

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANELERİNDE
KULLANICI TATMİNİ

Seher Erdem

Hacettepe Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü

Lisansüstü Eğitim - Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin
Kütüphanecilik Anabilim Dalı için öngördüğü
YÜKSEK LİSANS TEZİ
olarak hazırlanmıştır

ANKARA
Eylül 1995

Şükran ve Ükü Anneme

TEŞEKKÜR

Bu araştırmanın oluşması, gelişmesi ve sonuçlandırılması çeşitli yardım ve desteklerle gerçekleşmiştir. Çalışmalarım suresince unutamayacağım ilgi ve katkılarını gördüklerime burada teőekkürü borç biliyorum.

Araştırmamı yönlendiren, her aşamasında destek ve görüşlerini sunan, değerli danışmanım Sayın Prof. Dr. Gülbün Baydur'a en içten duygularla teőekkürü ederim.

Çalışmamıza büyük destek sağlayan, ayrıca bu konudaki görüş ve fikirlerini sunarak anketlerimizi cevaplayan ve gerektiğinde tekrar değerli zamanlarını bize ayıran kullanıcı grubumuza da en içten dileklerle teőekkürü ederim.

Çalışmamızın çeşitli aşamalarında yardımlarını esirgemeyerek meslek dayanışmasının örneğini veren Hacettepe Üniversitesi Tıp Merkezi ve Beytepe Kampüsü, Ankara Üniversitesi, Gazi Üniversitesi, Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Dr. Refik Saydam ve Hıfzıssıhha Enstitüsü kütüphanelerinde ve Yüksek ğretim Kurulu Uluslararası Bilgi Tarama ve Dokümantasyon Merkezi'nde görevli bütün meslektaşlarıma, anketlerimin çoğaltılmasında yardım ve manevi desteklerini esirgemeyen Gazi Üniversitesi Dişçilik Fakültesi Personeline ve ayrıca pek çok sayıdaki değerli meslektaş ve arkadaşlarıma gönül borcumu en derin duygularla ifade etmek isterim.

İstatistikle ilgili konularda yakın destek ve katkısını sürekli olarak gösteren ve anketlerimin değerlendirilmesinde yardımcı olan Hacettepe Üniversitesi Biyoistatistik Bilim Dalı araştırma görevlisi İker Etikan'a en içten teőekkrlerimi sunarım.

ÖZET

Bilgi üretiminin fazla olması; buna karşılık kullanıcıların gereksinim duydukları tüm belgeleri kütüphanelerden sağlayamamaları onların kütüphanelere karşı tutumlarını etkilemektedir. Kullanıcılar üretilen belgeleri bir kütüphanede bulamazlarsa bir diğesinde ararlar, Fakat her zaman bu belgeleri elde edemezler.

Sağlık bilimlerinde de kullanıcılar, yayın taramaları sonucunda aradığı konuda yayın listelerini elde ettikten sonra, bu listelerdeki kaynaklara erişmek isterler. Fakat kullanıcılar bu kaynaklara çoğu zaman ne bir kütüphaneden ne de başka kütüphanelerden erişemeyebilirler. Bu nedenle tatminsiz olurlar. Bunun için araştırma hipotezimiz, "Hacettepe Üniversitesi Tıp Merkezi Kütüphanesi (H.Ü.T.M.K.) kullanıcılarının tatminsizliği, MEDLINE taramaları sonucunda oluşturulan yayın listelerindeki kaynaklara erişememekten kaynaklanmaktadır", alt hipotez de "Kütüphanelerarası işbirliği yetersizdir". olarak kurulmuş ve doğrulanmaya çalışılmıştır.

Araştırmamızda hipotezimizi doğrulamak ve kullanıcıların tarama sonucunda elde ettiği yayın listelerindeki kaynaklara erişimlerinde tatmini değerlendirmek için, sağlık bilimleri alanında H.Ü.T.M.K. MEDLINE tarama hizmetinden yararlanan Hacettepe ve çeşitli kurumlardan 120 kişiye 31 soruluk bir anket uyguladık. Anket sonuçlarına göre hipotezimiz doğrulanmıştır. Kullanıcılar tarama çıktısındaki kaynakların %43.30'una Hacettepe Üniversitesi Tıp Merkezi Kütüphanesi'nden erişebilmektedirler. Kalan %56.70'ini başka kütüphanelerden elde etmeye çalışmaktadırlar.

Kullanıcının yayın listesinden elde edemediği %56.70, kütüphanenin abone olmadığı ya da kütüphane abone olduğu halde

kullanıcının çeşitli nedenlerle erişemediği dergilerdir. Kütüphane abone olduğu halde erişememesinin nedenleri, süreli yayınların cilde gönderilmiş olması, kütüphaneye geç ulaşması, fotokopi makinalarının yetersiz veya arızalı olması, süreli yayınların kayıp olması, ödünç verilmiş olması, süreli yayınlar deposunun ara sıra kapanması veya rafların dağınık olması v.b. şeklinde ortaya çıkmıştır.

Araştırmamızda Ankara'da sağlık bilimleri ile ilgili kütüphanelerin incelenmesi sonucunda bu kütüphanelerin bir işbirliği içerisinde olmadıkları da doğrulanmıştır.

Araştırmamızda süreli yayınlara erişimde kullanıcı tatminsizliğinin çeşitli nedenlerini ortaya koyduktan sonra, bunların çözümü için öneriler getirmeye çalıştık. Öneriler hem sağlık bilimleri kütüphanelerinde içindeki süreli yayınlara erişimin sağlıklı yürütülmesi için, hem de kütüphanenin abone olmadığı süreli yayınlar için kütüphanelerarası işbirliği ile neler yapılabileceği düşünülerek yapılmıştır.

SUMMARY

The abundant production of information and the inadequacy of libraries in providing all the documents alone, has been influencing the users negatively. Users think that if the documents are not available in a library, they can obtain them from another library. However, users can not always obtain the documents they want.

In Medical sciences after having the list of articles on a certain subject the users want to reach these periodicals. However, in most of the cases users can reach these periodicals neither in one nor in another library. So they become unsatisfied. So we built our research hypothesis as " The unsatisfaction of users of H.Ü.T.M.K. arise from not to be able to reach to the periodicals that obtained from MEDLINE searches" and the sub hypothesis as "interlibrary collaboration is inadequate" and tried to confirm these.

We apply a questionnaire that was formed of 31 questions to 120 users of H.Ü.T.M.K. MEDLINE services. In order to confirm our hypothesis and evaluate the satisfaction of the users who get the materials by means of the list given by the information retrieval systems. The result of questionnaire supports us. According to the results users can obtain 43.30% of periodicals in their list from H.Ü.T.M.K. for the rest of publications they refer to other libraries.

The reasons for not finding the 56.70% of the articles from H.Ü.T.M.K. include either lack of subscription to those periodicals; or, for subscribed ones, the periodicals in a language unknown by the

user, it is sent for binding, lost or loaned, delays in reaching the library for ordered periodicals, insufficient or malfunctioning photocopying machines, closure of the periodicals' unit due to some problems, disorganized shelves. etc.

In our research it is proved that medical libraries in Ankara are not in collaboration with each other.

After finding out various reasons for user dissatisfaction in reaching periodicals, we tried to make recommendations for the solution of those problems. Recommendations are made both to improve the reach of users to the existing periodicals in the library, and to maintain collaboration between medical science libraries for the non-subscribed periodicals.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
TEŞEKKÜR	i
ÖZET	iii
SUMMARY	v
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar	xi
ŞEKİL VE GRAFİKLER	xiii
KISALTMALAR	xiv
ÖNSÖZ	xv
I. GİRİŞ	1
I.1. KONUNUN ÖNEMİ	3
I.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZİ	5
I.3. ARAŞTIRMANIN ALANI, KAPSAMI VE EVRENİ	6
I.4. YÖNTEM VE TEKNİKLER	8
I.5. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ	9
I.6. KAYNAKLAR	11
II. KULLANICI TATMİNİ VE SAĞLIK BİLİMLERİNDE KULLANICI HİZMETLERİ	14
II.1. KULLANICI İNCELEMELERİ VE KULLANICI TATMİNİ	17
II.1.1. KULLANICI VE KULLANICI İNCELEMELERİ	17
II.1.2. KULLANICI TATMİNİ: TANIM VE ÖLÇÜMLERİ	22
II.2. SAĞLIK BİLİMLERİ KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI ÖZELLİKLERİ	26
II.3. SAĞLIK BİLİMLERİNDE KULLANICI HİZMETLERİ	30
II.3.1. DANIŞMA	30
II.3.1.1. SAĞLIK BİLİMLERİNDE DANIŞMA HİZMETLERİ	33

II.3.1.2. DANIŞMA HİZMETİNDE BİLGİ TARAMA HİZMETİ	34
II.3.1.3. SAĞLIK BİLİMLERİNDE BİLGİ TARAMA HİZMETİ	38
II.3.1.4. BİLGİ TARAMA HİZMETLERİNDE KULLANICI TATMİNİ	40
II.3.2. ÖDÜNÇ VERME	45
II.3.2.1. ÖDÜNÇ VERME HİZMETİNDE KULLANICI TATMİNİ	46
III. BİLGİ TARAMALARI SONUCUNDA ÇIKAN LİSTEDEKİ SÜRELİ YAYINLARIN ELDE EDİLMESİNDE KÜTÜPHA- NELERARASI İŞBİRLİĞİ	50
III.1. SÜRELİ YAYINLARIN SAĞLIK BİLİMLERİNDE ÖNEMİ	50
III.1.1. SÜRELİ YAYINLARIN SEÇİMİ VE SAĞLANMASI	52
III.1.1.1. SÜRELİ YAYINLARIN SEÇİMİNDE KULLANILAN İLKELER	56
III.1.2. KAYNAK DOLAŞIMI VE KOLEKSİYON DÜZENLEME	58
III.1.2.1. KOLEKSİYONA ERİŞİMDE ENGELLER	63
III.2. KÜTÜPHANELERARASI İŞBİRLİĞİ	64
III.2.1. İŞBİRLİĞİNİ ZORUNLU KILAN NEDENLER ...	66
III.2.2. KÜTÜPHANELER ARASI İŞBİRLİĞİ UYGULAMA ALANLARI	69
III.2.2.1. KÜTÜPHANECİLERARASI İŞBİRLİĞİ	70
III.2.2.2. TEKNİK HİZMETLERDE İŞBİRLİĞİ ...	71
III.2.2.3. KULLANICI HİZMETLERİNDE İŞBİRLİĞİ	78
IV. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANE VE DOKÜMAN- TASYON DAİRE BAŞKANLIĞI	85
IV.1. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ TIP MERKEZİ KÜTÜPHANESİ (H.Ü.T.M.K.)	86

IV.1.1.HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ TIP MERKEZİ KÜTÜPHANESİ'NDE KULLANICI HİZMETLERİ	91
IV.1.1.1. DANIŞMA BÖLÜMÜ	91
IV.1.1.2. ÖDÜNÇ VERME BÖLÜMÜ	94
IV.1.1.3. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ TIP MERKEZİ KÜTÜPHANESİ SÜRELİ YAYINLAR BÖLÜMÜ	95
IV.2. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ BEYTEPE MERKEZ KÜTÜPHANESİ (H.Ü.B.M.K.)	98
IV.2.1. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ BEYTEPE MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE KULLANICI HİZMETLERİ	99
IV.2.1.1. DANIŞMA BÖLÜMÜ	99
IV.2.1.2. ÖDÜNÇ VERME BÖLÜMÜ	100
IV.2.1.3. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ BEYTEPE MERKEZ KÜTÜPHANESİ SÜRELİ YAYINLAR BÖLÜMÜ	101
IV.3. H.Ü.T.M.K.'NİN SÜRELİ YAYINLARDA İŞBİRLİĞİ YAPABİLECEĞİ DİĞER KÜTÜPHANELER	102
IV.3.1. ANKARA ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KÜTÜPHANESİ (A.Ü.T.F.K.)	103
IV.3.2. GAZİ ÜNİVERSİTESİ MERKEZ KÜTÜPHANESİ (G.Ü.M.K.)	104
IV.3.3. GÜLHANE ASKERİ TIP AKADEMİSİ KÜTÜPHANESİ (G.A.T.A.)	105
IV.3.4. YÜKSEK ÖĞRETİM KURULU ULUSLARARASI BİLGİ TARAMA VE DOKÜMANTASYON MERKEZİ (Y.Ö.K.U.B.T.D.M.)	106
IV.3.5. DR. REFİK SAYDAM VE HIFZISSİHHA ENSTİTÜSÜ	107
V. KULLANICILARIN BİLGİ TARAMA ÇIKTISINDAKİ SÜRELİ YAYINLARA ERİŞİMİNDE TATMİNİ VE KULLANICI ANKETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ (BULGULAR VE DEĞERLENDİRME)	108

	x
V.1. KULLANICILARIN TARAMA ÇIKTISINDAKİ DİLLERE GÖRE TATMİNİ	111
V.2. KULLANICILARIN TARAMA ÇIKTISINDAKİ SÜRELİ YAYINLARA ERİŞİMİNDE TATMİNİ	117
V.3. H.Ü.T.M.K. KULLANICI HİZMETLERİNDE KULLANICI TATMİNİ	122
V.4. DİĞER KÜTÜPHANELERDEN SÜRELİ YAYIN ELDE EDİLMESİNDE KULLANICI TATMİNİ	129
V.5. H.Ü.T.M.K. KULLANICILARININ EN ÇOK HANGİ KÜTÜPHANEYİ KULLANMAKTAN TATMİN OLDUĞU ..	133
VI. SONUÇ VE ÖNERİLER	135
KAYNAKÇA	142
YARDIMCI KAYNAKÇA	155
EK	160

TABLOLAR

Tablo No	Sayfa No
1- Makalelerin Yazım Dilinin, Kullanıcının Makale Seçimine Etkisi	112
2- Makalenin Seçiminde Yazım Dilinin Etkili Olmasının Nedenleri	113
3- Çeşitli Dillerdeki Süreli Yayınlar Kullanıcıların Erişim Oranları	115
4- Kullanıcının Süreli Yayınlar Erişme İsteği	117
5- Kullanıcıların, Makalelere Erişmek İstememelerinin Nedenleri	118
6- Süreli Yayınların H.Ü.T.M.K.'nde Bulunma Oranları	119
7- H.Ü.T.M.K.'de Süreli Yayınlar Erişim	121
8- H.Ü.T.M.K. Süreli Yayın Kataloğundan Tatmin Oranları	123
9- H.Ü.T.M.K. Personelden Tatmin	123
10- H.Ü.T.M.K.'nde Fotokopi Hizmeti	124

11- Fotokopi Hizmetinden Tatminsizliğin Nedenleri	125
12- H.Ü.T.M.K.'nde Ödünç Verme Hizmeti	126
13- Ödünç Verme Hizmetinden Tatminsizlik	126
14- Süreli Yayınlar Kütüphane İçinde Erişim	127
15- H.Ü.T.M.K.'nde Süreli Yayınlar Erişememe Nedenleri	128
16- Kullanıcıların H.Ü.T.M.K. Kütüphanelerarası Fotokopi Hizmeti Hakkındaki Bilgileri	130
17- Kütüphanelerin Süreli Yayın Kataloglarının Kullanımı	131
18- Kullanıcının Diğer Kütüphanelerden Yayın Elde Etme Şekli	132
19- Kullanıcıların Hangi Kütüphaneyi Kullanmaktan Tatmin Olduğu	133

ŞEKİL ve GRAFİKLER

Şekil No	Sayfa No
1- Bilgi Sağlama Modeli	37
2- Kullanıcı Tatmini Modeli	41
3- Kısa Süreli Ödünç Vermede Kullanıcı Tatminini Etkileyen Etkenler	47
4- Çeşitli Kütüphanelerin Dillere Göre Süreli Yayın Dağılımı .	116
Grafik No	
1- Tarama Hizmetinin Bölümlere Göre Dağılımı	110
2- Tarama Çıktılarındaki Diller	114
3- H.Ü.T.M.K.'nde Süreli Yayınların Bulunma Oranları	120

KISALTMALAR

- A.Ü.T.F.K : Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi
Kütüphanesi
- G.Ü.M.K. : Gazi Üniversitesi Merkez Kütüphanesi
- G.A.T.A. : Gülhane Askeri Tıp Akademisi
- H.Ü.B.M.K. : Hacettepe Üniversitesi Beytepe Merkez
Kütüphanesi
- H.Ü.K.D.D.B. : Hacettepe Üniversitesi Kütüphane ve
Dokümantasyon Daire Başkanlığı
- H.Ü.T.M.K. : Hacettepe Üniversitesi Tıp Merkezi
Kütüphanesi
- Y.Ö.K.U.B.T.D.M. : Yüksek Öğretim Kurulu Uluslararası Bilgi
Tarama ve Dokümantasyon Merkezi

ÖNSÖZ

Çağımıza adını veren "bilgi" her çağda önemini korumuştur. Araştırmacılar için bilginin erişilebilirliği ve kullanılabilirliği önemlidir. Kütüphanelerimiz de araştırmacıların bilgiye erişimi ve onun kullanılmasında aracılık etmektedirler. Fakat üretilen bilginin hızla artması, bilgiyi tek tek araştırmacıların, hatta kütüphanelerin elde etmesini imkansız hale getirmiştir.

Kullanıcıların gereksinim duydukları bilgiye erişmek istemeleri bütün kütüphane hizmetlerinin kullanılmasını gerektirmektedir. Kütüphanenin sahip olduğu yayınlara erişmek, kütüphane içi hizmetleri, kütüphanenin sahip olmadıkları için de kütüphanenin diğer kütüphanelerle işbirliği yaparak verdiği kütüphane dışına kayan hizmetleri kullanmayı gerektirir.

Kullanıcının gereksinimini belirttiği andan itibaren karşılanmaya çalışılması, kütüphane hizmetlerinde yeni kavramları ortaya çıkarmış bulunmaktadır. "Kullanıcı tatmini" bu kavramlardan birisidir. Kullanıcı tatmini ölçülerek, etkin kütüphane hizmetleri verilmeye çalışılmaktadır.

Araştırmamızda, MEDLINE taramaları sonucunda elde edilen listedeki yayınlara erişimde, kullanıcının tatmini ölçülmüştür. Aynı zamanda bu araştırma sonucunun Türkiye'de sağlık bilimleri alanında kaynak erişiminin yaklaşık ne kadar olduğunu gösterdiğini düşünüyoruz. Ayrıca çalışmamızın, kullanıcıların kaynak erişiminin artırılmasında neler yapılması gerektiğine ışık tutması beklenmektedir.

I. BÖLÜM

GİRİŞ

Bilgi her çağda önemlidir. İnsanlar arasında her hangi bir ilişkinin var olması, bilgi iletişimi ile gerçekleşir. İnsanın sahip olduğu bütün bilgiler de, iletişim kurulan diğer insanlardan sağlanır. İletişim sırasında bilgiler basılı, ses veya görüntü olarak herhangi bir taşıyıcı ortam üzerine kaydedilmişse o zaman kalıcı ve bir kez daha kullanılabilir olur. Eğer bilgi kaydedilmezse iletişimde eksik veya yanlış aktarılabilir. Bunu önlemek için bilgiler bir belge haline dönüştürülür ve saklanır.

Kütüphanelerin ilk kuruldukları yıllarda amacı, belgelerin korunması ve düzenlenmesi işlemlerini sağlamaktı. Fakat bilgi ve teknoloji çağında erişilebilir bilginin önemli olması, kütüphanelerin amaç ve hizmetlerinde de değişikliğe neden olmuştur. Önceleri amacı belgeleri saklayıp, korumak olan kütüphaneler, günümüzde belgelerin içerdiği bilgileri hızla hizmete sunmayı amaç edinmişlerdir.

Bilim adamları ve araştırmacılar yaptıkları çalışmalarda tekrarlar olmasın, önceki çalışmalara yenilikler eklenebilsin ve kim ne yapmış diye birbirlerini çalışmalarından haberdar etmek için, çalışmalarını tüm dünyaya duyururlar. Çünkü birbirlerinden habersiz aynı konuda, değişik yerlerde, değişik araştırmacıların uğraşları zaman, insangücü ve parasal harcamaları artırır ve bu dünyayı her bir yeni araştırmacı ile yeniden keşfetmeye neden olur. Aynı zamanda bu çalışmaların hızla artması bunlara erişim ve denetimini zorlaştırmaktadır. Bu zorluğun yenilmesi için belgelerin saklanıp, korunması, kaydedilmesi ve işlenmesi gerekmektedir.

Bilginin işlenmesi; kullanıcının "bilgi gereksinimini" karşılayabilecek bilgi materyalinin izlenmesi, seçilmesi, sınıflanması, düzenlenmesi, değerlendirilmesi, istenen dile çevrilmesi, depolanması ve erişimi işlemlerini kolaylaştırır. Bütün bu işlemlerin ortak amacı, elde edilen bilginin güvenilir, güncel, doğru ve kolay erişilebilir olmasını sağlamaktır.

Kullanıcıların gereksinim duydukları bilgiye eriştirilmeleri, bilgilerin kayıtlı tutulduğu ortamlardan, kullanıcının gereksinimi doğrultusunda tarayarak bir ölçüde gerçekleştirilebilmektedir. Belgelerin toplanması, düzenlenmesi ve korunması bu hizmetleri gerçekleştirmek için bir araçtır. Kullanıcıya belgenin kendisi veya kopyası, belgenin künyesi, belgenin içindeki bilgi veya bu bilgileri nerede bulacaklarını gösterir bilgi kaynakları verilebilir.

Kullanıcının gereksinimini belirttiği andan itibaren, bu gereksinimin kullanıcıyı memnun edecek şekilde karşılanmaya çalışılmasının araştırılması, kütüphane hizmetlerinde yeni kavramları ortaya çıkarmıştır. "Kullanıcı tatmini" bu kavramlardan birisidir. Özellikle son yıllarda, kullanıcılara yapılan tarama sonuçlarından, konusu ile ilgili çıkan yayın sayısı ölçülerek, tarama hizmetinde kullanıcı tatmini ölçülmektedir. Fakat bundan daha önemli olan listedeki yayınlara erişebilmektir. Bu nedenle, kullanıcının tarama sonucunda çıkan, yayınlardan ne kadarına erişilebildiği kullanıcı tatmininin ölçüldüğü başka bir alan olarak gelişmiştir.

Yayın sayısı dünyanın her bir tarafında büyük bir hızla artmaktadır. Bu yayın artışı karşısında yayın denetimi bir ölçüde sağlanabilse de, dünyanın diğer bir ucundaki yayını elde etmek zordur. Kütüphaneciler bu sorunu gidermek ve yayın elde etmede kullanıcı tatminini artırmak için kütüphanelerarası işbirliği, ödünç verme ve kaynak paylaşımı ile birbirlerini desteklemektedirler.

I.1. KONUNUN ÖNEMİ

Son yıllarda ülkemizde de yaygınlaşmaya başlayan bilgi ve belge erişim sistemleri, kullanıcıların gereksinim duyduğu bilgi kaynaklarının listelenmesi açısından önemlidir. Ancak, bu tür bir taramadan sonra kullanıcıya sunulan listedeki kaynaklar kullanıcının konusu ile doğrudan ilişkili değilse ya da kullanıcı kendisine listelenen kaynakların hangi kütüphanede olduğunu belirleyemiyorsa yani kullanıcı bu kaynakların kendisine ya da kopyasına erişemiyorsa bu hizmetten beklenen yarar sağlanamayabilir. Öyleyse bu pahalı hizmetten yeterince yararlanmak için bazı önlemlere gereksinim vardır (Tunçkanat 1990: 106).

Araştırmacının tarama sonucundaki kaynaklara erişirilmesi, çoğu zaman tek kütüphanenin dermesiyle sınırlandırılmaz. Çünkü yayın patlaması ve maliyetlerinin yüksek oluşu çıkan her yayının tek tek kütüphanelerce sağlanmasını imkansız hale getirmiştir. Bu durum, kütüphaneleri istenilen bilim dalındaki temel sayılabilecek yayınları buldurmaya ve erişilemeyen kaynaklar için kütüphanelerarası işbirliğine zorlamıştır. Kütüphane kullanıcılarının yayınları elde etmesi bu yolla büyük ölçüde sağlanabilmektedir.

Yayın sayısının artması kütüphaneleri kaynak sağlamada zorlamakta ve kütüphanecinin bibliyografik kontrolü zorunlu olarak kaybetmesine neden olmaktadır. Nerede ne yayın olduğunu bilemeyen araştırmacı, aradığı kaynağı bulmakta zor duruma düşer. Araştırmacılar daha önceleri özel izin alarak kütüphane kütüphane dolaşırlardı. Araştırmacıların kütüphane kütüphane kaynak aramaları kaynaklarını paylaşmak istemeyen kütüphaneleri de zor duruma düşürürdü. Bütün bu sorunların çözümünü kolaylaştıran etkili yöntem ise kütüphanelerarası işbirliğidir. Araştırmacı bu işbirliği ile kütüphane

kütüphane gezmeden, aradığı kaynağa erişebildiği için tatmin olur (Aybaş 1967: 58).

Bu ülkemiz için de önemlidir. Kullanıcılarımızı erişemeyecekleri bibliyografik künyeler listesi vererek, kaynak erişimi için zorlamamalıyız. Kullanıcılarımızı bibliyografik künyelerdeki aradığı kaynaklara erişirmeye çalışarak, kütüphane hizmetleri ve kaynak erişiminde kullanıcı tatminini artırmak zorundayız.

Araştırmacının gereksinme duyduğu bilgiyi kendisinin tarayıp bulması ekonomiklik, doğruluk ve çabukluk gibi unsurları ortadan kaldıracak gibi kişinin kendi başına araştırma yapması halinde konusundaki mevcut bilginin ancak %1'ine ulaşabileceği unutulmamalıdır (Yılmaz 1990:70).

Görüldüğü gibi giderek artan ve çeşitlilik kazanan belge artış hızı ve bilgi birikimi, değil bireylerin, tek tek kütüphanelerin ya da toplumların denetlemekte üstesinden gelemeyeceği boyutlara ulaşmıştır. Nitekim bilgi birikiminin boyutları ve bilginin artış hızı ulusları bilginin ortak denetimi ve ortak kullanımı demek olan uluslararası enformasyon sistemlerinin oluşturulması ve geliştirilmesini zorlayan nedenlerden birisi olmuştur (Taner 1978: 34). Sayıları giderek artmakta olan bu sistemler, genellikle bir uluslararası kuruluşun denetim ve gözetiminde çeşitli içerik ve düzeylerde oluşturulmaktadır. Sistemlerin ortak amacı, eldeki evrensel bilgi birikimi ve üretimini uluslararası işbirliği, işbölümü, ortak katkı ve çalışma ile denetim altına alınması ve bilginin bütün toplumlar ve bireylere eşit koşullarda paylaşımının sağlanmasıdır. Bugün bilgi paylaşımının en hızlı ve yaygın şekli bilgi ağlarıdır.

1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZİ

Gelişmiş ülkelerde olduğu gibi Türkiye'de de yayın tarama teknikleri giderek çeşitlenerek gelişmektedir. Bu kapsamda Türkiye'de CD-ROM ve çevrim içi taramaları gittikçe yaygınlaşmaktadır. Bu tarama teknikleri hız ve kullanım kolaylığı nedeni ile oldukça sık kullanılmaktadır. Bu yolla araştırmacılar istedikleri konudaki yayın listelerini uluslararası içerikle oluşturabilmektedirler. Fakat araştırmacılara artık bu da yetmemektedir. Çünkü araştırdıkları konunun altında listelenen kaynaklara erişemedikleri zaman, böyle bir taramanın sonucu hiçbir anlam ifade etmemektedir (Lancaster 1979: 110). Diğer yandan araştırmacılar, listedeki kaynakları tarama yaptırdıkları kütüphanelerin dermelerinden elde etmeyi umut etmektedirler. Şüphesiz bu imkansızlığı yok etmek için burada kütüphanecilerin yapması gereken şeyler vardır. Kütüphaneler, sahip olmadıkları kaynakları, kütüphanelerarası işbirliği ve bunun uygulama alanlarından en çok kütüphanelerarası ödünç verme ve kaynak paylaşımı yoluyla yerel, ülke çapında ya da uluslararası yaygınlaştırılmış bir sistemle elde edebilirler. Çünkü bütün yayınları yalnızca bir kütüphanenin bulundurması imkansızdır.

Ersoy (1972: 19), bu gün Türkiye'de kullanıcıyı bulamamış kitaplarla, kitabını bulamamış kullanıcıların varlığından söz edildiğine değinerek, kütüphane materyallerinin rastgele sağlanmasını bu sorunun en belirgin nedeni olarak göstermektedir. Kullanıcılara erişemedikleri binlerce künyeden oluşan yayın listesi vermenin bir anlamı var mıdır?

Bu nedenle araştırmamızın amacı;

MEDLINE tarama hizmeti sonucunda elde edilen listelerdeki yayınlara, Hacettepe Üniversitesi Tıp Merkezi Kütüphanesi süreli

yayınlar koleksiyonundan erişimde kullanıcı tatmini ve kaynak erişiminde kütüphanelerarası işbirliğinde ve kütüphane hizmetlerinde neler yapılabileceği incelenmektedir.

Yukarıda belirtmeye çalıştığımız amacımız doğrultusunda temel hipotezimiz,

- Hacettepe Üniversitesi Tıp Merkezi Kütüphanesi kullanıcılarının tatminsizliği, MEDLINE taramaları sonucunda oluşturulan yayın listelerindeki kaynaklara erişememekten kaynaklanmaktadır.

Alt hipotezimiz,

- Kütüphanelerarası işbirliği yetersizdir.

1.3. ARAŞTIRMANIN ALANI, KAPSAMI VE EVRENİ

Çalışmamızın evrenini, H.Ü.T.M.K'nde 1989 yılından beri danışma hizmetleri içerisinde verilen, MEDLINE bilgi tarama hizmetinden, 1994 Ekim-Aralık akademik eğitim-öğretim döneminde yararlanan Hacettepe içi ve Ankara içi sağlık bilimleri personeli oluşturmaktadır. Ankara dışından kütüphaneye başvuran kullanıcılara da anket dağıtıldığı halde anket sonuçlarına yanıt gelmediği için bu grup değerlendirmeye katılamamıştır.

Ekim-Aralık arası zaman dilimi Üniversitenin akademik takvimine göre, eğitimin devam ettiği bir dönem olduğu için seçilmiştir. Bu dönemde MEDLINE taramaları için Hacettepe içinden 588, Ankara'dan 96 ve Ankara dışından 22 toplam 706 başvuru yapılmıştır. Araştırmamız bu grup içerisinde rastgele örnekleme yöntemi ile seçilen 120 kişiye anket uygulanarak gerçekleştirilmiştir.

Denek sayısı, "örneklem genişliğini tahmin formülü", sonsuz evren ve %10 hata ile olası en geniş örnekleme verecek şekilde kullanılarak hesaplandı (Sümbüloğlu 1993:264). MEDLINE taramaları sağlık bilimleri ve onlarla ilişkili biyoloji, psikoloji, gıda mühendisliği, veterinerlik, kimya, fizik, bilgisayar mühendisliği, istatistik v.b. diğer bilimlerle ilgili süreli yayınlarda yer alan yayınları kapsadığı için anket, H.Ü.T.M.K'ne başvuran kullanıcı arasından rastgele seçilen gruba uygulanmıştır. Anketi uygulama amacımız veri tabanlarından elde edilen listedeki kaynaklara erişimi ve erişilmeyenler için kütüphanelerin neler yaptıklarını ve yapmaları gerektiğini ortaya koymaktır. Önemli olan aradığımız konuda binlerce yayın listesi değil, erişebildiğimiz yayınların listesidir. Bu nedene H.Ü.T.M.K'ndeki MEDLINE veri tabanından yapılan bilgi taramaları örneklem olarak seçilmiştir.

MEDLINE taramaları sonucunda sağlık bilimleri ve onunla ilişkili diğer bilim dalları alanında uluslararası süreli yayınlarda yayınlanmış araştırma sonuçlarına erişilebilmektedir. Araştırmacılara anket sorularıyla beraber kendileri için, daha önce yapılan bilgisayar tarama çıktısı verilerek, bu çıktıdaki süreli yayınlardan ne kadarına ulaşabildikleri saptanmaya çalışılmıştır.

Bilgisayar taraması, çalışmanın yapıldığı dönemde, 1991 - 1994 haricindeki yılları tarayan bilgisayar ve yazıcı bozuk olduğundan, kullanıcıya 1991 öncesi taramalarda çıktı verilemiyordu. Bu nedenle taramalar 1991-1994 yılları arasını kapsamıştır. Ayrıca sağlık bilimlerinde güncel bilgiye erişim önemli olduğundan bu yıllar seçilmiştir.

Tarama isteklerinin alınması ve sonuçlarla anketin sağlık bilimleri personeline değerlendirme için verilip, geri alınması işlemleri 1994 yılı içerisinde tamamlanabilmektedir.

I.4. YÖNTEM VE TEKNİKLER

Çalışmamızda betimleme yöntemi kullanılmıştır. “Betimleme yöntemi ile, mevcut durumlar, koşullar ve özelliklerin aynen ortaya konulmaya çalışıldığı betimleme araştırmalarında, mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkileri dikkate alınarak durumlar arasındaki etkileşim açıklanmaya çalışılır” (Kaptan 1983: 63).

Ayrıca veri toplama teknikleri olan görüşme, açık ve kapalı uçlu 31 sorulu anket ve katılarak gözlem tekniklerinden yararlanılmıştır.

Katılarak gözlemde, gözlemci, gözlenenlerle birlikte olup, onlardan biri gibi davranır. Katılarak gözlem, dışardan gözleme oranla daha fazla bilgi verir. Dışarıdan gözlemde, gözlenen davranışların nedenleri tahmin edilmeye çalışılırken, katılarak gözlemde bu yaşanıp hissedilerek öğrenilebilir (Karasar 1991: 158). Araştırmamızda hem bir kullanıcı hem de bir araştırmacı olarak gözlem yapılabilirdiği için sorunlar kullanıcılarla birlikte yaşanmıştır.

Anket soruları hazırlanırken kullanıcının kütüphane hizmetlerinden yararlanması ve kullanıcı tatminine ilişkin araştırmalarda kullanılan sorular incelenerek, çalışmanın amacına uygun şekilde düzenlenmiştir.

Hazırlanan sorular gerekli düzeltmelerin yapılabilmesi amacıyla on kişilik bir ön grup üzerinde sınanmış ve istatistiksel açıdan doğru değerlendirilebilmesi için bir istatistikçiye de inceletilmiştir.

Toplanan anket verileri istatistik yöntemlerden yararlanılarak, Hacettepe Üniversitesi Biyoistatistik Bilim Dalı'nda bilgisayar aracılığıyla değerlendirilmiştir.

Araştırmamızda MEDLINE veri tabanından tarama yapıldıktan sonra elde edilen çıktı, H.Ü.T.M.K. süreli yayınlar kataloğundan kontrol edilerek, kullanıcının ne kadar yayını bu kütüphaneden bulabileceği hesaplanmıştır.

İşbirliği yapılabilecek diğer kütüphanelerin süreli yayınlarının dili ile bilgileri Y.Ö.K.U.B.T.D.M. hariç hiç bir kütüphane belirtilmemiş olduğundan, diğer kütüphanelerin yayınlarının dilleri tarafımızdan Index Medicus'un Süreli yayınlar listesinin ülkelere göre dağılımı ve Ulrich's International Periodicals Directory kontrol edilerek bulunmaya çalışılmıştır.

Ayrıca merkez kütüphanesi konumundaki kütüphanelerin sağlık bilimleri ile ilgili süreli yayınlarının ne kadar olduğunu ortaya koymaya çalışırken Index Medicus'un süreli yayınlar listesi kullanılmıştır.

Bu kütüphaneden elde edilemeyenler için, kullanıcıların nasıl bir yol izledikleri, bu kütüphaneden yardım isteyip istemedikleri, H.Ü.T.M.K.'nin bu kullanıcılara nasıl yardımcı olmaya çalıştığı incelenmeye çalışılmıştır.

Çalışmamızda elde edilen veriler ve ilgili kaynaklardan sağlanan bilgiler bir bütün olarak değerlendirilmiş ve yorumlanmış, hipotez denenmiş ve sonuca ulaşılmıştır.

1.5. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ

1. Bölüm; Giriş, konunun önemi, araştırmanın amacı ve hipotezi, araştırmanın alanı, kapsamı ve evreni, yöntem ve teknikler, araştırmanın düzeni, ve kaynaklar ile ilgili bilgiler yer almıştır.

II. Bölüm; Kullanıcı tatmini ve sağlık bilimlerinde kullanıcı hizmetleri başlığı altında, kullanıcı ve kullanıcı incelemeleri, kullanıcı tatmini: tanım ve ölçümleri, sağlık bilimleri kütüphanelerinde kullanıcı özellikleri, sağlık bilimlerinde kullanıcı hizmetleri ve bunun altında danışma hizmetleri, danışma hizmetinde bilgi tarama hizmeti, sağlık bilimlerinde bilgi tarama hizmeti ve bilgi tarama hizmetlerinde kullanıcı tatmini, ödünç verme hizmetleri ve ödünç verme hizmetinde kullanıcı tatmini anlatılmıştır.

III. Bölüm; Bilgi taramaları sonucunda çıkan listedeki süreli yayınların elde edilmesinde kütüphanelerarası işbirliği başlığı adı altında, süreli yayınların sağlık bilimlerinde önemi, seçimi, sağlanması, seçiminde kullanılan ilkeler, kaynak dolaşımı ve koleksiyon düzenleme, kütüphanelerarası işbirliği, işbirliğini zorunlu kılan nedenler ve kütüphanelerarası işbirliği uygulama alanları ve kütüphanecilerarasında, teknik hizmetlerde ve kullanıcı hizmetlerinde işbirliği anlatılmıştır.

IV. Bölüm; Hacettepe Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı başlığı adı altında, Hacettepe Üniversitesi Tıp Merkezi Kütüphanesi, kullanıcı hizmetleri ve süreli yayınları ile Beytepe Merkez Kütüphanesi, kullanıcı hizmetleri ve süreli yayınları tanıtılmıştır. Daha sonra H.Ü.T.M.K.'nin işbirliği yapabileceği kütüphanelerin süreli yayınları anlatılmıştır.

V. Bölüm; Kullanıcıların bilgi taramaları sonucundaki süreli yayınlara erişimde tatmini ve kullanıcı anketinin değerlendirilmesi, bulgular ve değerlendirmeler verilmiştir.

VI. Bölüm; Sonuç ve öneriler verilerek kaynakça, yardımcı kaynakça ve ek verilmiştir.

I.6. KAYNAKLAR

Ülkemizde ve yabancı ülkelerde konuyla ilgili olarak yayınlanmış kaynakları saptamak ve değerlendirmek üzere kapsamlı literatür taraması yapılmıştır. Yabancı literatür, kütüphanecilik ve enformasyon bilimi ile ilgili konularda bilgisayardan ve konuyla ilgili süreli yayınlar elle tarayarak bulunmuştur.

Türkiye'de konuyla ilgili yayınlar, bibliyografik kaynaklarımız ve kütüphanelerin konu katalogları taranarak elde edilmiştir. Konuyla doğrudan ilgili Türkçe yayın bulunamamıştır.

Literatür taramasında kullanılan basılı ve CD-ROM kaynakları aşağıda verilmiştir.

Library and Information Science Abstracts (basılı 1969-)

LISA CD-ROM (1969-1992)

Library Literature (basılı 1936-)

Library Literature CD-ROM (1988-1992)

Türkiye Bibliyografyası (1935-)

Türkiye Makaleler Bibliyografyası (1952-)

Bu kaynaklardan "kullanıcı tatmini" genel olarak, "danışma", "ödünç verme" ve "fotokopi hizmetleri", "kütüphanelerarası işbirliği" ve "süreli yayın" ile ilgili konu başlıkları "üniversite kütüphaneleri" ile sınırlandırılarak taranmıştır.

Yabancı kaynaklar arasında en çok Darling (1982)'in 3 ciltlik

Handbook of Medical Library Practice (1982)

adlı eseri kullanılmıştır. Ayrıca danışma hizmetleriyle ilgili temel bilgilerde Katz (1978)'in

Introduction to Reference Work (1978)

adlı 2 ciltlik eserinden yararlanılmıştır.

