



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı

**YABANCI UYRUKLU ÖĞRENCİLERE YÖNELİK KÜTÜPHANE
HİZMETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: HACETTEPE
ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ**

Burcu TIĞ DEMİR

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2020

YABANCI UYRUKLU ÖĞRENCİLERE YÖNELİK KÜTÜPHANE HİZMETLERİNİN
DEĞERLENDİRİLMESİ: HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

Burcu TIĞ DEMİR

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2020

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim boyunca ve tezimin tüm süreçlerinde bana anlayış, hoşgörü gösteren ve rehberlik eden hakkını ödeyemeyeceğime inandığım sevgili danışmanım Sayın Prof. Dr. Özgür Külcü'ye içten teşekkür ederim.

Değerli görüş ve önerileri ile tez çalışmamın gelişmesine yardımcı olan jüri üyeleri Sayın Prof. Dr. Bülent Yılmaz'a ve Prof. Dr. Özlem Gökkurt Demirtel'e teşekkürü borç bilirim.

Teknik açıdan sağladığı kolaylık için Sayın Dr. Öğr. Üyesi Tolga Çakmak'a teşekkürlerimi sunarım.

Anket uygulama esnasındaki yardımlarından dolayı Yabancı Uyruklu Öğrenci Topluluğu'na çok teşekkür ederim.

Sabırla bana yardımcı olan Hacettepe Üniversitesi Beytepe Kütüphanesi personelini sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak beraber çok zor günler atlattığımız sevgili annem Nurten Tığ, babam Yücel Tığ ve bu süreçte bana destek olan eşim Oktay Demir'e çok teşekkür ederim.

ÖZET

Demir, Burcu Tıg. *Yabancı Uyruklu Öğrencilere Yönelik Kütüphane Hizmetlerinin Değerlendirilmesi: Hacettepe Üniversitesi Kütüphanesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2020

Üniversite kütüphanelerinin amacı, eğitim-öğretim ve araştırma geliştirme faaliyetlerine destek olurken kurumun hedefleri doğrultusunda hizmetler geliştirmektir. Kütüphaneler, hizmetlerini kullanıcı ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda geliştirebilmek için değerlendirilmeye gereksinim duymaktadır. Özellikle yabancı öğrenciler gibi özel kullanıcı grubuna sahip kütüphaneler için hizmet değerlendirilmesi daha önemlidir. Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik hizmetlerin değerlendirilmesi, problemlerin saptanması, çözüm önerilerinin sunulması, gerekli ise hizmet geliştirilmesi ve bu sürecin sürdürülebilirliği kullanıcı memnuniyeti açısından önem taşımaktadır.

Bu çalışma Beytepe Kampüsü içindeki 2016-2017 akademik döneminde fakültelere lisans kaydı yaptıran ve 2019-2020 akademik yılında yüksek lisans ve doktora programlarına kayıtlı yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane hizmetlerinin memnuniyet düzeylerini belirlemek ve yabancı uyruklu öğrencilere yönelik hizmetlerin hangi yönlerinin geliştirilmesi gerektiğini belirleyebilmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında 213 lisans ve 107 lisansüstü toplamda 320 yabancı uyruklu öğrenciye genel hizmetler, mekân olarak kütüphane, bilgiye erişim, personel ve özel hizmetler olmak üzere 5 boyutta kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi için anket uygulanmıştır. Çalışma kapsamında rastgele tabakalı örneklem yöntemi kullanılmıştır. Araştırma bulguları, öğrencilerin 5 boyuttaki hizmetler hakkındaki görüşlerinin uyruklarına göre farklılık gösterdiğini sonucuna varmıştır. Farklı uyruktaki öğrencilerin farklı hizmetleri başarılı veya başarısız buldukları tespit edilmiştir. Kütüphaneyi ziyaret etme sıklığı, akademik kaynakların kullanım sıklığı, Hacettepe Üniversitesi'nde okuma süresi, Türkiye'de kalma süresi ve kütüphane hakkında önceden bilgi alma gibi faktörlerin kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesinde bir etkisi olmadığı gözlemlenmiştir. Kütüphane hizmetlerini lisans ve lisansüstü öğrenciler farklı şekilde değerlendirmiştir. Öğrencilerin hizmetler konusunda farklı değerlendirmelerde bulunmaları ihtiyaç ve beklentilerinin kütüphanenin sunduklarından farklı olduğunu göstermektedir.

Anahtar Sözcükler

Yabancı uyruklu öğrenciler, uluslararası öğrenciler, üniversite kütüphanesi hizmetleri, kütüphanelerde hizmet kalitesi, etki değerlendirme, tarama yöntemi

ABSTRACT

Demir, Burcu Tiğ. *Evaluation of Library Services for International Students: Examples of Hacettepe University Library*, Master Thesis, Ankara, 2020

The aim of academic libraries is to support education, research and development activities while developing services in line with the goals of the institution. Libraries need to be evaluated in order to improve their services in line with user needs and expectations. Evaluation of library services is more important, especially for special user groups such as international students. The fact that international students cannot benefit from library services due to their differences indicates that the services are problematic. Evaluation of services for international students, identifying problems, offering solutions, developing services if necessary and the sustainability of this process are important for user satisfaction.

This study carried out in order to determine the satisfaction levels of the library services for international students enrolled in faculties in the 2016-2017 academic year and enrolled in master and doctorate programs in the 2019-2020 academic year in the Beytepe Campus and to determine which aspects of the services for international students should be improved. Within the scope of the research, a survey was applied to 213 undergraduate and 107 graduate students to evaluate the library services in 5 dimensions: general services, library as a place, information access, personnel and special services. The stratified random sampling method was used in the study. The research findings show that there is a difference in the service evaluation of the students according to nationality. The findings of the research show that there are differences according to nationality in the service evaluations of students in 5 dimensions. It has been determined that students find different services successful and unsuccessful according to their nationality. The frequency of visiting the library, the frequency of use of academic resources, education time at Hacettepe University, residence time in Turkey and receive advance information about the library was observed to have an impact on the assessment of such factors as library services. Undergraduate and graduate students evaluated the library services differently. Students' different evaluations about services show that their needs and expectations are different from those offered by the library.

Keywords

Foreign students, international students, university library services, service quality in libraries, impact assessment, survey

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI	ii
ETİK BEYAN	iii
TEŞEKKÜR	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	vii
KISALTMALAR DİZİNİ	x
TABLolar DİZİNİ	xi
ŞEKİLLER DİZİNİ	xiii
1. BÖLÜM: GİRİŞ	1
1.1. KONUNUN ÖNEMİ	1
1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI, PROBLEMİ VE HİPOTEZİ	3
1.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI, YÖNTEMİ VE VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ	6
1.4. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ	9
1.5. KAYNAKLAR	10
2. BÖLÜM: ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE HİZMET KALİTESİ DEĞERLENDİRMESİ	12
2.1. ÜNİVERSİTELERİN TEŞKİLATLANMASI	12
2.2. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİ	13
2.2.1. Üniversite Kütüphanesi Etkisi	15
2.2.2. Üniversite Kütüphanesi Değeri	16

2.3. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNİN HİZMETLERİ	18
2.4. HİZMET KALİTESİ	20
2.5. KÜTÜPHANELERDE HİZMET KALİTESİ	21
2.6. KÜTÜPHANELERDE HİZMET KALİTESİ İLE İLGİLİ STANDARTLAR	24
2.6.1. LibQUAL+	24
2.6.2. ISO 11620: 2014 - Bilgi ve Dokümantasyon - Kütüphane Performans Göstergeleri	26
2.6.3. ISO 16439: 2014 - Bilgi ve Dokümantasyon - Kütüphanelerin Etkisini Değerlendirilme Yöntemleri ve Prosedürleri	27
2.6.4. ISO 9001: 2015 – Kalite Yönetim Sistemleri – Gereksinimler	28
2.6.5. ISO 10002: 2018 - Kalite Yönetimi - Müşteri Memnuniyeti - Organizasyonlarda Şikâyetlerin Ele Alınmasına İlişkin Yönergeler	29
3. BÖLÜM: YABANCI UYRUKLU ÖĞRENCİLER VE KÜTÜPHANE HİZMETLERİ	30
3.1. ÇOKKÜLTÜRLÜLÜK	30
3.2. KÜLTÜREL OKURYAZARLIK	34
3.2.1. Kültür Yetkinliği	35
3.3. YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA ÇOKKÜLTÜRLÜLÜK	36
3.4. YABANCI UYRUKLU ÖĞRENCİLER	38
3.4.1. Yabancı Uyruklu Öğrencilerin Problemleri	42
3.4.2. Yabancı Uyruklu Öğrencilerin Beklentileri	44
3.5. YABANCI UYRUKLU ÖĞRENCİLERE SUNULAN KÜTÜPHANE HİZMETLERİ	45
3.6. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ BEYTEPE KÜTÜPHANESİ'NDE MEVCUT DURUM	55

4. BÖLÜM: BULGULAR VE DEĞERLENDİRME	59
4.1. DEMOGRAFİK BULGULAR	59
4.2. GENEL KÜTÜPHANE HİZMETLERİ BULGULAR	64
4.3. MEKÂN OLARAK KÜTÜPHANE BULGULARI	70
4.4. BİLGİYE ERİŞİM BULGULARI	74
4.5. KÜTÜPHANE PERSONELİ BULGULARI	79
4.6. YABANCI UYRUKLU ÖĞRENCİLERE YÖNELİK ÖZEL HİZMETLER BULGULARI	86
4.7. AÇIK UÇLU SORUYA DAİR BULGULAR	101
4.7.1.Kütüphane Binası	102
4.7.2.Kütüphane Koleksiyonu	102
4.7.3.Kütüphane Personeli	102
4.7.4.Bilgiye Erişim	103
4.7.5.Diğer Hizmetler	103
4.8. GENEL DEĞERLENDİRME	103
5. BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER	113
5.1. SONUÇ	113
5.2. ÖNERİLER	118
KAYNAKÇA	126
EK 1. ORJİNALLİK RAPORU	141
EK 2. ETİK KURUL İZİNİ	142
EK 3. KÜTÜPHANEYE UYGULANAN ANKET	143
EK 4. YABANCI UYRUKLU ÖĞRENCİLERE UYGULANAN ANKET	145
ÖZGEÇMİŞ	153

KISALTMALAR DİZİNİ

ACRL: Association of College & Research Libraries

ALA: American Library Association

ALISISIG: Academic Library Services to International Students Interest Group

ARL: Association of Research Libraries

EMIERT: Ethnic & Multicultural Information Exchange Round Table

EUROSTAT: European Statistics

GSLIS: Graduate School of Library and Information Studies

IFLA: International Federation of Library Association and Institutions

ISO: International Organization for Standardization

LIISP: Libraries and Information for International Students Project

OECD: Organisation for Economic Co-operation and Development

SCONUL: Society of College, National and University Libraries

UNESCO: United Nations, Educational, Scientific and Cultural Organization

YÖS: Yabancı Uyruklu Öğrenci Sınavı

YÖK: Yükseköğretim Kurulu

TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. Fakültelere göre örneklem sayısı	7
Tablo 2. Enstitülere göre örneklem sayısı	8
Tablo 3. Yabancı Öğrencilerin Eğitim Durumu	60
Tablo 4. Yabancı Öğrencilerin Fakülteleri	60
Tablo 5. Yabancı Öğrencilerin Enstitüleri	61
Tablo 6. Yabancı Öğrencilerin Ülkeleri	61
Tablo 7. Yabancı Öğrencilerin Türkiye’de İkamet ve Hacettepe Üniversitesi’nde Eğitim Süreleri	62
Tablo 8. Yabancı Öğrencilerin Kullandıkları Kütüphane Türleri	62
Tablo 9. Yabancı Öğrencilerin Kütüphaneyi Kullanım Amaçları	63
Tablo 10. Yabancı Öğrencilerin Kütüphaneyi Fiziksel ve Kaynak Bakımından Kullanımı	63
Tablo 11. Yabancı Öğrencilerin Tarama Motoru Kullanımı	64
Tablo 12. Yabancı Öğrencilerin Kütüphane Hakkında Bilgi Sahibi Olma Durumu	64
Tablo 13. Yabancı Öğrencilerin Genel Hizmetleri Kullanım Sıklığı	65
Tablo 14. Yabancı Öğrencilerin Genel Hizmetlere Bakış Açısı	68
Tablo 15. Yabancı Öğrencilerin Genel Hizmetlere Bakış Açısı Ortalaması	69
Tablo 16. Yabancı Öğrencilerin Mekân Olarak Kütüphaneye Bakış Açısı	70
Tablo 17. Yabancı Öğrencilerin Mekân Olarak Kütüphaneye Bakış Açısı Ortalaması	71
Tablo 18. Yabancı Öğrencilerin Kütüphaneyi Fiziksel Kullanımı ile Mekânsal Özelliklere Bakış Açısı İlişkisi	72-73

Tablo 19. Yabancı Öğrencilerin Bilgiye Erişim Sistemlerine Bakış Açısı	75
Tablo 20. Yabancı Öğrencilerin Bilgiye Erişim Sistemlerine Bakış Açısı Ortalaması	76
Tablo 21. Yabancı Öğrencilerin Akademik Amaçlı Kaynakları Kullanımı ile Bilgiye Erişim Sistemlerine Bakış Açısı İlişkisi	77-78
Tablo 22. Öğrencilerin Eğitim Durumu ile Bilgiye Erişim Sistemlerine Bakış Açısı İlişkisi	79-80
Tablo 23. Yabancı Öğrencilerin Kütüphane Personeli Niteliklerine Bakış Açısı	81
Tablo 24. Yabancı Öğrencilerin Kütüphane Personeli Niteliklerine Bakış Açısı Ortalaması	81
Tablo 25. Yabancı Öğrencilerin Hacettepe Üniversitesi'nde Eğitim Süresi ile Kütüphane Personeli Niteliklerine Bakış Açısı İlişkisi	83-84
Tablo 26. Yabancı Öğrencilerin Türkiye'de İkamet Süresi ile Kütüphane Personeli Niteliklerine Bakış Açısı İlişkisi	85-86
Tablo 27. Yabancı Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı	87
Tablo 28. Yabancı Öğrencilerin Eğitim Durumu ile Özel Hizmetlere Bakış Açısı İlişkisi	88-89
Tablo 29. Yabancı Öğrencilerin Kütüphane Hakkında Bilgilenme Durumu ile Özel Hizmetlere Bakış Açısı İlişkisi	91-92
Tablo 30. İranlı Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı	93
Tablo 31. Azeri Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı	94
Tablo 32. Suriyeli Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı	95
Tablo 33. Kırgız Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı	96
Tablo 34. Filistinli Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı	97
Tablo 35. Afgan Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı	98
Tablo 36. Türkmen Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı	99

Tablo 37. Yabancı Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı Ortalaması	100
Tablo 38. Uyruk Farklılığına Göre Genel Hizmetlere Bakış Açısı	105
Tablo 39. Uyruk Farklılığına Göre Mekânsal Özelliklere Bakış Açısı	106
Tablo 40. Uyruk Farklılığına Göre Bilgiye Erişim Sistemlerine Bakış Açısı	108
Tablo 41. Uyruk Farklılığına Göre Kütüphane Personeli Niteliklerine Bakış Açısı	109
Tablo 42. Uyruk Farklılığına Göre Özel Hizmetlere Bakış Açısı	111

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Dünyada Yabancı Öğrenci Sayısının Değişimi (1975-2012)	39
Şekil 2. Türkiye'deki Yabancı Öğrenci Sayısının Değişimi (1992-2018)	40
Şekil 3. Hacettepe Üniversitesi Akademik Yıla Göre Yabancı Öğrenci Sayısı Dağılımı	56
Şekil 4. Yabancı Öğrencilerin Genel Hizmetlere Bakış Açısı Ortalaması	69
Şekil 5. Yabancı Öğrencilerin Kütüphanenin Mekânsal Özelliklerine Bakış Açısı Ortalaması	72
Şekil 6. Yabancı Öğrencilerin Bilgi Erişim Sistemlerine Bakış Açısı Ortalaması	76
Şekil 7. Yabancı Öğrencilerin Kütüphane Personeli Niteliklerine Bakış Açısı Ortalaması	82
Şekil 8. Yabancı Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı Ortalaması	101
Şekil 9. Yabancı Öğrencilere Yönelik Hizmet Geliştirme Modeli	123

1. BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. KONUNUN ÖNEMİ

1961 yılında ALA (Amerikan Kütüphane Derneği) tarafından hazırlanan Kütüphane Hakları Bildirgesi'nde "bir bireyin kütüphane kullanımı ırkı, dini, ulusal kökeni ya da politik görüşü nedeni ile yok sayılmamalı ya da kısıtlanmamalıdır" ifadesi yer almaktadır. İfade, herkesin eşit bir şekilde kütüphane hizmetlerinden faydalanabileceğini savunan radikal bir değişimin başlangıcıdır. Yine ALA, 1962 yılında Amerikan halk kütüphanelerinde yapılan ayrımcılığa karşı erişim özgürlüğünü destekleyen bir doküman ile bildirmede geçen ifadeyi desteklemeye devam etmiştir (History of Libraries, 2018).

Neredeyse 30 yıl süren sancılı bir süreçten sonra 1990'lı yılların ortasında kütüphaneler ve kütüphane örgütleri, organizasyonlarındaki çokkültürlü kullanıcıların farkına varmıştır. Çokkültürlü misyon bildirimleri ve komiteleri oluşturmaya başlamıştır. Ayrıca kütüphane içinde ve dışında çokkültürlü gruplara hizmet verebilmek için kütüphaneci görevlendirmişlerdir. Çokkültürlü kullanıcılarla empati kurabilen farklı kültürden kişiler işe alınmış, staj ve burs programları açılmıştır (Mestre, 2010).

IFLA'nın işbirliği ile ilki 1949 yılında yayınlanan 1994 yılındaki UNESCO Halk Kütüphanesi Bildirgesi'ne göre halk kütüphaneleri, yaş, ırk, cinsiyet, din, ulus ve toplumsal statü gözetilmeksizin herkese eşit bir şekilde hizmet vermekle yükümlüdür. Aynı zamanda kütüphaneler, dil açısından farklı olanlara, hastanede ya da cezaevinde olanlara engellilere özel hizmetler ve kaynaklar sağlamalıdır (IFLA ve UNESCO, 1994).

Son yayınlanan IFLA/UNESCO Çok Kültürlü Kütüphane Bildirisi'nde, kültürel kimlik, toplumsal değerler, bilgi edinme özgürlüğü ve eşitliği üzerine odaklanılmıştır. Bildiride dezavantajlı gruplar, göçmenler, azınlıklar, sığınmacılar, kısa ya da uzun süreli oturma iznine sahip kişiler ve yerli insanlar olarak genişletilmiştir (IFLA ve UNESCO, 2009).

2009 yılında IFLA, Çok Kültürlü Topluluklar: Kütüphane Hizmetleri Kılavuzu'nda kütüphanelere yol göstermek amacıyla 9 ülkede (Kanada, Danimarka, Estonya, Hollanda, Norveç, İspanya, Birleşik Krallık, Amerika Birleşik Devletleri, Avustralya) uygulanan politikaları ve kütüphane hizmetlerini sunmuştur. Halk kütüphanesi ağırlıkta olmasına rağmen tüm kütüphane türlerine yönelik olabileceği ifade edilmiştir. IFLA, ALA ve UNESCO gibi kuruluşların yaptığı çalışmalarda genellikle çokkültürlü kütüphane hizmetlerinin halk kütüphanesi ile bağdaştırıldığı görülmektedir. Oysa diğer kütüphane türleri için de önem arz etmektedir. Örneğin üniversite kütüphaneleri kuruluşları gereği eğitim öğretim faaliyetleri, ders programları ve kültürel çeşitliliği destekleyen yapıda olmalıdır. Aynı zamanda kullanıcılar arasında çokkültürlü olarak nitelendirebileceğimiz yabancı uyruklu öğrencilere, hizmet sunmakla yükümlüdür (IFLA, 2009). Aynı zamanda son yıllarda uluslararası eğitimin popüler hale gelmesiyle beraber yurtdışında eğitim görmek öğrenciler arasında cazip bir seçenek haline gelmiştir. Atlas Projesi'nin (2017) raporuna göre, 2001 yılında dünya genelinde 2,1 milyon yükseköğretim öğrencisi yurtdışında eğitim görürken 2017 yılında 4,6 milyon öğrenci eğitim görmektedir. Öğrenci sayısında 16 yılda %219 artış görülmüştür.

Türkiye'deki yükseköğretim kurumlarında 2013-2014 akademik yılında yabancı uyruklu öğrenci sayısı 48.138, 2014-2015 akademik yılında 72.178, 2015-2016 öğretim yılında 87.903, 2016-2017 öğretim yılında 108.076, 2017-2018 öğretim yılında 125.138 kişidir (Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi, 2019). 5 senede yabancı öğrenci sayısındaki artış %260 civarındadır. Yükseköğretim kurumlarının, yabancı öğrenciler tarafından her geçen sene daha tercih edilebilir hale geldiği izlenmektedir. Bu durum üniversiteleri, yabancı öğrenciler konusunda rekabet etmeye zorlarken kütüphaneleri de hizmetlerini geliştirmeye zorlamaktadır. Üniversiteler, kütüphanenin sunacağı bilgi hizmetleri ile eğitim kalitesini arttırması mümkündür. Çünkü üniversite kütüphanelerinin misyonu, üniversitedeki eğitim, öğretim ve araştırma programlarını desteklemektir. Misyonunu gerçekleştirirken tüm kullanıcı gruplarını göz önünde bulundurmalıdır. Aslında yabancı öğrenciler, diğer öğrencilerle benzer hizmetlere ihtiyaç duymaktadır. Ders çalışmak, kaynaklara ve hizmetlere erişmek, kitap okumak gibi amaçlarla kütüphaneyi kullanmaktadırlar. Bu sebeple koleksiyon geliştirilirken, web sitesi ve sistemler oluşturulurken, bilgi okuryazarlığı eğitimleri ve fiziksel olarak kütüphane tasarlanırken yabancı öğrencilerin ihtiyaçları gözetilerek bilgi ortamları yaratılmalıdır (Aihong, 2009).

Kütüphaneler kullanıcı beklenti ve ihtiyaçlarını belirlemek için hizmetlerini belirli aralıklarla değerlendirilmelidir.

Son yıllarda çokkültürlü kütüphaneler ile ilgili çalışma yapanların sayısı azalma eğilimi göstermektedir. Örneğin Araştırma Kütüphaneleri Derneği, 125 üye kurumdan 19 tanesi çokkültürlü gruplar için hizmet geliştirmektedir (ARL, 2016). Ayrıca kütüphanelerde çok kültürlü gruplara hizmet verebilecek personel sayısı yok denecek kadar azdır. Azınlığın içindeki çokkültürlü gruplara hizmet veren kütüphaneciler ise konuyla ilgili çok az çalışma ve bilgi olduğunu belirtmiştir (Mestre, 2010).

Üniversitelerdeki çokkültürlü gruplara başka bir deyişle yabancı uyruklu öğrencilere yönelik hizmetlerin değerlendirilmesi ve geliştirilmesi önem taşımaktadır. Öğrencilerin ihtiyaçlarının belirlenmesinde kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesinin rolü büyüktür. Bu nedenle, kütüphaneler bilgi hizmetlerini belirli aralıklarla değerlendirilmeli, kullanıcıların bilgi ihtiyaçları doğrultusunda hizmetler yeniden yapılandırılmalı ve değerlendirilme sürecinin sürekliliği sağlanmalıdır.

1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI, PROBLEMİ VE HİPOTEZİ

Yabancı uyruklu öğrenciler için bir kütüphanede araştırma yapmak güçlüklerle doludur. Aşına olunmayan kütüphane hizmetleri, farklı anadile sahip olmak, daha önce hiç karşılaşılmayan gelenek, görenek ve ahlaki kurallar kütüphane kullanımını karmaşık bir işleme dönüştürebilmektedir. Aynı zamanda kütüphanenin fiziksel ortamı, bilgi sistemleri ve teknolojileri de yabancı öğrenciler için bir bilinmezdir (Baron ve Strout-Dapaz, 2001; Moeckel ve Presnell, 1995). Hatta daha önce hiç kütüphane kullanmamış veya az kullanmış olan öğrenciler ise “kütüphane farkındalığı” eksikliği yaşamaktadır (Moeckel ve Presnell, 1995). Öte yandan küçük ve eski bir koleksiyona sahip kapalı raf sistemi ile hizmet veren kütüphane kullanmış öğrenciler, büyük koleksiyon ve açık raf sistemini kullanmakta zorluklar yaşamaktadır. Bu sebeple kütüphaneler için yabancı uyruklu öğrencilerin profilleri, ihtiyaç ve beklentilerinin tespit edilmesi hizmet geliştirme anlamında fayda sağlamaktadır.

Çalışmada, yukarıda dile getirilen sorunların en aza indirilmesi ve yabancı öğrencilerin eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerinin desteklenebilmesi için, Hacettepe Üniversitesi

Beytepe Kütüphanesi örneğinde yürütülen kütüphane ve bilgi hizmetlerinin (kütüphanenin fiziksel özellikleri, bilgiye erişim, personel ile iletişim ve çokkültürlü hizmetler) değerlendirilmesi, sorunların ya da iyileşme gereksinimi duyulan konuların belirlenmesi ve yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane hizmetlerinin daha iyi hale getirebilmesi için çözüm önerilerinin ortaya konulması amaçlanmıştır.

Bu çerçevede araştırmanın temel problemi “yabancı uyruklu öğrencilerin kütüphane hizmetlerinden etkin olarak yararlanabilmeleri için hangi hizmetlerin geliştirilmesine gereksinim vardır?” şeklinde belirlenmiştir.

Bu probleme ek olarak aşağıdaki sorulara cevap aranacaktır:

- Kütüphanenin fiziksel olarak kullanımı, (az ve sık kullananlar) yabancı uyruklu öğrencilerin kütüphaneyi mekânsal açıdan değerlendirilmesini etkilemiş midir?
- Kütüphanenin akademik amaçlı kaynaklarının kullanımı (az ve sık kullananlar) yabancı uyruklu öğrencilerin bilgi erişim sistemleri hakkındaki görüşlerini etkilemiş midir?
- Kütüphanenin bilgi erişim sistemlerine olan bakışı, öğrencilerin eğitim durumuna göre değişiklik göstermekte midir?
- Hacettepe Üniversitesi’ndeki eğitim süresi, kütüphane personeli hakkındaki görüşleri değiştirmekte midir?
- Türkiye’de ikamet etme süresi, kütüphane personeli hakkındaki görüşleri değiştirmekte midir?
- Kütüphanenin yabancı uyruklu öğrencilere sunduğu özel hizmetler, öğrencilerin eğitim durumuna göre değişiklik göstermekte midir?
- Yabancı uyruklu öğrencilerin kütüphane hakkında bilgilenme durumu, kendilerine yönelik sunulan özel hizmetler hakkındaki görüşlerini etkilemekte midir?
- Öğrencilerin farklı uyruğa sahip olması, genel kütüphane hizmetleri hakkındaki görüşlerini etkilemekte midir?
- Öğrencilerin farklı uyruğa sahip olması, kütüphanenin mekânsal özellikleri hakkındaki görüşlerini etkilemekte midir?

- Öğrencilerin farklı uyruğa sahip olması bilgi erişim sistemleri hakkındaki görüşlerini etkilemekte midir?
- Öğrencilerin farklı uyruğa sahip olması kütüphane personeli hakkındaki görüşlerini etkilemekte midir?
- Öğrencilerin farklı uyruğa sahip olması kendilerine yönelik sunulan özel hizmetler hakkındaki görüşlerini etkilemekte midir?

Araştırma probleminden yola çıkarak çalışmanın ana hipotezi, “kütüphane hizmetlerinin unsurlarını oluşturan genel hizmetler, mekânsal koşullar, bilgiye erişim imkânı, personel yetkinliği ve özelleştirilmiş hizmetler çerçevesinde Hacettepe Üniversitesi Beytepe Kütüphanesi’nde yabancı uyruklu öğrencilere yönelik verilen bilgi hizmetlerinin iyileştirilmesine gereksinim vardır.” şeklinde oluşturulmuştur.

Araştırma probleminden yola çıkılarak oluşturulan alt hipotezler şu şekildedir:

- Farklı uyruklu öğrencilerin genel kütüphane hizmetleri hakkındaki görüşleri değişiklik göstermektedir.
- Farklı uyruktaki öğrencilerin kütüphaneyi mekânsal açıdan nitelermeleri değişiklik göstermektedir.
- Kütüphaneyi sık ziyaret öğrenciler ile az ziyaret öğrenciler, mekânsal özellikler açısından farklı düşünmektedir.
- Farklı uyruktaki öğrencilerin bilgi erişim sistemleri hakkındaki görüşleri değişiklik göstermektedir.
- Kütüphanenin akademik kaynaklarını sık kullanan öğrenciler ile az kullanan öğrenciler, bilgi erişim sistemleri hakkında farklı düşünmektedir.
- Yabancı uyruklu öğrencilerin eğitim durumu, bilgiye erişim sistemlerine olan bakış açısını değiştirmektedir.
- Farklı uyruktaki öğrencilerin kütüphane personelinin niteliği hakkındaki görüşleri değişiklik göstermektedir.
- Türkiye’de 4 yıldan az ve 4 yıldan fazla ikamet eden yabancı uyruklu öğrenciler, kütüphane personelinin nitelik açısından farklı değerlendirilmektedir.

- Hacettepe Üniversitesi'nde 4 yıldan az ve 4 yıldan fazla eğitim gören yabancı uyruklu öğrenciler, kütüphane personeli nitelik açısından farklı değerlendirilmektedir.
- Farklı uyruktaki öğrencilerin kendilerine yönelik sunulan özel hizmetler hakkındaki görüşleri değişiklik göstermektedir.
- Yabancı uyruklu öğrencilerin eğitim durumu, kendisine yönelik sunulan özel hizmetlere bakış açısını değiştirmektedir.
- Öğrencileri kütüphane hakkında bilgilendirme durumu, kendisine yönelik sunulan özel hizmetlere bakış açısını değiştirmektedir.

1.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI, YÖNTEMİ VE VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ

Araştırma, 2016-2017 akademik döneminde Beytepe Kampüsü içindeki fakültelere lisans programına kayıtlı ve 2019-2020 akademik yılında Beytepe Kampüsü içinde yüksek lisans ve doktora programlarına kayıtlı yabancı uyruklu öğrencilere anket şeklinde uygulanmıştır. Bu bağlamda 736'sı lisans, 404'ü lisansüstü olmak üzere toplam 1140 öğrenciyi kapsamaktadır. Evrenden örneklem belirlemede rastgele tabakalı örneklem yöntemi kullanılmıştır. Tabakalı örnekleme yönteminde örneklem büyüklüğünü saptamada kullanılan Cochran (1963) tarafından geliştirilen formül kullanılmıştır.

$$n_0 = \frac{Z^2 pq}{e^2} \quad (\text{Formül 1})$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}} \quad (\text{Formül 2})$$

Formüllerde kullanılan ifadeler aşağıdaki şekildedir:

N : Evren büyüklüğü n_0 : Örneklem büyüklüğü

n : Düzeltilmiş örneklem büyüklüğü

z : Seçilen güven düzeyine karşılık gelen z tablo değeri

p : İncelenen olayın görülme oranı

Araştırmada evren %95 güven düzeyinde $e=0,05$ ile temsil edilmektedir. Seçilen güven düzeyine karşılık gelen z tablo değeri $z=1,96$, incelenen olayın görülme oranı $p=0,5$, incelenen olayın görülmemeye oranı ($q=1-p$) $q=0,5$ tir. Birinci formüldeki değerler yerine konulduğunda örneklem büyüklüğü, $n_0=384,16$ olarak bulunmuştur.

İkinci formülde değerler yerine konulduğunda ve evren, $N= 1140$ alındığında, %95 güven düzeyi ve %5'lik hata payı ile örneklem büyüklüğü 289 kişi olarak belirlenmiştir. Her birimden örnekleme dâhil edilecek örneklem sayısının belirlenmesinde ilgili birimin evren içindeki ağırlığını hesaplayabilmek için örneklem büyüklüğü evren büyüklüğüne bölünmüştür. Örneklem oranı 0,2535 olarak bulunmuştur. Çalışma evreninin sayısı, örneklem oranına bölünerek fakülte ve enstitü bazında örneklem sayısı hesaplanmıştır (bkz. Tablo 1 ve Tablo 2).

Tablo 1. Fakültele göre örneklem sayısı

Fakülteler	Çalışma Evreni Sayısı	Örneklem Sayısı
Ankara Devlet Konservatuvarı	1	1
Edebiyat Fakültesi	109	28
Eğitim Fakültesi	91	23
Fen Fakültesi	36	9
Güzel Sanatlar Fakültesi	25	6
Hukuk Fakültesi	20	5
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	245	62
Mühendislik Fakültesi	209	53
Toplam Öğrenci Sayısı	736	187

Tablo 2. Enstitülere göre örneklem sayısı

Enstitüler	Çalışma Evreni Sayısı	Örneklem Sayısı
Bilişim Enstitüsü	8	2
Eğitim Bilimleri Enstitüsü	16	4
Fen Bilimleri Enstitüsü	100	25
Güzel Sanatlar Enstitüsü	21	5
Nüfus Etütleri Enstitüsü	2	1
Sosyal Bilimler Enstitüsü	228	58
Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü	29	7
Toplam Öğrenci Sayısı	404	102

Hacettepe Üniversitesi Beytepe Kütüphanesi'ndeki mevcut durumun araştırmasında gereken altyapıyı oluşturmak için “betimleme yöntemi” kullanılmıştır. Betimsel araştırmalar “nedir” ve “ne oluyor” sorularına cevap ararlar. Durum saptayıcı ve tanımlayıcı çalışmalardır (Ural ve Kılıç, 2013, s.18).

Veri toplama, anket kullanılarak yapılmıştır. Anket, bir konu ile ilgili soru listesinin hazırlanması ve katılımcıların bu listeyi okuyup cevapladıkları bir gözlem çeşididir (Seyidoğlu, 2009, s.39). Çalışmada uygulanan anket literatüre dayalı olarak geliştirilmiş, yabancı uyruklu öğrencilere sunulan hizmetler için “SCONUL Yabancı Öğrenciler için Kütüphane Hizmetleri”, “IFLA Çokkültürlü Topluluklar: Kütüphane Hizmetleri Kılavuzu” ve “LibQUAL+ Hizmet Ölçüm Anketi”den faydalanılmıştır.

Anket 4 ana bölüm 18 sorudan oluşmaktadır. Anketin ilk bölümü öğrenim durumu, uyruğu, Türkiye’de ikamet etme süresi, Hacettepe Üniversitesi’nde eğitim süresi, daha önceden kullanmış olduğu kütüphane türü, kütüphaneyi kullanım amacı, kütüphanenin fiziksel ve akademik kaynakların kullanım sıklığı ve kullanılan tarama motorları gibi öğrenciler hakkında demografik bilgiye sahip olmak amacıyla hazırlanmıştır. İkinci bölümde Hacettepe Üniversitesi’ne gelmeden önce herhangi bir yerden kütüphane hakkında bilgi alıp almadıkları, kütüphanenin web sitesinde belirtilen hizmetlerin genel değerlendirilmesi ve kullanım sıklığı ile ilgili sorular sorulmuştur. Üçüncü bölümde öğrencilerin kütüphaneyi mekân, bilgiye erişim, personel ve özel hizmetler açısından değerlendirilmeleri istenmiştir. Dördüncü bölümde öğrencilerin istek, dilek ve şikâyetlerinin sorulduğu nitel bir soru mevcuttur (bkz. Ek-4). Genel kütüphane hizmetleri, mekân olarak kütüphane, bilgiye erişim, personel ve özel hizmetler alt başlıklar halinde

Likert Ölçeği (5-Çok başarılı, 4-Başarılı, 3- Orta, 2- Başarılı değil, 1-Fikrim yok) kullanılarak değerlendirilmiştir.

21-25 Ekim 2019 tarihleri arasında anket çalışmasının pilot uygulaması sonucu öğrencilerin hassasiyeti üzerine fakülte, bölüm ve sınıf soruları anketten çıkarılmıştır. Anket, elektronik ve basılı olarak 4-22 Kasım 2019 tarihleri arasında Türkçe olarak uygulanmıştır.

Anket ile toplanan verilerin analiz edilmesi SPSS (Statistical Programming for Social Sciences 21) ile yapılmıştır. Hizmet değerlendirme bulguları öğrenim durumu, Türkiye’de bulunma yılı, Hacettepe Üniversitesi’nde okuma süresi, kütüphanenin fiziksel ve akademik kaynaklarının kullanım sıklığı ve kütüphane hakkında önceden bilgilendirme değişkenleri ile ilişkiyi belirlemek için Ki-kare Testi kullanılmıştır.

1.4. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ

Araştırma 5 ana bölümden oluşmaktadır.

1. Bölüm, araştırmanın giriş bölümüdür. Araştırmanın konusu, önemi, amacı, problemi ve hipotezi, kapsamı, yöntemi, düzeni ve araştırma aşamasında kullanılan kaynaklardan oluşmaktadır.
2. Bölüm, üniversite kütüphanelerinde hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ile ilgilidir. Üniversitelerin teşkilatlanması, üniversite kütüphaneleri ve hizmetleri, kütüphanenin etkisi ve değeri, hizmet kalitesi, kütüphanelerde hizmet kalitesi, kütüphanelerde hizmet kalitesinin ölçülmesini sağlayan ölçekler ve standartları kapsamaktadır.
3. Bölümde, yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane hizmetleri konusunda literatür taraması yapılmıştır. Çokkültürlülük, kültürel okuryazarlık, kültür yetkinliği, yükseköğretim kurumlarında çokkültürlülük, yabancı uyruklu öğrencilerin problemleri ve beklentileri, yabancı uyruklu öğrencilere sunulan kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesini sağlayan yayınlara değinilmiştir.

4. Bölüm, Hacettepe Üniversitesi Beytepe Kütüphanesi hizmetleri hakkında uygulanan anketin bulguları değerlendirilmiştir. Anket, demografik bulgular, genel kütüphane hizmetleri, mekân olarak kütüphane, bilgiye erişim, kütüphane personeli, özel hizmetler ve nitel sorunun değerlendirildiği bölümlerden oluşmaktadır.
5. Bölüm, sonuç ve önerileri içermektedir. Bir önceki bölümde değerlendirilen bulgular neticesinde hipotezler ele alınarak önerilerde bulunulmuştur.

Tezin sonunda kaynakça ve ekler bulunmaktadır. Ekler, araştırmada kullanılan anketler, Etik Kurul İzni ve Orijinallik Raporu gibi belgelerden oluşmaktadır.

1.5. KAYNAKLAR

Konu ile ilgili çalışmalara erişebilmek amacıyla basılı, elektronik ve ulusal, uluslararası yayın taraması yapılmıştır. Türkiye'deki yayınları tespit etmek için şu yayınlar taranmıştır: Türk Kütüphaneciliği (1987-2015), Bilgi Dünyası, Türkiye Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümleri Lisansüstü Tez Arşivi, e-Mevzuat, Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi.

Yurtdışındaki yayınları tespit etmek için şu yayınlar ve veri tabanları taranmıştır: Academic Search Complete, e-Book Central, Emerald, ERIC, JSTOR, Library Information Science and Technology, ProQuest Dissertation and Thesis, Science Direct, SpringerLink, Web of Science, Wiley Online Library, IFLA'nın web sitesi, ACRL'nin web sitesi, EMIERT'in web sitesi, ISO'nun web sitesi.

Tarama yapılırken kullanılan anahtar sözcükler şu şekildedir:

Çokkültürlülük	Multicultural, Multiculturalism
Çok dillilik	Multilanguage
Hizmet Kalitesi	Service Quality
Kalite Yönetimi	Quality Management
Kültür Yetkinliği	Cultural Competence
Kültürel Okuryazarlık	Cultural literacy

Kütüphane Hizmet Kalitesi	Library Services Quality
Kütüphane Hizmetleri	Library Services
Üniversite Kütüphaneleri	Academic Libraries
Yabancı Öğrenciler	International Students, Foreign Students

Tezimin yazımında “Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünün “Tez ve Rapor Yazım Yönergesi” kullanılmıştır. Alıntılar ve kaynakça konularında American Psychological Association (APA) 6 kuralları kullanılmıştır.

2. BÖLÜM

ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE HİZMET KALİTESİ DEĞERLENDİRİLMESİ

2.1. ÜNİVERSİTELERİN TEŞKİLATLANMASI

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu (1981), 1. Maddesi ile Türkiye’deki üniversitelerin ve üst kuruluşların teşkilatlanma, işleyiş, görev, yetki ve sorumlulukları ile eğitim-öğretim, araştırma, yayım, öğretim elemanları, öğrenciler ve diğer personel ile ilgili esasları düzenlemektedir. Kanun, yükseköğretim üst kuruluşlarını, bütün yükseköğretim kurumlarını, bağlı birimlerini ve bunlarla ilgili faaliyet ve esasları kapsamaktadır. Kanunun birinci bölümünde kanunun amacı, kapsamı ve yükseköğretimle ilgili kavramların ve terimlerin tanımlamaları bulunmaktadır. İkinci bölümde üniversitelerde sunulan yükseköğretimin, amacı ve ana ilkeleri belirlenmiştir.

Üçüncü bölümde tüm üniversitelerin öğretim faaliyetlerini düzenleyen ve yön veren Yükseköğretim Kurulu’ndaki kişi sayısı ve seçim şekilleri, görev süreleri, görev ve yetkileri belirlenmiştir. Ayrıca Yükseköğretim Kurulu adına üniversiteleri, bağlı birimlerini, öğretim elemanlarını ve bunların faaliyetlerini gözetim ve denetim altında bulunduran Yükseköğretim Denetleme Kurulu’nun kuruluş şekli, işleyişi ve görevleri yer almaktadır. Akademik bir organ olan Üniversitelerarası Kurul’un seçim, oluşturulma şekli ve görevleri açıklanmıştır.

Üniversiteler akademik ve idari olmak üzere iki şekilde teşkilatlandırılmıştır. Üniversitelerin akademik teşkilatı, fakülteler, enstitüler, yüksekokullar ile bunları oluşturan bölümler, anabilim veya ana sanat dalları ve bilim veya sanat dallarının kuruluş, yönetim ve görev esaslarını kapsayan ve üniversitenin akademik birimlerinin teşkilatlanması, işleyiş, görev, yetki ve sorumluluklarıyla, alt birim ve üst birim ilişkileri “Üniversitelerde Akademik Teşkilat Yönetmeliği” ile düzenlemektedir.

“Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname” ile 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu’nun 51. maddesi gereğince kurulan üniversitelerde idari teşkilatlanma düzenlenmektedir. Kararnameye göre üniversitelerde idari teşkilatlar 11 daire başkanlığı altında toplanmaktadır. Daire başkanlıklarından biri olan Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, üniversitede kütüphane hizmetlerini sağlamakla yükümlüdür.

2.2. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİ

Türkiye’deki üniversitelerin temeli medreselere kadar uzanmaktadır (Akyüz, 2013, s.40). Günümüz üniversiteleri ile medreseler karşılaştırıldığında eğitim sistemleri, ders programları, akademik personel ve kütüphaneleri arasında benzerlikler göze çarpmaktadır (Atılğan, 2008, s.452). Bu bağlamda tarihsel süreçte üniversite kütüphanelerine medrese kütüphaneleri ışık tutmaktadır.

Osmanlı Devleti ‘nde, Bursa’da Yıldırım Bayezit (1389-1402) döneminde yapılan İnebey (Eynebey) Medresesi bünyesindeki kütüphane, bilinen ilk medrese kütüphanesidir (Anameriç, 2005, s. 467; Erünsal, 1991, ss. 6-7; Atılğan, 2008, s.453; Ayverdi, 1966, s. 444; Rukancı ve Anameriç, 2006, s. 253). Bir oda halinde kullanılan kütüphane, günümüzde Yazma Eser Kütüphanesi olarak hizmet vermeye devam etmektedir. Medrese kütüphaneleri günümüz çağdaş üniversite kütüphaneleri ile benzerlik gösteriyor olsa da birbirlerinden farklılık taşımaktadır.

Türkiye’nin ilk çağdaş üniversite kütüphanesi, 1956 yılında kurulan Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) Kütüphanesi olarak kabul edilmektedir. Sonrasında Hacettepe ve Boğaziçi kütüphaneleri, ODTÜ Kütüphanesini örnek almıştır (Atılğan, 2008, s.454-455; Çakın, 1998, s.41).

Çağdaş üniversite kütüphanelerinin düzenlenebilmesi için 1981 yılında 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 1983 yılında oluşturulan Yükseköğretim kurumlarının idari teşkilatlanmasını düzenleyen “Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kararname” oluşturulmuştur. Kararnamenin 9. maddesinde Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı’nın görevleri şu şekilde sıralanmıştır:

- Kütüphanenin düzenli çalışmasını sağlamak,
- Ulusal ve uluslararası kaynakları sağlamak, bu kaynaklara erişilmek için kataloglama ve sınıflama gibi gerekli iş ve işlemlerin yapılmasını sağlamak,
- Basılı, elektronik, kitap dışı, görsel, işitsel vb. kaynakları kütüphanede bulundurmak (film, kitap, dergi, makale ve nota vb.),
- Yükseköğretim kurumlarına, diğer kurumlara ve kişilere kütüphane hizmetleri sunmaktır.
- Benzeri diğer görevleri yerine getirmektir (Yükseköğretim Üst Kuruluşları, 1983).

Kararnamedeki görevler çok genel kaldığı için her üniversite kütüphanesi, üniversite senatosu kararıyla onanmış bir kütüphane yönetmeliği veya yönergesi ile yönetilmektedir. Bu yönetmelik ile kütüphanenin kuruluş amacı, görevleri, yönetimi, kütüphane hizmetleri, yayınların seçimi, sağlanması ve kütüphaneden yararlanma koşulları açıkça belirlenmektedir.

