmalıdır.

3.9. ÖZEL HAYATA SAYGI GÖSTERME

Kullanıcının izni alınmaksızın, kişisel bilgileri, çalışma konuları, ilgi alanları ve yararlandığı ve ödünç aldığı bilgi kaynakları hakkında hiçbir kişi ve/ veya kuruma, hiçbir gerekçeyle ve kesinlikle bilgi verilmemelidir.

3.10. KULLANICIYA BEKLEME NEDENLERİNİ AÇIKLAMA

Kullanıcının, bilgi ve belge hizmetinin çeşitli aşamalarında beklerken bilgilendirilmemesi onu huzursuz edeceğinden; başkalarının ona zaman kaybettirmesinden hoşlanmayacağından; bekleme nedenini bilmesi onu daha toleranslı yapacağından; bekleme süresinin çok uzun olması halinde daha uygun başka bir zamanda gelmesi onun açısından avantajlı

olabileceğinden ödünç verme, fotokopi vb. hizmet noktalarında bekleyen kullanıcıya zaman zaman bekletilme nedeni hakkında yeterli düzeyde bilgi, saygılı bir ifadeyle, verilmelidir.

3.11. ÖN HAZIRLIKLAR

Zamanın verimli kullanılması açısından, çeşitli hizmetlerle ilgili olarak kullanıcıya randevu verilmesi ve kendisine bildirilen gün ve saatte daha etkin hizmet alabileceği belirtilmelidir.

3.12. KULLANICI EĞİTİMİ

Merkez ile burada verilen bilgi ve belge hizmetleri hakkında bilgi eksikliğinin bulunması, kullanıcının kuruma ve verilen hizmetlere karşı yeterince ilgi göstermemesine, ilgilendiği durumlarda da bilgi yoksunluğundan veya eksikliğinden dolayı etkin bir hizmet alamamasına neden olacağından, kurum uzmanları tarafından belli bir plan ve program çerçevesinde olmak üzere kullanıcı eğitimi verilmelidir.