Türkiye'de kütüphanecilik alanının temel dergisi olan

Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni (1952-1986)

Türk Kütüphaneciliği (1987-)

tüm sayıları taranmış ve değerlendirilmiştir. Yabancı dergilerden tıp kütüphaneciliği dergisi

Bulletin of the Medical Library Association (1965-)

tek tek taranarak incelenmiştir.

Tez düzeninin belirlenmesinde Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (1989)'nün

Yüksek Lisans ve Doktora-Sanatta Yeterlilik Tezleri Yazım ve Basım Yönergesi'nden yararlanılarak, bu yönergede belirtilen kurallara uyulmuştur.

Türk Dil Kurumu'nun 1983'te genişletilmiş 7. baskısı olan Türkçe Sözlük kullanılmıştır. Kütüphanecilik alanında ise Berrin Yurdadoğ'un Kitaplık Bilim Terimleri Sözlüğü (1974) ve İmla Kılavuzu (1993) kullanılmıştır.

II. BÖLÜM

KULLANICI TATMİNİ VE SAĞLIK BİLİMLERİNDE KULLANICI HİZMETLERİ

Bilgilerin kullanımı önemli olunca bilgi kurumları da hizmetlerinde değişiklikler göstermişlerdir. Bu hizmetlerde önceleri belgelerin sağlanması ve korunması daha önemli iken yakın zamanlarda, bilgi kaynaklarının duyurulması önem kazanmış bulunmaktadır.

Kütüphaneler de bir bilgi kurumu olarak kullanıcı ilişkilerinin kurulduğu bir yerdir. Bu nedenle kütüphaneciliğin tanımını hatırlamakta yarar görüyoruz:

Kütüphaneciliğin bir bilim dalı olarak tanımını yapacak olursak; kütüphanecilik bilimi, insanlarla bilgi kaynakları arasında verimli bir ilişkinin kurulmasını sağlamak amacıyla bilgi kaynaklarının seçimi, sağlanması, düzenlenmesi ile gerekli görülen hizmetlerin gerçekleştirilmesi yolunda amaçları, ilkeleri, yöntemleri ve sistemleri inceleyen ve bu konularda yapılan çalışmaları kuramlara bağlamaya çalışan bir toplum bilimidir (Çakın 1989:61).

Tanımda görüldüğü gibi kütüphanecilik insanlarla bilgi kaynakları arasında verimli bir ilişkinin kurulmasını amaçlamaktadır. Kütüphaneler, bu amacı gerçekleştirmek için kullanıcıları ile bilgi kaynaklarını çok iyi tanımak zorundadırlar.

Bilgi kaynaklarına ait her tür işlem, kütüphanelerin doğal yapısında vardır. Günümüzde önemli olan, kütüphanelerin hizmet verdiği kullanıcı grubuna uygun hizmet vermektir.

Kütüphane yönetiminin oluşturulması ve kullanıcı hizmetinin tasarlanmasında, değiştirilmesinde, özendirilmesinde ve işletilmesinde kullanıcının varlığı gereklidir.

Kullanıcının bilgi gereksinimi arttıkça, kütüphaneler büyüyecek; verilmesi gereken hizmetler de artacak ve karmaşıklaşacaktır. Bu nedenle, biçimsel yapısı ne olursa olsun kütüphaneler kullanıcıların bilgi gereksinimini karşılamak ya da kullanıcının bilgi kaynaklarına kolayca erişmelerini sağlamak için sağlama, kataloglama-sınıflama ve kullanıcı hizmetleri ile ilgili işlevleri yürütmek zorundadırlar.

Kütüphanelerin amacı kullanıcının bilgi kaynaklarına kolayca erişimini sağlamak olunca, kütüphanecilikte yeni kavramlar ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu kavramlardan birisi de "kullanıcı tatminidir". Kullanıcı tatmini değişik hizmetlerde, değişik yöntemlerle ölçülmeye çalışılmaktadır. Kullanıcı tatmininin en çok ölçüldüğü alanlardan biri de kullanıcı hizmetlerindedir. Kullanıcı hizmetlerinden danışma ve ödünç verme hizmetinde, örneğin, belge ve bilgi tarama, kaynak erişim, araştırma, rehberlik, öğretim ve ödünç verme hizmetindeki kullanıcı tatmini gibi. Kullanıcı tatmininin artırılması, kullanıcı hizmetleri ve kütüphanenin başarısı için önemli bir göstergesidir. Bu nedenle kütüphaneler, kullanıcı tatminini dolaysız bir biçimde ölçmek için çaba harcarlar ve bu amaçla belirli sürelerle araştırma yapar veya kullanıcıların düşüncelerini sistematik olarak saptarlar.

Kullanıcı tatmininin en çok incelendiği alan bilgi ve belge taramalarıdır. Kullanıcı tatmini, kullanıcının yorumuna dayandığı için ölçümü zordur. Bilgi ve belge taramalarında kullanıcı tatmini, kullanıcının kütüphaneyi hangi sıklıkla ziyaret ettiği ve çeşitli hizmetlerden nasıl yararlandığını izlemek suretiyle, dolaylı olarak ölçülebilir. Örneğin kullanıcı bilgi taramaları için az da olsa, para

ödüyorsa, bu göstergeler daha da anlamlı olabilir. Fakat bu ölçümün sağlıklı olması için bütün durumlar araştırılmalıdır. Kullanıcının hizmetten tatmin olmasının en belirgin nedenlerinden biri, kullanıcının, tarama yaptırabileceği, başka bir bilgi merkezinden haberdar olmaması sonuçların elde edilmesinde gecikme veya bunları kullanmaması olabilir. Örneğin, çevrimiçi tarama hizmetinin bulunmadığı durumlarda geriye dönük bilgi taramasının bir aylık süre içinde tamamlanması, kullanıcı tarafından uygun olabilir, ancak böyle bir hizmet için bir ay gibi bir süre hiç de iyi bir performans anlamına gelmez (Guinchat 1990: 294).

Bilgi tarama hizmetlerinde kullanıcı tatmini çeşitli faktörlere bağlıdır. Bunlar: Kullanıcının bilgi ve eğitim düzeyine, bilgi gereksinimine, bilgi gereksiniminin karşılanma şekline, hizmetin hızına, ücretli olup olmamasına, verilen bilginin doğruluk oranına, kütüphanenin koleksiyonuna ve kütüphane personelinin nitelik ve nicelik gibi özelliklerine göre değişebilir. Çeşitli hizmetlerden yararlanabilmek için kullanıcının harcaması gereken çabanın miktarı, işlemlerin karmaşıklığı, harcanan zaman, ödenen fiyat, iletişim kanallarının uygunluğu, ürünün okunabilirliği, sunuşun çekiciliği, basitliği ve hizmet alanının türü kullanıcı tatminini etkileyen faktörler olarak sayılabilir.

Kullanıcı tatmini, kullanıcının verilen hizmete karşı o anki duygu ve düşüncelerini yansıttığı için, tanımı ve ölçümü zordur. Kullanıcı tatminini ölçülebilir hale getirmek için bunu etkileyen faktörler ışığında incelenmeye çalışılmaktadır. Bilgi taramaları sonucunda elde edilen listedeki yayınlara, erişimle ilgili kullanıcı tatminini etkileyen çeşitli faktörler vardır. Bunlar kütüphanenin koleksiyonu, seçim politikası, koleksiyonun kütüphane içi düzenlenmesi ve dolaşımı, başka kütüphanelerle işbirliği, kütüphanelerarası ödünç verme, kullanıcının o kaynağı elde etme istekliliği gibi faktörlerdir. Ancak bu faktörler

işğında kullanıcı tatmini ölçümlerinin gerçekleştirilebilmesi için kullanıcının çok iyi tanınması ve değerlendirilmesi gerekmektedir. Bunun için kullanıcı incelemeleri üzerinde durmak istiyoruz.

II.1. KULLANICI İNCELEMELERİ VE KULLANICI TATMİNİ

II.1.1. KULLANICI VE KULLANICI İNCELEMELERİ

Kullanıcı tatminine geçmeden önce araştırma yapılacak kullanıcı nedir? Kullanıcı grubu üzerine yapılan incelemeler nelerdir? Kullanıcı grubu kimdir? Bunların açıklanmasında yarar vardır. Bu nedenle kullanıcının bir tanımını vermek gereklidir. ALA (American Library Association)'nın yayınladığı The ALA Glossary of Library and Information Science¹ (1983: 237) "kullanıcı grubu" için "kütüphanenin hizmet vermek üzere hedef olarak aldığı grubun üyeleri ve kütüphane dermesi ve hizmetini fiilen kullanan diğer kişiler" denilmektedir.

Kullanıcı ile kütüphane arasındaki ilişkinin en iyi biçimde sağlanması, kullanıcının bilgi gereksiniminin en yeterli ve uygun şekilde karşılanması, hizmet politikasının gerektiğince çizilebilmesi, kullanıcının bilgi gereksinimi, bilgi sağlama kurumları ve hizmetleri konusunda bilinçlendirilmesi, bilgi kullanıcılarını çok iyi tanımak ve değerlendirebilmek için "kullanıcı incelemeleri" kullanılabilir (Çapar 1990:161).

Kullanıcı incelemesi, "bilgi kullanıcılarının davranışlarının (ve niteliklerinin), kütüphaneler ve bilgi sağlama kurumları ile olan ilişkileri açısından analizi" olarak tanımlanmaktadır (Katz 1982:165).

¹"User Group", The ALA Glossary of Library and Information Science (1983: 237)

Kullanıcı incelemelerinin kütüphanelerde gerçekleştirilme nedenleri, kütüphanelerin yönetiminin en iyi şekilde uygulanmaya çalışılması ve kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden tatminini artırmaktır.

Kullanıcı incelemeleri kütüphane etkinliğini kullanıcı ve kaynaklara göre değerlendirerek, kullanılan değişik araştırma tekniklerini içermektedir. Henüz kütüphane etkinliğini ölçen uygun ve kabul edilebilir standart ve yöntemler yoktur. Fakat kütüphane etkinliğini ölçmek artık zorunlu hale gelmiştir.

Kütüphane etkinliğinin ölçümü, kütüphane koleksiyonunun değerlendirilmesi (özellikle de koleksiyonun seçimi ve analizi) kullanıcıların isteklerinin yerine getirilmesi ile ilgili hizmetlerin ölçümünü kapsar. Bu konular birbirleriyle içiçedir. Koleksiyon için istenen tatminin yerine getirilmesi, kullanıcı tatmininin yerine getirilmesinde de önemlidir. Bunlar birbirini tamamlayan kavramlardır. Kullanıcı tatminini artırmak, kütüphane kaynaklarının daha aktif kullanılması için önemlidir.

Bir kullanıcı incelemesi yapılmaya başlanmadan önce, elde edilecek sonuçların ne şekilde yararlı olacağını gösterecek amaçlar belirlenmelidir. Amaçların belirlenmesi, neyi öğrenmek istediğinizi belirterek, sorulacak her soruyu olası sonuçların yararlılığı açısından deneyip, elde edilen bilgiyi, çalışmayı etkileyecek şekilde nasıl kullanacağımızı belirlememizde yardımcı olur. Sonuçların anlamlılığı açısından ne tür analizler gerekmektedir? Bu ve benzeri durumları ya da kullanıcının hangi bilgiyi istediği ve araştırma sunucunda ne ortaya çıkacağını düşünülmesi gerektiğini ortaya koyarak, her hangi bir başlangıçtan önce tüm araştırmanın planlanmasını sağlar (Verhoeven 1990:378).

Kullanıcı incelemelerinin en geniş şekliyle yapılma amacı, kurum ve kuruluşların kendilerinden yararlanan kullanıcılarını tanıma ve onların ihtiyaç ve istekleri doğrultusunda yönetim, plan, proje, politika ve hizmet geliştirme çabasıdır. Çünkü kullanıcıların isteklerinin karşılanması ve hizmetlerin geliştirilmesi için yapılan bütün harcamalar, incelemenin sonucu işleme konduktan sonra işe yarayıp yaramayacağı belirli olacak harcamalardır. Çünkü, kullanıcı incelemelerinin bir amaç doğrultusunda yapılması, her bir kullanıcının isteğini yerine getirmeye çalışarak, onu verilen hizmetten tatmin etmeye çalışmak için amaçsızca yapılmasından çok daha karlıdır (Çapar 1990: 161).

Kullanıcı incelemelerinin genel amaçlarını maddeler olarak belirleyecek olursak;

Karar verme ve etkinliğin değerlendirilmesi yönünden:

- Bir kütüphane ya da enformasyon sisteminin amaçlarını yerine getirip getirmediğini ortaya çıkarmak,
- Hizmetlerin ve programların başarı düzeyine karar vermek,
- Program ve hizmetler arasında öncelikleri saptamak,
- Enformasyon sistemleri, hizmetler ve hizmetlerin geliştirilmesi,
- Özel programların ve hizmetlerin düzenlenmesi, sürdürülmesi, üzerinde değişiklik yapılması ya da kaldırılmasına yardım,
- Koleksiyon ve hizmetlerin yeterliliği hakkında karar vermek,
- Özel problemleri çözmek ve yetersizlikler üstesinden gelmek,

- Bütçe isteklerini desteklemek,
- Amaçları yenilemek,
- Öneri getirmek,

Kullanıcı - sistem etkileşimi yönünden:

- Kullanıcı tatmininin düzeyi, kütüphane ve enformasyon sistemlerine karşı tutum ve düşüncelerini belirlemek,
- Kullanıcı başarı ve başarısızlıklarını saptamak,
- Halkın ilgisini artırmak, program ve hizmetlerin farkında olunma düzeylerini belirlemek ve kullanıcıların eğitimine yardımcı olmak,
- Sistemin kullanılış şekli ve düzeylerini belirlemek,
- Potansiyel gerçek kullanıcı oranını belirlemek,
- Bilgi aktarımının anlaşılmasını kolaylaştırmak,
- Kullanıcının bilgiyle karşılaşmasını geliştirmek, kullanıcı ile bilgi arasındaki engel sayısını azaltmak,
- Bilgi gereksinimleri ve konu önceliklerini belirlemek,
- Kullanıcı, potansiyel kullanıcı ve kullanıcı olmayan grupları tanımlamak,

Kullanıcı özellikleri yönünden:

- Kullanıcıların ilgilerini, yaşam biçimlerini, görüşlerini,

etkinliklerini, tutumlarını, fizyolojik ve demografik özelliklerini belirlemek,

- Yeni eğilim ve gereksinimlerini tanımlamak,
- Bilgi akışı ve kaynak kullanımı alışkanlıkları üzerinde çalışmak,
- İnsanların kütüphane ve enformasyon sistemleri içinde ve dışında yönedikleri kaynakları tanımlamak,

Bilimsel ve karşılaştırmalı çalışmalar yönünden:

- Hipotezleri sınamak ya da nedensel değişkenleri ayırmak için; karşılaştırmalı çalışmalara yön vermek, (Verhoeven 1990:378).

Kullanıcı incelemeleri yapılırken sosyal bilimler araştırmalarında kullanılan çok çeşitli yöntemlerden yararlanılabilir (Lubans 1975: 149). Bu yöntemlerden bazılarını (Çapar 1990: 162) şöyle sıralamıştır:

Yazılı anketler, dikkatle hazırlanmış sözlü anketler, bilgi ünitelerinin tuttuğu kayıtlardan (ödünç verme dizini, fotokopi istemleri, istatistikleri) veri toplama, davranışların gözlenmesi, kullanıcıların içerisine, belirli bir zaman süresinde gerçekleştirdikleri bilgi ile ilgili bütün faaliyetlerini kaydettikleri günlüklerin incelenmesi, kullanıcılar tarafından oluşturulan belgelerin (örneğin kullanıcılar tarafından doldurulan formlar) analizi, kütüphanelerin iş planlamalarıyla ilgili belgelerin (iş planları, iş tanımlamaları v.b.) analizi, kullanıcı ile yapılan görüşmeler, bazı karmaşık bilgi edinme durumlarının incelenmesi (örneğin, bir görev için gerekli olan bilginin nasıl elde edildiği), yeni ürünlerin, hizmetlerin, bilgi

sağlama hizmetlerinin, erişim şekillerinin (veya teknolojinin) kullanıcı üzerinde test edilmesi.

Kullanıcı incelemeleri sırasında bu yöntemlerden birinden yararlanılabileceği gibi birkaçı birlikte de kullanılabilir. Yöntem seçiminde hatırlanması gereken kişisel yargılardan bağımsız olarak var olan, herkesin üzerinde anlaşabileceği türden gözlenebilir ölçütleri olan gerçeklerle, bunlar dışında kalan yargısal verilerin yani, psikolojik ve sosyolojik özelliklerin ölçülmesinde kullanılan görüş ve tutumların birlikte ele alınması zorunluluğudur. İnceleme sırasında ne kadar büyük bir evren ele alınırsa, yani ne kadar çok sayıda kullanıcı gözlemlenirse toplanan niceliksel veriler de o kadar sağlıklı olur. Bu nedenle kullanıcı tatmininin ölçümü kullanıcı incelemelerinin amaçlarından bazıları veya sonucu olarak ortaya çıkmakta ve ayrıntılarıyla araştırılacaktır.

II.1.2. KULLANICI TATMİNİ: TANIM VE ÖLÇÜMLERİ

"Kullanıcı tatmini", son zamanlarda çağdaş kütüphanecilikte tanımlanmış bir kavramdır. Fakat kullanıcı tatmininin basit bir tanımı ya da ölçümü yapılamamıştır. Örneğin, Tessier "kullanıcı tatminini oluşturan değişkenleri tanımlamak, araştırmacılar için bir engel olarak görülmektedir. Kısaca tatmin kullanıcı tarafından yaşanmış ya da yaşanmamış bir ruh halidir" (Tessier 1977: 383) diye tanımlamıştır. Araştırılması gereken tatminin tümüyle kullanıcının kafasının içinde yaşanan bir durum oluşudur. Bu nedenle sorunun yanıtı hem zihinsel hem de duygusal olarak araştırılabilir. Eğer kullanıcı tatmini, kullanıcının bir ruh hali ise tatminin düzeyi kullanıcı için neyin önemli olduğuyla belirlenecektir.

Kullanıcı tatmini kavramı, genellikle hemen istenen ve elde edilen bibliyografik kayıtların yüzdesi ve kaynak istekleri olarak belirtilmiştir. Çeşitli büyüklükte koleksiyonu olan kütüphanelerde değişik tatmin oranları hesaplanmıştır. Tatmin ölçümleri, kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesinde yararlı olacağı düşünülerek geliştirilmiş ve uygulanmıştır.

Kullanıcı tatmini ölçülerek tatminsizliğin nedenleri ortadan kaldırılmaya çalışılmıştır. Böylelikle kütüphane hizmetleri geliştirilip, iyileştirilerek kütüphanenin daha az yatırımla etkinliğinin artırılması düşünülmüştür.

Kullanıcının bakış açısına göre tatmin önemlidir. Çünkü bu, kütüphane yöneticisi tarafından hizmetin ne kadar iyi verildiğine karar vermede kullanılabilir. Kullanıcı tatmininin nasıl geliştirileceği hakkındaki kavramlar, ancak bir kullanıcı tatmini çalışmasından elde edilebilir. Fakat tanımdan da anlaşıldığı gibi kullanıcı tatmini, kullanıcının kütüphaneden o anda elde ettiği hizmete göre değişmektedir. Bunun için tanımlamak ve ölçmek zordur. Ancak kütüphaneciler kullanıcı tatminini her ne kadar bilimsel bir kavram değil de psikolojik bir olgu olarak kabul etseler de bu, araştırmacıların bu konuda araştırma yapmalarına engel değildir (Hilchey 1985:457).

Kullanıcı tatmininin psikolojik bir olgu olması, bu konuya psikolojik yaklaşımı da gerektirmiştir. Psikolojide yaşamın sürebilmesi ve uygun bir ortam içinde kalınabilmesi için her organizmanın içinde doğal olarak bulunan gereksinimler belirtilir. Bu gereksinimler, organizmanın içindeki ya da dışındaki çevrede bir takım eksikliklerden, ya da aşırılıklardan doğar. Bu gereksinimler biyolojik, ruhsal ve toplumsaldır. Organizmanın gereksinimlerini karşılayan davranışları başlatan güçler olarak 'güdü' den söz edilmekte ve 'güdü' davranışı harekete geçirici olarak tanımlanmaktadır.

Organizmanın uyarılması bir eksiklik, bir fazlalık ya da hoş olmayan bir etkenle yapılmaktadır. Böyle bir durumda dengesi değişen organizma, eski durumunu alabilmesi gereksinimi içerisindedir. İşte bu gereksinmeyi gidermek için başlayacak olan davranışın, başlangıç noktasındaki itici güç dürtü ya da güdüdür. Güdünün bir amacı vardır. Bu da, güdünün ortaya çıkmasını gerektiren durumun ortadan kalkması, yani güdünün ortadan kalkması veya azalmasıdır. Güdünün ortadan kalkması gerginliğin yok olması demektir. Bu durum, güdünün boşalımı (discharge) ya da doyum durumu (satisfaction) olarak bilinir. Öyleyse, güdünün amacı, güdünün ortadan kalkması ve doyumdur (Öztürk 1983: 35).

Kullanıcı tatmini, kullanıcının gereksinimlerinin karşılanması ile ortaya çıkacağı için kullanıcının gereksinimlerinin ne kadarının karşılandığının ölçülmesi onun vereceği bilgilere dayanmaktadır. Yalnız kullanıcının bilgi gereksiniminin doyurulamamasın da her zaman kütüphanenin rolü olmayabilir. Gereksinimin yanlış ifade edilmesinde de kullanıcının rolü vardır. Kullanıcı tatminin ölçülmesini zor yapan da bu iki kavramın iç içe olmasıdır.

Kütüphanelerin kullanıcıyı tatmin etmekte gösterdikleri başarı, kullanıcının bilgi gereksinimi ve bilgi arama şekillerine bağlıdır. Kullanıcıların bilgi gereksinimi her zaman standart bir model şeklinde belirmez. Aksine kullanıcıların eğitimi ve kişisel deneyimlerine göre bilgi gereksinimleri değişmektedir.

Kullanıcıların yapıları, gereksinimleri, bu gereksinimleri karşılamada gösterdikleri alışkanlıkları, bilgiyi niçin, nasıl kullandıkları ve sonunda ne elde ettikleri gibi sorunlar kütüphanelerin hizmet amaçlarının belirlenmesinde önemli etkenlerdir. Bu nedenle kütüphaneler amaçlarını belirlerken kullanıcılarını gözönünde bulundurmalıdır. Hizmetler, sürdürülen diyaloglar, sağlanan tatmin

derecesi, sonuçların değerlendirilmesi onların gerçek ihtiyaçlarına göre düzenlenmelidir. Kullanıcılar genellikle kurum ve kütüphanelerin hizmetlerinin olanak ve sınırlarını tam bilmezler. Bunlar açıklanmalıdır.

Araştırmacılar kullanıcı incelemeleri ve kullanıcı tatmini araştırmalarını zor bulsalar da, bunu daha sağlam bilimsel inceleme tekniklerinin geliştirilmesiyle çözebilirler.

Diğer mesleklerin de kullanıcı tatmini konusuna benzer kavramları vardır. Kütüphaneler kullanıcıların gereksinimlerinin karşılanmasında kullanıcı tatminini, sağlıkçılar ise hastaların tanı ve tedavi dışındaki gereksinimlerinin karşılanmasındaki tatmini ölçmektedir. Sağlık konusu ile kütüphanecilik arasında ilginç benzerlikler vardır. Örneğin, bir pediatri kliniğindeki bir çalışmada annenin memnuniyetiyle, doktorun önerilerine uyması arasında önemli bir benzerlik bulunmuştur. Çalışmada annenin tatmininde yalnızca tanı ve tedavinin doğruluğunun değerlendirilmesinden daha fazla şeylerin de olduğu kanıtlanmıştır. Annelerin beşte biri çocukların nesi olduğu konusunda açık bir yanıt alamadıklarından, yarısı da hala çocuğun hastalığının nedenini anlayamadıklarından endişelerini dile getirmişlerdir. Sonuçlara göre ümitsizliğin nedenlerinden biri, doktorun çocuğun hastalığıyla ilgili olarak neyin anneyi en çok endişelendirdiğini önemsememiş olmasından kaynaklanmıştır. Bu faktörler annenin önerilere uyma istek ya da isteksizliğini nasıl etkilediğini ortaya çıkarmıştır (Tessier 1977: 384).

Kullanıcı tatmini çalışmalarıyla ilgili veriler uygun yöntemlerle toplansa da, kütüphanecilerin kullanıcılardan ne kadar etkilenmesi gerektiği konusunda şüpheler vardır. Bazı yazarlar kullanıcılara iyi bir kütüphane hizmetinin verilmesinin, kullanıcıların gereksinimleriyle ilgili olduğunu düşünürler. Örneğin her değerli bilgi, kullanıcıların gereksinim duyduğu bilgi olmayabilir ya da kütüphanenin niteliği ve

kullanıcı gereksinimleri arasında geçerli nicel bir ilişki yoktur ve kütüphaneci ile kullanıcı ilişkisini doktor hasta ilişkisine benzeterek tanı ve tedavi doğru olsa bile memnuniyet sağlanmamış olabilir diye düşünürler (McMurdo 1990:141).

Kısaca planlama ve karar verme süreci söz konusu olduğunda, kütüphanecinin, hangi hizmetlerin kullanıcı tatminini artırdığını bilmesi kütüphaneci için her zaman bir değer taşımaz. Bazı durumlarda verilen hizmetler hem kullanıcı tatmini açısından, hem de kütüphaneciler açısından önemli bir hizmet olarak değerlendirilse de, her zaman bu iki faktörün birbirini gerektirdiği anlamına gelmez. Pratik amaçlar açısından kullanıcı tatmini sadece destekleyici bir ölçüt olarak kullanılmalıdır. Yalnız kullanıcı tatmini kütüphane yönetiminin karar verme aşamasında çok az öneme sahip olsa da bu kavramı tamamen dışlamak doğru değildir. Çünkü bununla her ne kadar kullanıcı isteklerine dayanılarak kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi yapılmaktaysa da kullanıcıların istekleri her zaman değişir ve kullanıcı tatmini kütüphanenin yönetiminde karar verme sürecinin politik temelini oluşturur (McMurdo 1990:142).

Kullanıcı tatmini kütüphane hizmetlerinin kalitesini yükseltme çabasından başka, bir kavram olarak, bir amaç olarak da incelenmektedir. Kullanıcı tatmini hem kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesinde, hem de kütüphane hizmetlerinden bağımsız olarak incelenmiştir.

II.2. SAĞLIK BİLİMLERİ KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI ÖZELLİKLERİ

Tıp kütüphaneleri kullanıcılarının, hem tür (araştırmacı, öğretim görevlisi, öğrenci, uzman, hemşire v.b.), hem de özel ilgi alanlarına göre değişik gereksinimleri vardır. Bu gereksinimler onların

ihtiyaçlarına göre giderilir. Sağlık bilimleri alanında bir öğretim elemanı ile bir öğrencinin bilgi ihtiyacı birbirinden farklıdır. Bu nedenle kütüphaneler kullanıcı grubunun ihtiyaç ve özelliklerini doğru bilmelidirler.

Tıp kütüphanelerinde tarama hizmetleri boyunca, ihtiyaç duyulan tıp bilgisinin türü, sadece kullanıcıların ve kütüphanenin içinde bulunduğu kurumun amaç ve özelliklerinden değil; aynı zamanda kullanıcının o andaki özel isteğinden etkilenir. Örneğin, hastane kütüphanesine tarama yaptırmak üzere başvuran bir klinik alanda uzman doktorun üstlendiği hastasının sağlık durumu hakkında acil bir karar verebilmek için anlamlı bir kaç künyeye acil ihtiyac vardır. Tarama kütüphanecisi bu kullanıcı için doğru, güncel literatür bilgisine hemen erişebilmelidir. Araştırma merkezi kütüphanecisine başvuran bir araştırmacı ise, üzerinde çalıştığı konu ile ilgili hiç bir künyeyi kaçırmak istemez. Bu durumda geriye dönüşlü, kapsamlı, yabancı dillerdekiler de dahil olmak üzere, mümkün olduğunca çok künyeyi içeren taramalar yapılır (Mc Clure 1982: 139).

Sonuç olarak tıpta bilgi tarama hizmetlerinden yararlanan kullanıcının, genellikle, hızlı ve güncel bilgiye ihtiyaç duyan, tarama kütüphanecisi ile etkileşimden geniş ölçüde yararlanan bir kullanıcı olduğu belirtilebilir. Bilgi tarama hizmetleri kullanıcının yalnız kendisinin tarama yapabileceği şekilde düzenlenmiş olmasına rağmen, araştırmalar tarama sırasında kütüphaneci-kullanıcı etkileşiminin gerekli olduğunu göstermiştir.

Tıp kütüphanesi kullanıcılarının sınıflanması ile ilgili çalışmalar 1940'larda Cunningham tarafından yapılmıştır. Bu çalışmaya göre bir tıp kütüphanesindeki kullanıcı kabaca dört grupta toplanabilmektedir.

1- Uzmanlar (profesyoneller)

- a) Üniversite üyeleri (öğretim üyeleri), bilim adamları, bibliyografik araştırma yapmaya alışkın araştırmacılar,
- b) Bilimsel literatürü bilen ve kendi alanını tanıyan fakat bibliyografik kaynaklara pek alışkın olmayan kütüphane kullanıcıları,
- c) Literatürü veya bibliyografik kaynakları fazla tanımayan fakat karşılaştıkları bir problemi veya durum raporları yazmakta olan pratisyenler,
- d) İlk özgün problemle karşılaşan genç araştırmacılar, son sınıf tıp öğrencileri ve uzun süredir kütüphane kullanmayan (lisans üstü eğitim gören) öğrenciler,

2- Yarı uzmanlar

- a) Halen öğrenci veya mezun öğrenciler,
- b) Teknisyenler,
- c) Bağımsız bibliyografya araştırmacıları,
- d) Yazarlar,
- e) Doktor ve bilim adamları için çalışan sekreterler. Bu gruptan bazıları tıp terimlerine veya terminolojiye aşina olmayabilir. Bu gruba sık sık kitapların kullanımını göstermek gerekebilir.

3- Meslekten olmayan uzmanlar

- a) Avukatlar,
- b) Endüstri ve sağlık mühendisleri,
- c) Gazeteciler,
- d) Din adamları,
- e) Sosyal hizmet çalışanları,

Bunlar bir parça tıp literatürünü veya tıp bibliyografik kaynaklarını bilirler. Fakat onların ilgi alanları teknik yapıdadır. Bu grup çeşitli kaynaklardan bilgi toplar ve bunları bibliyografik bilgi olarak kullanır.

4- Uzmanlığı olmayan meslek dışı grup

- a) Özel bir kitap isteği için doktorlar tarafından gönderilen okuyucular,
- b) Kendisinde veya ailesinde bulunan bir hastalık için araştırma yapmak isteyenler.
- c) Hastalıkları incelemeye meraklı olanlar,
- d) Doktor, hastane veya enstitü adreslerini öğrenmek isteyenler,
- e) Klup v. s. gibi uzmanlığı olmayan gruplara bunun için yazı yazacak kişiler (Langner 1980: 408).

Ayrıca Kum (1974: 73)'da tıp kütüphanelerinin kullanıcılarını gruplandırarak, gereksinimleri farklılıklar gösteren bu kullanıcılara kütüphanenin sunmak yükümlülüğünde olduğu hizmetlerin de farklı olmasının doğal olduğunu belirtmektedir.

II.3. SAĞLIK BİLİMLERİNDE KULLANICI HİZMETLERİ

II.3.1. DANIŞMA

Bütün kütüphanelerde kullanıcı hizmetleri olarak danışma hizmeti verilir. Danışma hizmetinin tanımını Higgens (1980: 2),

Kullanıcıların sorularını danışma kaynakları kullanılarak kolay ve bir bütünlük içerisinde cevaplamaktır. En geniş şekliyle ifade edilecek olursa, kullanıcıların sorularının hızlı, doğru ve etkili ve ekonomik olarak cevaplanmasıdır.

olarak yapar. Danışma hizmetinin bütün kütüphane hizmetlerini içerdiği söylenebilir.

Danışma hizmetleri kütüphane kaynaklarının kullanılmasını sağlaması bakımından, kütüphanenin diğer bölümlerinin gerçekleştirdikleri hizmetlerin yorumlanmasını ve değerlendirilmesini sağlayan en önemli etkinliktir (Shores 1967: 45). Aslında danışma bölümü, kütüphane kaynaklarını kullanıcılarının hizmetine sunan bölümdür. Bu hizmeti verirken kütüphane koleksiyonunun tümünden hatta, kütüphane dışındaki kaynaklardan da yararlanır.

Kütüphanelerin amaçları, hizmet verdikleri kurumun eğitim ve öğretimini desteklemektir. Bu amacı yerine getirmek üzere, danışma koleksiyonu ve hizmetini organize etmek, bibliyografik dizinler

hazırlamak, kaynak seçmek ve değerlendirmek, kütüphanelerarası işbirliği ve ödünç vermeyi sağlamak, fotokopi çıkarmak gibi dolaylı hizmetler yanında, kütüphanenin çeşitlilik gösteren kullanıcılarına öğretim, rehberlik ve bilgi sağlamadan ibaret olan doğrudan doğruya danışma hizmetlerini de verir (Üçok 1972: 32).

Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı tipleri ayrı ayrı özellikler gösterirler. Lisans öğrencileri, lisans üstü eğitim gören öğrenciler, öğretim üyeleri ve üniversite dışından gelen kullanıcı grupları olabilir. Bu nedenle bu tür kütüphanelerde danışma hizmeti vermek zordur. Bu kullanıcı özelliklerine göre verilen hizmette, kullanıcının türüne göre çeşitli düzeylerde verilir. Örneğin lisans öğrencilerine, kütüphaneye alıştırmaya ve kaynak kullanımının öğretilmesi, lisans üstü öğrencilerine, kaynak kullanımını bildiği düşünülerek sorduğu sorular cevaplanır ve bilmediği kaynaklar öğretilir ve öğretim üyesine, çoğunlukla konusu dışına çıktığında ve yeni kaynaklardan haberdar etmek için hizmet verilir.

Yapılan bir araştırmaya göre danışma bölümüne yöneltilen araştırma sorularının daha tecrübesiz personel tarafından verilmesi ve daha yukarı çıktıkça daha deneyimlilerin kullanılması kullanıcılar için bir sorun olmaktadır. Çünkü deneyimsiz personel kullanıcının sorusunun nasıl cevaplanacağını bilemeyebilir. Bu zamana kadar dikkate alınmamış diğer bir sorun da kullanıcının uzman kütüphanecilere ulaşması sınırlandığında kullanıcıların tatminini artırması olasılığıdır (McMurdo 1990:143).

Eğer uzman kütüphaneci doğrudan bulunabilecek olsaydı, uzman kütüphanecilere böylesine kolay ulaşmak, deneyimli kütüphanecilerin az olması nedeni ile herkesin bu işi yapabileceği ve kolay olduğunu düşündüreceğinden bu hizmetin değerini düşürebilirdi. Buna karşıt olarak bir hizmete ulaşmak için engellerle karşılaşan kullanıcılar,

sonuçta bu hizmete ulaştıkları zaman onun değerini daha iyi takdir ederler. Bundan dolayı uzman kütüphaneciler kullanıcılarla ilişkilerinde uzman olmayan kadroları kullanarak kendilerini kullanıcıdan uzaklaştırırlarsa hem diğer kütüphane hizmetlerine daha iyi yoğunlaşabilirler, hem de kullanıcılara doğrudan kişisel bir hizmet sunduklarında bu daha fazla takdir edilebilir. Danışma hizmetinin uzman kütüphaneciler tarafından verilmesi ve kullanıcıların uzman kütüphanecilere ulaşmak için bekletilmelerinin mesleki ahlak ve kütüphanecilerin kullanıcıları kullanmaları ile ilgilidir.

Kütüphane hizmetlerine bağlı olarak yapılan incelemelerden bazıları kullanıcıya yansıtılan çeşitli şekillerdeki gecikmelerle ilgilidir. Kütüphane kaynaklarının, kullanıcıya erişmesindeki gecikmelerin kullanıcı tatminsizliği yaratacağı düşünülmektedir. Fakat materyallerin kütüphanelerarası ödünç verme yoluyla sağlanmasındaki gecikmeleri inceleyen çok sayıda çalışma bu beklentiyi desteklememektedir. İncelemelerden şu çıkarılmıştır: Gecikmelerin, kullanıcılar tarafından sanıldığı kadar kritik bir faktör olmadığı ve sadece ankete katılanların %10'nun gecikmelerden dolayı problemlere sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuç kendi başına çok ilgi çekicidir. Fakat kullanıcı tatminsizliğinin gecikmeyle artabilmesi de mümkündür. Çünkü kullanıcı için sadece dokümanın öznel değeri önemlidir. Aksi takdirde bu görüşün mantıksal bir açılımı olarak bir kullanıcının hemen istediği materyali alabilmesi seçeneği varken gecikmeyi tercih edebilmesi gibi mantıksız bir sonuca gideriz. Bir doküman bekleyen kullanıcının bekleme zamanı az olduğunda, bu doküman eline geçtiği zamanki öznel değerini düşürür. Aksi durumda okuyucuya hemen verilen dokümanın daha düşük bir öznel değere sahip olacağı düşünülmektedir (McMurdo 1990:143)

Verilen hizmetin başka bir yönü de kütüphanecilerin bilgi kaynaklarına sansür uygulmasıdır. Kütüphanecilik mesleğinin,

kullanıcılara bilgi edinme özgürlüğünü sağlama sorumluluğu vardır. Çünkü kütüphaneler kanalıyla herhangi bir konuda ki tüm görüşleri içeren bilgileri bunlara gereksinme duyan herkese yaş, ırk, cinsiyet, dil, din, ulus, toplumsal ya da politik düşüncesi konusunda hiç bir ayırım yapılmadan sunmak zorundadır. Kütüphaneciliğin toplum açısından önemi bu noktada ortaya çıkar. Ancak her türlü görüşü öğrenen, istediği bilgiye kısıtlanmadan ulaşabilen bireyler demokrat, özgür bir toplumu oluştururlar (Sağlamtuğ 1994: 176).

II.3.1.1. SAĞLIK BİLİMLERİNDE DANIŞMA HİZMETLERİ

Sağlık bilimleri ve onunla ilgili diğer bilim dallarının bütünlük kazanması Tıp kütüphanelerinin içerik ve tanım olarak değişmesine neden olmuştur. XX. yüzyılın ortalarına kadar "tıp kütüphanesi" (medical library) olarak adlandırılmışlardır. Daha sonraki yıllarda tıp fakültelerinin yanı sıra, diş hekimliği, hemşirelik, eczacılık fakülteleri, enstitüler, yüksek okullar ve uygulama ve araştırma merkezlerini bünyelerine almaya başlamışlar ve sağlık bilimleri merkezleri olarak gelişmişlerdir. Genellikle bir öğretim ve uygulama hastanesini de kapsamı içine alan bu kütüphanelere verilen yeni isim "sağlık bilimleri kütüphanesi" (health science library) veya "tıp merkezi kütüphanesi" (medical center library) olmuştur (Darling 1988: 16). Böylece sağlık bilimleriyle ilgili herşey bu doğrultuda gelişme göstermiştir. Araştırmanın Alanı, Kapsamı ve Evreni bölümünde MEDLINE taramalarının hangi bilimleri kapsadığından söz etmiştik.

Bu nedenlerle çeşitli tür ve büyüklükteki tıp kütüphanelerinde sunulan danışma hizmetleri kütüphanenin bağlı olduğu kurumun amaçlarına, kullanıcı türüne (öğretim görevlisi, araştırmacı, öğrenci, personel v.b.) onların gereksinim duyduğu bilgi çeşidine, koleksiyonun kapsam ve niteliklerine göre verilir. Sağlık bilimlerinde danışma

hizmetleri, kullanıcıya en fazla kişisel yardım yapılan bölümdür. Hizmetler rehberlik, öğretim, soru yanıtlama, kullanıcı eğitimi, bibliyografik öğretim, kütüphanelerarası ödünç verme, fotokopi gibi hizmetleri kapsar. En sık karşılaşılan sorular, bibliyografik künyelerin doğrulanmasına yönelik sorulardır.