Aslında üniversite kütüphanelerinin varoluş amaçları, bağlı oldukları kurum ve kuruluşların vizyon, misyon ve amaçlarını gerçekleştirmeye yardımcı olmak ve sunduğu bilgi hizmetleri ile bilimsel alanda ilerleme sağlamaktır. Son yıllarda üniversite kütüphaneleri, kullanıcılarına en iyi hizmeti sunmak için hizmetlerini çok yönlü geliştirmeye başlamıştır. Kütüphanelerin işletme rolü üstlenmesi ile birlikte ulusal ve uluslararası rekabet amacıyla geleneksel kütüphane hizmetlerinin dışına çıkmıştır. Bu nedenle, basılı ve elektronik koleksiyonun niteliği, kullanıcıların talepleri, hizmetlerin ve kaynakların tanıtımı ve en önemlisi diğer kütüphaneleri bilgi hizmetleri konusunda yakından takip etmek rekabet açısından önem kazanmıştır. Teknolojinin ilerlemesi ile birlikte tüm kurum ve kuruluşlar, özellikle üniversiteler, teknolojik olarak değişmeye başlamış ve bu değişime üniversite kütüphaneleri de dâhil olmuştur. Hizmet sektöründe yer alan kurum ve kuruluşlar, hizmet üreten işletmeler ve kütüphaneler değerlendirildiğinde; türleri, müşterileri ve hizmet kolları ne olursa olsun çağın gerekliliklerini sağlamak zorundadırlar (Yılmaz, 2001). Kütüphaneler için kullanıcı

geribildirimlerini toplamak, değerlendirmek ve problemlere çözüm yolları aramak veya yeni hizmetler geliştirmek, daha iyi hizmet sunmanın yolunu açmaktadır.

2.2.1. Üniversite Kütüphanelerinin Etkisi

Kütüphaneler, hizmetleri ve bilgi kaynakları ile insanlar üzerinde etki oluşturduğu düşünülmektedir. Markless ve Streatfield (2006, s.80) bu düşünceden yola çıkarak kütüphanenin toplum üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Dört ana etki belirlemiştir. Etkiler, toplumun tutum ve algılarında (duygusal) değişikliğe sebep olabileceği gibi yeni bir bilgi öğrenmeyle beraber (bilgiye dayalı) farklı şeyler yapma (davranışsal) ve herhangi bir beceri geliştirme (yetkinlik temelli) şeklinde olabilmektedir. Aynı zamanda kütüphanelerin toplum üzerinde kısa ve uzun vadede etkileri bulunmaktadır. Kısa vadedeki etkileri, doğru bilgiye erişim, sorunların tanımlanması ve çözülmesi, zaman kazanılması, arama davranışlarında gelişim ve doğru bilgi kaynaklarının kullanımı şeklindedir. Uzun vadedeki etkileri ise kalıcı bilgi okuryazarlığı, demokrasi (herkes için bilgiye erişim), daha yüksek akademik veya mesleki başarı, sosyal katılım (farklı insan gruplarıyla bilgi paylaşımı), yaşam boyu öğrenme, bireysel refah, tutum ve davranışlardaki değişiklikler olarak belirlenmiştir (Poll ve Boekhorst, 2007, s.32).

ACRL, 2013-2017 yılları arasında 200'ü aşkın yükseköğretim kurumunun katılımıyla, öğrenciler üzerindeki kütüphane etkisini araştırmıştır. Öğrencilere pozitif etki sağlayan beş ana alan belirlemiştir:

1. Kullanıcı eğitimlerine katılan öğrenciler, katılmayan öğrencilere göre daha iyi performans göstermektedir.
2. Kütüphaneyi kullanan öğrenciler, kullanmayan öğrencilere göre daha başarılıdır.
3. Kütüphane ile iş birliği içinde yürütülen hizmetler ve akademik programlar öğrenci için olumlu fayda sağlamaktadır.
4. Bilgi okuryazarlığı eğitimi öğrencilere eleştirel düşünme, akıl yürütme, sorgulama ve problem çözme gibi konularda yol göstericidir.
5. Kütüphaneden ve kütüphaneciden tarama stratejileri hakkında yardım almak öğrencilerin akademik başarısını arttırmaktadır (ACRL, 2017).

Kütüphaneler doğrudan yükseköğretim kurumlarına da etki etmektedir. Kurumlardaki hedeflerin belirlenmesi, kurumsal bilincin oluşması, eğitim öğretim faaliyetlerinin desteklenmesi, araştırma geliştirme çalışmalarının yürütülmesi ve kurum dışı paydaşlarla iletişim etkilerden bazılarıdır. Aslında kütüphanelerin birçok faktör üzerinde etkisi vardır. Bu sebeple kütüphaneler yarattığı etkinin farklılıklarını analiz edip değerlendirmeye ve sonuçlarını paylaşmaya yönelmektedir. Kütüphane paydaşlarından gelen olumlu veya olumsuz geri bildirimler, kütüphaneleri daha fazla değerlendirme yapma eğilimine sokmaktadır. (Albert, 2014, s.635). Fakat yapılan değerlendirilmelerde “etki” ve “sonuç” kavramlarının aynı anlamda kullanılmasından kaynaklanan problemler oluşmaktadır. “Sonuç”, kütüphane hizmetlerinin çıktısı veya kullanımı anlamına gelirken, “etki” ise kısa sürede oluşan bir kavram değildir. Daha geniş anlamda kullanıcıdaki değişimleri ifade eden terim olarak kullanılmaktadır. Kütüphanelerde etki ölçümünün yapılması “hizmetlerin kullanıcılar üzerindeki değişiklikleri değerlendirmeye çalışmak” anlamına gelmektedir (Brophy, 2005, s.189). Ama genellikle kütüphane hizmetlerinin kullanım oranları ölçülmektedir. Etkiyi tanımlamadaki ilk adım kütüphane hizmet sonuçlarının belirlenmesidir. Daha sonra sonuçların ve etkilerin her birine bir değer atamak gerekmektedir. Fakat bu değer atama genellikle değer atayan kişinin görüşlerine bağlı kalmaktadır. Bu durum kütüphane hizmetlerinin etkileri ve sonuçları arasında ilişki kurmayı zorlaştırmaktadır (Matthews, 2015, s.219).

Zaten kütüphane hizmetlerinin çoğu zaman somut olmaması sebebiyle etki değerlendirilmesi konusunda birçok zorlukla karşı karşıya kalınmaktadır. Örneğin yeni kullanıcılar, gerçekleri yansıtmamaktadır. Ayrıca daha önceden çeşitli yöntemlerle elde edilen veriler öznel bir bakış açısı yaratmaktadır. Kütüphaneciler ise etki değerlendirilmesi için gerekli yöntemlere aşina değildirler. Farklı kütüphanelerde sunulan aynı hizmetlerin çeşitli kültürel ve ekonomik çevrelerde birbirinden farklı etkileri olabilmektedir (Pole, 2012, s.128).

2.2.2. Üniversite Kütüphanelerinin Değeri

Farklı bakış açıları ile bakıldığında “değer” birçok anlama gelmektedir. Türk Dil Kurumu Güncel Türkçe Sözlükteki ilk anlamı “Bir şeyin önemini belirlemeye yarayan soyut ölçü, bir şeyin değdiği karşılık, kıymet” ya da “Bir şeyin para ile ölçülebilen karşılığı, bedel,

kıymet, paha, valör” olarak geçmektedir. Kütüphanelerde “değer” genellikle kütüphane kullanımı ile bağdaştırılmaktadır. Kütüphanenin ödünç verdiği kitap sayısı ya da kütüphaneyi günlük ziyaret eden kişi sayısı gibi kütüphane istatistikleri ile ölçülmektedir. İstatistikler, kütüphane yönetimi ve kütüphane hizmetleri için yararlı olsa da kütüphane etkisi için yarar sağlamamaktadır.

Üniversite kütüphanelerinin değeri çeşitli faktörlere bağlıdır. Bu faktörler girdi ve çıktı ölçümleri, kullanıcı memnuniyeti, hizmet kalitesi ölçümleri, kütüphane hizmetlerinin, uzmanlığının, kaynaklarının kullanımı, kütüphanenin meta olarak değeri, kurumsal görevler, hedefler ve dahası şeklinde kavramsallaştırılmıştır (Oakleaf ve Kyrillidou, 2016).

Üniversite ve Araştırma Kütüphaneleri Derneği (ACRL) kütüphane değerini saptayabilmek amacıyla “Üniversite kütüphaneleri öğrenciler, fakülteler ve diğer paydaşlar için ne gibi farklılıklar göstermektedir? Üniversite kütüphanelerinin etkisini nasıl değerlendirebiliriz? Bu etkiyi nasıl gösterebiliriz? Etkimizi artırmak için meslektaşlarımızla nasıl iş birliği içinde olabiliriz?” gibi sorular geliştirmiştir. Ayrıca “Akademik Kütüphanelerin Değeri” adında kapsamlı bir inceleme ve rapor yayımlanmıştır. Raporun amacı, kütüphane değerini “kurumsal bağlamda” tanımlama ve mevcut durumu ortaya koyma, “sonraki adımları” önerme ve değer göstermek için bir “araştırma gündemi” oluşturup sonuç elde etmeye çalışmaktır (Oakleaf, 2010, s. 11). Üniversite kütüphanelerine yol göstermek amacıyla ACRL (2017) raporunda altı gösterge belirlemiştir:

1. Kütüphanenin paydaşlarıyla olan iletişimi
Kütüphane, kurumun misyonuyla bağdaşır, eğitim ve öğretimi geliştirir, etkisini ölçer, veri toplama faaliyetlerini sürdürür hem kütüphane içi hem de kütüphane dışındaki paydaşlarla iletişim yollarını açık tutar ve hizmetlerine objektif bakmayı başarır ise iyi bir iletişim sağlanmış olur.
2. Kütüphanenin kurumun misyon ile bağdaşması
Kurumlar arasındaki rekabet sonucu doğan ortak kalite göstergeleri ve kurumsal misyon ve hedeflerin uyumlu bir şekilde değerlendirilmesi ile kütüphane hizmetlerinin, koleksiyonun ve mekanının kurumsal yapıyla bağdaşma durumu sorgulanmaktadır. Bu sebeple kütüphaneler, ortak kalite göstergelerine sağladıkları katkı ve oluşturdukları standartlar konusunda geri bildirimlerde bulunmaktadır.
3. Kurumsal bilgi koleksiyonuna kütüphane verilerini dâhil etme

Kurum içi paydaşların (akademik, idari, öğrenci vb.) öğrenme stratejilerinin ve analitiğinin bilinmesidir. Bilgilerin kurum içi paydaşların mahremiyetini etkilemeyecek şekilde analiz ve tahmin edilmesidir.

4. Kütüphanenin öğrenci başarısına olan etkisini belirleme
Bu gösterge genellikle öğrencilerin öğrenme çıktıları, ödev tamamlama, mezuniyet notu gibi göstergeleri ile ilgilidir. Öğrenci başarısını ölçen veri odaklı araştırmalar ve öğrenci başarısını etkileyen iç ve dış paydaşlarla ortaklık sağlanmalıdır.
5. Eğitim-öğretim faaliyetlerini geliştirme
Öğrencilere, kütüphane hizmetleri, koleksiyonu ve fiziksel özellikleri tanıtılmaktadır. Öğrencilerin araştırma becerilerini geliştirme ve doğru bilgiye erişimini desteklemek amacıyla çeşitli öğretim yöntemleri ile bilgi okuryazarlığı ve yaşam boyu öğrenme dersleri sağlanmaktadır.
6. Eğitim paydaşları ile iş birliği
Üniversite kütüphanelerinin temel misyonlarından biri araştırma geliştirme çalışmalarını desteklemektir. Bu sebeple eğitim paydaşları ile iş birliği gerekmektedir. Öğrencilerin başarısını etkileyecek ve eğitimini destekleyecek kurum içi veya kurum dışı eğitim paydaşlarıyla iletişim halinde olması gerekmektedir.

2.3. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNİN HİZMETLERİ

Üniversite kütüphaneleri bilgi ve bilgi hizmeti sunmak amacıyla kurulmuş kompleks yapılarıdır. Hizmetler, okuyucu ve teknik hizmetler olarak ikiye ayrılmıştır. Dolaşım, sağlama, kataloglama ve sınıflama, süreli yayınlar, danışma, bilgi teknolojileri gibi bölümlerden oluşmuş olsa da arka planda sunulan hizmetlerin sayısı daha fazladır. Örneğin günümüz üniversite kütüphaneleri hem mekân hem de kaynaklar bakımından 7 gün 24 saat hizmet vermektedir.

Geleneksel kütüphane hizmetleri ve elektronik hizmetlerin yanında bilgi ortamlarının ve kullanıcı profiline değişmesi ile kütüphanelere yeni roller yüklenmiştir. Çünkü günümüz kullanıcıları güvenilir ve kaliteli bilgi yerine kolay erişilebilir ve ücretsiz bilgiyi tercih etmektedir (Ko, Shim ve Pyo, 2016).

İnternete mekân ve zaman sınırı olmadan erişim sağlamak kullanıcıları elektronik yayınlara yöneltmiştir. Bu sebeple kullanıcıların kütüphanelerden kitap ödünç alma ihtiyacı azalmıştır. Yine internetin etkisi ile kullanıcılar hızlı ve kolay bilgiye erişmek için arama motorlarına aşırı bağımlı hale gelmiştir. Arama motorları kullanıcılara özgüven ve her şeyi bilme eğilimi sunmuştur. Bu yüzden kullanıcıların kütüphanenin fiziksel kullanımı, kaynaklara erişim ve yardım isteme gibi konularda yetersiz kaldıkları

saptanmıştır. Kullanıcıların kütüphane personeli ile iletişim konusunda da zorlandıkları gözlemlenmiştir (Kiilu ve Olike, 2016).

Sürekli değişen kullanıcı ihtiyaçları ve hizmet beklentileri, kütüphaneler ile kullanıcı arasında boşluklar oluşturmaktadır. Kütüphanelerin kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda hizmet sunması için kullanıcılar ve kütüphane arasındaki bağların kuvvetlenmesi gerekmektedir. Bu sebeple kütüphanelerin hizmetlerini kullanıcı beklentileri ve ihtiyaçları doğrultusunda geliştirebilmesi için standartlar oluşturulmuştur.

ACRL tarafından üniversite kütüphaneleri için hazırlanan “Standards for Libraries in Higher Education” öğrenci eğitiminde sürekliliğin sağlanması, kurum kültürüne yönelik hizmet sunulması, hizmetlerin değerlendirilmesi, sürekliliğin sağlanması ve hizmetlere rehberlik amacıyla tasarlanmıştır. Standart geliştirilirken kütüphanenin temel rollerini ve katkılarını yansıtmak amacıyla ilgili yükseköğretim, akreditasyon ve profesyonel belgelerden faydalanılmıştır. Ayrıca farklı kurum kütüphanecilerinden, kütüphane paydaşlarından ve uygulamalardan da yararlanılmıştır. Standart, dokuz ilke ve ilgili performans göstergelerinden oluşmaktadır. Bu standardın ilk baskısı 1959 yılında yayınlamış, 2018 yılında revize edilmiştir. Güncel standart, kendine özgü kullanıcılara ve kaynaklara sahip kütüphaneler için teknoloji, yönetim ve uygulama alanlarında çağdaş örnekler içermektedir (ACRL, 2011).

Bu standartlar ile birlikte “Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students” adında bir kılavuz hazırlanmıştır. Kılavuz, üniversitede öğrenim gören lisans öğrencilerine yönelik kütüphane hizmetlerini geliştirmek, sürdürmek ve genişletmek amacıyla tasarlanmıştır. Hizmet değerlendirilmesi için hem nicel hem de nitel yaklaşımlar sunmaktadır. Kütüphane hizmetlerinin girdi, çıktı ve sonuç ölçütlerini kütüphanenin genel misyonu ve hedefleriyle bağdaştırmaktadır. Aynı zamanda verilerin diğer kütüphanelerle karşılaştırılması için imkân sunmaktadır. Kütüphanelerde öğrencilere sunulan hizmetlerin güçlü ve zayıf yönlerini belirleyerek farkındalığını arttırmaktadır. Ayrıca stratejik planlama yaparken öğrenci beklentileri doğrultusunda hedeflerin geliştirilmesi için yardımcı niteliğindedir (ACRL, 2013).

Kütüphane hizmet standartları, yabancı öğrencilere yönelik hizmet geliştirirken ihtiyaç ve beklentilerin saptanmasına yardımcı olabilecek kaynaklardır.

2.4. HİZMET KALİTESİ

Literatürde hizmet kavramının birçok yaklaşımı bulunmaktadır. Parasuraman'a (2002, s.6) göre hizmet fikir, eğlence, bilişim, eğitim, reklam, turizm ve güvenlik gibi alanlarda sunulmaktadır. Tanımlanması zor ve karmaşıktır.

Grönroos'a (1990, s.27) göre hizmet, soyut yapıda; müşteri, çalışan ve fiziksel kaynaklar ile sistemler arasında etkileşimli, müşteri problemlerine çözüm sunan, faaliyetler dizisidir. Kotler ve Armstrong (2004, s.276) ise, bir taraftan diğerine sunulan, soyut ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan bir faaliyet dizisi veya fayda şeklinde tanımlamıştır (Özgüven, 2008).

Kalite kavramı ise, farklı alanlarda hatta günlük yaşamda bile karşımıza çıkmaktadır. Bu sebeple kalite kavramına farklı şekilde yaklaşmıştır. Kaliteye mutlak kalite ve göreceli kalite olmak üzere iki şekilde yaklaşım sağlanmıştır. Mutlak kalite, iyilik, güzellik ve gerçeklikle doğrudan ilişkilidir. Başka bir deyişle mutlak kalite en yüksek standardı tanımlamaktadır. Kaliteli ürünler değerlidir, sahiplerine saygınlık kazandırır ve mükemmeldir. Örneğin kaliteli arabalar, el yapımı cüzdanlar ve pahalı restoranlar gibi. Nadirlik ve pahalılık, mutlak kaliteyi tanımlayan iki özelliktir. Göreceli kalite ise bir ürünün ya da hizmetin niteliği değil, kendisine atfedilen şey olarak tanımlanmaktadır. Teknik açıdan bakıldığında kalite zaten göreceli bir kavramdır. Bu anlamdaki kalitede ürünün veya hizmetin pahalı, lüks veya özel olması gerekmez. Güzel olabilir, sıradan ve tanıdık da olabilir. Örneğin tepegöz, dizüstü bilgisayar ve tükenmez kalem gibi (Sallis, 2002, s.11-12).

Christian Grönroos'da (1983) kaliteyi, teknik ve işlevsel kalite olmak üzere iki şekilde incelemiştir. Teknik kalite "neyin" teslim edildiği, işlevsel kalite ise "nasıl" teslim edildiği ile alakalıdır. Bir örnek vermek gerekirse bir restoranın hizmet kalitesinin nasıl olduğuna servis edilen yiyecek içeceklerin yanı sıra garsonun görünümü ve davranışı da etki etmektedir. Jarmo Lehtinen (1983) de benzer bir kalite anlayışına sahiptir. Hizmet kalitesini "süreç kalitesi" ve "çıktı kalitesi" olarak ikiye ayırmaktadır. Süreç kalitesi, hizmet sırasında müşteri tarafından değerlendirilirken; çıktı kalitesi, hizmet alındıktan sonra değerlendirilir. Örneğin bir kuaförün müşteriye davranış şekli ve saç kesimi süreç kalitesi, saç kesimi sonrası saçın görünümü çıktı kalitesi olarak tanımlanmaktadır.

Feigenbaum (1991) yaklaşımına göre müşterinin söylediği “şey” kalitedir. Bu yaklaşım, kalite yaklaşımlarının temel ilkelerinden biridir. Müşteri, hizmet kalitesinin odağına yerleştirilir. Hizmet sektörünün müşterilerini iyi tanması ve tanımlaması gerekmektedir. Kalite, işletmeler için bir hayatta kalma unsurudur. Hizmet kalitesi, belirli bir hizmetten yararlanan bir müşterinin, bireysel deneyimleriyle mevcut hizmeti değerlendirilmesidir. Başka bir deyişle hizmetin başarı seviyesidir. Hizmet kalitesi, bir kurumun müşteri memnuniyetini sağlamadaki hizmet potansiyeli ile ilgilidir. Hizmet kalitesinin kavramsallaştırılması, sunulan ürün veya hizmetin türüne bağlı olarak değişiklik gösterebilmektedir.

Hizmet kalitesi aynı zamanda kişinin entelektüel birikimine göre değişiklik göstermektedir. Bu tanım için algılanan hizmet kalitesi terimi de kullanılmaktadır (Uyguç, 1998, s.27).

Hizmet kavramının soyut, dayanıksız ve değişken olması ve kalite kavramının da göreceli olması hizmet kalitesi ölçümlerini zorlaştırmaktadır. Buna karşın hizmet sektörü, işletme hakkındaki görüşleri, müşteri beklentilerini ve memnuniyetini saptamak amacıyla hizmet kalitesini ölçmek zorundadır. Hizmet kalitesi sadece hizmet çıktısına göre ölçülmemelidir. Müşteri, beklentilerini ve hizmetin sunum şeklini de değerlendirmelidir. Müşterinin hizmet kalitesi algısı, hizmetin performansı ve beklentilerin karşılanması ile oluşmaktadır. Fakat hizmet kalitesini değerlendirmek, ürün kalitesini değerlendirmekten daha zordur. Bu sebeple hizmet ve ürün kalitesini bir arada değerlendirmek gerekmektedir. Çünkü hizmet kalitesi bir bütündür (Bulgan ve Gürdal, 2005, s.6).

Kullanıcıların algıladıkları hizmet kalitesi ile bekledikleri hizmet kalitesi birbirinden farklıdır. Bu sebeple, kütüphane hizmetlerini kullanıcı ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda geliştirmek, hizmet kalitesini arttırmaya yönelik çalışmaların başında gelir. Bu nedenle kütüphanelerde hizmet geliştirmek ve kullanıcı ihtiyaç ve beklentilerini belirleyebilmek amacıyla kütüphanelerde kullanılan standart ve kılavuzlardan yardım alınmalıdır.

2.5. KÜTÜPHANELERDE HİZMET KALİTESİ

Dünyada da ilk olarak Japonya’da imalat sektöründe ortaya çıkan kalite yönetimi, ABD ve İngiltere’ye yayılmış, zaman içinde bir felsefe oluşturmuş ve ISO 9000 serisi ile uluslararası standart formunu kazanmıştır. Pek çok hizmet sektöründe kalite yönetimi felsefesi uygulanmıştır. Kalite yönetimi felsefesi, kütüphanelerde bilgi kaynaklarının

sağlanması ve kullanıcıların sürekli artan ve karmaşıklaşan bilgi ihtiyaçlarının karşılanması konusunda yol gösterici olmuştur (Moghaddam ve Moballeggi, 2008, s.912).

Kütüphanelerdeki hizmet kalitesi çok boyutludur. Hizmet kalitesinin iki boyutu olan içerik (content) ve şartlar (context) en önemlilerindedir. İçerik, kütüphaneyi fiziki veya elektronik olarak ziyaret etmedeki sebeptir (Ulaşılmak istenilen bir bilgi kaynağı, çalışma ortamı ihtiyacı, herhangi bir teknolojik cihaza erişim vb.). Şartlar ise herhangi hizmet için kütüphanenin ziyaret edilmesidir (çalışma ortamı rahatlığı, kullanıcı eğitimi veya personelle etkileşime girme vb). Kullanıcıların içerik ve şartlar ile ilgili memnuniyet seviyelerini belirleyen beklentileri vardır. Olumsuz ya da olumlu deneyimler sonucu memnuniyet seviyesi artar veya düşer (Hernon, Dugan ve Altman, 2015).

Kütüphanelerde hizmet kalitesi, kullanıcıların hizmet algıları ile hizmetin gerçekliği arasındaki fark olarak tanımlanmaktadır. Başka bir deyişle hizmetleri kullanıcı bakış açısıyla görebilme ve kullanıcının hizmet beklentisini karşılayabilme anlamına gelmektedir. Kullanıcılara doğru hizmeti hızlı ve sürdürülebilir bir şekilde sağlamaktır. Kütüphane, kullanıcı memnuniyetini üst seviyeye çıkarmak ve kullanıcı beklentilerini karşılayabilmek için kullanıcıyı anahtar olarak kullanmalıdır (Sahu, 2007).

Kütüphanelerde hizmet kalitesi hakkında çok sayıda çalışma vardır. Üç büyük kütüphanenin raporları önem taşımakta ve bu konunun temellerini oluşturmaktadır. İlki 1931 yılında Oxford Üniversitesi Bodleian Kütüphanesi tarafından oluşturulan kütüphane hizmetleri ve olanakları ile ilişkili kapsamlı bir rapordur. İkincisi, 1936 yılının Ekim ayında Edinburgh Halk Kütüphanesi'nin ödünç verdiği kitaplar ve bu kitapların kime ödünç verildiği ile ilgili hazırlanan çalışmadır. Üçüncü olarak 1947 yılında The Londoner and His Library'de yapılan kitlesel bir gözlem araştırmasıdır (Groombridge, 1964). Raporlarda ilk defa kütüphane değeri ve etkisi kavramları tartışılmış ve kütüphane aracılığıyla sosyal bütünleşme irdelenmiştir (Crawford, 2006).

Kütüphanelerde hizmet kalitesi konusunda çığır açan bir kişi olarak nitelendirilen Philip M. Morse'un (1968), yazdığı "Library Effectiveness" adlı kitabında değindiği "kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi" ile kütüphanelerde hizmet kalitesi sorgulanmaya başlanmıştır (Brophy, 2006, s. 1).

1970 yıllarda İngiltere'ye yayılan değerlendirilme ve performans ölçümleri akımı ile beraber tüketiciler, aldıkları mal ve hizmetlerin kalitesini eleştirilmeye başlanmıştır. 1976 yılında savunma giderlerindeki artış ve kamu harcamalarındaki azalma, kütüphane hizmetlerinin sorgulanmasına ve bu konuda veri ihtiyacına neden olmuştur. Bu durum kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi ve performans ölçümü tarihinde bir ilk olarak görülmektedir (Corrall, 2000).

1990'ların sonu ve 2000'lerin başında, koleksiyon büyüklüğünden çok hizmet kalitesi önem kazanmıştır. Aynı zamanda hizmet kalitesi, kullanıcı memnuniyeti ile bağdaştırılarak kullanıcı ihtiyaçları önem kazanmıştır (Hernon, 2002).

Günümüz üniversite kütüphanelerinde bilgi hizmetlerinde kalite ve hesap verebilirlik nedeniyle konunun önemi daha artmıştır. Aynı zamanda hizmet kalitesinin belirlenmesi için koleksiyon büyüklüğü, kullanıcı sayısı, personel sayısı ve bütçe büyüklüğü gibi geleneksel kütüphane ölçütleri artık geçerli değildir. Kütüphane hizmetlerinin ve kaynaklarının öğrenci başarısına, fakültesine ve genel kurumsal amaçlara olan faydaları önem kazanmıştır. Kütüphanelerde hizmet kalitesinin ölçülebilmesi için çeşitli araçlar geliştirilmiştir. A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry tarafından 1988 geliştirilen SERVQUAL aracı, ABD'deki üniversite kütüphaneleri tarafından yaygın bir şekilde kullanılmıştır. SERVQUAL'den kütüphanelere uyarlanan LibQUAL+'de popüler araçlardandır (Kiran, 2000).

Bu araçların yanı sıra performans göstergeleri, performans değerlendirmeleri, kriter kontrol listesi kullanarak referans kaynakların değerlendirmesi, bilgi erişim sistemlerinin değerlendirilmesi, fayda-maliyet ve maliyet-etkinlik çalışmaları, kütüphane hizmetleri hakkında kullanıcı anketleri, farklı değerlendirilme mekanizmaları ve metodoloji kalite çalışmalarının birer parçasıdır (Singh, 2013). Aynı zamanda kullanıcı ihtiyaçları ve istekleri doğrultusunda uygun kaynak ve hizmetlerin belirlenmesi için etkili bir yöntem olan pazarlama, kullanıcı memnuniyeti için de fayda sağlamaktadır (Mohd Khalid, 2019, s.55). Pazarlama sayesinde kütüphaneler, kullanıcı gereksinimlerini verimli ve karlı bir şekilde tanımlayabilmekte veya öngörebilmektedir (Rowley, 2001).

Son yıllarda kütüphane ve bilgi hizmetleri toplantılarının odak noktası tanıtım ve pazarlama olmaktadır (Abiola, 2016). Reklam, sergi, tanıtım, halkla ilişkiler, blog, kütüphane rehberleri, kütüphane haftası, kütüphane turları gibi yöntemler kullanıcıyı

bilgilendirme ve hizmet pazarlama araçlarıdır. Günümüzde özellikle sosyal medyanın yaygın olarak kullanılmasıyla beraber kütüphaneler, hizmetlerini geliştirmek ve farkındalık yaratmak amacıyla sosyal medya mecralarını pazarlama ve tanıtım amaçlı kullanmaktadır (Siddike ve Kiran, 2015). Verimli, etkin ve güvenilir kütüphaneler, sosyal medyayı bilgiye erişmek, bilgi alışverişinde bulunmak, bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için bir araç olarak kullanmaktadır. Sosyal medya üzerinden kütüphane kaynaklarının ve hizmetlerinin pazarlaması kullanıcı ve kütüphane arasındaki bağları kuvvetlendirmede, kullanıcı beklenti ve ihtiyaçlarını saptamada bir başka yöntemdir (AlAwadhi, ve Al-Daihani, 2019).

2.6. KÜTÜPHANELERDE HİZMET KALİTESİ İLE İLGİLİ STANDARTLAR

Kütüphaneler kâr amacı gütmeyen kuruluşlar olsalar da işletme niteliği taşımaktadır. Bu yüzden kullanıcı memnuniyeti ve kurum değeri farkındalığı yaratmak amacıyla belirli standartlara uygun hizmet verirler (Harer, 2012). Kütüphanelerin temel unsurları yani kullanıcıları, personelinin sahip olduğu kişisel özellikler ve gelenek, görenek, kültür farklılıkları hizmet ölçümlerinde farklılıklar doğmasına neden olmaktadır. Bu yüzden kullanıcıların hizmet kalitesi algılarını değerlendirmek için yapılan çalışmalar, kullanıcı beklentilerini belirlemek ve onları karşılama üzerine odaklanmalıdır. Kütüphane hizmetlerini kullanıcı bakış açısıyla ölçmeye amaçlayan birçok yöntem bulunmaktadır.

2.6.1. LibQUAL+

LibQUAL+, özel sektördeki hizmet kalitesini değerlendirmek için kullanılan SERVQUAL'den evrimleşmiştir. ARL, LibQUAL+'ı geliştirebilmek için Texas A&M Üniversite Kütüphaneleri ile ortak çalışmıştır. LibQUAL+, kütüphane hizmetlerini değerlendiren, geliştiren, organizasyon kültürünü oluşturan ve kütüphanenin hizmetlerini pazarlamasına yardımcı olan bir araçtır (LibQUAL+, 2018a). Hizmet kalitesini üç ana başlık altında 22 temel soru ile anket şeklinde incelemektedir. Üç ana başlık olarak personel, bilgiye erişim ve mekân olarak kütüphane belirlenmiştir. Bu başlıklara bilgi okuryazarlığı, kütüphane kullanımı ve genel memnuniyet ile ilgili sorular

eklenebilmektedir. Açık uçlu yorum sorusu, nitel analiz için zengin bilgi sağlamayı amaçlamaktadır (LibQUAL, 2018b).

LibQUAL+ 'ın hedefleri (LibQUAL+, 2018a).

- Kütüphane hizmetlerini mükemmelleştirmeye çalışmak,
- Kütüphane ve kullanıcı arasında köprü oluşturmak ve kullanıcı isteklerini tespit etmek,
- Kullanıcı geribildirimini sistematik bir şekilde toplamak ve yorumlamak,
- Denk kütüphaneleri birbirleri ile karşılaştırmak,
- Kütüphane hizmetlerinde kütüphane için en uygun uygulamayı belirlemek,
- Verileri yorumlamak ve değerlendirmek için kütüphane personelinin analitik becerilerini geliştirmek şeklindedir.

Her soru istenilen hizmet düzeyi (İHD), minimum hizmet düzeyi (MHD) ve algılanan hizmet düzeyi (AHD) olmak üzere 3 aşamada değerlendirilmektedir. Bunun sebebi algılanan hizmet düzeyi ile minimum hizmet düzeyi ve istenilen hizmet düzeyi ile algılanan hizmet düzeyi arasındaki boşlukların tanımlanabilmesidir. Minimum ve istenen hizmet düzeyi arasındaki fark, tolerans bölgesi olarak adlandırılır. Eğer algılanan hizmet düzeyi bu iki düzeyin (minimum ve istenen) arasındaysa, tolerans bölgesi içindedir. Algılanan hizmet düzeyi, minimum hizmet düzeyinin altına düşerse, bu ciddi bir hizmet eksikliğini gösterir. Algılanan hizmet düzeyi ile minimum ve istenen hizmet düzeyi arasındaki fark, olumlu ya da olumsuz sonuçları simgeler. Algılanan hizmet düzeyi ile istenen hizmet düzeyi arasındaki farkın negatif olması ise normaldir.

Algılanan Hizmet Düzeyi (AHD)– Minimum Hizmet Düzeyi (MHD)= Yeterlilik Boşluğu (YB)

Algılanan Hizmet Düzeyi (AHD)– İstenen Hizmet Düzeyi (İHD) = Üstünlük Boşluğu (ÜB)

Yeterlilik boşluğu, her bir kullanıcı için herhangi bir soruda algılanan hizmet düzeyinden minimum hizmet düzeyinin çıkarılması ile bulunur. Hizmet yeterliliği, kullanıcıların minimum beklentilerini karşılama düzeyidir. Negatif yeterlilik puanı, kullanıcının algıladığı hizmet kalitesi düzeyinin minimum hizmet kalitesinden düşük olduğu anlamına gelmektedir.

Üstünlük boşluğu, her bir kullanıcı için herhangi bir soruda algılanan hizmet düzeyinden istenen hizmet düzeyinin çıkarılması ile bulunur. Hizmet üstünlüğü, kullanıcıların istenen

hizmet düzeyini aşma derecesinin bir göstergesidir. Pozitif üstünlük puanı, kullanıcının algılanan hizmet düzeyi kalitesinin istenenden yüksek olması anlamına gelmektedir.

Negatif yeterlilik boşluğu, ilgili hizmetin kalite düzeyinin düşük olduğunu ve olumsuz ifadeleri temsil etmektedir. Negatif yeterlilik boşluğu kırmızı ile gösterilmektedir. Pozitif yeterlilik boşluğu, ilgili hizmetten kullanıcıların memnun olduğu ve olumlu ifadelerin kullanılabileceği anlamına gelmektedir (ARL, 2013).

LibQUAL+ herhangi bir üniversite kütüphanesinde uygulanmak üzere tasarlanmış standart bir dizi sorulardan oluşmaktadır. Üniversite kütüphanelerinin karmaşık ve değişken hizmetlerini ölçmeyi, karşılaştırmayı ve tanımlamayı amaçlayan tek boyutlu bir ölçüm aracıdır. LibQUAL+ anketinin, kütüphane gelişimi için faydalı bir araç olduğu düşünülmektedir. Ama güçlü yönleri olduğu kadar eksikleri de vardır. LibQUAL+ temel olarak tüm üniversite kütüphanelerde standart bir kalite ölçüsü uygulamaktadır. Böylece yerel kültürü, yerel farklılıkları ve yerel öncelikleri hesaba katamaz. Kütüphanelerin ve kütüphanecilerin kültürel farklılıklarından doğan ihtiyaçları belirlemesi zordur. Çünkü anket, 22 temel soru içinden sadece 5 yerel soru seçimine izin vermektedir. Aynı zamanda sorular onaylı bir soru listesinden seçileceğinden, yerel problemleri yansıtması pek mümkün görünmemektedir (Lilburn, 2017).

2.6.2. ISO 11620: 2014- Bilgi ve Dokümantasyon - Kütüphane Performans Göstergeleri

Standart 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm standardın kapsamından, ikinci bölüm terimlerin kısa tanımlarından, üçüncü bölüm tanımlayıcı çerçeve ve kriterlerden, dördüncü bölüm performans göstergelerinden oluşmaktadır. İki ek bölümde kütüphanelerin çevresel ve kültürel faktörlere uygun olabilecek bireysel performans göstergelerinin listesi ve ilgili tanımlar bulunmaktadır. Ülke farkı gözetmeksizin her türden kütüphanenin hizmet kalitesi ölçümünün ve çıkan performans göstergelerinin değerlendirilmesini amaçlamaktadır. Kütüphanelerarası karşılaştırma olanağı, performans göstergelerinin iyi anlaşılması, sınırlamaların iyi belirlenmesi, verilerin dikkatli yorumlanması ve kütüphaneler arasındaki farkların dikkate alınması şartı ile mümkündür. Ayrıca standartta geçen tüm performans göstergeleri her kütüphane için

geçerli değildir. Her kütüphanenin bireysel performans göstergesi bulunabilmektedir (ISO 11620:2014, 2019).

Örneğin Liverpool John Moores Üniversitesi Kütüphanesi üç farklı sistemini ISO 11620 performans göstergeleri ile değerlendirmiştir. Değerlendirme sonucunda sistemlerinin zayıf olduğu sonucuna varılmıştır (O'Farrell, 1998). Kuzey Amerika'daki ARL üyesi olan üniversite kütüphanelerinin web sitelerinde yapılan yerel bazda değerlendirmeler, ISO 11620 kütüphane performans göstergeleri ile karşılaştırılmıştır. Bunun sonucunda yerel birçok değerlendirmenin ISO 11620 performans göstergelerini kapsadığı sonucuna varılmıştır (Passonneau, 2013). Bir başka çalışmada Andalus Üniversitesi Kütüphanesi ISO 11620 sertifikası alabilmek için ulusal bir ölçme aracı ile uluslararası standardı entegre ederek hizmetlerini değerlendirmiştir (Putri, Jumen, Henmaidi, Wirdianto, Fithri, ve Zulkhaira, 2019). Kütüphane hizmetlerini ISO 11620 standardı ile değerlendiren bu kütüphaneler kullanıcı ihtiyaçlarını ve hizmet eksikliklerini belirlemiştir. Sonrasında ilgili konularda önlemler alarak hizmet kalitelerini iyileştirmiş ve sürekliliğini sağlamışlardır.

2.6.3. ISO 16439: 2014 - Bilgi ve Dokümantasyon - Kütüphanelerin Etkisini Değerlendirilme Yöntemleri ve Prosedürleri

Standart, kütüphane etkisini değerlendirme amacıyla geliştirilmiştir. Belirlenen değerlendirilme yöntemleri, her kütüphane için geçerli olmasa da en etkili ve kanıtlanmış olanıdır. Her çeşit kütüphanede uygulanabilmektedir. Kütüphanelerin bireysel farklılıkları için uygulanabilir yöntemler eklerde verilmiştir. Standart aşağıdaki unsurlarda kütüphanelere yol göstermektedir:

- Stratejik planlama ve iç kalite yönetim sistemleri hakkında,
- Kütüphane değeri açısından benzer kütüphaneleri karşılaştırma,
- Öğrenme ve araştırma, eğitim ve kültür, sosyal ve ekonomik yaşamdaki rolünü ve değerini arttırmada,
- Hizmet düzeyleri ve stratejik plan belirleme (ISO 16439:2014, 2019).

Etki değerlendirme çalışmalarını kütüphanenin önemli alanları üzerine yoğunlaştıran standart, kütüphane koleksiyonunu, mekân olarak kütüphane ve kütüphanenin kullanıcı üzerindeki etkisi olmak üzere üç ana hedefe odaklanır (Laitinen, 2019).

Standart 10 bölümden oluşmaktadır. 6., 7. ve 8. bölümler sırasıyla çıkarılan kanıt, istenen kanıt ve gözlemlenen kanıt olmak üzere etki kanıt türlerini açıklamaktadır. Çıkarılan kanıt, etkiyi gösteren kanıtlarla ilgilidir. Örneğin kütüphane istatistikleri, kütüphanede harcanan zaman istatistikleri, kullanıcı profili istatistikleri ve beceri kazanma istatistikleri bu kanıt türüne girmektedir. İstenen kanıt, anket yöntemi ile bazen de odak grup çalışması veya görüşme şeklindeki kanıt türüdür. Genellikle hangi yöntem kullanılırsa kullanılsın kütüphane hizmetlerinin kullanım etkisi odak sorudur. Gözlenen kanıt, araştırmacılar tarafından kullanıcıların gözlemlenmesi, video kaydı tutulması, bilgisayarlarının log kaydının tutulması veya kullanıcılar tarafından oluşturulan ödev ve araştırmaların kaynakça analizi gibi yöntemlerle toplanan kanıt türüdür. Tüm kanıt türlerinde kanıt toplanmadan önce ve toplandıktan sonra durum karşılaştırılması yapılmaktadır (Creaser, 2018).

2.6.4. ISO 9001: 2015 – Kalite Yönetim Sistemleri - Gereksinimler

Standart, işletmelerde kalite yönetim sistemlerinin benimsenmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve hizmetlerin sürdürülebilir hale gelmesini amaçlamaktadır. Özellikle kütüphanelerde ve bilgi merkezlerinde kullanılmak amacıyla tasarlanmamıştır. ISO 9000’de bahsi geçen kalite yönetim ilkelerine dayanmaktadır. Bu ilkeler müşteri odaklı, liderlik, insanların katılımı, süreç yaklaşımı, gelişme, kanıta dayalı karar verme ve ilişkiler yönetimidir. Standart, kalite yönetim sistemlerini geliştirirken ve uygularken müşteri gereksinimlerini karşılamak ve memnuniyetlerini arttırmak için süreç yaklaşımını benimsemektedir. Süreç yaklaşımı, kurumun stratejik amaçlarına ve kalite politikasına uygun olarak amaçlanan sonuçları elde etmek için süreçlerin tanımlanması, yönetimi ve etkileşimidir. Aynı zamanda standart, ISO 9000 ve ISO 9004 ile ilişkilidir. ISO 9001 temel bilgilerin ve kelimelerin doğru anlaşılması ve gerekli altyapının sağlanmasına yardımcı olmaktadır. ISO 9004 ise bir kuruluşun sürdürülebilir başarısı için kalite yönetimi yaklaşımına rehberlik sağlamaktadır (ISO 9000:2015, 2019). ISO 9001

standartı kütüphaneler ve bilgi merkezlerinde kalite yönetim sistemlerinin mevcut durumunun belirlenmesi ve geliştirilmesi için katkı sağlamaktadır.

2.6.5. ISO 10002: 2018 - Kalite Yönetimi - Müşteri Memnuniyeti - Organizasyonlarda Şikâyetlerin Ele Alınmasına İlişkin Yönergeler ISO 9001: 2015 – Kalite Yönetim Sistemleri - Gereksinimler

Kütüphanelere özel geliştirilmemiş olan standart, şikâyet süreçleri için planlama, tasarlama, geliştirme, işletme ve bakım gibi konularda rehberlik sağlamaktadır. Etkili şikâyet süreçlerinde ürün ve hizmet alan veya sağlayan kuruluşlar için, müşteri ihtiyaç veya beklentilerini tanımlamaktadır. Şikâyet süreci, genel bir kalite yönetim sistemi olarak kullanılabilir. Standart, ISO 9001 ve ISO 9004 ile ilişkilidir. ISO 9001 kalite yönetim sistemleri için şikâyet süreci, müşteri gereksinimlerini belirlemede bir kalite yönetim sistemi unsuru olarak kullanılabilir. ISO 9004 ise kalite yönetim sistemleri için şikâyet süreci, sürdürülebilir olmasını nedeniyle ürün, hizmet ve süreç kalitesinin iyileştirilmesi ve sürekliliğinin sağlanmasında yardımcıdır.

Standart, ISO 10001, ISO 10003 ve ISO 10004 ile birlikte veya bağımsız kullanılabilir. ISO 10001, müşteri memnuniyeti sağlamak için birtakım kurallar içermektedir. ISO 10003, çözülmemiş sorunlardan kaynaklanan müşteri memnuniyetsizliğine karşı oluşturulmuştur. ISO 10004 ise müşteri memnuniyetini izlemek ve ölçmek için bir rehber niteliği taşımaktadır (ISO 10002: 2018, 2019).

Kütüphanelerde şikâyetlerin ele alınması, sorunların saptanması ve çözüm yollarının aranmasına yardımcı olmaya yönelik standarttır. Aynı zamanda yabancı uyruklu öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerini tanımlamada ve hizmet kalitesinin iyileştirilmesinde faydalı bir kaynak niteliğindedir.

3. BÖLÜM

YABANCI UYRUKLU ÖĞRENCİLER VE KÜTÜPHANE HİZMETLERİ

3.1. ÇOKKÜLTÜRLÜLÜK

Dünya üzerinde farklı kültür, dil, din, ırk ve cinsiyete sahip 200'ün üzerinde bağımsız devlet, 600 yaşayan dil grubu ve 5000 civarında etnik grup vardır. Aynı dili konuşan veya aynı etnik gruptan oluşan ülke sayısı yok denecek kadar azdır (Kymlicka, 1998, s.25). Bir toplumun içinde farklı etnik, dilsel, dini, politik, vb. faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler toplumun içinde farklı kültürleri oluşturmaktadır. IFLA'nın Çok-Kültürlü Topluluklar: Kütüphane Hizmetleri Kılavuzu'nda (2009, s.4) kültür *“Bir toplum veya sosyal grubun kendine özgü maddi, manevi, düşünsel, duygusal nitelikleri ve yaşam biçimi, birlikte yaşama yolları, değerleri, gelenek ve görenekleri, sanatı ve edebiyatıdır.”* diye tanımlanmaktadır. Bununla beraber “Kültürel çeşitlilik” ya da “çokkültürlülük” farklı kültürlerin uyum içinde bir arada yaşaması anlamına gelmektedir.

Yazıcı (2015, s.142) öğrencilerinden çokkültürlülüğü irdelemelerini istemiştir. Öğrenciler çokkültürlülüğü *“birçok milletin aynı anda bir ulusta yaşaması ya da bir ulus etrafında toplanması”, “farklı kültürel toplulukların huzur, barış ve anlayış içinde beraberce, kardeşçe yaşaması”, “bir ülkenin içindeki toplumun bütün kültürlerine eşit anlamda saygı ve sevgi gösterilmesi”, “birçok kültürden parça taşımak”, birçok kültürün toplanarak birbirini tamamlaması”* şeklinde tanımlamıştır. Tanımlardan çokkültürlülüğün çeşitli anlamlarının olduğu anlaşılmaktadır.

Parekh (2002) çokkültürlülük ve çokkültürcülük kavramlarının üç farklı şekilde kullanıldığını tespit etmiştir. Birinci kullanım şeklinde, toplum üyeleri genellikle tek bir kültürü benimsemiştir. Fakat bazı alanlarda birbirlerinden farklı inanç ve kültürleri vardır. İkinci şekli, toplumun azınlık üyeleri, baskın üyelerinin kültürlerine eleştirel bir şekilde yaklaşarak yeni bir kültür oluşturmaya çalışmışlardır. Üçüncüsü de, toplumda kendi

gelenek ve göreneklerine göre yaşayan birçok kültürel topluluğun bulunduğu bir çeşitliliktir. Parekh çokkültürlülüğü üçüncü şekildeki gibi kabul etmektedir.