Tıp danışma hizmetleri, kullanıcının niteliği ve bilgi gereksinimlerinin hızlı ve doğru karşılanması nedeniyle özel eğitilmiş tıp kütüphanecileri tarafından verilmelidir. Kullanıcılara ayrıntılı, kişisel, uzmanca yardım ancak yetiştirilmiş personel tarafından verilir. Tıp terminolojisinden anlayan, tıp, sağlık ve diğer alanlarda belirli oranda bilgi sahibi olan, hizmet verdiği grupla ilgili kaynakları yakından tanıyan, sadece basılı bibliyografik kaynakları değil, aynı zamanda elektronik kaynakların nitelik ve kapsamalarını bilen, bilgi bulma becerisine sahip, bilgisayar kullanımı ve teknolojiye yakın kütüphaneciler, tıp kütüphanelerinde en etkili yardımı sunabilirler. Etkili ve başarılı hizmetler sabırlı, anlayışlı, kararlı, akıllı, sevecen ve sezme yeteneği olan kütüphanecilerle yürütülebilir (Alkan 1994: 84).

II.3.1.2. DANIŞMA HİZMETİNDE BİLGİ TARAMA HİZMETİ

Teknolojik gelişmeler danışma hizmetlerinde değişikliklere neden olmuştur. Günümüzde kullanıcının gereksinim duyduğu bilgiyi basılı kaynaklardan (indeks, bibliyografya v.b.) sağlamanın yanı sıra CD-ROM tarama teknikleri ile bu hizmetler de verilmeye başlanmıştır. Burada amaç, kullanıcının gereksinim duyduğu konu ile ilgili kaynağı doğru olarak belirlemek, belirlenen bu kaynağa onu yönlendirmek, gerekirse bu kaynağı ona vermektir.

Danışma hizmetlerinden bilgi tarama hizmeti, tıp kütüphaneleri kullanıcılarının özellikleri nedeniyle en doğru, güncel ve hızlı hizmet sağlamada yaygın olarak kullanılır. Sağlık bilimleri alanında süreli

yayınlar, kitaplara göre daha fazla kullanıldığı için süreli yayınlarda ne, nerede var bunu belirlemek çok önemlidir. Bu nedenle tıp danışma hizmeti içerisinde bilgi tarama hizmetinin özel bir yeri vardır.

Bilginin düzenlenmesinin amacı, tekrar tekrar aranan bilginin bulunmasını sağlamaktır. Bu yaklaşım daha sonraları bilginin belirli bir düzen içinde depolanması ve bilgi erişim kavramlarının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bilgi erişim kavramı genel bir terimdir. Bu terim hem kaynaklara erişimi hem de kaynakların içerdiği bilgilere erişimi ifade eder. Birçok bilgi merkezinde bilgi erişim hizmeti genellikle kaynaklara erişim olarak gerçekleştirilmekte; aradığı bilgileri bulma işlemi kullanıcıya bırakılmaktadır.

Bilgi erişim bilgi kullanıcıya erişmeden bir önceki, önemli bir aşamadır. Bu aşama bilginin analizi, indekslenmesi ve depolanması aşamaları olmadan işlerlik kazanamaz.

Bilgiyi kapsayan belgelere erişimi sağlamak için bilgi merkezlerinin bu belgelerden haberdar bulunması ve bunlara sahip olması gereklidir. Buna bağlı olarak da kütüphanelerde veya veri tabanlarında bulunan materyali tanımlayan, bu materyale kullanıcıların erişmesini sağlayan kayıtların oluşturulması, geliştirilmesi, düzenlenmesi, yönetimi ve kullanımı olarak tanımlayabileceğimiz "Bibliyografik denetim" in gerçekleştirilmesi de şarttır. Bibliyografik denetim ya da indeksleme işlemlerini gerçekleştirebilmek için ise standart kurallar listeleri, sınıflandırma sistemleri, konu başlıkları listeleri ve indekslenebilir terimlerin ve diğer bilgiye erişim araçlarının belirlenmesinde yol gösterecek çalışmalara ihtiyaç vardır (Sanalan 1977: 152).

Bilgi kaynaklarının analizi ve dizinlenmesi sonucunda bilgiye erişim araçları olan kataloglar, bibliyografyalar, dizinler, öz dergileri

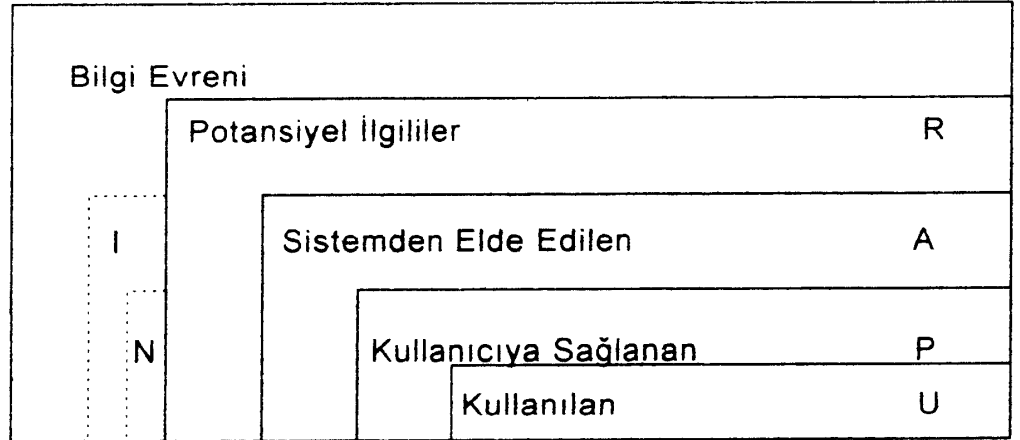
ve veri tabanları ortaya çıkar. Bilgi sisteminin bundan sonraki basamağı ise bu erişim araçlarını kullanarak, hem belgelere veya kaynaklara, hem de belgelerin ve kaynakların içerdiği verilere ulaşmayı ifade eden bilgi erişimdir.

Bilgiyi düzenleyip depolayarak erişimi kolaylaştıran basılı dizin ve öz dergileri ve bunların makinece okunabilir karşılıkları olan bibliyografik veri tabanları, bilgi erişimin temel araçlarıdır. Araştırmacıların çok sayıdaki yayına erişme ihtiyacı, bilgi tarama hizmetlerinin geliştirilmesini zorunlu hale getirmiştir.

Bu bilgilerin ışığında, bilgi tarama hizmetleri ya da bilgi erişimin genel anlamda tanımı şu şekilde verilebilir: Kullanıcıların istek konularıyla ilgili birincil kaynaklara, ikincil kaynaklar olan indeks ve öz dergiler ya da bibliyografik veri tabanları kanalıyla en kısa zamanda ve en az çabayla erişirmek üzere yürütülen hizmetler (Alkan 1994: 34).

Bilgi tarama hizmetinde kullanıcının bilgi gereksinimine göre tarama yapıldığını belirtmiştik. Tarama sonucunun kullanıcının isteğine uygun olarak çıkıp, çıkmaması veya tarama sonunda elde edilen çıktıdaki yayınlara erişip, erişememesi kullanıcının taramadan ve kütüphane hizmetlerinden tatmin olup olmadığını gösterebilir. Günümüzde artık bu konu önem kazanmış ve bilgi ve belge erişiminde kullanıcı tatmininin araştırılması üzerinde ağırlıkla çalışılan bir konu olmuştur.

Bilgi evreninden, bilgi tarama yoluyla kullanıcının gereksinim duyduğu bilgiyi nasıl elde ettiğini gösteren tablo oluşturulmak istendiğinde aşağıdaki tablo ortaya çıkmaktadır:



Şekil 1: Bilgi sağlama Modeli (Vickery 1989: 263).

Sistem içerisinde bulunan bilgilerin tamamı bilginin evrenini oluşturur (Universe of Information). Bu evren içerisinde yalnızca bir kısmı belli bir konuda bilgi arayan kullanıcılar ile ilgilidir (Potentially Relevant / R). Fakat sistemde kullanıcının konusu ile ilgili bilgi olmasına rağmen kullanıcı bu sistemden konusu ile ilgili belirli oranda bilgi elde etmeyi başarır (Acquired by System / A). Kullanıcının elde ettiği bu bilgi içerisinde konusu ile ilgili olmayan bazı bilgiler de bulunabilir. Bu konusu ile ilgili olmadığı için elde edilenin dışında gösterilir. (I) Kullanıcının konusu ile ilgili olarak belirlediği kaynaklardan bir kısmı elde edilebilir. (Provided / P) ve bu çıktıya da yine belli bir oranda konu dışı materyal de karışır (N). Son olarak gerçekte bütün bu elemeler sonunda kullanıcı tarafından, sağlanan bilginin yalnızca belli bir oranı gerçekte kullanılır (Used / U)

Şekildeki çeşitli kutuların birbirleriyle karşılaştırılması bilgi sağlama ile ilgili çeşitli kalite ölçüleri sağlamaktadır. Örneğin A/R oranı sistemin kapsamının; N/A oranı sistemin duyarlılığını sistemin ilgili materyali ne seçicilikle ayırdığını; I/A oranı elde edilen konu dışı materyali U/P oranı bilgi sağlamadaki fazlalığı göstermektedir. (Vickery 1989: 263).

Bilgiye erişim işini ya kullanıcı kendisi yapar, ya da bilgi sağlama kuruluşlarında bu işle görevli uzmanların yardımlarından yararlanır. Burada önemli olan nokta, kullanıcı ya da bilgi erişim uzmanının erişimi gerçekleştirebilmek için bilgi erişim araçları ve tekniği konusunda yeterince bilgili olmasıdır (Çapar 1991: 206).

Kullanıcılar bilgi tarama hizmetlerini değişik amaçlarla kullanırlar. Kullanıcı belirli bir konuda bir yayının üretilip üretilmediğini öğrenmek isteyebilir. Bu durumda tek bir künyeye erişmek bile onu tatmin eder. Bazı kullanıcılar belli bir konuda hiç bir yayının üretilmediğini doğrulamak ve bunu kanıtlamak için tarama yaparlar. Bazıları önemli birkaç yayına erişmek isterken, bazıları bu konuda yazılmış her yayına erişmek ister. Kullanıcının bilgi tarama hizmetlerinden beklediği hizmet ne olursa olsun, sonuçların onu tatmin edebilmesi ve tümüyle etkili, güvenilir bir hizmetin sunulabilmesi için, tarama işlemine başlamadan önce, kullanıcı ve kütüphanecinin ön görüşme yapması ve nasıl bir yol izleneceğinin belirlenmesidir. Kullanıcının bilgi tarama hizmetine hangi amaçla yaklaştığı, onun tarama sonrasındaki kaynakların hepsine erişme istekliliğini de etkiler. Kaynakların hepsine erişmek isteyen kullanıcı aradığını kütüphanede bulamazsa doğaldır ki taramadan da koleksiyondan da dolayısıyla kütüphane hizmetlerinden de tatmin olmaz.

II.3.1.3. SAĞLIK BİLİMLERİNDE BİLGİ TARAMA HİZMETİ

İnsan sağlığını yakından ilgilendiren tıp ve ilgili konulardaki bilgilere hızlı erişim, günümüzde de geçerliliğini korumaktadır. Bilgiye hem hızla erişilebilmeli, hem de erişilen bilgi güncel olmalıdır. Güncel bilgi, hızla ilerleyen tıp alanındaki son gelişmelerden yararlanma olanağını sunar. Tıpta güncel bilginin hızla elde edilmesi demek, temelde sağlığını yitirmiş ya da yitirmekte olan insanların yeni tanı ve

tedavi yöntemlerinden hızla yararlandırılması demektir. Bu nedenle tıp alanında, güncel bilgiye hızla erişim, diğer disiplinlere göre son derecede önemli bir konumda yer alır.

Son zamanlarda, dünyada sadece tıp alanında yılda 2.000.000'dan fazla makale yayınlandığı hesaplanmıştır. Bunlar 1990 yılında sayısı 100.000'i aşan bilim, teknoloji ve tıp alanının süreli yayınlarında basılmıştır (Lundberg 1992: 110). Bu kapsamlı literatüre erişimin tek anahtarı, tıp konusunda sunulan bilgi tarama veya bilgi erişim hizmetlerinin verimliliğidir.

Erişim sorunu önce tıp yayınlarını bibliyografik denetim altına alan, bu yayınlardaki bilgileri temsil eden bibliyografik künyeleri düzenleyerek depolayan, ihtiyaç duyulduğunda depolanan künyelere ulaşım kolaylığını sağlayan basılı indeks ve öz dergilerin hızla yayınlanmasıyla çözümlenmiştir. 1960'lı yıllardan itibaren gelişen bilgisayar teknolojisinde, basılı indeks ve öz dergilerin üretimini hızlandırmak üzere kullanılan ilk indekslerden biri, tıp konusunun temel bibliyografik kaynağı olan Index Medicus (IM) olmuştur. Bu gelişmenin ardından 1964'te IM'un bilgisayarla basılmasının yan ürünü olarak makinece okunabilir ve taranabilir bir veri tabanı ortaya çıkmıştır. MEDLARS (Medical Literature Analysis and Retrieval System) "Tıbbi Literatürü Analiz ve Erişim Sistemi" olan MEDLARS, çevrim-dışı taramaları başlatan ilk büyük sistemdir. Bilgisayar teknolojisindeki yeni gelişmeler, makinece okunabilen ve taranabilen bu veri tabanının anında çevrim-içi olarak taranabilmesini sağlamıştır. Başka bir ifade ile MEDLARS çevrim-içi taranabilince 1971'de MEDLINE (MEDLARS ONLINE) ortaya çıkmıştır. Böylelikle ilk çevrim-içi veri tabanı sağlık bilimleri alanında geliştirilmiştir (Darling 1982: 9).

Bugün bilgi ve belge erişim bütün bilim alanlarında bilgisayar teknolojisi kullanılarak gerçekleştirilmektedir. Sağlık bilimlerinde de

bilgisayar teknolojisinin ürünü olan MEDLINE halen yaygın olarak kullanılmaktadır. Araştırmamız da MEDLINE tıp veri tabanında yer alan süreli yayınlardan tarama ve bu süreli yayınlara erişimi kapsamaktadır.

II.3.1.4. BİLGİ TARAMA HİZMETLERİNDE KULLANICI TATMİNİ

Taramalarda konu ile ilgili bilgilere erişilip, ilgili olmayanlara erişilmemesinin bazı nedenleri olabilir. Yeterli erişimin sağlanmaması sadece tarama yapanın sorumluluğunda değildir. Dizin dili yeterli değilse, dizini hazırlayan tarafından bir yayın için en uygun konu terimleri seçilmemişse, yani dizini hazırlama işlemi doğru ve yeterli olarak yapılamamışsa, tarama kütüphanecisi ne kadar etkili bir tarama işlemi yürütürse yürütsün, başarılı bir bilgi tarama hizmeti gerçekleştirilememiş olur. Aynı şeyler belge erişiminin değerlendirilmesi için de geçerli ölçülerdir.

Kullanıcıyı tatmin edecek sonuçlara, çoğu kez bir değil, birden fazla yaklaşım gerekebilir. Kullanıcının isteğine bilinçli ve mantıklı bir yaklaşım ve başarılı stratejiyle başarılı tarama sonuçları elde edilebilir. Bilgi erişim ya da tarama sonucunda, anlamlı künyelere ulaşmak, anlamlı olmayanlara ulaşmamak doğru strateji hazırlamakla mümkündür. Strateji hazırlama tarama sürecinin en önemli ve can alıcı kısmı olarak çok dikkatli kararların alınmasını gerektiren ciddi bir işlemdir.

Bilgiyi düzenleyip depolayarak erişimi kolaylaştıran basılı indeks ve öz dergileri ve bunların makinece okunabilir karşılıkları olan bibliyografik veri tabanları bilgi erişimin temel araçlarıdır. Araştırmacıların çok sayıdaki yayına erişme ihtiyacı, bilgi tarama hizmetlerinin gelişmesini sağlamıştır.

Bilgi tarama hizmetinde kullanıcının bilgi gereksinimine göre tarama yapıldığını belirtmiştik. Tarama sonucunun kullanıcının isteğine uygun olarak çıkıp, çıkmaması veya tarama sonunda elde edilen çıktıdaki yayınlara erişip, erişememesi kullanıcının taramadan ve kütüphane hizmetlerinden tatmin olup olmadığını gösterebilir. Günümüzde artık bu konu önem kazanmış ve bilgi taramada kullanıcı tatmininin araştırılması önem kazanmıştır.

Yapılan çalışmalarda, bibliyografik bilgi tarama hizmetinin kütüphanecinin prestijini artırdığı ve daha fazla kütüphane kullanımına yol açtığı sonucu çıkarılmıştır. Son zamanlarda kullanıcı tatmini ile ilgili olarak tarama öncesi görüşmelerin kullanıcı tatminini ne ölçüde etkilediği de tartışılmaktadır (Hilchey 1985:452; Acun 1988; McMurdo 1990).

Vickery'nin bilgi tarama hizmetlerine başvurmada kullanıcı tatmini nasıl ortaya çıkabileceğini incelendiği çalışmasında ortaya çıkan tablo aşağıdaki gibidir:

İstekler, Gereksinimler	W
Toplam Talep	T
Sistemden Talep Edilen	D
Karşılanan Talep	S

Şekil 2: Kullanıcı Tatmini Modeli (Vickery 1989:264)

Şekilde belirtilen bir "İstek ve Gereksinimler" (want / W) sistemden bilgi elde edilebileceğini bilen kullanıcı tarafından farkına

varılan bilgi gereksinimidir. Aynı zamanda sistem içerisinde kullanıcının farkına varmadığı bilgiler de vardır. Bu istek ve gereksinimlerin ancak belirli bir oranı için, araştırmacı “bilsem çok iyi olur” diye düşünür. Bilgi gereksinimi olup da sisteme başvurabilecek kullanıcıların tamamı toplam talebi oluşturur. (total demand / T). Bu toplamın ancak bir kısmı bilgi tarama için enformasyon sistemine başvurur. Bu da sistemden talep edilen taramayı gösterir. (demands on system / D) ve bu talep edilen taramalardan belirli oranı karşılanabilir. (satisfied demands / S). S/D oranı hizmet kalitesinin doğrudan ölçüsüdür. D/T oranı bir sistemin aktif kullanıcıları ne ölçüde kendine çekebildiğini (pazar payını) ölçer, T/W oranı ise evrensel enformasyon sisteminin bilgi isteyenlere ya da gereksinimi olanlara ne derece ulaşılabildiğini gösterir.

Bilgi tarama hizmetinden sonra ortaya çıkan tarama sonucuna göre de kullanıcı tatmini ölçülmeye çalışılmıştır.

Bilgi taramaları sonunda kullanıcı tatmini incelendiğinde kullanıcı tatminini tanımlamak zordur. Bundan dolayı tatmini ölçmek de zordur. Tessier ve diğerlerine göre tatmin, açıkça kullanıcının yaşadığı veya yaşamadığı bir ruh halidir. Tessier ve arkadaşları kullanıcı tatminini belirleyebilecek dört faktör kabul ederler. 1- Sonuç (çıktı) 2- Kütüphaneci-kullanıcı etkileşimi 3- hizmet politikaları 4- bir bütün olarak kütüphane (Tessier 1977: 384).

1- Kullanıcılar tatmini, araştırmanın çıktısıyla yaşarlar. Bu, tatminin üzerinde en çok çalışılan yönüdür. Kullanıcı tatmini konusunda yapılan araştırmalar genellikle, çıktının yeterliliği üzerine odaklanmıştır. Fakat çıktının yeterliliğini etkileyen pek çok unsur olabilir. Örneğin, konunun özelliği, taramanın yapıldığı veri tabanı, kullanıcının beklentileri gibi nedenler çıktının yeterliliği üzerinde etkili olabilir.

2- Kullanıcı ile kütüphane personeli arasındaki etkileşim çok fazla çalışılmamıştır. Ancak bu da kullanıcıyı ve kullanıcı tatminini etkiler. Bu özellikle kütüphaneci ve kullanıcı çok fazla etkileşimde olduğu için ölçülmeye değer. Araştırmalar, kullanıcı tarafından kütüphanecinin rolünün doğru tanımlanmış olmadığını; kütüphaneciden ne bekleyeceklerini bilmediklerini bundan dolayı ve sık sık iletişim sorunlarının doğduğunu, örneğin kütüphanenin kart kataloğunu kullanan kullanıcıların kütüphaneciye soru sormadıklarını göstermektedir. Kullanıcılar hizmetten memnun kalmadıkları halde soru sormak istememelerine çeşitli gerekçeler göstermektedirler.

3- Tatminin kütüphanenin sağladığı belirli bir hizmetle ilgili yönü, kullanıcı tatmini olarak adlandırılan genel kavramın üçüncü yönüdür. Bu tatmin ya da tatminsizlik hizmetin verilmiş şeklinin sonucu olabilir. Örneğin kütüphaneci ile görüşmeden önce bir form kullanılması ya da kütüphanecinin hemen görüşmek yerine ileri bir tarihe gün vemesi kullanıcının canını sıkabilir. Bilgisayar başında araştırmanın yapıldığı sırada kullanıcının da bulunmasına izin verilmesi ya da yasaklanması da kaygı nedeni olabilir. Ücretlendirme ve bunun tatmin üzerine etkisi bu konudaki araştırmalarda artan bir ilgi konusu olmaktadır.

Kütüphanelerin bilgi tarama politikaları da tatmini etkileyebilir. Bazı politikalar tatmini artırırken bazıları azaltıcı etkiye sahip olabilir. Politikaların nedenlerinin açıklanması kullanıcının onları haklı görmesini sağlayıp sağlamayacağı tartışma konusudur. Örneğin kullanıcılar önemli miktarda maliyet azalışına neden olduğunu anlarılarsa bilgisayar terminali başında yalnızca kütüphanecinin bulunmasını kabul edebilirler.

4- Kullanıcılar belirli bir hizmetten, kütüphanenin tümü üzerindeki görüşleri nedeniyle memnun kalabilirler veya kalmayabilirler. Örneğin

kütüphanenin şehir içerisindeki yeri bir avantaj veya dezavantaj olabilir.

Tatmini kütüphanenin bütünüyle birlikte ele almak zordur. Böylesine bütünsel bir ölçüm elle tutulabilir olmaktan çok uzaktır ve bunlar, kütüphane yöneticisi için de işe yaramaz bilgi olabilir (Tessier 1977: 384).

Çevrimiçi bibliyografik yayın taramalarının çeşitli yönleriyle ilgili kullanıcı tatmininin ölçülmesinde Acun' un yaptığı araştırmada da benzer ilişkiler incelenmiştir (Acun 1988: 61).

Yine araştırma sonuçlarına göre bazı kullanıcılar kendilerine sunulan belirli hizmetin değerlendirilmesinden çok, bilgi tarama sisteminin, potansiyel kullanılabilirliği ile ilgili genel düşüncelerini belirtmektedirler.

Yapılan başka bir araştırmada Georgia üniversitesi'nde bilgi tarama hizmetlerinde kullanıcı tatmini analiz edilmeye çalışılmıştır. Hem bilgisayar araştırma yığınları için SDI (Selective Dissemination of Information) profil yapımı süreci ve hem de kullanıcıların görüşmeden sonraki yanıtları üzerinde çalışılmıştır. Ayrıca Syracuse Üniversitesi Psikolojik Özet Bilgi Dağıtım Servisi (SUPARS) anlamsal farklar, görüşmeler, kontrollü bilgi dağıtım testleri, tekrarlanan kullanıcı analizleri ve tatmin ölçümü için de kullanılmıştır.

Araştırma sonuçlarının gösterdiğine göre, bir kütüphaneciyle çalışmak birçok kullanıcı için oldukça zordur. Kullanıcı kendisini tanıyan kütüphaneciye bilgisiz görünmek istememektedir. Fakat kullanıcı bilgisizliği kabul etmeli ve yardım istemelidir. Çünkü kullanıcı tatminlerinin çoğu kütüphanecinin kullanıcıya nasıl davrandığı üzerine odaklanmıştır (Tessier 1977: 385).

Hiç şüphesiz öğretim üyeleri ve öğrenciler bilgisayarlı tarama hizmetlerini, elle tarama yapılan basılı indeks ve bibliyografyalara göre bir gelişim olarak kabul etmişlerdir. Yine araştırmaların sonuçları gösteriyor ki pek çok kullanıcı genellikle danışma kütüphanecilerinin çevrimiçi hizmetlerindeki bilgi ve yeterliliklerini takdir etmektedirler. Ancak kütüphane kullanıcılarının bilgi gereksinimleri ve onları tatmin etme yolları hakkında daha fazla şey öğrenmemiz için daha fazla veriye gereksinimimiz olduğunu düşünüyoruz. Kütüphaneciler kullanıcı tatminini zihinsel değil yalnızca psikolojik ya da duygusal bir kavram kabul etseler bile, kullanıcılarına hizmeti geliştirmek için araştırmalara devam etmek zorundadırlar.

II.3.2. ÖDÜNÇ VERME

Ödünç verme bölümü, genellikle kütüphane dışına çıkabilen kaynakların ödünç verilmesi işini yürütür (Shores 1967: 45). Kütüphanelerin çoğunda danışma kaynakları ve güzel sanatlar, tıp v.b. kütüphanelerin de ise süreli yayınlar dışında bütün kaynaklar ödünç verilir. Ancak süreli yayınlar dışarı verildiğinde ödünç verilme süreleri diğer kaynaklara göre daha kısadır. Süreli yayınlar çoğunlukla da kütüphaneler arası ödünç verilmezler

Sağlık bilimleri kütüphanelerinin kullanıcı özelliklerini göz önüne aldığımızda, bu kullanıcılar için ödünç verme hizmetinin ne kadar önemli olduğunu görebiliriz. Bu kullanıcılar zamanları az olduğu ve çoğu zaman hasta tedavisini bırakamadıkları için, kaynağı kütüphaneden ödünç alarak boş kaldıkları her anda okuyarak zaman kazanmak ve teşhis ve tedavileri sırasında başvurmak isteyeceklerdir. Bu nedenle de bu hizmetin sağlıklı yürütülmesi önemlidir. Kullanıcı ya kaynağı dışarı çıkaramamaktan ya da, bir başkasına ödünç verilen kaynağın süresi dolduğu halde, kütüphane denetiminin eksik olması

nedeniyle kaynağın kütüphaneye iade edilmemesi gibi sorunların tatminsiziğe neden olması engellenmelidir.

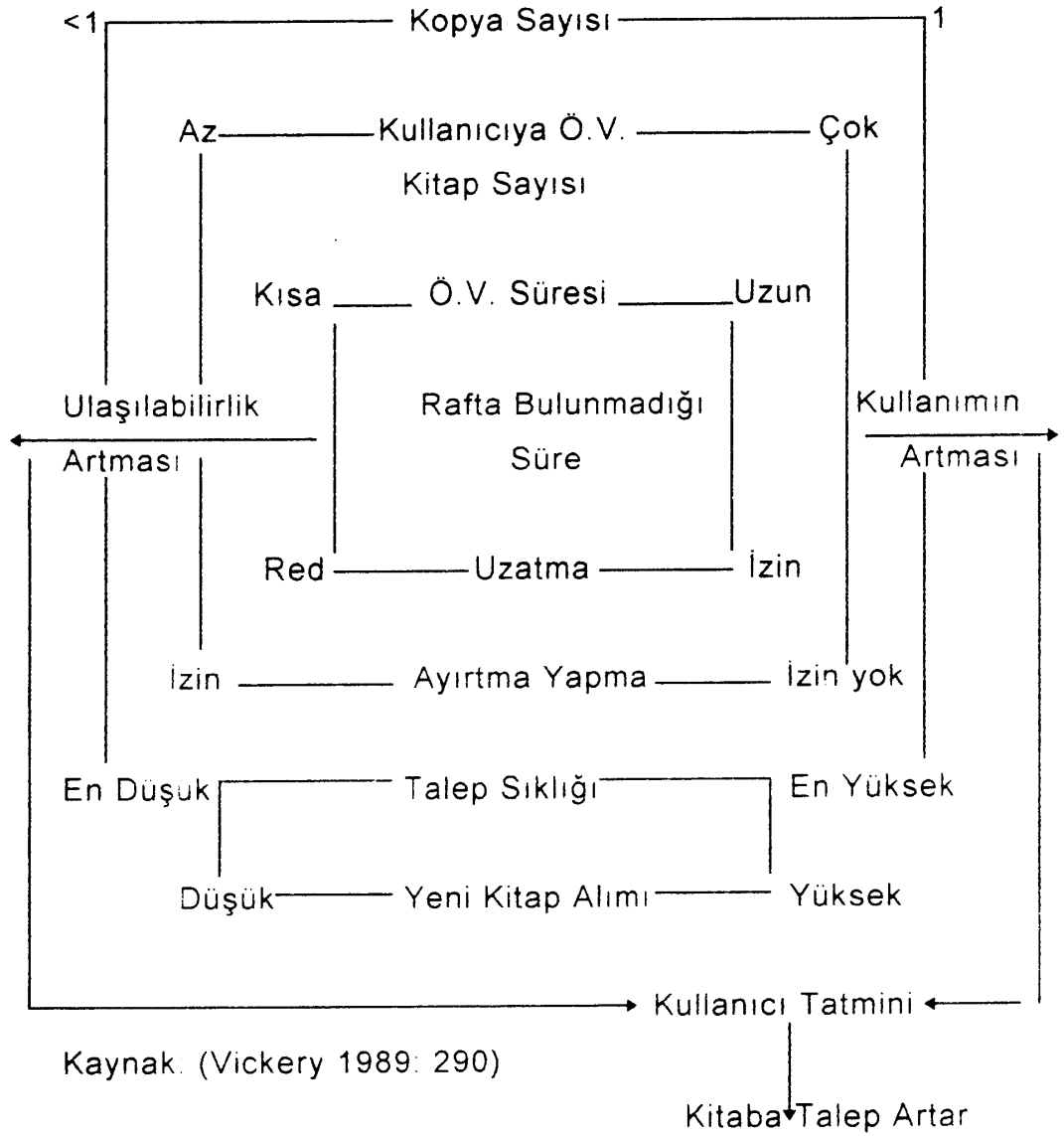
II.3.2.1. ÖDÜNÇ VERME HİZMETİNDE KULLANICI TATMİNİ

1971'de yapılan araştırmada bir üniversite kütüphanesindeki kısa süreli ödünç vermeyi incelemiştirlerdir. Bu incelemede kitaplar dört saat süreyle ödünç verilerek böylece bir çalışma gününde dört defa ödünç verme söz konusu edilmiştir. Araştırmada talebin yüksek olmasına bağlı olarak tek olan kitapların kaç adet alınması gerektiği ölçülmüştür. Bir kitaba olan talebin karşılanıp karşılanmaması iki faktöre bağlıdır. 1- kitabın kaç adet olduğu (n) 2- bir ödünç verme süresinde o kitaba kaç talep olduğu (s). Bir kaç ödünç verme süresi boyunca talep sayısındaki değişimlerin uyumlu olduğu varsayılmıştır. Buna dayanılarak geliştirilen formül, ödünç verilen kitabın kaç kopya olduğu ve gün içerisinde her bir kopyaya kaç talep olduğu ve bunlara ulaşılabilirlik yüzdesi ve kitaba ulaşılabilirliği artırabilmek için kaç kopyanın olması gerektiği hesaplanır. Örneğin bir kitap ortalama iki kez isteniyorsa o kitabın tek kopyası bu sürenin yalnızca %79' da var olacaktır. Fakat ikinci kopyanın alınması ulaşılabilirliği %97' ye çıkarmakta üçüncü kopya ile bütün talep karşılanacaktır. Bu modelde göz önüne alınan tek değişken kitabın kopya sayısıdır. Daha karmaşık bir modelde ise diğer değişkenlerde işin içine katılabilir. Örneğin uzatmalara izin verilip verilmediği veya sırada bir kişinin olup olmadığı (kitabın sıradaki kişiye verilip verilmediği) ve resmi ödünç verme süresi. Bu ödünç verme süresi ile kullanım süresi arasında güçlü bir ilişkinin varlığını göstermektedir (Vickery 1989: 289).

Aşağıdaki şekilde kısa süreli ödünç verme hizmetlerinde, kullanıcı tatminini etkileyen değişkenler görülmektedir. Kitabın kütüphane içerisinde dolaşımda olduğu süre, kitabın birden fazla kopyasının bulunması, kullanılması için ödünç verilen kopya sayısı, ödünç verme

süresinin kısaltılması, uzatma yapıp yapılmaması, kitap başına düşen talep sayısı ve yeni kitap alımının azaltılması olabilir (Vickery 1989: 289).

Kitabın dolaşıma daha az çıkarak rafta olması istek olduğunda kitaba ulaşılabilirliği arttırır; fakat kullanıcının kitabı kullanmasını azaltır. Eğer herhangi bir nedenle kullanıcı tatmini değişirse önce kitaba olan talep etkilenir, daha sonra ise kitabın dolaşımında olduğu süre değişir.



Şekil 3. Kısa Süreli Ödünç Vermede Kullanıcı Tatminini Etkileyen Etkenler

Araştırmanın yapıldığı Lancaster Üniversitesi'nde ödünç verme sürelerini değiştirerek ulaşılabilirliğin arttırılabileceğini düşünmüşlerdir. Araştırmada kitapların %10'unu oluşturan en çok istenen kitap için ödünç verme süresi bir hafta diğer bütün kitaplar için bir ay belirlenmiştir. Ödünç verme politikasında yapılan bu değişiklik ve buna bağlı yapılan bazı değişiklikler ulaşılabilirliği %62'den %80 artırmıştır ve ulaşılabilirliğin artması da kullanıcı tatminini ve talebini artırmıştır. Talep artışı da kitabın dolaşımında olduğu süreyi artırmış ve ulaşılabilirliği yeniden eski düzeye düşürmüştür (Vickery 1989: 290).

Bu araştırmanın gösterdiği gibi ödünç verme hizmetinde kullanıcı tatminini artırmak için istek çatışmasının en aza indirgenmesi gerekir. Bunun için Vickery'e göre şu yöntemler uygulanabilir.

1- Yüksek oranda talep edilen kaynağın birden fazla kopyasını bulundurarak ya da buna aynı anda birden fazla kişinin ulaşmasını sağlayarak kullanım sürelerini azaltmanın yolunu aramak

2- Kullanıcı tatmininin ve talep düzeyinin bir birine bağlı olduğu unutulmamalıdır. Kullanıcı tatminindeki değişiklikler talebi azaltabilir ya da artırabilir (Vickery 1989: 288).

Yapılan başka bir araştırma da kullanıcıların aradıkları kaynağı bulmalarını engelleyen nedensel faktörleri tanımlamak için yapılmıştır (Rinkel 1983:30).

Bu araştırmada dört değişken tanımlanmıştır. Araştırmada kullanıcının bir kaynağı kütüphanede araştırması sırasında kullanıcının başarısızlığının nedenlerinin bulunması düşünülmüştür. Nedenler olarak araştırılan kaynağın sınıflama numarasının bulunmaması, aranan kaynağın yerinde bulunmaması, sınıflama numarasının doğru veya tam olarak bildirilmemesi, ve kaynağın yerinin

belirlenememesinde ki yetersizlik, yani kart kataloğunu kullanmadaki başarısızlıklar v.b. sayılabilir.

Bu araştırmada kullanıcı tatmini, kütüphanenin bütün koleksiyonundan her hangi birinin, bir saat içinde elde edilebilirliğini ve bütün kullanıcı grupları düşünülerek ölçülmüştür (Rinkel 1983:30).

Araştırma sonucu, incelenen kullanıcı tatmin oranlarını ve daha fazla çalışma isteyen, eksik yönleri verebilir. Örneğin kitap koleksiyonunun büyüklüğü, bölümsel kısımlara ayrılmış olması, daha sık kullanılan kaynakların daha fazla kopyalarının bulunması gibi gerçekten de daha fazla kopyanın olması kullanıcı tatminini artırmıştır.

III. BÖLÜM

BİLGİ TARAMALARI SONUCUNDA ÇIKAN LİSTEDEKİ SÜRELİ YAYINLARIN ELDE EDİLMESİNDE KÜTÜPHANELERARASI İŞBİRLİĞİ

III.1. SÜRELİ YAYINLARIN SAĞLIK BİLİMLERİNDE ÖNEMİ

Sürelî yayın nedir? Sürelî yayının ne olduğunu açıklamak için pek çok tanım verilmiştir. Yapılan tanımlardan bir kaçı şöyledir:

“Librarian Glossary and Reference Book” (1990) adlı eserde, sürelî yayın: “belirli aralıklar ile birbirini izleyen ve sonsuza dek çıkması düşünölen yayınlar” olarak tanımlanır. Bu terim, dergileri, gazeteleri, yıllıkları, serileri, tutanakları, raporları, derneklere ait yayınları içerir.

Bir başka tanım da şöyledir: “Belirli aralıklar ile çıkan tamamlama sorunu bulunmayan ve her sayısı birden çok yazarın yazılarından oluşan yayın türüne sürelî yayın adı verilir” (Yurdadoğ 1974: 61).

Bu tanımlardan yola çıkarak, “belirli bir ad altında, birbirini izleyerek, belirli aralıklar ile sonsuza dek yayınlanacağı düşünölen, bir veya daha çok yazarın güncel, genel ve özel konulardaki yazılarını içeren yayınlara sürelî yayın adı verilir” diyebiliriz.

Kullanıcılar ve kütüphaneler için güncel oluşu nedeni ile önemli olan sürelî yayınların adları kısa ve çarpıcıdır. İsmi ile de sürelî yayının konusu hakkında fikir alınabilir. Sürelî yayınlar çıkış aralıklarını belirleyen kelimeleri de adları içine alabilirler.

Sürelî yayınlar düzenli aralıklar ile yayınlanırlar. Çıkış aralığı genel olarak, yayının yılda kaç sayı yapacağını gösterir. Yayınlanan her sayı, tarih veya numaralama yöntemi uyarınca birbirinden ayrılır.

Bilimsel ve teknolojik gelişmelerde, daha önce yapılan araştırmalar sonucu elde edilen bilgi ve bulguların etkisi çok büyük önem taşır. Bu nedenle bilim adamları, aynı alanda çalışan diğer meslektaşları ile etkili bir haberleşme ortamı kurmak zorunluluğu duyarlar. Bilimsel ve teknolojik gelişmelerin daha yeni başladığı çağlarda bilim adamları sayıları az olan meslektaşları ile mektuplaşarak veya bir araya gelerek bilgi alışverişi yaparlardı. Ancak bilim ve teknoloji gelişip, bilim adamlarının sayıları arttıkça, bu olanaklar yetersiz kalmaya başladı ve bilimsel yayınlar bilim adamları arasındaki haberleşmeyi sağlayan araçlar niteliğini kazandılar. Araştırma sonuçlarını ve yeni bulguları daha çabuk duyurabilme olanağı, dergilerin bilimsel ve teknolojik alanlarda haberleşme aracı olarak kitaplardan daha çok önem kazanmasını sağladı. Böylece dergiler yeni ortaya atılan bilimsel bulguların sunulması, duyurulması ve bilimsel gelişmenin kaydedilmesi için başlıca araç haline geldi. Dergilerin kullanımı üzerine yapılan araştırmalar, dergilerin bilim ve teknoloji alanındaki gelişmelerin iletişimi açısından kitaplardan daha yararlı yayın araçları olduğunu göstermektedir.

Bilimsel ve gündelik yaşamda, en güncel bilgileri içermeleri bakımından sürelî yayınlar, kütüphanelerin en önemli kaynaklarından birisidir. Sürelî yayınların, bütçe, kullanıcı ve teknik işlemler açısından kütüphanelerde önemli bir yeri vardır. Sürelî yayınlar, önemli araştırmaların sonuçlarını ve güncel bilgiyi vermeleri dolayısıyla özellikle tıp, fizik, mühendislik, fen bilimleri dallarında, kitaba ve diğer materyallere oranla daha büyük önem taşırlar (Magrill 1984: 160).

Kütüphanelerden her yıl süreli yayın koleksiyonlarını arttırmaları beklenir. Çünkü güncel bilimsel çalışmaların büyük bir bölümü, bilim dünyasına süreli yayınlar yolu ile kısa sürede aktarılmaktadır (Tunçkanat 1979: 10).

Yayın sayısı ve fiyatların hızla artışı, bibliyografik denetim güçlüğü, depolama, ciltleme, kayıp, eksik, zarar görmüş sayıların tekrar sağlanması gibi işlemler, süreli yayın kütüphaneciliğine hızla değişen yeni boyutlar getirmektedir. Fiyat artışları, kütüphane bütçelerinin dengesini bozarken, özellikle süreli yayınlara ayrılan miktarı olumsuz yönde etkilemektedir.

Bilimsel ve teknik gelişmeye paralel olarak bilginin ve bununla ilişkili olarak, bilimsel yayınların hızla artması, bilim adamları için daima bir endişe kaynağı olmuştur. Bilimsel dergilerin sayılarının az olduğu devirlerde kendi alanlarını ilgilendiren yayınları alıp, izleyebilen bilim adamları, bunların sayılarının giderek artması karşısında endişeye kapılmışlardır.

Bir kütüphanenin işlevsel olabilmesi ve çevresine yararlı olabilmesi için, yeterli koleksiyona sahip olması gerekmektedir. Kütüphane koleksiyonları, geniş anlamda, bilgi birikim kaynakları olan kitaplar, dergiler, teknik raporlar, tezler, broşürler, yazmalar, mikrotekstler (mikrofilm, mikrofiş, mikrokart v.b.) ve gör-ışit gereçlerinden oluşur.

III.1.1. SÜRELİ YAYINLARIN SEÇİMİ VE SAĞLANMASI

Süreli yayınların kütüphanelere maliyetleri yüksek olduğu için kütüphaneler bunların seçiminde çok titiz olmak zorundadırlar. Bunun için, kütüphaneler, süreli yayınların ne ölçüde kullanıldığını, hangi

süreden sonra kullanılmadıklarını, hangi süreli yayınların diğerlerine göre daha az kullanıldığını ve hangi süreli yayınların belirli konularda önemli olduklarını belirlemek için kullanım değerlendirmeleri yaparlar. Kullanım değerlendirmelerinin sonuçları, koleksiyon yönetiminde, ödünç verme kurallarının geliştirilmesi ve yenileştirilmesinde, bütçe denetiminde kolaylık sağlar (Bustion-Treadwell 1990: 142). Seçim sürecinde, süreli yayının kütüphane politikasına uygun programları destekleyip desteklemediğini belirlemede, süreli yayın kullanım derecesi bir tahmin aracıdır. Karar verme sürecinde, geçmişteki gerçek kullanıma bakılır. Buradaki sorun, kullanımı belirlemede en iyi tekniğin seçimidir. Bu teknik herhangi bir araştırma tekniğindeki gibi geçerli, güvenilir ve ekonomik olmalıdır (Swigger-Wilkes 1991: 41).

Süreli yayınların sayısındaki şaşırtıcı artış son yirmi yıl içinde ortaya çıkmıştır. 1970'lerde süreli yayın ücretlerindeki büyük artış, kütüphaneleri, kütüphanelerarası ödünç vermeye; süreli yayınların seçimi ve sağlanmasında da daha mantıksal düşünmeye zorlamıştır.

Süreli yayınlardaki yayın artışı nedeniyle, her yönüyle büyük olan kütüphaneler dahi, yayınlanan her yayını elde etmeyi gerçekleştirememişlerdir. Bunun yanı sıra pek çok kütüphane dergilerin içerik değerini düşünmeden, onlara sahip olmayı düşünmüştür. Genelde bütün kütüphanelerde süreli yayınlar, koleksiyonun tamamına göre daha fazladır, fakat buna rağmen satın almadan önce bütün olasılıklar düşünülmez. Kütüphanelerin zamanla bütçelerinin azalması, süreli yayınların alınmasında bir seçime gidilmesini zorunlu kılmıştır.

İngiltere'de abonelik maliyetleri incelendiğinde ortaya çıkan sonuçlar oldukça dikkat çekicidir. Abone maliyetleri 1976'da ortalama 30 doların üzerindedir. Bu maliyet bir önceki yıla göre % 27.1 daha fazladır, 1970 yılına göre artış ise % 264'tür (Loveridge 1978: 40). Bu

maliyet artış rakamları kütüphanecileri süreli yayınlarda seçici olma yönünde daha da zorlamıştır. A.B.D.'nde sağlık dergilerinin ücretlerindeki artış ise 1986-1990 yılları arasında % 70'in üzerindedir (Vickery 1991: 105).

Süreli yayınların seçilerek kütüphaneye alınması, alınmayan süreli yayınları az da olsa kullananlar yönünden bir olumsuzluktur. Fakat seçim sonucunda elde edilen verim ve dergilerin kullanımı daha fazladır. İptal edilen süreli yayınlara kullanıcının gereksinim duyup duymadığı, kütüphanelerarası ödünç verme istekleri, iptal edilen süreli yayınlar başka kütüphanelerden isteniyor mu, gereksinim var mı öğrenilebilir.

Seçim ve abone iptali işlemlerinde karar verilirken kullanıcıların gereksinimleri en önemli kriter olarak göz önüne alınmalıdır. Süreli yayın konusunda en değerlisi olabilir, fakat kütüphanede hiç kullanılmıyorsa alınması anlamsızdır.

Süreli yayınların önemi konudan konuya değişir. Süreli yayınlarda bilimsel olanlar, sanat yayınlarına göre daha önemlidir. Bilimsel olanlar da kendi içerisinde önem sırasındadır; örneğin biyokimya, matematikten daha önemlidir. Bu nedenle koleksiyonda değişik konular arasında denge sağlanmalıdır (Loveridge 1978: 45).

Süreli yayınların seçiminde ve erişiminde sistemsiz yaklaşımlar kullanıcılarda tepki yaratır. Bu tepkiyi önlemek için kütüphaneciler iptal ettikleri süreli yayınlar için kütüphanelerarası ödünç vermeden yararlanırlar. Bunun için süreli yayınların seçiminde kütüphaneler, kütüphanelerarası ödünç verme olasılıklarını da düşünmelidirler. Fakat bu olasılık önceleri ciddi olarak düşünülmemiştir. Oysa günümüzde A.B.D.'nde çok yaygın olarak kullanılmaktadır. İptal edilen süreli

yayınlar için diğer kütüphanelere gitmemek kullanıcıyı tatmin etmektedir (Loveridge 1978: 46).

Sürelî yayınların yeterli derecede kullanılmaları, kütüphanelerarası ödünç verme programında o bölgede aranıyor olmaları da seçimde karar verme faktörlerindedir. Sürelî yayınların seçiminde, kütüphaneci aşağıdaki soruları yanıtlayabilmeyi ister;

- a) Bu sürelî yayın kullanıcının gereksinimini karşılamaya elverişli midir?
- b) Özgün malzemeyi mi, yoksa yalnız diğer malzemelerden tıpkı basımı yapılan maddeleri mi kapsamaktadır?
- c) Belli başlı dizin ve öz dergilerinde bu sürelî yayınlar yer almakta mıdır?
- d) Tanınmış ve güvenilir editör, editörler grubu, ya da yayınevi tarafından mı yayınlanmıştır?
- e) İçindekiler kısmına ait iyi bir dizini var mıdır?
- f) Referans listeleri güncel ve geniş midir?
- g) Yakın çevredeki başka kütüphaneler bu sürelî yayınlara abone midir? (William 1970: 76).

Bu soruların karşılığı kütüphaneciye iyi bir seçim yapmasında yardımcı olur. Tıp kütüphanesinin öncelikle dizin ve öz dergileri türünde sürelî yayınlara gereksinimi vardır. Çünkü bu yayınlar kaynak araştırmasındaki değerleri saptamakta, sürelî yayın seçiminde zaman ve güç kaybını önlemeleri bakımından çok yararlı eserlerdir.

III.1.1.1. SÜRELİ YAYINLARIN SEÇİMİNDE KULLANILAN İLKELER

Sürelî yayın seçimi bir sanattır. Çünkü kütüphaneci, kütüphaneye seçtiği kaynakları kendi beğenisine, görüşüne inancına, gereksinimine göre değil, kullanıcı grubunu göz önüne alarak seçmek zorundadır. "Hiçbir kütüphaneci, kütüphanesinde bulundurduğu kitapların ve sürelî yayınların içeriğinden sorumlu olamaz" (Sağlamtuñç 1994: 179).

Bir sürelî yayını seçerken öncelikle kütüphanenin bağılı olduğu kuruluşun amacına uygun olup olmamasına dikkat edilmelidir. Kütüphaneciler, kütüphanelerine sağlamayı düşündükleri sürelî yayınların seçiminde şu teknikleri kullanmaktadırlar:

1- Dergilerin içindeki makalelerin sayımı

Bu yöntemde bir sürelî yayının içinde kaç makale olduğu sayılır. Bu yolla sürelî yayınların verimlilikleri ölçülerek buna göre sıraya konulabilir ve sürelî yayınların her biri için kabaca maliyet yarar ölçümü yapılabilir. Fakat bu yöntem makalelerin değerini ortaya çıkarmaz. Aynı değerde olan sürelî yayınlardan 9 makale içeren 7 makale içerene göre tercih edilir. Bir de sürelî yayınların yayın aralıkları önemlidir. Aylık bir dergi, üç aylık bir dergiye göre daha önemlidir. Haftalık olanlar güncel bilgileri vermelerine ve aylıklara göre çok makale içermelerine rağmen aylık dergiler daha önemlidir. Seçim bu özellikleri düşünülerek yapılır.

2- Atıf (citation) analizi

Bu yöntemde bir derginin, diğer bir dergide ne kadar kaynakça olarak gösterildiğinin ölçülmesi ile karar verilir.

3- Kütüphanecilerden ve konu uzmanlarından alınan öneriler

Bir çok üniversite kütüphanesinde fakülte veya bölüm kurulları vardır; bunlar kitap ve süreli yayınlar seçiminde konularıyla ilgili öneriler sunarlar. Fakat bu kişilerin verdiği öneriler de kurumun amacına ve koleksiyonun dengesi ve kullanıcıların yararına uygunluğu açısından tekrar değerlendirilmelidir. Ayrıca benzer amaca hizmet eden diğer kütüphanelerin görüşleri de alınabilir.

4- Dergilerin kullanımı

Süreli yayınların kullanımı genellikle deneme aboneliği sırasında değerlendirilirse yararlı olabilir. Kullanımın seçim aracı olarak değeri büyüktür. Ciltlenmiş dergiler raflarda tozlanıyorsa iptal edilmeleri düşünülebilir. Uzun yıllardır devam ettiği halde tozlanmayıp kullanılanlar hala vardır.

5- Kütüphanelerarası ödünç verme istekleri

Süreli yayınlar kütüphanecisi kütüphanelerarası ödünç verme isteklerini inceleyerek, bu bilgileri yeni alanlarda koleksiyon geliştirileceği zaman karar vermede kullanabilir. Fakat burada sürekli aynı kişilerin, aynı kaynağı isteyip istemediklerine dikkat edilmelidir. Bu yanlış kararlar alınmasına neden olabilir. Son olarak satın alma ile kütüphanelerarası işbirliği maliyetleri karşılaştırılmalıdır.

6- Bibliyografik kaynakların taranması

Süreli yayınların seçiminde kullanılan başka bir yolda süreli yayınlarla ilgili bibliyografik kaynakların taranmasıdır. Aşağıda birkaç örnek verilmiştir.

a- Ulrich's International Periodicals Directory

b- Rehberler

c- Yayın evlerinin çıkardığı öz dergi ve indeksleri incelenebilir.

d- Süreli yayınların tamamı incelenebilir.

e- Yayınevleri kaynakları incelenebilir (Loveridge 1978:47-55).

III.1.2. KAYNAK DOLAŞIMI VE KOLEKSİYON DÜZENLEME

Kaynak dolaşımı genellikle dışarda kullanılmak üzere kütüphane koleksiyonundan ödünç alınan kaynakların ödünç verilme ve geri alınmasıyla ilgili etkinliklerdir. Özel ve ayrılmış kaynaklardan ödünç verilenler; Ödünç verme kayıtları; Süresi geçenlerin izlenmesi ve toplanması; sürenin uzatılması; kaynakların yeniden raflanması; görüştürme kaynaklarının ödünç verilmesi; fotokopi hizmeti; kaynakların görüştürme kaynakları ile yayılması bunlar arasındadır. Bunlara ayrıca kaynakların kütüphane içi dolaşımı da eklenebilir.¹

Kütüphaneler genelde aynı olarak nitelendirilseler de birbirlerinden farklıdır. Kütüphanelerin dolaşım sistemleri, hizmet verdikleri kullanıcılarına yansıttıkları faaliyetlerin sonucudur. Büyük kütüphanelerde belli bir dolaşım sistemi tespit edilmektedir. Ancak kullanıcılar genellikle bir kütüphaneden diğerine gittiklerinde değişik kurallar ve düzenlemelerle yüz yüze gelirler. Kullanıcıların standartlaşmış yöntemler konusunda ısrar etmelerine karşın

¹ "Circulation Services" The ALA Glossary of Library and Information Science (1983), 43

kütüphaneler, özellikle de sağlık bilimleri kütüphaneleri bunu sağlayamamışlardır.

Sık sık dergilerin sağlık bilimleri kütüphanelerinde önemli olduğu söylenir. Bilimin sınırlarındaki en ileri gelişmeleri dergiler göz önüne getirir. Hem öğretim, hem araştırmayla ilgilenenler kadar yalnızca öğretime yoğunlaşanların da asıl ilgisi dergilerdir. Süreli yayınlardaki makaleler de, hasta bakımı konusundaki en güncel bilginin kaynağıdır. Dergilerin önemi konusundaki bu gerçekler, bir kütüphanenin dolaşım politikaları üzerine bir takım etkiler yapmaktadır.

Dolaşım sisteminin düzenlenmesinde kütüphanelerin iki amacı vardır: 1- Koleksiyondaki kaynağa olabildiğince fazla kullanıcının erişiminin sağlanması ve 2- Kullanıcıların kişisel gereksinimlerinin etkin bir biçimde yanıtlanmaya çalışılması. Görünürde bu iki amaç birbirine aykırı görünmemektedir; ancak olabildiğince büyük sayıda kullanıcıya hizmet veren kütüphanelerde, pek çok kullanıcı aynı kaynağı istediğinde, gerçekleştirilmesi düşünülen ikinci amaçla, yani kullanıcıların kişisel gereksinimleriyle, birinci amaç olan, kütüphanenin koleksiyondaki kaynağa olabildiğince fazla kullanıcının erişiminin sağlanması çatışmaktadır. Dolaşım politikaları kütüphanenin koleksiyonuna tüm kullanıcı topluluğunun erişiminin sağlanmasına yöneliktir.

Koleksiyona birden fazla kullanıcının erişiminin sağlanmaya çalışılması için kütüphanelerin bazı önlemler alması gerekmektedir. Bu konuda dikkat edilmesi gereken noktalara daha önce, kısa süreli ödünç vermede kullanıcı tatmini bölümünde değinilmişti. Kısaca hatırlayacak olursak; ödünç verme süresi, kitap sayısı, uzatma, ayırttırma ve yeni alınacak kitap sayısı v.b. dikkate alınması zorunlu kabul edilen durumlardır.

Sürelî yayınların kütüphane içinde dolaşımı sürelî yayınların ciltli olup olmamasına göre değişmektedir. Bir kütüphane ciltlenmemiş bir derginin alındığı şekliyle dolaştırılmasını maddî olarak karşılayabilir mi? Kütüphanelerin çoğu halka hizmet amacıyla bu soruyu olumsuz yanıtlamaktadır. Tek bir dergi sekiz ya da daha fazla makale içerebilir; oysa bunların yalnızca bir veya ikisi bu dergiyi alan kişinin ilgisini çekiyor olabilir. Dolayısıyla tüm diğer makalelere diğer kullanıcılar ulaşamayacaktır. Pek çok kütüphane ciltlenmemiş son sayıların dolaşımına yönelik gereksinimi bertaraf etmek için nisbeten ucuz, bazen ücretsiz fotokopi hizmeti sağlayarak bu problemi çözer. Özellikle daha küçük olan diğerleri daha yoğun kullanılan dergi başlıklarının hediye kopyalarını bulundurup bunları gerek bireysel gerekse kütüphaneler arası dolaşıma sokarlar. Düzenli olarak aynı derginin iki ya da daha fazla kopyasını alan kütüphaneler fazla olan kopyaları dolaştırabilirler. Yönetimsel bir bakış açısından ciltlenmemiş kopyaların dolaşımı ciltleme sürecini geciktirebilir, dolayısıyla kalan dergilerin ciltlenerek korunmalarından önce hasar görmelerine, kaybolmalarına ya da yıpranmalarına yol açabilir.

80-100 adet makale içeren dergiler ciltlendiğinde bir kütüphane bir sürelî yayını dolaştırmayı maddî olarak karşılayabilir mi? Yukarıdaki nedenlerle pek çok kütüphane bu soruyu olumsuz yanıtlamaktadır. Yine ciltli dergilerin dolaşımına izin vermeyen kütüphaneler bir gün gibi kısa süreler için ciltli sayıların, ikinci ya da üçüncü kopyalarının dolaşımına izin vermektedirler. Bu tip sınırlamalar kütüphanenin fotokopi elemanlarına daha ağır bir yük bindirmekte ancak aynı zamanda en çok istenen güncel materyalleri diğer kullanıcıların kullanımı için kütüphane içinde tutmaktadırlar.

Ancak dergi makalelerinin fotokopi ile çoğaltılmasına yönelik yapıt hakkı sınırlamaları söz konusudur. Yapıt hakkıyla korunan kaynağın çoğaltılmasına yönelik bazı sıkıntılar vardır. Bu nedenle, kullanıcı

yazının bir kopyası için yazarla yazışabilir, bir kopyasını bir ikinci el satıcıdan satın alabilir ya da dergiyi satın alabilir. Bu seçeneklerin her biri gerek zaman gerekse mali yönden daha pahalı olma dezavantajına sahiptir. Fakat kullanıcıların yasa gerekleriyle birlikte yaşamayı öğrenmeleri daha uygundur.

Kütüphane kaynaklarının kullanımı ya okuyup bırakılarak, ya ödünç alınarak, ya da fotokopi ile kopyası çıkarılarak gerçekleştirilir. Fotokopi donanımı olmayan kütüphaneler, tüm kurallarda olduğu gibi özel durumlar için hazırlık yapmalıdırlar. Örneğin kullanıcı bir dergideki, bir iki sayfanın ya da bir makalenin kopyasına gereksinim duyduğunda, başka yerde bu hizmeti kullanmak istediği zaman bu dergiyi çıkarabilmelidir. İzin verilen durumlarda izin verilen sürenin uzun olması gerekmez. Bu süreler fotokopi çektirilecek yerin uzaklığına göre ayarlanabilir. Eğer fotokopi çektirilecek yer yakın bir yerde ise iki saat, daha uzak ama yerel bir yerde yapılacaksa yirmidört saat olabilir. İstenen materyalin özelliği de belirlenen süreyi etkiler. Yoğun olarak kullanılan güncel dergiler olabildiğince hızla geri getirilmelidir. Fakat elli yaşında bir cilde daha farklı davranılabilir. Kullanıcıyla ilgili tüm durumlarda olduğu gibi sağduyuyla yumuşatılmış kurallar ve düzenlemeler hem kütüphane hem de kullanıcı için en iyisi olacaktır (Jones 1982: 75).

Kaynak türleri arasındaki farklılıklar da dolaşım politikalarını etkiler; monograflar, dergiler, görsel-işitsel materyal ve koleksiyondaki diğer öğeleri için farklı düzenlemelere gidilir. Ayrılmış (reserve) materyallerin, danışma materyallerinin, özel koleksiyonların ve benzerlerinin düzenlenmesine ilişkin yöntemler dolaşımın düzenlenmesine yönelik kuralların konulmasını da etkiler.

Kütüphane koleksiyonundaki kitap ve dergilerin düzenlenmesindeki temel bir kaç yoldan hangisinin benimseneceği

hakkındaki son karar, kütüphanenin amacı, personel durumu, kullanıcı yapısı, yer ve benzeri ilişkili faktörler de dikkate alınarak verilmelidir.

Dergilerin kullanım sıklığı, dergi koleksiyonunun düzenlenmesinde en önemli faktörlerden birisidir. Öncelikle kitap ve dergilerin konularına göre mi, adlarına göre mi sınıflanacağına karar verilmelidir. Özellikle üniversite koleksiyonları gibi, kitap ve dergilerin konularına göre sınıflandığı düzenlemelerin kullanıcının gereksinim duyduğu bilgiyi yerinde kolayca bulması gibi çok açık avantajları vardır. Aynı zamanda belirli bir konuda birbiriyle ilişkili başlıkların bilinmesi kullanıcının istediğini bulmasında zaman ve enerji tasarrufu sağlar. Pek çok sağlık bilimleri kütüphanesinin böyle bir düzenlemeyi reddetmesinin muhtemelen en önemli nedeni, kullanıcıların genellikle süreli yayınlara indeksleme ve özetleme hizmetleriyle ulaşmasıdır. Bu nedenle raflarda ciltleri başlıklarına göre düzenlemek daha avantajlı olabilir. Konuya göre düzenlemelerde çıkabilecek başka bir sorun da kütüphane yerleşim alanının etkisiz kullanılışı ve ciltli sayıların ek işlem gerektirmesidir. Küçük bir kütüphanede böyle bir düzenleme, gerçekte bir bakımdan kullanıcı için daha zor olabilir. Çünkü her bir alt bölümde daha az sayıda dergi vardır ve belirli bir alt bölümün aranması, pratikte tüm rafların okunmasını gerektirebilir.

Ayrıca yukarıda da belirtildiği gibi dergi kullanımının çoğu bilimsel indeksleme ve özetleme araç-gereç ve hizmetleriyle bağlantılı olduğundan, dergilerin konularına göre sınıflandırılması kullanıcıyı tarama sonucunda elde edilen kaynak adını sınıflama numarasına çevirmeye zorlamaktadır. Sınıflandırma numaralarına göre raflama birçok kişi için daha zordur ve ciltlerin raflardan hemen alınmasını yavaşlatabilir (Pizer 1982: 19).

Kitapları dergilerden ayırmak pek çok sağlık bilimleri kütüphanesinin tercihidir. Bu şekilde raf alanı en etkin biçimde

kullanılır ve kaynakların olası yanlış raflanma ihtimali en aza indirilir. Dergi ve kitapların ayrı ayrı yerleştirilmesi, kütüphane personelinin kütüphaneyi düzenli tutmasını kolaylaştırır ve hem kullanıcının hem de personelin kaynağa erişimde harcadığı zamanı kısaltır. Kitap ve dergilerin birleşik olduğu koleksiyonların da pek çok süreli yayın cildini yanlış yere konabilme sakıncası vardır.

Son olarak yeniden raflama sorunu üzerinde durulmalıdır. Dergi materyallerinin gün içinde olabildiğince sık sık yeniden raflanması kritik bir öneme sahiptir. Raftan alınan bir dergi, kullanıcı tarafından kullanıldıktan sonra ya masa üzerine bırakılmış, ya ödünç alınmış ya da kütüphanecinin odasında kalmış olabilir. Yenide raflama yapıldığında yerinde olmayan dergiler ve dergilerin nerede olduğu araştırılarak yeniden kullanıma hazırlanır.

III.1.2.1. KOLEKSİYONA ERİŞİMDE ENGELLER

Kütüphane kaynakları olmaları gereken yerde bulunmadıkça ya da nerede bulduklarına dair bir kayıt olmadıkça kullanıcı için değersizdirler. Kütüphanede raflarda bulunmayan kaynakların ödünç verme kayıtlarında kayıtlı olmadıkları halde kütüphane içinde olabilecekleri yerler vardır. Örneğin, o anda kullanıcının masasında, fotokopi odasında, yanlış rafta veya ciltte olabilir. Fakat kullanıcı aranan kaynağa erişemedikçe bu kaynaklar onun için değersizdir. Elden geldiğince bu tip yerleri ve kaynağın bu tip yer ya da yerlerde bulunabileceği zamanı en aza indirmek önemlidir.

Kaynağa erişimi kolaylaştıracak olasılıklardan biri, ödünç verme bölümünde geri getirilen kaynakların, kontrol edildikten veya kütüphane içerisinde kullanıldıktan sonra, yeniden raflanmak üzere sınıflanacakları merkezi bir noktada biriktirilmesidir. Böyle bir alanda

biriktirilen kaynakların hemen raflara yerleştirilecek şekilde düzenli yerleştirilmesi gereklidir. Kaynaklar ister alfabetik, isterse konularına göre sınıflansın, gelişi güzel yığılı olarak bırakılmamalıdır. Raflara yerleştirilecek kaynak sayısı çoğalmaya başladığında kendi içerisinde de konularına göre veya alfabetik olarak düzenlenmelidirler. Bu şekilde düzenlenirlerse hem kullanıcı rafa dönmek üzere bekleyen bir cildi bulabilir, hem de rafa yerleştiren personelin işi en aza indirilmiş olur.

Okunan, çalışılan ya da fotokopiye götürülen materyal en az günde bir kez toplanmalıdır. Kullanımı yüksek olan kütüphanelerde bu daha da sık yapılmalıdır. Kullanılan kaynak için belirlenen toplanma yerleri hem kullanıcıya, hem de kayıp kaynakları arayan kütüphane personeline yardımcı olacak şekilde seçilmelidir. Kullanıcılara her ne kadar yardım amaçlı da olsa aldıkları materyali tekrar raflara koymamaları konusunda özellikle hatırlatmalar yapılmalıdır. Kütüphaneler herşeye rağmen kullanıcılarını kütüphane kaynaklarına eriştirebilmeyi istemektedirler (Pizer 1982: 45).

Kütüphanelerin oluşum nedenlerini hatırlarsak, amaç kullanıcılara aradıkları konuda bilgi sağlamaktır. İşte kullanıcılar da koleksiyona erişimde hiçbir sorunla karşılaşmadıkları zaman bunun sonucu olarak tatmin olmuş olacaktırlar (Aybaş 1974: 23).

III.2. KÜTÜPHANELERARASI İŞBİRLİĞİ

Kütüphanelerarası işbirliğinin çeşitli tanımları yapılmıştır. Artukoğlu (1973: 48) bütün bu değişik tanımların dışında, fakat tümünü kapsamına alabilecek biçimde bir tanım yapmaya çalışmıştır,

Kütüphanelerarası işbirliği: Her tür kullanıcının ihtiyaç duyduğu bilgi birikimini artırmak, ulaştırmak ve etkin kılmak için kütüphaneyi oluşturan temel öğelerin, kütüphaneciler tarafından teknik olanaklardan yararlanılarak, ortak ilişkilerle hazırlanması ve geliştirilmesini öngören yöntemler topluluğudur.

Tanımda da belirtildiği gibi kütüphaneyi oluşturan temel öğelerin hepsinde işbirliği yapılmalıdır. Kısaca teknik hizmetlerde, kullanıcı hizmetlerinde ve kütüphanecilerin kendi arasında işbirliği anlayışı görülmektedir.

Bütün kütüphaneler bilgi kaynaklarını araştırmalarda kullanılmak üzere kullanıcıların hizmetine sunarlar. Kütüphaneler genelde kullanıcıların talep ettiği bütün gereksinimlerini kendileri karşılamaya çalışırlar. Fakat yirminci yüzyılda bilgi ve yayın patlaması artık kütüphaneleri yavaş yavaş bazı kaynakların kütüphaneler arasında ortak sağlanmasına veya kütüphanelerarasında ödünç vermeye zorlamıştır. Kullanıcıların bu durumda tek bir kütüphaneden tatmin olması imkansızdır. Farklı tür ve büyüklükteki kütüphanelerarasında işbirliğine gereksinim olduğundan ortak amaç ve işbirliği şekilleri ortaya çıkmaya başlamıştır. Hatta yasal bir düzenleme olmaksızın da diğer kütüphanelerin koleksiyonlarından yararlanmaya başlanmıştır. Fakat en uygunu kütüphane grupları arasında yasal düzenlemeler ve yanlışsız uygulanması için gerçekleştirilecek kurslardır. İşbirliği alanında değişik planlar uygulamaya konmuştur. Örneğin Farmington planında, ülke çapında planlar ve gösterişli şemalar hazırlanmış ve başarısız olmuştur. Fakat bölgesel bir alan için hazırlanan planlar, bölgesel kütüphanelerin düzenli bütçeleri ve onlara ayrılan fonları olduğu için diğerlerine göre başarılı olmuştur. Kaynak sağlama kütüphaneler için en büyük sorundur. Bu sorunun aşılması için kaynak sağlamada işbirliği de başlatılmıştır. Böylece satın alınan kaynakların

işbirliğinde kullanılması kolay olmaktadır. Bölgesel işbirliklerinde o bölgede kullanılabilecek süreli yayınlardan en az bir kopyanın düzenli olarak sağlanması için ve ayrıca kaynak düzenleme ve depolama faaliyetleriyle ilgili işbirliği çalışmaları da yürütülmüştür (Gardner 1981: 189).

Kütüphanelerarası işbirliği en fazla kendini süreli yayınlar alanında hissettirmiştir. Aybaş (1967:12)'ın da belirttiği gibi;

Ne dün, ne bugün ve ne de yarın, en zengin bir kütüphane dahi dünyada çıkan süreli yayınların tamamını bir arada toplamaya muktedir olamadı ve olamaz. Bu işe ne maddi, ne kültürel ve ne de fiziki imkanları müsaade eder.

Kütüphanelerarası işbirliği yapmanın zorunlu olduğunu bir kez daha hatırlatılmaktadır.

Tüm bu çabaların verimliliği, kullanıcı gereksinim duyduğu bilgi ya da belgeye bu işbirliğinin sonucu olarak ulaşmaktan tatmin olursa değerli olacaktır (Lancaster 1979: 110).

III.2.1. İŞBİRLİĞİNİ ZORUNLU KILAN NEDENLER

Bilim ve teknolojinin hızla gelişmesi kütüphaneleri bazı sorunlarla karşı karşıya bırakmıştır. En büyük sorunlardan bir tanesi son yıllarda korkunç bir hızla artmakta olan yayınların kontrol altına alınması, izlenmesi ve onlardan gereği kadar yararlanılması olarak ortaya çıkmıştır. İnceleme ve araştırmalar sonucunda elde edilen bir yayının dünyanın bir başka ucunda ki ilgili kişiler tarafından aynı inceleme ve araştırmaları tekrarlamamak için izlenmesi doğaldır. Fakat, hiçbir kütüphanenin bu denli artış gösteren kütüphane materyalinin tümünü

kullanıcı yararına sunma olanağı yoktur. Artış gösteren kütüphanelerin bu durum karşısında baş vurdukları en önemli yöntem, kütüphanelerarası işbirliğini gerçekleştirmek olmuştur (Aybaş 1967: 3). Yayın sayısının artışının kütüphanelere getirdiği sorunlar ve çözümü hakkında (Çelik 1990: 188) şunları belirtmektedir:

Kütüphanecilik alanındaki güncel gelişmelere kısaca bir göz atmakta yarar vardır. Bilimsel yayın sayısındaki artış temposunu artırarak sürmektedir. Bu artışın "korkunç" denilebilecek düzeylere ulaşması kütüphaneleri bir politika değişikliğine zorlamış, kaynakların tamamına sahip olma yerine onlara "erişme" felsefesini ön plana çıkarmıştır. Artık iyice anlaşılmıştır ki, hiç bir kütüphane kendi başına yeterli olabilme durumunda değildir. Özellikle üniversite kütüphaneleri kullanıcılarının gereksinimlerine karşılık verebilmek için kaynaklarını birbirleriyle paylaşmanın gerekli ve kaçınılmaz olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Sayısı büyük bir artış gösteren kütüphane koleksiyonlarına karşılık bir şehrin, bir bölge veya ülkenin çeşitli kütüphanelerinde oldukça dağınık bir şekilde yer alan belirli sayıdaki el yazmalarının ve tarihi eserlerle diğer nadir kopyaların kullanıcı hizmetine sunulması da kütüphanelerarası işbirliğini öngören bir sorundur. Ayrıca, bu eserlerin kataloglanması, ısı, ışık, rutubet gibi özel fiziksel koşullar altında korunması, bakımı ve gerektiğinde aynı eserin yurdun herhangi bir yerindeki kullanıcıya yine belirli koşullarla sunulması kütüphanecilerin özel eğitim, beceri ve yükümlülüklerle donanmasını gerektirmektedir (Artukoğlu 1973: 52).

Kütüphanelerin en önemli sorunlarından biri de, kütüphaneci sayısındaki artışın kütüphane koleksiyonlarının artışıyla orantılı olmamasıdır. Kütüphanedeki koleksiyonların hem sayısı, hem fiziksel

yapıları başka başka ülkelerden elde edildikleri için dilleri artış ve çeşitlilik göstermeye başlamışlardır. Bu nedenle kütüphanecilerin belirli dil ve alanlarda uzmanlaşma gereksinimi doğmuştur. Her kütüphanede çeşitli tür ve dillerdeki koleksiyonlar için farklı uzmanlık kazanmış kütüphanecinin sağlanamaması, kütüphanecilerin belirli konularda işbirliğine gitme zorunluluğunu doğurmuştur. Günümüz koşullarının gerektirdiği bazı konulardaki uzmanlaşmalar da işbirliğini zorunlu kılmıştır. Örneğin, tıp kütüphaneciliği uzmanlık gerektiren alanlardan birisi olmuştur.

Kütüphanelerarası işbirliğini zorunlu kılan nedenlerden biri de kullanıcıların inceleme ve araştırmaları sırasında karşılaştıkları en zor sorunlarının kütüphane aracılığıyla çözümleneceği inancına sahip olmalarıdır. Bu nedenle kullanıcıların elde etmek istedikleri bilgileri; çevrelerinde bulunan en yakın kütüphanenin türünün niteliğine bakmaksızın, ihtiyaç duydukları kaynaklara çok daha çabuk ve çok daha ayrıntılı bir biçimde erişme isteğine sahip olmaları kütüphaneleri de bu işbirliğine zorlamıştır.

Toplumlar ve insanlar, diğer yönlerden olduğu gibi bilgi kaynakları ve bunların kullanımı yönünden de yalnız yaşayamazlar. Bu nedenle de, her konuda birleştikleri gibi, bilgi kaynaklarını kullanımında da "ortak iş", "ortak hizmet" ilkesine dayanarak, insanlığın ortak malı olan bilginin tüm ülke hatta uluslarca ortak kullanımını sağlamak üzere işbirliği yapmalıdırlar (Taner 1978:28). Eğer yıllardır, çeşitli ülkelerde üretilen bilgi sadece üretildiği ülkenin sınırları içinde kalsaydı, ve ülkeden ülkeye, nesilden nesile aktarılmıyaydı, bugün pek çok başarıyı elde edememiş olacaktık.

Son yıllarda yayın sayısı, gelişen bilim ve teknolojiye koşut olarak artmış ve getirdiği sorunlar da ülkelerin olanaklarını aşmıştır. Modern toplumlarda oluşan kütüphanelerin amacının, bu bilgi ürünlerini en

kısa sürede toplamak, korumak ve gereksinme duyacaklara iletilebilecek biçimde düzenlemek olduğu düşünülürse, kütüphanecilik mesleği büyük ve ağır sorumluluklar taşımaktadır. Ülkeler bu sorumluluğu ortaklaşa çözüm yoluna giderek kütüphaneler, dokümantasyon merkezleri, kurumlar, hatta dünya ölçüsünde sınırları aşan bir işbirliğini gerçekleştirerek, gerçekçi bir bilgi akımını sağlamak üzere girişimlerde bulunmuşlardır.

III.2.2. KÜTÜPHANELERARASI İŞBİRLİĞİ UYGULAMA ALANLARI

Daha önceki bölümlerde kütüphaneler arası işbirliğinin tanımından ve işbirliğini zorunlu kılan nedenlerden bahsetmiştik. Kütüphaneler arası işbirliği ile ilgili değişik çalışmalar yapılmış; işbirliğinin hangi alanlarda, nerelerde, nasıl yapılacağı incelenmiştir.

Kütüphanelerarası işbirliği üç alanda ele alınabilir.1- Kütüphanecilerarası işbirliği 2- Teknik hizmetlerde işbirliği 3- Kullanıcı hizmetlerinde işbirliği (Artukoğlu 1973: 62).

Kütüphanelerarası işbirliği, tanımda ve çalışma alanında da belirtildiği gibi sadece kütüphanelerarasında ödünç vermeyi kapsamamaktadır.

Kütüphanelerarası işbirliğinin uygulama alanlarında görüldüğü gibi özellikle teknik hizmetlerde işbirliğinin sağlıklı yürütülebilmesi için bunların birbirini tamamlaması gerekir. Örneğin, kaynak sağlanamıyorsa, kataloglama ve sınıflama yapılamaz, bibliyografik denetimin sağlanması, kaynak kayıtlarının tutulması ile sağlanabilmektedir. Bu nedenle, bu hizmetlerin sağlıklı yürütülmesi

işlerin uyum içerisinde yapılması, birbirinin tamamlayıcısı olmalıdır. Şimdi bunları aşağıda tek tek ele alalım.

III.2.2.1. KÜTÜPHANECİLERARASI İŞBİRLİĞİ

Kütüphanecilik sorunlarının kütüphanelerarası işbirliği ile çözümlenebileceği düşünülmektedir. Kütüphanelerarası işbirliği herkesin kabul ettiği bir hizmet gibi görünmekle beraber yaygın olarak uygulanamaması bir sorun olarak gözlenmektedir. Şu halde, üzerinde önemle durulması ve öncelikle ele alınması gereken konu; işbirliğini oluşturacak olan insan gücünün tanımlanmasıdır. Yani işbirliğinin kurulması, örgütlenmesi ve denetiminde kimlerin rol alacağıının bilinmesidir.

Minder (1970: 3448) işbirliğine katılmanın yararlarını belirtiyor:

- 1- İşbirliğine katılan bir üyenin kendisi için beklediği yararlar,
- 2- İşbirliğine katılan üyenin başkası için sağladığı yararlar,
- 3- Grup yararları.

Böylece üç ayrı ve belirli varlığın (ben, sen, biz) birbirine etkileşimiyle işbirliği doğmaktadır. Kısaca işbirliği, bu üç bağımsız değişkenin meydana getirdiği bir denklemdir. Minder, işbirliğini meydana getiren bu üç elemana dördüncü olarak da "bir otoriteyi ilave etmek isterim" diyor. Bu sonuncu eleman, diğerleri arasında meydana gelecek bir uyuşmazlığı çözme ve karar verme gücüne sahiptir.

Demek oluyor ki, kütüphanecilerin, araştırmacıların ve yöneticilerin ortak sorumlulukları vardır. Bu grupların bir araya gelerek işbirliğine

katılacak olan kişi veya kurumları saptamak, plan ve programlar hazırlamak, öngörülen olanakları sağlamak, görev ve sorumlulukları dağıtmak, denetim yapmak ve ortaya çıkacak sorunları çözmek yükümlülükleri olmalıdır.

White (1961: 9), kütüphanelerimizde, kütüphanecilerarasında işbirliği ve uyumla herşeyin çözülebileceğini şöyle ortaya koymaktadır.

Kütüphanelerin her zaman fazla paraya ihtiyacı olduğunu sık sık söyleriz ve bu bir gerçektir. Fakat kütüphane işlemleri ve varlığı yalnızca para ve diğer maddi şeyler değildir. Bu aynı zamanda kütüphane hizmetlerine kendini vermiş mantıklı fikirlerin ve açık kalplerin de varlığıdır. Kütüphane işlemleri, bir grup insanın bir arada hareket etmesi bir amaca doğru ilerlemesini gerektirir. Türk kütüphanecilerin, azami gayretlerini harcadıkları ve birbirleri ahenkli bir şekilde çalıştıkları takdirde başaramayacakları birşey yoktur.