Politik açıdan incelendiğinde, Dünya’da ilk olarak 1960’lı yılların sonlarında ortaya çıkan çokkültürlülük, etnik ve ırksal çeşitliliği içeren tarihsel bir kavramdır. Geçmişten günümüze çokkültürlülük birçok sancılı süreçten geçmiştir. Fakat insanlar farklılıklarına rağmen birlikte yaşamının yolunu bulmuştur. 2. Dünya Savaşı’ndan önce Batı, bazı halkların ve kültürlerin üstünlüğünü savunan ırksal ideolojiler benimsenmeye başlanmıştır. Irkçı ideolojiler büyük bir kesim tarafından hem yerel yasalarda hem de dış politika uygulamalarında desteklenmiştir. Ancak Hitler ‘in 2. Dünya Savaşı’ndan sonra etnik ve ırksal kıyıma başlamasıyla beraber önlemler alınması gerektiği anlaşılmıştır. Bu kıyıma sessiz kalamayan Birleşmiş Milletler bir dizi politik harekete öncülük etmiştir. Irkların ve halkların eşitliğini savunan politik hareketin ilki 1948-1965 yılları arasında sömürsüzleştirme mücadelesidir. İkinci dalga, 1955-1965 yılları arasındaki Afroamerikan sivil haklar hareketi tarafından başlatılan ırk ayrımı ve ayrımcılığıdır. Sonrasında 1960’lı yılların sonlarında ortaya çıkan çokkültürlü ve azınlık hakları mücadelesidir. 1970’li yıllarda insan hakları ve eşitlik ilkesi savunulmuş, ekonomik eşitsizlik, sosyal damgalama, kültürel görünmezlik ve politik engellerin önüne geçilmiştir (Kymlicka, 2012).

Dilsel açıdan incelendiğinde, çokkültürlülük ve çokkültürcülük kavramları arasında anlam farklılığı vardır. Çokkültürcülük kavramı, çokkültürlülüğün tanınması anlamına gelmektedir. Başka bir deyişle bir toplumu oluşturan kültürlerin devlet tarafından kabul edilmesidir. Çokkültürcü olmak, baskın kültürün dışındaki kültürlerin dışlanmaması anlamına gelmektedir. Çokkültürcülük, 1971 yılında Kanada, Amerika, Avustralya, İsveç, Hollanda, İngiltere gibi ülkelerde devlet politikası haline gelmiş ve sosyal bilimlerde çeşitli araştırmalar yapılmaya başlanmıştır. Araştırmalarda kültürel çeşitlilik, eşitlik ve tanınma politikası gibi kavramlara yönelim olmuştur. Günümüzde de Kanada, Avustralya, İsveç gibi ülkeler çokkültürcü olarak bilinmektedir (Anık, 2012, s.118).

Türk Dil Kurumu’nun Büyük Türkçe Sözlük ve Yazım Kılavuzu’nda çokkültürlülük kavramının kelime anlamı ve yazım şekli incelendiğinde bir sonuca ulaşılamamıştır. Türkiye’deki çokkültürlülük ile ilgili akademik yayınlar incelendiğinde özellikle yazımı konusunda fikir birliğine varılamamış olduğu görülmüştür. Çokkültürlülük kavramını evrensel açıdan değerlendirdiğimizde 1989 yılında Oxford English Dictionary’e girdiği bilgisine ulaşılmıştır.

Birleşmiş Milletler 1979 yılında çokkültürlü toplulukları “*Bir Devletin geri kalan nüfusundan sayıca az olan, hâkim konumda olmayan, mensupları –Devletin vatandaşları olarak– etnik, dinsel veya dilsel olarak nüfusun geri kalanından farklı özellikler taşıyan*

ve zımnen de olsa, kendi kültür, gelenek, din veya dillerini koruma yönünde bir dayanışma sergileyen bir grup.” şeklinde uluslararası bir mutabakatla tanımlamıştır (Capotorti, 1991).

Toplumsal açıdan incelendiğinde, farklı kültüre Doğu'nun Batı'ya göre daha yatkın ve hoşgörülü olduğu gözlemlenmiştir. Osmanlı Devleti birçok coğrafi bölgeyi fethetmesi sebebiyle renk, dil, din, ırk gibi farklılıkları olan tebaaya sahip olmuştur. Farklı tebaaların kültürlerine ve yaşam tarzlarına hoşgörü ile yaklaşarak bu tutumu bir devlet geleneği haline getirmiştir (Anık, 2012, s.119 ; Kymlicka, 1998). Osmanlı'da Fatih dönemine kadar gayrimüslimlere devlet tarafından dinsel ve siyasi olarak ayrı bir statü tanımlanmamış, İslam hukuku doğrultusunda haklar tanınmıştır. Fatih'in İstanbul'u fethetmesiyle beraber başta Ortodoks Hıristiyan halk olmak üzere diğer gayrimüslimlere din, dil ve siyasi özgürlükler tanınmıştır (Uzun, 2015, s.253). Fatih'in gayrimüslimlere hoşgörülü davranışı, Osmanlı'da bir devlet politikası olarak benimsenmiştir.

Osmanlı'da toplulukları etnik, dilsel ve kültürel yönlerden ayırmayan, dinsel olarak sınıflandıran millet sistemi benimsenmiştir. Millet sisteminde gayrimüslim toplulukların giyim kuşamı için bazı renkler belirlenmiştir. Müslümanlardan gösterişli ev inşa etmeleri yasaklanmıştır. Müslümanların gayrimüslimlere ve gayrimüslimlerin Müslümanlara benzemesi de yasaklanmıştır. Gayrimüslimler kendilerine özgü kıyafet, dinsel simge kullanma ve dini liderlerin söz ve davranışlarına uyma gibi konularda serbest bırakılmıştır (Zürcher, 2008). Osmanlı'da insanların soylarının ve dillerinin farklı olması bir sorun teşkil etmemiştir. Topluluklar, 19. yüzyıla kadar millet sistemine uygun bir şekilde yaşamaya devam etmişlerdir.

Osmanlı İmparatorluğu'nda bir azınlık politikası gelişmemiş ve farklı topluluklara “azınlık” veya Osmanlıca karşılığı ile “ekalliyet” sözcüğü atfedilmemiştir. Devletin yıkılışına kadar “gayrimüslim” sözcüğü kullanılmıştır (Ercan, 2006, s.14).

Tanzimat dönemiyle beraber Osmanlı'da birtakım siyasi ve milliyetçi düşüncelerin gelişmesi sonucu gayrimüslimler ile Müslümanların eşitliğini tanıyan çalışmalar yapılmıştır. Nitekim 1843 yılında Müslüman ve gayrimüslim eşitliğini hakkında bir yasa, 1844'te Müslümanların din değiştirme yasağı ve 1869'da gayrimüslim davaları için Nizamiye Mahkemeleri kurulmuştur (Zürcher, 2008, s.94-95).

Cumhuriyet'in ilanından 3 ay önce Lozan Antlaşması imzalanırken diğer ülkelerde yaşayan Türk azınlıkların haklarını korumak amacıyla Türkiye'deki gayrimüslimler (Rumlar, Ermeniler ve Yahudiler) "Azınlıkların Korunması" başlığı altında 37-45. maddeler ile hak ve özgürlüklerden eşit bir şekilde faydalanmışlardır. Fakat Bahailer, Gürcüler, Maronitler, Protestanlar, Süryaniler ve Yezidiler gibi diğer gayrimüslimler azınlık statüsü içinde yer almamıştır (Ercan, 2006, s.14).

2004 yılında İnsan Hakları Danışma Kurulu tarafından "Azınlık Hakları ve Kültürel Haklar Çalışma Grubu" Raporu hazırlanmıştır. Rapor, Türkiye'deki durumun temellerini ortaya koymaya çalışmış ve çözüm önerinde bulunmuştur. Fakat rapor ile azınlık hakları korunmaya çalışılırken üst kimlik alt kimlik tartışması ile bu konu farklı boyutlara taşınmıştır.

Yasal açıdan incelendiğinde, Türkiye'de herkesin hakları eşit bir şekilde yasalar ile korunmaktadır. T.C. Anayasası'nın kanun önünde eşitlik ilkesini temsil eden 10. maddesi şu şekildedir.

"Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetmeksizin kanun önünde eşittir.

Hiçbir kişiye, aileye, zümreye veya sınıfa imtiyaz tanınamaz.

Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar." Bu madde ile kanun önünde herkesin eşit olduğu açıkça belirlenmiştir.

Coğrafi açıdan incelendiğinde, Türkiye coğrafi konumu gereği (Asya ve Avrupa arasında bir köprü) yüzyıllar boyunca göç hareketlerinin merkezindedir. Aynı zamanda, 2011 yılında Suriye'de başlayan iç çatışma sonucu 3,5 milyondan fazla Suriyeli sığınmacıya ev sahipliği yapmaktadır. Bu durum Türkiye'nin yüzyıllardır gelen geleneğini sürdürmeye devam ettiğinin bir göstergesidir. Türkiye coğrafyasında geçmişten günümüze çokkültürlü bir yapının hüküm sürdüğü aşikârdır.

Kütüphanecilik açısından incelendiğinde, kütüphaneler toplumun kültür ve dil çeşitliliğini uluslararası, ulusal ve yerel bazda yansıtmalıdır. Kütüphaneler toplumun bilgi edinme özgürlüğü, kültürel kimliği, değerleri ve eşitliğini gözeten kurumlardır. Hizmet verdikleri toplumun üzerinde eğitim, öğretim, kültürel, toplumsal katılım ve küresel

anlayış bakımında etkilere sahiptir. Çokkültürlü toplulukların kültür ve dil farklılığından dolayı kütüphane hizmetlerinden daha az faydalanmaları kütüphanenin değerleri yansıtmada problemlili olduğunu göstermektedir. Çokkültürlü topluluklara yönelik hizmetlerin kütüphaneye ek olarak değil tamamlayıcı bir parça olarak görülmesi gerekmektedir (Baytar, 2018).

3.2. KÜLTÜREL OKURYAZARLIK

Kültürel okuryazarlık, ilk olarak Eric Donald Hirsch tarafından 1987 yılında yazılan “Cultural Literacy: What Every American Needs to Know” kitabı ile gündeme gelmiştir. Hirsch kültürel okuryazarlığı, insanların farklı kültürlerini anlamak için gerekli olan bilgi ve beceri şeklinde tanımlamıştır. Kültürel okuryazarlık hem sözlü hem de yazılı iletişim ile ilgilidir. Aslında okuryazarlık ile de doğrudan ilişkilidir. Okuryazar kimse bir dilin alfabetini, gramerini ve kelimelerini bilir. Kültürel okuryazar kişi ise yine aynı dilin diyalektiğini, öykülerini, şakalarını, deyimlerini, kültürle ilgili işaret ve sembollerini bilmektedir. Örneğin anadili dili dışında bir dilin okuryazarı olan bir kişi, dili akıcı bir şekilde konuşup yazabilmektedir. Fakat o dile dair kültürel okuryazarlığı yoksa imaları, deyimleri, şakaları, isimleri vb. olayları anlamakta güçlük geçer. Kültürel olarak okuryazar olmayan bir kişi için okuma deneyimi, yabancı dilli bir kitabı okumaya benzer (Hirsch,1987).

Hirsch’den sonra birçok araştırmacı kültürel okuryazarlığı tanımlamaya ve tartışmaya başlamıştır. Kültürel okuryazarlık, aynı zamanda bir ülkenin ortak bilgi birikimini, eğitim dilini ve kültürel sermayesini de kapsar (Kosmoski, Gay ve Vockell, 1990).

Kültürel anlamda okuryazar olmak, toplum içinde nasıl davranılacağına, kültürel değerlere ve inançlara dair bilginin olmasıdır. Hatta toplumun fikirsel birliğine, dinine, çocuk yetiştirme kurallarına, cinsiyet ilişkilerine, adalet ve eşitlik kavramlarına, sanatsal ve estetik tutumuna aşina olmayı gerektirmektedir (Riecken ve Court, 1992). Bu sebeple kültürel okuryazarlık eğitimle bağdaştırılmıştır. Kişide eğitim-öğretim sürecinde farklı bakış açılarının gelişmesi gerektiği anlaşılmıştır. Bu gelişimin kaynağı olan kitaplar ve dahi kütüphaneler farklı kültürleri tanıma şansı sunmaktadır.

Kütüphaneler çeşitli kültürlerden farklı kaynaklar sağlamaktadır. Kütüphane türlerine ve kullanıcı profiline göre kaynaklar daha da çeşitlenmektedir. Toplumun kültürel gelişiminde bu kaynakların etkisi büyüktür. Kütüphane, hem kitaba fiziksel anlamda ulaşamayan gruplara kaynak sağlarken hem de toplumun kişisel kütüphanesini oluşturmada öncü kuruluştur.

3.2.1. Kültür Yetkinliği

Dünyanın iletişim ve ekonomi bakımından evrenselleşmesi başka bir deyişle küreselleşme ile her ülkedeki alışılmış inançlar, sosyal formlar, maddi özellikler, ortak tutumlar, değerler, hedefler, ırklar, kültürler ve dinler çeşitlilik kazanmıştır. Farklı kökenli, çok dilli yani çokkültürlülük ile birlikte kültürel yetkinlik önem kazanmıştır. Çünkü kültürel yetkinlik, bir kişi veya topluluğun çokkültürlü bir ortamda var olmasını sağlayan uyumlu davranış, tutum ve politikalarıdır. Toplum içindeki kültür, dil, sınıf, ırk, etnik köken, din ve diğer çeşitlilik faktörlerinin her birinin saygınlığının korunması anlamına gelmektedir (National Association of Social Workers, 2001).

ACRL (2012) üniversite kütüphaneleri için kültürel yetkinlik standartları yayınlamıştır. Bu standartlara göre kütüphaneciler hizmet verdikleri toplulukların kültürel mirası, geçmişi ve sosyal kimliklerinin farkında olmalıdır. Hem kurum hem de kütüphaneciler çokkültürlü toplumların tarihi, gelenekleri, değerleri ve sanatları hakkında profesyonel bilgisini ve anlayışını geliştirmelidir. Hizmet verdikleri topluluğun ihtiyaçları doğrultusunda bir koleksiyon oluşturmalıdır. Bilgi hizmetlerinin kullanımı ve sunumunda toplumun farklı kesimlerine yönelik bilgi ve beceriler geliştirmelidir. Kurum personeli, farklı dil konuşabilen ve köken çeşitliliği gözetilen bir yapıda olmalıdır. Çalışanların, kurumların veya grupların kültürel yetkinliğini geliştirmek amacıyla kurumsal oluşumlar geliştirilmelidir. Ayrıca kütüphanelerde kültürel çeşitlilik becerilerini arttırmak, bilgi paylaşmak ve kullanıcı endişelerini gidermek amacıyla kültürlerarası bir lider belirlenmelidir. Kütüphane çalışanları kültürel yetkinliği savunan ve geliştiren programlara katılmalı, farklı kültür değişkenlerini sürekli araştırarak bu değişkenlere saygılı olmalıdır.

Kişinin kültürel yetkinlik kazanımında rol oynayan faktörler arasında farkındalık ve hassasiyet başrol oynamaktadır. Örneğin Mi ve Zhang (2017) sağlık bilimleri kütüphanesi hizmetlerini kültürel yetkinlik açısından incelendiğinde, farklı etnik kökenli çalışanların kültürel yetkinlik açısından daha dikkatli davrandıklarını ve İngilizce dışında başka bir dil konuşan çalışanların kültürel yetkinlik seviyelerinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

Kütüphane çalışanına bir anda farkındalık ve hassasiyet kazandırmak zordur. Overall (2009), kültürel açıdan farklı topluluklara hizmet veren kütüphane çalışanlarının çaba sarf etmelerine rağmen bu konuda başarısız olduklarını ifade etmiştir. Bu sebeple kütüphane çalışanlarının kültürel yetkinliklerini geliştirmek için kavramsal bir çerçeve oluşturmuştur. Geliştirilmesi gereken kültürel yetkinlik alanları (teori, uygulama ve çevre) tartışılarak kütüphanecilere öneriler sunulmuştur. Kütüphane personeli için düzenli olarak kültürel farkındalık ile ilgili hizmet içi eğitimler vermek, bir dil öğrenmeye teşvik etmek veya yabancı dilini geliştirilmesi için olanak sağlamak, kültürel çeşitlilik ve uluslararası temalar üzerine yapılan girişimlere katılım sağlamak gibi maddeler kültürel yetkinlik farkındalığı kazandırmaktadır (SCONUL, 2008).

ALA tarafından 1924 yılında kurulan Graduate School of Library and Information Studies (GSLIS) farklı kültürlerin tanınması amacıyla çalışmalar yapmaktadır. Her türlü ayrımcılığa karşı kütüphanelere ve kütüphane çalışanlarına yönelik çeşitli stratejiler ve rehberler geliştirmiştir. ALA'nın B.3.6, Library and Information Studies Education to Meet the Needs of a Diverse Society politikasını toplumun tüm kesimlerinin bilgi ihtiyacına cevap verebilmek için Bilgi ve Belge Yönetimi yüksek lisans programlarının müfredatına akredite etmeye çalışmaktadır (Montague, 2013). Ülkemizdeki Hacettepe, Ankara, İstanbul, Marmara ve Atatürk Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi bölümleri incelendiğinde lisans, yüksek lisans veya doktora dereceli programlarında kültürel yetkinlik sağlamaya yönelik seçmeli bir dersin olması veya mevcut derslerin gözden geçirilerek konu başlıkları halinde kültür okuryazarlığı hakkında bilgilendirme yapılmalıdır.

3.3. YÜKSEKÖĞRETİM KURUMLARINDA ÇOKKÜLTÜRLÜLÜK

Avrupa komisyonu eğitim Direktörü David Coyne, Avrupa eğitim öğretim ve araştırmadaki mükemmellik ve gerçeklik itibarını korumak istiyorsa kendini dünyaya açması gerektiğini vurgulamıştır. Dünyaya açılmak uluslararasılaşma ile mümkündür. Eğer üniversiteler bu süreci doğru şekilde yönetemezlerse kaybedeceklerini öngörmüştür (Coyne, 2003). Bu durum sadece Avrupa için geçerli değildir. Bu sebeple Yükseköğretim Kurulu uluslararasılaşma politikası oluşturmuştur. Bu politika ile ülke ekonomisine ve kurum gelirlerindeki artışa katkısı ile yabancı öğrenciler önem kazanmıştır.

Yükseköğretim Kurulu'nun uluslararasılaşma ile ilgili çalışmalarından biri olan “hedef odaklı uluslararasılaşma” tek tipten uzaklaşmayı, farklılık ve çeşitliliğe yönelmeyi ve misyon farklılaşması ve ihtisaslaşma adımları ile nitelikli insan yetiştirmeyi amaçlamaktadır. Yükseköğretim Kurulu'nun uluslararasılaşma politikası sayesinde üniversitelerdeki yabancı öğrenci sayısında artış yaşandığı gözlemlenmiştir (Yükseköğretim Kurulu, 2018).

Uluslararasılaşma, yükseköğretim kurumlarında eğitim-öğretim, araştırma, geliştirme ve toplumsal katkı faaliyetlerinin uluslararası ya da kültürlerarası düzeye entegre etme süreci şeklinde tanımlanmıştır. Uluslararasılaşma politikası 4 dört temel modelden oluşmaktadır. Akademik ortaklık modeli (ortak program ve müfredat), uluslararası kampüs modeli (yurtdışında fiziksel varlık oluşturmaya yönelik), uluslararasılaşmada ithalat modeli (yurtdışından öğrenci, araştırmacı ve öğretim üyesi getirmeye yönelik) ve uluslararasılaşmada ihracat modeli (yurtdışından öğrenci, araştırmacı ve öğretim üyesi göndermeye yönelik) şeklindedir (Yükseköğretim Kalite Kurulu, 2019). Yabancı öğrenciler Türkiye'ye uluslararasılaşmada ithalat modeli ile gelmektedir. Yükseköğretim kurumlarına da çeşitli sınavlar ile alınmaktadır. Yabancı öğrenciler, 2010 yılına kadar Yabancı Uyruklu Öğrenci Sınavı (YÖS) puanına göre yerleşmektedir. Yükseköğretim Genel Kurulu'nun 2010 yılındaki toplantısında almış olduğu karara göre 2010-2011 eğitim-öğretim yılından itibaren yabancı uyruklu öğrenciler her üniversitenin kendi belirlediği ve Yükseköğretim Kurulu'nun onayladığı bir sınavla alınmaya başlanmıştır. Bu değişiklik ile beraber Yükseköğretim Kurulu, yabancı uyruklu öğrencilerin herhangi bir yükseköğretim kurumuna kabulüne ilişkin esasları belirleyen bir yönetmelik hazırlanmıştır (Yükseköğretim Kurulu, 2019).

Yükseköğretim Kurulu, her eğitim-öğretim döneminden önce yükseköğretim kurumlarından kontenjan önerileri toplamaktadır. Değerlendirilmeler sonucu her dönem öncesi “Yükseköğretim Kurumlarına Göre Yurt Dışından Öğrenci Kabulü Kriterleri” ve “Yurt Dışından Kabul Edilecek Öğrenci Kontenjanları Kılavuzu” yayımlanmaktadır.

“Yükseköğretim Kurumlarına Göre Yurt Dışından Öğrenci Kabulü Kriterleri”nde her eğitim-öğretim dönemi için üniversitelerin hangi diplomaları, giriş sınavlarını, sertifikaları, testleri ve ortalama bilgilerini kabul ettiği yayımlanmaktadır. Gerekli ölçütlerin minimum değerleri de duyurulmaktadır. “Yurt Dışından Kabul Edilecek

Öğrenci Kontenjanları Kılavuzu'nda ise yine her eğitim-öğretim döneminde üniversiteler ve bölümleri için yurtdışından kabul edilecek öğrenci kontenjanları ve önlisans, lisans ve özel yetenek programları hakkında bilgiler duyurulmaktadır.

Yükseköğretim Kurulu tarafından onaylanan “Yurtdışından Öğrenci Kabulüne İlişkin Esaslar” da başvuru yapacak öğrencilerin hangi özellikte olmaları gerektiği açıkça belirtilmiştir. Her üniversite yurtdışından öğrenci kabulüne ilişkin yönerge veya yönetmelik hazırlamaktadır. Başvuru yapacak öğrencilerin ülkemizde yükseköğretimini sürdürmeye imkânı olduğunu belirtmesi gerekmektedir. Aynı zamanda yabancı uyruklu öğrencilerin kabul mektubu veya eşdeğer bir kabul belgesi düzenlemesi gereklidir.

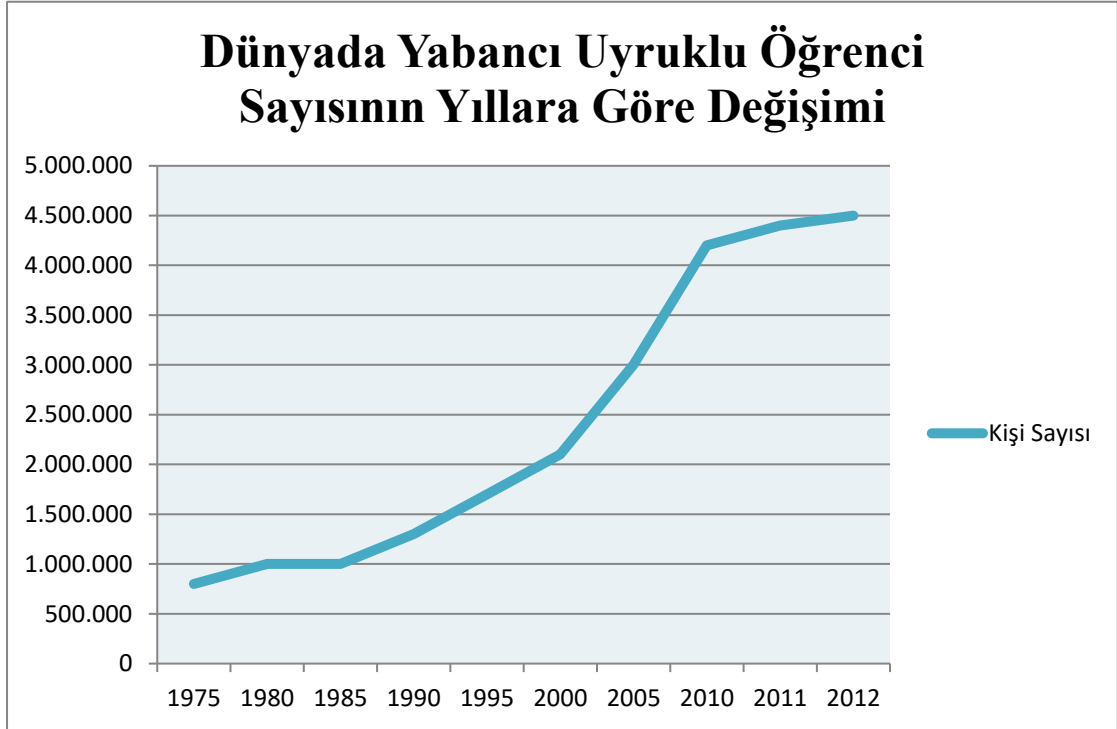
Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik bir ofis oluşturulması ve yurtdışındaki eğitim fuarlarına tanıtım amaçlı materyaller sağlanması üniversitenin kendini tanıtımı için önemlidir. Üniversiteler akademik takvimlerini yurtdışından gelecek öğrencilerin durumlarına göre düzenlemelidir. Gelecek öğrencilerin Türkçe bilgilerini belgelendirerek kabul esasları ile karşılaştırılması gerekmektedir.

3.4. YABANCI UYRUKLU ÖĞRENCİLER

Az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler 1960 yılından itibaren ülkelerindeki donanımlı insan gücüne katkıda bulunmak amacıyla öğrencilerini gelişmiş ülkelere eğitim görmeye göndermektedir. Yabancı uyruklu öğrencilerin hem kendi ülkelerine hem de eğitim gördükleri ülkeye politik, akademik, sosyal, kültürel ve ekonomik açıdan büyük katkıları vardır. Uluslararası rekabet ve ekonomik kalkınmadaki insan gücü katkıları yadsınamaz bir gerçektir. Geçmişten günümüze özellikle gelişmiş ülkeler, üniversitelerini cazibe merkezine dönüştürerek yabancı öğrenci sayılarını arttırmaya özen göstermiştir (Tekelioğlu, Başer, Örtlek ve Aydın, 2012). Dünyadaki yabancı uyruklu öğrencilerin neredeyse %50'sine yakını ABD (%18), İngiltere (%10), Avustralya (%7), Almanya (%7) ve Fransa (%6,8) gibi ülkeler ev sahipliği yapmaktadır. Çin (%15,3) yurtdışına en fazla öğrenci gönderen ülke, Hindistan (%5,5), Kore (%3,5) Almanya (%2,8) ve Türkiye (%2) Çin'den sonraki ülkelerdir (Özoğlu, Gür ve Coşkun, 2012, s.xxvi).

Yabancı uyruklu öğrenci trendi dünyada her geçen yıl artmaya devam etmektedir. OECD'den alınan istatistiklere göre dünyada yabancı öğrenci sayısının 1975 yılında 800

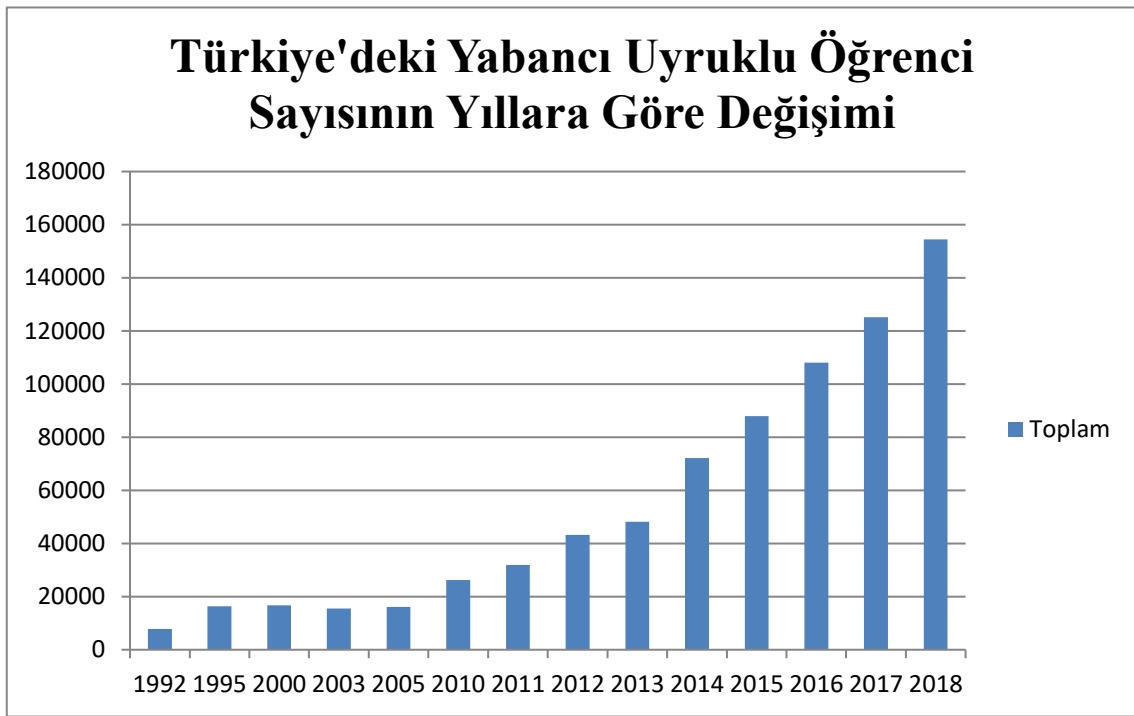
binen, 2012 yılında 4 buçuk milyona yükseldiği bilgisine ulaşılmıştır (bkz. Şekil 1). Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı'ndan alınan bilgiye göre günümüzde bu rakam 7 buçuk milyona ulaşmış ve 2030 yılında 20 milyon olması beklenmektedir.



Şekil 1. Dünyada Yabancı Öğrenci Sayısının Değişimi (1975-2012)

Türkiye’de Cumhuriyet’in ilanından sonra üniversitelerde öğrenim gören yabancı uyruklu öğrenci sayısı azdı. Yabancı öğrenci sayısındaki ilk artış 1980’li yıllarda başlamıştır. 1981 yılında “Yabancı Uyruklu Öğrenci Sınavı (YÖS)” ile öğrenci alımına başlanmıştır (Bazarbayeva, 2017). 1983 yılında yabancı uyruklu öğrenciler için bir kanuni düzenleme yapılmış ve 90’lı yılların başlarından itibaren yabancı öğrenciler önemli bir politika haline gelmeye başlamıştır (Özoğlu, Gür ve Coşkun, 2012, s.3). 1992-1993 yıllarında yabancı uyruklu öğrenci artışı için “Büyük Öğrenci Projesi” hayata geçirilmiştir. Projeye beraber Orta Asya coğrafyası akraba topluluklardan gelen yabancı uyruklu öğrencilere burs sağlanmıştır. Büyük Öğrenci Projesi kontenjanlardaki yabancı öğrencilerin $\frac{1}{4}$ ’ünün mezun olması bu projenin başarısızlığını göstermiştir (Günaydın, 2012, s.3).

Yabancı uyruklu öğrenciler için 2010 yılında Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı bünyesinde Uluslararası Öğrenciler Daire Başkanlığı kurulmuştur. Bu teşkilatın en önemli teşebbüslerinden biri olan 2012 yılında Hükümet Bursu, Devlet Bursu, Bakanlık Bursu ve Türk Diyanet Vakfı Bursu adı altında verilen birçok değişik bursların “Türkiye Bursları” adı altında toplanmasıdır. Türkiye bursları ile ülkelerin farklı bölgesel ihtiyaçları göz önünde bulundurularak farklı içeriğe sahip programlar da yapılandırılmıştır (Günaydın, 2012).



Şekil 2. Türkiye’deki Yabancı Öğrenci Sayısının Değişimi (1992-2018)

Şekil 2’de 1992-2018 yılları arasında Türkiye’de öğrenim gören yabancı uyruklu öğrenci sayısının yıllara göre dağılımı YÖK’ün istatistiklerinden alınmıştır. İstatistiklere göre 1992-1993 yılları arasında hayata geçirilen Büyük Öğrenci Projesi ile yabancı öğrenci sayısında az miktarda artış yaşanmıştır. Sonraki yıllardaki önemli bir artış görülmemiştir. 2010 yılından itibaren Türkiye Bursları ile düzenli artış olduğu gözlemlenmiştir. Fakat diğer ülkeler ile bu rakamlar karşılaştırıldığında arada büyük fark vardır.

Yabancı uyruklu öğrenciler, “Eğitim amacıyla ulusal veya bölgesel bir sınırı aşan ve şu anda kendi ülkelerinin dışında kayıtlı olan öğrenciler” olarak tanımlanmaktadır (UNESCO Institute for Statistics, 2018). UNESCO, OECD ve Avrupa Birliği İstatistik

Ofisi (EUROSTAT) yabancı uyruklu öğrencilerin kalış süresini, 1 yıldan fazla ve 7 yıla kadar eğitim amaçlı yabancı bir ülkede ikamet eden “uluslararası mobil öğrenci” olarak tanımlamıştır. Erasmus ve benzeri değişim programlarına katılarak başka ülkede öğrenim gören öğrenciler uluslararası mobil öğrenci ya da yabancı öğrenci olarak kabul edilmemektedir (Migration Data Portal, 2019). Değişim programı öğrencileridir.

Yabancı öğrenciler kültürel, entelektüel çeşitlilik ve finansal açılarından üniversitelere katkıda bulunmaktadır. Özellikle lisansüstü eğitim gören yabancı öğrenciler, üniversitelerin dünya standartlarındaki başarısı ve prestijine katkıda bulunur. Dünya ticaretinde diğer ülkelerle ilişkilerin güçlenmesine, küresel anlayışın gelişmesine, kampüste kültür zenginleşmesine ve üniversite öğrencilerinin çeşitli kültürlerle tanışıp kaynaşmasına fayda sağlamaktadır (Chapdelaine ve Alexitch, 2004, s. 167).

Yabancı öğrencilerin üniversite seçimlerinde akademik başarı, kütüphane ve aktiviteler etkili olmaktadır. Kütüphane olanakları ve hizmetlerinin yabancı öğrencilerin üniversite seçim kriterleri arasında olması, kütüphaneleri yabancı öğrencilere yönelik hizmetler sunmaya yönelmektedir. Kurumsal web sitesi yabancı öğrencilerin üniversite seçiminde kararını etkileyen faktörlerden biridir. Bu yüzden kütüphanenin web sitesini tasarlarken farklı milletleri ve grupları göz önünde bulundurarak samimi, sade ve bilgilendirici olmasına dikkat etmek önemlidir. Web sitesinde farklı dillerde hoş geldiniz mesajı, yabancı öğrencilere yönelik uyum programları, farklı dillerde tanıtım rehberleri, sesli turlar, yabancı dildeki gazeteler, kitaplar ve diğer kaynaklar, çeviri hizmetleri, kütüphane terminolojisi gibi yabancı öğrencilerin kullanımına sunulacak maddeler listelenebilmektedir (SCONUL, 2008).

Kütüphaneler yabancı öğrencilerin uyum sağlamasına yardım edecek ortamlardan biridir. Ancak yabancı öğrencilerin çeşitli ihtiyaç, deneyim ve beklentileri bulunmaktadır. Yabancı öğrencileri desteklemeye çalışan tüm kütüphaneler çeşitli sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır. Özellikle yabancı öğrencilerin geniş yetenek ve ilgi alanları, daha çeşitli öğretim ve öğrenme deneyimleri vardır (SCONUL, 2008).

3.4.1. Yabancı Uyruklu Öğrencilerin Problemleri

Yabancı uyruklu öğrenciler, ülkeleri dışındaki bir üniversitede eğitimlerini sürdürürken birçok problemle karşı karşıya kalmaktadır. Bilmedikleri veya aşına olmadıkları bir ülkede yaşamının yanı sıra farklı bir lisan ile tanışmaktadırlar. Yabancı uyruklu öğrencilerin üniversite yaşamlarını, arkadaşlardan ve aileden ayrı kalma, farklı yemek kültürü ve yaşam tarzı, dil sorunu, teknolojik alt yapı farklılıkları, farklı eğitim-öğretim yöntemleri, maddi ve manevi yetersizlikler ve hatta ayrımcılık gibi faktörlerin etkilediği belirtilmiştir (Banjong ve Olson, 2016; Faleel, Tam, Lee, Har, ve Foo, 2012; Zhou, Jindal-Snape, Topping ve Todman, 2008).

Hem üniversite yaşamlarında hem de kütüphane kullanımında çeşitli sorunlarla karşı karşıya kalan yabancı uyruklu öğrenciler için araştırma yapmak diğer öğrencilere göre daha zor bir süreç oluşturmaktadır. Araştırma yapma konusunda güçlük çekmelerinin bazı sebepleri vardır. Bunlardan en yaygın olanları kütüphane hizmetlerinin, kaynaklarının ve olanaklarının farklılığından doğan anlama güçlüğü ve anadilleri dışında İngilizce dilinin kullanılmasıdır (Duan, 2016; Varga-Atkins ve Ashcroft, 2004). Kütüphane terimlerinin ve jargonunun anlaşılmasındaki güçlükler kütüphane kullanımını ve iletişimi daha da zorlaştırmaktadır (Han ve Hall, 2012; Mundava ve Gray, 2008; Ramachandran, 2014). İletişim zorluklarına ek olarak kütüphaneciden yardım almaya çalıştıklarında gerek dil problemlerinden gerekse utangaçlıktan doğan problemler karşılına çıkmaktadır (Duan, 2016; Haley ve Clough, 2017). Çalışmalarda en çok yabancı öğrencilerin İngilizce bilgisine bağlı olarak problem yaşadığı belirtilmektedir. Yabancı öğrencilerin İngilizce bilgisi yetersizliği nedeniyle güven eksikliği yaşadığı ve kütüphaneciye soru sormak yerine arkadaşlarına soru sorduğu saptanmıştır. Ayrıca öğrencilerin duygusal ve mekanik engeller yaşama kaygısı duyarak kütüphane personeli ile iletişim kuramadığı tespit edilmiştir (Jiao ve Onwuegbuzie, 1997).

Yabancı öğrenciler farklı kültüre sahip oldukları için kütüphane hizmetleri hakkında bilgi sahibi değildir ya da profesyonel bir yardımın verildiğini bilmemektedir. Bu nedenle kütüphanede fiziksel turlar ve oryantasyonlar düzenleyerek, bilgi kaynaklarını tanıtarak, katalog tarama, intihal gibi konular üzerinde farkındalık yararak önemlidir (Mu, 2007).

Yabancı öğrencilerin çoğu zaman kütüphane hizmetleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmadıkları düşünülmektedir. Danışma kütüphanecilerinin çoğu yabancı öğrencilerin

benzersiz olduğu kanısındadır. Örneğin daha önceden kapalı raf sistemi ile sınırlı bir koleksiyonu kullanmış bir öğrencinin açık raf sistemine alışması zaman alacaktır. Aynı zamanda kütüphane kaynaklarını taramada daha az deneyime sahip olabilmektedirler. Kütüphanelerde bulunan danışma kaynakları veya diğer özel koleksiyonları kullanma konusunda zorlanabilmektedirler. Bazı kültürlerden gelen öğrencilerin telif hakları konusunda endişe duymadıkları gözlemlenmiştir. Kütüphanecilerin telif hakkı yasası ve fikri mülkiyet hakları ile ilgili bilgilendirmelerde bulunması gerekmektedir (Brown, 2000).

Eğitim öğretim yöntemlerindeki farklılıklar yabancı öğrenciler için bir diğer zorluktur. Eleştirel düşünme, grup çalışması ve bağımsız öğrenme gibi öğretim yöntemlerine yabancı olabilirler. Batı eğitiminin kendi hipotezini üretip ifade etme biçimine veya Doğu eğitiminin temel bilgileri, zahmetli, saygılı ve pragmatik öğretim biçimine aşına değildirlir (Tweed ve Lehman, 2002). Bu gibi durumlarda kütüphane ile iş birliği içinde her iki kültürü de barındıracak esnek bir eğitim biçimi benimsenmelidir (SCONUL, 2008).

Yabancı öğrenciler ev sahibi ülkenin örtük kurallarını bilmemeleri sonucu kültür şoku da yaşamaktadır. Kültür şoku, ilk olarak antropolog Kalervo Oberg tarafından 1950'lerin sonunda bireylerin uğradığı bir "hastalık" olarak tanımlamıştır. Kültür şoku, aşına olunan kültürel gelenek ve göreneklerin kaybindan kaynaklanmakta ve bireylerin kaygı, hüsrana ve çaresizlik yaşamasına neden olmaktadır (Oberg, 1960). Antropoloji, sosyoloji, psikoloji ve eğitim gibi alanlar kültür şoku veya çatışmasının metodolojisini oluşturup araçlarını geliştirmişlerdir. Kütüphane biliminin kültür şoku ile ilgili problemleri kendine özgüdür. Kültürler doğal olarak birbirlerinden farklılık göstermektedir. Kütüphanelerdeki çoğu problem iletişim farklılıklarından kaynaklanmaktadır. Örneğin Japonlar, Çinliler ve Koreliler gibi Asya toplulukları yüksek bağlamlı iletişim¹ kurarken Almanlar, İskandinavlar ve Amerikalılar düşük bağlamlı iletişim² kurmaktadır (Brown, 2000).

¹ Söylemek istediklerini duygu, ortam koşulları, çevre vb. etkileri de düşünerek dolaylı ve örtük bir biçimde dile getirmek.

² Söylemek istediklerini net ve açık bir şekilde ifade etmek.

3.4.2. Yabancı Uyruklu Öğrencilerin Beklentileri

Yabancı bir ülkeye eğitim amacıyla gitmek isteyen öğrencilerin niyet mektupları incelendiğinde kaliteli bir eğitim alma, donanımlı laboratuvarlar, kütüphaneler, teknokentler, araştırma merkezleri gibi mekânların olması gerektiği belirtilmiştir (Günaydın, 2012). Yabancı öğrenciler kaliteli eğitim, iyi hizmet veren kütüphane, beklentisi üniversiteye başlamaktadır.

Üniversite kütüphaneleri için hizmet verdikleri yabancı öğrencilerin sorunlarını ve yaşadıkları zorlukları anlamak, tespit etmek, bilgi gereksinimlerini karşılamak çok önemlidir. Yabancı uyruklu kullanıcıların bilgi gereksinimleri, aslında diğer kullanıcılar ile aynıdır. Bilgiye erişmek, bilgi okuryazarlık becerilerini geliştirmek, danışma kütüphanecisinden sorunsuz yardım almak, rahat ortamda çalışmak ve her türlü kütüphane olanaklarından faydalanmaktır. (Aihong, 2009).

Yabancı öğrencilerin derslerine katkıda bulunacak kaynaklara erişme, kütüphane kullanım becerilerini artırma ve çevrimiçi hizmetleri kullanma gibi ihtiyaçları olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca eğitim durumu ne kadar yüksekse veri tabanı kullanma, kampüs dışı erişim ve elektronik dergilerdeki makaleleri indirme oranları o derece yükseldiği ortaya çıkmıştır (Yi, 2007).

Yabancı öğrencilerin kütüphaneyi ziyaret etme sebepleri arasında derslerinde kullanmak amacıyla kitap veya makale ödünç almak, herhangi bir sınava çalışmak, proje geliştirmek, kitap okumak ve bilgisayar kullanmak gibi nedenler sayılmaktadır (Onwuegbuzie ve Jiao, 1997). Bu sebeple yabancı öğrencilerin beklentilerini karşılamaya yönelik bilgi okuryazarlığı programlarının geliştirilmesi gerekmektedir. Yabancı öğrenciler için kütüphane tanıtımı (özel turlar, tur broşürleri, çeşitli dillerde sesli turlar, kütüphane sistemlerinin nasıl çalıştığını anlatan çeşitli dillerde broşürler), bilgi okuryazarlığı faaliyetleri (bilgi okuryazarlığı, öz değerlendirilme faaliyetleri, çevrimiçi değerlendirilmeler), belirli konulara özgü bilgi becerileri (çevrimiçi eğitimler, öğrenci sorularının yanıtlanması), birebir derslerin sağlanması, çeşitli konularda çalıştaylar (telif hakkı, intihal, tüketici sorumlulukları), kolay erişilebilir destek mekanizmaları geliştirilmelidir (SCONUL, 2008).

Yabancı öğrencilerin akademik bilgi ihtiyacının yanı sıra günlük yaşamda kullanmaya yönelik bilgilere daha fazla ihtiyaç duyduğu ortaya çıkmaktadır (Sin, Kim, Yang ve Park, 2013). Bu bağlamda kütüphanelerin ya da üniversitenin yabancı öğrencilere özel bilgi hizmetleri ve sistemleri geliştirilmesi gerekmektedir. Bilgi hizmetleri sunarken yabancı öğrencilerin bilgi ihtiyaçlarına uygun bilgi kaynaklarının ve dijital cihazların sunulması gerekmektedir (Chung ve Yoon, 2015).

Yabancı öğrencilerin beklentilerini tespit etmek, kütüphane personelinin görev ve sorumlulukları arasındadır. Yabancı öğrenci ile personel arasındaki boşluk, personel geliştirme eğitimleri ile desteklenebilmektedir. Personel, kültürel farkındalık, yabancı öğrenciler hakkında genel bilinçlenme, dil ve iletişim, öğrenme stilleri ve problem çözme gibi konularda eğitilmelidir. Ayrıca kütüphane yabancı öğrencilerin beklentilerini karşılayabilmek için bölümler, uluslararası öğrenci ofisleri, öğrenci toplulukları gibi üniversitenin diğer birimleri ile iş birliği halinde çalışmalıdır (SCONUL, 2008).

3.5. YABANCI UYRUKLU ÖĞRENCİLERE SUNULAN KÜTÜPHANE HİZMETLERİ

Üniversite kütüphaneleri uluslararası ve kültürlerarası bir boyutta eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini destekler nitelikte olmalıdır. Uluslararasılaşma sadece yabancı öğrenciler için hizmetler geliştirmek amacıyla gerçekleştirilmez. Uluslararasılaşma, öğrencileri kültür farklılığına saygılı ve küresel bir dünyada yaşamaya hazır hale getirmek, yani bir ethos³ yaratmak ile ilgilidir. Bu sebeple kütüphaneler hizmetlerini geliştirirken bazı hususlara dikkat etmelidir:

- Akademik personel ile iş birliği içinde uluslararasılaşmayı destekleyen müfredata uygun kaynakların sağlanması,
- Farklı kültürlerin eğitim yöntemleri ve öğrenme stilleri hakkındaki becerilerin öğretilmesi,
- Tüm öğrencilere hitap eden ve kültürlere saygılı kütüphane ortamının oluşturulması,

³ Bir toplum ya da bir kişinin geleneksel anlamdaki eğilimi ve duruşu. Ahlaki değerlerin bilinciyle şekillenen tutum.

- Tüm öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayan yaratıcı çalışma ve sosyal ortamların oluşturulması,
- Kültürel çeşitliliğe saygılı, uluslararası bakış açısına sahip ve tüm öğrencileri bir araya getiren girişimlerle etkileşime geçilmesidir (SCONUL, 2008).

Yabancı literatürde Türkiye'nin aksine yabancı uyruklu öğrencilerin kütüphane kaynaklarını, hizmetlerini ve alanlarını kullanımına yönelik çok fazla çalışmaya rastlanmıştır. Çalışmalar genellikle yabancı öğrencilerin kütüphane kullanımında yaşadıkları sıkıntılar ile ilgilidir. Kütüphanelerdeki sıkıntılar birbirine benzerlik göstermektedir.

Üniversite ve Araştırma Kütüphaneleri Derneği (ACRL) ve editörlüğü Leila June Rod-Welch tarafından yapılan "Improving Library Services in Support of International Students and English as a Second Language Learners" adlı kitap, yabancı öğrencilere yönelik hizmet geliştirmeye rehber olmak amacıyla 2019 yılında yayınlanmıştır. ABD ve Kanada'dan 41 kütüphaneci ve akademisyen tecrübelerini kitaba aktarmıştır. Kitap kütüphanecilere, yabancı öğrencilere yönelik hizmet uygulamaları, öğrencilerin başarılarına ve kalitelerine destek olma ve öğrencilerin tüm etkinliklerden aktif şekilde yararlanmasını sağlama gibi konularda rehberlik etmektedir. Kitap 9 bölümden oluşmaktadır. Yabancı öğrencileri tanımlamaya yönelik, kütüphanecilerin rolleri, kütüphane kaynaklarının önemi, ders planları, öğretim planlanması, kampüsler arası iş birliği, sosyal yardım girişimleri, özel sosyal yardım etkinlikleri ve gelecek trendi anlatan bölümlerden oluşmaktadır. Kitap Türkiye'de olmadığı için incelenememiştir.

IFLA Çokkültürlü Topluluklar: Kütüphane Hizmetleri Kılavuzu, Çok-kültürlü Kütüphane Hizmetleri Çalışma Grubu (Library Services to Multicultural Populations Section) tarafından ilk olarak 1982 yılında hazırlanmış, 1998 ve 2009 yıllarında gözden geçirilip geliştirilerek tekrardan yayınlanmıştır. Halk, okul, üniversite ve diğer kütüphane türlerinin kullanımına uygun olarak tasarlanmıştır. Ülkemizde Türkçe'ye çevrilmiş bir kaynaktır.

IFLA'nın Çok Kültürlü Topluluklar için Kütüphane Hizmetleri Kılavuzu'na göre kütüphaneler hizmet sundukları toplumun gereksinimlerinin farkında olmalıdır. Kütüphaneler ergonomik hizmet anlayışıyla kullanıcı hizmetlerini çeşitlendirmelidir. Kütüphaneler arası iş birliği ve kaynak paylaşımı, çok dilli bütünleşik kütüphane

sistemlerinin yapılandırılması, basılı ve elektronik kaynak seçimi ve sağlanması, idame ettirilmesi ve bibliyografik denetiminin yapılması, kütüphane personelinin bilgi ve becerilerinin artırılması, kütüphane hizmetlerinin pazarlanması, tanıtımı ve yaygınlaştırılması maddeleri ile kütüphaneler belirli standartlar dâhilinde hizmetlerini yeniden yapılandırabilmelidir.

Kılavuz daha çok halk kütüphanelerine yönelik ve diğer kütüphanelere de örnek olma amacıyla oluşturulmuştur. Bu nedenle kılavuzun sonunda yer alan “En İyi Uluslararası Uygulama Örnekleri” bölümü halk kütüphanesi örnekleri ile sınırlıdır.

2009 yılında yayımlanması sebebiyle kütüphane hizmetleri konusunda güncellenmesi gerekmektedir. Kılavuzun ilk bölümünde çokkültürlü kütüphane tanımı, ilkeleri, rolü ve amacı gibi genel bilgiler verilmiştir. Çokkültürlü kütüphane için gerekli olan yasal ve finansal çerçeveye değinilmiştir. Çokkültürlü kütüphane hizmetleri için en gerekli adım olan kullanıcı gereksinimlerinin belirlenmesi bölümünde topluluk analizi hakkında bilgilerin verilmesi yol gösterici olmuştur. Ayrıca bu bölümde topluluk gereksinimlerinin saptanması bir halk kütüphanesi örneği ile desteklenmiştir. Bölümün devamında genel kullanıcı hizmetleri, iş birliği ve kaynak paylaşımı, elektronik kaynaklar ve çok dilli bütünleşik kütüphane sistemleri vardır.

Koleksiyon ve derme geliştirme bölümde kütüphanelerin bir politikaya bağlı kalarak kaynak çeşitliliğini geliştirmesi ve bu kaynakların bibliyografik denetimlerinin sağlanması konusunda standartlar vardır.

Kılavuzda yayın sağlama ve internete bağlı bilgisayarlar hakkında kişi bazlı standartlar verilmiştir. Bu standartların her kütüphane için uygun olması imkânsızdır. Standartlar kütüphanelere politika oluşturması için yol gösterici niteliktedir.

Kütüphanelerin bünyesindeki kaynaklara ulusal ve uluslararası anlamda erişim sağlamak amacıyla çeşitli proje örneklerinin sunulması diğer kütüphaneleri bu konuda cesaretlendirmektedir.

Personel ve kütüphane hizmetlerinin pazarlanması, tanıtılması ve yaygınlaştırılması ile ilgili bölümler mevcuttur.

Çokkültürlülük hakkında ülke yasaları, halk kütüphanelerinin çokkültürlü hizmetleri ve projeleri sunulmuştur. Kılavuz incelendiğinde kütüphanelere yol gösterici olabilecek adımların özet hali şu şekildedir:

- Kütüphaneler hizmetlerini ırk, dil, din, yaş, cinsel yönelim ve diğer farklılıkları gözlemeksizin eşitlikçi ve tarafsız bir şekilde geliştirmelidir. Çokkültürlü hizmetler kütüphanenin diğer hizmetlerinden farklı olarak algılanmamalıdır. Kütüphane ilkeleri tüm toplulukları, dilleri, dinleri, kültürleri yansıtacak şekilde belirlenmelidir.
- Kütüphaneler, öğrenim, kültür ve bilgi merkezi olarak toplumun gereksinimleri doğrultusunda insanlara hizmet sunan kurumlardır. Bu sebeple kullanıcılarının yaşam boyu öğrenme, miras, gelenek, görenek, edebiyat, sanat ve müzikleri gibi farklı bilgi gereksinimlerini karşılamalıdır.
- Çokkültürlü kullanıcıların bilgi gereksinimleri kütüphane yönetiminin sorumluluğundadır. Kütüphane yönetiminin çokkültürlü kullanıcılara yönelik standart, ilke, politika, kılavuz veya en iyi uygulamayı geliştirmesi gerekmektedir. Uygulamada amaç, hedef, strateji ve politikalar açık bir şekilde ifade edilmelidir. Geliştirilen uygulamanın tanıtımı, yayımlanması, dağıtımı ve ihtiyaca yönelik değişikliklerin yapılması sağlanmalıdır.
- Kullanıcı doğası ve gereksinimleri belirlenmelidir. Kütüphanenin amaç ve ilkelerinin belirlenmesi, özel politika geliştirme, program ve etkinlik düzenleme, hizmet ölçme ve değerlendirilme konusunda kullanıcı gereksinim analizleri ölçüt sağlamak amacıyla kullanılmalıdır.
- Kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda kaynak sağlama, kataloglama, kaynakların çeşitliliğini artırma ve erişimini sağlama amacıyla yerel, bölgesel, ulusal veya uluslararası kütüphaneler ile işbirliğine gidilmelidir. Farklı dillerde, derinliklerde ve çeşitli sayıda bilgi kaynağı sağlayacak öncü kütüphaneler belirlenmelidir.
- Dil ve kültür farklılığı olan kullanıcılar, Web 2 teknolojilerini daha rahat kullanmaktadır. Kütüphaneler bilgi ve hizmetlerini paylaşmak amacıyla sosyal

ağları, kullanıcı odaklı haber sitelerini, sosyal içerik paylaşım platformlarını, çevrimiçi iletişimi sistemlerini kullanmalıdır.

- Kütüphane bilgi erişim sistemleri (bütünleşik tarama motoru, katalog tarama, vb.) evrensel kodu (unicode) desteklemeli ve bu sistemler her dilde kullanılabilmelidir.
- Kütüphanenin genel koleksiyon geliştirme politikasına ek olarak topluluk gereksinim analizine göre çokkültürlü ve çok dilli koleksiyon geliştirme politikası eklenmelidir. Politikanın sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla güncellenmelidir.
- Çokkültürlü kaynak çeşitliliği sağlanırken dengeli (kullanıcı sayısı ile orantılı), ilgili (kullanıcı gereksinimi doğrultusunda), uyumlu (resmi/kullanılan dile özgü), popüler (yerel yazarlar ile uluslararası çeviri yayınlar), çeşitli (basılı ve/veya elektronik kitap, süreli yayınlar, kitap dışı materyaller, görsel işitsel kaynaklar, danışma kaynakları, vb.), evrensel (basılı ve/veya elektronik koleksiyonun küresel bağlamda erişilebilir olması) olmasına özen gösterilmelidir.
- Kütüphanenin kullandığı otomasyon sisteminin birden çok alfabeyi ve dili desteklemesi ve Unicode gibi uluslararası standartları sağlaması gerekmektedir. Farklı dilli kaynaklara erişim sağlamak amacıyla hem orijinal dilde hem de evrensel dilde konu başlığı verilmelidir.
- Basılı ve elektronik kaynaklar için tüm dilleri destekleyen toplu katalog çalışması yapılması gerekmektedir. Örneğin, Stockholm'daki "The Internationella Biblioteket" kataloğuna Arapça, Çince, İngilizce, Fransızca, Farsça, Lehçe, Rusya, İspanyolca ve İsveççe dillerinde erişim sağlanabilmektedir.
- Basılı yayın sağlama konusunda kısa, orta ve uzun vadeli koleksiyon geliştirme politikası oluşturulmalıdır. Kaynak sağlamada eşitlikçi bir politika izlenebilmesi için grup içindeki her kişi için 1,5 ile 2,5 kitap önerilmektedir.
- Elektronik yayınlar için genellikle popüler, çok dilli veri tabanlarına abonelikler gerçekleştirilmelidir. Tüm kullanıcıların rahatlıkla erişebilmesi göz önünde bulundurulmalıdır. Aynı zamanda ulusal ve/veya uluslararası açık erişim kaynakları derlenerek kullanıcıların erişimine sunulmalıdır.
- Kütüphane web sayfaları hizmet verdikleri çok dilli ve kültürlü topluluklara yönelik oluşturmalı ve güncellemeleri yapmalıdır. Renk, ses ve görüntüler kültür

farklılıkları gözetilerek oluşturulmalıdır. Web sitesi çokkültürlü kullanıcıları bilgilendirme amaçlı kullanılacağı için dil etiketlerine dikkat edilmelidir.

- Kütüphane personeli iletişim becerisi yüksek, kullanıcı gereksinimlerini anlayan, kültürel çeşitlilik bilgisine ve anlayışına sahip ve dilbilgisi geniş olması çokkültürlü kütüphane hizmetlerine yarar sağlayacaktır. Kütüphane personelinin bilgi ve becerilerinin geliştirilmesi için hizmet içi eğitim politikaları benimsenmelidir. Personel birbiri ile bilgi paylaşmalı ve çeşitli alanlarda uzmanlaşmalıdır.
- Kütüphane hizmetlerini tanıtmak için ulusal ve farklı dillerde okuryazarlık programları, çokkültürlü topluluklara yönelik toplumsal ve kültürel etkinlikler, çokkültürlü ve dezavantajlı kişilerin buldukları yere hizmet götürme gibi etkinlikler düzenlemelidir.
- Kütüphane çeşitli dillerde bölgedeki yaşamı, kütüphane kullanımını ve kurallarını anlatacak kılavuzlar hazırlamalı ya da var olanlara erişim sağlamalıdır.

2007 yılında SCOUNL Access Group tarafından üniversite kütüphanelerindeki yabancı öğrencileri desteklemek amacıyla gerçekleştirilen araştırmaların sonucunda “Yabancı Öğrenciler için Kütüphane Hizmetleri Kılavuzu” oluşturulmuştur. Üniversite kütüphanelerine özel bir çalışmadır. Çalışma, örnek olay incelemeleri ile desteklenmiş ve sorunlara çözümler sunulmaya çalışılmıştır. Yabancı öğrencilere en iyi hizmet sunan üniversite kütüphanelerinin uygulama stratejileri paylaşılmıştır. “Özel dokunuşlar” bölümünde en iyi web siteleri, sözlük örnekleri, akademik yazım kılavuzları ve kütüphanelere ilham verecek hizmetler listelenmiştir. Ayrıca 17 anahtar kavram tanımlanarak detaylandırılmıştır. Bunlar şu şekildedir.

- Her ülkenin birbirinden farklı kütüphane hizmeti olabileceğinden, kütüphane hizmetleri ve kullanıcı hakları hakkındaki tüm bilgilerin yabancı öğrencilere ulaştığından emin olmak gerekmektedir.
- Akademik personel ile iş birliği yapılarak yabancı öğrencilerin ihtiyaçlarına yönelik bir kaynak listesi oluşturulmalıdır.
- Yabancı öğrenciler homojen bir grup değildir. Aynı ülkeden gelen öğrenciler bile geldikleri bölgeye göre değişik kültüre sahip olabilmektedir.

- Kütüphane hizmetleri ve uygulamaları anlatırken basit İngilizce kullanılmalıdır.
- Öğrenciler ve personel için kütüphane terimleri sözlüğü geliştirilmelidir.
- Tüm düzeyleri kapsayacak şekilde bilgi teknolojileri ve bilgi okuryazarlığı programları hazırlanmalıdır.
- Kütüphane personeli kültürlerarası farkındalık ve çeşitlilik konusunda düzenli olarak eğitilmelidir.
- Kütüphaneye yabancı öğrencilere yönelik kaynaklar, imkânlar ve hizmetler hakkında bilgi okuryazarlığı programı geliştirebilmesi için değişen öğretim ve öğrenme stilleri bildirilmelidir.
- Yabancı öğrencilerin görüşlerini almak amacıyla çeşitli etkinlikler planlanmalıdır.
- Kütüphane, yabancı öğrencilerle iletişim kuran üniversitenin diğer birimleri ile iş birliği halinde çalışmalıdır.
- Öğrencilerin bilgi arama becerilerini ve bilgi okuryazarlığı yeteneklerini geliştiren eğitim programları tasarlanmalıdır.
- Tüm öğrenciler intihal ve akademik aşırma konularında bilgilendirmelidir.
- Araştırma becerileri geliştirme hakkında bilgi verilmelidir.
- İlk izlenimi destekleyen ve beklentileri karşılayan bir kütüphane web sayfasının oluşturulması gerekmektedir.
- Birçok dilde farklı kaynak sağlanmalıdır.
- Personel geliştirme faaliyetlerine yabancı uyruklu öğrenciler de dâhil edilmelidir.
- Yabancı uyruklu öğrenciler ile kütüphane arasında köprü kuracak bir personel görevlendirilmelidir.

2007 yılında geliştirilen bu kaynak, üniversite kütüphanelerindeki yabancı öğrencilere yönelik özel kaynak geliştirilmesi, kütüphanelere rol model olma açısından önemlidir. Anahtar kavramlar birer örnek olayla desteklendiği ve konu ile ilgili bazı bilgilerin aktarıldığı gözlemlenmiştir. Fakat anahtar kavramların aktarılma şekli yetersizdir.

Anahtar kavramlar ana başlıklar altından sunularak alt başlıklarla detaylandırılmalı ve örnek olaylar, literatür, araştırmalar, çalışmalar ile desteklenmelidir.

Yabancı öğrencileri destek anketi ve sonuçları paylaşılmıştır. Anket diğer üniversite kütüphanelerinde yabancı öğrencilere yönelik hizmetlerin kontrolü için iyi bir örnek niteliğindedir. Fakat anketin daha detaylandırılması tercih edilebilir.

Leeds Metropolitan Üniversitesi'nin "Uluslararasılaşma Stratejisi 2004-2008" ve isimli Birleşik Krallık Üniversite Kütüphanesi'nin "Üniversite Kütüphanesi Uluslararası Öğrenci Destek Stratejisi 2007-2010" diğer üniversite kütüphanelerine örnek teşkil etmesi amacıyla incelenmiştir. İki üniversite kütüphanesinin stratejik planı yerine yabancı öğrencilere yönelik bir stratejik planda hangi başlıkların olması gerektiği bilgisi verilmelidir. Stratejik plan başlıkları güçlü kütüphanelerden örneklerle desteklenebilir.

Web siteleri yabancı öğrencilere yönelik olan 9 üniversite kütüphanesinin ismi, linkleri ve hangi yönleriyle başarılı buldukları verilmiştir. Burada kütüphane web sitesinde olması gereken adımlar ve örnekler verilmesi daha açıklayıcı olurdu.

9 adet kütüphane terimlerini açıklayan sözlüklerin linkleri verilmiştir. Yabancı öğrencilerin akademik yazma becerilerini geliştirme amaçlı 5 adet örnek site paylaşılmıştır. Yabancı öğrencilere yönelik kütüphanecileri işe almada kullanılmak üzere iş tanımları örnekleri verilmiştir. Uluslararası konularda personel eğitimine yönelik 11 adet şirket belirtilmiştir. Bu paylaşımlar güzel detaylar olarak nitelendirilebilir.

Kütüphane ziyaretleri, literatür okuma, öneri ve istekler gibi çeşitli kaynaklardan toplanan iyi fikirlerin paylaşıldığı bölüm kütüphane ve kütüphanecilere parlak ve yaratıcı fikirler verir niteliktedir. Bu fikirler şu şekildedir:

- Kütüphane girişinde dünya saatlerinin sergilendiği bir yer
- Kulaklık ve rahat koltukların olduğu uluslararası kanalların bulunduğu öğrencilerin bir arada oturma ve farklı kanalları içeren "İzleme Duvarı"
- Uluslararası ve genel günlük ve haftalık basılı gazetelerin bulunduğu bir alan
- Namaz yönünü belirleyen işaretler
- Uluslararası bayramlar ve festivallerin kütüphane tarafından duyurulması
- Web sayfasında ve kütüphane içinde çok dilli "Kütüphaneye Hoş geldiniz" yazıları

- Yabancı öğrencilerin ailelerine ait yerel bilgilerin saklanması için bilgi noktası
- İngilizce kursları ve üniversite dışındaki faaliyetlerin duyurulması
- Yerli ve yabancı öğrencilerin bir araya geldiği etkinlikler
- Yabancı kullanıcılara özel personelin iletişim bilgilerinin paylaşılması
- Kütüphanenin samimi görünmesi için yabancı öğrenciler tarafından önerilen bağışlanan kitap koleksiyonu
- Çeşitli ve çok dilli sözlükler, çevrimiçi sözlükler ve çeviri hizmetleri
- Kütüphane posterleri ve tabelalarında uluslararası semboller ve resimler
- Uluslararası filmler ve edebiyat koleksiyonunun tanıtımı
- Kütüphane tanıtım ve yayınlarında farklı milletlerden insan resimleri kullanımı
- Uluslararası veya yerel olmayan bakış açısıyla kitap ve diğer kaynakların seçimi, sağlanması
- Yabancı öğrencilere yönelik fazladan bilgi beceri toplantılarının düzenlenmesi
- İngilizce okuma ve dinleme becerileri için altyazı kütüphanesi oluşturulması ve tanıtım videolarının hazırlanması
- Yabancı öğrenciler ile iletişim kurabilmek için kütüphanede yabancı öğrencilerin çalışması
- Yabancı öğrencilere yönelik hizmetler hakkında akademik personelin bilgilendirilmesi
- Akademik yazma becerilerini geliştirmek için ilgili web sitesi paylaşımı

“Uluslararası Öğrenciler için Kütüphaneler ve Bilgi Projesi” (LIISP) kapsamında 3’ü Kuzey Amerika’da 1’i Avustralya’da olmak üzere toplamda 4 kütüphanede birinci sınıfta okuyan yabancı öğrencilerin kütüphane kullanımı araştırılmıştır. Öğrencilerin benzer zorluklarla karşılaştığı saptanmıştır. Bunlardan en önemlileri sosyo-kültürel çevreye uyum sağlayamamak ve kütüphaneyi akademik amaçlı kullanmada zorlanmaktır (Hughes, Cooper, Flierl, Somerville ve Chaudhary, 2018).

Amerika’ya gelen Asyalı öğrenciler üzerinde yapılan başka bir çalışmada öğrencilerin yetersiz İngilizce bilgisi, anlaşılmasız kütüphane terminolojisi, kütüphane politikalarını anlayamama, konu başlıkları, sınıflama sistemi ve açık raf sistemine aşına olamama gibi sorunlarla karşılaştıkları belirlenmiştir (Liu, 1993).

Kütüphanelerde sunulan danışma hizmetine yönelik yapılan çalışmalarda yabancı öğrencilerin dil bilgilerine güvenemedikleri için kaygı yaşadıkları ve danışma kütüphanecisine soru sormaya çekindikleri dile getirilmiştir. Dilsel engeller arasında kelime dağarcığı, cümle yapısı ve sosyo-dilbilimsel problemler tespit edilmiştir. Aynı zamanda öğrencilerin teknoloji değişimindeki hız, bilgi okuryazarlığı ve internet kullanımını gibi konularda da sıkıntı yaşadıkları saptanmıştır (Brown, 2000).

Amerika Birleşik Devletleri'ndeki 188 yabancı öğrencinin bu sefer günlük ve akademik hayattaki bilgi arama davranışları üzerine araştırma yapılmıştır. Katılımcıların kişilik türlerine göre farklı ihtiyaçları olduğu ve benzer özelliklere sahip katılımcılarında belirli kaynakları kullanmayı tercih ettikleri ortaya çıkmıştır (Sin, Kim, Yang, Park, ve Laugheed, 2011). Farklı bilgi ihtiyacına sahip yabancı öğrencilerin günlük bilgi ihtiyaçlarını tarama motoru kullanarak mobil cihazlar üzerinden arama yaparak ulaştıkları sonucuna varılmıştır (Chung ve Yoon, 2015).

Yabancı öğrencileri, kişisel gelişimi desteklemek ve kütüphane hizmetlerinden haberdar etmek amacıyla Minnesota Üniversite Kütüphanesinin uygulamakta olduğu çeşitli hizmetler vardır. Yeni gelen öğrencilere yönelik oryantasyon programları ve faaliyetleri hem sanal hem de fiziksel kütüphane turlarından oluşmaktadır. Kütüphane kullanımı hakkında çeşitli broşürler ve videolar hazırlanmıştır. İkinci dil İngilizce dersleri oluşturularak telaffuz, dil bilgisi, dinleme ve konuşma gibi becerileri geliştirmek amaçlanmıştır. Mobil cihazlar aracılığıyla bilgi ve medya okuryazarlığı, diğer öğretici uygulamalar tasarlanmıştır. Bu çalışma diğer kütüphanelere etkinlik düzenlemek için rehber niteliği taşımaktadır (Chen ve Mastel, 2019).

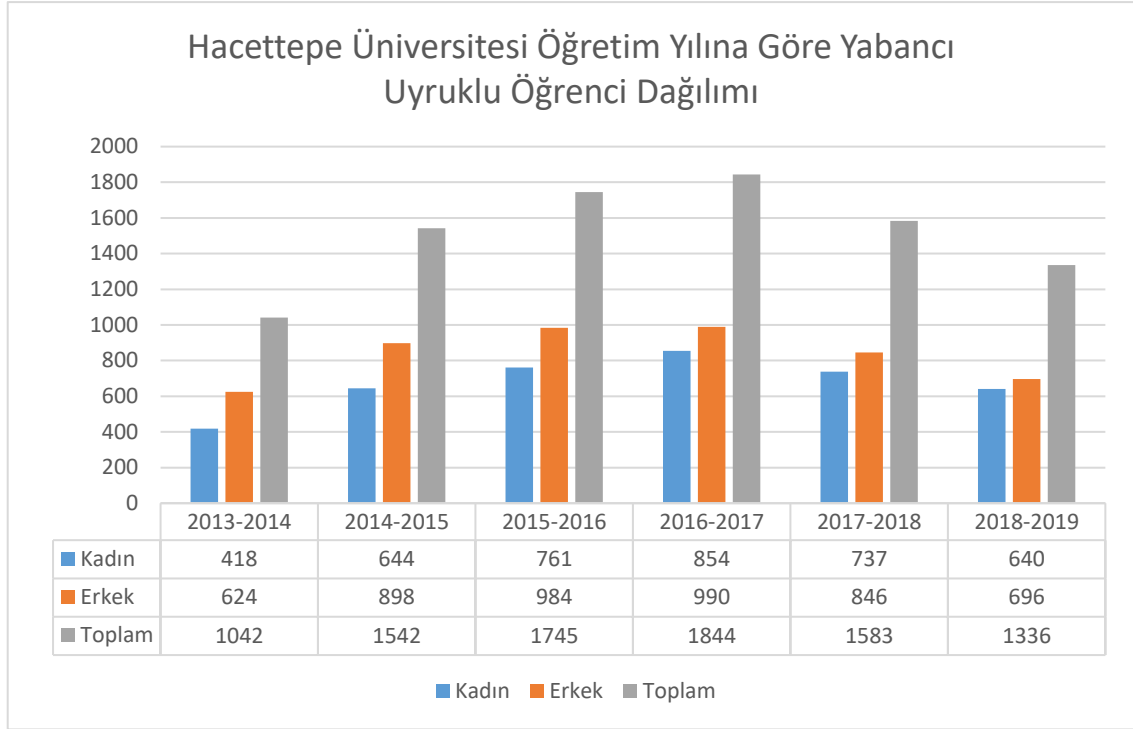
Diğer yandan kütüphanelerde yabancı uyruklu kullanıcılara daha iyi hizmet sağlamak amacıyla EMIERT, ACRL ve IFLA gibi kuruluşlar çalışmalar yapmaktadır. Ethnic and Multicultural Info Exchange Round Table (EMIERT), çokkültürlü kütüphane koleksiyonları, hizmetleri ve programları geliştirme konusunda düzenli çalıştaylar düzenlemektedir. Programlarını çokkültürlü kütüphanecilik alanındaki temel konuları esas alarak yıllık konferanslarda ve sempozyumlarda geliştirmektedir. Diğer çokkültürlü çalışmalar yapan kurumlarla iş birliği halinde projeler yürütmektedir. Bu alanda çalışma yapan kişilere ödüller vererek teşvik etmektedir (EMIERT, 2019).

ACRL ise 2009 yılında ALA'nın yıllık konferansında üniversite kütüphane hizmetleri için yabancı uyruklu öğrencilere yönelik özel bir ilgi grubu (Academic Library Services to International Students Interest Group, ALSISIG) kurmuştur. 2019 Ağustos itibari ile 936 üyesi bulunan kurul, üniversite kütüphanelerinin öğretim, sosyal yardım, danışma, koleksiyon ve program geliştirme gibi yabancı uyruklu öğrencilere yönelik her türlü hizmet için kılavuz ve kaynak geliştirme ile yükümlüdür (Association of Collage & Research Libraries, 2019).

IFLA'da çokkültürlü nüfusa ait kütüphane hizmetlerini geliştirmek için bir bölüm (Library Services to Multicultural Populations Section) oluşturmuştur. Bölüm, dünya üzerindeki her üyesi ile çokkültürlü toplumlar için bilgi hizmetlerine erişim ve kütüphane hizmetleri geliştirme hakkındaki deneyimlerini paylaşmaktadır. Bölümün manifesto, kılavuz, rapor, yayın ve toolkit olmak üzere birçok çalışması bulunmaktadır (IFLA, 2015).

3.6. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ BEYTEPE KÜTÜPHANESİ'NDE MEVCUT DURUM

Yabancı uyruklu öğrenciler, Hacettepe Üniversitesi'nde eğitim gören toplam öğrenci sayısının neredeyse %5'lik kısmını oluşturmaktadır. Hacettepe Üniversitesi Uluslararası Öğrenci Koordinatörlüğü'nün verilerine göre, yabancı uyruklu öğrenci sayısında son iki yıl haricinde artış izlenmiştir (bkz. Şekil 3). 2016-2017 eğitim öğretim döneminde 854'ü kadın, 990'u erkek olmak üzere toplam 1844 yabancı öğrenci eğitim görmektedir. Sonraki dönemlerde sırasıyla 1583 ve 1336 kişiyi düşmüştür. Öğrenci sayısındaki azalışa rağmen kampüs ortamında çok kültürlü ve çok dilli bir yapı oluşturmaya başlamıştır.



Şekil 3. Hacettepe Üniversitesi Akademik Yıla Göre Yabancı Öğrenci Sayısı Dağılımı

Bu bölümde Ek-4’de sunulan “SCONUL Yabancı Öğrenciler için Kütüphane Hizmetleri” metnine dayalı olarak hazırlanan kütüphanede yabancı uyruklu öğrencilere yönelik çalışmaları özetleyen durum analiz formu bulunmaktadır. Formda 15 adet madde bulunmaktadır. Maddeler, kütüphane web sitesi, kütüphanede gözlem ve kütüphane personeli ile iletişim kurularak değerlendirilmiştir.

1. Kütüphanenin yabancı öğrencilere özel bir politikası bulunmamaktadır.
2. Üniversite, 2005 yılında lisans ve lisansüstü yabancı öğrenciler için “Uluslararası Öğrenciler Birimi Koordinatörlüğü” kurmuştur. Koordinatörlük, Hacettepe Üniversitesine gelmeden önce yabancı öğrenci kabul koşulları, eğitim dilleri ve çeşitli sorular hakkında öğrencileri bilgilendirmektedir. Hacettepe Üniversitesi’nde öğrenci olduktan sonra kampüs yaşamı, Ankara’da yaşam, sanatsal kültürel etkinlikler, üniversite yaşamına giriş dersleri, hoş geldiniz partileri, tanışma ve dayanışma partileri, geziler ve uluslararası öğrenci günü gibi yabancı öğrencilere özel programlar düzenlemektedir. Ayrıca Üniversitenin

Sağlık, Kültür ve Spor Daire Başkanlığı'na bağlı “Uluslararası Gençlik Topluluğu” bulunmaktadır. Bu topluluk çeşitli faaliyetler sürdürmektedir.

3. Kütüphane kullanıcı ihtiyaçlarını tanımlama ve hizmet değerlendirilmesi amacıyla 2018 yılında kullanıcı memnuniyet anketi uygulamıştır. Ankette hiçbir kullanıcı türüne değinilmemiştir. Kütüphane tarafından yabancı uyruklu öğrencilere yönelik bir değerlendirilme yapılmamıştır.
4. Kütüphane yabancı öğrencilerin ihtiyaçlarını belirleme amaçlı bir çalışma yapmamıştır. Basılı koleksiyonunun yarısından fazla bir kısmının İngilizce olması ve elektronik kaynakların ağırlıklı olarak İngilizce yayınlardan oluşması yabancı öğrencilerin de bilgi ihtiyaçlarını karşılamaya yöneliktir. Öğrencilerin ana diline yönelik bir koleksiyon geliştirme söz konusu değildir.
5. Kütüphanenin yabancı öğrencilere yönelik koleksiyon geliştirme için benimsemiş olduğu standart veya oran yoktur.
6. Yabancı öğrenciler talep ettiği takdirde kütüphaneler arası iş birliği politikaları gereğince kaynak sağlanmaktadır.
7. Kütüphanenin web sayfası Türkçe ve İngilizce olmak üzere 2 dillidir.
8. Evrensel kod, farklı diller için karakterler ve farklı alfabeler için karakter dizileri oluşturulmasına olanak sağlayan bir koddur. Aynı zamanda para birimleri, sayı formları, oklar, Braille desenler, matematiksel ve geometrik şekilleri, vb. karakterleri sağlayan kod dizilimidir. Kütüphanenin katalog tarama ve bütünleşik tarama motoru evrensel kodu desteklemektedir.
9. Kütüphanenin bilgisayarları çok dilli kullanımı desteklemektedir.
10. Kütüphanenin kullanmış olduğu sosyal ağlar Twitter, Facebook, YouTube ve Instagram'dır. Bu mecralardaki paylaşımlar Türkçe'dir.
11. Kütüphanenin iç mekânı tasarlanırken öğrencilere danışılmıştır. Fakat özellikle yabancı uyruklu öğrencilerin fikirleri sorulmamıştır.
12. Oryantasyon, tanıtım ve kullanıcı eğitimleri Fakültelere veya Bölümlere yönelik ya da genel olarak verilmektedir.
13. Yabancı öğrencilere yönelik bir personel görevlendirilmemiştir.

14. Farklı dilleri konuşabilen personel vardır.

15. Kütüphane hakkında İngilizce olarak hazırlanmış bir rehber bulunmaktadır.

4. BÖLÜM

BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

Beytepe Kampüsü içindeki 2016-2017 akademik döneminde fakültelere lisans kaydı yaptıran ve 2019-2020 akademik yılında yüksek lisans ve doktora programlarına kayıt yaptıran yabancı uyruklu öğrencilere uygulanan anket sonuçları değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamında 213'ü lisans, 107'si lisansüstü olmak üzere toplamda 320 kişiye anket uygulanmıştır.

Anket 4 ana bölüm 18 sorudan oluşmaktadır. Anketin ilk bölümü fakültesi ya da enstitüsü, öğrenim durumu, uyruğu, Türkiye'de bulunma yılı, Hacettepe Üniversitesi'nde okuma yılı, daha önceden kullanmış olduğu kütüphane türü, kütüphaneyi kullanım amacı, kütüphanenin fiziksel olarak ve kaynaklarının kullanım sıklığı ve kullandıkları tarama motorları gibi öğrenciler hakkında genel bir bilgiye sahip olmak amacıyla hazırlanmıştır. İkinci bölümde Hacettepe Üniversitesi'ne gelmeden önce herhangi bir yerden kütüphane hakkında bilgi alıp almadıkları, kütüphanenin web sitesinde belirtilen genel hizmetlerin değerlendirmesi ve kullanım durumu ile ilgili sorular sorulmuştur. Üçüncü bölümde kütüphaneyi mekân, bilgiye erişim, personel ve özel hizmetler açısından değerlendirmeleri istenmiştir. Dördüncü bölümde kütüphane hakkındaki görüş, öneri ve isteklerinin sorulduğu açık uçlu bir soru mevcuttur.

Hacettepe Üniversitesi Beytepe Kütüphanesi'nin hizmetleri genel kütüphane hizmetleri, mekân olarak kütüphane, bilgiye erişim, kütüphane personeli ve yabancı öğrencilere yönelik özel hizmetler olmak üzere 5 boyuta ayrılmıştır. Bölümlerde demografik bulgular, 5 boyutun bulguları ve nitel soru değerlendirilmiştir.

4.1. DEMOGRAFİK BULGULAR

Bu bölümde öğrencilerin eğitim durumları, uyrukları, kaç yıldır Türkiye'de buldukları ve Hacettepe Üniversitesi'nde kaç yıldır okudukları, daha önce kullanmış oldukları

kütüphane türleri, kütüphaneyi kullanım amaçları, kütüphaneyi kullanım sıklıkları ve tarama motorları hakkındaki bulgulara değinilmiştir.

Araştırmaya katılan yabancı öğrencilerin %67'si (n=213) lisans öğrencisi, %33'ü (n=107) yüksek lisans öğrencisidir (bkz. Tablo 3).

Tablo 3. Yabancı Öğrencilerin Eğitim Durumu

Eğitim Durumu	n	%
Lisans	213	67
Yüksek Lisans	107	33
Toplam	320	100

En fazla katılımcısı olan fakülteler sırasıyla İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (%35, n=75) ve Mühendislik Fakültesi'dir (%30, n=30). Edebiyat Fakültesi ve Eğitim Fakültesi katılımcıları sırasıyla %13 ve %12'dir (sırasıyla n=28, n=25). Fen Fakültesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, Hukuk Fakültesi, Ankara Devlet Konservatuvarı katılımcıları sırasıyla %4, %3, %2, %1'dir (sırasıyla n=9, n=6, n=5, n=1), (bkz. Tablo 4).

Tablo 4. Yabancı Öğrencilerin Fakülteleri

Fakülteler	n	%
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	75	35
Mühendislik Fakültesi	64	30
Edebiyat Fakültesi	28	13
Eğitim Fakültesi	25	12
Fen Fakültesi	9	4
Güzel Sanatlar Fakültesi	6	3
Hukuk Fakültesi	5	2
Ankara Devlet Konservatuvarı	1	1
Toplam	213	100

Enstitüler arasında %59 ile en fazla katılımcıya sahip Sosyal Bilimler Enstitüsüdür (n=63). Katılımcıların %23'ü Fen Bilimleri, %7'si Türkiyat Araştırmaları, %5'i Güzel Sanatlar, %4'ü Eğitim Bilimleri, %2'si Bilişim ve %1'i Nüfus Etütleri Enstitüsündendir (sırasıyla n=25, n=7, n=5, n=4, n=2, n=1).

Tablo 5. Yabancı Öğrencilerin Enstitüleri

Enstitüler	n	%
Sosyal Bilimler Enstitüsü	63	59
Fen Bilimleri Enstitüsü	25	23
Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü	7	7
Güzel Sanatlar Enstitüsü	5	5
Eğitim Bilimleri Enstitüsü	4	4
Bilişim Enstitüsü	2	2
Nüfus Etütleri Enstitüsü	1	1
Toplam	107	100

*Sayılar yuvarlandığından toplam 100'den farklıdır.

Katılımcılar ülkeler açısından değerlendirildiğinde en fazla katılımcı, İran uyruklu öğrencilerden oluşmaktadır (%36, n=115). İran'ı sırasıyla Azerbaycan (%21, n=66) ve Suriye (%10, n=32) takip etmektedir. En az katılım, Çinli (%1, n=3) öğrencilerinden oluşmaktadır (bkz. Tablo 6).

Tablo 6. Yabancı Öğrencilerin Ülkeleri

Ülkeler	n	%
İran	115	36
Azerbaycan	66	21
Suriye	32	10
Kırgızistan	28	9
Filistin	23	7
Afganistan	21	7
Türkmenistan	20	6
Almanya	12	4
Çin	3	1
Toplam	320	101

*Sayılar yuvarlandığından toplam 100'den farklıdır.

Araştırmaya katılan yabancı öğrencilerin Türkiye'de bulunma süreleri ile Hacettepe Üniversitesi'nde okuma süre oranlarının yakın olması öğrencilerin Türkiye'ye okuma amaçlı geldiklerini göstermektedir. Katılımcıların %36'sının 1-3 yıl arasında hem Türkiye'de ikamet eden (n=115) hem de Hacettepe okuyan (n=117) öğrenciler olduğu görülmektedir. Katılımcıların %10'u 4-6 yıldır Türkiye'de bulunmakta (n=32), %12'si

ise 6 yıldan fazla bir süredir Hacettepe Üniversitesi'nde (n=39) okumaktadır (bkz. Tablo 7).

Tablo 7. Yabancı Öğrencilerin Türkiye'de İkamet ve Hacettepe Üniversitesi'nde Eğitim Süreleri

	Türkiye'de İkamet Süresi		Hacettepe Üniversitesi'nde Eğitim Süresi	
	n	%	n	%
Bir dönemden az	47	15	53	17
Bir yıldan az	78	24	76	24
1-3 yıl	115	36	117	36
4-6 yıl	41	13	32	10
6+ yıl	39	12	42	13
Toplam	320	100	320	100

Katılımcıların %72'si (n=230) okul kütüphanesi, %49'u (n=158) halk kütüphanesi, %34'ü (n=110) üniversite kütüphanesi ve %19'u (n=62) özel bir kütüphane kullanmışlardır (bkz. Tablo 8). Öğrencilerin Beytepe Kütüphanesi'nden önce en az bir kütüphane kullandıkları anlaşılmaktadır.

Tablo 8. Yabancı Öğrencilerin Kullandıkları Kütüphane Türleri

Kütüphane Türleri	Dereceler			
	n	%	n	%
Okul Kütüphanesi	230	72	320	100
Halk Kütüphanesi	158	49	320	100
Üniversite Kütüphanesi	110	34	320	100
Özel Kütüphane	62	19	320	100

Katılımcıların %57'si kütüphaneye internette vakit geçirmek, %52'si ödev ya da proje yapmak, %51'i kitap okumak, %50'si araştırma yapmak, %48'i boş vakitlerini değerlendirmek ve %42'si çalışacak bir yer olarak kullanmaktadır. Katılımcıların ortalama yarısının kütüphaneyi bir veya daha fazla amaç için ziyaret ettiği anlaşılmaktadır. %50'sinin kütüphaneyi araştırma yapmak için kullanması kütüphanenin niteliği doğrultusunda kullanıldığını da göstermektedir (bkz. Tablo 9).

Tablo 9. Yabancı Öğrencilerin Kütüphaneyi Kullanım Amaçları

Kullanım Amacı	Dereceler		Toplam	
	n	%	n	%
İnternet kullanmak	182	57	320	100
Ödev/proje yapmak	165	52	320	100
Kitap okumak	164	51	320	100
Araştırma yapma	159	50	320	100
Boş vakit geçirmek	155	48	320	100
Çalışılacak yer	135	42	320	100

Katılımcıların %44 ve %43'ü kütüphaneyi fiziksel ve kaynaklar açısından haftada 2-5 kez kullanmaktadır (n=140, n=138). Kütüphaneyi %18 ve %17 'lik bir kesim fiziksel olarak ve kaynak açısından her gün kullandığı anlaşılmaktadır (n=56, n=53). Kütüphaneyi fiziksel ya da kaynaklar açısından hiç kullanmayanlar %2'lik kısmı oluşturmaktadır (n=6, n=5). Kütüphaneyi yılda 1 kullanan katılımcı yoktur. Katılımcıların kütüphaneyi hem kaynak hem de fiziksel olarak kullandıkları sonucu ortaya çıkmaktadır.

Tablo 10. Yabancı Öğrencilerin Kütüphaneyi Fiziksel ve Kaynak Bakımından Kullanımı

Kullanım Sıklığı	Kaynak Kullanımı		Fiziksel Kullanım	
	n	%	n	%
Her gün	53	17	56	18
Haftada 2-5 kez	138	43	140	44
Haftada 1 kez	69	22	57	18
Ayda yaklaşık 1 kez	55	17	61	19
Yılda 1	0	0	0	0
Asla	5	2	6	2
Toplam	320	101	320	101

*Sayılar yuvarlandığından toplam 100'den farklıdır.

Katılımcıların %100'ü Google tarama motorunu kullanırken, %15'i Yandex, %8'i Yahoo!'u kullanılmaktadır. İranlı katılımcıların %25'nin İran'ın yerli arama motoru olan "Yooz"u kullandıkları ortaya çıkmıştır. "Yaani" arama motoru hiçbir katılımcı tarafından kullanılmamıştır (bkz. Tablo 11). Katılımcıların bilgi ihtiyaçlarının büyük bir kısmını tarama motorlarından karşıladıklarını göstermektedir.

Tablo 11. Yabancı Öğrencilerin Tarama Motoru Kullanımı

Uyruk / Arama Motorları	Google	Yahoo!	Yandex	Yaani	Diğer
İran	115	6	0	0	79
Azerbaycan	66	5	48	0	0
Suriye	32	1	0	0	0
Kırgızistan	28	1	0	0	0
Filistin	23	1	0	0	0
Türkmenistan	20	1	0	0	0
Afganistan	21	3	0	0	0
Almanya	12	7	0	0	0
Çin	3	1	0	0	0
Toplam	320	26	48	0	0
%	100	8	15	0	25

Kütüphane hakkında bilgilendirme durumuna ilişkin soruda öğrencilerin ikiye ayrılmış oldukları görülmektedir. %51’i “Evet” %49’u “Hayır” yanıtını vermişlerdir (n=163, n=157). Bu durumda öğrencilerin bir kısmı kütüphane ve hizmetleri hakkında bilgisi olmadığı sonucuna varılmıştır.

Tablo 12. Yabancı Öğrencilerin Kütüphane Hakkında Bilgi Sahibi Olma Durumu

Kütüphane Hakkında Bilgi Sahibi Olma Durumu	n	%
Evet	163	51
Hayır	157	49
Toplam	320	100

4.2. GENEL KÜTÜPHANE HİZMETLERİ BULGULARI

Genel kütüphane hizmetleri başlığı altında, Hacettepe Üniversitesi Beytepe Kütüphanesi’nin resmî web sitesindeki hizmetleri ne sıklıkta kullandıkları ve bu hizmetleri değerlendirmelerine dair bulgular ele alınmıştır. Ayrıca genel kütüphane hizmetlerinin öğrencilerin uyruğuna göre ilişkisi irdelenmiştir.

Yabancı öğrencilerin genel hizmetleri kullanım sıklıkları “Düzenli kullanıyorum”, “Bazen kullanıyorum”, “Nadiren kullanıyorum”, “Kullanmıyorum” ve hizmet hakkında

hiçbir bilgisi bulunmayan öğrenciler için “Fikrim yok” şeklinde belirlenmek istenmiştir. Tablo 13’de genel hizmetlerin kullanım sıklıkları gösterilmiştir.