III.2.2.2. TEKNİK HİZMETLERDE İŞBİRLİĞİ

Kütüphanelerin teknik ve kullanıcı hizmetlerinde işbirliğini gerçekleştirebilmeleri, bütün kütüphanelerin işlevsel kütüphane hizmeti verebilecek bir düzeye kavuşturulmasına bağlıdır.

a- Kaynak Sağlama

Kaynak sağlama işlemine başlamadan önce bir kaynak seçiminin yapılması gereklidir. Seçim, bilgi merkezlerinin toplamak istediği kaynakları belirleme işlemidir. Kaynak sağlamanın amacı, bilgi merkezinin dermesini oluşturmak, güncelleştirmek, belirli bilgi isteklerini karşılayabilmek için gerekli kaynakları toplamak ve böylece

bilgi merkezinin amaçlarını gerçekleştirmektir. Kaynak seçimi zihinsel bir çalışma ve karar verme aşamasıdır. Sağlama ise, metodolojik bir yaklaşım ve iyi bir örgütlenme gerektiren teknik bir işlemdir (Guinchat 1990: 66).

Kaynak seçiminde eğitim görmüş kütüphaneciler yerine, kütüphaneciliği kendi araştırmaları sırasında öğrenen öğretim üyelerinin koleksiyon sağlama hizmetini yürütmeleri ve bu etkinliklerin kendilerinde olduğunu savunmaları, üniversitelerimizde çift kopyalı koleksiyonların doğmasına yol açmıştır (Artukoğlu 1973: 76).

Sağlama politikası oldukça önemlidir. Sağlama politikasının oluşturulmasında bazı faktörlerin göz önüne alınması gereklidir. Kütüphanenin bütçesi, hali hazırdaki kaynakları, personel sayısı ve niteliği, kullanıcının niteliği ve gereksinimleri, kütüphanenin büyüklüğü, işlevleri ve diğer kütüphaneler ile ilişkileri ve işbirliği olanakları, kaynak değişimi veya ortak bir koleksiyondan yararlanma olanakları, kaynak sağlanacak diğer kütüphanelerin uzaklığı ve işbirliğine katılma olanakları araştırılmalıdır.

Böylece kütüphane uzmanlık alanı dışına çıkmadan aranan eseri kullanıcıya sağlayarak, o eser için harcayacağı parayı uzmanlık alanına giren başka eserler için ayırabilir (Aybaş 1971: 223).

Kaynak sağlama iki şekilde yapılır: Satın alma veya ücretsiz olarak.

1- Satın alma: Kütüphaneye satın alınarak kaynak sağlama iki şekilde olur: Satın alma veya diğer kütüphanelerle satın almada kaynak paylaşımı yaparak

Satın alma yoluyla sağlama çeşitli şekillerde olabilir. Örneğin kaynak, doğrudan kaynağın yazarı, yayımcısı veya basımcısından elde edilebilir. Bu yayın elde etmede hız kazandırmasının yanı sıra bütçe kontrolü ve sipariş denetimi yönünden zor olabilir. Başka bir yöntem ise kaynakların dağıtıcılar aracılığıyla dolaylı olarak elde edilmesidir. Bu yöntem özellikle yurt dışından sağlanan kaynaklar olduğunda avantajlıdır. Bu yöntemde parasal ve teknik bütün işlemleri, dağıtıcılar üstlenir. Özellikle süreli yayın aboneliklerinde daha uygundur. (Guinchat 1990: 68).

Kaynak paylaşımı: Kaynak paylaşımı farklı düzeylerde gerçekleştirilebilir. Bir bölge, şehir veya buralardaki hastane kütüphaneleri bir araya gelebilir. Kaynak paylaşımı yalnızca toplu listelerin hazırlanmasıyla sınırlı tutulabilir. Çünkü bir kütüphanenin sahip olduğu kaynakları diğer kütüphanenin bilmesi, kütüphaneler arası işbirliğinin gerçekleşmesinde kolaylık sağlar. Ayrıca yeni kaynak alımı yapılırken, aboneliklerin iptal edilmesi gerektiğinde ve koleksiyon politikaları oluşturulurken diğer kütüphanelerin kaynakları da göz önüne alınmalıdır. Koleksiyon oluşturulurken diğer kütüphanelerle kaynak paylaşım sorumluluğu konuşulmalı ve resmileştirilmiş olmalıdır. Kütüphaneler genellikle dergi alımında işbirliğine giderler. İşbirliğinde amaç kaynaklardan yararlanabilmeyi artırmak ve çift kopyaları en aza indirebilmektir (Eakin 1983: 70).

Gereksinim duyulan kaynaklara erişim, gerçekten etkili, gelişmiş ve düzenli çalışan bir koleksiyonla verilmelidir. Bunun için koleksiyonun geliştirilmesi çok önemlidir. Bu koleksiyonun gelişiminin azalması, kaynak paylaşımının uygulanmasıyla artırılabilir. Başka bir kütüphaneden ödünç almak, para ve zaman açısından kullanıcıya çok pahalıya mal olabilir. Fakat kaynak paylaşımıyla kütüphanelerarası işbirliği programlarına katılan kütüphaneler, bütçe harcamalarında tasarruf sağlayabilirler. Hala kendi kendine yetebilen kütüphane

tartışması sürmektedir. Kendi kendine yetebilen kütüphane olamayacağına göre kütüphaneler kaynak paylaşımıyla gruplar halinde kendi kendine yetebilirler (Eakin 1983: 69).

Kaynak paylaşımı, son zamanlarda büyük ölçüde teknolojiye özellikle de bilgisayarlar da olan son gelişmelerle daha da yaygınlaşmıştır. Bilgisayarların yardımıyla oluşturulan toplu kataloglar ve indekslerle değişik yerlerde, bir başka kaynağa erişmek çok kolaylaşmış bulunmaktadır. Fakat buna rağmen geleneksel yöntemlerle toplu kataloglar ve listelerin hazırlanması çok zaman kaybettirici ve maliyeti yüksek olmuştur. Sonuçta diğer yerlerdeki veya ülkelerdeki kaynak zenginliği depolarda gizli kalabilmiştir. Kütüphaneler genellikle kendilerinde olmayan bir kaynağı, buldukları bölgelerden çok daha uzak yerlerde bulunabileceklerini düşündüklerinden hazırlanan bu toplu kataloglar, aynı bölgedeki bir kütüphanede hangi kaynakları bulabileceklerini gösterebilir. Bilgisayarla bir bilgi veya kaynağa erişim sağlama fikri ilk defa Ohio üniversite kütüphaneleri grubu tarafından ortaya atılmıştır (Gardner 1981: 246).

2- Ücretsiz sağlama: Ücretsiz sağlamanın da bazı çeşitleri vardır. Bunlar:

Değişim kütüphanelerin birbirlerine karşılıklı olarak belge göndermeleridir. Bu değişim, birden fazla kopyalar, artık kullanılmayan kaynaklar ve kurumlar tarafından yayınlanan kaynakların diğer kurumlara gönderilmesi v.b. şeklinde olabilir. Değişim özellikle yurtdışından sağlanan kaynaklarda tasarruf sağlar. Ayrıca değişim, kaynak dağıtımını ve değişimi nedeniyle kütüphanenin koleksiyonunu geliştirir. Fakat değişimin de bazı olumsuz yönleri vardır. Değişen kaynaklar çoğu kez ihtiyaçları karşılamaz ve değişim eşdeğerde olmayabilir.

Bağışlar kişi veya kurumların ücret veya bir karşılık beklemeden kütüphaneye yaptıkları her türlü yardımdır. Bağışlar da değişik şekillerde olabilir. Vasiyetler, hediyeler ve kişi veya kurumlardan bağış yapılması istenerek sağlanabilir. Bağışların en büyük yararı maliyetin hiç olmaması fakat en büyük sakıncası önceden seçim yapmanın mümkün olmamasıdır. Bağış yoluyla alınan belgelerin hepsi kurumların amaçlarına uymasa da saklamak gereklidir. Fakat bağış kabul edilirken şartsız kabul edilmesinde yarar vardır.

Derleme özel bir bağış yöntemidir. Üretilen kaynakların belirli sayıda kopyası bir veya daha fazla derleme kütüphanesine verilebilir. Derleme kütüphanesi genellikle milli kütüphanelerdir.

Türkiye'de sağlama hizmetlerinin kütüphaneler ve kullanıcı yararına çevrilmesi tam anlamıyla hala başarısızdır. Gereksiz satın almalar, çift kopyalar veya arandığında bulunamayan kaynaklar vardır. Bu soruna ışık tutmaya çalışan Aybaş da daha 70'li yıllarda kaynak sağlamada her tür kütüphaneyi içine alacak bir merkezleşmenin kurulmasını önermiştir. Türkiye'yi bu amaç göz önüne alınarak İstanbul, Ankara, İzmir, Adana, Erzurum ve Trabzon merkez olmak üzere belli başlı bölgelere ayırmak ve modern bir şekilde örgütlenmiş bir kütüphanenin sorumluluğu ve denetimi altında bölgesel satın alma politikasını, başlangıçta yabancı dil eserler olmak üzere uygulamaya koymak ve illerde ise yerli yayınlar için uygulanması düşünülmüştür (Aybaş 1971: 223).

Kütüphanelerde hiç kullanılmayan veya arandığı zaman bulunamayan kaynakların nedenlerinden biri ve hala çözülemeyeni işbirliğine dayalı olmayan gelişmiş güzel koleksiyon sağlama yöntemleridir (Ersoy 1972: 19).

b- Bibliyografik Denetim araçları

Kataloglama ve sınıflama bibliyografik denetim araçlarının hazırlanmasına olanak sağlayan en önemli işlemlerdendir ve bibliyografik denetimin gerçekleştirilebilmesinde kayıtların hızlı, doğru, ve basit olarak üretilebilmesi gerekir. Bibliyografik kayıtların üretilmesi bibliyografik düzenlemelere bağlıdır. Bibliyografik düzenlemelerin gerçekleştirilebilmesi için tutulan kayıtlar üç kısımdan oluşur. 1- Başlık terimi 2- bibliyografik tanımlama 3- konu analizi veya konu kataloglaması'dır. İşte uzun süredir kataloglama ve sınıflama olarak yürütülen bu kayıtlardaki düzenlemeler bibliyografik denetim adıyla anılan konunun temelini oluşturmaktadır (Baydur 1982: 27).

Bugün bir çok ülkede uluslararası standartlara dayalı kataloglama kuralları uygulanmaktadır. Bibliyografik denetimin sağlanması için bu şarttır. Türkiye'de ise çeşitli kataloglama kuralları uygulanmaktadır. Bu durum bizde bibliyografik denetimin sağlanmasını zorlaştırmaktadır. Kataloglamada bütün kütüphanelerde standart olan katalog fişlerinin boyutlarıdır. Tüm dünyaca kabul edilmiş standart ölçü 12.5x7.5 cm'dir.

Üretilen bilginin hızla çoğalması, bibliyografik denetimde çeşitli sorunları birlikte getirmektedir. Konuların ayrıntılı olarak bölünmesi, yeni terminolojiler, uzmanlık ve iletişim bunlardan bazılarıdır.

Dünyadaki bütün araştırmacıların, bilgiye gereksinimleri vardır. Gelişmiş ülkeler, araştırmacıların, bilgi gereksinimlerini bir ölçüde giderebilmektedirler. Fakat gelişmekte olan ülkelerin bu gereksinimlerine kütüphanecilik sorunlarının da eklendiğini düşünürsek bibliyografik denetimin önemi bir kat daha artmaktadır. (Baydur 1982: 33)

Araştırma sonuçlarına ait her türde basılmış, yayınlanmış, hatta gör-ışit ile ilgili bilgi kaynaklarının etkin ve düzenlenmiş sınıflandırılması ve kayıtlarının tutulması demek olan bibliyografik denetim, bilgiye ihtiyacı olan ve hizmete sunan bütün kütüphaneciler için bir amaç olmuştur. Fakat bu güne kadar çeşitli girişimler yapılmışsa da, bibliyografik denetim, içeriği, konusu ve hızı açısından çok az tatmin edicidir. (Sanalan 1977: 13)

Türkiye'de bibliyografik denetimi, ulusal ve uluslararası bütün yayınları toplamakla görevli olan Milli Kütüphane yürütmektedir. Sanalan'ın 1977'de belirttiği gibi, bibliyografik denetimin sağlıklı yürütülebilmesi için hala derleme ve standartlaşmanın, etkin olarak işlediğini söylemek zordur. Gerek derlemelerdeki aksaklıklar ve standartlaşmadaki boşluklar bibliyografik denetimin gereği gibi yapılmasını önlemektedir (Sanalan 1977: 187).

Kütüphanelerarası işbirliğinde bibliyografik denetim aracı olarak üzerinde önemle durulması gereken toplu kataloglardır. Toplu kataloglar, kapsadıkları kütüphanelere, kullanılan malzemeye, belirli tür veya konudaki yayınları içermelerine göre değişik biçimlerde hazırlanmaktadır. Bibliyografik denetimin sağlanmasında, kütüphanelerin birbirlerinin yayınlarından haberdar olunmasında önemi büyüktür.

Kütüphanelerde bulunan süreli yayınları saptamak üzere hazırlanan süreli yayın toplu listeleri de toplu katalog çalışmalarının bir başka türüdür. Bu çalışmaya örnek olarak Türkiye Bilimsel ve Teknik Dokümantasyon Merkezinin 1971 yılında yayınladığı Ankara Bilimsel ve Teknik Süreli Yayınlar Toplu Katalogu'nu gösterebiliriz. Fakat bu çalışmanın bu güne kadar güncelleştirilmesi yapılmamıştır.

d- Depolama ve ciltleme

Kütüphanelerarası işbirliğinin önemli alanlarından bir başkası da az kullanılan eserlerin depolanmasıdır. Burada kütüphaneler ortak bir merkezi kütüphane kurarak, koleksiyonlarında bulunan çift kopya veya az kullanılan eserleri merkez kütüphaneye göndermekle, kütüphane giderlerinin azalmasını, yerleşim olanaklarının artırılması ve en önemlisi diğer kütüphanelerin bu merkezden ödünç alma yoluyla yararlanmaları sağlanmıştır (Artukoğlu 1973: 88)

Kütüphanelerde özellikle çok kullanılan kitap, süreli yayın ve benzeri kütüphane malzemelerinin kısa bir süre içerisinde yıpranmalarını önlemek amacıyla ciltlenmeleri gerekmektedir. Ciltleme işlemlerinin kütüphane giderlerinde büyük bir artış göstermesi bu konuda da kütüphaneleri işbirliğine zorlamıştır.

II.2.2.3. KULLANICI HİZMETLERİNDE İŞBİRLİĞİ

Kullanıcı hizmetlerinde işbirliği özellikle iki alanda gerçekleştirilmektedir. Danışma ve kütüphanelerarası işbirliği.

a- Danışma hizmetlerinde işbirliği

Danışma hizmetlerinin verilmesinde ve kütüphaneler arası ödünç verme işlemlerinde bibliyografik denetim araçlarından büyük ölçüde yararlanılmaktadır. Bibliyografik denetim araçlarından olan süreli yayın katalog ve toplu katalogları bir şehir, bölge veya bölgelerarası işbirliğinin gerçekleşmesini sağlayan en kaçınılmaz kütüphane materyalleri arasında yer almaktadır. Bu materyallerle kullanıcının istediği herhangi bir materyalin bulunduğu yeri saptayabilmek olanağını elde ederler. Böylece yeri belirlenen materyal, iyi bir biçimde

örgütlenmiş iletişim araçları ile işbirliğine katılan diğer kütüphanelerden sağlanır.

Danışma hizmetlerinin geliştirilmesinde ve bu hizmetlerin diğer kütüphanelere ulaştırılmasında kuşkusuz iyi yetişmiş danışma kütüphanecilerinin ve özellikle kütüphanelerarası ilişkilerin kolaylaştırılmasını ve hızlandırılmasını sağlayan iletişim araçlarının katkısı büyüktür.

b- Kütüphanelerarası ödünç verme

Kütüphanelerden kitap ve diğer kaynakları ödünç alıp verme işi yalnızca kütüphanenin kendi kullanıcıları için yapılmaz. Bazı hallerde bir kütüphane kendisinde olmayan bir kitabı veya herhangi bir kaynağı bir başka kütüphaneden ödünç almak isteyebilir. İşte, iki kütüphane arasında yapılan bu ödünç alıp verme işine kütüphanelerarası ödünç verme diyoruz. (Aybaş 1967: 8)

Kütüphanelerarası ödünç verme, kütüphanelerarası işbirliğinin en eski bir parçasıdır. Hiç bir kütüphane koleksiyonu kullanıcılarının görmek istediği bütün kaynakları içerecek kadar geniş olamaz. Bu nedenle kütüphaneler, kullanıcının gereksinim duyduğu bilgiyi kendi koleksiyonlarıyla sağlayamadıkları durumlarda, istekleri başka koleksiyonlardan elde edebilmek için bu hizmetten yararlanmaktadırlar.

Kütüphanelerarası ödünç vermenin esas amacı, kendi kütüphanesinde aradığını bulamayan kullanıcıya istediği kaynağı sağlamaktır. Bu amacı gerçekleştirmek için toplu kataloglar ve bibliyografyaların olması gerekir. Kütüphaneler birbirlerinin kaynağından haberdar olmazlarsa kütüphanelerarası ödünç vermenin uygulanması da o kadar zor ve yetersiz olur. Türkiye'de

kütüphanelerarası ödünç vermeden söz edilmemesinin bir nedeni de söz ettiğimiz yapının yeterince oluşmamasındandır.

Doyurucu ve etkin bir kullanıcı hizmeti ve kütüphanelerarası işbirliği için süreli yayınlar toplu kataloğunun iki yönden güncelliğinin sağlanması gerekir:

1- Koleksiyona katılan yeni yayınlarla koleksiyondan çıkarılanların belirtilmesi,

2- Koleksiyonda bulunan yayının, kütüphanede olmayan sayılarının belirlenmesi.

Bu nedenle ya daha sık basımının yapılması ya da ek çıkarılması zorunludur (Tunçkanat 1979: 14). Ayrıca kütüphanelerarası ödünç verme isteğini yapan kütüphaneci, bilgilerin doğruluğunu kontrol etmek için bu kartekslere ve kataloglardan yararlanır.

Ersoy'un (1967: 28) da belirttiği gibi "araştırmacılar belge azlığından değil bibliyografik denetim yetersizliğinin güçlükleriyle uğraşmak zorunda kalıyorlar. Kütüphaneciliğin her dalında ulusal düzeyde gelişmiş bir işbirliğinden yararlanamayan çalışmalar hep, araştırmacıların kişisel çabalarına dayanıyor ve zaman-para israfını kaçınılmaz hale getiriyor." Toplu katalog ve listelerin işbirliği alanındaki önemini vurgulamak isteyen Çelik (1990: 193) şunları belirtmektedir:

Duyulan büyük gereksinim nedeniyle, ağ çalışmasının başlangıçta kaynak paylaşımını kolaylaştıracak bir toplu katalog çalışmasını hedeflemesi yerinde olacaktır. Daha sonra diğer alanlara yönelik çalışmalar başlatılabilir

diye öneri getirmektedir.

Sürekli ve verimli bir işbirliğinin yapılabilmesi, kütüphanelerin birbirlerinde hangi kaynaklar olduğunu bilmesiyle sağlanır. Ulusal alanda işbirliğinin gerçekleştirilmesi için bölgesel ve ulusal toplu katalogların varlığı gereklidir.

Fakat bu gelişmelere rağmen daha önce de sözünü ettiğimiz gibi Türkiye'de henüz hangi yayının nerede olduğunu gösterebilecek toplu kataloglar yoktur. Başlatılan bütün çabalar da denemelerden öteye gidememektedir.

Kütüphanelerarası ödünç vermenin sağlıklı yürütülebilmesi için kanun ve sözleşmelerin oluşturulması gereklidir. Bu sözleşmeleri kabul eden kütüphaneler koleksiyonlarını diğer araştırmacılara açtıkları gibi, diğer kütüphanelerin koleksiyonlarını da kullanarak kendi kullanıcılarına daha fazla kaynak sağlamış olurlar. Ödünç almanın nasıl yapılacağı açıkça belirtilmelidir. Örneğin posta parasının veya diğer harcamaların nasıl ödeneceği ve hangi kaynakların ödünç verme kapsamına gireceğinin belirtilmesi gibi. Ayrıca kütüphanelerarası ödünç verme işlemini sağlıklı yürütebilmek için standart basılı formlar kullanılmalıdır. Nitekim ALA (American Library Association) kütüphanelerarası ödünç verme kurallarında, kütüphane işlemleri için standart bir form, ödünç verme izleme kuralları ve düzenlemeler bulunmaktadır (Thompson 1970: 1).

Kütüphanelerarası kaynak isteminde zorunlu gecikmeler ve belirsizlikler söz konusudur. Olası durumların geniş çeşitliliği göz önüne alındığında istenen bir materyalin elde edilmesi için gereken süre bir gün ya da daha kısa olabileceği gibi bir kaç ayı da bulabilir. Sağlık bilimleri işlemleri için isteğin ortalama karşılanma süresi muhtemelen 14 günden azdır ve muhtemelen tüm isteklerin %90-95'i karşılanmaktadır (Middleton 1982: 99).

Sağlık bilimleri kütüphanelerinde özellikle süreli yayınlar, az sayıda ödünç verilir. Kütüphanelerarası ödünç verme işlemlerinin çok büyük bir bölümü istek sahibinin saklayabileceği fotokopilerle yerine getirilir. Ancak sağlık bilimlerinde asıl ilgi monografik çalışmalardan çok dergilerdeki tek makalelere yöneliktir. Bu yüzden fotokopi işlemi uzaktaki bir istek sahibini tatmin ederken, derginin ödünç istenen kütüphane içerisinde kullanılmasını da engellemez. Sonuç olarak günümüzde kütüphaneler arası ödünç verme yerine, belge veya kaynak sağlama yöntemi daha yaygın olarak kullanılmaktadır (Katz 1978: 109).

Amerika'da büyük kütüphanelerin ödünç verme payı 1970'li yıllarda genellikle %70 düzeylerinde değişmektedir. Ödünç verme istekleri genellikle o il veya bölge içerisinde ve en çok süreli yayınlardaki makalelere erişim olarak gelir. Süreli yayınların ödünç verilmesi üniversite kütüphaneleri arasında daha çok kullanılmaktadır (Katz 1978: 110)

Kütüphanelerarası ödünç verme, kütüphanelerin dergilerdeki makalelere kolayca erişebilmelerini sağladığından, kütüphanelerin dergi abonelerinin iptali haklı ya da haksız olarak dergi yayıncılarını korkutmaktadır (Katz 1978: 110)

Kütüphanelerarası ödünç vermenin kütüphanelerde çok kullanıldığını belirtmiştik. Teknolojinin ilerlemesiyle kütüphanelerarası ödünç vermeye yeni seçenekler sunulmuştur ve bu kullanıcının kaynak erişiminde tatminini etkilemektedir. Belge sağlama, elektronik yayıncılık ve full-text (tam metin) veri tabanları nedeniyle önemli ölçüde değişmiştir (MacDougall 1990: 81).

Tam metin veri tabanları yalnızca bibliyografik kayıt sağlamazlar; gerçek bir tam metin veri tabanı, belgenin tamamını sağlar. Tam metin

veri tabanları, 1980'den sonra bazı belli başlı serilerde yayınlanan makalelerden oluşan bir dosya olan, TEXT LINE gibi dergi makalelerini de içermektedir (Belbenoit-Avich 1992: 240).

Tam metin veri tabanları çevrimiçi olarak da kullanılabilir. Çevrimiçi bilgi taramalarında 2000 tam metin kaynağın olduğu bilinmektedir. Fakat pek çoğu CD-ROM üzerindedir. Anlatıldığı gibi geniş yayılma olanağına da sahip olan tam metin veri tabanları, böylece kullanıcının kaynak gereksinimine cevap verebilmektedir.

Tam metin veri tabanlarının birçok avantajları vardır: İngiliz Milli Kütüphanesi Kaynak Sağlama Merkezi (British Library Document Supply Centre) nden Barwick ve Cornish, elektronik dergilerin basılı olanlardan daha ucuz olabileceğini; ayrıca basılı olanlara göre daha az yer kapladıklarını belirtmişlerdir. Örneğin, JAMA dergisinin 5 yıllık basılı formu 2 metrelik yer kapsamına rağmen, CD' lere aktarıldığı zaman yerden tasarruf sağlanmaktadır. Asıl önemlisi, bu veri tabanları kütüphanelere gönderilerek veya kütüphaneler bunlara abone olarak, kütüphanelerarası ödünç vermeyle kaynak istemek yerine kaynağa anında erişim sağlanabilmektedir. Önemli bir tıp kütüphanesine kolay ulaşamayan bir doktor için bir tam metin kaynağa anında erişim bir avantajdır. Bu yöntem kütüphanelerarası ödünç vermenin yükü oldukça azaltılabilir ve kullanıcıların kaynak erişimine tatmini arttırılabilir.

Tam metin veri tabanlarının kullanıcılar açısından bir çok yararları olmasına rağmen kütüphaneler için olumsuz yönleri tartışılmaktadır. Kullanıcılar giderek daha fazla tam metin kullanmaya başlarsa, kütüphaneyi kullanma oranları düşecektir. Bunun için kütüphanecilerin bu konuda daha duyarlı davranıp kütüphaneciliğin gerektirdiği bütün avantajları kullanarak, kullanıcının kaynak erişiminde tatminini artırıcı

önlemleri şimdiden almaları gerektiğine dikkat çekilmektedir (Belbenoit-Avich 1992: 239).

Bilgisayarla bir bilgi veya kaynağa erişim, Türkiye'de uygulanmaya çalışılmaktadır. Fakat bu alanda sorunlar vardır. Çelik'in belirttiği gibi, Türkiye'de yasal temellere dayalı bir ulusal kütüphanecilik politikası olmadığı için her türdeki kütüphane bu durumdan olumsuz olarak etkilenmektedir. Bu ulusal politikayı oluşturup, sürdürecektir bir kuruluş olmadığı için ve sağlam bir alt yapı sorunu çözülememiş olduğundan, kütüphanelerarasındaki koordinasyon çalışmaları olanaksız hale gelmektedir. Buna rağmen kütüphanelerimiz bilgisayar uygulamalarına geçmeye çalışmaktadırlar (Çelik 1990: 185).

Yine Çelik'in belirttiği gibi bu uygulamayı başarıya ulaştırmak için yapılması gerekenler vardır: Üniversitelerde bu konuda "ciddi" sayılabilecek bir potansiyel vardır. Fakat yapılması gereken, bu potansiyeli bilgi ağı için harekete geçirebilmektir. Üniversite kütüphaneleri arasında oluşturulacak bir Yükseköğretim Kütüphanecilik Komisyonu ve ona bağlı olarak çalışacak bir bilgi ağı alt komitesi, bilgi ağına yönelik çalışmaları sonuca ulaştırabilir (Çelik 1990: 191).

IV. BÖLÜM

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI

Hacettepe Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı (H.Ü.K.D.D.B.) kütüphanelerinin çekirdeği 1958 yılında Hacettepe çocuk hastanesinin giriş katında kurulan 20 dergi ve 1000 kitaptan oluşan kütüphane ile başlamıştır (Hacettepe 1984: 45). Sağlık Bilimleri Yüksek Okulu'ndan sonra Tıp Fakültesi'nin kurulması ve bunlara ilave olarak yeni akademik birimlerin kurulması, kütüphane hizmetlerinin önemini artırmıştır. Birimler arttıkça daha etkili bir hizmet verebilmek için kütüphane geceleri de hizmet vermeye başlamıştır. Fakültenin gelişimi devam ettikçe ve derme büyüdükçe kütüphanenin yer sorunu ortaya çıkmıştır. Kütüphane bu nedenle bir süre sonra Morfoloji binasının giriş katına taşınmış ve daha geniş yer olanaklarıyla kullanıcılarına hizmet vermeye başlamıştır (Hacettepe: 1979:11).

8 Temmuz 1967'de Hacettepe Üniversitesi'nin kurulması¹ ile Hacettepe Tıp Kütüphanesi, Hacettepe Üniversitesi Kütüphanesi adını almış ve bundan sonraki gelişmelerini Üniversite Kütüphanesinin amaçlarına uygun olarak yapmıştır.

1982 yılında Hacettepe Üniversitesi kütüphanesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı olmuştur (Hacettepe 1984: 38). H.Ü.K.D.D.B'na, Hacettepe Tıp Merkezi Kütüphanesi (H.Ü.T.M.K.), Beytepe Merkez Kütüphanesi, Ankara Devlet Konservatuvarı, Zonguldak Mühendislik Fakültesi, Sosyal Hizmetler Yüksekokulu

¹ Hacettepe Üniversitesi 12642 sayılı Resmi Gazete'nin, 892 numaralı Kanunu ile 8 Temmuz 1967 tarihinde kurulmuştur

kütüphaneleri bağlanmıştır (Hacettepe 1984: 45). Bu kütüphanelerden ikisi öğrenci ve öğretim elemanları ile her bilim kolundan araştırmacıların yararlanabilecekleri büyüklüktedir. Bunlar Hacettepe Üniversitesi Tıp Merkezi Kütüphanesi ve Beytepe Merkez Kütüphanesidir (Hacettepe 1984: 45).

H.Ü.K.D.D.B. için 1994 yılında 14 milyar 900 milyon TL.kitap ve dergi alımı için ayrılmıştır. Ayrılan bütçenin % 90 - 98'i kitap ve dergi alımında kullanılmıştır. Bu yüzdenin % 70'i dergi alımı ve % 2'si ise kullanılıp atılabilen (kalem, silgi, tutkal, ciltbezi, mukavva, temizlik malzemesi gibi) malzemelerin alımı ve geriye kalanı kitaplar için harcanmıştır. 1995 yılının bütçesi 23 milyar TL.'dir²

IV.1. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ TIP MERKEZİ KÜTÜPHANESİ

H.Ü.T.M.K.'nin amacı Hacettepe kampüsündeki bilim dallarına ilişkin her türlü yayın ve bilgi kaynaklarından seçkin bir koleksiyon oluşturma ve bu koleksiyonu kullanıcıların eğitim ve öğrenimlerine yardımcı olacak, araştırmalarını kolaylaştıracak biçimde ve belirli bir düzenle hizmete sunmaktır (Hacettepe 1984: 45).

H.Ü.T.M.K 1958 yılında açılan Hacettepe Çocuk Hastanesi'ndeki kütüphane ile başlamıştır (Hacettepe 1984: 45). 1961 yılında çocuk hastanesinin yanması ile kütüphane geçici olarak toplantı salonunda hizmet vermiştir. Daha sonraları yeni fakülte ve yüksekokulların eklenmesi ile kütüphane bağlı olduğu kurumun yapısına ve amacına uygun bir gelişme göstermiştir. Daha sonra Hacettepe Üniversitesi'nin

²H.Ü.K.D.D. Başkanı Hansın Tunçkanat'la Mayıs 1995 tarihinde yapılan görüşme

7 no'lu kapısının girişinde bulunan kafeteryanın yanına taşınmıştır. Fakat bu arada hizmet ve dermenin büyümesi ile bu yer de yetmeyince, kütüphane Morfoloji binasının giriş katına taşınmıştır. 1967 yılında Hacettepe Üniversitesi'nin kurulması ile, 1968 yılında koleksiyona 9170 kitap, 1388 süreli yayın katılmıştır (Tan 1979: 16). Bu daha sonraki yıllarda da artmıştır. Hacettepe Üniversitesi'nin ve kütüphanenin bu hızla büyümesi üniversite ve kütüphane için yerleşim sorunu yaratmıştır. 1970'de koleksiyona katılan kitap sayısı 8126, süreli yayın ise 2297 olmuştur. Yerleşim sorunu nedeniyle 1969 yılında Ankara-Eskişehir yolu üzerinde Beytepe'de ikinci bir kampüsün kurulmasına başlanmıştır (Hacettepe 1979: 4). 1975 yılında Beytepe Kampüsü'nde hizmete başlayan kütüphaneye ilgili konuların taşınmasıyla Hacettepe Kampüsünün Morfoloji binasında kalan kütüphane, Hacettepe Üniversitesi Tıp Merkezi Kütüphanesi olarak kalmış ve hizmet vermeye devam etmektedir. Kütüphane binasında gittikçe artan kullanıcı gereksinimlerine cevap verebilmek için kütüphanenin idari kısmında 1994 yılında inşaat başlamış ve 1995 Ağustos ayı içerisinde tamamlanmıştır.³

1994 yılında yurt içinden yabancı kaynak 71 adet, yurt dışından yabancı kaynak 25 adet ve 15 adette Türkçe kitap satın alınmıştır. Satın alınan toplam kitap sayısı 111 adettir. Kütüphaneye gelen tez sayısı ise 181'dir.⁴

1994 yılında dergi ve bilgisayar hizmetlerinin yaygınlaştırılması düşünülürken buna karşılık, 1995 bütçesi enflasyon nedeniyle devam eden dergi aboneliklerinin de azaltılmasına dahi neden olmuştur. 1994 yılında yaklaşık 720 dergi aboneliği varken, 1995'te danışma

³ H.Ü.K.D.D. Başkanı Hansın Tunçkanat'la Mayıs 1995 tarihinde yapılan görüşme

⁴ H.Ü.T.M.K. Sağlama Bölümü Şefi Meryem Berker ile Mayıs 1995 tarihinde yapılan görüşme

kaynakları indeks ve öz dergiler dahil 199 süreli yayına abone olunabilmiştir 1994 yılında halen devam eden veya kesilmiş yabancı dergi adına göre toplam 1518, Türkçe dergi ise toplam 165 adettir. Kitap sayısı ise yaklaşık 45.000 civarındadır.⁵

H.Ü.T.M.K'nin personelini üçe ayırarak inceleyebiliriz:

a- Yöneticiler: H.Ü.K.D.D.B. ve H.Ü.T.M.K'nin müdürü kütüphanecilik bölümü mezunlardır. H.Ü.T.M.K. müdürlüğüne, süreli yayınlar, kataloglama ve sınıflama, ödünç verme ve sağlama bölümü şefleri bağlıdır. Sağlama bölümü şefi haricindeki şefler, kütüphanecilik bölümü mezunlardır.

b- Kütüphaneciler: Bunlar üniversitelerin Kütüphanecilik Bölümü Mezunlardır. Sağlık bilimlerinde kütüphanecilere gerekli olan uzmanlık, kütüphanedeki deneyimleriyle kazandırılmaya çalışılmaktadır.

Kütüphanede 1995 yılı Mayıs ayı itibarıyla 8 kütüphaneci vardır. Bu sayıya müdür ve daire başkanı da dahildir. Bunlardan 6'sı uzman kadrosunda 1'i kütüphaneci kadrosunda 1'i de memur kadrosundadır. Toplam 8 kütüphaneciden biri doktora, biri yüksek lisans mezunudur, bir tane de yüksek lisansa devam eden personel vardır.

Meslek elemanlarının üçü danışma bölümünde, biri ödünç verme bölümünde, biri süreli yayınlar bölümünde biri de katalog bölümünde görev yapmaktadır. Katalogtaki personel hariç beş kütüphaneci ayrıca danışma masasında hizmet vermektedir.

⁵ H.Ü.T.M.K. Süreli Yayınlar Bölümü şefi Emine Türkoğlu ile yapılan Mayıs 1995 tarihli görüşme

c- Memur ve hizmetliler: Kütüphanede gece ve gündüz personeli beraber 32 kişi vardır. Bunlardan 6 tanesi gece personelidir. Gece personeli arasında kütüphaneci yoktur. Gündüz personeli toplam 32 kişidir. Meslek elemanları da bu sayıya dahildir.⁶

Hacettepe Üniversitesinin akademik yapısını ele aldığımızda H.Ü.T.M.K'nden yararlanabilecek kullanıcılarımızı da bir şekilde ortaya koymuş olabiliriz.

Rektör ve rektör yardımcıları, rektörlüğe bağlı fakülteler, enstitüler, yüksek okullar, uygulama ve araştırma merkezleri ve bölümler aşağıda verilmiştir: (Hacettepe 1984: 35).

Fakülteler

Diş Hekimliği fakültesi

Güzel Sanatlar Fakültesi

Eczacılık Fakültesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fak.

Edebiyat fakültesi

Mühendislik fakültesi

a- Mesleki Teknoloji Y.O.

Eğitim Fakültesi

Tıp Fakültesi

Fen Fakültesi

⁶ Personelle ilgili tüm bilgiler mayıs 1995 tarihinde H.Ü.K.D.D. Başkanı Hansın Tunçkanatla yapılan görüşmeden elde edilmiştir.

Enstitüler

Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Enstitüsü	Nüfus Etüdüleri Enstitüsü
Çocuk Sağlığı Enstitüsü	Nükleer Bilimler Enstitüsü
Fen Bilimleri Enstitüsü	Onkoloji Enstitüsü
Nörolojik Bilimler ve Psikiyatri Enstitüsü	Sağlık Bilimleri Enstitüsü
Sosyal Bilimler Enstitüsü	

Yüksek Okullar

Ankara Meslek Y.O.	Sağlık İdaresi Y.O.
Devlet Konservatuarı	Sağlık Teknolojisi Y.O.
Ev Ekonomisi Y.O.	Sosyal Hizmetler Y.O.
Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon.	Sağlık Hiz. Meslek Y.O.
Hemşirelik Y.O.	Yabancı Diller Y.O.

Uygulama ve Araştırma Merkezleri

Basın Yayın Uyg. Araş. Mer.	Klinik Bil. Uyg. Araş. Mer.
Çoc. Sağ. Hast. Arş. Uyg. Mer.	Nör. Psk. Uyg. Araş. Mer.

Hastane Arş. Uyg. Mer.

Teknoloji Arş. Uyg. Mer.

Kardiyoloji Arş. Uyg. Mer.

Türk-Arap İliş. Arş. Gel. Mer.

Yer Bilimleri Uyg. Arş. Mer.

Bölmeler

Beden Eğitimi Ve Spor Bölümü

IV.1.1. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ TIP MERKEZİ KÜTÜPHANESİ'NDE KULLANICI HİZMETLERİ

Kullanıcı hizmetlerini gerçekleştirmek üzere Kütüphane'de danışma ve ödünç verme bölümü hizmet vermektedir.

IV.1.1.1. DANIŞMA BÖLÜMÜ

H.Ü.T.M.K.'ne gelen her tür kullanıcıya, bilgiyle ilgili sorunlarının çözülmesinde danışma hizmeti verilir. Danışma hizmeti kütüphanenin kurulduğu yıldan beri bütün kullanıcılarına verilmektedir. Kullanıcılara kütüphaneyi kullanmada ve tanıtımında yardım, araştırmaları için bibliyografya hazırlamada, aradıkları bilgiyi bulmada, rehberlik, öğretim ve araştırma hizmetlerini verir⁷

Kullanıcı eğitimi, hazırlık tıp ve hemşirelik yüksek okulu öğrencilerine ve isteğe bağlı olarak verilir. Ayrıca Tıbbi

⁷ Danışma Bölümü Şefi Zerrin Tunç'la Mayıs 1995 tarihinde yapılan görüşme

Dokümantasyon ve Sekreterlik Bölümü'ne Araştırma Metodları ve Tıp Kütüphaneciliği dersleri akademik olarak verilir.

Kurulduğu yıldan 1989 yılına kadar kullanıcıların bilgi tarama istekleri ve künye doğrulaması, basılı indekslerden elle taranarak yapılmıştır. Fakat 1989 yılından itibaren tarama hizmetleri bilgisayarla yapılmaya başlanmıştır. MEDLINE veri tabanının, CD-ROM'ları 1966 yılından başlayarak kullanılmaktadır. Kütüphane, MEDLINE taramalarını 1990 yılında Hacettepe Üniversitesi kampüsüne yaygınlaştırılmaya başlamış ve 1991 yılında tam anlamıyla hizmete geçmiştir. Bugün H.Ü.T.M.K. bilgi taramalarına otuzun üzerinde bölüm bağlanmıştır. Kütüphaneye bağlantı kuran bölümler 1992-1995 (son dört yılı) tarayabilmektedirler. Kullanıcılar 1966-1995 yılları için taramalarda kütüphaneye başvurumaktadırlar. Bugün 1992-1995 yılları kağıt çıktı olarak, 1966-1995 yılları arası ise yalnızca disketlere kayıt yapılarak hizmet verilmektedir.⁸

1994 yılında Danışma masasında yöneltme, rehberlik, öğretim ve araştırma soruları olarak toplam 8068 soru yanıtlanmıştır. Yöneltme ve rehberlik sorularının çoğu kitap kataloglarından konuyla ilgili kitap aranmasıyla ilgilidir. Ayrıca bu soruların pek çoğu yerinde olması gerektiği halde, yerinde bulunmayan kaynakların nerede bulunabileceği ile ilgilidir. Kaynağın yeriyle ilgili kullanıcının sorusu yanıtlanamadığında, kullanıcı adına daha sonra aranmak üzere bir kaynak arama formu doldurulur ve o kaynak kullanıcı adına aranır. Bu hizmet daha önce danışma bölümü tarafından gerçekleştiriliyordu fakat şimdi ödünç verme bölümüne devredilmiştir.