Tablo 13. Yabancı Öğrencilerin Genel Hizmetleri Kullanım Sıklığı

Kullanım Dereceleri	Düzenli		Bazen		Nadiren		Kullanmıyo		Fikrim	
	Kullanıyor		Kullanıyor		Kullanıyorum		rum		Yok	
Kişi Sayısı/Yüzdeleri	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Danışma ve kullanıcı eğitimi	0	0	83	25	71	27	85	22	81	26
Belge sağlama	67	21	64	20	67	21	66	21	56	18
Kaynak ayırtma	34	11	66	21	75	23	66	21	79	25
Açık erişim	62	19	74	23	73	23	59	18	52	16
Deneme veri tabanları	73	23	80	25	64	20	51	20	52	16
Türkçe olmayan kaynaklar	75	23	69	21	58	18	56	18	62	19
Kampüs dışı erişim	56	18	65	21	74	23	61	19	64	20
Sanat bölümü	0	0	80	25	70	22	73	23	74	23
Görsel işitsel bölüm	0	0	86	27	84	26	66	21	84	26
Fotokopi / Yazdır / Tarayıcı	3	1	79	25	81	25	77	24	80	25
Grup çalışma odaları	1	1	78	24	91	28	81	25	69	22
Bireysel çalışma odaları	34	11	72	23	69	22	72	23	73	23
Kaynak siparişi	0	0	85	27	80	25	77	24	78	24
Kütüphaneciye danışma	2	1	84	26	77	24	82	26	75	23
Kütüphane hesabı	63	20	81	26	64	20	54	17	58	18

*Sayılar yuvarlandığından toplam 100’den farklıdır.

Danışma ve kullanıcı eğitimi, kütüphane oryantasyonu, kaynakların ve hizmetlerin tanıtımını içermektedir. Danışma ve kullanıcı eğitimi hizmetini düzenli kullanan katılımcı bulunmamaktadır. Bazen kullananlar %25 (n=83), nadiren kullananlar %27 (n=85)’ dir. Yabancı öğrencilerin neredeyse %50’sinin kullanıcı eğitimi ve danışma hizmetini kullanmamış olması kütüphane kaynak ve hizmetlerini tam olarak bilmediği anlamına gelmektedir.

Yabancı öğrenciler için belge sağlama hizmeti farklı dillerdeki kaynaklara erişim imkânı sunmaktadır. Yabancı öğrencilerin farklı kaynak ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bir hizmettir. Belge sağlama hizmetini %21’i (n=67) düzenli, %20’si (n=64) bazen, %21’i (n=66) nadir olarak kullanmaktadır. Katılımcıların %21’inin (n=66) bu hizmeti

kullanmadığı ve %18'inin (n=56) hizmet hakkında bir fikri olmadığı sonucuna varılmıştır.

Kaynak ayırtma, yabancı öğrencilerin ödünç almayı düşündükleri kaynakları ayırttıkları bir hizmettir. Hizmeti katılımcıların %11'i (n=34) düzenli, %21'i (n=66) bazen, %23'ü (n=75) nadir olarak kullanmaktadır. Katılımcıların %21'i kaynak ayırtma hizmetini kullanmazken %25'i hizmet hakkında bir fikri olmadığını beyan etmiştir.

Açık erişim hizmeti Hacettepe Üniversitesi'nde üretilen bilimsel çalışmaların ücretsiz erişime sunulduğu bir arşivdir. Yabancı öğrenciler bölümleri ile ilgili bildiri, e-kitap, makale, ders notları ve tezlere açık erişim arşivi ile erişim sağlamaktadır. Katılımcıların %19'u (n=62) düzenli, %23'ü (n=73) bazen, %23'ü (n=72) nadiren kullanmaktadır. %18'i (n=59) hizmeti kullanmadığını ve 16'sı (n=52) hizmet hakkında bir fikri olmadığını belirtmişlerdir.

Belirli bir tarih aralığında kullanıcıların erişimine açılan deneme veri tabanları kullanıcı ihtiyaçları ve kullanımı doğrultusunda sürekliliği sağlanmaktadır. Deneme veri tabanlarının çoğunun İngilizce ve diğer dilleri destekler nitelikte olması yabancı öğrenciler için bir avantajdır. Katılımcıların %23'ü (n=73) düzenli, %25'i (n=80) bazen ve %20'si (n=51) nadiren deneme veri tabanlarını kullanırken, %20'si (n=50) kullanmamakta ve %16'sının da deneme veri tabanları hakkında bir fikri yoktur.

Türkçe olmayan kaynaklar yabancı öğrencilerin sıklıkla başvurduğu kaynaklardır. Katılımcıların %23'ü (n=75) sürekli, %21'i (n=69) bazen ve %18'i (n=18) nadiren yabancı dilli kaynaklardan yararlanırken, %18'i (n=56) kullanmadıklarını ve %19'u (n=62) bu kaynaklar hakkında fikri olmadığı görüşündedir.

Kampus dışı erişim hizmeti yabancı öğrencilerin mekân ve zaman sınırı olmadan elektronik kaynaklara erişimini sağlamaktadır. Öğrencilerin %18'inin (n=56) düzenli, %21'inin (n=65) bazen ve %23'ünün (n=74) nadiren kullandığı, %19'unun (n=61) kullanmadığı ve %20'sinin (n=64) hizmet hakkında fikri olmadığı görülmektedir.

Sanat bölümü, yabancı öğrenciler tarafından düzenli olarak kullanılmamaktadır. %25'inin (n=80) bazen, %22'sinin (n=70) nadiren, %23'ünün (n=73) kullanmadığı, %23'ünün (n=74) bir fikri olmadığı sonucuna varılmıştır. Sanat bölümü özel bir koleksiyon içerdiği için bu bölümün sıklıkla kullanılmaması olağandır.

Görsel işitsel bölüm, yabancı öğrenciler tarafından düzenli kullanılmamaktadır. Öğrencilerden %27'si (n=86) bazen, %26'sı (n=84) nadiren kullanırken, %21'inin (n=66) kullanmadığı ve %26'sının (n=84) fikri olmadığı anlaşılmaktadır.

Kopyala/Yazdır/Tarayıcı hizmetini katılımcı öğrencilerin %1'i (n=3) düzenli, %25'i (n=79) bazen, %25'i (n=81) nadiren kullanmakta, %24'ü (n=77) kullanmamakta ve %25'inin (n=80) hizmet hakkında fikri yoktur.

Grup çalışma odalarını katılımcıların %1'i (n=1) düzenli, %24'ü (n=78) bazen, %28'i (n=91) nadiren kullanmakta, %25'i (n=81) kullanmamakta ve %22'inin (n=69) fikri yoktur.

Bireysel çalışma odalarını öğrencilerin %11'i (n=34) düzenli, %23'ü (n=72) bazen, %22'si (n=69) nadiren kullanmakta, %23'ü (n=72) kullanmamaktadır. %23'ünün (n=73) hizmet hakkında bir fikri yoktur.

Kaynak siparişi hizmetini düzenli olarak kullanan katılımcı yoktur. %27'si (n=85) bazen, %25'i (n=80) nadiren kullanırken %24'ü (n=77) kullanmadığını ve %24'ü (n=78) fikri olmadığını söylemiştir.

Kütüphaneciye danışma hizmetini kullanan katılımcı öğrencilerin %1'i (n=2) düzenli, %26'sı (n=84) bazen, %24'ü (n=77) nadir kullanmaktadır. %26'sı (n=82) hizmeti kullanmamış ve %23'ünün (n=75) hizmet hakkında fikri yoktur. Kütüphaneciye danışma konusunda çekingen olan yabancı öğrencilerin yaklaşık yarısının bu hizmeti kullanmış olması dikkat çekicidir.

Kütüphane hesabını öğrencilerin %20'sinin (n=63) düzenli, %26'sının (n=81) bazen, %20'sinin (n=64) nadiren kullandıkları, %17'sinin (n=54) kullanmadıkları ve %18'sinin (n=58) fikri olmadığı sonucuna varılmıştır.

Katılımcılardan kütüphane koleksiyonu, sunduğu çevrimiçi hizmetler, kütüphaneler arası iş birliği hizmeti, kütüphanenin politikası, çalışma saatleri, bilgisayarlar, çalışma odaları ve okuma alanları, açık erişim, kampüs dışı erişim, kütüphane hesabı ve genel anlamda kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi istenmiştir (bkz. Tablo 14).

Tablo 14. Yabancı Öğrencilerin Genel Hizmetlere Bakış Açısı

	Fikrim yok		Başarılı Değil		Orta		Başarılı		Çok Başarılı	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kütüphane Hizmetleri										
Koleksiyon (kitap, DVD, müzik, gazete vb.)	0	0	27	8	79	25	117	37	97	30
Çevrimiçi hizmetler (web sitesi, katalog, araştırma, veri tabanları vb.)	0	0	1	1	81	25	144	45	94	29
Kütüphaneler arası iş birliği	25	8	15	5	42	13	208	65	30	9
Kütüphane politikası	29	9	28	9	31	10	228	71	4	1
Çalışma saatleri	43	13	47	15	86	27	104	33	40	13
Bilgisayarlar	0	0	0	0	101	32	129	40	90	28
Çalışma odaları / Okuma alanları	0	0	67	21	94	30	116	36	43	13
Fotokopi	1	1	32	10	40	13	236	74	11	3
Kampüs dışı erişim	0	0	44	14	93	29	107	33	76	24
Kütüphaneden makalelere erişim	30	9	46	14	80	25	139	43	25	8
Genel olarak kütüphane hizmetleri	0	0	67	21	72	23	125	39	56	18

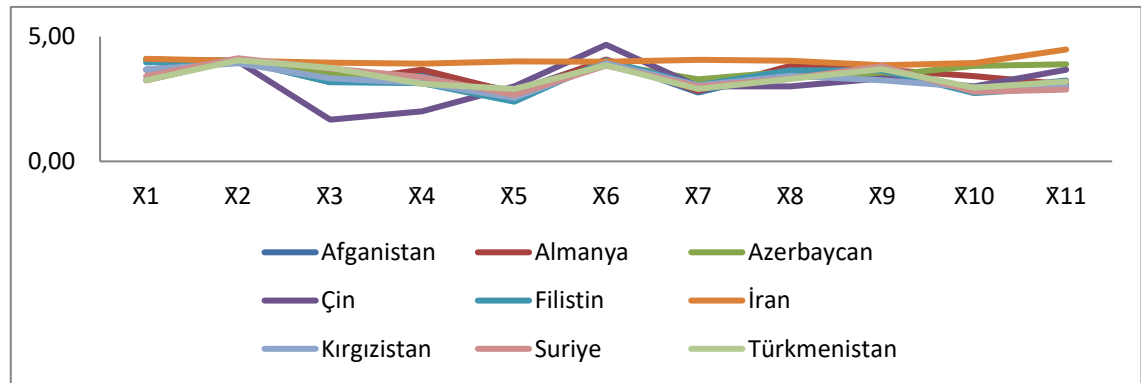
*Sayılar yuvarlandığından toplam 100'den farklıdır.

Katılımcıların ortalama %47'si genel kütüphane hizmetlerinin alt başlıklarını *başarılı* bulmuştur. Kütüphanenin yabancı uyruklu öğrencilere yönelik politikası bulunmadığı halde en dikkat çeken sonuç %71'inin (n=208) *kütüphane politikasını başarılı* bulmuş olmasıdır. Diğer bir dikkat çekici sonuç kütüphanenin kendisine ait *fotokopi* hizmeti sunmamasına rağmen katılımcıların %74'ü tarafından *başarılı*, %3'ünün *çok başarılı* bulunmasıdır (n=236, n=11). Katılımcı öğrencilerin *kütüphanenin koleksiyonunu, çevrimiçi hizmetlerini, kampüs dışı erişimi ve okuma alanlarını* kullandığı ve hizmetler hakkında *fikrim yok* seçeneğini tercih etmedikleri için bu hizmetlerden haberdar oldukları anlaşılmaktadır. Aynı zamanda öğrencilerin diğer hizmetlere göre *çok başarılı* bulunduğu hizmet kütüphane koleksiyonudur (%30, n=97). Diğer hizmetlere göre en başarısız buldukları hizmet *çalışma odaları/okuma alanları* ve *genel olarak kütüphane hizmetleri*dir (%21, n=67). *Genel olarak kütüphane hizmetleri* değerlendirildiğinde hiçbir katılımcının *fikrim yok* seçeneğini işaretlemediği gözlemlenmiştir. Sırasıyla %39'u (n=125) başarılı, %23'ü (n=72) orta, %21'i (n=67) başarısız ve %18'i (n=56) çok başarılı bulmuştur.

Tablo 15. Yabancı Öğrencilerin Genel Hizmetlere Bakış Açısı Ortalaması

Kütüphane Hizmetleri/ Uyruklar	\bar{X}_1	\bar{X}_2	\bar{X}_3	\bar{X}_4	\bar{X}_5	\bar{X}_6	\bar{X}_7	\bar{X}_8	\bar{X}_9	\bar{X}_{10}	\bar{X}_{11}
Afganistan	4,10	3,95	3,48	3,48	2,81	4,05	2,76	3,62	3,81	2,86	3,24
Almanya	3,25	4,08	3,17	3,67	2,75	4,08	2,83	3,83	3,67	3,42	3,08
Azerbaycan	4,06	4,05	3,53	3,12	2,74	3,92	3,29	3,59	3,44	3,82	3,89
Çin	3,67	4,00	1,67	2,00	3,00	4,67	3,00	3,00	3,33	3,00	3,67
Filistin	3,96	4,04	3,17	3,13	2,39	4,04	3,04	3,65	3,65	2,74	2,96
İran	4,10	4,03	3,95	3,92	4,00	3,99	4,07	4,03	3,85	3,94	4,48
Kırgızistan	3,68	3,93	3,32	3,14	2,54	3,93	3,04	3,43	3,25	2,96	3,00
Suriye	3,41	4,13	3,72	3,38	2,66	3,84	3,00	3,31	3,81	2,78	2,88
Türkmenistan	3,25	4,05	3,75	3,10	2,90	3,85	2,90	3,30	3,70	2,95	3,20
\bar{X}_{GENEL}	3,89	4,03	3,63	3,47	3,16	3,97	3,42	3,70	3,67	3,26	3,53

Tablo 15’de genel kütüphane hizmetlerinin uyruk ayrımı olmadan memnuniyet ortalaması ile hizmetlerin uyruklara göre memnuniyet ortalaması karşılaştırılmıştır. Kütüphane hizmetleri, genel memnuniyet ortalamasının altında kalan uyruk ortalamaları kırmızı ile üstünde kalanlar ise yeşil ile gösterilmektedir. Bu bağlamda İranlı öğrenciler, her hizmet için genel memnuniyet ortalamasının üzerinde memnuniyet ortalamasına sahiptir. Kırgız öğrenciler ise her hizmette genel memnuniyet ortalamasının altında kalmıştır. \bar{X}_2 ile ifade edilen *çevrimiçi hizmetler* Afgan, Çin ve Kırgız öğrenciler hariç diğer öğrencilerden ortalama memnuniyetin üzerinde puan almıştır. \bar{X}_5 ve \bar{X}_7 ile ifade edilen *çalışma saatleri* ve *okuma alanları* İranlı öğrencilerin haricindeki öğrencilerden ortalamasının altında puan almıştır. \bar{X}_{11} ile ifade edilen kütüphanenin genel değerlendirmesi İran, Azerbaycan ve Çin uyruklu öğrencilerce ortalamasının üzerinde diğer uyruklu öğrencilerce ortalamasının altında bulunmuştur.

**Şekil 4.** Yabancı Öğrencilerin Genel Hizmetlere Bakış Açısı Ortalaması

Kütüphane hizmetlerinin uyruk ortalamaları, birbirlerinden farklılık gösterdikleri Şekil 4’de belirtilmiştir. İranlı öğrencilerin 11 alt maddedeki her hizmeti başarılı bulduğu dikkat çekicidir. Çinli öğrencilerin *kütüphaneler arası iş birliği* (\bar{X}_3) ve *kütüphane politikalarını* (\bar{X}_4) diğer uyruklara göre daha başarısız, *bilgisayarları* (\bar{X}_6) ise daha başarılı buldukları gözlemlenmiştir.

4.3. MEKÂN OLARAK KÜTÜPHANE BULGULARI

Bölümde kütüphanenin fiziksel koşulları hakkında yabancı öğrencilerin değerlendirme bulgularına yer verilmiştir. Dış mekân olarak kütüphanenin konumu; iç mekân nitelikleri olarak temizlik, aydınlatma, havalandırma, sıcaklık, sessizlik, yönlendirme levhaları; iç mekân tasarımı anlamında mefruşat konforu ve tuvaletlere ait bulgular değerlendirilmiştir. Ayrıca kütüphanenin fiziksel kullanımı ile mekânsal değerlendirme arasındaki ilişki ve mekân olarak kütüphanenin öğrencilerin uyruğu ile olan ilişkisi irdelenmiştir.

Tablo 16. Yabancı Öğrencilerin Mekân Olarak Kütüphaneye Bakış Açısı

Mekân Olarak Kütüphane	Fikrim yok		Başarılı Değil		Orta		Başarılı		Çok Başarılı	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kolayca erişilebilir kütüphane binası	0	0	1	1	105	33	102	32	112	35
Kütüphanenin temizliği	0	0	0	0	121	38	114	36	85	27
Kütüphanenin aydınlatması	0	0	1	1	101	32	117	37	101	32
Kütüphanenin havalandırması	0	0	1	1	112	35	100	31	107	33
Kütüphanenin sıcaklığı	0	0	1	1	94	29	118	37	107	33
Kütüphanenin sessizliği	0	0	3	1	91	28	118	37	108	34
Yabancı dilde yönlendirme levhaları	1	1	43	13	73	23	162	51	41	13
Mobilyaların konforu (koltuklar, masalar, sandalyeler vs.)	0	0	2	1	108	34	103	32	107	33
Tuvaletler	44	14	57	18	85	27	89	28	45	14

*Sayılar yuvarlandığından toplam 100’den farklıdır.

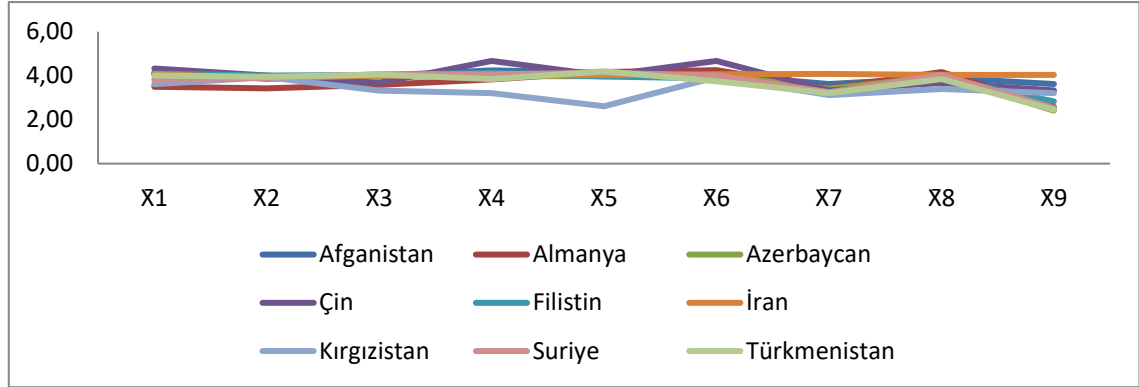
Öğrenciler, *tuvaletler* ve *yabancı dilde levhalandırma* haricindeki hizmetleri orta, başarılı ve çok başarılı olarak nitelendirdikleri gözlemlenmektedir. *Yabancı dilde levhalandırma* hizmetini öğrencilerin %51’i (n=162) başarılı bulurken %13’ü (n=43) başarısız

bulmuştur. Öğrencilerin diğer hizmetlere göre en başarılı bulunduğu hizmet, %35'inin (n=112) *çok başarılı* olarak nitelendirdiği *kütüphane binasının konumudur*. *Tuvaletler*, öğrencilerin %28'i (n=89) tarafından *başarılı* bulunmuş olsa da %18'i (n=57) *başarısız* bulmuştur ve %14'ünün (n=44) *fikri yoktur*. %38'i (n=114) *kütüphane temizliğini orta*, %36'sı (n=85) *başarılı* ve %27'si (n=85) *çok başarılı* olarak derecelendirmiştir.

Tablo 17. Yabancı Öğrencilerin Mekân Olarak Kütüphaneye Bakış Açısı Ortalaması

Mekân Olarak Kütüphane/ Uyruklar	\bar{X}_1	\bar{X}_2	\bar{X}_3	\bar{X}_4	\bar{X}_5	\bar{X}_6	\bar{X}_7	\bar{X}_8	\bar{X}_9
Afganistan	4,14	3,86	4,00	4,24	4,14	4,05	3,62	3,90	3,62
Almanya	3,50	3,42	3,58	3,83	4,17	4,25	3,42	4,17	2,58
Azerbaycan	4,09	3,98	3,94	3,98	3,97	4,03	3,41	3,98	2,41
Çin	4,33	4,00	3,67	4,67	4,00	4,67	3,33	3,67	3,33
Filistin	4,09	4,00	4,04	4,13	3,96	3,87	3,17	3,91	2,83
İran	4,08	3,89	4,01	3,99	4,03	4,06	4,08	4,04	4,03
Kırgızistan	3,61	3,93	3,32	3,21	2,61	3,93	3,11	3,39	3,21
Suriye	3,81	3,91	4,06	4,06	4,13	4,00	3,25	4,03	2,53
Türkmenistan	4,00	3,95	4,05	3,85	4,20	3,75	3,20	3,85	2,45
\bar{X}_{GENEL}	4,02	3,89	3,99	3,98	4,03	4,03	3,62	3,98	3,11

Mekân olarak kütüphanenin uyruk ayrımı olmadan memnuniyet ortalaması ile hizmetlerin uyruklara göre memnuniyet ortalaması karşılaştırılmıştır. Mekân olarak kütüphanenin memnuniyet ortalaması altında kalan uyruk ortalamaları kırmızı ile üstünde kalanlar ise yeşil ile gösterilmektedir. Bu durumda İranlı öğrencilerin mekân olarak kütüphane boyutunun 9 alt hizmeti için genel ortalamanın üzerinde kaldığı anlaşılmaktadır. Hiçbir uyruk 9 alt hizmetin hepsinde genel ortalamanın altında kalmamıştır. Kırgız öğrenciler için *kütüphane binası temizliği* (\bar{X}_2) ve *tuvaletler* (\bar{X}_7) dışındaki hizmetler ortalamasının altında kalmıştır. \bar{X}_2 ile ifade edilen *kütüphane binasının temizliği* Afgan ve Alman öğrenciler dışındaki diğer öğrenciler tarafından ortalamasının üzerinde bulunmuştur. \bar{X}_7 ile gösterilen *yabancı dilde levhalandırma*, Afgan ve İranlı öğrenciler dışındaki tüm öğrenciler tarafından ortalamasının altında olduğu belirtilmiştir (bkz. Tablo 17).



Şekil 5. Yabancı Öğrencilerin Kütüphanenin Mekânsal Özelliklerine Bakış Açısı Ortalaması

Mekân olarak kütüphane uyruk ortalamaları Şekil 5 'te gösterildiği üzere uyruklar arası farklılıklar bulunmaktadır. Çinli öğrencilerin \bar{X}_4 ve \bar{X}_6 ile gösterilen *kütüphanenin havalandırması* ve *sessizliği* hizmetleri için diğer öğrencilere göre farklı düşündükleri görülmektedir. Filistinli öğrencilerin ise \bar{X}_4 ve \bar{X}_5 ile ifade edilen *kütüphanenin havalandırması* ve *sıcaklığı* hizmetlerini diğer öğrencilere göre daha başarısız buldukları anlaşılmaktadır. İranlı öğrencilerin \bar{X}_7 ve \bar{X}_9 ile ifade edilen *yabancı dilde levhalandırma* ve *tuvaletler* hizmetlerini diğer öğrencilere göre daha başarılı buldukları gözlemlenmiştir. Ayrıca \bar{X}_9 yani *tuvalet* hizmeti için uyrukların birbirinden farklı düşündükleri anlaşılmaktadır.

“Kütüphanenin fiziksel olarak kullanımı, (az ve sık kullananlar) yabancı uyruklu öğrencilerin kütüphaneyi mekânsal açıdan değerlendirilmesini etkilemiş midir?” problemine ait Ki-Kare sonuçları Tablo 18’de belirtilmiştir. Fiziksel kullanım sıklığı veri eksikliğinden dolayı sık gelenler (her gün, haftada 2-5 ve haftada bir) ve az gelenler (ayda bir, yılda bir ve asla) olmak üzere ikiye ayrılmıştır.

Tablo 18. Yabancı Öğrencilerin Kütüphaneyi Fiziksel Kullanımı ile Mekânsal Özelliklere Bakış Açısı İlişkisi

		Kütüphanenin Fiziksel Kullanımı				x ²	p
		Sık Gelenler (Her gün, Haftada 2-5 ve haftada bir)		Az Gelenler (Ayda bir, Yılda bir, Asla)			
		n	%	n	%		
Kütüphane binasının konumu	Fikrim Yok	0	0	0	0	1,342	0,719
	Başarılı Değil	1	0,4	0	0		
	Orta	82	32,4	23	34,3		
	Başarılı	84	33,2	18	26,9		

	Çok Başarılı	86	34	26	38,8		
Kütüphanenin temizliği	Fikrim Yok	0	0	0	0		
	Başarılı Değil	0	0	0	0		
	Orta	92	36,4	29	43,3	3,900	0,142
	Başarılı	97	38,3	17	25,4		
	Çok Başarılı	64	25,3	21	31,3		
Kütüphanenin aydınlatması	Fikrim Yok	0	0	0	0		
	Başarılı Değil	1	0,4	0	0		
	Orta	81	32	20	29,9	0,400	0,940
	Başarılı	92	36,4	25	37,3		
	Çok Başarılı	79	31,2	22	32,8		
Kütüphanenin havalandırması	Fikrim Yok	0	0	0	0		
	Başarılı Değil	1	0,4	0	0		
	Orta	88	34,8	24	35,8	0,291	0,962
	Başarılı	79	31,2	21	31,3		
	Çok Başarılı	85	33,6	22	32,8		
Kütüphanenin sıcaklığı	Fikrim Yok	0	0	0	0		
	Başarılı Değil	1	0,4	0	0		
	Orta	76	30	18	26,9	0,853	0,837
	Başarılı	94	37,2	24	35,8		
	Çok Başarılı	82	32,4	25	37,3		
Kütüphanenin sessizliği	Fikrim Yok	0	0	0	0		
	Başarılı Değil	3	1,3	0	0		
	Orta	72	28,5	19	28,4	1,263	0,738
	Başarılı	95	37,5	23	34,3		
	Çok Başarılı	83	32,8	25	37,3		
Yabancı dilde yönlendirme levhaları	Fikrim Yok	1	0,4	0	0		
	Başarılı Değil	36	14,2	7	10,4		
	Orta	56	22,1	17	25,4	5,131	0,274
	Başarılı	123	48,6	39	58,2		
	Çok Başarılı	37	14,6	4	6		
Mobilyaların konforu (koltuklar, masalar, sandalyeler vs.)	Fikrim Yok	0	0	0	0		
	Başarılı Değil	2	0,8	0	0		
	Orta	81	32	27	40,3	2,104	0,551
	Başarılı	84	33,2	19	28,4		
	Çok Başarılı	86	34	21	31,3		
Tuvaletler	Fikrim Yok	33	13	11	16,4		
	Başarılı Değil	40	15,8	17	25,4		
	Orta	62	24,5	23	34,3	11,714	0,020
	Başarılı	79	31,2	10	14,9		
	Çok Başarılı	39	15,4	6	9		
Toplam		253	100	67	100		

Kütüphanenin fiziksel kullanım sıklığı ile kütüphane binasının konumu, temizliği, aydınlatması, havalandırması, sıcaklığı, sessizliği, yönlendirme levhaları ve mobilyaların konforu açısından anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$).

Kütüphanenin fiziksel kullanım sıklığı ile tuvalet memnuniyeti açısından anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). Bu duruma göre kütüphaneyi sık ziyaret eden öğrencilerin %31'i başarılı, az ziyaret edenlerin %34'ü orta dereceli nitelendirmiştir.

Kütüphaneyi sık ve az ziyaret edenlerin çoğu binanın konumunu çok başarılı, aydınlatma, levhalendirme hizmetlerini başarılı ve kütüphane temizliği, tuvaletleri orta olarak derecelendirmiştir. Kütüphaneyi sık ziyaret eden kullanıcıların çoğu sıcaklığı ve sessizliği başarılı, az ziyaretlerin çoğu ise çok başarılı bulmuştur. Kütüphaneyi sık ziyaret edenler mobilya konforunu çok başarılı bulurken az ziyaret edenler orta dereceli bulmuştur.

4.4. BİLGİYE ERİŞİM BULGULARI

Kütüphanenin bilgi erişim sistemleri ile ilgili bulgularının değerlendirildiği bölümdür. Bilgiye erişim, kütüphanenin web sayfası, elektronik ve basılı koleksiyonun yeterliliği, yer numaralarına erişimi, bilgisayar sayıları, internet hızı, kütüphane kaynaklarının derslere katkısı ve çok dilliliği, kütüphanede kullanılan sınıflama sistemi gibi alt başlıklardan oluşmaktadır. Ayrıca kütüphane kaynaklarının kullanım sıklığı ile bilgiye erişim bulguları arasındaki ilişki ve bilgiye erişimin alt başlıklarının öğrencilerin uyuşuğu ile olan ilişkisi irdelenmiştir.

Tablo 19. Yabancı Öğrencilerin Bilgi Erişim Sistemlerine Bakış Açısı

Bilgeye Erişim	Fikrim yok		Başarılı Değil		Orta		Başarılı		Çok Başarılı	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kütüphanenin web sitesi	0	0	52	16	78	24	106	33	84	26
Elektronik kaynak koleksiyonunu	0	0	45	14	93	29	106	33	76	24
Basılı koleksiyonun yeterliliği	0	0	54	17	80	25	106	33	80	25
Kitap yer numaralarına erişim	0	0	26	8	68	21	155	48	71	22
Bilgisayar yeterliliği	72	23	56	18	114	36	46	14	32	10
İnternet hızı	72	23	59	18	97	30	52	16	40	13
Kütüphane kaynaklarının derslere katkısı	42	13	34	11	90	28	90	28	64	20
Kütüphane kaynaklarının çok dilliği	36	11	48	15	81	25	89	28	66	21
Kütüphanede kullanılan sınıflama sistemi	0	0	56	18	100	31	132	41	32	10

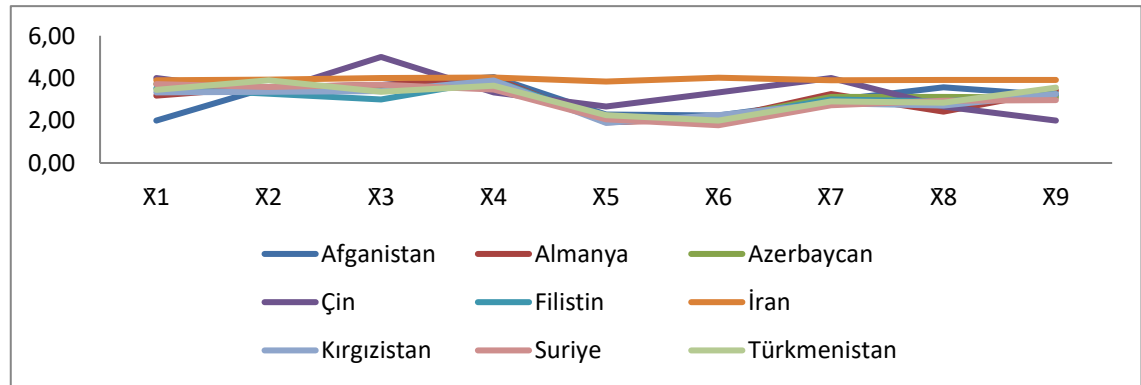
*Sayılar yuvarlandığından toplam 100'den farklıdır.

Öğrencilerin çoğu *bilgisayar yeterliliği* ve *internet hızı* dışındaki bilgiye erişim alt maddelerini *başarılı* bulmuştur. Diğerlerine göre en başarılı bulunan hizmet, öğrencilerin %48'inin (n=155) *başarılı* olarak nitelendirdiği *kitap yer numarasına erişim*dir. Aynı zamanda *kitap yer numarasına erişim* hizmetini %8'lik (n=26) bir kesim *başarısız* bulmuştur. %26'sı (n=84) *kütüphanenin web sayfasını çok başarılı* bulurken %16'sı (n=52) *başarısız* bulmuştur. *Bilgisayar yeterliliği* ve *internet hızı* konusunda %23'lük (n=72) öğrenci grubunun fikri yoktur. Ayrıca *bilgisayar yeterliliği* ve *internet hızı* *başarısız* olarak nitelendirilen hizmetler içindeki (%18, n=56, n=59) en yüksek orana sahip hizmetlerdir. *Bilgisayar yeterliliği* (%36, n=114) ve *internet hızı* (%30, n=97) öğrencilerin çoğu tarafından *orta* olarak nitelendirilmiştir. *Basılı koleksiyonu* öğrencilerin %17'si (n=80) *başarısız* nitelendirerek yeterli bulmamışlardır. Öğrenciler kütüphanenin web sitesi, elektronik kaynak koleksiyonu, basılı koleksiyonun yeterliliği, kitap yer numaralarına erişim haricindeki hizmetler için *fikrim yok* ifadesini kullanırken geri kalan 5 alt madde için bu ifadeyi kullanmamışlardır (bkz. Tablo 19).

Tablo 20. Yabancı Öğrencilerin Bilgi Erişim Sistemlerine Bakış Açısı Ortalaması

Bilgeye Erişim/ Uyruklar	\bar{X}_1	\bar{X}_2	\bar{X}_3	\bar{X}_4	\bar{X}_5	\bar{X}_6	\bar{X}_7	\bar{X}_8	\bar{X}_9
Afganistan	2,00	3,57	3,67	4,05	2,29	2,24	2,95	3,57	3,19
Almanya	3,17	3,58	3,67	4,00	1,92	2,08	3,25	2,42	3,42
Azerbaycan	3,73	3,50	3,42	3,67	2,11	2,08	3,12	3,11	3,09
Çin	4,00	3,33	5,00	3,33	2,67	3,33	4,00	2,67	2,00
Filistin	3,52	3,26	3,00	3,91	2,00	2,09	3,00	2,91	3,26
İran	3,90	3,93	4,01	4,03	3,84	4,02	3,90	3,91	3,91
Kırgızistan	3,32	3,36	3,39	3,89	1,89	2,25	2,82	2,71	3,25
Suriye	3,72	3,59	3,69	3,47	2,06	1,78	2,72	2,94	2,97
Türkmenistan	3,45	3,90	3,35	3,65	2,25	2,00	2,90	2,85	3,55
\bar{X}_{GENEL}	3,69	3,67	3,66	3,85	2,72	2,78	3,31	3,32	3,44

Bilgiye erişimin genel memnuniyet ortalaması ile uyruklara göre bilgiye erişim memnuniyet ortalaması karşılaştırılmıştır. Bilgiye erişimin genel memnuniyet ortalaması altında kalan uyruk ortalamaları kırmızı ile üstünde kalanlar ise yeşil ile gösterilmektedir. 9 alt madde için İranlı öğrencilerin, genel memnuniyet ortalamasının üzerinde oldukları görülmektedir. Azeri, Filistinli ve Kırgız öğrencilerin birer hizmet dışındaki tüm hizmetleri genel memnuniyet ortalaması altında nitelendirdikleri gözlemlenmektedir. Sırasıyla Azeriler (\bar{X}_1) kütüphanenin web sayfası, Filistinliler ve Kırgızlar (\bar{X}_4) kitap yer numaralarına erişim hizmetlerini genel ortalamasının üzerinde değerlendirmiştir. \bar{X}_3 ve \bar{X}_4 ile ifade edilen basılı koleksiyon yeterliliği ve kitap yer numaralarına erişim hizmetleri 5 uyruk tarafından ortalama memnuniyetin üzerinde bulunurken 4 tanesi tarafından altında bulunmuştur. \bar{X}_5 ile temsil edilen bilgisayar yeterliliği İranlı öğrenciler dışındaki diğer uyruklu öğrenciler tarafından ortalama memnuniyetin altında nitelendirilmiştir (bkz. Tablo 20).

**Şekil 6.** Yabancı Öğrencilerin Bilgi Erişim Sistemlerine Bakış Açısı Ortalaması

Bilgiye erişimin alt maddelerinin uyruklara göre memnuniyet ortalamaları incelendiğinde uyrukların birbirlerinden farklı memnuniyet ortalamalarına sahip olduğu görülmektedir. İranlı öğrencilerin memnuniyet ortalmaları birbirine yakın olduğu için sabit bir çizgi halindedir ve alt hizmetleri başarılı bulmaktadır. Çinli öğrenciler (\bar{X}_3) basılı koleksiyon yeterliliği ve (\bar{X}_5) bilgisayar yeterliliği, (\bar{X}_6) internet hızı ve (\bar{X}_7) kütüphane kaynaklarının derslere katkısı hizmetlerini diğer öğrencilere göre daha başarılı bulmaktadır. Yine Çinli öğrenciler, (\bar{X}_9) kütüphanede kullanılan sınıflama sistemini diğer uyruklu öğrencilere göre başarısız bulmaktadır. Filistinli öğrenciler ise diğer öğrencilerin memnuniyetine göre (\bar{X}_3) basılı koleksiyon yeterliliği hizmetinden daha az memnundur. Afgan öğrencilerin ise (\bar{X}_8) kütüphane kaynaklarının çok dilliliği hizmetinden daha çok ve (\bar{X}_1) kütüphane web sitesinden daha az memnun olduğu belirtilmiştir (bkz. Şekil 6).

“Kütüphanenin akademik amaçlı kaynaklarının kullanımı (az ve sık kullananlar) yabancı uyruklu öğrencilerin bilgi erişim sistemleri hakkındaki görüşlerini etkilemiş midir?” probleminde ait Ki-Kare sonuçları Tablo 21’de belirtilmiştir. Kaynakların kullanım sıklığı veri eksikliğinden dolayı sık kullananlar (her gün, haftada 2-5 ve haftada bir) ve az kullananlar (ayda bir, yılda bir ve asla) olmak üzere ikiye ayrılmıştır.

Tablo 21. Yabancı Öğrencilerin Akademik Amaçlı Kaynakları Kullanımı ile Bilgiye Erişim Sistemlerine Bakış Açısı İlişkisi

		Kütüphanenin Akademik Kullanımı				x²	p
		Sık Kullananlar (Hergün, Haftada 2-5 ve haftada bir)		Az Kullananlar (Ayda bir, Yılda bir, Asla)			
		n	%	n	%		
Kütüphanenin web sitesi	Fikrim Yok	0	0	0	0	4,581	0,205
	Başarılı Değil	42	16,2	10	16,7		
	Orta	58	22,3	20	33,3		
	Başarılı	92	35,4	14	23,3		
	Çok Başarılı	68	26,2	16	26,7		
Elektronik kaynak koleksiyonunu yeterliliği	Fikrim Yok	0	0	0	0	5,417	0,144
	Başarılı Değil	31	11,9	14	23,3		
	Orta	78	30	15	25		
	Başarılı	87	33,5	19	31,7		
	Çok Başarılı	64	24,6	12	20		
Basılı koleksiyonun yeterliliği	Fikrim Yok	0	0	0	0	3,839	0,279
	Başarılı Değil	42	16,2	12	20		
	Orta	70	26,9	10	16,7		
	Başarılı	87	33,5	19	31,7		

	Çok Başarılı	61	23,5	19	31,7		
Kitap yer numaralarına erişim	Fikrim Yok	0	0	0	0		
	Başarılı Değil	20	7,7	6	10		
	Orta	59	22,7	9	15	2,051	0,562
	Başarılı	123	47,3	32	53,3		
	Çok Başarılı	58	22,3	13	21,7		
Bilgisayar yeterliliği	Fikrim Yok	55	21,2	17	28,3		
	Başarılı Değil	42	16,2	14	23,3		
	Orta	96	36,9	18	30	6,511	0,164
	Başarılı	37	14,2	9	15		
	Çok Başarılı	30	11,5	2	3,3		
İnternet hızı	Fikrim Yok	57	21,9	15	25		
	Başarılı Değil	46	17,7	13	21,7		
	Orta	78	30	19	31,7	1,991	0,737
	Başarılı	45	17,3	7	11,7		
	Çok Başarılı	34	13,1	6	10		
Kütüphane kaynaklarının derslere katkısı	Fikrim Yok	30	11,5	12	20		
	Başarılı Değil	28	10,8	6	10		
	Orta	68	26,2	22	36,7	8,261	0,082
	Başarılı	77	29,6	13	21,7		
	Çok Başarılı	57	21,9	7	11,7		
Kütüphane kaynaklarının çok dilliliği	Fikrim Yok	29	11,2	7	11,7		
	Başarılı Değil	35	13,5	13	21,7		
	Orta	69	26,5	12	20	4,550	0,337
	Başarılı	70	26,9	19	31,7		
	Çok Başarılı	57	21,9	9	15		
Kütüphanede kullanılan sınıflama sistemi	Fikrim Yok	0	0	0	0		
	Başarılı Değil	45	18,3	11	18,3		
	Orta	80	33,3	20	33,3	2,056	0,561
	Başarılı	106	43,3	26	43,3		
	Çok Başarılı	29	5	3	5		
Toplam		260	100	60	100		

Kütüphanenin web sitesi, elektronik ve basılı kaynak koleksiyonunun yeterliliği, yer numaralarına erişim, bilgisayar yeterliliği, internet hızı, kütüphane kaynaklarının derslere katkısı ve çok dilliliği, kullanılan sınıflama sistemi ile kütüphane kaynaklarının akademik kullanım sıklığı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$).

Kütüphanenin akademik kaynaklarını sık kullanan öğrencilerin çoğu bilgisayar yeterliliği ve internet hızı dışındaki hizmetleri başarılı bulurken, bilgisayar yeterliliği ve internet hızı memnuniyetini orta olarak nitelendirmiştir. Akademik kaynakları az kullananlar ise web

sitesi, bilgisayar yeterliliği, internet hızı ve kitapların derslere katkısını orta, diğer hizmetleri başarılı bulmuştur (bkz. Tablo 21). Bu bağlamda bilgisayar yeterliliği ve internet hızı diğer hizmetlere göre başarısız nitelendirilmektedir.

“Kütüphanenin bilgi erişim sistemlerine olan bakışı, öğrencilerin eğitim durumuna göre değişiklik göstermekte midir?” problemine ait Ki-Kare sonuçları Tablo 22’de belirtilmiştir.

Tablo 22. Öğrencilerin Eğitim Durumu ile Bilgi Erişim Sistemlerine Bakış Açısı İlişkisi

		Eğitim Durumu				x ²	p
		Lisans		Yüksek Lisans			
		n	%	n	%		
Kütüphanenin web sitesi	Fikrim Yok	0	0	0	0	14,800	0,002
	Başarılı Değil	24	11,3	28	26,2		
	Orta	54	25,4	24	22,4		
	Başarılı	81	38	25	23,4		
	Çok Başarılı	54	25,4	30	28		
Elektronik kaynak koleksiyonunu yeterliliği	Fikrim Yok	0	0	0	0	13,967	0,003
	Başarılı Değil	19	8,9	26	24,3		
	Orta	65	30,5	28	26,2		
	Başarılı	75	35,2	31	29		
	Çok Başarılı	54	25,4	22	20,6		
Basılı koleksiyonun yeterliliği	Fikrim Yok	0	0	0	0	6,275	0,099
	Başarılı Değil	31	14,6	23	21,5		
	Orta	59	27,7	21	19,6		
	Başarılı	75	35,2	31	29		
	Çok Başarılı	48	22,5	32	29,9		
Kitap yer numaralarına erişim	Fikrim Yok	0	0	0	0	6,514	0,089
	Başarılı Değil	12	5,6	14	13,1		
	Orta	43	20,2	25	23,4		
	Başarılı	107	50,2	48	44,9		
	Çok Başarılı	51	23,9	20	18,7		
Bilgisayar yeterliliği	Fikrim Yok	36	16,9	36	33,6	29,296	0,000
	Başarılı Değil	31	14,6	25	23,4		
	Orta	77	36,2	37	34,6		
	Başarılı	42	19,7	4	3,7		
	Çok Başarılı	27	12,7	5	4,7		
İnternet hızı	Fikrim Yok	35	16,4	37	34,6	39,871	0,000
	Başarılı Değil	29	13,6	30	28		

	Orta	67	31,5	30	28		
	Başarılı	47	22,1	5	4,7		
	Çok Başarılı	35	16,4	5	4,7		
	Fikrim Yok	20	9,4	22	20,6		
Kütüphane kaynaklarının derslere katkısı	Başarılı Değil	21	9,9	13	12,1	13,460	0,009
	Orta	71	33,3	19	17,8		
	Başarılı	58	27,2	32	29,9		
	Çok Başarılı	43	20,2	21	19,6		
	Fikrim Yok	21	9,9	15	14		
Kütüphane kaynaklarının çok dilliği	Başarılı Değil	23	10,8	25	23,4	14,391	0,006
	Orta	64	30	17	15,9		
	Başarılı	61	28,6	28	26,2		
	Çok Başarılı	44	20,7	22	20,6		
	Fikrim Yok	0	0	0	0		
Kütüphanede kullanılan sınıflama sistemi	Başarılı Değil	27	12,7	29	27,1	21,691	0,000
	Orta	67	31,5	33	30,8		
	Başarılı	88	41,3	44	41,1		
	Çok Başarılı	31	14,6	1	0,9		
Toplam		213	100	107	100		

Tablo 22'ye göre basılı koleksiyonun yeterliliği ve kitap yer numaralarına erişim alt hizmetleri ile ilişki kurulmuştur ($p < 0,05$). Kütüphanenin web sitesi, elektronik kaynak koleksiyonu, bilgisayar yeterliliği, internet hızı, kütüphane kaynaklarının derslere katkısı ve çok dilliliği, kullanılan sınıflama sistemi ile ilişki kurulamamıştır ($p > 0,05$). Bu bağlamda yabancı uyruklu öğrencilerin eğitim durumu, bilgiye erişim sistemlerine olan bakış açısını değiştirmektedir.

4.5. KÜTÜPHANE PERSONELİ BULGULARI

Bölümde yabancı öğrencilerin kütüphane personeli hakkındaki değerlendirmeleri incelenmiştir. Personelin bireyler ile gruplarla iş birliği yeteneği, kullanıcı ihtiyaçlarını anlama seviyesi, kültürel çeşitlilik bilgisi ve anlayışı, doğru bilgilendirme, güler yüzlülüğü, giyimi ve dil kullanma becerisi alt başlıklarından oluşmaktadır. Ayrıca Türkiye'de bulunma süresi ve Hacettepe Üniversitesi'nde okuma süresi ile kütüphane personeli değerlendirme arasındaki ilişki ve alt başlıklar uyruklara göre irdelenmiştir.

Tablo 23. Yabancı Öğrencilerin Kütüphane Personeli Niteliklerine Bakış Açısı

Kütüphane Personeli	Fikrim yok		Başarılı Değil		Orta		Başarılı		Çok Başarılı	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Topluluktaki bireyler ve gruplarla iş birliği yapabilme	34	11	35	11	80	25	111	35	60	19
Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlama yeteneği	33	10	43	13	74	23	106	33	64	20
Kültürel çeşitlilik bilgisi ve anlayışı	41	13	29	9	67	21	115	36	68	21
Doğru bilgilendirme	40	13	34	11	89	28	97	30	60	19
Personelin güler yüzlülüğü	32	10	30	9	72	23	119	37	67	21
Personelin giyim ve kuşamı	36	11	33	10	66	21	105	33	80	25
Personelin dil kullanma becerisi	35	11	36	11	71	22	105	33	73	23

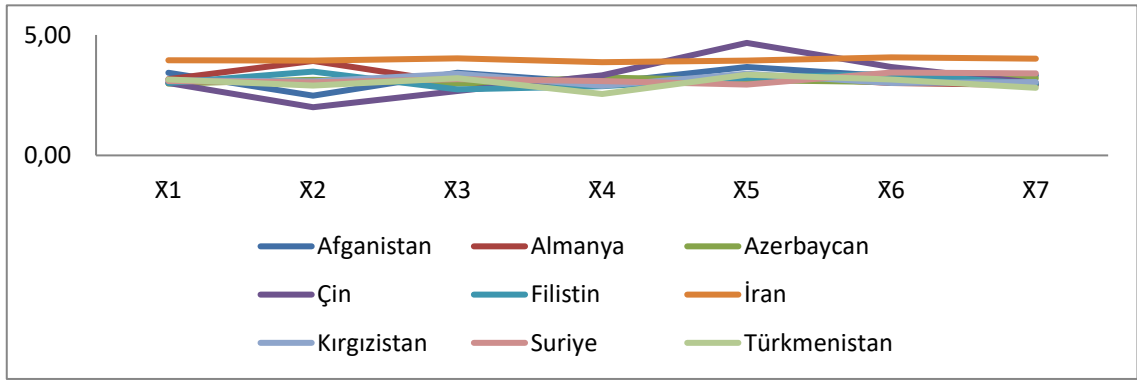
*Sayılar yuvarlandığından toplam 100'den farklıdır.

Öğrenciler kütüphane personelini değerlendirirken alt başlıklar için birbirine yakın nitelermelerde buldukları gözlemlenmiştir. Öğrencilerin ortalama %34'ü kütüphane personeli ile ilgili alt maddeleri *başarılı* olarak nitelmiştir. Yaklaşık %21'i *çok başarılı*, yaklaşık %23'ü *orta*, yaklaşık %11'i *başarılı değil* ve ortalama %11'inin de bu konularda *fikri yoktur*. Alt maddeler arasında en *başarılı* hizmet *personelin güler yüzlülüğüdür* (%37, n=119). Diğer hizmetlere göre en *başarısız* gördükleri hizmet ise *kullanıcı ihtiyaçlarını anlama* hizmetidir (%13, n=43). Fakat aynı zamanda *kullanıcı ihtiyaçlarını anlama* hizmeti için toplamda öğrencilerin %50'sinden fazlasının *başarılı* veya *çok başarılı* olarak nitelendirdiği görülmektedir.

Tablo 24. Yabancı Öğrencilerin Kütüphane Personeli Niteliklerine Bakış Açısı Ortalaması

Kütüphane Personeli/ Uyrıklar	\bar{X}_1	\bar{X}_2	\bar{X}_3	\bar{X}_4	\bar{X}_5	\bar{X}_6	\bar{X}_7
Afganistan	3,43	2,48	3,43	3,00	3,67	3,29	3,33
Almanya	3,17	3,92	3,00	2,92	3,33	3,00	2,92
Azerbaycan	2,98	3,14	2,98	3,23	3,12	3,05	3,21
Çin	3,00	2,00	2,67	3,33	4,67	3,67	3,00
Filistin	3,00	3,48	2,74	2,87	3,22	3,39	2,96
İran	3,95	3,93	4,03	3,87	3,93	4,07	4,01
Kırgızistan	3,11	3,07	3,39	2,89	3,39	3,00	3,04
Suriye	3,09	3,03	3,16	3,09	2,94	3,44	3,41
Türkmenistan	3,15	2,90	3,20	2,55	3,35	3,15	2,80
\bar{X}_{GENEL}	3,40	3,39	3,44	3,32	3,50	3,50	3,45

Kütüphane personeli genel memnuniyet ortalaması ile kütüphane personelinin uyruk ortalaması karşılaştırılmıştır. Kütüphane personeli genel memnuniyet ortalaması altında kalan uyruk ortalamaları kırmızı ile üstünde kalanlar ise yeşil ile gösterilmektedir. Kütüphane personelinin 7 alt maddesinin de yeşil ile gösterildiği İranlı öğrenciler, genel ortalamanın üzerinde uyruk ortalamasına sahiptir. Azeri, Kırgız, Suriyeli ve Türkmen öğrenciler ise genel ortalamanın altında bir ortalamaya sahip oldukları için 7 alt hizmetin hepsi kırmızı ile gösterilmiştir. Alt hizmetler bazında incelendiğinde en fazla 3 uyuğun en az bir uyuğun genel ortalamanın üzerinde ortalamaya sahip olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca \bar{X}_7 ile gösterilen *personelin dil kullanma becerisi* ve \bar{X}_3 ile gösterilen *kullanıcıların ihtiyaçlarını anlama yeteneği* sadece İranlı öğrenciler tarafından ortalamanın üzerinde bulunmuştur.



Şekil 7. Yabancı Öğrencilerin Kütüphane Personeli Niteliklerine Bakış Açısı Ortalaması

Kütüphane personeli alt maddelerinin uyruklara göre memnuniyet ortalamaları incelendiğinde uyrukların birbirlerinden farklı düşünceleri olduğu ortadadır. İranlı öğrencilerin mekan olarak kütüphane ve bilgiye erişim boyutlarına benzer şekilde alt maddelerin memnuniyet ortalamaları birbirine yakın olduğu için sabit bir çizgi halinde alt hizmetleri başarılı bulmaktadır. \bar{X}_2 , *kullanıcı ihtiyaçlarını anlama yeteneği* Alman, Filistinli ve Çinli, Afgan öğrencilerin tamamen zıt görüşlere sahip olduğu görülmektedir. \bar{X}_5 , *personel güler yüzlülüğü* için Çinli, İranlı ve Afgan öğrenciler dışındaki öğrenciler hemen hemen aynı düşünmektedir. \bar{X}_7 , *ile gösterilen personelin dil kullanma becerisi* öğrenciler arasında fikir ayrılığı yaratmıştır (bkz. Şekil 7).

“Hacettepe Üniversitesi’ndeki eğitim süresi, kütüphane personeli hakkındaki görüşleri değiştirmekte midir?” problemine ait Ki-Kare sonuçları Tablo 25’te belirtilmiştir. Hacettepe Üniversitesi’nde okuma süresi veri eksikliğinden dolayı 4 yıldan az ve 4 yıldan fazla olmak üzere ikiye ayrılmıştır.

Tablo 25. Yabancı Öğrencilerin Hacettepe Üniversitesi’nde Eğitim Süresi ile Kütüphane Personeli Niteliklerine Bakış Açısı İlişkisi

		Hacettepe Üniversitesi'nde Okuma Süresi				x ²	p
		4 yıldan az		4 yıldan fazla			
		n	%	n	%		
Bireyler ve gruplarla iş birliği yapabilme	Fikrim Yok	21	8,5	13	17,6	9,141	0,058
	Başarılı Değil	24	9,8	11	14,9		
	Orta	63	25,6	17	23		
	Başarılı	86	35	25	33,8		
	Çok Başarılı	52	21,1	8	10,8		
Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlama yeteneği	Fikrim Yok	23	9,3	10	13,5	7,882	0,096
	Başarılı Değil	27	11	16	21,6		
	Orta	60	24,4	14	18,9		
	Başarılı	83	33,7	23	31,1		
	Çok Başarılı	53	21,5	11	14,9		
Kültürel çeşitlilik bilgisi ve anlayışı	Fikrim Yok	25	10,2	16	21,6	11,633	0,020
	Başarılı Değil	19	7,7	10	13,5		
	Orta	57	23,2	10	13,5		
	Başarılı	89	36,2	26	35,1		
	Çok Başarılı	56	22,8	12	16,2		
Doğru bilgilendirme	Fikrim Yok	25	10,2	15	20,3	8,936	0,063
	Başarılı Değil	24	9,8	10	13,5		
	Orta	74	30,1	15	20,3		
	Başarılı	79	32,1	18	24,3		
	Çok Başarılı	44	17,9	16	21,6		
Personelin güler yüzlülüğü	Fikrim Yok	19	7,7	13	17,6	9,947	0,041
	Başarılı Değil	20	8,1	10	13,5		
	Orta	60	24,4	12	16,2		
	Başarılı	96	39	23	31,1		
	Çok Başarılı	51	20,7	16	21,6		
Personelin giyim ve kuşamı	Fikrim Yok	21	8,5	15	20,3	18,844	0,001
	Başarılı Değil	19	7,7	14	18,9		
	Orta	53	21,5	13	17,6		
	Başarılı	84	34,1	21	28,4		
	Çok Başarılı	69	28	11	14,9		
	Fikrim Yok	25	10,2	10	13,5	15,918	0,003

Personelin dil kullanma becerisi	Başarılı Değil	19	7,7	17	23
	Orta	60	24,4	11	14,9
	Başarılı	82	33,3	23	31,1
	Çok Başarılı	60	24,4	13	17,6
Toplam		246	100	74	100

Hacettepe Üniversitesi'nde okuma süresi ile personelin bireyler ve gruplarla işbirliği yapabilme, kullanıcıların ihtiyaçlarını anlama ve doğru bilgilendirme memnuniyet arasında bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$).

Personelin kültürel çeşitlilik bilgisi ve anlayışı memnuniyeti ile Hacettepe Üniversitesi'nde okuma süresi arasında ilişki bulunmuştur ($p<0,05$). 4 yıldan az ve fazla süredir okuyan öğrencilerin çoğu başarılı bulunmuştur. 4 yıldan az süredir okuyan öğrencilerin %23'u ($n=57$) orta, 4 yıldan fazla okuyan öğrencilerin %22'sinin ($n=16$) bu konuda fikri yoktur.

Personelin güler yüzlülüğü memnuniyeti ile Hacettepe Üniversitesi'nde okuma süresi arasında ilişki vardır ($p<0,05$). 4 yıldan az ve fazla süredir okuyan öğrencilerin çoğu başarılı bulmasına rağmen, 4 yıldan az süredir okuyan öğrencilerin %22'si ($n=53$) orta ve 4 yıldan fazla okuyan öğrencilerin %20'sinin ($n=15$) konuyla ilgili fikri yoktur.

Hacettepe Üniversitesi'nde okuma süresi ile personelin giyim ve kuşam memnuniyeti arasında ilişki vardır ($p<0,05$). 4 yıldan az ve fazla süredir okuyanların çoğu başarılı bulunmuştur. 4 yıldan az süredir okuyan öğrencilerin %28'si ($n=69$) çok başarılı bulurken, 4 yıldan fazla okuyan öğrencilerin %20'sinin ($n=15$) fikri yoktur.

Hacettepe Üniversitesi'nde okuma süresi ile personelin dil kullanma becerisi memnuniyeti arasında ilişki vardır ($p<0,05$). 4 yıldan az ve fazla süredir okuyan öğrencilerin çoğu başarılı bulunmuştur. 4 yıldan az süredir okuyan öğrencilerin %24'ü ($n=60$) çok başarılı, 4 yıldan fazla okuyan öğrencilerin %23'ünün ($n=17$) başarısız bulmaktadır.

Personel ile ilgili memnuniyet derecelerinin hepsi 4 yıldan az ve çok okuyan öğrencilerin çoğu tarafından başarılı bulunmuştur (bkz. Tablo 25).

“Türkiye’de ikamet etme süresi, kütüphane personeli hakkındaki görüşleri değiştirmekte midir?” problemine ait Ki-Kare sonuçları Tablo 26’da belirtilmiştir. Türkiye’de bulunma süresi veri eksikliğinden dolayı 4 yıldan az ve 4 yıldan fazla olmak üzere ikiye ayrılmıştır.

Tablo 26. Yabancı Öğrencilerin Türkiye’de İkamet Süresi ile Kütüphane Personeli Niteliklerine Bakış Açısı İlişkisi

		Türkiye’de Bulunma Süresi				x ²	p
		4 yıldan az		4 yıldan fazla			
		n	%	n	%		
Bireyler ve gruplarla iş birliği yapabilme	Fikrim Yok	17	7,1	17	21,3	27,112	0,000
	Başarılı Değil	19	7,9	16	20		
	Orta	67	27,9	13	16,3		
	Başarılı	85	35,4	26	32,5		
	Çok Başarılı	52	21,7	8	10		
Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlama yeteneği	Fikrim Yok	20	8,3	13	16,3	16,558	0,002
	Başarılı Değil	24	10	19	23,8		
	Orta	58	24,2	16	20		
	Başarılı	84	35	22	27,5		
	Çok Başarılı	54	22,5	10	12,5		
Kültürel çeşitlilik bilgisi ve anlayışı	Fikrim Yok	23	9,6	18	22,5	10,706	0,030
	Başarılı Değil	24	10	5	6,3		
	Orta	53	22,1	14	17,5		
	Başarılı	91	37,9	24	30		
	Çok Başarılı	49	20,4	19	23,8		
Doğru bilgilendirme	Fikrim Yok	25	10,4	15	18,8	4,136	0,388
	Başarılı Değil	25	10,4	9	11,3		
	Orta	68	28,3	21	26,3		
	Başarılı	76	31,7	21	26,3		
	Çok Başarılı	46	19,2	14	17,5		
Personelin güler yüzlülüğü	Fikrim Yok	21	8,8	11	13,8	4,450	0,349
	Başarılı Değil	23	9,6	7	8,8		
	Orta	59	24,6	13	16,3		
	Başarılı	85	35,4	34	42,5		
	Çok Başarılı	52	21,7	15	18,8		
Personelin giyim ve kuşamı	Fikrim Yok	23	9,6	13	16,3	4,742	0,315
	Başarılı Değil	23	9,6	10	12,5		
	Orta	51	21,3	15	18,8		
	Başarılı	78	32,5	27	33,8		
	Çok Başarılı	65	27,1	15	18,8		
	Fikrim Yok	25	10,4	10	12,5	4,020	0,403
	Başarılı Değil	24	10	12	15		

Personelin dil kullanma becerisi	Orta	58	24,2	13	16,3
	Başarılı	76	31,7	29	36,3
	Çok Başarılı	57	23,8	16	20
Toplam		240	100	80	100

Türkiye’de bulunma süresi ile doğru bilgilendirme, personel güler yüzlülüğü, giyim ve kuşam, dil kullanma becerisi memnuniyet arasında ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$).

Personelin bireyler ve gruplar ile iş birliği yapabilme memnuniyeti ile Türkiye’de bulunma süresi arasında ilişki vardır ($p<0,05$). 4 yıldan az ve fazla süredir Türkiye’de bulunan öğrencilerin çoğu hizmeti başarılı bulmuştur. 4 yıldan az süredir Türkiye’de bulunan öğrencilerin %28’i ($n=67$) orta, 4 yıldan fazla süredir Türkiye’de bulunan öğrencilerin %21’inin ($n=17$) hizmet hakkında fikri yoktur.

Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlama yeteneği memnuniyeti ile Türkiye’de bulunma süresi arasında ilişki vardır ($p<0,05$). 4 yıldan az ve fazla süredir Türkiye’de bulunan öğrencilerin çoğu hizmeti başarılı bulmuştur. Hizmeti, 4 yıldan az süredir Türkiye’de bulunan öğrencilerin %24’ü ($n=58$) orta, 4 yıldan fazla süredir Türkiye’de bulunan öğrencilerin %24’ü ($n=19$) başarısız bulmuştur.

Kültürel çeşitlilik bilgisi ve anlayışı memnuniyeti ile Türkiye’de bulunma süresi arasında ilişki vardır ($p<0,05$). 4 yıldan az ve fazla süredir Türkiye’de bulunan öğrencilerin çoğu hizmeti başarılı bulmuştur. 4 yıldan az süredir Türkiye’de bulunan öğrencilerin %22’si ($n=53$) orta, 4 yıldan fazla süredir Türkiye’de bulunan öğrencilerin %24’ü ($n=19$) çok başarılı bulmuşlardır.

4 yıldan az ve fazla süredir Türkiye’de bulunan öğrencilerin çoğu personel ile ilgili nitelendirmeleri başarılı bulmuştur (bkz. Tablo 26).

4.6. YABANCI UYRUKLU ÖĞRENCİLERE YÖNELİK ÖZEL HİZMETLER BULGULARI

Bu bölümde yabancı öğrencilere yönelik hizmetlere ait bulgular bulunmaktadır. Bu hizmetler çok dilli kütüphane tanıtımı, çok dilli etkinlikler, açık erişim, çokkültürlü hizmetler için pazarlama stratejileri, sosyal medya kullanımı, çok dilli kaynaklar, yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi, kütüphane

terminolojilerini anlamada yardım, kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında kitaplar, kendi ülkenizdeki / bölgenizdeki yazarlar tarafından yazılmış kitaplar ve dergiler olarak belirlenmiştir. Ayrıca eğitim durumu ve kütüphane hakkında bilgilenme ile özel hizmetler arasındaki ilişki irdelenmiştir. Öğrencilerin uyruk farklılıklarına göre hizmet değerlendirmelerindeki farklılıklar incelenmiştir.

Tablo 27. Yabancı Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı

Özel Hizmetler	Fikrim yok		Başarılı Değil		Orta		Başarılı		Çok Başarılı	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Çok dilli kütüphane tanıtımı	47	15	43	13	67	21	133	42	30	9
Çok dilli etkinlikler	48	15	38	12	72	23	129	40	33	10
Açık erişim	46	14	51	16	78	24	118	37	27	8
Çok kültürlü hizmetler için pazarlama stratejileri	52	16	48	15	66	21	117	37	37	12
Sosyal medya kullanımı	16	5	12	4	90	28	122	38	80	25
Çok dilli kaynaklar	38	12	41	13	85	27	127	40	29	9
Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi	48	15	42	13	76	24	127	40	27	8
Kütüphane terminolojilerini anlamada yardım	38	12	35	11	72	23	121	38	54	17
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında kitaplar	0	0	55	17	89	28	147	46	29	9
Kendi ülkenizdeki / bölgenizdeki yazarlar tarafından yazılmış kitaplar	0	0	59	18	92	29	132	41	37	12
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında dergiler	0	0	48	15	92	29	147	46	33	10

*Sayılar yuvarlandığından toplam 100'den farklıdır.

Öğrencilerin çoğu özel hizmetleri değerlendirirken alt başlıkları *başarılı* bulduklarını ifade etmiştir. Öğrencilerin %46'sının (n=147) diğerlerine göre en başarılı bulunduğu hizmet *kendi ülkeniz/bölgenize ait kitaplar ve dergiler* hizmetidir. Öğrenciler diğer hizmetlere göre *sosyal medya kullanımını çok başarılı* bulmuşlardır (%25, n=80). Aynı zamanda *sosyal medya kullanımı* diğer hizmetlerden daha az bir oranla *başarısız* bulunmuştur (%4, n=12). Diğer hizmetlere göre öğrencilerin %18'inin (n=59) en başarısız bulunduğu hizmet *kendi ülkeniz/bölgeniz yazarları tarafından yazılmış kitaplar* hizmetidir. Öğrencilerin hepsinin *ülkelerine/bölgelerine ait kitaplar, dergiler ve yazarları*

tarafından yazılmış kitaplar hakkında fikrim yok seçeneğini işaretlememesi dikkat çekicidir. Öğrencilerin %16'sının çokkültürlü hizmetleri için pazarlama stratejileri hizmeti için fikrim yok seçeneğini işaretlemiştir.

“Kütüphanenin yabancı uyruklu öğrencilere sunduğu özel hizmetler, öğrencilerin eğitim durumuna göre değişiklik göstermekte midir?” problemine ait Ki-Kare sonuçları Tablo 28’de belirtilmiştir.

Tablo 28. Yabancı Öğrencilerin Eğitim Durumu ile Özel Hizmetlere Bakış Açısı İlişkisi

		Eğitim Durumu				x ²	p
		Lisans		Yüksek Lisans			
		n	%	n	%		
Çok dilli kütüphane tanıtımı	Fikrim Yok	23	10,8	24	22,4	24,739	0,000
	Başarılı Değil	21	9,9	22	20,6		
	Orta	44	20,7	23	21,5		
	Başarılı	97	45,5	36	33,6		
	Çok Başarılı	28	13,1	2	1,9		
Çok dilli etkinlikler	Fikrim Yok	26	12,2	22	20,6	15,513	0,004
	Başarılı Değil	22	10,3	16	15		
	Orta	53	24,9	19	17,8		
	Başarılı	82	38,5	47	43,9		
	Çok Başarılı	30	14,1	3	2,8		
Açık erişim	Fikrim Yok	23	10,8	23	21,5	28,677	0,000
	Başarılı Değil	23	10,8	28	26,2		
	Orta	53	24,9	25	23,4		
	Başarılı	89	41,8	29	27,1		
	Çok Başarılı	25	11,7	2	1,9		
Çok kültürlü hizmetler için pazarlama stratejileri	Fikrim Yok	29	13,6	23	21,5	20,170	0,000
	Başarılı Değil	23	10,8	25	23,4		
	Orta	44	20,7	22	20,6		
	Başarılı	84	39,4	33	30,8		
	Çok Başarılı	33	15,5	4	3,7		
Sosyal medya kullanımı	Fikrim Yok	12	5,6	4	3,7	4,793	0,309
	Başarılı Değil	10	4,7	3	2,8		
	Orta	59	27,7	31	29		
	Başarılı	85	39,9	37	34,6		
	Çok Başarılı	47	22,1	32	29,9		
Çok dilli kaynaklar	Fikrim Yok	22	10,3	16	15	20,961	0,000
	Başarılı Değil	18	8,5	23	21,5		
	Orta	61	28,6	24	22,4		
	Başarılı	85	39,9	42	39,3		
	Çok Başarılı	27	12,7	2	1,9		

Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi	Fikrim Yok	28	13,1	20	18,7		
	Başarılı Değil	23	10,8	19	17,8		
	Orta	48	22,5	28	26,2	11,588	0,021
	Başarılı	90	42,3	37	34,6		
	Çok Başarılı	24	11,3	3	2,8		
Kütüphane terminolojilerini anlamada yardım	Fikrim Yok	16	7,5	22	20,6		
	Başarılı Değil	15	7	20	18,7		
	Orta	55	25,8	17	15,9	25,016	0,000
	Başarılı	88	41,3	33	30,8		
	Çok Başarılı	39	18,3	15	14		
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında kitaplar	Fikrim Yok	0	0	0	0		
	Başarılı Değil	29	13,6	26	24,3		
	Orta	60	28,2	29	27,1	16,582	0,001
	Başarılı	96	45,1	51	47,7		
	Çok Başarılı	28	13,1	1	0,9		
Kendi ülkenizdeki / bölgenizdeki yazarlar tarafından yazılmış kitaplar	Fikrim Yok	0	0	0	0		
	Başarılı Değil	27	12,7	32	29,9		
	Orta	55	25,8	37	34,6	24,190	0,000
	Başarılı	99	46,5	33	30,8		
	Çok Başarılı	32	15	5	4,7		
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında dergiler	Fikrim Yok	0	0	0	0		
	Başarılı Değil	25	11,7	23	21,5		
	Orta	60	28,2	32	29,9	18,409	0,000
	Başarılı	96	45,1	51	47,7		
	Çok Başarılı	32	15	1	0,9		
Toplam		213	100	107	100		

Sosyal medya kullanımı memnuniyeti ile eğitim durumu arasında bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$). Diğer özel hizmetlerin memnuniyeti ile eğitim durumu arasında ilişki tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin çoğu çok dilli kütüphane tanıtımını başarılı bulmalarına rağmen lisans öğrencilerinin %21'i ($n=44$) orta ve yüksek lisans öğrencilerinin %22'sinin ($n=24$) bu konuda fikri yoktur.

Çok dilli etkinliklerden memnun olan lisans öğrencilerinin %25'i ($n=53$) hizmeti orta olarak derecelendirirken yüksek lisans öğrencilerinin %21'inin ($n=22$) etkinlikler hakkında fikri yoktur.

Açık erişim hizmetini lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin çoğu başarılı bulmuştur. Lisans öğrencilerinin %25'i (n=53) orta ve yüksek lisans öğrencilerinin %26'sı (n=28) başarısız bulmuştur.

Lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin çoğu çok kültürlü hizmetleri pazarlama stratejilerinin başarılı olduğunu düşünmektedir. Fakat lisans öğrencilerinin 21'i (n=44) orta olarak derecelendirirken yüksek lisans öğrencilerinin %23'ü (n=25) hizmeti başarısız bulmaktadır.

Lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin çoğu kütüphane koleksiyonunda bulunan çok dilli kaynakları başarılı bulmalarına rağmen lisans öğrencilerinin %29'u (n=61) orta olarak derecelendirirken yüksek lisans öğrencilerinin %22'si (n=23) başarısız bulmuştur.

Yabancı öğrenciler kendilerine yönelik sunulan kütüphane kullanım becerileri eğitimi için lisans öğrencilerinin %42'si (n=90) ve yüksek lisans öğrencilerinin %35'i (n=37) başarılı olduğunu düşünmektedir.

Öğrencilerin kütüphane terminolojisini anlamaları için sağlanan yardımdan lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin çoğunun başarılı bularak memnun oldukları düşünülmektedir. Lisans öğrencilerinin %26'sı (n=55) orta olarak derecelendirirken yüksek lisans öğrencilerinin %22'sinin hizmet hakkında bir fikri yoktur.

Öğrencilerin çoğu ülkeleri veya bölgeleri hakkındaki kitapları ve dergileri başarılı bulduğunu söylemiştir. Fakat lisans öğrencilerinin ortalama %15'i çok başarılı bulurken yüksek lisans öğrencilerinin %1'inin çok başarılı bulduğu gözlemlenmiştir.

Öğrenciler kendi ülke veya bölgesindeki yazarlar tarafından yazılmış kitapların kütüphanede bulunması durumunu başarılı bulmuştur. Yine lisans öğrencilerinin %15'i bu durumu çok başarılı bulurken yüksek lisans öğrencilerinin %5'inin çok başarılı bulduğu anlaşılmıştır.

Lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin çoğunun özel hizmetler başlığı altındaki tüm maddeleri başarılı olarak değerlendirdiği gözlemlenmiştir (bkz. Tablo 28).

“Yabancı uyruklu öğrencilerin kütüphane hakkında bilgilenme durumu, kendilerine yönelik sunulan özel hizmetler hakkındaki görüşlerini etkilemekte midir?” problemine ait Ki-Kare sonuçları Tablo 29'da belirtilmiştir.

Tablo 29. Yabancı Öğrencilerin Kütüphane Hakkında Bilgilendirme Durumu ile Özel Hizmet Bakış Açısı İlişkisi

		Kütüphane Hakkında Bilgilendirme				x ²	p
		Evet		Hayır			
		n	%	n	%		
Çok dilli kütüphane tanıtımı	Fikrim Yok	25	15,3	22	14	0,439	0,979
	Başarılı Değil	21	12,9	22	14		
	Orta	34	20,9	33	21		
	Başarılı	69	42,3	64	40,8		
	Çok Başarılı	14	8,6	16	10,2		
Çok dilli etkinlikler	Fikrim Yok	23	14,1	25	15,9	4,041	0,400
	Başarılı Değil	25	15,3	13	8,3		
	Orta	37	22,7	35	22,3		
	Başarılı	62	38	67	42,7		
	Çok Başarılı	16	9,8	17	10,8		
Açık erişim	Fikrim Yok	29	17,8	17	10,8	4,939	0,294
	Başarılı Değil	26	16	25	15,9		
	Orta	38	23,3	40	25,5		
	Başarılı	60	36,8	58	36,9		
	Çok Başarılı	10	6,1	17	10,8		
Çok kültürlü hizmetler için pazarlama stratejileri	Fikrim Yok	24	14,7	28	17,8	3,157	0,532
	Başarılı Değil	26	16	22	14		
	Orta	39	23,9	27	17,2		
	Başarılı	55	33,7	62	39,5		
	Çok Başarılı	19	11,7	18	11,5		
Sosyal medya kullanımı	Fikrim Yok	11	6,7	5	3,2	2,522	0,641
	Başarılı Değil	7	4,3	5	3,2		
	Orta	45	27,6	45	28,7		
	Başarılı	61	37,4	61	38,9		
	Çok Başarılı	39	23,9	41	26,1		
Çok dilli kaynaklar	Fikrim Yok	18	11	20	12,7	1,404	0,843
	Başarılı Değil	18	11	23	14,6		
	Orta	45	27,6	40	25,5		
	Başarılı	66	40,5	61	38,9		
	Çok Başarılı	16	9,8	13	8,3		
Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi	Fikrim Yok	21	12,9	27	17,2	10,358	0,035
	Başarılı Değil	23	14,1	19	12,1		
	Orta	45	27,6	31	19,7		
	Başarılı	55	33,7	72	45,9		
	Çok Başarılı	19	11,7	8	5,1		
Kütüphane terminolojilerini anlamada yardım	Fikrim Yok	15	9,2	23	14,6	4,938	0,294
	Başarılı Değil	17	10,4	18	11,5		

	Orta	42	25,8	30	19,1		
	Başarılı	65	39,9	56	35,7		
	Çok Başarılı	24	14,7	30	19,1		
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında kitaplar	Fikrim Yok	0	0	0	0		
	Başarılı Değil	30	18,4	25	15,9		
	Orta	45	27,6	44	28	0,395	0,941
	Başarılı	74	45,4	73	46,5		
	Çok Başarılı	14	8,6	15	9,6		
Kendi ülkenizdeki / bölgenizdeki yazarlar tarafından yazılmış kitaplar	Fikrim Yok	0	0	0	0		
	Başarılı Değil	29	17,8	30	19,1		
	Orta	45	27,6	47	29,9	0,460	0,928
	Başarılı	70	42,9	62	39,5		
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında dergiler	Çok Başarılı	19	11,7	18	11,5		
	Fikrim Yok	0	0	0	0		
	Başarılı Değil	22	13,5	26	16,6		
	Orta	45	27,6	47	29,9	1,445	0,695
	Başarılı	80	49,1	67	42,7		
	Çok Başarılı	16	9,8	17	10,8		
Toplam		163	100	157	100		

Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi dışındaki tüm maddeler ile öğrencilerin bilgilendirme durumu arasında bir ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$).

Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi ile bilgilendirme durumu arasında ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). Kütüphane hakkında önceden bilgilendirilen öğrencilerin %34'ü ($n=55$) ve bilgilendirilmeyen öğrencilerin %46'sı ($n=72$) hizmeti başarılı bulmuştur.

Öğrencilerin bilgilendirme durumları ne olursa olsun özel hizmetler altındaki tüm maddeleri başarılı buldukları gözlemlenmiştir (bkz. Tablo 29).

Öğrenci uyuşu ile kütüphanenin sunduğu özel hizmetler arasında ilişki var mıdır? sorusuna yanıt vermek için fazla veri eksikliği yüzünden Ki-Kare testi kullanılamamıştır. Çinli ($n=3$) ve Alman ($n=12$) dışındaki öğrenciler uyruklarına göre tablolar halinde incelenmiştir.

Tablo 30. İranlı Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı

İranlı Öğrenciler	Fikrim yok		Başarılı Değil		Orta		Başarılı		Çok Başarılı	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Özel Hizmetler										
Çok dilli kütüphane tanıtımı	1	1	0	0	29	25	48	55	30	26
Çok dilli etkinlikler	0	0	1	1	35	30	47	41	32	28
Açık erişim	0	0	0	0	37	32	51	44	27	24
Çok kültürlü hizmetler için pazarlama stratejileri	0	0	0	0	26	23	53	46	36	31
Sosyal medya kullanımı	6	5	8	7	28	24	45	39	28	24
Çok dilli kaynaklar	0	0	0	0	39	34	47	41	29	25
Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi	0	0	0	0	30	26	58	50	27	23
Kütüphane terminolojilerini anlamada yardım	0	0	0	0	34	30	57	50	24	21
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında kitaplar	0	0	0	0	29	25	57	50	29	25
Kendi ülkenizdeki / bölgenizdeki yazarlar tarafından yazılmış kitaplar	0	0	1	1	28	24	49	42	37	32
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında dergiler	0	0	0	0	35	30	47	41	33	29

*Yüzdeler yuvarlandı için bazı durumlarda toplamları 100'den farklıdır.

İranlı 115 öğrenciden özel hizmetler altındaki başlıkları ortalama %45'inin *başarılı*, ortalama %26'sının *çok başarılı* ve ortalama %28'sinin hizmetleri *orta* olarak derecelendirdiği gözlemlenmiştir. *Çok dilli etkinlikler, sosyal medya kullanımı ve ülkeniz yazarları tarafından yazılmış kitaplar* dışındaki hizmetlerin hiçbirini *başarısız* bulmamışlardır. *Çok dilli etkinlikler ve sosyal medya kullanımı* 1 öğrenci ve *ülkeniz yazarları tarafından yazılmış kitapları* ise 8 öğrenci *başarısız* bulmuştur. Aynı zamanda öğrenciler *sosyal medya kullanımı* (%5, n=6) dışındaki tüm hizmetler hakkında fikirleri olduklarını belirtmişlerdir (bkz. Tablo 30).

Tablo 31. Azeri Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı

Azerbaycanlı Öğrenciler	Fikrim yok		Başarılı Değil		Orta		Başarılı		Çok Başarılı	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Özel Hizmetler										
Çok dilli kütüphane tanıtımı	12	18	11	17	12	18	31	47	0	0
Çok dilli etkinlikler	17	26	10	15	7	11	32	49	0	0
Açık erişim	19	29	15	23	13	20	19	29	0	0
Çok kültürlü hizmetler için pazarlama stratejileri	15	22	16	24	12	18	23	35	0	0
Sosyal medya kullanımı	1	2	0	0	23	35	29	44	13	20
Çok dilli kaynaklar	13	20	15	23	12	18	26	39	0	0
Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi	14	21	12	18	14	21	26	39	0	0
Kütüphane terminolojilerini anlamada yardım	9	14	14	21	12	18	23	35	8	12
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında kitaplar	0	0	21	32	16	25	29	44	0	0
Kendi ülkenizdeki / bölgenizdeki yazarlar tarafından yazılmış kitaplar	0	0	21	32	18	28	27	41	0	0
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında dergiler	0	0	17	26	14	21	35	53	0	0

*Yüzdeler yuvarlandığı için bazı durumlarda toplamları 100'den farklıdır.

Azerbaycanlı 66 öğrenciden çoğunun özel hizmetleri *başarılı* bulduğu göze çarpmaktadır. %49'unun (n=32) diğer hizmetlere göre daha *başarılı* bulduğu *çok dilli etkinlikler* hizmetidir. Öğrencilerin %20'si (n=13) *sosyal medya kullanımını* ve %12'si (n=8) *terminoloji konusunda verilen yardım* hizmetini *çok başarılı* bulduklarını ifade etmiştir. *Sosyal medya kullanımını başarısız* bulan öğrenci yoktur. Diğer hizmetleri öğrencilerin en az %15'i (n=10) en fazla %32'si (n=21) *başarısız* bulmuştur. %32 ile diğerlerine göre *başarısız* bulunan hizmetin *ülkelerine ait kitaplar ve yazarlarının yazmış olduğu kitaplar* olduğu gözlemlenmektedir. Öğrencilere *ülkelerine ait kitaplar, dergiler ve yazarlarının yazmış olduğu kitaplar* sorulduğunda bu konuda fikri olmayan öğrencinin olmadığı anlaşılmıştır. Öğrencilerin %19'unun (n=29) *açık erişim* hizmeti ile ilgili fikri olmadığı izlenmektedir.

Tablo 32. Suriyeli Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı

Suriyeli Öğrenciler	Fikrim yok		Başarılı Değil		Orta		Başarılı		Çok Başarılı	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Özel Hizmetler										
Çok dilli kütüphane tanıtımı	7	22	9	29	7	22	9	29	0	0
Çok dilli etkinlikler	3	9	11	34	6	19	12	38	0	0
Açık erişim	12	38	6	19	8	25	6	19	0	0
Çok kültürlü hizmetler için pazarlama stratejileri	8	25	6	19	10	31	8	25	0	0
Sosyal medya kullanımı	0	0	0	0	10	31	13	41	9	28
Çok dilli kaynaklar	7	22	8	25	8	25	9	28	0	0
Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi	12	38	5	16	6	19	9	28	0	0
Kütüphane terminolojilerini anlamada yardım	5	16	9	28	7	22	5	16	6	19
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında kitaplar	0	0	8	25	9	28	15	47	0	0
Kendi ülkenizdeki / bölgenizdeki yazarlar tarafından yazılmış kitaplar	0	0	8	25	12	38	12	38	0	0
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında dergiler	0	0	6	19	13	41	13	41	0	0

*Yüzdeler yuvarlandı için bazı durumlarda toplamları 100'den farklıdır.

Suriyeli 32 öğrenciden çoğu *açık erişim*, *hizmetleri pazarlama stratejileri*, *kütüphane kullanım becerileri eğitimi* ve *terminolojiyi anlama konusunda yardım* hizmetleri dışındaki diğer hizmetleri *başarılı* bulmuştur. En *başarılı* buldukları hizmet *ülkeleri hakkındaki kitaplardır* (%47, n=15). *Sosyal medya kullanımı* ve *terminoloji anlamada yardım* dışındaki hiçbir hizmeti *çok başarılı* bulmamışlardır. Öğrencilerin %31'i (n=10) *hizmetleri pazarlama stratejilerini* orta olarak derecelendirmiştir. *Açık erişim*, *kütüphane kullanım becerileri eğitimi* hakkında öğrencilerin %38'i, (n=12) fikirleri olmadığını söylemiştir. Öğrencilerin %34'ü (n=11) *çok dilli etkinlikler* hizmetini başarısız bulmuştur. *Sosyal medya kullanımı* da hiçbir öğrencinin başarısız bulmaması dikkat çekicidir. Ayrıca öğrencilerin *sosyal medya kullanımı*, *ülkelerine ait kitaplar*, *dergiler* ve *yazarlarının yazmış olduğu kitaplar* hizmetleri için *fikrim yok* seçeneğini işaretlenmedikleri gözlemlenmiştir.

Tablo 33. Kırgız Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı

Kırgız Öğrenciler	Fikrim yok		Başarılı Değil		Orta		Başarılı		Çok Başarılı	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Özel Hizmetler										
Çok dilli kütüphane tanıtımı	7	25	8	29	4	14	9	32	0	0
Çok dilli etkinlikler	8	29	2	7	6	21	12	43	0	0
Açık erişim	4	14	7	25	6	21	12	43	0	0
Çok kültürlü hizmetler için pazarlama stratejileri	6	21	7	25	2	7	13	46	0	0
Sosyal medya kullanımı	0	0	0	0	7	25	15	54	6	21
Çok dilli kaynaklar	5	18	4	14	5	18	14	50	0	0
Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi	7	25	5	18	6	21	10	36	0	0
Kütüphane terminolojilerini anlamada yardım	7	25	3	11	5	18	10	36	3	11
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında kitaplar	0	0	8	29	8	29	12	43	0	0
Kendi ülkenizdeki / bölgenizdeki yazarlar tarafından yazılmış kitaplar	0	0	7	25	11	40	10	36	0	0
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında dergiler	0	0	8	29	7	25	13	46	0	0

*Yüzdeler yuvarlandığı için bazı durumlarda toplamları 100'den farklıdır.

Kırgız 28 öğrenciden ortalama %42'sinin hizmetleri *başarılı* bulunduğu tablodan gözlemlenmiştir. Sadece *sosyal medya kullanımı* ve *terminoloji anlamada yardım* hizmetlerini *çok başarılı* bulmuşlardır. %29'unun (n=8) *başarısız* olarak ifade ettiği *çok dilli kütüphane tanıtımı*, *ülkelerine ait kitaplar* ve *dergiler* hizmetleridir. *Sosyal medya kullanımı* hiçbir öğrenci *başarısız* bulmamıştır. Ayrıca öğrencilerin hiçbiri *sosyal medya kullanımı*, *ülkelerine ait kitaplar*, *dergiler* ve *yazarlarının yazmış olduğu kitaplar* hakkında *fikrim yok* şikkını işaretlemediği dikkat çekmiştir.

Tablo 34. Filistinli Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı

Filistinli Öğrenciler	Fikrim yok		Başarılı Değil		Orta		Başarılı		Çok Başarılı	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Özel Hizmetler										
Çok dilli kütüphane tanıtımı	7	30	5	22	2	9	9	39	0	0
Çok dilli etkinlikler	10	44	3	13	3	13	7	30	0	0
Açık erişim	0	0	6	26	4	17	13	57	0	0
Çok kültürlü hizmetler için pazarlama stratejileri	7	30	6	26	2	9	8	35	0	0
Sosyal medya kullanımı	2	9	0	0	6	26	10	44	5	22
Çok dilli kaynaklar	6	26	3	13	4	17	10	44	0	0
Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi	2	9	9	39	4	17	8	35	0	0
Kütüphane terminolojilerini anlamada yardım	7	30	4	17	4	17	6	26	2	9
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında kitaplar	0	0	5	22	6	26	12	52	0	0
Kendi ülkenizdeki / bölgenizdeki yazarlar tarafından yazılmış kitaplar	0	0	6	26	5	22	12	52	0	0
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında dergiler	0	0	6	26	8	35	9	39	0	0

*Yüzdeler yuvarlandı için bazı durumlarda toplamları 100'den farklıdır.

23 Filistinli öğrencinin çoğu *çok dilli etkinlikler, kütüphane kullanım becerileri eğitimi ve terminolojiyi anlamada yardım* haricindeki hizmetleri *başarılı* bulmuştur. *Çok dilli etkinlikler* hakkında öğrencilerin %44'ünün (n=10) fikri yokken, *terminoloji anlamada yardım* hizmeti için öğrencilerin %30'unun (n=7) yine fikri yoktur. *Kütüphane kullanım becerileri eğitimini* öğrencilerin %39'u (n=9) orta olarak derecelendirilmiştir. Öğrencilerin sadece *sosyal medya kullanımı ve terminolojiyi anlamada yardım* hizmetleri için *çok başarılı* şikkını işaretledikleri görülmektedir. Aynı zamanda *Sosyal medya kullanımı* başarısız bulan hiçbir öğrenci yoktur. Ayrıca öğrenciler *açık erişim, ülkeleri hakkındaki kitaplar, dergiler ve yazarlarının yazmış olduğu kitaplar* hizmetleri için *fikrim yok* şikkını işaretlememişlerdir.

Tablo 35. Afgan Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı

Afgan Öğrenciler	Fikrim yok		Başarılı Değil		Orta		Başarılı		Çok Başarılı	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Özel Hizmetler										
Çok dilli kütüphane tanıtımı	1	5	2	10	7	33	11	52	0	0
Çok dilli etkinlikler	4	19	3	14	5	24	8	38	0	0
Açık erişim	2	10	6	29	2	10	11	52	0	0
Çok kültürlü hizmetler için pazarlama stratejileri	7	33	2	10	4	19	7	33	1	5
Sosyal medya kullanımı	1	5	1	5	6	29	5	24	8	38
Çok dilli kaynaklar	3	14	6	29	2	10	10	48	0	0
Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi	4	19	2	10	4	19	11	52	0	0
Kütüphane terminolojilerini anlamada yardım	0	0	2	10	5	24	11	52	3	14
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında kitaplar	0	0	4	19	7	33	10	48	0	0
Kendi ülkenizdeki / bölgenizdeki yazarlar tarafından yazılmış kitaplar	0	0	5	24	6	29	10	48	0	0
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında dergiler	0	0	3	14	6	29	12	57	0	0

*Yüzdelikler yuvarlandığı için bazı durumlarda toplamları 100'den farklıdır.

21 Afgan öğrenciden çoğu tüm hizmetleri *başarılı* olarak nitelendirmiştir. Hatta *sosyal medya kullanımını* %38'i (n=8) *çok başarılı* olarak nitelendirmiştir. Öğrencilerin %29'u (n=6) *çok dilli kaynakları ve açık erişim* hizmetini başarısız bulmuştur. %33'ünün (n=7) *pazarlama stratejileri* hakkında *fikri yoktur*. *Terminolojiyi anlamada yardım, ülkelerine ait kitaplar, dergiler ve yazarlarının yazmış olduğu kitaplar* hizmetleri için *fikrim yok* seçeneğini işaretlemedikleri gözlemlenmiştir.

Tablo 36. Türkmen Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı

Türkmen Öğrenciler	Fikrim yok		Başarılı Değil		Orta		Başarılı		Çok Başarılı	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Özel Hizmetler										
Çok dilli kütüphane tanıtımı	9	45	5	25	0	0	6	30	0	0
Çok dilli etkinlikler	4	20	2	10	7	35	7	35	0	0
Açık erişim	6	30	5	25	5	25	4	20	0	0
Çok kültürlü hizmetler için pazarlama stratejileri	4	20	9	45	5	25	2	10	0	0
Sosyal medya kullanımı	0	0	0	0	9	45	5	25	6	30
Çok dilli kaynaklar	2	10	3	15	6	30	5	25	0	0
Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi	7	35	2	10	6	30	5	25	0	0
Kütüphane terminolojilerini anlamada yardım	9	45	0	0	0	0	6	30	5	25
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında kitaplar	0	0	4	20	8	40	8	40	0	0
Kendi ülkenizdeki / bölgenizdeki yazarlar tarafından yazılmış kitaplar	0	0	6	30	7	35	7	35	0	0
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında dergiler	0	0	4	20	4	20	12	60	0	0

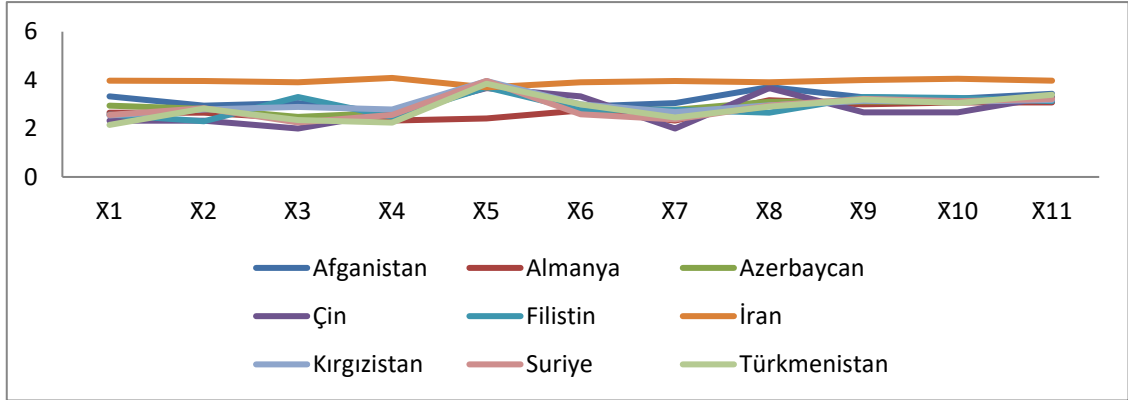
*Yüzdeler yuvarlandı için bazı durumlarda toplamları 100'den farklıdır.