Öğretim hizmeti kütüphane kaynaklarının kullanımının öğretilmesini kapsamaktadır. Örneğin Index Medicus (IM), Chemical

⁸ Danışma Bölümü şefi Zerrin Tunç'la yapılan Mayıs 1995 tarihli görüşme

Abstract (CA), Science Citation Index (SCI) v.b. gibi. 1994 yılı istatistiklerine göre IM 706, CA 445, SCI 627 ve diğerlerinin öğretimi 74'tür.

Araştırma kapsamında bibliyografik künye hazırlama, doğrulama ve adres bulma soruları yanıtlanmıştır. 1994 istatistiğine göre künye doğrulama 83, adres bulma 37'dir. Danışma bölümü MEDLINE ve basılı indekslerden fotokopi hazırlayarak, Hacettepe içine 1992, Ankara içine 300 ve Ankara dışından gelen kullanıcılara 151, toplam 2443 bilgi taraması yapmıştır. Verilen hizmetin masrafları üniversite tarafından karşılanmaktadır. 1995 ilk altı ayda MEDLINE taramalar Hacettepe içine 1283, Ankara içi 202 ve Ankara dışına 76, toplam 1561 Danışma masası istatistikleri Yönelme ve rehberlik 2917, öğretim, 231, araştırma 18, toplam 3166' dır.⁹

Ayrıca slaytların kullanıcıya ödünç verilmesi işlerine de danışma bölümü bakmaktadır.

Akademik takvim dönemi içerisinde hazırlık tıp öğrencilerine ve Hemşirelik Yüksek Okulu öğrencilerine kütüphane oryantasyonu yapılmaktadır. Bu dersler bir defa verilir ve alınması zorunlu derstir. Bu derslerde kısaca kütüphane kaynakları ve hizmetleri tanıtılmaktadır⁸.

Danışma bölümünde kütüphanecilik bölümü mezunu üç eleman vardır. Fakat diğer bölümlerde bulunan kütüphaneciler de danışma masası nöbetlerini tutmaktadırlar.

⁹ Danışma Bölümü 1994 yılı raporlarındaki istatistiklerden alınmıştır.

IV.1.1.2. ÖDÜNÇ VERME BÖLÜMÜ

Ödünç verme bölümünün amacı, kütüphane dermesini kütüphane içinde ve dışında denetim altında tutmaktır. Ödünç verme bölümünün, ödünç verme, fotokopi hazırlama, düzenleme, yöneltme ve ayrılmış kitapları oluşturma görevleri vardır. Ödünç verme, kütüphane kaynaklarından kütüphane dışında yararlanmak isteyen kullanıcıların ilgili kayıtlarının tutulması ve kontrolü ve ayrıca kütüphane içinde olmayan kaynakların yurt içinden veya yurt dışından sağlanması işlerini de yürütür.

Düzenleme, kataloglama ve sınıflama yapılan kütüphane kaynaklarının her an kullanıma hazır bulundurulması amacıyla yapılır. Örneğin, kütüphane içerisindeki kaynakların kullanıldıktan sonra masalar, kareler veya fotokopi çekildikten sonra yerlerine kaldırılması işlemi kaynakları tekrar kullanıma hazır bulundurmak amacıyla yapılır. Ayrıca kullanıcının kütüphane içerisinde bulamadığı kaynakların, kütüphane içerisinde aranması sorumluluğunu ödünç verme bölümü üstlenmiştir.¹⁰

Ayrılmış kitapları oluşturmak, öğretim üyelerinin ve kütüphanecilerin öngördüğü, sayıca az, öğrenciler tarafından sık sık kullanılan dermeyi oluşturur ve hizmete sunar.

Ödünç verme bölümünde 1995 yılına kadar sağlıklı bir istatistik tutulmadığı için yeterli veri elde edilememiştir. 1995 yılının ilk altı ayında rafa yerleştirilen kaynak sayısı 9594'tür.

1995 ocak-mart istatistiklerine göre ödünç verilen kaynaklar: Süreli yayınlar 117, kitaplar 1921, ayrılmış kitaplar 12386, tez 1978,

¹⁰ Ödünç verme bölümü şefi Ayşen Küyük'le Mayıs 1995 tarihli görüşme

iade edilen kaynak sayısı 3593, uzatmalar: telefonla 29, bölüme başvurarak 415, hatırlatmalar: telefonla 40, mektupla 626, cilde gönderilen kaynak sayısı 92, rafa yerleştirilen kaynak 4665, dergi deposunda rafa yerleştirilen süreli yayın sayısı 45451'dir.¹¹

H.Ü.T.M.K ödünç verme bölümünde biri kütüphaneci, biri yüksek okul mezunu, diğerleri lise mezunu, toplam yedi kişi görev yapmaktadır.

IV.1.2. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ TIP MERKEZİ KÜTÜPHANESİ SÜRELİ YAYINLAR BÖLÜMÜ

H.Ü.T.M.K kurulduğu 1958 yılında 20 dergiye sahiptir. Daha sonra izleyen yıllarda yeni bölümlerin eklenmesi ve kütüphanenin gelişimine paralel olarak süreli yayın abonelik sayısı da artış göstermiştir.

H.Ü.T.M.K süreli yayınlarını seçme ve sağlama politikası, kütüphanenin hizmet verdiği kurumun eğitim ve araştırma amacına uygun, belirli kurallara ve kaynaklara dayanarak oluşturulur. Bu açıklamalar ışığında kütüphanenin seçim politikasını aşağıdaki gibi belirtebiliriz.

Kullanıcıdan gelen istekler: Kullanıcıların gereksinim duydukları süreli yayınların kütüphaneye sağlanması için süreli yayınlar bölümünce veya sağlama bölümünce yayının adı, isteyen kişi veya bölümün adı sipariş için değerlendirilmek üzere kaydedilir. Ayrıca yıl sonuna doğru, yeni sipariş listeleri hazırlanacağı zaman Hacettepe Üniversitesi Merkez Kampüsü'ndeki anabilim dallarına mektup gönderilerek önerileri alınır. Sipariş edilmesi düşünülen süreli yayınlar,

¹¹ 1995 Ocak-Mart ödünç verme raporlarındaki istatistiklerden alınmıştır.

kütüphanenin amacına ve kullanıcı gereksinimlerine uygun şekilde değerlendirilerek siparişleri yapılır.

Başka bir seçim yolu da süreli yayınlar bölümü sorumlusunun yayınevleri katalogları, tanıtım kitapçıkları, örnek sayılar ve indeks gibi yayınları tarayarak ve süreli yayınların kullanımları ile çok fazla sorulan süreli yayınları kendisinin değerlendirerek seçim yapmasıdır.

Seçim yapıldıktan sonra istenen süreli yayın ya yurt içinden ya da yurt dışından bir yayınevi aracılığıyla veya doğrudan sipariş edilecek yayınevinin kendisinden sağlanır.¹²

Kütüphaneye sağlanan süreli yayınların sayısı bütçeye bağlı olarak her yıl değişik miktarlarda olmuştur. Kurulduğu günden bugüne adı itibarıyla 1518 yabancı dergi vardır. Bazı dergilerin varlığı oldukça eskiye dayanmaktadır. Örneğin Lancet dergisinin 1876 tarihli 1.cildi, Journal of American Medical Association (JAMA) 1886, British Medical Journal (BMJ) 1897 v.b. vardır. Zaman zaman kısa aralıklarla aboneliğinin kesilmesine rağmen hala devam etmektedirler. Toplam Türkçe yayın ise 165 adettir. Bunların çoğu bağıştır ve düzenli gelmemektedir. 1994' de abone olunan süreli yayın sayısı yaklaşık 720 iken 1995'de 199 adet olmuştur¹³.

1995 yılının ilk altı aylık (Ocak-Haziran) istatistikleri incelendiğinde süreli yayınlarla ilgili bilgiler aşağıdaki gibidir:

Postadan yeni gelen ve rafa yerleştirilen dergi sayısı ----- : 2554

Fotokopi çekildikten sonra toplanan ve rafa yerleştirilen -- : 11766

¹² Süreli yayınlar bölümü şefi Emine Türkoğlu ile Mayıs 1995 tarihinde yapılan görüşme

¹³ Kütüphanenin süreli yayın kayıtlarından alınmıştır.

Cilde giden süreli yayın sayısı ----- : 1187

Geciken dergilere yapılan hatırlatma sayısı ----- : 255

Mektupla ödemeli fotokopi isteği sayısı ----- : 672

Karşılanaan istek sayısı ----- : 365

Karşılanamayan istek sayısı ----- : 315

Süreli yayınlar bölümünde 1995 Mayıs ayı itibarıyla biri kütüphaneci, biri memur iki personel vardır. Kütüphanecinin dışındaki diğer personel aynı zamanda haftada iki gün video gösterimi için gör-üşit hizmeti vermektedir.

1995 yılı başlarında süreli yayın çift kopyalarının envanteri çıkarılmıştır. Daha sonra süreli yayın envanterine başlanmış fakat hala tamamlanamamıştır.

Süreli yayınların son sayıları kütüphanenin giriş katında açık raf sistemine göre konular altında alfabetik olarak düzenlenmiştir; eski sayıları ise kütüphanenin alt katında kapalı raf sisteminde ve süreli yayınlar adına göre alfabetik ve kendi arasında cilt sırasına konularak raflanmıştır. Kullanıcılar eski sayıları süreli yayınlar kataloğundan kontrol ettikten sonra, dergi istek formu doldurarak süreli yayınlar deposu görevlilerinden istemektedirler. Depodan çıkan süreliiler, kullanıcı kullandıktan sonra depo görevlileri tarafından yerlerine yerleştirilmektedir.

IV.2. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ BEYTEPE MERKEZ KÜTÜPHANESİ

Hacettepe Üniversitesi Beytepe Merkez Kütüphanesi (H.Ü.B.M.K.), Hacettepe Üniversitesi kütüphanesi olarak H.Ü.T.M.K.'nde olduğu gibi Hacettepe Üniversitesi kullanıcılarının süreli yayına erişiminde önemlidir. Çünkü Hacettepe Üniversitesi üyesi bütün kullanıcılar, Hacettepe Üniversitesi kütüphanelerinden yararlanabilirler. Bu nedenle H.Ü.B.M.K. ayrıntılarıyla incelenmiştir ve Hacettepe Üniversitesi Kütüphanelerinde sağlık bilimleri konularında kullanıcı tatmini değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Hacettepe Üniversitesi'nin fiziksel gelişimine yardımcı olmak için kurulan Beytepe Kampüsü'nde fen, eğitim, edebiyat, iktisadi ve idari bilimler, mühendislik, güzel sanatlar fakülteleri, Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi, sosyal bilimler, mesleki teknoloji yüksek okulları ve idari bölümler, öğrenci yurtları, spor ve piknik tesisleri bulunmaktadır (Hacettepe 1984: 39).

Kütüphane binasının yapım çalışmaları devam ederken 22 Kasım 1974'de Beytepe de oluşturulacak toplu katalog için H.Ü.T.M.K.'nde ayrıca temel fiş çıkarılmaya başlanmıştır. Beytepe'de 1975' de eğitimin başlamasıyla kütüphane, inşaat bitinceye kadar, yalnız fen bilimleri koleksiyonuyla kafeterya binasının ikinci katında hizmete başlamıştır. Kütüphanenin Beytepe' ye geçmesinden sonra H.Ü.T.M.K. ödünç verme bölümünden ikişer kişilik gruplar H.Ü.B.M.K.'nde çalışmaya başlamıştır. 1977 yılında da kendi binasına geçmiştir.

H.Ü.B.M.K. 1982 yılında H.Ü.K.D.D.B.'nin kurulması ile Hacettepe Üniversitesi kütüphaneleri olarak bu başkanlığa bağlanmıştır. İdari ve

teknik her alanda bu başkanlığa bağlıdır.¹⁴

H.Ü.B.M.K.'nin personeli üçe ayırarak inceleyebiliriz.

a- Yöneticiler (Müdürlük): 1995 yılında Beytepe'de görev yapan müdür tayin olduğu için, şu anda müdürlük boştur.

b- Meslek Elemanları (Kütüphanecilik bölümü mezunu): Kütüphanede 1995 Mayıs ayı itibarıyla 5 kütüphaneci vardır. Bunlardan 4'ü uzman, 1'i memur kadrosundadır. Toplam 5 kütüphaneciden 1'i yüksek lisans yapmıştır.

Meslek elemanlarının 3'ü danışma, 1'i süreli yayınlar ve 1'i de katalog bölümünde hizmet vermektedir.

c- Diğer personel toplam 23 kişidir. 1'i şef, 18'i memur, 4'ü hizmetli kadrosundadır.

IV.2.1. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ BEYTEPE MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE KULLANICI HİZMETLERİ

Kullanıcı hizmetlerini gerçekleştirmek üzere kütüphanede danışma ve ödünç verme bölümü hizmet vermektedir.

IV.2.1.1. DANIŞMA BÖLÜMÜ

Daha önceki bölümlerde verdiğimiz tanımda gördüğümüz gibi, Beytepe kütüphanesinde de, danışma bölümü kullanıcıya bilgiyle ilgili

¹⁴ H.Ü.K.D.D.Başkanı Hansın Tunçkanat'la Mayıs 1995 tarihinde yapılan görüşme

sorunlarının çözülmesinde yardım eder. Danışma hizmetleri kurulduğu ilk yıldan bugüne verilmektedir. Danışma bölümünde üç kütüphanecilik bölümü mezunu personel hizmet vermektedir. Danışma kütüphanecisi fen, sosyal ve mühendislik alanındaki terminolojide uzmanlaşmıştır. Kullanıcıya hizmet danışma masasında ve danışma odasından verilmektedir. Kullanıcıya hem basılı kaynaklardan, hem de bilgisayarla bilgi tarama hizmeti verilmektedir ve 1992 yılından bugüne çeşitleri artmıştır. Bilgisayar taramalarında kullanılan veri tabanları; Social Science Citation Index, Science Citation Index, ERIC, LISA, Spor, Biological Abstracts ve Compendex'tir.

1995 Ocak-Mayıs ayı içerisinde yanıtlanan toplam danışma sorusu 4332'dir. Danışma sorusu olarak bilgi verme, öğretim, araştırma sorularına yanıt vermiştir. CD-ROM'la toplam bilgi tarama hizmeti ise 146'dır. Ayrıca bölümlerden gelen isteklere göre, kütüphane tanıtımı yapılmaktadır.¹⁵

IV.2.1.2. ÖDÜNÇ VERME BÖLÜMÜ

H.Ü.B.M.K.'nin, ödünç verme bölümünün amacı, kütüphane dermesini kütüphane içinde ve dışında denetim altında tutmaktır. Ödünç verme bölümünün, ödünç verme, fotokopi hazırlama, düzenleme, yöneltme ve ayrılmış kitapları oluşturma görevleri vardır.

Ödünç verme bölümünde kütüphanecilik bölümü mezunu eleman yoktur. Danışma bölümü şefi hem ödünç verme hem de danışma bölümünün sorumluluğunu üstlenmiştir.

¹⁵ Danışma Bölümü şefi Erol Olcay ile Mayıs 1995 tarihinde yapılan görüşme

1995 Ocak-Mayıs ayları arasında ödünç verilen kaynak sayısı 23371, iade edilen kaynak sayısı, 22156, Uzatma 6035, kullanılan ayrılmış kitap sayısı 6632, Bilkent ile yapılan anlaşma gereği Beytepe kütüphanesinden yararlanan kullanıcı sayısı 133'tür.¹⁶

IV.2.2. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ BEYTEPE MERKEZ KÜTÜPHANESİ SÜRELİ YAYINLAR BÖLÜMÜ

H.Ü.B.M.K.'nin süreli yayınlarının oluşumu, H.Ü.T.M.K.'nden konusuyla ilgili yayınların 1974'de Beytepe kampüsüne taşınmasıyla başlamıştır. Daha sonra kampüs kullanıcılarının gereksinimlerine göre gelişim göstermiştir.

H.Ü.B.M.K.'nin süreli yayınları seçme ve sağlama politikası kampüsün gereksinimleri doğrultusunda H.Ü.T.M.K.'nde olduğu gibi uygulanmaktadır. Fakat seçim yapıldıktan sonra kütüphane sipariş listelerini H.Ü.K.D.D.B.'na yollamaktadır. Siparişler başkanlıktan yapılmaktadır.

1994 yılında toplam 545 dergiye abone olunmuştur. Yurt dışından yabancı dilde 510, yurt içinden Türkçe degiler ise 35 adettir. Bağış yoluyla yabancı dilde dergi 27, Türkçe dergi ise 151 adettir. Satın alma ve bağış yoluyla kütüphaneye gelen toplam dergi sayısı 723'tür. 1993 yılında ise toplam dergi adeti 725' tir. Bugüne kadar kesilenler veya devam edenler toplam sayısı 883'tür. Bunların 704'ü yabancı, 179'u Türkçedir.¹⁷

H.Ü.T.M.K. ile H.Ü.B.M.K.'nin birbirinden ayrılması ile eldeki koleksiyon iki kütüphaneye ilgili konularda ayrılmıştır. Fakat bu durum

¹⁶ Ödünç verme raporlarındaki istatistiklerden alınmıştır

¹⁷ Süreli Yayınlar şefi Sanem Uyan'la Mayıs 1995 tarihli yapılan görüşme

sağlık bilimleri ile ilgili bazı bilim dallarının süreli yayınlarının örneğin biyoloji, gıda mühendisliği, psikoloji, kimya v.b. konuların iki kütüphanede bölünmesine neden olmuştur. Sağlık bilimlerinin ilgilendiği bilimlerin bir kısmı Beytepe'de, bu bölümlerin sağlık yönünden ilgilendiği bazı süreli yayınlarda H.Ü.T.M.K.'ndedir. Fakat bunlar yalnızca kütüphanelerden birine alınarak bütün Hacettepe Üniversitesi kullanıcılarına sunulmaktadır. Arada gözden kaçan çift siparişler de yapılmıştır. Örneğin "FEBS Letters" dergisi iki kütüphaneye de alınmaktadır. Yine H.Ü.B.M.K.'nin süreli yayınlarından ne kadarı sağlık bilimleri kullanıcılarının gereksinimini karşılayabileceğini incelediğimizde, Index Medicus süreli yayınlar listesi ile karşılaştırıldığında, Beytepe'de bulunan 30 çeşit derginin Index Medicus'ta geçtiği görülmüştür. Yani kullanıcı MEDLINE taramalarında elde ettiği süreli yayınlardan 30 adetini H.Ü.B.M.K.'nde bulabilecektir.

IV.3. H.Ü.T.M.K.'NİN SÜRELİ YAYINLARDAN İŞBİRLİĞİ YAPABİLECEĞİ DİĞER KÜTÜPHANELER

H.Ü.T.M.K. kütüphane türü nedeniyle sağlık bilimleri alanında koleksiyon geliştirmiştir ve kullanıcıları da sağlık bilimleri kullanıcılarıdır. Kütüphaneyi kullananların arasında Hacettepe Üniversitesi üyelerinin yanı sıra dışardan gelen kullanıcılar da vardır. Bu kullanıcılar Ankara içinden olduğu gibi yurdun çeşitli yerlerinden de gelebilmektedirler.

H.Ü.T.M.K.'nin işbirliği yapabileceği diğer kütüphaneler de genellikle bünyesinde sağlık bilimleri koleksiyonu bulunduran kütüphanelerdir. Gerçekte Ankara'da sağlık bilimlerinde hizmet veren kütüphaneler dikkate alınmış olmakla birlikte kütüphane'nin Ankara içinde özellikle de aynı bölge de işbirliğine gidilebileceği kütüphaneler

şunlardır: H.Ü.B.M.K., Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Kütüphanesi (A.Ü.T.F.K.), Gazi Üniversitesi Merkez Kütüphanesi (G.Ü.M.K.), Gülhane Askeri Tıp Akademisi Kütüphanesi (G.A.T.A.), Yükseköğretim Kurulu Uluslararası Bilgi Tarama ve Dokümantasyon Merkezi (Y.Ö.K.U.B.T.D.M.), Dr. Refik Saydam ve Hıfzısıhha Enstitüsü ve diğer kütüphaneler. Tabipler Birliği ve TÜBİTAK kütüphanelerinin kullanıcılar tarafından kullanımı tablo 19'da da görüldüğü gibi kullanılmadığı için üzerinde durulmamıştır. H.Ü.T.M.K kullanıcılarının süreli yayınlara erişimde kullanıcı tatminini incelediğimiz için bu kütüphanelerin süreli yayınlarından kısaca söz edilmiştir.

Burada özellikle merkez kütüphane konumunda olan kütüphanelerin süreli yayınlarıyla ilgili ayrıntılı olarak bilgi elde etmemizin zorluğunu hatırlatmalıyız. Süreli yayınların dili, hangi konuda ne kadar süreli yayına abone olunduğunu öğrenmek için kütüphanelerden elde ettiğimiz süreli yayın listelerini Index Medicus'un süreli yayınlar listesi incelenerek elde etmeye çalışılmıştır Bu nedenle süreli yayınların konusu ve dili ile ilgili bilgilerde kesin sonuçlar elde edilememiştir.

IV.3.1. ANKARA ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ KÜTÜPHANESİ

A.Ü.T.F.K. ilk 1947 yılında, bugün Sağlık Bilimleri Meslek Yüksek Okulu olarak kullanılan binada hizmet vermeye başlamıştır. Aynı zamanda o dönemde pek çok kürsüde de kütüphane vardır. Sıhhiye'deki Morfoloji binasına 1966 yılında Fakülte'nin merkez binası olarak taşınmıştır. Kürsüler ve Merkez Kütüphanesi'nin ayrı ayrı hizmet vermeleri 1983 yılında kütüphanelerin birleşmesi ile son bulmuştur.

A.Ü.T.F.K.'nde süreli yayınların seçimine 2 fakülte dekan yardımcısı, 1 kütüphane komisyonu başkanı, 4 de değişebilir toplam 7 kişiden oluşan kurul karar vermektedir. 1994 yılı için her ana bilim dalına üçer adet olmak üzere toplam 171 adet süreli yayına abone olunmuştur. Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları, Dişçilik, gibi kendi içinde alt bölümlere ayrılabilen bölümlerde bu abonelik sayısı artabilmektedir. 1995 yılında ise 97 adet süreli yayına abone olunmuştur.¹⁸

1994 yılında abone olunan dergiler içinde 128 adeti H.Ü.T.M.K. ile aynıdır. 171 abonelikten yalnızca 43 adeti H.Ü.T.M.K.'nden farklıdır. 1995 aboneliklerinden 74 adeti aynı, 23 adeti farklıdır.

IV.3.2. GAZİ ÜNİVERSİTESİ MERKEZ KÜTÜPHANESİ

G.Ü.M.K. 1982 yılında Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi İstatistik ve Temel Bilimler Fakültelerinin adını değiştirmesi ile oluşmuştur. 1982 yılına gelinceye kadar Akademiye bağlı 8 fakülte ve 4 yüksek okul bulunmaktaydı. Fakültelerden 3'ü sağlık bilimleri olup bunlar Eczacılık, Diş Hekimliği ve Tıp fakülteleridir. Tıp Fakültesi 1979 yılında akademi bünyesinde kurulmuştur.

Sağlık bilimlerine ilişkin olarak koleksiyonun geliştirilmeye başlanması 1981 yılında Yüksek Öğretim Kurulu kararları ile Ankara İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi'nde merkezi bir kütüphane kurulması çalışmaları ile başlamış ve G.Ü.M.K.'nin temelini bu kütüphane oluşturmuştur.¹⁹

¹⁸ A.Ü.T.F.K. süreli yayınlarla ilgili bilgiler Kütüphane Kısım Sorumlusu Fulya Büyükayan'la Temmuz 1995'de yapılan görüşmeden alınmıştır.

¹⁹ Gazi Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı Pınar Erzurumluoğlu ile Temmuz 1995'te yapılan görüşme.

G.Ü.M.K. de süreli yayınlarını aynı H.Ü.T.M.K.'nin seçim politikasında olduğu gibi seçerek sağlama yoluna gitmektedir.

G.Ü.M.K. 1994 yılında yabancı dillerde 796, Türkçe 151 süreli yayına abonedir G.Ü.M.K. olduğu için üniversiteye bağlı diğer fakülte, enstitü, yüksek okul ve diğer bölümlerle ilgili yayınları toplamaktadır. Bu bölümler, sağlık bilimleri, fen ve edebiyat, eğitim-sanat, hukuk, iktisadi ve idari bilimler, mühendislik mimarlık ve teknik eğitim fakülteleri ile bankacılık, beden eğitimi ve spor yüksek okuludur.

Sağlık bilimleri alanında 1995 yılında, 94 Türkçe 257 yabancı süreli yayın aboneliği vardır. Süreli yayınların çoğuna 1980 sonrası abone olunmuştur.

Eylül 1995'te süreli yayınlar envanterine başlanmış fakat henüz tamamlanmamıştır.

IV.3.3. GÜLHANE ASKERİ TIP AKADEMİSİ KÜTÜPHANESİ

Orduya uzman doktor yetiştirmek, askeri tıp alanında uygulama ve bilimsel araştırma yapmak amacıyla Ankara'da askeri tıp fakültesi kurulmuştur. 1898'de bu tarihe kadar var olan iki tıp okullarının düzenlenmesinden sonra geçirdiği gelişmelerle 1947'de Gülhane Askeri Tıp Akademisi (G.A.T.A.) olmuştur. Akademi 5 Haziran 1957'de çıkarılan yasayla yeniden düzenlenmiştir. 28 Ekim 1971'de de Etlik'te bin yataklı bugünkü binasına geçmiştir²⁰

G.A.T.A. Kütüphanesinde 1993-1994 yılı itibarıyla toplam 271 adet süreli yayın vardır. Bu süreli yayınlardan 78 adeti

²⁰ "Gülhane Askeri Tıp Akademisi", Ana Britannica Genel Kültür Ansiklopedisi 14. cilt: 181.

H.Ü.T.M.K.'nden farklıdır, geriye kalan 193 adet süreli yayın H.Ü.T.M.K.'ndeki süreli yayınlarla aynıdır. Yayınlardan 2'si Fransızca diğerleri İngilizce'dir.

IV.3.4. YÜKSEKÖĞRETİM KURULU ULUSLARARASI BİLGİ TARAMA VE DOKÜMANTASYON MERKEZİ

Yükseköğretim Kurulu Uluslararası Bilgi Tarama ve Dokümantasyon Merkezi (Y.Ö.K.U.B.T.D.M.): 1984'de kendi binasında hizmet vermeye başlamıştır. Genel amacı Türkiye'deki bilimsel çalışmaları desteklemek olan Merkez'in özel amacı üniversiteler ile diğer kamu ve özel sektör kuruluşlarındaki araştırma yapan kişilere yardımcı olmak, ayrıca kütüphanelere doküman sağlamaktır. Merkez 1994 yılında değişik dil, ülke ve 164 değişik konuda 7904 yabancı ve 556 Türkçe yayına abone olmuştur. Süreli yayınların dillere göre dağılımı da şöyledir: Çeşitli dillerde 269, İngilizce 6872, Almanca 459, Fransızca 365, İtalyanca 41, İspanyolca 17, Rusça 26, Yunanca 1, Flamanca 1, Türkçe 488'dir.²¹

Süreli yayınların 3107 adeti sağlık bilimleri, 5353 adeti de diğer bilim dalları ile ilgilidir. Bu sayıyı net olarak bu şekilde ayırmak, bütün bilim dalları ve birbirlerini tamamlayan konulara ait süreli yayınların listesi bir arada olduğu için sağlık bilimleri ile ilgili olduğu düşünülen konuların süreli yayın adetleri sayılarak bu sayı elde edilmiştir.

²¹ Y.Ö.K. Kütüphanesi süreli yayınlar şefi Ahmet Aydın'la Temmuz 1995'de yapılan görüşme.

IV. 3.5. DR. REFİK SAYDAM VE HIFZISIHHA ENSTITÜSÜ

DR.Refik Saydam ve Hıfzısıhha Enstitüsü, Ankara'da sağlık kurumu, Türkiye'de koruyucu hekimliğin gerektirdiği tahlil kontrol, üretim ve araştırma görevlerini yürütmek üzere, Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı'na bağlı olarak 27-5-1928'de kurulmuştur.²²

DR.Refik Saydam ve Hıfzısıhha Enstitüsü Kütüphanesi'ne sağlanan yayınların çoğunluğu Bakanlığa bağlı birimlerden gelmektedir. Kütüphanede bulunan bütün dillerde kesilen ve devam eden süreli yayın toplamı 320 adettir. Bunların 254'ü çeşitli dillerde, 66'sı Türkçe'dir. Süreli yayınların hepsi bağış yoluyla elde edilmiştir, bir seçim söz konusu değildir. Özellikle 1980 öncesi yayınlara sahiptir, bunlar da düzenli gelmediği için sayıların çoğu eksiktir. Özellikle Fransızca ve Almanca yayınlar diğer kütüphanelere göre daha fazladır. Geçmiş yıllara yönelik yayın arandığında daha fazla başvurulmaktadır.²³

Kütüphane'de bir kütüphaneci vardır.

²² "Refiksaydam Merkez Hıfzısıhha Enstitüsü", Meydan Larousse, X, 1972

²³ Dr. Refik Saydam Hıfzısıhha Enstitüsü kütüphane sorumlusu Hüseyin Göl ile Temmuz 1995'te yapılan görüşme.

V. BÖLÜM

KULLANICILARIN BİLGİ TARAMA ÇIKTISINDAKİ SÜRELİ YAYINLARA ERİŞİMİNDE TATMİNİ VE KULLANICI ANKETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

(BULGULAR VE DEĞERLENDİRME)

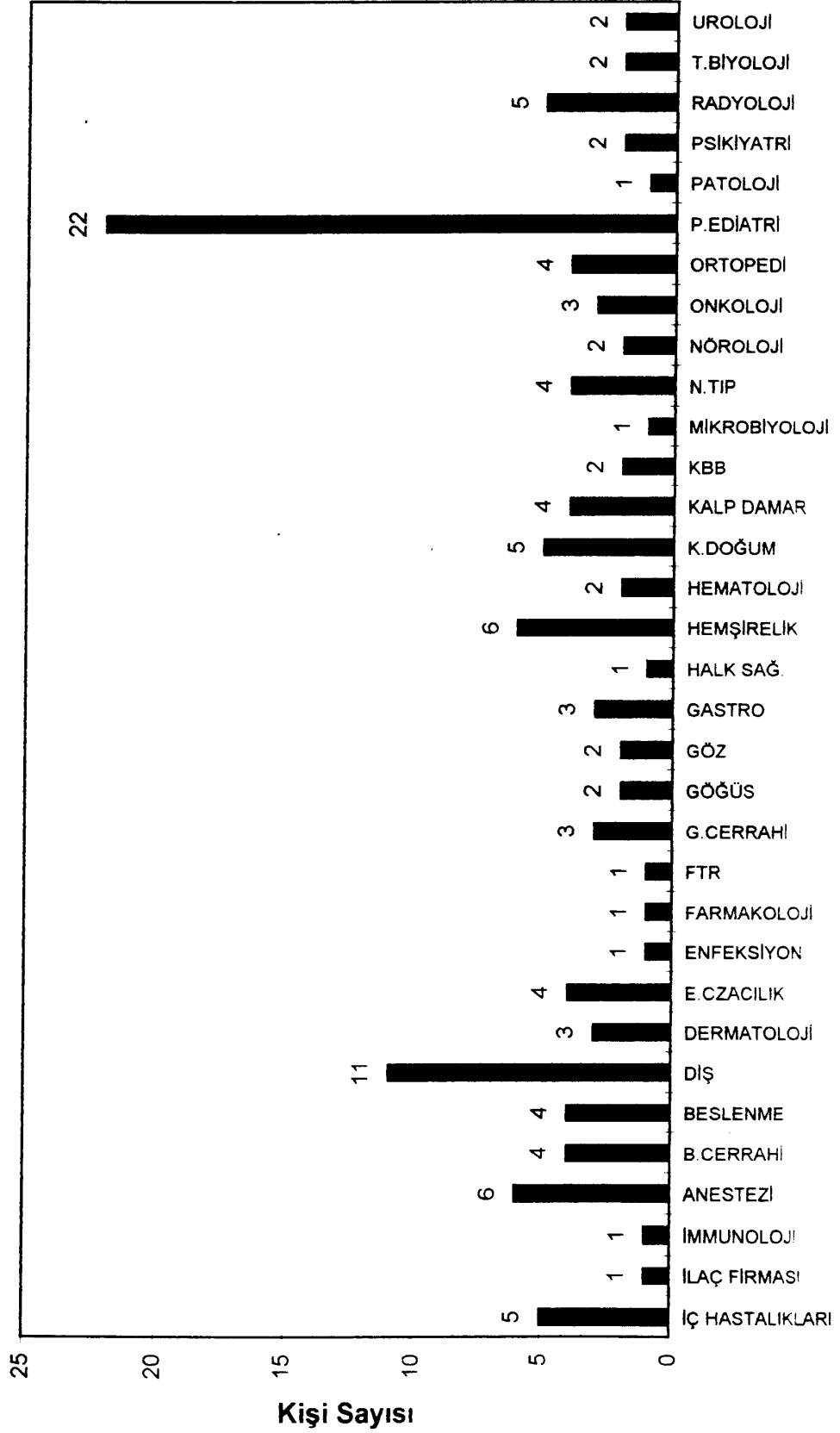
Kullanıcıların yayınlara erişim için en fazla kullandıkları yer kütüphanelerdir. Fakat kütüphanelerin üretilen her yayını elde etmeleri, bazen de sahip olduğu yayını çeşitli nedenlerle, kullanıcıya sunmaları zaman zaman mümkün olamamaktadır. Kullanıcı aradığı yayını hem kütüphanesinde, hem de başka kütüphanelerde bulamayabilir ve aradığı kaynağı bulamamaktan tatminsizlik duygusunu yaşar.

Kullanıcının aradığı yayınları elde edememesinin kütüphane hizmetlerine ve kütüphanenin kaynak sağlama politikasına bağlı çeşitli nedenleri olabilir. Kütüphane hizmetlerine bağlı nedenler ki, bu durumda kütüphanede bulunduğu halde kaynağa erişilememektedir. Kaynakların kütüphane içi düzenlenmesi, danışma, ödünç verme ve fotokopi hizmetinin yetersizliği, personelin kullanıcının sorununa yanlış yaklaşımı v.b. olabilir. Yayınları elde edememenin bir başka nedeni ise kaynak sağlama politikasına bağlı olarak kütüphanenin amacına ve kullanıcısının gereksinimine uygun seçimin yapılmaması, satın alma, değişim veya bağış yoluyla sağlanan kaynakların zamanında kütüphaneye ulaştırılamaması veya işlemlerin uzaması diğer kütüphanelerin kaynaklarının bilinmemesi ve diğer kütüphanelerle işbirliği imkanlarının değerlendirilmemesi olabilir.

Araştırmamızda H.Ü.T.M.K. MEDLINE tarama hizmetinden yararlanan sağlık bilimleri kullanıcılarının, tarama sonucunda elde edilen yayın listelerindeki kaynaklardan ne kadarını H.Ü.T.M.K. süreli yayınlarından elde edebildikleri ve süreli yayınlara erişimde tatminleri değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Araştırmamızda kullanıcıların H.Ü.T.M.K. danışma bölümü MEDLINE taramaları sonucunda çıkan listelerdeki yayınlara erişim tatminini değerlendirebilmek için sonsuz evrende %10 hata düşünülerek rastgele seçilen 120 kişiye açık ve kapalı uçlu 31 sorudan oluşan anket uygulanmıştır. Sayfa 110 da verilen grafik 1'de hangi bölümden kaç kullanıcıya anket uygulandığı gösterilmiştir. Grafikte çocuk sağlığı ve hastalıkları (pediatri) ve diş bölümlerinin ana bilim dalları tek tek verilmeden, diş ve pediatri başlıkları altında toplam başvurular verilmiştir.

Grafik 1: Tarama Hizmetinin Bölümlere Göre Dağılımı



Anket uyguladığımız deneklerimize, anket sorularıyla beraber tarama için başvurdukları konuyla ilgili çıktı da verilmiştir. Daha sonra kullanıcıya, bu çıktıdaki yayınlardan ne kadarını bu kütüphaneden elde edebildiği sorulmuştur. Çıktıların bir kopyası da, H.Ü.T.M.K. süreli yayınlar karteksinden kontrol edilerek, bu çıktılardan kullanıcının ne kadarını H.Ü.T.M.K. süreli yayınlar koleksiyonundan bulabilmesi gerektiği kontrol edilmiştir. Kontroller sonucunda kullanıcının 1940 künyeden 921 adet süreli yayına ulaşabileceği görülmüştür. Deneklerimizin yanıtları ile bizim kontrollerimiz kullanıcıların çıktıdaki yayınların yaklaşık yarısına (%43.30) erişebileceğini göstermiştir.

Bizim yaptığımız kontroller toplam künye üzerinden bütün dilleri kapsayarak yapılmıştır. Bu nedenle sayı toplam 1940 künyeden 921'ine erişim olarak çıkmıştır. Gerçekte 1793 İngilizce künyeden 921'i H.Ü.T.M.K.'dedir. Kullanıcıların süreli yayınları bulma oranları tablo 6' da verilmiştir.

Kullanıcılara yapılan taramalar sonucunda elde edilen toplam 1940 künyeden, 921 adetini H.Ü.T.M.K.'nden bulması gerekirken, bunlardan bazılarını bulamamaktan ve 921 künyenin dışında kalan 1019 künyeye erişememekten kaynaklanan tatminsizliğin çeşitli nedenleri, alınan anket cevapları incelenerek ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

V.1. KULLANICILARIN TARAMA ÇIKTISINDAKİ DİLLERE GÖRE TATMİNİ

MEDLINE veri tabanı toplam 3081 dergi ve 44 dilde yayın tarayarak alanında hizmet vermektedir. Kullanıcı bu özelliklere sahip veri tabanından konu ile ilgili yayın listesi almaktadır. Yani konusu ile

ilgili MEDLINE taraması yaptırdığı zaman 3081 değişik dergi adı ve 44 dilde yayınla karşılaşabilir. Fakat kullanıcıların bu dillerin tamamını bilme olasılıkları yoktur. Bu yüzden daha baştan bazı dillerdeki süreli yayınları aramaya çalışmamaktadır.

Tablo 1'de, kullanıcının konusuyla ilgili makaleyi seçerken, makalenin yazım dilinden etkilenip etkilenmediği sorulduğunda alınan yanıtlar gösterilmiştir.

Tablo 1. Makalelerin yazım dilinin kullanıcının makale seçimine etkisi

Etkiliyor	111 kişi	(% 92.50)
Etkilemiyor	9 kişi	(% 7.50)
Toplam	120 kişi	

Tablo 1'de de görüldüğü gibi, kullanıcıların hemen hemen hepsi makalenin yazım dilinden etkilenmektedir. Bu nedenle tarama çıktısındaki dillerden dolayı yayınların çoğunu daha aramaya başlamadan eleme yoluna gitmektedir.

Tablo 2'de de kullanıcının makaleyi aramak istememesinin nedenleri sorularak olabilecek nedenlerin neler olabileceği ortaya konulmaya çalışılmıştır. Kullanıcının bir makaleyi yazım dilinden dolayı elde etmek istememesinin genelde iki nedeni olabilir; bunlar ya makalenin yazım dilini bilmiyordur ya da bildiği halde o makalenin yayınlandığı süreli yayına hiç bir yerde erişemiyordur.