Türkmen 20 öğrenci diğer uyruktaki öğrenciler gibi çoğu hizmeti *başarılı* bulmamıştır. Diğer hizmetlere göre en *başarılı* buldukları hizmet (%60, n=12) *ülkeleri hakkında dergilerdir*. Diğer hizmetlere göre en *başarısız* buldukları hizmet, *hizmetleri pazarlama stratejileridir* (%45, n=9). Diğer öğrencilere benzer şekilde *sosyal medya kullanımı* hizmetini başarısız bulmadıkları görülmektedir. Yine diğer öğrencilere benzer şekilde *sosyal medya kullanımı, ülkeleri hakkında kitaplar, dergiler ve yazarlarının yazmış olduğu kitaplar* hizmetleri için *fikrim yok* seçeneğini işaretlememişlerdir. Öğrencilerin %45'i (n=9) *terminolojiyi anlamada yardım* hizmeti için fikri yok, %30'u (n=6) başarılı ve %25'i (n=5) çok başarılı seçeneğini tercih etmişlerdir. Aynı hizmet için başarısız veya orta ile derecelendiren öğrenci bulunmamaktadır.

Tablo 37. Yabancı Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı Ortalaması

Özel Hizmetler / Uyruklar	\bar{X}_1	\bar{X}_2	\bar{X}_3	\bar{X}_4	\bar{X}_5	\bar{X}_6	\bar{X}_7	\bar{X}_8	\bar{X}_9	\bar{X}_{10}	\bar{X}_{11}
Afganistan	3,33	2,95	3,05	2,66	3,86	2,90	3,05	3,71	3,29	3,24	3,43
Almanya	2,66	2,66	2,42	2,33	2,42	2,75	2,33	3,17	3,00	3,08	3,08
Azerbaycan	2,94	2,81	2,48	2,65	3,80	2,77	2,78	3,11	3,12	3,09	3,27
Çin	2,33	2,33	2,00	2,67	3,67	3,33	2,00	3,67	2,67	2,67	3,33
Filistin	2,57	2,30	3,30	2,48	3,70	2,78	2,78	2,65	3,30	3,26	3,13
İran	3,98	3,96	3,91	4,09	3,70	3,91	3,97	3,91	4,00	4,06	3,98
Kırgızistan	2,54	2,79	2,89	2,79	3,96	3,00	2,68	2,96	3,14	3,11	3,18
Suriye	2,56	2,84	2,25	2,56	3,97	2,59	2,38	2,94	3,22	3,13	3,22
Türkmenistan	2,15	2,82	2,35	2,25	3,85	3,00	2,45	2,90	3,20	3,05	3,40
\bar{X}_{GENEL}	3,18	3,19	3,09	3,12	3,74	3,21	3,13	3,37	3,47	3,46	3,52

Özel hizmetler genel memnuniyet ortalaması ile özel hizmetlerin uyruklara göre ortalaması karşılaştırılmıştır. Özel hizmetler genel memnuniyet ortalaması altında kalan uyruk ortalamaları kırmızı ile üstünde kalanlar ise yeşil ile gösterilmektedir. İranlı öğrenciler \bar{X}_5 sosyal medya kullanımı hizmeti haricindeki diğer hizmetleri genel memnuniyet ortalamasının üzerinde değerlendirmiştir. Alman öğrenciler ise hiçbir hizmeti genel ortalamasının üzerinde değerlendirmemiştir. Azeri, Kırgız, Suriyeli ve Türkmen öğrenciler \bar{X}_5 sosyal medya kullanımı dışındaki tüm hizmetleri genel ortalamasının altında bulurken, Filistinli öğrenciler \bar{X}_3 açık erişim hizmeti dışındaki tüm hizmetleri genel ortalamasının altında bulmuştur. Hizmetler açısından bakıldığında hiçbir hizmet genel ortalamasının tamamen altında ya da üstünde kalmamıştır. \bar{X}_5 sosyal medya kullanımı Afgan, Azeri, Kırgız, Suriyeli ve Türkmen öğrenciler tarafından genel ortalamasının üzerinde Çinli, Filistinli ve İranlı öğrenciler tarafından genel ortalamasının altında kalmıştır. \bar{X}_2 çok dilli etkinlikler, \bar{X}_4 çok kültürlü hizmetler için pazarlama stratejileri, \bar{X}_7 kütüphane kullanım becerileri eğitimi, \bar{X}_9 ülkeniz hakkında kitaplar, \bar{X}_{10} ülkenizdeki yazarlar tarafından yazılmış kitaplar ve \bar{X}_{11} ülkeniz hakkında dergiler hizmetleri sadece İranlı öğrenciler tarafından genel ortalamasının üzerinde değerlendirilmiştir.



Şekil 8. Yabancı Öğrencilerin Özel Hizmetlere Bakış Açısı Ortalaması

Özel hizmetlerin uyuşma göre memnuniyet ortalamaları Şekil 8’de gösterilmiştir. Bu bağlamda İranlı öğrenciler kütüphane hizmetleri, mekân olarak kütüphane, bilgiye erişim ve kütüphane personeli boyutlarındaki ortalamalar ile benzerlik göstermektedir. Öğrenciler \bar{X}_1 çok dilli kütüphane tanıtımı, \bar{X}_2 çok dilli etkinlikler ve \bar{X}_3 açık erişim hizmetlerinde görüş ayrılıklarına düşmüşlerdir. \bar{X}_4 çok kültürlü hizmetler için pazarlama stratejileri İranlı öğrenciler haricinde diğer uyrukların benzer düşündüğü, \bar{X}_5 sosyal medya kullanımı için Alman öğrenciler dışındaki uyrukların benzer düşündüğü anlaşılmaktadır. \bar{X}_6 çok dilli kaynaklar hizmeti için İran, Afgan ve Çinli öğrenciler dışındakiler benzer ortalamalara sahiptir. \bar{X}_7 kütüphane kullanım becerileri eğitimi ve \bar{X}_8 kütüphane terminolojilerini anlamada yardım hizmetleri için Çinli, Afgan ve İranlı öğrenciler diğerlerinden farklı düşünmektedir. \bar{X}_9 ülkeniz hakkında kitaplar ve \bar{X}_{10} ülkenizdeki yazarlar tarafından yazılmış kitaplar Çinli ve İranlı öğrenciler dışındakiler, \bar{X}_{11} ülkeniz hakkında dergiler alt maddesini de sadece İranlı öğrenciler dışındaki öğrencilerin benzer düşündüğü gözlemlenmiştir.

4.7. AÇIK UÇLU SORUYA DAİR BULGULAR

Anketin sonunda yer alan “Kütüphanede mevcut olmayan hangi hizmetin sağlanmasını istersiniz?” ifadesine ankete katılan 320 kişiden 202’si yanıtlamıştır. Öğrencilerin yanıtları şu şekildedir:

4.7.1. Kütüphane Binası

- *Sıcaklık ve havalandırma:* 27 öğrenci kütüphanenin bazı zamanlarda çok sıcak ve havasız olduğu için ders çalışmakta güçlük çektiklerini bildirmiştir. Anket sonuçlarına göre mekân olarak kütüphane bölümündeki diğer hizmetlere göre başarılı bulunan hizmetler içindedir.
- *Çalışma Alanı:* 36 öğrenci kütüphanenin çalışma alanında özellikle sınav dönemlerinde yer bulamadıklarını ve iyileştirilmesi gerektiği görüşündedir.
- *Sessizlik:* 10 öğrenci kütüphanenin gürültü seviyesinin fazla olduğu ve ders çalışmakta güçlük çektiklerini belirtmiştir.
- *Tuvaletler:* 43 öğrenci tuvaletlerin temizliği hakkında şikâyet etmiştir. Anket sonuçlarına göre mekân olarak kütüphane bölümündeki diğer hizmetlere göre en başarısız bulunan hizmettir.

4.7.2. Kütüphane Koleksiyonu

- *Genel koleksiyon:* 55 öğrenci İngilizce, Almanca, Fransızca ve Türkçe yayınların çoğunlukta olduğunun diğer dilli kaynakların geliştirilmesi gerektiğini düşünmektedir.
- *Sürelî yayın koleksiyonu:* 15 öğrenci ulaşmak istedikleri dergilere ulaşamadıklarını belirtmiştir.
- *Danışma kaynakları:* 7 öğrenci kütüphanenin girişinde bulunan danışma kaynakları koleksiyonun yetersiz olduğunu bildirmiştir.

4.7.3. Kütüphane Personeli

- *Yabancı dil:* 27 öğrenci kütüphane personelinden yardım istedikleri esnada konuştukları dili anlayamadıklarını ya da anlamada zorluk çektiklerini belirtmiştir. Anket sonuçlarında personelin dil kullanma becerisi dramatik bir şekilde başarılı bulunmuştur.

- *Halkla ilişkiler:* 10 öğrenci personele danışmakta çekindiklerini ve 12 öğrenci personelin kendilerini tam olarak anlayamadığını söylemiştir.

4.7.4. Bilgiye Erişim

- *Kampüs dışı erişim:* 7 öğrenci kampus dışı erişim hizmetini kullanırken problem yaşadıklarını belirtmiştir.
- *Web sayfası:* 5 öğrenci web sayfasının Arap harfli olması gerektiğini vurgulamıştır.

4.7.5. Diğer Hizmetler

- 17 öğrenci kütüphanenin sıcak içecek ikram etmesi gerektiğini,
- 9 öğrenci ders notlarının kütüphane tarafından dağıtılması gerektiğini,
- 3 öğrenci kitap geciktirme cezalarının fazla olduğunu,
- 5 öğrenci kitap ödünç iade tarihlerinin cep telefonuna gönderilmesi gerektiğini,
- 2 öğrenci kütüphane hizmetleri hakkında daha fazla reklam yapılması gerektiğini,
- 45 öğrenci teşekkür ettiğini belirtmiştir.

4.8. GENEL DEĞERLENDİRME

Yabancı öğrenciler tarafından beş boyut (genel, mekân olarak, bilgiye erişim, personel, özel hizmetler) halinde değerlendirilen kütüphane hizmetleri bulgularından elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibidir.

Genel Kütüphane Hizmetleri: *Türkçe olmayan kaynaklar, deneme veri tabanları, belge sağlama, kütüphane hesabı, açık erişim, kampus dışı erişim, kareler ve kaynak ayırtma hizmetlerinin düzenli olarak kullanılmasından dolayı öğrencilerin bir kısmının kütüphanenin basılı ve elektronik kaynaklarını kullanmakta olduğu düşünülmektedir. Aynı zamanda kütüphanenin fiziksel kullanımı da söz konusudur. Eldeki bulgulara göre tüm alt hizmetler bir kısım öğrenci tarafından ya kullanılmamakta ya da fikrim yok*

seçeneği işaretlenmiştir. Bu sebeple öğrencilere hizmetler hakkında daha detaylı bilgi verilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Öğrencilerin *danışma ve kullanıcı eğitimi, sanat bölümü, görsel işitsel bölüm, grup çalışma odaları, kütüphaneciye danışma, kaynak siparişi ve kopyala/yazdır/tarayıcı* hizmetlerini düzenli olarak kullanmadıkları ortaya çıkmıştır. Hizmetlerden *sanat ve görsel işitsel bölüm* belirli amaçlarla kullanıldığı için bu durum normaldir. Literatürde benzer şekilde öğrencilerin *kütüphaneciye danışma* hizmetini düzenli olarak kullanmadıkları ortaya çıkmıştır. Bu durum yabancı öğrencilerin çekingenlikleri, yabancı dilde yaşadıkları sorunlar veya gelenek görenek farklılıklarından kaynaklanıyor olabilmektedir. Önemli hizmetlerden biri olan ve sadece bir kısım öğrenci tarafından kullanılan *danışma ve kullanıcı eğitimi* aynı sebepler yüzünden düzenli kullanılmamaktadır. Öğrencilerin *grup çalışma odalarını* düzenli olarak kullanmaması ve bireysel odaları kullanmaları bireysel olarak ders çalışmayı tercih ettiklerini göstermektedir.

Katılımcı öğrencilerin kütüphane *koleksiyonunu* kullanmakta oldukları, *çevrimiçi hizmetlerden* memnun oldukları, *bilgisayarlardan* çok memnun oldukları, *çalışma odaları/okuma salonları, kütüphaneler arası iş birliği, kütüphane politikası ve çalışma saatlerinin* geliştirilmesi gerektiğini düşünmektedir. Kütüphane öğrencilerin kullanımı için tarama makinası sağlamıştır. Öğrenciler *fotokopi* hizmetini tarama makinasından belge çoğaltma olarak algılamıştır. *Fotokopi, kampüs dışı erişim, bilgisayarlar ve çevrimiçi hizmetlerden* çok memnun olmaları teknolojiyi kullanmaya daha yatkın olduklarını göstermektedir. *Kütüphaneden makalelere erişim* hizmeti hakkında kullanıcı eğitimlerinin verilmesi gerekmektedir. Öğrenciler genel kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesi gerektiği görüşündedir. Hizmetler genel olarak değerlendirildiğinde öğrencilerin diğer hizmetlere göre en başarısız buldukları hizmet *çalışma odaları/okuma salonlar* ve diğer hizmetlere göre daha başarılı buldukları hizmetlerde sırasıyla *çevrimiçi hizmetler, koleksiyon ve bilgisayarlar*dır. Genel değerlendirmelerin ortalaması alındığında daha başarılı bulunan hizmet *çevrimiçi hizmetler*, daha başarısız bulunan hizmet *çalışma saatleri* olarak belirlenmiştir.

Öğrenciler uyruklarına göre incelendiğinde *çevrimiçi hizmetler, koleksiyon ve bilgisayarlar* başarılı bulunurken *çalışma odaları/okuma salonları, çalışma saatleri,*

kütüphane politikası, kampus dışı erişim, kütüphaneden makale erişimi hizmetleri başarısız bulunmuştur (bkz. Tablo 38).

Tablo 38. Uyruk Farklılığına Göre Genel Hizmetlere Bakış Açısı

Uyruklar	En Başarılı Bulunan Hizmet	En Başarısız Bulunan Hizmet
Afganistan	Koleksiyon	Çalışma Odaları/Okuma Alanları
Almanya	Çevrimiçi Hizmetler, Bilgisayarlar	Çalışma Saatleri
Azerbaycan	Koleksiyon	Çalışma Saatleri
Çin	Bilgisayarlar	Kütüphane Politikası
Filistin	Çevrimiçi Hizmetler, Bilgisayarlar	Çalışma Saatleri
İran	Koleksiyon	Kampüs dışı Erişim
Kırgızistan	Çevrimiçi Hizmetler, Bilgisayarlar	Kütüphaneden Makale Erişimi
Suriye	Çevrimiçi Hizmetler	Kütüphaneden Makale Erişimi
Türkmenistan	Çevrimiçi Hizmetler	Çalışma Saatleri, Çalışma Odaları/Okuma Alanları

Tablo 38’de Afgan, İranlı ve Azeri öğrencilerin *koleksiyonu*, Alman, Filistinli ve Kırgız öğrencilerin hem *çevrimiçi hizmetleri* hem de *bilgisayarları*, Çinli öğrencilerin *bilgisayarları*, Suriyeli ve Türkmen öğrencilerin *çevrimiçi hizmetleri* daha başarılı buldukları anlaşılmaktadır. Alman, Azeri ve Filistinli öğrencilerin *çalışma saatlerini*, Afgan öğrencilerin *çalışma odaları/okuma alanlarını*, Türkmen öğrencilerin hem *çalışma odaları/okuma alanlarını* hem de *çalışma saatlerini*, Kırgız ve Suriyeli öğrencilerin *kütüphaneden makale erişimini*, Çinli öğrencilerin *kütüphane politikasını* daha başarısız bulduğu izlenmiştir. Öğrenciler, bazı hizmetler için aynı düşünüyor olmasına rağmen genel anlamda farklı düşündükleri ortaya çıkmıştır. Bu durumda “Farklı uyruklu öğrencilerin genel kütüphane hizmetleri hakkındaki görüşleri değişiklik göstermektedir.” şeklinde oluşturulmuş alt hipotez kısmen doğrulanmaktadır.

Mekân Olarak Kütüphane: Öğrencilerin *kütüphanenin konumu, temizliği, aydınlatması, havalandırması, sıcaklığı, sessizliği ve mobilya konforundan* memnun oldukları sonucu çıkarılmıştır. Fakat *tuvaletler ve yabancı dilde yönlendirme levhaları* hizmetlerinin geliştirilmesi gerektiğini düşünmektedir. Aynı zamanda mekân olarak kütüphanenin *tuvaletler* haricindeki alt hizmetlerinin aktif olarak kullanıldığı *fikrim yok* seçeneğinin işaretlenmediğinden çıkarılmıştır. Öğrencilerin genel değerlendirmelerinin ortalaması alındığında daha başarılı hizmet *kütüphanenin sıcaklığı ve sessizliği*, daha başarısız hizmet *tuvaletler* olarak belirlenmiştir. Alt hizmetler öğrencilerin uyruklarına göre

değerlendirildiğinde Tablo 39’da belirtildiği üzere öğrencilerin birbirlerinden tamamen farklı düşündükleri ortaya çıkmıştır. *Yabancı dilde yönlendirme levhaları* hizmetini Alman ve Çinli öğrenciler en başarısız hizmet olarak değerlendirirken İranlı öğrenciler en başarılı hizmet olarak değerlendirmiştir. *Kütüphanenin temizliği* hizmetini İranlı öğrenciler en başarısız hizmet olarak değerlendirirken Kırgız ve Türkmen öğrenciler en başarılı hizmet olarak değerlendirmiştir. *Kütüphane sıcaklığı* hizmetinde de benzer şekilde Suriyeli öğrenciler en başarılı olarak değerlendirirken Kırgız öğrenciler en başarısız hizmet olarak değerlendirmiştir.

Tablo 39. Uyruk Farklılığına Göre Mekânsal Özelliklere Bakış Açısı

Uyruklar	En Başarılı Bulunan Hizmet	En Başarısız Bulunan Hizmet
Afganistan	Kütüphanenin Havalandırması	Kütüphanenin Temizliği
Almanya	Kütüphanenin Sessizliği	Kütüphanenin Temizliği, Yabancı dilde Yönlendirme Levhaları
Azerbaycan	Kütüphane Binasının Konumu	Tuvaletler
Çin	Kütüphanenin Havalandırması ve Sessizliği	Yabancı dilde Yönlendirme Levhaları
Filistin	Kütüphanenin Havalandırması	Tuvaletler
İran	Kütüphane Binasının Konumu, Yabancı dilde Yönlendirme Levhaları	Kütüphanenin Temizliği
Kırgızistan	Kütüphanenin Temizliği	Kütüphanenin Sıcaklığı
Suriye	Kütüphanenin Sıcaklığı	Tuvaletler
Türkmenistan	Kütüphanenin Temizliği	Tuvaletler

Kütüphanenin temizliğini Kırgız ve Türkmen öğrenciler başarılı, Afgan, Alman ve İranlı öğrenciler başarısız; *yabancı dilde yönlendirme levhalarını* İranlı öğrenciler başarılı, Alman ve Çinli öğrenciler başarısız; *kütüphanenin sıcaklığını* Türkmen öğrenciler başarılı, Kırgız öğrenciler başarısız bulmaktadır. Öğrencilerin farklı düşündükleri hatta birbirlerinin zıttı görüşlere sahip oldukları belirlendiğinden “Farklı uyruktaki öğrencilerin kütüphaneyi mekânsal açıdan nitelemeleri değişiklik göstermektedir.” şeklinde oluşturulmuş alt hipotez doğrulanmaktadır.

Ki kare testine göre kütüphanenin mekân olarak kütüphane değerlendirmesinde sık kullananlar ile az kullananların arasında *tuvaletler* haricindeki alt hizmetlerde ilişki

yoktur. Bu sebeple “Kütüphaneyi sık ziyaret öğrenciler ile az ziyaret öğrenciler, mekânsal özellikler açısından farklı düşünmektedir.” şeklinde oluşturulan alt hipotez doğrulanamamıştır.

Bilgiye Erişim: Öğrencilerin diğer hizmetlere göre daha başarılı buldukları *kitap yer numarasına erişim* dikkat çekici bir sonuçtur. Literatürdeki verilere göre yabancı öğrencilerin zorluk çektikleri konulardan bir tanesi olan kitap yer numaraları Hacettepe Üniversitesi öğrencileri için bir sorun olarak görünmemektedir. Diğer hizmetlere göre daha başarısız buldukları *internet hızı*, kütüphanenin alt yapı konusunda kendini yenilemesi gerektiği anlamına gelmektedir. *Kütüphane kaynaklarının çok dilliği* arttırılmalı ve *web sitesi* yabancı öğrencilere yönelik tasarlanmalıdır. *Basılı ve elektronik koleksiyon* çokkültürlü ve çok dilli olarak geliştirilecek bir politika ile desteklenmelidir.

Öğrenci değerlendirmelerinin genel ortalaması alındığında daha başarılı hizmet *kitap yer numarasına erişim*, daha başarısız hizmet *internet hızı* olarak belirlenmiştir. Alt hizmetler öğrencilerin uyruklarına göre değerlendirildiğinde Tablo 40’da belirtildiği üzere en başarılı hizmet benzer olmasına rağmen birbirine zıt görüşler de bulunmaktadır. *Kütüphanenin web sitesini* Azeri ve Suriyeli öğrenciler başarılı, Afgan ve İranlı öğrenciler başarısız olarak değerlendirmiştir.

Afgan, Alman, Filistinli ve İranlı öğrenciler *kitap yer numarasına erişimini*, Azeri ve Suriyeli öğrenciler *web sitesini*, Çinli öğrenciler *basılı koleksiyon yeterliliğini*, Türkmen öğrenciler *elektronik koleksiyonu* başarılı olarak değerlendirmiştir. Alman, Azeri, Filistinli ve Kırgız öğrenciler *bilgisayar yeterliliğini*, Afgan öğrenciler *web sitesini*, İranlı öğrenciler hem *web sitesi* hem *kaynakların derslere katkısını*, Çinli öğrenciler *kütüphanenin kullanmış olduğu sınıflama sistemini*, Suriyeli ve Türkmen öğrenciler *internet hızını* başarısız nitelendirmiştir.

Tablo 40. Uyruk Farklılığına Göre Bilgiye Erişim Sistemlerine Bakış Açısı

Uyruklar	En Başarılı Bulunan Hizmet	En Başarısız Bulunan Hizmet
Afganistan	Kitap Yer Numarasına Erişim	Web Sitesi
Almanya	Kitap Yer Numarasına Erişim	Bilgisayar Yeterliliği
Azerbaycan	Web Sitesi	Bilgisayar Yeterliliği
Çin	Basılı Koleksiyon Yeterliliği	Kütüphanenin Kullandığı Sınıflama Sistemi
Filistin	Kitap Yer Numarasına Erişim	Bilgisayar Yeterliliği
İran	Kitap Yer Numarasına Erişim	Web Sitesi, Kütüphane Kaynaklarının Derslere Katkısı
Kırgızistan	Kitap Yer Numarasına Erişim	Bilgisayar Yeterliliği
Suriye	Web Sitesi	İnternet Hızı
Türkmenistan	Elektronik Kaynak Koleksiyonu	İnternet Hızı

Öğrencilerin en başarılı hizmet hakkında benzer değerlendirmeleri olsa da başarısız bulunan hizmetler konusunda farklı değerlendirmeleri ve zıt düşünceler gözlemlendiğinden “Farklı uyruktaki öğrencilerin bilgi erişim sistemleri hakkındaki görüşleri değişiklik göstermektedir.” şeklinde oluşturulmuş alt hipotez doğrulanmaktadır.

Ki kare testine göre de öğrencilerin kütüphane kaynaklarını akademik amaçlı kullanım durumu (az ve sık kullanımı) ile bilgi erişim sistemlerini değerlendirmesi arasında bir ilişki bulunamamıştır. Bu sebeple “Kütüphanenin akademik kaynaklarını sık kullanan öğrenciler ile az kullanan öğrenciler, bilgi erişim sistemleri hakkında farklı düşünmektedir.” şeklinde oluşturulan alt hipotez doğrulanamamıştır.

Ki kare testine göre öğrencilerin lisans veya yüksek lisans öğrencisi olması, bilgi erişim sistemlerini değerlendirilmesi ile ilişkilidir. Bu bağlamda “Yabancı uyruklu öğrencilerin eğitim durumu, bilgiye erişim sistemlerine olan bakış açısını değiştirmektedir.” Şeklinde oluşturulan alt hipotez doğrulanmıştır.

Kütüphane Personeli: Öğrenciler kullanıcıların ihtiyaçlarını anlama yeteneğini diğer hizmetlerden daha başarısız, dil kullanma becerisini çok başarılı ve personelin güler yüzlülüğünü başarılı olarak değerlendirmeleri dikkat çekmiştir. Literatür ile bu sonuçlar

karşılaştırıldığında genellikle yabancı öğrencilerin personelin dil kullanma becerisi konusunda zorluk çektikleri saptanmıştır. Personelin kullanıcılar ile empati yeteneğinin ve kültürel bilgisinin geliştirilmesi gerekmektedir.

Öğrencilerin genel değerlendirmelerinin ortalaması temel alındığında diğerlerine göre daha başarılı olan personelin *güler yüzlülüğü ve giyimi*, daha az başarılı olan personelin *doğru bilgilendirmede* bulunması olarak belirlenmiştir. Tablo 41’de uyuğu göre hizmetler değerlendirildiğinde öğrencilerin tamamen farklı görüşlere sahip olduğu anlaşılmaktadır. *Personelin güler yüzlülüğünü* Afgan, Kırgız ve Türkmen öğrenciler başarılı bulurken Çinli ve Suriyeli öğrenciler başarısız bulmuştur. *Kullanıcı ihtiyaçlarını anlama yeteneğini* Alman, Çinli ve Filistinli öğrenciler en başarılı hizmet olarak değerlendirirken Afgan öğrenciler en başarısız hizmet olarak değerlendirmiştir. *Doğru bilgilendirme* hizmetini Azeri öğrenciler en başarılı, Alman, İranlı ve Kırgız öğrenciler en başarısız hizmet olarak değerlendirmiştir. Benzer şekilde *kültürel çeşitlilik bilgisi ve anlayışı* hizmetini Kırgız öğrenciler en başarılı, Azeri ve Filistinli öğrenciler en başarısız hizmet olarak değerlendirdikleri göze çarpmaktadır.

Tablo 41. Uyruk Farklılığına Göre Kütüphane Personeli Niteliklerine Bakış Açısı

Uyruklar	En Başarılı Bulunan Hizmet	En Başarısız Bulunan Hizmet
Afganistan	Personelin Güler yüzlülüğü	Kullanıcıların İhtiyaçlarını Anlama Yeteneği
Almanya	Kullanıcıların İhtiyaçlarını Anlama Yeteneği	Dil Kullanma, Doğru Bilgilendirme
Azerbaycan	Doğru Bilgilendirme	Topluluktaki Bireyler ve Gruplarla İş birliği Yapabilme, Kültürel Çeşitlilik Bilgisi ve Anlayışı
Çin	Kullanıcıların İhtiyaçlarını Anlama Yeteneği	Personelin Güler yüzlülüğü
Filistin	Kullanıcıların İhtiyaçlarını Anlama Yeteneği	Kültürel Çeşitlilik Bilgisi ve Anlayışı
İran	Personelin Giyim ve Kuşamı	Doğru Bilgilendirme
Kırgızistan	Kültürel Çeşitlilik Bilgisi ve Anlayışı, Personelin Güler yüzlülüğü	Doğru Bilgilendirme
Suriye	Personelin Giyim ve Kuşamı	Personelin Güler yüzlülüğü
Türkmenistan	Personelin Güler yüzlülüğü	Personelin Dil Kullanma Becerisi

Öğrenciler personeli değerlendirirken belirlenen alt maddeler için tamamen farklı değerlendirmelerde bulunduğu için “Farklı uyruktaki öğrencilerin kütüphane personelinin niteliği hakkındaki görüşleri değişiklik göstermektedir.” alt hipotezi doğrulanmaktadır.

Ki kare testine göre *bireyler ve gruplarla iş birliği yapabilme, kullanıcıların ihtiyaçlarını anlama ve doğru bilgilendirme* memnuniyeti arasında bir ilişki bulunamazken *personelin kültürel çeşitlilik bilgisi ve anlayışı, güler yüzlülüğü, giyimi ve dil kullanma becerisi* memnuniyeti arasında ilişki bulunmuştur. Bu nedenle “Hacettepe Üniversitesi’nde 4 yıldan az ve 4 yıldan fazla eğitim gören yabancı uyruklu öğrenciler, kütüphane personelinin nitelik açısından farklı değerlendirilmektedir.” alt hipotezi kısmen doğrulanmıştır.

Ki kare testine göre *bireyler ve gruplarla iş birliği yapabilme, kullanıcıların ihtiyaçlarını anlama ve kültürel çeşitlilik bilgisi ve anlayışı* memnuniyet arasında ilişki bulunmuştur. Diğer alt hizmetleri için ilişki tespit edilememiştir. Bu duruma dayanarak “Türkiye’de 4 yıldan az ve 4 yıldan fazla ikamet eden yabancı uyruklu öğrenciler, kütüphane personelinin nitelik açısından farklı değerlendirilmektedir.” alt hipotezi kısmen doğrulanmıştır.

Özel Hizmetler: Öğrenciler diğer hizmetlere göre *kendi ülkeniz/bölgeniz yazarları tarafından yazılmış kitaplar* hizmetini başarısız, *kendi ülkeniz/bölgeniz hakkındaki kitaplar ve dergiler* hizmetini başarılı bulmuş olmalarına rağmen başarısız bulan bir kesim de vardır. Öğrencilerin ülkelerine veya bölgelerine ait olan kitaplar, dergiler ve yazarlarının yazmış olduğu yayınlar hakkında bilgili olduğu gözlemlenmiştir. Türkçe paylaşımlar olmasına rağmen *sosyal medya kullanımından* çok memnun olan yabancı öğrenciler teknolojiyi kullanmaktadır. Sosyal medya kanalları veya başka yollarla *çokkültürlü gruplara yönelik pazarlama stratejileri* geliştirilmelidir. *Çok dilli kütüphane tanıtımı ve etkinlikler* konusunda daha fazla duyuru yapılması gerektiği düşünülmektedir.

Öğrencilerin genel değerlendirmelerinin ortalamasına göre daha başarılı hizmet *sosyal medya kullanımı*, daha başarısız hizmet *açık erişim* olarak belirlenmiştir. Sosyal medya mecralarının etkili bir şekilde kullanımı gerek tanıtım ve pazarlama gerek kullanıcılar tarafından geribildirim alabilme amacıyla önem taşımaktadır. Öğrencilerin sosyal medya hizmetini başarılı bulmaları kütüphanenin kendi reklamını çevrimiçi kaynaklardan

yapabildiği anlamına gelmektedir. *Açık erişim* hizmetinin başarısız olarak değerlendirilmesi de kütüphanenin bu konuda kendini geliştirmesi gerektiği anlamına gelmektedir.

Tablo 42’de uyruğa göre hizmetler değerlendirildiğinde öğrencilerin başarılı ve başarısız hizmetler hakkında farklı görüşlere sahip olduğu anlaşılmaktadır. *Sosyal medya kullanımı* Afgan, Azeri, Filistinli, Kırgız, Suriyeli ve Türkmen öğrenciler tarafından en başarılı hizmet, İranlı ve Çinli öğrenciler tarafından en başarısız hizmet olarak değerlendirilmiştir. Alman öğrenciler *yabancı öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi* hizmetini en başarılı, Çinli öğrenciler en başarısız hizmet olarak ifade etmiştir. *Çokkültürlü hizmetleri için pazarlama stratejilerini* Afgan, Alman en başarısız, İranlı öğrenciler en başarılı olarak değerlendirmiştir.

Tablo 42. Uyruk Farklılığına Göre Özel Hizmetlere Bakış Açısı

Uyruklar	En Başarılı Bulunan Hizmet	En Başarısız Bulunan Hizmet
Afganistan	Sosyal Medya Kullanımı	Çokkültürlü Hizmetler İçin Pazarlama Stratejileri
Almanya	Yabancı Öğrencilere Yönelik Kütüphane Kullanım Becerileri Eğitimi	Çokkültürlü Hizmetler İçin Pazarlama Stratejileri
Azerbaycan	Sosyal Medya Kullanımı	Açık Erişim
Çin	Kütüphane Terminolojilerini Anlamada Yardım, Sosyal Medya Kullanımı	Açık Erişim, Yabancı Öğrencilere Yönelik Kütüphane Kullanım Becerileri Eğitimi
Filistin	Sosyal Medya Kullanımı	Çok Dilli Etkinlikler
İran	Çokkültürlü Hizmetleri için Pazarlama Stratejileri	Sosyal Medya Kullanımı
Kırgızistan	Sosyal Medya Kullanımı	Çok Dilli Kütüphane Tanıtımı
Suriye	Sosyal Medya Kullanımı	Açık Erişim
Türkmenistan	Sosyal Medya Kullanımı	Çok Dilli Kütüphane Tanıtımı

Öğrenciler özel hizmetleri değerlendirirken belirlenen alt maddeler için farklı değerlendirmelerde bulunduğu için “Farklı uyruktaki öğrencilerin kendilerine yönelik sunulan özel hizmetler hakkındaki görüşleri değişiklik göstermektedir.” alt hipotezi doğrulanmaktadır.

Ki kare testine göre eğitim durumu ile özel hizmetlerin *sosyal medya kullanımı* dışındaki alt hizmetlerin hepsinde ilişki saptanmıştır. Bu nedenle “Yabancı uyruklu öğrencilerin eğitim durumu, kendisine yönelik sunulan özel hizmetlere bakış açısını değiştirmektedir.” alt hipotezi doğrulanmıştır.

Kütüphane hakkında bilgilendirme ile özel hizmetler arasındaki ilişki test edildiğinde *yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi* hizmeti dışındaki alt hizmetlerde herhangi bir ilişkiye rastlanmıştır. Bu sebeple “Öğrencileri kütüphane hakkında bilgilenme durumu, kendisine yönelik sunulan özel hizmetlere bakış açısını değiştirmektedir.” alt hipotezi doğrulanamamıştır.

5. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. SONUÇ

Yükseköğretim eğitimi almak amacıyla kendi ülkelerinden başka ülkeye seyahat eden öğrenciler, eğitim gördükleri ülkeye ekonomi, eğitim, kültür, politika ve sanat gibi alanlarda önemli katkılar sağlamaktadır. Yabancı öğrencilerin bir ülkeyi tercih etmesi, ülkenin prestiji açısından da önemlidir. Araştırmalara göre yabancı öğrenciler eğitim görecekları ülkeyi, eğitim kalitesi ve imkânları doğrultusunda seçmektedir. Yabancı öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerinin doğru tanımlanması yükseköğretim kurumlarını seçilebilir kılma açısından gereklidir. Bu bağlamda yükseköğretim kurumlarının eğitim öğretim faaliyetlerini ve ders programlarını destekleyen kütüphaneler, ihtiyaç ve beklentilerin tanımlanması gereken organların başındadır. Kütüphaneler, ihtiyaç ve beklentileri tanımlamak için kullanıcılarına sunduğu hizmetleri değerlendirmektedir.

Her kullanıcının farklı bir deneyimi olduğu için kütüphane hizmetlerini değerlendirmek zordur. Her değerlendirme her kullanıcı gibi kendine özgüdür ve kütüphane için anlam taşımaktadır. Aynı zamanda kütüphane hizmet değerlendirmelerinin iyi yorumlanması ve sürdürülebilirliği hizmetlerin ihtiyaç ve beklentilere cevap vermesini sağlamaktadır. Bu kapsamda çalışma, Hacettepe Üniversitesi'ne eğitim görme amaçlı gelen yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane hizmetlerini boyutlar (genel, mekân olarak, bilgiye erişim, personel, özel hizmetler) halinde değerlendirmesi sonucu hem mevcut durumu ortaya koymak hem de ihtiyaç ve beklentilere cevap verebilmek amacıyla yürütülmüştür. Aynı zamanda çalışma diğer üniversite kütüphaneleri için yol gösterici bir rehber niteliği taşımaktadır.

Çalışma kapsamında 2016-2017 akademik döneminde Beytepe Kampüsü içindeki fakültelere lisans kaydı yaptıran 213 yabancı uyruklu öğrenci ve 2019-2020 akademik yılında yine Beytepe Kampüsü içinde yüksek lisans ve doktora programlarına kayıt

yaptıran 107 yabancı uyruklu öğrenci olmak üzere toplamda 320 kişiye anket uygulanmıştır. Fakültede eğitim gören öğrencilerin %35'i İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, %30'u Mühendislik Fakültesi, %13'ü Edebiyat Fakültesi, %12'si Eğitim Fakültesi, %4'ü Fen Fakültesi, %3'ü Güzel Sanatlar Fakültesi, %2'si Hukuk Fakültesi, %1'i Ankara Devlet Konservatuari'ndan ankete katılmıştır (sırasıyla n=75, n=64, n=28, n= 25, n= 9, n= 6, n= 5, n= 1). Enstitüde eğitim gören öğrencilerin %59'u Sosyal Bilimler Enstitüsü, %23'ü Fen Bilimler Enstitüsü, %7'si Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü, %5'i Güzel Sanatlar Enstitüsü, %4'ü Eğitim Bilimleri Enstitüsü, %2'si Bilişim Enstitüsü, %1'i Nüfus Etütleri Enstitüsü'nden ankete katılmıştır (sırasıyla n=63, n=25, n=7, n= 5, n= 4, n= 2, n= 1).

Ankete katılan öğrencilerin %36'sı İran, %21'i Azerbaycan, %10'u Suriye, %9'u Kırgızistan, %7'si Filistin, %7'si Afganistan, %6'sı Türkmenistan, %4'ü Almanya ve %3'ü Çin uyrukludur. %67'si lisans, %33'ü lisansüstü öğrencidir.

Öğrencilerin Beytepe Kütüphanesi'nden başka en az bir kütüphane türünü (okul, halk, üniversite, özel) kullandıkları ve böylece başka kütüphane ile karşılaştırma yaparak hizmetleri değerlendireceği düşünülmektedir. Aynı zamanda öğrenciler Beytepe Kütüphanesi'ni araştırma yapmak, çalışılacak yer olarak, boş vakit geçirmek, internet kullanmak, kitap okumak ve ödev/proje yapmak gibi amaçlarla kullanmaktadır. Ankete katılan %2'lik kesim haricindeki öğrenciler kütüphaneyi hem fiziksel hem de kaynaklar bakımından kullanmaktadır. Öğrencilerin %51'i Beytepe Kütüphanesi hakkında önceden bilgiye sahipken %49'unun bu konuda fikri yoktur.

Hacettepe Üniversitesi Beytepe Kütüphanesi'nin resmî web sitesinden alınan hizmetlerin kullanım sıklığı bulgularına göre bir kısım öğrencinin kütüphanenin basılı ve elektronik kaynaklarını düzenli olarak kullandığı sonucuna varılmıştır. Bir kısım öğrenciye hizmetler hakkında kütüphane eğitimi ve oryantasyonu verilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Belirli bir amaç doğrultusunda kullanılan sanat, görsel ve işitsel bölümlerinin öğrenciler tarafından kullanılmaması normaldir.

Öğrencilerin literatürle aynı doğrultuda kütüphaneciye danışma hizmetini kullanmadıkları ortaya çıkmıştır. Bu durum çekingenlik, yabancı dil problemleri ve gelenek görenek farklılıklarından kaynaklanıyor olabilir.

Öğrencilerin grup çalışma odaları yerine bireysel çalışma odalarını tercih ettikleri belirlenmiştir. Öğrencilerin bireysel olarak ders çalışmayı tercih ettikleri ortaya çıkmıştır.

Öğrenciler genel kütüphane hizmetlerini değerlendirirken çevrimiçi hizmetleri başarılı olarak, çalışma saatlerini başarısız hizmet olarak nitelendirmiştir. Genel hizmetler öğrencilerin uyruklarına göre değerlendirildiğinde İranlı öğrencilerin tüm alt hizmetlerin ortalama değerinde üzerinde başarılı ve Kırgız öğrencilerin ise ortalama değerinin altında başarısız buldukları sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda “Farklı uyruklu öğrencilerin genel kütüphane hizmetleri hakkındaki görüşleri değişiklik göstermektedir.” şeklinde oluşturulan alt hipotez kısmen doğrulanmıştır.

Öğrenciler mekân özelliklerini değerlendirdiğinde kütüphane binasının konumu başarılı, tuvaletleri başarısız olarak nitelendirdikleri görülmüştür. Mekân olarak kütüphane öğrencilerin uyruklarına göre değerlendirildiğinde ise İranlı öğrencilerin tüm alt hizmetlerin ortalama değerinde üzerinde başarılı ve Kırgız öğrencilerin temizlik ve tuvalet haricindeki alt hizmetleri başarısız buldukları ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda “Farklı uyruktaki öğrencilerin kütüphaneyi mekânsal açıdan nitelendirmeleri değişiklik göstermektedir.” şeklinde oluşturulan alt hipotez doğrulanmıştır.

Kütüphanenin fiziksel kullanım sıklığı ile tuvalet memnuniyeti ($p < 0,05$) dışındaki kütüphane binasının konumu, temizliği, aydınlatması, havalandırması, sıcaklığı, sessizliği, yönlendirme levhaları ve mobilyaların konforu açısından anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p > 0,05$). Bu bağlamda “Kütüphaneyi sık ziyaret öğrenciler ile az ziyaret öğrenciler, mekânsal özellikler açısından farklı düşünmektedir.” şeklinde oluşturulan alt hipotez doğrulanamamıştır.

Bilgiye erişim sistemleri değerlendirilirken kitap yer numaralarına erişim alt hizmetini başarılı olarak nitelendirdikleri göze çarpmaktadır. Literatürde ise yabancı uyruklu öğrencilerin kitap yer numaralarına erişim konusunda zorluklar çektikleri bilgisine ulaşılmıştır. Bu bağlamda kütüphanede LC Sınıflama Sistemi'nin kullanılmasının etkili olabileceği düşünülmektedir. Öğrenciler bilgisayar sayısını yeterli bulmadıklarını ifade etmiştir. Bilgi erişim sistemleri öğrencilerin uyruklarına göre değerlendirildiğinde ise İranlı öğrencilerin tüm alt hizmetlerin ortalama değerinde üzerinde başarılı ve Azeri öğrencilerin kütüphanenin web sitesi dışında, Filistinli ve Kırgız öğrencilerin kitap yer numaralarına erişim hizmeti dışındaki alt hizmetleri başarısız bulmuştur. Bu bağlamda

“Farklı uyruktaki öğrencilerin bilgi erişim sistemleri hakkındaki görüşleri değişiklik göstermektedir.” şeklinde oluşturulan alt hipotez doğrulanmıştır.

Kütüphanenin web sitesi, elektronik ve basılı kaynak koleksiyonunun yeterliliği, yer numaralarına erişim, bilgisayar yeterliliği, internet hızı, kütüphane kaynaklarının derslere katkısı ve çok dilliliği, kullanılan sınıflama sistemi ile kütüphane kaynaklarının akademik kullanım sıklığı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$). Bu bağlamda “Kütüphanenin akademik kaynaklarını sık kullanan öğrenciler ile az kullanan öğrenciler, bilgi erişim sistemleri hakkında farklı düşünmektedir.” şeklinde oluşturulan alt hipotez doğrulanamamıştır.

Basılı koleksiyonun yeterliliği ve kitap yer numaralarına erişim alt hizmetleri ile ilişki kurulamamıştır ($p>0,05$). Kütüphanenin web sitesi, elektronik kaynak koleksiyonu, bilgisayar yeterliliği, internet hızı, kütüphane kaynaklarının derslere katkısı ve çok dilliliği, kullanılan sınıflama sistemi ile ilişki kurulmuştur ($p<0,05$). Bu bağlamda “Yabancı uyruklu öğrencilerin eğitim durumu, bilgiye erişim sistemlerine olan bakış açısını değiştirmektedir.” şeklinde oluşturulan alt hipotez doğrulanmıştır.

Kütüphane personelinin nitelikleri değerlendirilirken personelin güler yüzlülüğü ve giyim kuşamı başarılı, doğru bilgilendirme ise başarısız olarak nitelendirilmiştir. Literatürde yabancı uyruklu öğrencilerin kütüphane personeli ile iletişim sorunları yaşadıkları bilgisine ulaşılmıştır. Doğru bilgilendirmenin başarısız olarak nitelendirilmesi iletişim problemlerinden kaynaklanabilir. Personelin nitelikleri öğrencilerin uyruklarına göre değerlendirildiğinde İranlı öğrencilerin tüm alt nitelikleri başarılı, Azeri, Kırgız, Suriyeli ve Türkmen öğrencilerin ise başarısız olarak nitelemiştir. Bu bağlamda “Farklı uyruktaki öğrencilerin kütüphane personelinin niteliği hakkındaki görüşleri değişiklik göstermektedir.” şeklinde oluşturulan alt hipotez doğrulanmıştır.

Türkiye’de bulunma süresi ile doğru bilgilendirme, personel güler yüzlülüğü, giyim ve kuşam, dil kullanma becerisi memnuniyet arasında ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$). Personelin bireyler ve gruplar ile iş birliği yapabilme memnuniyeti ile Türkiye’de bulunma süresi arasında ilişki vardır ($p<0,05$). Bu bağlamda Türkiye’de 4 yıldan az ve 4 yıldan fazla ikamet eden yabancı uyruklu öğrenciler, kütüphane personelinin nitelik açısından farklı değerlendirilmektedir.” şeklinde oluşturulan alt hipotez doğrulanamamıştır.