Tablo 2. Makalenin seçiminde yazım dilinin etkili olmasının nedenleri

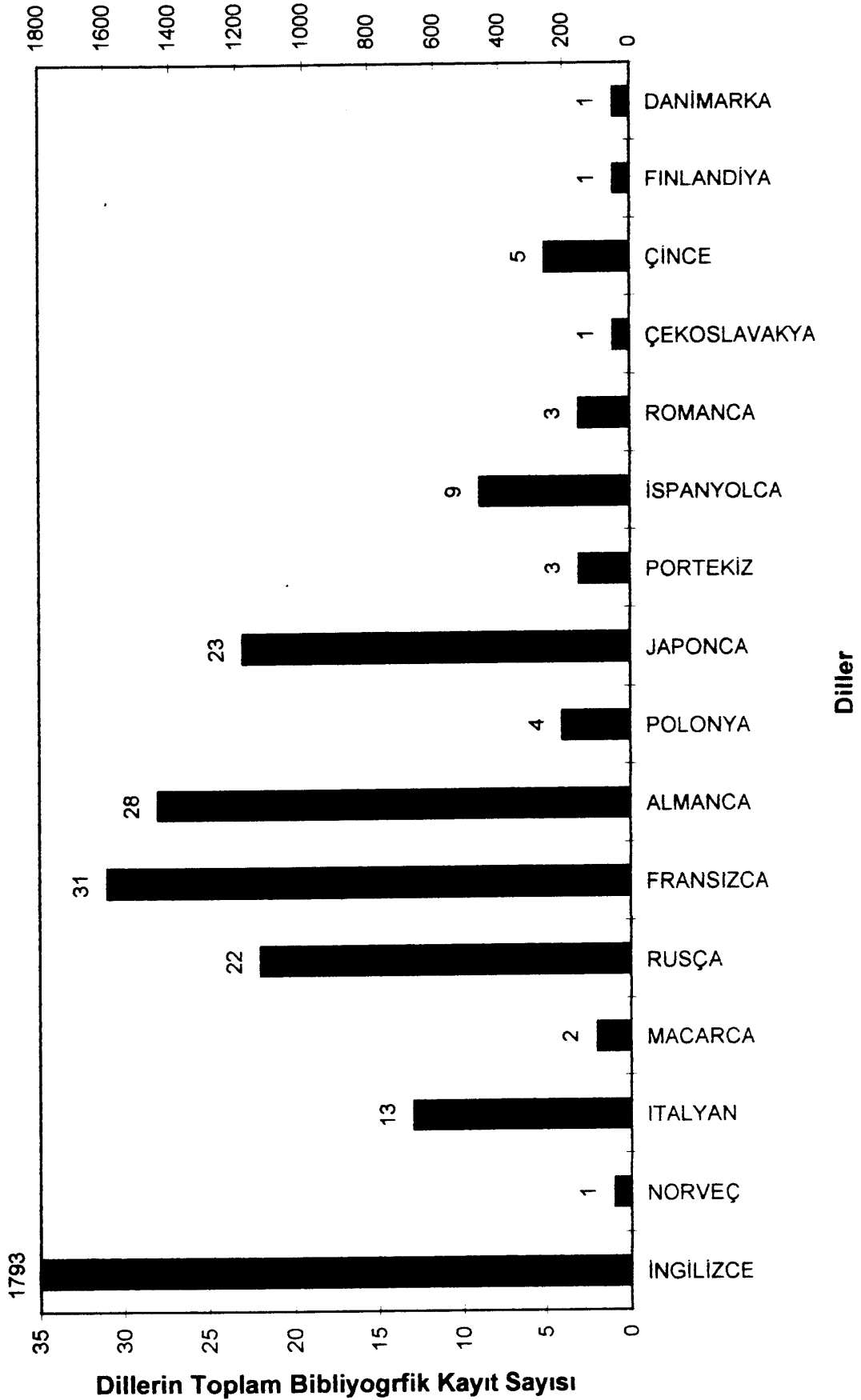
Makalenin yazım dilini bilmiyor	97	kişi	(% 80.80)
O dilde dergi alınmıyor	23	kişi	(% 19.20)
Toplam	120	kişi	

Anket sorularımıza aldığımız yanıtlarda da gördüğümüz gibi kullanıcılardan %80.80 makalenin yazım dilini bilmediği için makaleyi elde etmek istemediklerini belirtmişlerdir.

Kullanıcıya yapılan tarama sonucunda elde edilen çıktı da İngilizce dışında Norveç, İtalyanca, Macarca, Rusça, Çekoslovakça, Çince, Finlandiya ve Danimarka dillerinde de künye çıkmıştır. Şekil 4'te de çeşitli kütüphanelerde hangi dillerde ne kadar yayın olduğu gösterilmiştir. Bu da kullanıcıların İngilizce dışında ki süreli yayınları kütüphanelerde istedikleri gibi bulamadıklarını kanıtlamaktadır. Bu nedenle kullanıcı tarama listesindeki İngilizce dışındaki bu dilleri eleyerek İngilizce yayınlara erişmeye çalışmış ve diğer dillerdeki yayınlardan işine yarayanların özetini elde etmek istemiştir.

Sayfa 114 de verilen grafik 2'de tarama çıktılarındaki toplam künyelerin dillere göre dağılımı gösterilmiştir.

Grafik 2: Tarama Çıktılarındaki Diller



Kullanıcılardan %80.80 tarama sonucunda çıkan yazıların yazım dilini bilmediklerini belirtmişlerdi, geriye kalan %19.20 ise aradıkları dilde yayına kolay erişemediklerini belirtmişlerdi. Bu nedenle Tablo 3'de kullanıcıların hangi dildeki yayınlara daha kolay eriştikleri sorularak bu dillerin neler olduğu verilmiştir.

Tablo 3. Çeşitli dillerdeki süreli yayınlara kullanıcıların erişim oranları

İngilizce	116 kişi (% 96.70)
Almanca	9 kişi (% 7.50)
Fransızca	1 kişi (% 0.80)
Rusça	0 kişi (% 0.00)
Türkçe	40 kişi (% 33.30)
Diğer	1 kişi (% 0.80)
Toplam	167* kişi

Tablo 2'de aradığı dile süreli yayın bulamadığını belirten kullanıcılar ile Tablo 3'te en fazla İngilizce dergilere daha kolay erişebildiğini belirten kullanıcıların hangi kütüphanede, hangi dillerde yayınları bulabileceklerini öğrenmek için 1994 yılında çeşitli kütüphanelerin süreli yayınları incelendiğinde aşağıdaki tablo ortaya çıkmıştır. Fakat Y.Ö.K.U.B.T.D.M. hariç diğer kütüphanelerin hiç birisinde süreli yayınların dilini gösterir kayıtlar tutulmamış olduğundan, süreli yayınların dilinin ne olduğunu anlamak için Index Medicus'un ülkeler altında verilen süreli yayın listesinden, hangi

* Kullanıcı birden fazla şıkkı işaretlediği için toplam sayı örneklem sayısından büyük olmuştur.

ülkede yayınlandığı araştırılarak ve Ulrich's International Periodicals Directory incelenerek tespit edilmeye çalışılmıştır. Bunun sonuçları şekil 4'te de görüleceği gibi İngilizce'nin abone olunan tüm dillerden daha fazla olduğu görülmektedir. Doğal olarak kullanıcı İngilizce dışında dil biliyor olsa da, işine yarayan bir makale bulduğu zaman, görüldüğü gibi İngilizce dışındaki dergilere erişme şansı düşüktür.

	HÜTMK	HÜBMK	AÜTF	GÜMK	GATA	YÖK	Dr.Refik
Çeşitli Diller						269	4
İngilizce	720	704	171	796	269	6872	22
Almanca			1			459	
Fransızca			1		2	365	3
İtalyanca						41	
İspanyolca						17	
Rusça						26	
Yunanca						1	
Flamanca						1	
Danca							1
Bulgarca							1
Türkçe	165	179		151		488	55

Şekil 4: Çeşitli Kütüphanelerin Dillere Göre Süreli Yayın Dağılımı

Tablo 1,2 ve 3'de gördüğümüz gibi kullanıcıların süreli yayınlara erişim tatmininde yayın dilinin etkisi büyüktür. Tablo 2 ve 3, kullanıcının İngilizce ve Türkçe yayınlara kolay erişebildiğini, bu diller dışındakilere, o makalenin yazım dilini bilmediği için erişememekten veya kullanıcı en azından aradığı dildeki yayını tek bir kütüphanede dahi bulamamaktan tatminsizdir.

V.2. KULLANICILARIN TARAMA ÇIKTILARINDAKİ SÜRELİ YAYINLARA ERİŞİMİNDE TATMİNİ

Kullanıcıların, bilgi gereksinimlerinin düzeyine göre bilgi aradıklarını daha önceki bölümlerimizde vurgulamıştık. Bu nedenle bu bölümümüzde kullanıcının tarama çıktısındaki süreli yayınları elde etmekten tatmin veya tatminsizliğini değerlendirebilmek için önce kullanıcının bilgiye gereksiniminin ne kadar olduğunu ortaya koymaya çalıştık.

Tıp merkezi kütüphanelerinden yararlanan kullanıcıları daha önce sınıflamıştık (Langner 1980: 408). Bu grupların ayrı ayrı, kendi konularına ait tarama istekleri olur. Bu kişiler bilgi gereksinimlerine göre değişik zamanlarda, değişik nedenlerle tarama isteyebilirler. Bu gereksinimleri bazen bir hastalığın tanısı, bazen de tedavisi için veya yenilikleri izlemek için olabilir. Bu gereksinim amacına göre tarama çıktısındaki yayınları elde etmek isteyecektir. Bazen hepsini elde etmek isteyecek, bazen de birkaçı yeterli olacaktır (Alkan 1994: 92).

Tablo 4'te kullanıcının süreli yayınlara erişme isteği, tablo 5'te listedeki süreli yayınların hepsine erişmek istememe nedenleri verilmiştir. Kullanıcının bu bilgi arama davranışı süreli yayınlara erişim tatmininde oldukça önemlidir. Kullanıcı tatmininden söz ederken kullanıcının tatmine etkisi de unutulmamalıdır.

Tablo 4. Kullanıcının süreli yayınlara erişme isteği

Erişmek istiyor	91 kişi	(% 75.80)
Erişmek istemiyor	29 kişi	(% 24.20)
Toplam	120	

Tablo 5. Kullanıcıların, makalelere, erişmek istememelerinin nedenleri

Önemli birkaç makale yeter	2 kişi (% 1.70)
Tamamen ilgililere erişmeye çalışıyorum	100 kişi (% 83.30)
Kütüphanedeki süreliyle erişmeye çalışıyorum	10 kişi (% 8.30)
Fazla zamanım yok	5 kişi (% 4.20)
Toplam	117* kişi

Tablo 4'teki süreli yayınlara erişme isteği olan kullanıcılarla (%75.80) tablo 5'te tamamen ilgililere erişmeye çalışan kullanıcı sayısı (%83.30) hemen hemen aynıdır. Bu kullanıcılar aradıkları dergi nerede olursa olsun elde etmek isteyen kişilerdir ve bu dergileri elde edecekleri her yolu kullanacaklardır.

Tablo 6'da, Tablo 4 ve Tablo 5'teki süreli yayınları elde etmek isteyen kullanıcılarımızın, çıktıdaki süreli yayınlardan ne kadarını H.Ü.T.M.K'nden elde edebildikleri gösterilmiştir. Kullanıcıların süreli yayınları elde etmelerini etkileyen nedenler daha sonraki tablolarda açıklanmıştır. Burada en çarpıcı sonuç kullanıcılardan hiç birisinin, süreli yayınların tamamını veya hemen hemen tamamını elde edememeleridir. Bunun mümkün olamayacağını konumuzun öneminde belirtmiştik. Tekrar hatırlayacak olursak, hiçbir kütüphanenin tek başına, yayınlanan bütün yayınları elde edemeyeceğiydi. Fakat bunları kütüphaneler biraraya gelerek gerçekleştirebilirler.

* 3 kişi bu soruya cevap vermemiştir.

Tablo 6. Süreli yayınların H.Ü.T.M.K'nde bulunma Oranları

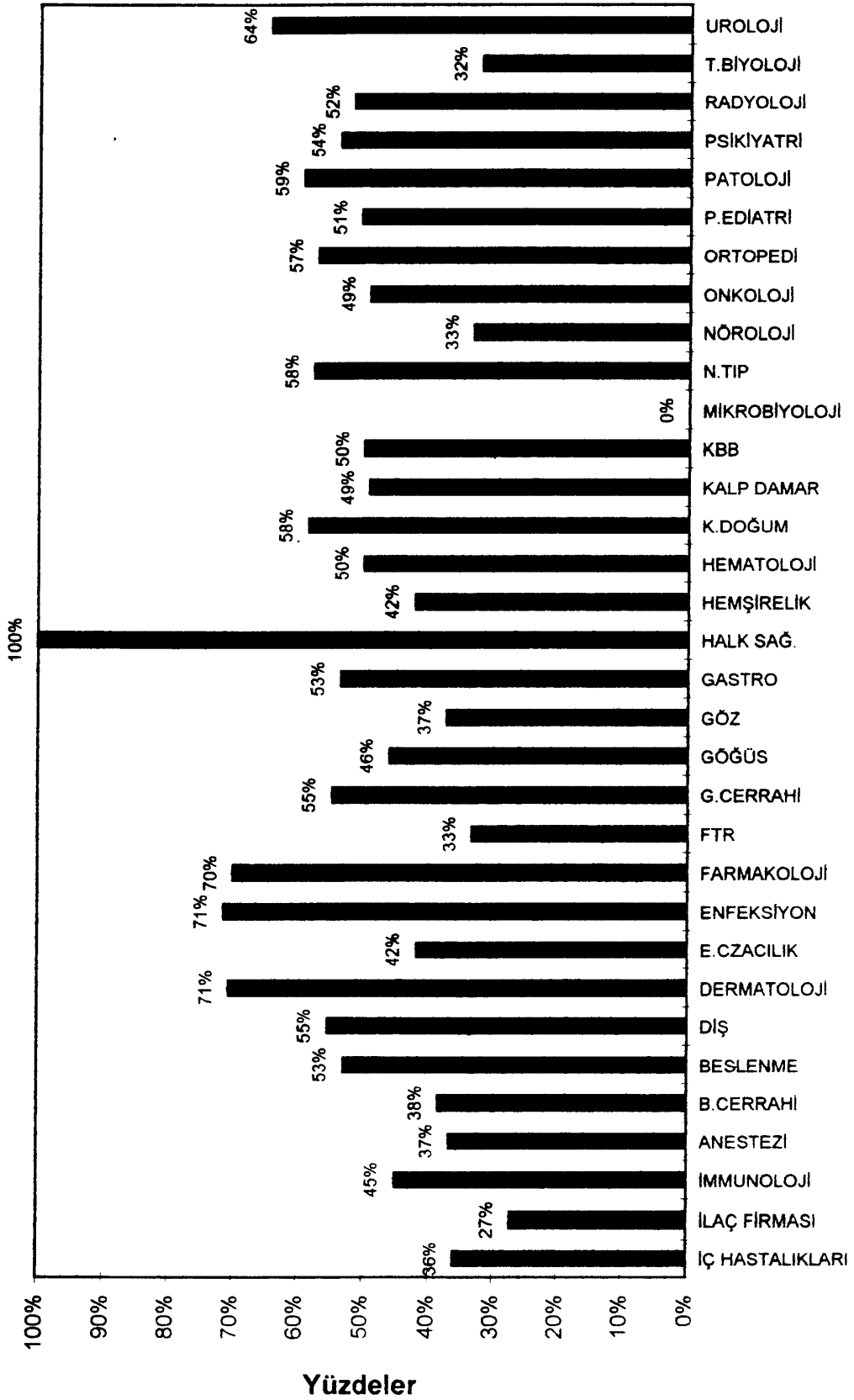
Tamamına	0 kişi (% 0.00)
Hemen hemen tamamına	25 kişi (% 20.80)
Yarisına	52 kişi (% 43.30)
Yarıdan az	39 kişi (% 32.50)
Hiç	0 kişi (% 0.00)
Toplam	116* kişi

Daha önce de belirttiğimiz gibi toplam 1940 künyeden H.Ü.T.M.K.'nden erişilebilecek olanların sayısı 921 adettir. Ankete cevap verenlerin bölümlerine göre ne kadar dergiyi H.Ü.T.M.K.'nden bulabileceklerinin toplamları yüzde olarak sayfa 120 de grafik 3'de verilmiştir.

Kütüphanenin bütün süreli yayınları değerlendirildiğinde Öztürk'ün (1979: 21) tezinde de belirttiği gibi araştırma kapsamına giren 1135 süreli yayından %62'si kullanıldığı halde bu sayı kullanıcı için yetersiz sayılabilmektedir. Araştırmamızdaki sonuçlara göre ise araştırmacı aradığı süreli yayınların %43.30'üne H.Ü.T.M.K.'nden erişebilmektedir. Kütüphaneden yararlanan kullanıcı grupları tek tek düşünüldüğünde bu oran değerini daha da kaybetmektedir.

* Bu soruyu 4 kişi cevaplamamıştır.

Grafik 3: H.Ü.T.M.K.'nde Süreli Yayınların Bulunma Oranları



Tablo 7'de kullanıcıların, H.Ü.T.M.K.'nden süreli yayınları kolay elde edebilme nedenleri verilmiştir.

Tablo 7. H.Ü.T.M.K.'de Süreli Yayınlarla Erişim

Dergi türü fazla	24 kişi	(% 20.00)
Yurt dışı fotokopi bağlantısı var	3 kişi	(% 2.50)
Yurt içi " " "	3 kişi	(% 2.50)
Kütüphanede fotokopi hizmeti iyi	29 kişi	(% 24.20)
Dergilere kütüphane içinde erişim kolay	37 kişi	(% 30.80)
Dergiler ödünç veriliyor	2 kişi	(% 1.70)
Dergiler düzenli geliyor	10 kişi	(% 8.30)
Dergilerin eski yeni sayı. erişmek kolay	35 kişi	(% 29.20)
Diğer	1 kişi	(% 0.80)
Toplam	144*	kişi

Kullanıcı en çok dergilere kütüphane içinde erişmenin kolay olduğunu belirterek, kütüphanenin kuruluşunun çok eski olmasından dolayı dergilerin eski ve yeni sayılarını bulabildiklerini söylemişlerdir. Dergilerin eski ve yeni sayılarından tatminin %29.20 çıkmasının nedeni dergilerin zaman zaman aboneliklerinin kesilmesi ve aratılan kesilen yıllarda sayıların eksik olmasıdır. Bu nedenle de dergi türünden tatmin %20'dir. Bugüne kadar abonelikleri devam eden veya kesilen dergi adı ölçü olarak alındığında toplam dergi sayısı Türkçe dışında 1518, Türkçe 165'tir. Fakat kullanıcı kütüphanede olmayan dergiler için bir şey yapamadığını, birkaç kütüphane dışında genelde Türkiye'de bulamadıklarını belirtmişlerdir.

* Kullanıcı birden fazla şıkkı işaretlediği için toplam sayı örneklem sayısından büyük olmuştur.

V.3. H.Ü.T.M.K. KULLANICI HİZMETLERİNDE KULLANICI TATMİNİ

H.Ü.T.M.K. kullanıcı hizmetlerinin yeterli verilip verilmemesi kullanıcı tatminini etkileyen başka bir faktördür. Kullanıcı kütüphanenin personelinden yeterli bilgi alamayabilir, ödünç verme, danışma ve fotokopi hizmetleri yetersiz olabilir. Hem personelin hem de kullanıcının işini kolaylaştıracak gerekli düzenlemeler ve hizmetler yerine getirilmediğinden, kullanıcı süreli yayınlara erişemeyecek ve tatminsiz olacaktır. Bu düşüncemizi doğrulamak için ankette süreli yayınlara erişimde kullanıcı tatmininin bu yönüne de yer verdik.

H.Ü.T.M.K. koleksiyonunun hızla büyümesi sonucu kütüphane personeli, kullanıcı ve süreli yayınlar arasındaki köprüyü kurmakta yetersiz kalmıştır. Kütüphane 1971 yılında Üniversite Bilgi İşlem Merkezi'nin sağladığı hizmetlerden yararlanarak "Süreli Yayınlar Kataloğu"nu oluşturmuştur. (Tunçkanat 1979: 27) Fakat bu katalog daha sonraki yıllarda yenilenememiştir. Zaman zaman geçici kataloglar hazırlanmışsa da, bunlar kütüphanenin bütün süreli yayınlarını içermemektedir. 1995 yılında yeni bir geçici liste daha hazırlanmış ve süreli yayınların envanterinin yapılmasına başlanmıştır. Envanter çalışmaları bittikten sonra diğer kütüphanelerle değişim işlemlerine başlanarak eksik sayılar giderilmeye çalışılacaktır.

MEDLINE taramalarından sonra yayın listesini elde eden kullanıcı, son sayıları elde etmek için son sayı raflarından kendisi almaktadır. Eski sayılar için kütüphanenin süreli yayınlar kataloğundan kontrol ettikten sonra süreli yayın istek formu doldurarak depo görevlilerinden istemektedir. Kullanıcıların yayının varlığını kontrol edebilecekleri tek yol "Süreli Yayın Kataloğu" olduğu için Tablo 8'de kullanıcıların H.Ü.T.M.K. süreli yayınlar kataloğundan tatmini sorularak elde edilen oranlar verilmiştir.

Tablo 8. H.Ü.T.M.K. Süreli Yayın Katalogundan Tatmin Oranları

Yeterli	65 Kişi (% 54.20)
Yetersiz	55 Kişi (% 45.80)
Toplam	120 Kişi

Daha öncede söz ettiğimiz gibi süreli yayının yetersizliği nedeniyle kullanıcılardan %45.80'i tatminsizdir. Süreli yayın katalogu hem bütün süreli yayınları hem de kütüphanede var olan bütün cilt ve sayıları göstermemektedir. Tatminsizliğin bir nedeni de budur. Süreli yayınlardan, süreli yayınlar katalogunda adı geçtiği halde katalogda hangi sayı veya cildinin eksik olduğu belirli olmayanlar süreli yayın kayıtlarından kontrol edilmeye çalışılması kullanıcılara zaman kaybettirmektedir.

Süreli Yayınlar Katalogu'nun yetersizliğinden dolayı, kullanıcıların süreli yayınlar hakkında, özellikle de Kütüphanenin abone olduğu ve kütüphane içinde olduğu halde bulamadığı dergiler hakkında görevlilere soru sordukları zaman yeterli yanıt alıp almadıkları sorusuna yanıtları Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9. H.Ü.T.M.K. Personelinden Tatmin

Personelden Memnun olan	96 kişi (% 80.00)
Personelden Memnun olmayan	24 kişi (% 20.00)
Toplam	120 kişi

Kullanıcıların, dergilere eriştikten sonra istedikleri kaynağı elde etmeleri genelde üç şekilde olmaktadır. Ya yazıyı okuyup bırakır, ya dergiyi ödünç alır ya da yazının fotokopisini çektirirler. Bunlardan ençok hangisini kullandığı sorulduğunda okuyup bırakan % 0.80 ödünç alan hiç kimse yok, süreli yayınlardan fotokopi çektirenler ise %99.20 olarak belirtilmiştir. Süreli yayınların özelliği ve kütüphane politikalarının genelde süreli yayınların ödünç verilmesine engel olması nedeniyle kullanıcının istediğini fotokopi olarak elde ettiğini kanıtlamıştır.

Süreli yayınları ödünç alamayan kullanıcı için önemli olan fotokopi hizmetinin nasıl verildiğidir. Fotokopi hizmetinin yeterli olup olmadığı tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10. H.Ü.T.M.K.'nde Fotokopi Hizmeti

Yeterli	50	Kişi	(% 41.70)
Yetersiz	70	Kişi	(% 58.30)
Toplam	120	Kişi	

Değerlendirme sonucunda çıkan fotokopi hizmetinin yetersiz olduğu ve kullanıcının bundan tatmin olmadığıdır. Bunun değişik nedenleri olabilir. Biz bunlardan bir kaçını belirleyip sordüğümüzda aldığımız yanıtlar tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11. Fotokopi Hizmetinden Tatminsizliğin Nedenleri

Fotokopi çektirmek için kuyruk çok oluyor	68 kişi (% 56.70)
Fotokopi kalitesi iyi değil	9 kişi (% 7.50)
Fotokopi ücreti pahalı	18 kişi (% 15.00)
Fotokopi makinaları arızalı oluyor	20 kişi (% 16.70)
Toplam	115* kişi

Zamanı fazla olmayan araştırmacılar, gereksinim duydukları kaynağı hemen elde edip kullanmak isteyen kişilerdir. Kütüphane koleksiyonundan istediklerini fotokopi yoluyla elde ederek bu fotokopileri dershaneye, laboratuvarlara, evlerine v.b. yerlere rahatlıkla götürebilmektedirler. (Öztürk 1979: 3)

Sonuçlarda da gördüğümüz gibi zamanı az olan kullanıcılar özellikle fotokopi makinaları arızalı olduğunda tatminsiz olmaktadır %16.70. Fakat daha da önemlisi fotokopi çektirirken kuyruğun çok olması bu tatminsizliği hemen hemen üç katına çıkarmaktadır %56.70.

Fotokopi hizmetinin önemi ve bundan tatminsizliği bir önceki tablo da vermiştik. Burada da süreli yayınlara erişmek için kullanıcı hizmetlerinden birisi olan ödünç verme hizmeti verilmiştir. Ödünç verme hizmetinin yeterliliği ile ilgili soruların cevapları tablo 12'de gösterilmiştir.

*Beş kişi bu soruyu yanıtlamamıştır.

Tablo 12. H.Ü.T.M.K.'nde Ödünç Verme Hizmeti

Yeterli	49 Kişi (% 40.80)
Yetersiz	71 Kişi (% 59.20)
Toplam	120 Kişi

Ödünç verme hizmetinin süreli yayınlar söz konusu olduğunda yetersiz bulunması doğaldır. Çünkü süreli yayınlar kütüphane dışına verilmeyen kaynaklardır. Süreli yayınlar yalnız slayt yaptırmak isteyen kullanıcılara bir kaç günlüğüne ödünç verilebilmektedir. Ödünç verme hizmetinin yetersiz bulunmasının olası nedenleri belirlenerek sorulduğunda çıkan sonuçlar tablo 13'de verilmiştir.

Tablo 13. Ödünç Verme Hizmetinden Tatminsizlik

Dergiler ödünç verilmiyor	48 Kişi (% 40.00)
Ödünç verilen süre az	3 Kişi (% 2.50)
Başkası üzerinde kalma süresi çok	10 Kişi (% 8.30)
Her dergi ödünç verilmiyor	19 Kişi (% 15.80)
Toplam	80* Kişi

* Araştırma sonuçları da kullanıcının süreli yayınlar ödünç verilmediği için tatminsiz olduklarını doğrulamıştır. Fakat bu soruda kullanıcı, süreli yayınların zaten ödünç verilmediğini düşünerek cevap vermemiştir.

Sürelî yayınlara erişimde kullanıcı tatminsizliği aranılan sürelî yayına kütüphanenin abone olmamasından kaynaklanabileceği gibi, kütüphane abone olduğu halde kütüphane içinde süreliere erişememekten de kaynaklanabilir. Bu sorun bazen aranılan sürelî yayının kütüphaneye gelmemesinden daha kötü olabilmektedir. Bunun kullanıcıyı nasıl etkilediği tablo 14'de verilmiştir.

Tablo 14. Sürelî Yayınlar Kütüphane İçinde Erişim

Erişebiliyor	106 Kişi	(% 88.30)
Erişemiyor	14 Kişi	(% 11.70)
Toplam	120 Kişi	

Kütüphanede bulunduğu halde erişilemeyen süreli yayınlar söz konusu olduğunda bunun H.Ü.T.M.K. yönünden nedenleri tablo 15'teki gibi belirlenmiştir.

Tablo 15. H.Ü.T.M.K.' nde Süreli Yayınlarla Erişememe Nedenleri

Dergi kayıp	27 Kişi (% 22.50)
Aradığım sayısı eksik	45 Kişi (% 37.50)
Ödünç verilmiş	15 Kişi (% 12.50)
Dergi bölümünde tamirat var	14 Kişi (% 11.70)
Yerinde yok	43 Kişi (% 35.80)
Rafta dergiler dağınık	7 Kişi (% 5.80)
Dergi cilde gönderilmiş	39 Kişi (% 32.50)
Dergiler kütüphaneye geç geliyor	7 Kişi (% 5.80)
Diğer	0 Kişi (% 0.00)
Toplam	197*

Kütüphanede olduğu halde erişememe nedenleri daha önceki konularda sözünü ettiğimiz süreli yayınlar koleksiyonunun düzenleme ve dolaşımı ile ilgili nedenlerdir. Süreli yayınların açık raf sistemi olması ve özellikle sağlık bilimleri alanında çok kullanılması süreli yayınlar raflarının daha çabuk dağılmasına neden olmaktadır. Süreli yayınların fotokopi çekilmeye götürülmesi, masalarda okunup bırakılması, ödünç alınması, yanlış yere konulması veya cilde gönderilmesi kullanıcının aradığı süreli yayını bulamamasında en çok rastlanan nedenlerdir.

Kullanıcıyı tatminsiz eden en belirgin nedenlerden biri de aradığı yayının eksik olmasıdır. Bunun birkaç nedeni olabilir. Bunlar, kütüphaneye süreli yayın geldiği halde rafta bulunamaması nedeniyle eksik görünmesi, süreli yayına abone olduğu halde henüz

*Kullanıcı birden fazla şıkkı işaretlediği için toplam sayı örneklem sayısından büyük olmuştur.

kütüphaneye ulaşmamış olması veya bütçe yetersizliği nedeniyle zaman zaman süreli yayın aboneliğinin kesilmesidir. Kullanıcıların aradığı sayının eksik olmasından dolayı H.Ü.T.M.K. süreli yayınlarına erişememekten kaynaklanan tatminsizlik bütün nedenlere göre %37.50 ile birinci neden olarak gösterilmiştir.

Tatminsizliğin diğer bir nedeni de yukarıda söz ettiğimiz gibi abone olunduğu halde yerinde olmayan süreli yayınlara erişmekten %35.80 tatmindir. Çünkü kullanıcı süreli yayının kütüphanede olmadığını bilirse belki başka çözüm yolları arayacak ama kütüphanede, olduğunu bildiği halde, elde edip edemeyeceğini bilememesi ona zaman kaybettirecektir. Bu nedenle kullanıcılardan % 89.20'si kütüphane içinde dergi aramanın çalışmalarını aksattığını belirtmişlerdir.

Kullanıcılar kimi zaman kütüphanenin abone olmadığı veya kütüphane içinde erişemediği süreli yayınların varsa MEDLINE'dan makalenin özetini kullanmakla yetinebilmektedirler. Çünkü kullanıcı bazen makalenin aslına ulaşmasa bile amacına uygun olarak yalnızca aradığı konuda bilgi olup olmadığını veya o konuda birkaç makalenin yeterli olduğunu, ya da o konuda kaydedilmiş hiç araştırma olmadığını göstermek için tarama yaptırdığından erişemediği makalenin özeti yeterli olmaktadır. Yeterli olduğunu belirten kullanıcı sayısı % 34.2'dir.

V.4. DİĞER KÜTÜPHANELERDEN SÜRELİ YAYIN ELDE EDİLMESİNDE KULLANICI TATMİNİ

Kullanıcı kütüphanede bulamadığı süreli yayınları her nereden olursa olsun elde etmek isteyecektir. Genelde kütüphaneler kendilerinde olmayan süreli yayınları diğer kütüphanelerden elde etmeye çalışırlar ve bu da kütüphanelerarası fotokopi yolu sağlama ile

gerçekleştirilir. Ancak bunu kullanıcı böyle bir hizmetin varlığını biliyorsa talep edebilir. Bu nedenle H.Ü.T.M.K. kullanıcısının böyle bir hizmetin varlığını bilip bilmediğini sorduk. Böyle bir hizmetin varlığını bilen % 14.20'dir. Bu da konunun kullanıcılarca yeterince bilinmediğini göstermektedir.

Bu alanda kütüphanenin verdiği hizmet yalnızca yurt dışından fotokopi getirtmedir. Bu hizmet British Council aracılığıyla 10 sayfaya kadar 360.000 TL. olarak verilmektedir. Fakat bu hizmet zaman zaman uygulanmadığı için, kullanıcı tam olarak bu hizmetin verildiğini bilmemektedir. Bilenlerin de doğru bilip bilmediğini anlamak için hangi hizmetleri bildikleri tablo 16'da gösterilmiştir.

Tablo 16. Kullanıcıların H.Ü.T.M.K. Kütüphanelerarası Fotokopi Hizmeti Hakkındaki Bilgileri

Yurtdışı fotokopi	15 Kişi (% 12.50)
Kütüphaneler arası fotokopi	5 Kişi (% 4.20)
Toplam	20* Kişi

Kütüphanelerarası fotokopi hizmeti genellikle Ankara dışından istek şeklinde olmaktadır. Bu hizmet kütüphanelerarası fotokopi istek başvuruları ile gerçekleştirilmektedir.

Kütüphanenin kendisinde bulunmayan süreli yayınları elde etmek için yeterli faaliyetinin olmaması, kullanıcının kütüphane kütüphane gezerek aradığını bulmaya çalışmasına neden olmaktadır. Bu araştırmacı için emek, para, ve zaman kaybına neden olmaktadır.

*Kullanıcı bu hizmetlerin verilmediğini düşünerek cevaplamamıştır

Fakat bir yere gitmeden önce gideceği kütüphanenin süreli yayınlar kataloğundan aradığı orada var mı diye kontrol ederse boşuna zaman kaybetmemiş olur. Diğer kütüphanelerin süreli yayınlar kataloğunu bulursa çözüm biraz daha kolaylaşır. Böylece kullanıcı aradığını bu listelerden kontrol eder ve ne yapacağına karar verir. Anketimizde diğer kütüphanelerin süreli yayın listelerini bulamadığını belirten kullanıcı sayısı % 51.70'dir.

Hangi kütüphanenin süreli yayınlar kataloğunu daha çok kullandığı sorulduğunda, kullanıcının en çok Y.Ö.K.U.B.T.D.M. kütüphanesinin süreli yayınlar kataloğunu kullandığı saptanmıştır. Özbudak (1993: 61)'in çalışmasında da görüldüğü gibi merkezi en çok kullanan kullanıcılar, sağlık bilimleri personelidir. Tablo 17'de çeşitli kütüphanelerin süreli yayınlar kataloğunun kullanılma oranları verilmiştir.

Tablo 17. Kütüphanelerin Süreli Yayın Kataloglarının Kullanımı

H.Ü.T.M.K	60 Kişi (% 50.00)
H.Ü.B.M.K.	1 Kişi (% 0.80)
Başka üniversiteler	5 Kişi (% 4.20)
Y.Ö.K.U.B.T.D.M.	65 Kişi (% 54.20)
Tabipler Birliği	1 Kişi (% 0.80)
TÜBİTAK	4 Kişi (% 30.30)
Diğer	1 Kişi (% 0.80)
Toplam	137* Kişi

Kullanıcı anketlerinin sonuçlarına göre en çok H.Ü.T.M.K. ve

*Kullanıcılar birden fazla şıkkı işaretlemişlerdir.

Y.Ö.K.U.B.T.D.M. kütüphaneleri seçilmektedir. Çünkü bu kütüphaneler süreli yayınlar koleksiyonu bakımından en zengin kütüphanelerdir. Fakat üzücü, olan alanında iyi ve tercih edilen bu iki kütüphanenin bile işbirliği kuramamış olmalarıdır.

Daha önceki sorularda kullanıcıların bulamadıkları süreli yayınlar için kütüphanelerinin verdikleri hizmetler hakkındaki bilgilerini öğrenmiştik. Kullanıcı aradığını kendisi elde etmeye çalışmaktadır. Tablo 18'de bunu tekrar nasıl yaptığını sorduk.

Tablo 18. Kullanıcının Diğer Kütüphanelerden Yayın Elde Etme Şekli

Adı geçen kütüphaneye giderek	113	Kişi	(% 94.20)
Arkadaşımı göndererek	5	Kişi	(% 04.20)
Bağlı olduğum kütüphane aracılığı ile	0	Kişi	(% 00.00)
Posta aracılığıyla	2	Kişi	(% 01.70)
Toplam	120	Kişi	

Anket değerlendirmelerinin de gösterdiği gibi kullanıcı kütüphaneleri dolaşarak aradığını kendisi bulmaya çalışmakta ve zaman kaybetmektedir. Araştırmamızın araştırmaya harcayacakları zaman, enerji ve para bu şekilde davranan binlerce araştırmacılarımızın kayıpları toplandığında ülke ekonomimize zarar vermektedir. Bizim gibi gelişmekte olan ülkelerin bu güçleri boşu boşuna harcamaları gerekmektedir. Daha önce kullanıcının zaman kaybının önemli olup olmadığını sorduğumuzda % 89.20'si "evet bu zaman kaybı çalışmalarımı aksatıyor" diye yanıtlamıştı.

Kullanıcı bilgisayarla tarama hizmetinden, konusu hakkında daha kolay ve gözden bir şey kaçmadan araştırma yapmak için yararlanır.

Fakat araştırmamızda aradığı süreli yayını bulamayan kullanıcıya tarama hiç bir anlam ifade etmeyebilir. Bunu anlamak için kullanıcılara tekrar tarama yaptırmak isteyip istemeyeceğini sorduğumuzda aldığımız yanıt bunun böyle olmadığını göstermiştir. Tekrar kullanmak isteyenler % 97.50'dir.

Kullanıcı her zaman tarama yaptırmayabilir, ya da kütüphanenin tarama hizmetinden memnun olmayabilir. Anketimizde %94.20 kullanıcı H.Ü.T.M.K.'nde tarama yaptırmasa bile kütüphanenin süreli yayınlarını kullanacağını belirtmiştir.

V.5. H.Ü.T.M.K. KULLANICILARININ EN ÇOK HANGİ KÜTÜPHANEYİ KULLANMAKTAN TATMİN OLDUĞU

Kullanıcının erişemediği süreli yayınları bulmak için hangi kütüphaneyi daha fazla kullandığı sorularak, kütüphanelerarası işbirliğinin hangi kütüphane ile olursa daha yararlı olacağı araştırıldığında tablo 19'daki yanıtlar alınmıştır.

Tablo 19. Kullanıcıların Hangi Kütüphaneyi Kullanmaktan Tatmin
Olduğu

H.Ü.T.M.K.	109	Kişi (% 90.80)
Beytepe	0	Kişi (% 0.00)
Başka üniversiteler	3	Kişi (% 2.50)
Y.Ö.K.U.B.T.D.M.	41	Kişi (% 34.20)
Tabibler Birliği	0	Kişi (% 0.00)
TÜBİTAK	0	Kişi (% 0.00)
Toplam	153*	Kişi

*Kullanıcı birden fazla şikkı işaretlemiştir.

Sonuçun gösterdiği ve kullanıcıların da belirttiği gibi, kullanıcılar aynı semtte bile olsa yayın elde edemedikleri için diğer üniversite kütüphanelerini kullanmamaktadır. Bu nedenle uzakta olsa yayın çeşidi daha fazla olduğu için Y.Ö.K.U.B.T.D.M.'ni kullanmayı tercih etmişlerdir. H.Ü.T.M.K.'ni tercih etmelerinin nedeni ise, buldukları yere en yakın ve süreli yayınların eski sayılarına erişebiliyor olmalarıdır.

H.Ü.T.M.K.'nin işbirliği yapabileceği diğer kütüphaneleri daha önce anlattığımız gibi kullanıcılar diğer üniversite kütüphanelerinde H.Ü.T.M.K.'nde olandan çok farklı yayınlarla karşılaşmamaktadırlar. Bu nedenle başka üniversitelerin kütüphanelerini kullanmamaktadırlar. H.Ü.T.M.K.'nde bulamadıkları yayınları başka üniversitelerden bulmaktan tatmin olan kullanıcı %2.50'dur. Çünkü daha öncede belirttiğimiz gibi bütün kütüphanelerde yayınların hemen hemen yarısından fazlası aynıdır.

Kullanıcıların bu kütüphaneleri kullanmaktan tatmin olamamalarının bir nedeni de bu kütüphanelerde hangi süreli yayınlar olduğunu bilememekten kaynaklanmaktadır. Hiç bir kütüphane kendisinde olmayan süreli yayınlar için, kullanıcıyı tam olarak bir kütüphaneye yönlendirememektedir.

VI. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Kullanıcıların bilgi gereksinimleri, bilgilerin kayıtlı olduğu ortamlardan konuyla ilgili olanlar taranarak elde edilir. Bu şekilde yapılan bilgi erişim işlemlerinin ortak amacı, elde edilen bilginin güvenilir, güncel, doğru ve kolay erişilebilir olmasını sağlamaktır. Kullanıcının bilgi gereksinimlerinin, yeni teknolojik olanaklarla birleştirilerek istediği andan itibaren giderilmeye çalışılması, kütüphanecilikte yeni hizmet alanlarının ortaya çıkmasını gerektirmiştir. Bunlardan en önemlilerinden biri bilgisayarlarla bilgi tarama hizmetidir. Bu hizmette kullanıcı istediği bilgiyi tanımladıktan sonra, verdiği anahtar sözcükler doğrultusunda, veri tabanlarından tarama yapılarak elde edilen listeler kendisine sunulur. Gereksinim duyduğu konuda şu yayında, şu bilginin varlığını bilmek, kullanıcının bilgi gereksinimini gidermiş olmaz. Tersine varlığını bilip ulaşamamak onu hayal kırıklığına uğratar. Fakat kullanıcı, bu hizmetten sonra ancak listedeki kaynaklara erişebildiğinde tatmin olur. Kullanıcının gerçekte bilgi gereksinimini gidermek, kullanıcıyı bilgi kaynaklarına eriştirilerek sağlanır. Ancak bilgi üretimindeki hızı düşünürsek, hem kullanıcının hem de tek tek kütüphanelerin bu bilgi kaynaklarının tümüne sahip olmaları imkansızdır. Bu nedenle kütüphanelerin kendi kaynakları dışında başka kütüphanelerle işbirliği sağlayarak, kullanıcıların bilgi gereksinimlerini karşılamak için yapmaları gereken şeyler olmalıdır.

Bu çalışmada amacımız, MEDLINE tarama hizmeti sonucunda elde edilen listelerdeki yayınlara hem H.Ü.T.M.K.'deki süreli yayınlar koleksiyonundan hem de sağlık bilimlerinde kütüphanelerarası işbirliği yoluyla erişimde kullanıcı tatmini ve bu tatmini artırmak için neler yapılabileceğinin incelenmesidir. Amacımız doğrultusunda oluşturulan "H.Ü.T.M.K kullanıcılarının tatminsizliği MEDLINE taramaları

sonucunda oluşturulan yayın listelerindeki kaynakları elde edememekten kaynaklanmaktadır”, şeklindeki hipotezimiz çalışmamızın sonunda doğrulanmış bulunmaktadır.

Çalışmamızda hipotezimizi doğrulamak için, kullanıcı kimdir, kullanıcı incelemeleri nelerdir, kullanıcı tatmini nedir, nasıl ölçülür; bunlar hakkında tanımlamalar yapılarak, kullanıcının tarama sonucunda elde ettiği listelerdeki yayına erişimde, kullanıcı tatmininin önemi vurgulanmıştır. Sağlık bilimlerinde kullanıcı hizmetlerinin yanı sıra bilgisayar taramaları, bunun sağlık bilimleri alanında önemi ve MEDLINE tarama hizmetinden yararlanan kullanıcının özellikleri anlatılarak sağlık bilimleri tarama hizmetinde kullanıcı tatmini anlatılmıştır.

Bilgisayar taramaları sonucunda elde edilen listelerdeki kaynaklar süreli yayınlarda yer alan yazılar olduğu için, çalışmamızda süreli yayınların tanımı, önemi, seçimi, sağlanması, koleksiyon düzenleme ve kaynak dolaşımı, kütüphane içerisinde koleksiyona erişimde engeller, gibi süreli yayınlar ve onlarla ilgili konular açıklanmıştır.

Kaynak erişiminde, kullanıcı tatmininin artırılması için kütüphanelerarası işbirliğinin yapılması gerektiği düşünülerek, kütüphanelerarası işbirliğinin tanımı, işbirliğini zorunlu kılan nedenler, işbirliğinin uygulandığı alanların öneminden söz edilmiştir.

Araştırmanın yapıldığı H.Ü.T.M.K.'nin kısaca tanıtımı yapılarak, kütüphane'nin kullanıcılarına uygulanan anketlerin değerlendirilmesine geçilmiştir. Anketten çıkan sonuçlara göre kullanıcılarımızın hepsi listedeki yayınların tamamına erişemediklerini belirtmişlerdir. Araştırmasına yetecek oranda hemen hemen tamamına eriştiğini belirten kullanıcı %20.80, yarısına erişebilen %43.30, yarıdan azına erişebilenler %32.50 oranındadır. Bu elde etme oranlarının da

gösterdiği gibi tarama çalışmalarının hemen hemen yarısı, hatta yarından fazlası elde edilmediği için tarama hizmetinden arzulanan verim alınamamaktadır.

Kütüphane abone olduğu halde, kütüphane içerisinde erişilemeyen süreli yayınlardan kaynaklanan tatminsizlik %11.70'dir. Buna ait değişik nedenler gösterilmiştir. Fakat kullanıcılar süreli yayına erişimde tatminsizlik nedenlerini, bu nedenlerin süreli yayına erişememeye katkısını tek tek belirttiklerinde her bir neden için farklı yanıtlar vermişlerdir. Bunların çoğu kullanıcı hizmetlerinden kaynaklanmaktadır. Bu nedenleri tek tek yüzdeleriyle incelediğimizde çıkan sonuçlar:

Derginin kayıp olması %22.50, aranan sayının gelmemiş olması veya yayının aboneliğinin kesilmesi %37.50, ödünç verilmesi %12.50, dergi bölümünde tamirat olduğundan erişememe %11.70, derginin kütüphaneye geldiği ve ödünç verilmediği halde kütüphane içinde farklı yerlerde bulunabilmesi %35.80, rafın dağınık olması nedeniyle arandığında bulunamaması veya zaman kaybettirmesinden kaynaklanan tatminsizlik %5.80, derginin cilde gönderilmesi %32.50, veya abone olunan dergilerin posta veya yayınevlerinden kaynaklanan ulaşım geçikmelerinden %5.80, süreli yayının yerini, kütüphanenin hangi dergilere abone olduğunu ve hangi sayılarının geldiğini öğrenmek için kullandıkları kütüphanenin süreli yayınlar kataloğundan tatminsizlik %45.80, personelden %20, Fotokopi hizmetinden %58.30, fotokopi hizmetinden kaynaklanan tatminsizliğin nedenleri ise fotokopi çektirmek için kuyruğun çok olması %56.70, fotokopi kalitesinin iyi olmaması %7.50, ücretin pahalı olması %15 ve makinaların sık sık arızalı olmasından hizmetin verilememesi %16.70, ödünç verme hizmetinden %59.20, ödünç verme hizmetinden tatminsizliğin nedenleri ise dergilerin ödünç verilmemesi %40, ödünç verilenlerin ise süresinin az olması %2.50, başkası üzerinde kalma süresinin çok olması %8.30

ve her derginin ödünç verilmemesi %15.80 hepsi de farklı oranlarda tatminsizlik nedenleri olarak gösterilmiştir. Yukarıda verdiğimiz yüzdelerde de gördüğümüz gibi kullanıcılar kütüphane hizmetlerinden kaynaklanan bazı nedenlerden dolayı süreli yayınlara erişememekten tatminsizdir.

Bu tatminsizliklere kütüphane hizmetlerinden kaynaklanmayan yani kütüphane hizmetleri oldukça iyi olsa bile kullanıcıyı tatmin etmeyen başka bir gerçeği tekrar vurgulamak istiyoruz. Daha önce de belirttiğimiz gibi aranan sayıların eksik olmasından kaynaklanan tatminsizlik %37.50'tur. Bunun nedeni kütüphane bütçelerinin yetersizliğinden dolayı, zaman zaman yayın aboneliklerinin kesilmesinden kaynaklanmaktadır. Fakat burada kullanıcıları asıl tatminsizliğe iten bu koşullara rağmen kaynak erişiminde kütüphanelerin işbirliğine gitmemelerinden kaynaklanan tatminsizliktir. Kütüphanesinde bulamadığı yayınları diğer kütüphanelerden elde etme şekli olarak bağlı olduğu kütüphane aracılığıyla yayın elde etme %0.00 çıkması da bunu göstermektedir. Kütüphanelerarası ödünç verme hizmeti hakkındaki bilgileri sorulduğunda yurtdışı fotokopi %12.50, kütüphanelerarası fotokopi %4.20, yurtdışı ödünç verme ve kütüphanelerarası ödünç verme hizmeti verilmediğini, kullanıcı sorumuza %0.00 yanıt vererek ortaya koymuştur.

Araştırma sonuçlarımızın gösterdiği gibi kullanıcılarımızın hepsi, aradığı süreli yayının tamamına erişememektedir. Kullanıcıların yarıya yakını da, erişebildikleri yayının, yarıdan az (%43.30) olduğunu belirtmişlerdir. Oysa üniversite kütüphanelerinin tanım ve amaçlarında da belirtildiği gibi amaç, kullanıcının eğitim ve araştırmaları doğrultusunda hizmet vermek ve kullanıcıların bilgiyle ilgili her türlü sorununun kütüphaneler aracılığıyla giderilmesini sağlamak olmalıdır.

Kaynak erişiminde kullanıcı tatmininin artırılabilmesi için bazı önerilerimiz olacaktır. Bunlar,

Dergilerin çalınma nedeniyle kayıp olmalarını önlemek için kütüphane kaynaklarının giriş çıkışlarının sağlıklı bir denetimi yapılmalıdır.

Kullanıcıların kaynak erişiminde tatmininin artırılmasını sağlamak için, kütüphane içerisinde süreli yayınların bulunması gerektiği yerde bulunmasını sağlamak ve kaynakların kütüphane içi kullanımını düzenlemek önemlidir. Bu nedenle süreli yayınlar kullanıldıktan sonra çalışma saatleri içerisinde kullanımlarının yoğunluğuna göre birkaç kez düzenlenmelidir.

Üniversite kütüphaneleri genellikle cilt işlerini üniversitenin matbaasında yaptırırlar. Cilde gönderilen süreli yayınların, özellikle de son yıl veya aylara ait olanların hemen ciltlenip gönderilmesi için Üniversite tarafından öncelik hakkı alınmalıdır. Çünkü cilde gönderilen yayınların, ciltlenme süresi az olmalıdır.

Toplu katalogların güncelliğinin korunması kullanıcı tatmini açısından oldukça önemli olmasına rağmen bu kataloglar hiç bir kütüphanede tam anlamı ile hazırlanamamıştır. Bu durum, başka kütüphanelerin yayınlarını göz önüne alarak seçim yapmak isteyen kütüphaneleri ve kendi çabaları ile kaynak arayan kullanıcıları da etkilemektedir. Bu nedenle en kısa sürede bu katalogların hazırlanması gerekmektedir. Bu konu ayrıca ülkemiz için de önemlidir. Ekonomik dengemizin sağlanamamış olması, kütüphanelerin bir önceki yılda aldığını dahi devam ettirememesi, hatta hiçbir şey alamayacak durumda olması artık bu konulardan şikayet etmememizi; aksine çözüm bulmamızı zorunlu kılmaktadır.

Teknolojinin kullanıcının bilgi gereksinimine ait yayın listelerinin verilmesinde yaygın olarak kullanılmasına rağmen; bu olanaklar hem kütüphanelerde danışma hizmetlerinde hem de kütüphanelerarası işbirliğinde kütüphaneci ve kullanıcıya önemli yararlar sağlayacak olan toplu katalogların hazırlanmasında hala kullanılamamaktadır.

Personelden tatminsizliği gidermek için hizmetiçi eğitim verilmeli bu eğitimde kütüphanenin kuruluş amacı, hizmet yaklaşımları ve en iyi hizmetin nasıl verilebileceğini göstermeyi amaçlayan dersler veya toplantılar yapılmalıdır.

Sürelî yayın kullanıcıları sürelî yayınları ya ödünç alamadıklarından ya da kısa sürelî ödünç aldıklarından, yayını elde etmek için bir kopyasını çıkarırlar. Bu nedenle fotokopi hizmeti onlar için çok önemlidir. Sağlık bilimleri kullanıcılarının zamanları az olduğundan, fotokopi kuyruklarında zaman kaybetmemeli ve yayını rahat ve hızlı okuyabilmek için kaliteli bir kopya elde etmelidir. Bunun için fazla sayıda ve kalitesi yüksek makineler sağlanmalıdır. Ayrıca kar amacı güdülmemelidir.

Kütüphanelerarası işbirliğinin zorunluluğu öncelikle üst düzey yöneticiler tarafından kabul edilmelidir. Özellikle de sağlık bilimlerinde bu öncelikle ele alınmalıdır. Sağlık bilimlerinin güncelliği ve insan sağlığındaki önemi hiç bir zaman unutulmamalıdır.

Kısa vade de Türkiye'de hiç olmazsa aynı kütüphane ve dokümantasyon daire başkanlığına bağlı bütün kütüphanelerarasında işbirliğini zorunlu kılacak bir yaptırım olmalıdır. Üniversite ve araştırma kütüphaneleri bağlı oldukları kurumun eğitim ve amaçlarını desteklemek için kurulduklarından temelde o üniversitenin amaç ve gereksinimleri doğrultusunda kaynak seçimine gitmektedirler. Fakat aynı üniversitenin, aynı başkanlığa bağlı her bir kütüphanesi, üniversitenin amacını desteklemek için, kaynak alımı

yaptıklarında yine aynı başkanlık altında çift kopyalara sahip olunmaktadır. Bunun önlenmesine çalışılmalıdır.

Aşamalı olarak geliştirilebilecek kütüphanelerarası işbirliği bir şehirle sınırlı tutularak kurulabilir. Örneğin, Ankara içerisindeki Hacettepe Üniversitesi, Ankara Üniversitesi, Gazi Üniversitesi, Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Yükseköğretim Kurulu Uluslararası Bilgi Tarama ve Dokümantasyon Merkezi, Dr. Refik Saydam Hıfzıssıhha Enstitüsü, Türkiye Yüksek İhtisas Hastanesi, ve Sağlık Bakanlığı kütüphaneleri işbirliği yapabilirler. Aradığı kaynağı bölge kütüphanelerinde kendi çabası ile arayan kullanıcı için bu önemli bir hizmet olacaktır.

Kütüphanelerarası işbirliğinin gerçekleştirilmesi için zorlayıcı bir güç olarak kullanıcı eğitimi ve kütüphane hizmetlerinin tanıtımı yapılmalıdır. Çünkü bu etkinlikler, özellikle de üniversite kütüphanelerindeki kullanıcılar aradıkları kaynaklara erişmek, yani daha iyi hizmet alabilmek için kütüphanelerini diğer kütüphanelerle işbirliğine zorlamaya yöneltecektir.

Kullanıcıların kaynak erişiminde tatminsizliğinin giderilmesinde önerebileceğimiz yollardan biri de elektronik yayıncılıktır. Yani elde edilmek istenen yayınların elektronik aletlerden sağlanması. Gelecekte, bu yayıncılığın her yerde yaygın olarak kullanılacağı unutulmamalı ve kütüphanelerimizi bu yönde kaynak sağlamaya hazırlamalıyız. Kullanıcılarımızı da böylece daha fazla yayına eriştirebilmeliyiz.

Kütüphanelerin temel amaçları kullanıcı hizmetleri olduğuna göre, araştırmamızda da eksiklik olarak görülen kütüphanelerarası işbirliği sağlanarak kullanıcı tatmini arttırılmalıdır.

KAYNAKÇA

ACUN, Ayşegül

- 1988 "Çevrimiçi Bibliyografik Yayın Taramalarında Okuyucunun Ön Çalışmasının Sonucu Tatmin Edici olmasına Etkisi" (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)
Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

ALKAN, Nazlı

- 1994 "Bilgi Tarama Hizmetleri: Geleneksel ve Bilgisayara Dayalı Tarama Tekniklerinin Karşılaştırmalı Değerlendirilmesi" (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

ARTUKOĞLU, Adil

- 1973 "Türkiye' de Kütüphaneler Arası İşbirliği" (Yayınlanmamış Doçentlik Tezi). Ankara: T . C. Hacettepe Üniversitesi Kütüphanecilik ve Dokümantasyon Enstitüsü

AYBAŞ, Osman Tekin

- 1967 Kütüphaneler Arası İşbirliği
Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği
- 1971 "Kütüphane Hizmetlerinde Merkezileşme"
Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni XX, 4,
220-230
- 1974 "Kütüphaneciliğimizde Gerekli Aşamalar"
Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni XXIII, 1,
22-29

BAYDUR, Gülbün

- 1982 "Evrensel Bibliyografik Denetim (UBC) ve Türkiye Bibliyografyası" (Yayınlanmamış Doktora Tezi)
Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

BELBENOIT-AVICH, Pierre-Marie

- 1992 "Full-Text Database and Document Delivery With Special Regard to Interlibrary Loan."
Health Information and Libraries, III,4: 239-247

BUSTION, Marifran ve J. TREADWELL

- 1990 "Reported Relative Value of Journals Versus Use: A Comparison".
College and Research Libraries, LI, 2: 142-151.

ÇAPAR, Bengü

- 1990 "Kullanıcı İncelemeleri".
Türk Kütüphaneciler Derneği 40.Yıl Kütüphanecilik Kurultayı (30 Kasım -1 Aralık 1989 Ankara)
Bildiriler D. ATILGAN ve F. ÖZDEMİRÇİ (Yay. Hazl.)
Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 161-164.
- 1991 "Bilgi Çağında Türkiye'nin Bilgi Erişim Sorunları."
Kütüphane - Enformasyon - Arşiv Alanında Yeni Teknolojiler ve TÜRK MARC Sempozyumu,
Bildiri Metinleri. H.S. KESEROĞLU (Ed.), İstanbul,
1- 4 Ekim, 1991. İstanbul: Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 204-214

ÇAKIN, İrfan

- 1989 "Kütüphanecilik: Bilim Dalı Olarak Tanımı ve Özellikleri".
Türk Kütüphaneciliği, III, 2, 59-64

ÇELİK, Ahmet

- 1990 "Türkiye' de Üniversite Kütüphaneleri Bilgi Ağı Kurulmasına İlişkin Sorunlar." (Basılmamış Doktora Tezi) Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

DARLING, Louise

- 1982 "Public Services in Health Science Libraries: Overview."
L.DARLING (Ed.)
Handbook of Library Medical Practice, 4th. ed.
Chicago: Medical Library Association, 1-13.

DARLING, L. ve E. GRAHAM

- 1988 "Health Sciences Libraries Overview."
L.DARLING, D. BISHOP ve L.A. COLAIANNI (Ed.)
Handbook of Library Medical Practice,
Chicago: Medical Library Association, 11-68.

EAKIN, Dottie

- 1983 "Health Science Library Materials: Collection Development"
L. DARLING, Ed.
Handbook of Medical Library Practice , 4th Ed.
Chicago: Medical Library Association, 27-91.

ERSOY, Osman

1966 Kütüphaneciliğimizin Sorunları Ankara: Anadolu
Matbaası

1972 "Merkeziyetçi ve Merkeziyetçi Olmayan
Ülkelerde Kütüphane."
Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni, XXI, 1,
14-20

1983 "Kütüphaneciliğimizi Etkileyen Nedenler."
Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni, XXXII, 2,
49-53

GARDNER, Richard K.

1981 Library Collections Their Origin, Selection, and
Development
New York: McGraw-Hill,

GUINCHAT, Claire ve M. Menou

1990 Bilgi ve Dokümantasyon Çalışma Tekniklerine
Genel Giriş.
(Çev. Sönmez Taner) Ankara: Kültür Bakanlığı

Hacettepe Üniversitesi Bülteni 79/80.

Hacettepe Üniversitesi Kataloğu 1984/1985.

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

1989 Yüksek Lisans ve Doktora - Sanatta Yeterlik
Tezleri Yazım ve Basım Yönergesi.
Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler
Enstitüsü.

HILCHEY, Susan E. and Jitka M. HURYCH

- 1985 "User Satisfaction or User Acceptance?
Statistical Evaluation of an Online Reference
Service."
RQ. XXIV, 4; 452-459

İmla Kılavuzu.

- 1993 Ankara: Türk Dil Kurumu.

JONES, C. Lee ve Carol D. KASSES

- 1982 "Lending Services: Circulation Policies,
Procedures, and Problems"
L.DARLING, D.BISHOP ve L.A.COLAIANNI (Ed.)
Handbook of Medical Library Practice. 4th Ed.
Chicago: Medical Library Association, 65-94

KAPTAN, Saim

- 1983 Bilimsel Araştırma Teknikleri ve İstatistik Yöntemleri
Ankara, Tekışık Matbaası.

KARASAR, Niyazi

- 1991 Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler,
Teknikler.
4.Basım, Ankara: DAG Limited Şirketi.

KATZ, William A.

- 1982 Introduction to Reference Work
4.baskı, New York: McGraw - Hill
Reference Sevices and Reference Processes 2.c.

KUM, İlhan

- 1974 "Türkiye'de Tıp Kütüphaneleri."
(Yayınlanmamış Doçentlik Tezi) Ankara: Hacettepe
Üniversitesi Sosyal ve İdari Bilimler Fakültesi
Kütüphanecilik Bilim Dalı

LANCASTER, F. Wilfrid

- 1979 Information Retrieval Systems: Characteristics,
Testing and Evaluation.
New York: John Wiley and Sons.

LANGNER, Mildred C.

- 1980 "User and User Services in Health Sciences
Libraries: 1945- 1965."
J.D. KEY ve T.E. KEYS (Ed.)
Classics and Other Selected Readings in Medical
Librarianship.
New York: Robert E. Krieger Publishing, 401-424

Librarian' s Glossary and Reference Book

- 1990 Compiled by L.M. Harrod Andre Deutsch.
Great Britain, Gower pub.

LOVERIDGE, Eric

- 1978 "Selection, Acquisition and Recording."
P. MAYES (Ed.),
Periodicals Administration in Libraries.
London: Clive Bingley, 40-77.

LUBANS, John

- 1975 "Library User Studies"
A. KENT (Ed.), H. LANCOUR ve J.E. DAILY.
Encyclopedia of Library and Information Science
New York: Marcel Dekker, XVI, 147-160.

LUNDBERG, G.D.

- 1992 "Perspectives from the Editor of JAMA."
Bulletin of the Medical Library Association.
LXXX, 2, 110-114

MACDOUGAL, Alan F.

- 1990 "Acquisitions: Journals."
M.B. LINE (Ed.)
Academic Library Management
London: Library Association, 78-83.

MAGRILL, Rose Mary and Doralyn J. HICKEY

- 1984 Acquisition Management and Collection
Development in Libraries
Chicago: American Library Association

McCLURE, Lucretia

- 1982 "Reference Services: Policies and Practices."
L.DARLING, D.BISHOP ve L.A.COLAIANNI (Ed.)
Handbook of Medical Library Practice, 4th. Ed.
Chicago: Medical Library Association, 137-181.

McMURDO, George

- 1990 "User Satisfaction."
G.E. GORMAN and B.R. HOWES,
Collection Development for Libraries.
London: Bowker-Saur., 140-146

MIDDLETON, Dale R.

- 1982 "Lending Services: Interlibrary Loan/ Document
Delivery"
L.DARLING, D.BISHOP ve L.A.COLAIANNI (Ed.)
Handbook of Medical Library Practice. 4th. Ed.
Chicago: Medical Library Association, cilt 1:
Public Services in Health Libraries, 95-136

MINDER, Thomas

- 1970 "Organizational Problems in Library Cooperation"
Library Journal, XCV, 18, 3448-3450

OSBORN, Andrew D.

- 1980 Serials Publications: Their Place and Treatment in
Libraries. Chicago: ALA

ÖZBUDAK, Elçin

- 1993 "Yükseköğretim Kurulu Dokümantasyon ve Uluslar-
arası Bilgi Tarama Merkezi Koleksiyonunda Bulunan
Sanat ve Beşeri Bilimler Konulu Süreli Yayınların
Kullanım Değerlendirmesi" (Yayınlanmamış Yüksek
Lisans Tezi) Ankara, Hacettepe Üniversitesi Sosyal
Bilimler Enstitüsü

ÖZTÜRK, Meral

- 1979 "Hacettepe Üniversitesi Tıp Kütüphanesi Süreli Yayınlar Dermesinin Değerlendirilmesi"
(Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi) Ankara,
Hacettepe Üniversitesi Mezuniyet Sonrası Eğitimi
Fakültesi

ÖZTÜRK, Orhan

- 1983 Ruh Sağlığı ve Hastalıkları
Ankara: Türkiye Sinir ve Ruh Sağlığı Derneği

PIZER, Irwin H. and William D. WALKER

- 1982 "Physical access to resources"
L.DARLING, D.BISHOP ve L.A.COLAIANNI (Ed.)
Handbook of Medical Library Practice. 4th Ed.
Chicago: Medical Library Association, 15-64

RINKEL, Gene K. and Patricia McCANDLESS

- 1983 "Application of a Methodology Analyzing User Frustration".
College and Research Libraries XLIV, 1: 29-37

SAĞLAMTUNÇ, Tülin

- 1994 "Kütüphanecilik Açısından Düşünce Özgürlüğü ve Sansür"
T. SAĞLAMTUNÇ
Çağdaş Kütüphanecilik ve Düşünce Özgürlüğü
Üzerine. İstanbul: YAPI Tasarım, 176-182.

SANALAN, Ülker

- 1977 "Bibliyografik Denetim ve Türkiye"
(Yayınlanmamış Doktora Tezi Ankara, Hacettepe
Üniversitesi Mezuniyet Sonrası Eğitimi Fakültesi)

SARACEVİC, T., W.M. SHAW, JR. and P.B. KANTOR

- 1977 "Causes and Dynamics of User Frustration in
an Academic Library"
College and Research Libraries, XXXVIII, 1, 7-18

SHORES, Louis

- 1967 "Müracaat Hizmetinin Uygulanması."
(Çev. Asuman Ulusan)
Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni, XVI, 1, 45-63.

SÜMBÜLOĞLU, K. ve V. SÜMBÜLOĞLU

- 1993 Biyoistatistik
Ankara: Özdemir Yayıncılık

SWIGGER, K. ve A. WILKES

- 1991 "The Use of Citation Data to Evaluate Serials
Subscriptions in an Academic Library."
Serials Review, XVII, 2: 41-52

TAN, Sezen

- 1979 "Hacettepe Üniversitesinde Kütüphane
Hizmetlerinin Planlanmasına İlişkin Görüşler."
(Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi). Ankara: Hacettepe
Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

TANER, Sönmez

- 1978 "Uluslararası Enformasyon Sistemleri"
(Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi). Ankara:
Hacettepe Üniversitesi Mezuniyet Sonrası
Eğitimi Fakültesi

TESSIER, Judith A., Wayne W., CROUCH and
Pauline ATHERTON.

- 1977 "New Measures of User Satisfaction With Computer-
Based Literature Searches".
Special Libraries, LXVIII,11: 383 - 389

THOMPSON, Sarah Katharine

- 1970 Interlibrary Loan Procedure Manual.
Chicago, American Library Association.

TURABIAN, Kate L.

- 1973 A Manual for Writers of Term Papers, Theses,
and Dissertations
Chicago: The University of Chicago Press

TUNÇKANAT, Hansın

- 1979 "Hacettepe Üniversitesi Kütüphaneleri Bilgisayara
Yönelik Süreli Yayınlar Sistemi"
(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Ankara:
Hacettepe Üniversitesi Mezuniyet sonrası Eğitim
Fakültesi

- 1990 "Kütüphane Otomasyonu ve Bibliyografik Veri
Girişi"
Türk Kütüphaneciliği, IV, 3: 103-107

Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni

1952 Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği

Türk Kütüphaneciliği

1987- Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği

Türkçe Sözlük.

1983 Genişletilmiş 7.baskı, Ankara: Türk Dil Kurumu.

Türkiye Bibliyografyası 1935-Türkiye Makaleler Bibliyografyası 1952-

ÜÇOK (ÇAPAR), Bengü

1972 "Üniversite Kütüphaneleri ve Müracaat Hizmeti."
Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni, XXI,1: 31-37

VERHOEVEN, Stanley M.

1990 "User Surveys"
A. KENT (Ed.), H. LANCOUR ve J.E. DAILY.
Encyclopedia of Library and Information Science
New York: Marcel Dekker, XLV, 373-399

VICKERY, Brian and A. VICKERY

1989 Information Science in Theory and Practice
London: Bowker-Saur.

VICKERY, J.E.

- 1991 "Collections."
M. LINE (Ed.),
Librarianship and Information Work Worldwide
1991 An Annual Survey,
99-142

WHITE, Carl M.

- 1961 "Türk Kütüphanelerinin Gelişmesini Kontrol Eden
Şartlar."
(Çev. O. Ersoy)
Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni, X, 1-2, 9-22

WILLIAM, K. Beatty

- 1970 "Technical processing: Selection, Acquisition,
and Weeding"
G.L. ANNAN ve J.W. FELTER (Ed.)
Handbook of Medical Library Practice. 4th. Ed.
Chicago: Medical Library Association, 71 - 152.

YILMAZ, Tuncer

- 1990 "Uluslararası Enformasyon Sistemleri"
Türk Kütüphaneciliği. IV, 2, 70-72

YURDADOĞ, Berin U.

- 1974 Kitaplık Bilim Terimleri Sözlüğü
Ankara: Türk Dil Kurumu.

YARDIMCI KAYNAKÇA

ACARBAŞ, Nurbil

- 1991 "Gazi Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Koleksiyon Geliştirme Politikası Üzerine Bir Araştırma"
(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Ankara:
Hacettepe Üniversitesi.

AUSTER, Ethel and Stephen B. Lawton

- 1984 "Search Interview Techniques and Information Gain as Antecedents of User Satisfaction with Online Bibliographic Retrieval."
Journal of the American Society for Information Science, XXXV, 2; 90-103.

BEATTY, William K.

- 1970 "Technical processing: Selection, Acquisition, and Weeding".
G.L. ANNAN ve J.W. FELTER (Ed.)
Handbook of Medical Library Practice.
Chicago: Medical Library Association, 71-92.

BILLINGS, John Shaw

- 1963 "Reference Work in Medical libraries"
J.L. THORNTON,
Medical Librarianship and Practice, 3.th. Ed.
London: Crosby Lockwood and Son,
105-115.

BROADUS, Robert N.

- 1973 Selecting Materials For Libraries.

BROWN, Carolyn P.

- 1977 "On-Line Bibliographic Retrieval Systems Use."
Special Libraries, LXVIII, 4, 155 -160

BROWN, Clara D. ve L.S. SMITH

- 1980 Serials: Past, Present and Future

CLEVERDON, C.W.

- 1974 "User Evaluation of Information Retrieval
Systems."
Journal of Documentation, XXX, 2, 170-180

ERTUNÇ, Aynur

- 1984 "Kütüphaneciliğimizin Güncel Sorunları"
Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni, XXXIII,
1; 11-14

FINDIK, Esra

- 1978 "Hacettepe Tıp Merkezi Kütüphanesinde
Kaynakların Kullanımını Arttırıcı Önlemler".
(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara:
Hacettepe Üniversitesi

DE GENNARO, Richard

- 1987 Libraries, Technology, and the Information
Marketplace Selected Papers.
Boston: G.K. Hall.

GORMAN, G.E. ve B.R. HOWES

- 1990 Collection Development for Libraries
London: Bowker - Saur.

GROVES, Trish

- 1993 "Information Sharing: Getting Journals and Books to Developing Countries"
British Medical Journal, CCCVII,
18-25 December, 1615- 1617.

KALE, Rajendra

- 1994 "Health Information for the Developing World"
British Medical Journal, CCCIX, 8 October
939-942.

Kütüphanelerde Yasal Düzenlemeler ve Standartlaşma.

- 1988 Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü

LANCASTER, F. Wilfrid

- 1977 The Measurement and Evaluation of Library Services.
Washington D.C. : Information Resources.
- 1988 If You Want to Evaluate Your Library.
London: Library Association.

LİNE, Maurice

- 1991 Librarianship and Information Work Worldwide 1991 an Annual Survey.
London: Bowker - Saur.

MARKLEY, Anne Ethelyn

- 1961 "Kütüphanelerarası İşbirliği Konusunda Notlar."
(Çev. Günal Köymen)
Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni, X, 1-2, 23,32

ORR, R.H.

- 1973 "Progress in Documentation: Measuring the Goodness of Library Services: A General Framework for Considering Quantitative Measures".
Journal of Documentation, XXIX, 3, 315-332.

ROWLAND, Fytton

- 1995 "Electronic Journals: Delivery Use and Access"
61st IFLA General Conference 20-26 August 1995
Booklet 5: Division of Collections and Services,
46-53 (Metin Teksirdir).

STRICKLAND-HODGE, Barry and Barbara ALLAN

- 1986 Medical Information: a Profile
London: Mansell Publishing, 145s.

TUTUMEL, Sema

- 1983 "Tıp Kütüphaneleri Arasında Bilgi Sağlama Açısından İşbirliği" (Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi)
Ankara: Hacettepe Üniversitesi

VEENSTRA, Robert J. ve J. Cyr GLUCK

- 1991 "Access to Information About AIDS"
Annals of Internal Medicine, CXIV, 1, 320-324.

VICKERY, Jim E.

- 1995 "Acquisitions in an Electronic Age: Building the Foundations For Access".
61st IFLA General Conference 20-26 August 1995
Booklet 5: Division of Collections and Services,
19-24 (Metin Teksirdir).

WELLER, Ann C.

1985 "A Study of Remote Users' Satisfaction With
Online Services Before and After Procedural
Modifications."

Bulletin Medical Library Association, LXXIII, 4,
352-357.

E K

H.Ü.T.M.K'NDE BİLGİ TARAMA HİZMETİ SONUCUNDA ÇIKAN
LİSTELERDEKİ YAYINLARA ERİŞİMDE KULLANICI TATMİNİ İLE İLGİLİ
OLARAK UYGULANAN ANKET SORULARI

- 1- Tarama sonucunda çıkan listedeki makalelerin yazım dili
(İngilizce, Fransızca, Almanca, Rusça, Türkçe. v.b.) makaleyi
seçme nedeninizi etkiliyor mu?
a- Evet (soru 2'e geçiniz) b- Hayır (soru 3'e geçiniz)
- 2- Etkileme nedenleri nelerdir?
a- Makalenin yazım dilini bilmiyorum
b- o dilde dergileri bulmak zor.
- 3- Hangi dildeki süreli yayınlara daha kolay erişebiliyorsunuz?
a- İngilizce c- Fransızca e- Türkçe
b- Almanca d- Rusça f- Diğer...
- 4- Seçtiğiniz tamamen veya kısmen ilgililerin hepsine erişmeye
çalışıyor musunuz?
a- Evet (soru 6' ya geçiniz) b- Hayır (5' e geçiniz)
- 5- Erişmeye çalışmama nedeniniz?
a- O konuda önemli birkaç makale yeter
b- Yalnızca tamamen ilgililere erişmeye çalışıyorum
c- Kütüphanede olan süreli yayınlara erişmek istiyorum
d- Fazla zamanım yok

- 11- Tarama çıktısında yer alan süreli yayınların kütüphanede olup olmadığını kontrol etmek için, kütüphanenin abone olduğu süreli yayın kataloğu yeterli oluyor mu?
a- Evet b- Hayır
- 12- Süreli yayınlar hakkında bilgi almak istediğiniz zaman, görevlilerden yeterli bilgi alabiliyor musunuz?
a- Evet b- Hayır
- 13- Dergilere kütüphane içinde eriştikten sonra makaleyi nasıl elde ediyor sunuz?
a- Okuyup bırakıyorum b- ödünç alıyorum
c- Fotokopisini çektiriyorum
- 14- Dergilere eriştikten sonra fotokopi hizmetini yeterli görüyor musunuz?
a- Evet (Soru 16'ya geçiniz) b- Hayır (Soru 15'e geçiniz)
- 15- Nedenleri nelerdir?
a- Fotokopi çektirmek için kuyruk çok oluyor
b- Fotokopi kalitesi iyi değil
c- Fotokopi ücreti pahalı
d- Fotokopi makinaları arızalı oluyor
- 16- Dergilere eriştikten sonra ödünç verme hizmetini yeterli görüyor musunuz?
a- Evet (soru 18' a geçiniz) b- Hayır (soru 17'e geçiniz)

17- Nedenleri nelerdir?

- a- Dergiler ödünç verilmiyor
- b- Ödünç verilen süre az
- c- Başkası üzerinde kalma süresi çok
- d- Her zaman, her dergi ödünç verilmiyor

18- Kütüphanede olduğu halde erişemediğiniz dergi oluyor mu?

- a- Evet (soru 19'a geçiniz)
- b- Hayır (soru 20'ye geçiniz)

19- Erişememe nedeniniz nedir?

- a- Dergi kayıp
- b- Aradığım sayısı eksik
- c- Ödünç verilmiş
- d- Dergi bölümünde tamirat var
- e- Yerde yok
- f- Rafta dergiler dağınık
- g- Dergi cilde gönderilmiş
- h- Dergiler kütüphaneye geç geliyor
- ı- Diğer

20- Yerde olmayan dergiye erişmeye çalışırken harcadığınız zaman çalışmalarınızı aksatıyor mu?

- a- Evet
- b- Hayır

21- Erişemediğiniz dergi olduğu zaman makalenin abstrahı (özeti) yeterli oluyor mu?

- a- Evet
- b- Hayır

22- Kütüphanede bulamadığınız dergiler için kütüphanenizin bildiğiniz bir uygulaması var mı?

- a- Evet (soru 23'e geçiniz)
- b- Hayır (Soru 24'e geçiniz)

23- Bunlar nelerdir?

- a- Yutdışı fotokopi
- b- Kütüphanelerarası fotokopi

- 24- Diğer kütüphanelerin abone oldukları süreli yayın kataloglarını kendi kütüphanenizde bulabiliyor musunuz?
a- Evet (Soru 25'e geçiniz) b- Hayır (Soru 26'ya geçiniz)
- 25- Hangi kütüphanelerin süreli yayın katalogunu kullanıyor sunuz?
En sık kullandığınızı işaretleyiniz.
a- H.Ü.T.M.K. b- H.Ü.B.M.K. c- Başka Üniversiteler
d- Y.Ö.K.U.B.T.D.M. e- Tabipler Birliği f- TÜBİTAK
g- Diğer.....
- 26- Çıktınızı süreli yayınlar katalogundan kontrol ettikten sonra veya kontrol etmesenizde diğer kütüphanelerdeki süreli yayınlara nasıl erişiyor sunuz?
a- Adı geçen kütüphaneye giderek
b- Arkadaşımı göndererek
c- Bağlı olduğum kütüphanenin uygulamaları aracılığıyla
d- Posta aracılığıyla
- 27- Tarama hizmetinden tekrar yararlanmayı düşünüyor musunuz?
a- Evet (Soru 29'a geçiniz) b- Hayır (Soru 28'e geçiniz)
- 28- Aşağıdaki nedenlerden en fazla ikisini seçiniz
a- Tarama sonuçları yetersiz b- Süreli yayınlar yetersiz
c- Fotokopi hizmeti yetersiz d- Ödünç verme hizmeti yetersiz
e- Diğer...

29- Tarama yaptırmazsanızda kütüphanenin süreli yayınlarından yararlanır mısınız?

a- Evet (Soru 31'e geçiniz) b- Hayır (Soru 30'a geçiniz)

30- En önemli nedenini işaretleyiniz.

a- Dergi türü az b- Aradığım sayıları bulamıyorum

c- Rafta dergiler dağınık d- Dergiler kayıp oluyor

e- Dergiler ciltte oluyor f- Aradığım dilde dergiler yok

g- Dergiler kütüphaneye geç geliyor

31- En fazla hangi kütüphaneyi kullanıyorsunuz

a- H.Ü.T.M.K.

d- Y.Ö.K.U.B.T.D.M.

b- H.Ü.B.M.K.

e- Tabipler Birliği

c- Başka üniversiteler

f- TÜBİTAK