Hacettepe Üniversitesi'nde eğitim süresi ile personelin bireyler ve gruplarla iş birliği yapabilme, kullanıcıların ihtiyaçlarını anlama ve doğru bilgilendirme memnuniyeti arasında bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$). Personelin kültürel çeşitlilik bilgisi ve anlayışı memnuniyeti ile Hacettepe Üniversitesi'nde okuma süresi arasında ilişki bulunmuştur ($p<0,05$). Bu bağlamda “Hacettepe Üniversitesi'nde 4 yıldan az ve 4 yıldan fazla eğitim gören yabancı uyruklu öğrenciler, kütüphane personelinin nitelik açısından farklı değerlendirilmektedir.” şeklinde oluşturulan alt hipotez doğrulanamamıştır.

Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik özel hizmetler değerlendirildiğinde öğrencilerin sosyal medya kullanımını başarılı, açık erişim hizmetini başarısız olarak nitelendirdikleri anlaşılmıştır. Özel hizmetler öğrencilerin uyruklarına göre değerlendirildiğinde İranlı öğrencilerin sosyal medya kullanımı dışındaki hizmetleri başarılı, Alman öğrencilerin ise tüm alt hizmetleri başarısız nitelendirdikleri tespit edilmiştir. Bu bağlamda “Farklı uyruktaki öğrencilerin kendilerine yönelik sunulan özel hizmetler hakkındaki görüşleri değişiklik göstermektedir.” şeklinde oluşturulan alt hipotez doğrulanmıştır.

Sosyal medya kullanımı memnuniyeti ile eğitim durumu arasında bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$). Diğer özel hizmetlerin memnuniyeti ile eğitim durumu arasında ilişki tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu bağlamda “Yabancı uyruklu öğrencilerin eğitim durumu, kendisine yönelik sunulan özel hizmetlere bakış açısını değiştirmektedir.” şeklinde oluşturulan alt hipotez doğrulanmıştır.

Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi dışındaki tüm maddeler ile öğrencilerin bilgilendirme durumu arasında bir ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$). Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi ile bilgilendirme durumu arasında ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). Bu bağlamda “Öğrencileri kütüphane hakkında bilgilenme durumu, kendisine yönelik sunulan özel hizmetlere bakış açısını değiştirmektedir.” şeklinde oluşturulan alt hipotez doğrulanamamıştır.

Yabancı öğrencilerin Beytepe Kütüphanesi hizmetlerini genel hizmetler, mekân olarak kütüphane, bilgiye erişim, personel ve özelleştirilmiş hizmetler boyutlarında değerlendirmesi sonucunda iyileştirilmesi gereken hizmetlerin olduğu ortaya çıkmıştır.

Genel hizmetler boyutunda çalışma saatleri, makalelere erişim ve kütüphane politikaları Mekân olarak kütüphane boyutunda levhalandırma ve tuvaletler,

Bilgiye erişim boyutunda bilgisayar yeterliliği, internet hızı, kaynakların çok dilliği, Personel boyutunda doğru bilgilendirme, kullanıcı ihtiyaçlarını anlama yeteneği, işbirliği, Özel hizmetler boyutunda çok dilli kütüphane tanıtımı ve etkinlikleri, çok dilli kaynaklar, açık erişim, öğrencilerin bölgeleri ve ülkeleri hakkında kitaplar, dergiler ve yazarlarının yazmış olduğu kitaplar geliştirilmelidir.

Öğrenciler genel hizmetler, mekân olarak kütüphane, bilgiye erişim, personel ve özel hizmetler boyutlarında elde edilen bulgular neticesinde, unsurlara ait hizmetlerin geliştirilmesi gerektiğini düşünmektedir. Bu bağlamda “kütüphane hizmetlerinin unsurlarını oluşturan genel hizmetler, mekânsal koşullar, bilgiye erişim imkânı, personel yetkinliği ve özelleştirilmiş hizmetler çerçevesinde Hacettepe Üniversitesi Beytepe Kütüphanesi’nde yabancı uyruklu öğrencilere yönelik verilen bilgi hizmetlerinin iyileştirilmesine gereksinim vardır.” şeklinde tanımlanan hipotez doğrulanmıştır.

5.2. ÖNERİLER

Araştırma kapsamında çalışmanın bulgularına yönelik çeşitli öneriler sunulmuştur. Bu öneriler Hacettepe Üniversitesi Beytepe Kütüphanesi genel kütüphane hizmetleri, mekân olarak kütüphane, bilgiye erişim, kütüphane personeli ve özel hizmetler boyutlarında yapılması gereken değişiklikler ve kütüphanedeki yapılanmayla ilgilidir.

Genel kütüphane hizmetlerine dair öneriler aşağıda listelenmiştir.

- Kütüphanenin amacı tüm kullanıcılara eşit bir şekilde hizmet vermektir. Bu amaçla kütüphaneler yabancı öğrencilere yönelik bir komisyon kurabilir. Söz konusu komisyon yabancı öğrencilerden sorumlu en az bir personel ile diğer kütüphane birim sorumlularından oluşabilir.
- Genel kütüphane hizmetlerine dair bulgularda en problemlili hizmetin çalışma saatlerinin olduğu tespit edilmiştir. Kütüphanenin giriş katının 24 saat açık olması yeterli değildir. Kitap salonu ve okuma salonunun daha uzun saatler açık kalması problemin çözümüne yardımcı olacaktır.
- Öğrenciler çalışma odaları/okuma salonlarını problemlili bulmaktadır. Nitel soruda öğrenciler sınav döneminde çalışmak için yer bulamadıklarını belirtmiştir. Çalışma odaları/okuma salonları öğrenci ihtiyaçlarına göre yeniden tasarlanması

ve kapasitesinin artırılması faydalı olacaktır. Ayrıca özel kullanıcı gruplarına yönelik yenilemelerde bulunulmalıdır.

- Öğrenciler kütüphane politikasını yeteri kadar başarılı olmadığını belirtmişlerdir. Kütüphanenin özel kullanıcı gruplarına yönelik kütüphane politikasının bulunmaması bir eksikliklerdir. Yabancı öğrencilere ve diğer kullanıcı gruplarına yönelik kütüphane politikasının oluşturulması veya var olanın güncellenmesi faydalı olacaktır.
- Öğrencilerin nitel olarak da belirttikleri gibi kampüs dışı erişim hizmetini kullanırken çeşitli sıkıntılarla karşılaşmışlardır. Ülkelerinde farklı sistemlerin kullanılması, daha önceden hiç kampüs dışı erişim sisteminin kullanılmaması veya dil farklılıkları bu hizmetin kullanılmasını zorlaştırmaktadır. Bu durumda kütüphanenin Türkçe ve İngilizce başta olmak üzere bilgilendirme videosu yayınlaması yardımcı olacaktır.
- Bazı öğrencilerin kütüphaneden makale erişiminde sıkıntı çektikleri belirlenmiştir. İnternet hızı, internete bağlanamama veya elektronik kaynakların kullanımını ile ilgili sorunlardan kaynaklanabilmektedir. Bu bağlamda internet alt yapısının geliştirilmesi ve elektronik kaynaklar ile ilgili öğrenciler yeterli düzeyde bilgilendirilmelidir.
- Kütüphaneler arası iş birliğinin kapsamının genişletilmesi yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası yayınlara kolay erişmek açısından önemlidir.
- Çalışmanın Hacettepe Üniversitesi'nin tüm fakülte ve bölümlerde daha kapsamlı bir şekilde yürütülmesi ve tüm yabancı öğrencilere ulaşılması ile beraber kütüphane hizmetlerindeki boşlukların tamamen giderilmesi faydalı olacaktır.
- Bu çalışmanın üzerine yapılabilecek nitel bir çalışma ile hizmet başarısızlıklarındaki sebepler aydınlatılabilir.

Mekân olarak kütüphaneye dair öneriler aşağıda listelenmiştir.

- En problemleri hizmet kütüphanenin tuvaletleri olarak görülmektedir. Tuvaletlerin alt katta ve kalabalık oluşu bir dezavantajdır. Ayrıca temizliğe daha çok özen gösterilmesi faydalı olacaktır.
- Kütüphane içerisindeki yönlendirme levhaları öğrenciler tarafından yetersiz ve eksik görülmektedir. Bu levhaların birden fazla dilde tasarlanması zıt renklerle

göze çarpmasının sağlanması ve kütüphane kat planlarının oluşturulması bu probleme çözüm olabilir.

- Kütüphaneler uzun saatler hizmet verdikleri için temizlik hepsinin ortak sorunudur. Tuvalet ve çalışma masaları gibi sık kullanılan alanların temizliğine daha özen gösterilmesi faydalı olabilecektir.
- Öğrenciler kütüphanenin sıcak ve havasız olduğunu ifade etmiştir. Kütüphane içerisindeki kullanıcı sayısı bu duruma etki etmektedir. Bu sebeple kütüphanedeki kullanıcı sayısına bağlı olarak havalandırma ve ısıtma sistemlerinin düzenlenmesi gerekebilmektedir.

Bilgiye erişim sistemlerine dair öneriler aşağıda listelenmiştir.

- Basılı ve elektronik kaynakların çok dillilik ve çokkültürlülük anlamında çeşitlendirilmesi için bir politika hazırlanmalı ve seçim ve sağlama kütüphanecilerinin uluslararası yayıncılara yönelmeleri teşvik edilmelidir.
- En problemlili görülen hizmet internet hızıdır. Kütüphanenin internet alt yapısının güncellenmesi gerekmektedir.
- Kütüphanenin kullanımına açık olan bilgisayar sayısı artırılmalıdır.
- Web sitesi farklı dilleri, alfabeleri ve uluslararası standartları desteklemelidir.
- Kütüphane tanıtımı, farklı dillerde elektronik rehber ya da video olarak hazırlanabilir. Video yabancı öğrenciler ile iş birliği halinde oluşturulursa daha etkili olabilir.
- Kütüphane terminolojisi farklı dillerde olacak şekilde web sayfasına eklenebilir.
- Öğrenciler özellikle Arap alfabesini desteklemesini ifade etmiştir.
- Farklı ülkelerden gelen öğrenciler kütüphanede kullanılan LC sınıflama sistemine aşina değildir. Yabancı öğrencilere yönelik bilgiye erişim hakkındaki eğitim seminerlerinde sınıflama sistemi ve açık raf sistemi kullanımı üzerinde özellikle durulmalıdır.
- Kütüphane kaynaklarının derslere katkısı yabancı öğrenciler için önemlidir. Farklı dilde ve alfabelerde yabancı kaynakların bulundurulması, derme geliştirme politikalarının yabancı öğrenciler dikkate alınarak geliştirilmesi fayda sağlayacaktır.

Kütüphane personeline dair öneriler aşağıda listelenmiştir.

- Yabancı öğrencilerle empati kurabilecek, onları doğru bilgilendirebilecek, yabancı dil konusunda yetenekli ve konuşması anlaşılır en az bir personelin görevlendirilmesi gerekmektedir.
- Kütüphane ve diğer birimlerde yabancı öğrencilerle empati kurabilmek amacıyla yabancı uyruklu öğrenci çalıştırabilir.
- Görevli personelin dil kullanım becerilerini geliştirebilmesi için dil kurslarına, yabancı dil programlarına ve yurtdışı gezilerine çıkması desteklenmelidir.
- Personelin kullanıcı ihtiyaçlarını daha iyi anlayabilme, kültürel çeşitlilik bilgisi ve anlayışını geliştirebilme ve bireyler ve gruplarla iş birliği yapabilme kabiliyetlerini geliştirebilmesi için halkla ilişkiler ve uluslararası çeşitlilik programlarına katılmasına destek verilmelidir.
- Personelin yabancı kullanıcılarla iletişim halinde olabileceği kanallardan kütüphane tanıtımları, eğitimler ve oryantasyon programları sağlaması desteklenmelidir.
- Personelin diğer birimlerle iş birliği içinde çalışması sağlanmalıdır.
- Personelin kendini geliştirirken sahip olduğu tecrübeleri diğer personeller ile paylaşması önem taşımaktadır.
- Personelin ayırım yapmadan, güler yüzlü bir şekilde hizmet vermesi yabancı öğrencileri kütüphaneye çekebilecek adımlardandır.

Özel hizmetlere dair öneriler aşağıda listelenmiştir.

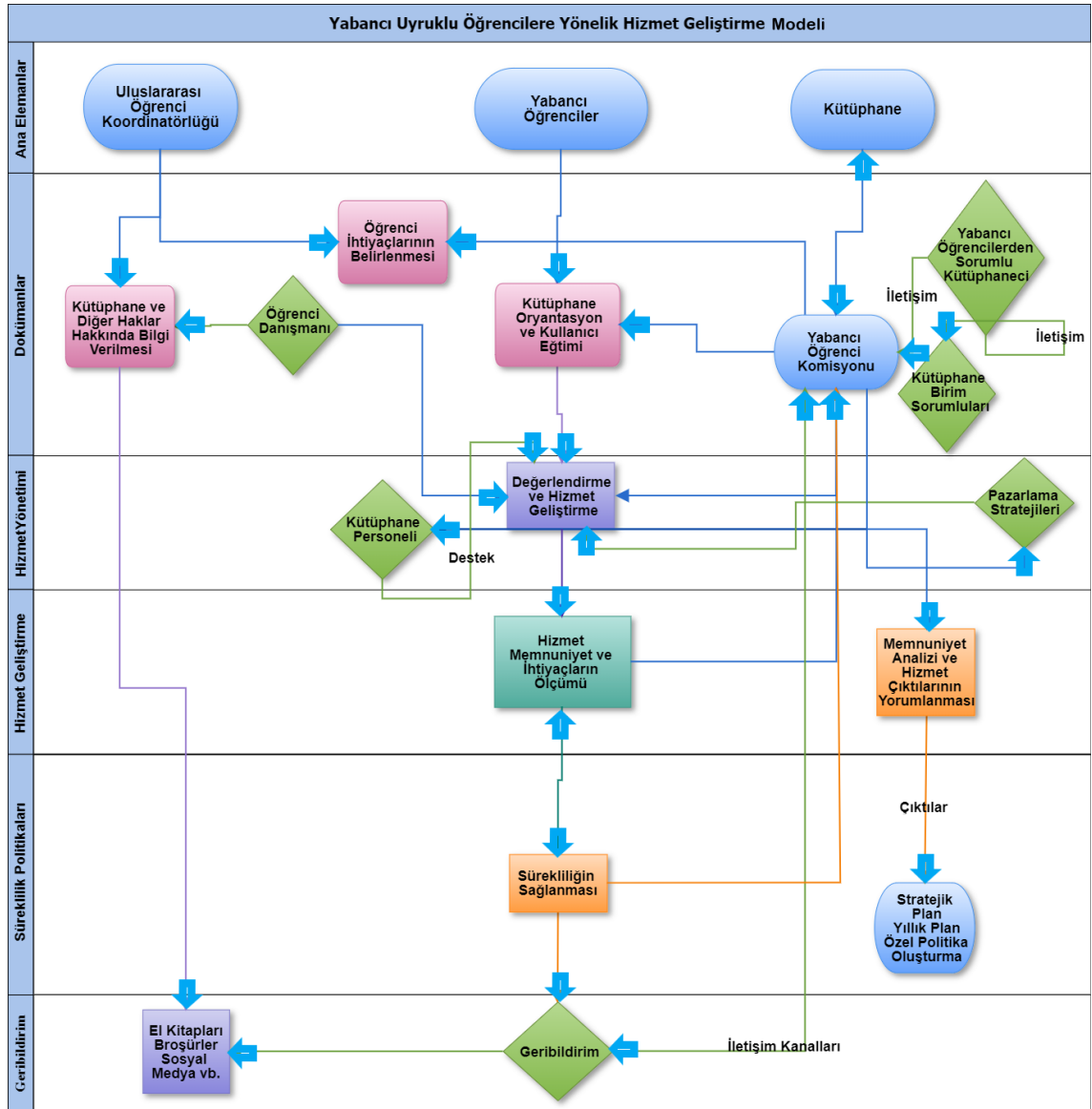
- Bu bölümde en problemlili hizmet açık erişim olarak değerlendirilmiştir. Açık erişim sisteminde 9059 Türkçe, 5262 İngilizce, 63 Almanca, 56 Fransızca, 1 İtalyanca kaynak olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Açık arşiv sistemine farklı dillerde ders notları, farklı dilli kaynakların bibliyografyaları gibi kaynaklar yüklenmesi faydalı olabilir.
- Kütüphane yabancı öğrencileri desteklemek amacıyla Uluslararası Öğrenci Koordinatörlüğü ile iş birliği halinde çalışmalıdır. Koordinatörlüğün yapacağı etkinliklere ev sahipliği veya destekte bulunabilir ya da kütüphane olarak tanışma ve kaynaşma partileri düzenleyebilir. Bu programlar içerisinde Ankara'da günlük

yaşam, Türk örf ve adetleri, toplu taşıma araçları ve üniversite olanakları gibi programlar eklenebilir.

- Öğrenciler kütüphanenin kendilerine yönelik olan hizmetlerini pazarlamada sıkıntı olduğunu düşünmektedir. Kütüphanenin pazarlama stratejilerini planlarken yabancı öğrencilere yönelik stratejiler geliştirmesi hizmetlerden daha etkin bir şekilde yararlanmalarına fayda sağlayacaktır.
- Yabancı öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi verilirken öğrencinin bölümü ve uyuşu önem taşımaktadır. Kütüphaneler eğitim programı hazırlarken genellikle bir fakülteye veya bölüme özel eğitim hazırlamaktadır. Öğrencinin bölümüne uygun ve anadilinde kaynakların kütüphanede bulunması diğer öğrencilerle eşit şekilde hizmet almasını sağlayacaktır.
- Türkçe ve İngilizce kütüphane tanıtım etkinlikleri yapılırken başka dillerde de yapılması yabancı öğrencilerin hizmetleri daha iyi anlamasında fayda sağlayacaktır. Ayrıca seçilen dillerin anlaşılır şekilde konuşulması önem taşımaktadır.
- Sosyal medya kütüphane hizmetlerinin reklamını yapması için çok uygun bir mekândır. Paylaşımlarını çok dilli olarak düzenleyerek yabancı öğrencilere yönelik paylaşımlarda bulunabilmektedir.

Kullanıcılar için tek tip kütüphane hizmetlerinden söz etmek mümkün değildir. Öncelikle diğer birimlerle iş birliği yapılması, öğrencilerin kütüphaneye yönlendirilmesi, kütüphane oryantasyon ve kullanıcı eğitimi verilmesi, kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarının ve beklentilerinin saptanması, eksikliklerin belirlenmesi, değerlendirme ve hizmet geliştirme, hizmet memnuniyet ve ihtiyaçların ölçümü, sürekliliğin sağlanması ve geribildirim kanallarının açık tutulması için Şekil 9'da "Yabancı Öğrencilere Yönelik Hizmet Geliştirme Modeli" geliştirilmiştir.

Şekil 9. Yabancı Öğrencilere Yönelik Hizmet Geliştirme Modeli



Şekil 9'daki "Yabancı Öğrencilere Yönelik Hizmet Geliştirme Modeli" 6 basamak altında tanımlanmıştır. Bu basamaklar şu şekilde açıklanmaktadır:

"Ana elemanlar" olarak Uluslararası Öğrenci Koordinatörlüğü, yabancı öğrenciler ve kütüphane belirlenmiştir. Ana elemanlar birbirleri ile sürekli iletişim, bilgi paylaşımı ve geribildirim alan yapılarıdır. Modelin temel taşlarını oluşturmaktadır.

"Dokümanlar" basamağı, ana elemanların sunduğu veya aldığı hizmetler olarak tanımlanmıştır. Kütüphane, yabancı öğrencilerden sorumlu kütüphaneci başkanlığından diğer kütüphane birim sorumlularından oluşan bir Yabancı Öğrenci Komisyonu

oluşturmaktadır. Oluşturulan Yabancı Öğrenci Komisyonu yabancı öğrencilerin beklenti ve ihtiyaçlarını belirlemek amacıyla Uluslararası Öğrenci Koordinatörlüğü ile iş birliği halinde değerlendirme ve hizmet geliştirme ile sorumludur. Aynı zamanda Yabancı Öğrenci Komisyonu, yabancı öğrencilere yönelik faaliyetler, etkinlikler, yeni hizmetler, gündelik bilgi sağlama, kütüphane oryantasyonu ve eğitimi gibi dokümanlar tasarlamaktadır. Kütüphane ile iş birliği içinde olan Uluslararası Öğrenci Koordinatörlüğü, yabancı öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerini belirlemek için dokümanlar sunmaktadır. Öğrenci danışmanları ile iletişim halinde yabancı öğrencilere kütüphane ve diğer haklar hakkında bilgilerin verilmesinde rol oynamaktadır.

Kütüphane, “hizmet yönetimi” basamağında mevcut hizmetlerini değerlendirir, sorunlu hizmetleri belirler ya yeni hizmet geliştirir ya da mevcut hizmetlerin iyileştirilmesi yönünde adımlar atmaktadır. Bu basamaklar uygulandıktan sonra Yabancı Öğrenci Komisyonu öncülüğünde hizmet pazarlama stratejileri geliştirilir. Hizmet pazarlama stratejileri geliştirilirken birim ile ilgili eksikliklerin tamamlanması için tüm kütüphane personeli ile iş birliği halinde olmak önemlidir.

Kütüphane “hizmet geliştirme” basamağında, yabancı öğrencilere yönelik geliştirilen hizmetlerin memnuniyet oranı ve ihtiyaç ölçümü ile ilgili değerlendirmeler Yabancı Öğrenci Komisyonu tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu değerlendirmeler anket, yüz yüze iletişim veya hizmet sunma esnasında yaşanan problemlerin paylaşılması ile sağlanabilmektedir.

“Süreklilik politikaları” basamağında Kütüphane hizmet çıktılarının yorumlanması ile belirli çıktılara ulaşmaktadır. Bu çıktılar ışığında yabancı öğrencilere yönelik stratejik plan, yıllık plan, özel derme geliştirme veya hizmet politikaları oluşturabilmektedir. Hizmetlerin kullanıcı ihtiyaç ve beklentilerini karşılaması için bu süreçlerin sürekliliğinin sağlanması gerekmektedir.

“Geribildirim” basamağında Kütüphane, Yabancı Öğrenci Komisyonu veya Uluslararası Öğrenci Koordinatörlüğü iletişim kanalları ile yabancı öğrencilerden olumlu ve olumsuz geribildirimler alınmaktadır. Geribildirimler ile hizmetlerin güçlü ve zayıf yanları belirlenerek yabancı öğrencilere daha iyi hizmet sunulması olasıdır. Geribildirimler doğrultusunda Kütüphane hakkında el kitapları, broşürler vb. tanıtım araçları ve sosyal

medya kullanımı düzenlenebilmekte yeni ve eski kullanıcıların hizmetine sunulabilmektedir (bkz. Şekil 9).

Çalışma ile ilgili geleceğe dönük yapılabilecek çalışmalar:

- YÖK öncülüğünde Türkiye'deki tüm üniversite kütüphaneleri için yabancı uyruklu öğrencilere yönelik hizmetlerin geliştirilmesi desteklenebilir.
- Sayı bakımından fazla yabancı uyruklu öğrencilere sahip üniversiteler öncülüğünde, yabancı öğrencilere yönelik politikalar, stratejiler ve hizmet geliştirme rehberleri hazırlanabilir.
- Her üniversite kütüphanesinin mevcut politikasına yabancı öğrencilere yönelik hizmet politikaları, ilke, esas ve stratejiler eklenebilir.
- Yabancı uyruklu öğrencilere hizmet geliştirmek, beklenti ve ihtiyaçlarına cevap verebilmek amacıyla kütüphaneci, sosyolog, psikolog gibi uzman kişilerden oluşan dernek veya topluluk kurulabilir.
- Kütüphane çalışanlarının yabancı uyruklu öğrenciler hakkında birbirleri ile iletişim kurabilecekleri web sitesi, blog veya sosyal medya hesabı oluşturulabilir.
- Kütüphane personelinin daha öğrenciyken farkındalık sağlayabilmesi için Bilgi ve Belge Yönetimi bölümlerine Kültürel Okuryazarlık ile ilgili seçmeli ders ya da ilgili derslerde konu başlıkları oluşturulabilir.
- Kütüphane personelinin kültürel okuryazarlık ve diğer kültürlerarası yetkinliklerini geliştirebilmek amacıyla yurtiçi ve yurtdışı eğitim programlarına katılmaları sağlanabilir.
- Gelecekte yapılacak olan çalışmalar için daha fazla yabancı uyruklu öğrenciye ulaşarak araştırma kapsamının genişletilmesi, anket dışında bir yöntem kullanılması ve çalışmanın kütüphane öncülüğünde yapılması önerilmektedir.
- Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik hizmet geliştirmek amacıyla üniversite kütüphaneleri dernekleri veya kütüphanecilik derneklerinde çalışma grubu oluşturulabilir.

KAYNAKÇA

- Abiola, A. K. (2016). Ranganathans law of library science: A guiding principle for marketing library services. *Review of Public Administration Management*, 4(178). doi:10.4172/2315-7844.1000178
- Aihong, F. (2009). Creating a bilingual library information environment for foreign users. *The Electronic Library*, 27 (2), 237-246. Erişim adresi: <https://doi.org/10.1108/02640470910947584>
- Akyüz, Y. (2013). *Türk eğitim tarihi*. Ankara: Pegem Akademi.
- AlAwadhi, S. ve Al-Daihani, S. (2019). Marketing academic library information services using social media. *Library Management*, 40(3/4), 228-239. Erişim adresi: <https://doi.org/10.1108/LM-12-2017-0132>
- Albert, A. B. (2014). Communicating library value: The missing piece of the assessment puzzle. *Journal of Academic Librarianship*, 40(6). Erişim adresi: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133314001736>
- ALA (2019). Improving Library Services in Support of International Students and English as a Second Language Learners. Erişim adresi: <http://www.ala.org/news/member-news/2019/09/new-acrl-improving-library-services-support-international-students-and-english>
- Anameriç, H. (2005). Bursa Yazma ve Eski Eserler Kütüphanesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 19 (4), 467-470.
- Anık, M. (2012). Çokkültürcülük ve Osmanlı Devleti. *Selçuk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 27, 117-130.
- ACRL. (2010). Academic library services to international students interest group. Erişim adresi: <http://www.ala.org/acrl/aboutacrl/directoryofleadership/interestgroups/acr-igalsis>

- ACRL. (2011). Standards for libraries in higher education. Erişim adresi: <http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries>
- ACRL. (2012). Diversity standards: cultural competency for academic libraries. Erişim adresi: <http://www.ala.org/acrl/standards/diversity>
- ACRL. (2013). Guidelines for university library services to undergraduate students. Erişim adresi: <http://www.ala.org/acrl/standards/ulsundergraduate>
- ACRL. (2017). *Academic library impact on student learning and success: Findings from assessment in action team projects*. K. Brown (haz.). Chicago: Association of College and Research Libraries. Erişim adresi: www.acrl.ala.org/value
- ARL. (2013). LibQUAL+: 2013 survey. Erişim adresi: <http://www.libqual.org/documents/LibQual/files/LQ-Ind-Sample-NB.pdf>
- ARL. (2016). What ARL members are doing to diversity, inclusion, and equality. Erişim adresi: <https://www.arl.org/resources/what-arl-members-are-doing-to-advance-diversity-inclusion-and-equality/>
- Atılğan D. (2008). Türkiye’de üniversite kütüphanelerinin tarihi. *Türk Kütüphaneciliği*, 22(4), 451-458.
- Ayverdi, Ekrem Hakkı. (1966). *Osmanlı mimarisinin ilk devri-I*. İstanbul: İstanbul Fetih Derneği İstanbul Enstitüsü.
- Azınlık Hakları ve Kültürel Haklar Çalışma Grubu. (2004). *Başbakanlık insan hakları danışma kurulu “Azınlık Hakları ve Kültürel Haklar Çalışma Grubu” raporu*. Erişim adresi: https://baskinoran.com/belge/IHDKAzinliklarRaporu-MakamaTakdim_Ekim2004_.pdf
- Banjong, D. N. ve Olson, M. R. (2016). Issues and trends of international students in the United States, *International Journal of Education*, 4(1), 1-14.

- Baron, S. ve Strout-Dapaz, A. (2001). Communicating with and empowering international students with a library skills set. *Reference Services Review*, 29(4), 314-326.
- Baytar, M. (2018). Çok kültürlü yaşamda kütüphane kurumunun yeri. *Ankara Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 48-60.
- Bazarbayeva, L. (2017). *Türk toplumunda uluslararası öğrenci algısı*. (Doktora tezi, Niğde Ömer Halis Demir Üniversitesi, Niğde). Erişim adresi: <https://www.udef.org.tr/media/publication/pdf/da592209c4.pdf>
- Brown, C.C. (2000). Reference services to the international adult learner: Understanding the barriers, *The Reference Librarian*, 33(69-70), 337- 347.
- Brophy, P. (2005) *The academic library*. London: Facet Publishing
- Brophy, P. (2006). *Measuring library performance*. London: Facet Publishing
- Bulgan, U. ve Gürdal, G. (2005, Eylül). *Hizmet kalitesi ölçülebilir mi? Bilgi hizmetlerinin organizasyonu ve pazarlanması*. ÜNAK'05 Konferansı'nda sunulan bildiri, Kadir Has Üniversitesi, İstanbul.
- Capotorti, F. (1991). *Study on the rights of persons belonging to ethnic, religious and linguistic minorities*. New York: UN
- Chapdelaine, R. F. ve Alexitch, L. R. (2004). Social Skills Difficulty: Model of Culture Shock for International Graduate Students. *Journal of College Student Development*, 45(2), 167-184. DOI: 10.1353/csd.2004.0021
- Chen, Y. ve Mastel, K. (2019). *A full range of support for improving international students' experience in higher education: A case study from the University of Minnesota libraries*. The globalized library: American academic libraries and international students, collections, and practices (s.65-72) içinde. Erişim adresi: <http://hdl.handle.net/11299/201563>.

- Chung, E. ve Yoon, J. (2015). An exploratory analysis of international students' information needs and uses. *The Canadian Journal of Information and Library Science*, 39(1), 36-59.
- Cochran, W. G. (1963). *Sampling techniques*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Corrall, S. (2000). *Strategic management of information services: A planning handbook*. London: Aslib.
- Coyne, D. (2003, Nisan). *Internationalisation at home and the changing landscape*. Internationalisation at Home Conference'da sunulan bildiri. Malmo University, Sweden.
- Crawford, J. (2006). *The culture of evaluation in library and information services*. Oxford: Chandos.
- Creaser, C. (2018). Assessing the impact of libraries – the role of ISO 1643. *Information and Learning Science*, 119(1-2), 87-93. <https://doi.org/10.1108/ILS-05-2017-0037>
- Çakın, İ. (1998). Üniversitelerimizin bilgiye erişim ortamları: Genel değerlendirme. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 75. Yıl Özel Sayısı, 37-67.
- Değer. (t.y.). *Türk Dil Kurumu güncel Türkçe sözlük içinde*. Erişim adresi: http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5c3e22ce27a6d2.97210674
- Duan, X. (2016). How they search, how they feel, and how to serve them? Information needs and seeking behaviors of Chinese students using academic libraries. *International Information & Library Review*, 48(3), 157-168.
- Ethnic Materials Information Exchange Round Table. (2011, 8Kasım). About EMIERT. Erişim adresi: <http://www.ala.org/rt/emiert/about>

- Ercan, Y. (2006). Türkiye’de Azınlık Sorununun Kökeni (Osmanlı’dan Cumhuriyet’e Gayrimüslimler). *OTAM*, 20, 1-15.
- Erünsal, İ. E. (1991). *Türk kütüphaneleri tarihi- II: Kuruluşundan Tanzimat’a kadar Osmanlı vakıf kütüphaneleri*. Ankara: Atatürk Kültür Merkezi.
- Faleel, S., Tam, C., Lee, T., Har, W., ve Foo. (2012). Stress, perceived social support of coping capability and depression: A study of local and foreign Students in the Malaysian context. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 6(1), 1-7.
- Feigenbaum, A.V. (1991). *Total quality control*. New York: McGraw-Hill.
- Groombridge, B. (1964) *The Londoner and His Library*. London: Research Institute for Consumer Affairs.
- Grönroos, C. (1983). *Strategic management and marketing in the Service Sector*. Boston: Marketing Science Institute.
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Günaydın, A. (2012). *Niçin Türkiye? Türkiye Burslusu Uluslararası Öğrencilerin Niyet Mektuplarında Türkiye Algısı: ODTÜ ve Boğaziçi Üniversitesi Öğrencileri Örneği (Uzmanlık Tezi)*. Başbakanlık Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı, Ankara. Erişim adresi: https://ytbweb1.blob.core.windows.net/files/resimler/thesis/Adem_Gunayd_n.pdf
- Hacettepe Üniversitesi Uluslararası Öğrenciler Birimi Koordinatörlüğü. (t.y.). İstatistik. Erişim adresi: <http://www.iso.hacettepe.edu.tr/2019-2020SAYILARLAKAPASiTE.pdf>

- Haley, A. N. ve Clough, P. (2017). Affective experiences of international and home students during the information search process. *New Review of Academic Librarianship*, 23(4), 396-420. doi: 10.1080/13614533.2017.1308387
- Han, N., ve Hall, S. L. (2012). Think globally! Enhancing the international student experience with LibGuides. *Journal of Electronic Resources Librarianship*, 24(4), 288-297.
- Harer, J.B. (2012). The prevalence of quality management systems options in United States academic libraries. *New Review of Academic Librarianship*, 18(1), 72-87.
- Hernon, P. (2002). Quality: New directions in the research. *Journal of Academic Librarianship*, 28(4), 224-231. Erişim linki: http://web.simmons.edu/~benoit/lis403/hernon_quality.pdf
- Hernon, P., Dugan, R. E. ve Altman, E. (2015). *Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers* (3. bs.). Chicago: ALA Editions.
- Hirsch, E. D. (1987). *Cultural literacy: What every American needs to know*. Boston: Houghton Mifflin
- History of Libraries (2019). Libraries and civil rights. Erişim adresi: <http://eduscapes.com/history/contemporary/1960.htm>
- Hughes, H., Cooper, L., Flierl, M., Somerville, M. M., ve Chaudhary, N. (2018). The role of the university library in supporting international student transition: Insights from an Australian-American case study. Erişim adresi: doi:10.1016/j.acalib.2018.06.003
- IFLA. (2009). *Çok kültürlü topluluklar: Kütüphane hizmetleri kılavuzu*. G. Demir (çev.). Erişim adresi: <https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-tr.pdf>
- IFLA. (2015, 9 Ekim). About the Library Services to Multicultural Populations Section. Erişim adresi: <https://www.ifla.org/about-the-mcultp-section>

- IFLA ve UNESCO. (1994). *IFLA/UNESCO multicultural library manifesto*. Erişim adresi: <https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>
- IFLA ve UNESCO. (2009). *IFLA/UNESCO multicultural library manifesto*. Erişim adresi: <https://www.ifla.org/node/8976>
- ISO 9001:2015. (2015). *International standard: Quality management systems—Requirements*. Switzerland: I.S.O. Erişim adresi: <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- ISO 11620:2014 (2014). *International standard: information and documentation- library performance indicators*. Switzerland: I.S.O. Erişim adresi: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:11620:ed-3:v1:en>
- ISO 16439:2014 (2014). *International standard: Information and documentation — Methods and procedures for assessing the impact of libraries*. Switzerland: I.S.O. Erişim adresi <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:16439:ed-1:v1:en>
- ISO 10002:2018 (2018). *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations*. Switzerland: I.S.O. Erişim adresi: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:10002:ed-3:v1:en>
- Jiao, Q. G. ve Onwuegbuzie, A. J. (1997). Prevalence and reasons for university library usage. *Library Review*, 46(6), 411-420. <https://doi.org/10.1108/00242539710178416>
- Kiilu, P. W. ve Otiike, J. (2016). Non use of academic library services: A literature review. *International Journal of Library Science*, 5(1), 7-13.
- Kiran, K. (2000). Service quality and customer satisfaction in academic libraries: Perspectives from a Malaysian university. *Library Review*, 59(4), 261-273
- Ko, Y. M. Shim, W. ve Pyo S. (2016). Factors affecting users' assessment of the economic value of university library services. *Journal of Librarianship and*

Information Science, 48(3) 223–235. Erişim adresi:

<https://doi.org/10.1177/0961000614566338>

Kosmoski, G. J., Gay G. ve Vockell, E. L. (1990). Cultural literacy and academic achievement. *The Journal of Experimental Education*, 58 (4), 265-272.

Kotler, P. ve Armstrong, G. (2004). *Principles of marketing*. New Jersey: Upper Saddle River.

Kymlicka, W. (1998). *Çokkültürlü yurttaşlık azınlık haklarının liberal teorisi*. İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

Kymlicka, W. (2012). *Multiculturalism: Success, Failure, and the Future*. Washington, DC: Migration Policy Institute.

Laitinen, M. (2019). Aspects of measuring the impact of new innovations in Finnish libraries. *Library Management*, 40(3/4), 262-271. Erişim adresi:<https://doi.org/10.1108/LM-11-2017-0130>

Lehtinen, J. R. (1983). *Customer oriented services system: Service management institute working*. Finland: Helsinki.

LibQUAL+ General information (2018a, 22 Mart). Erişim adresi: https://www.libqual.org/about/about_lq/general_info

LibQUAL+ About the survey (2018b, 5 Nisan). Erişim adresi: https://www.libqual.org/about/about_survey/faq_survey

Lilburn, J. (2017). Ideology and audit culture: Standardized service quality surveys in academic libraries. *Libraries and the Academy*, 17(1), 91-110. Erişim adresi: <https://muse.jhu.edu/article/645354/pdf>

Liu, Z. (1993). Difficulties and characteristics of students from developing countries in using American libraries. *College & Research Libraries*, 54(1), 25-31. Erişim adresi: <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/14774>

- Markless, S. ve Streatfield, D. (2006). *Evaluating the impact of your library*. London : Facet Publishing.
- Matthews, J. (2015). Assessing outcomes and value: it's all a matter of perspective. *Performance Measurement and Metrics*, 16(3), 211-233. Erişim adresi: <https://doi.org/10.1108/PMM-10-2015-0034>
- Mestre, L. (2010). *Librarians serving diverse populations: Challenges and opportunities*. Association of College and Research Libraries.
- Mi, M. ve Zhang, Y. (2017). Culturally competent library services and related factors among health sciences librarians: An exploratory study. *Journal of the Medical Library Association*, 105(2), 132–138.
- Migration Data Portal (2019, 16 Ekim). *International students*. Erişim adresi: <https://migrationdataportal.org/themes/international-students>
- Moeckel, N. ve Presnell, J. (1995). Recognising, understanding and responding: A program model of library instruction services for international students in. *The Reference Librarian*, 309-325.
- Moghaddam, G. G. ve Moballeghi, M. (2008). Total quality management in library and information sectors. *The Electronic Library*, 26(6), 912-922.
- Mohd Khalid, S. J. (2019). Marketing of library and information services in university libraries: A case study of University of Malaya Central Library. *The Eurasia Proceedings of Educational & Social Sciences (EPESS)*, 13, 50-59. Erişim adres: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/800816>
- Montague, R. A. (Eylül, 2013) *Advancing cultural competency in library and information Science*. WLIC 2013 sunulan bildiri. IFLA, Singapur Erişim adresi: <http://library.ifla.org/274/1/125-montague-en.pdf>
- Morse, M. M. (1968). *Library Effectiveness: A Systems Approach*. Cambridge: The MIT Press.

- Mu, C. (2007). Marketing academic library resources and information services to international students from Asia. *Reference Services Review*, 35(4), 571-583.
- Mundava, M.C. ve Gray, L. (2008). Meeting them where they are: Marketing to international student populations in U.S. academic libraries. *Technical Services Quarterly*, 25(3), 35-48. <https://doi.org/10.1080/07317130802128627>
- National Association of Social Workers. (2001). *Standards for cultural competence in social work practice*. Washington, DC: NASW Press.
- Oakleaf, M. (2010). *Value of academic libraries: A comprehensive research review and report*. Chicago: Association of Research Libraries. Erişim adresi: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/value/val_report.pdf
- Oakleaf, M.ve Kyrillidou, M. (2016). Revisiting the academic library value research agenda: An opportunity to shape the future. *The Journal of Academic Librarianship*, 42(6), 757-764. Erişim adresi: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133316302749>
- Oberg K. (1960). Cultural Shock: Adjustment to New Cultural Environments. *Missiology: An International Review*, 7(4), 177-182. <https://doi.org/10.1177/009182966000700405>
- OECD Stat. (2019, 15 Ekim). *Foreign / international student enrolled*. Erişim adresi: <https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=RFOREIGN>
- O'Farrell, J. (1998). The ISO 11620 standard and library automated systems. *New Library World*, 99(6), 254-259. Erişim adresi: <https://doi.org/10.1108/03074809810236829>
- Overall, P. M. (2009). Cultural competence: A conceptual framework for library and information science professionals. *Library Quarterly: Information, Community, Policy*, 79(2), 175-204.

- Özgüven, N. (2008). Hizmet pazarlamasında müşteri memnuniyeti ve ulaştırma sektörü üzerinde bir uygulama, *Ege Akademik Bakış*, 8(2), 651-682.
- Özoğlu, M, Gür, B. S. ve Coşkun, İ. (2012). *Küresel Eğilimler Işığında Türkiye’de Uluslararası Öğrenciler*. Ankara: SETA.
- Parasuraman, A. (2002). Service quality and productivity: A synergistic perspective. *Managing Service Quality*, 12(1), 6-9.
- Parekh, B. (2002). *Çokkültürlülüğü yeniden düşünmek: Kültürel çeşitlilik ve siyasal teori*. B. Tanrıseven (Çev.), Ankara: Phoenix.
- Passonneau, S. M. (2013). Library assessment activities: Using ISO 11620 to review the assessment data of academic libraries in North America. *Performance Measurement and Metrics*, (3),175-196. Erişim adresi: <https://doi.org/10.1108/PMM-05-2013-0015>
- Project Atlas (2017). *Project Atlas infographics 2017*. Erişim adresi: <https://www.iie.org/Research-and-Insights/Project-Atlas/Explore-Data/Current-Infographics>
- Poll, R. (2012). Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment. *Performance Measurement and Metrics*, 13(2), 121-130. Erişim adresi: <https://doi.org/10.1108/14678041211241332>
- Pool, R. ve Boekhorst, P. (2007). *Measuring auality. performance measurement in libraries*. Munich: K.G. Saur
- Putri, N. T., Jumeno, D., Henmaidi, Wirdianto, E., Fithri, P.ve Zulkhaira, F. (2019). Designing self-assessment tool for library performance measurement adopting. Malcolm Baldrige framework (Case study: Central Library of Andalas University). *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 528. Erişim adresi: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/528/1/012032>

- Ramachandran, H. (2014). *International students within our borders: Improving information literacy and library services for graduate engineering students*. The Special Libraries Association Conference'da sunulan bildiri. B.C., Vancouver. Erişim adresi: <https://www.sla.org/wp-content/uploads/2014/07/Engineering-Students.pdf>
- Riecken, T. J. ve Court D. (1992). Extending cultural literacy. *The Journal of Educational Thought (JET)*, 26(2), 152-163.
- Rukancı, F. ve Anameriç, H. (2006). Libraries as science, education and cultural institutions in the Ottoman Empire (XIVth - XVIIth Centuries). *Libri*, 56 (December 4), 252-263.
- Rowley, J. (2001). *Information marketing*. Aldershot: Ashgate.
- Sahu, A. K. (2007). Measuring service quality in an academic library: An Indian case study. *Library Review*, 56(3), 234-243
- Sallis, E. (2002). *Total quality management in education*. London: Taylor & Francis e-Library. Erişim adresi: https://herearmenia.files.wordpress.com/2011/09/ebooksclub-org__total_quality_management_in_education.pdf
- SCONUL (2008). Library services for international students. Erişim adresi: <https://www.sconul.ac.uk/tags/international-students>
- Seyidoğlu, H. (2009). *Bilimsel araştırma ve yazma el kitabı: Araştırmacının internet rehberi* (Geliştirilmiş 10. Basım). İstanbul: Can yayınları.
- Siddike, M., Kalam, A. ve Kiran, K. (2015). Marketing of academic library services through social networking sites: implications of electronic word-of-mouth. *Education for Information*, 31(3), 143-159.
- Sin, S. J., Kim, K. S., Yang, J., Park, J. A., ve Laugheed, Z. T. (2011). International students' acculturation information seeking: Personality, information needs and

uses. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 48(1), 1-4.

Singh, K. (2013). Total quality management to library and information services in Indian open universities. *Journal of Business Management & Social Sciences Research (JBM&SSR)*, 2(6), 24-26.

Tekelioğlu, S., Başer, H., Örtlek, M. ve Aydınlı, C. (2012). Uluslararası öğrencilerin ÷lke ve üniversite seçiminde etkili faktörler: Vakıf üniversitesi örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(2). Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/151038>

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası (1982, 7 Kasım). *Resmî Gazete* (Sayı:2709). Erişim adresi: https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa_2018.pdf

Tweed, R. G. ve Lehman, D. R. (2002). Learning considered within a cultural context: Confucian and Socratic approaches. *American Psychologist*, 57(2), 89-99.

Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Uzun, T. (2015). Osmanlı döneminde Türk milliyetçiliği ideolojisinin kaynakları. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 28, 253-268.

Uyguç, N. (1998). *Hizmet sektöründe kalite yönetimi: Stratejik bir yaklaşım*. İzmir: Dokuz Eylül Yayınları.

Üniversitelerde Akademik Teşkilat Yönetmeliği. (1982, 18 Şubat). Resmî Gazete (Sayı: 17609). Erişim adresi: <http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.aspx?MevzuatKod=7.5.10127&MevzuatIliski=0>

Varga-Atkins, T., ve Ashcroft, L. (2004). Information skills of undergraduate business students: A comparison of UK and international students. *Library Management*, 25(1/2), 39-55.

- Yazıcı, F. (2015). *Azınlık okullarında tarih eğitimi ve çokkültürlülük*. İstanbul: Yeni İnsan Yayınevi.
- Yılmaz, E. (2001). Kütüphanelerde değişim ve toplam kalite yönetimi. *Anahtar*, 13(156), 18-19.
- Yi, Z. (2007). International student perceptions of information needs and use. *The Journal of Academic Librarianship*, 33(6), 666-673.
- Yurtdışı Akraba Toplulukları Başkanlığı (2019). *Uluslararası öğrenci hareketliliği*. Erişim adresi: <https://www.ytb.gov.tr/uluslararasi-ogrenciler/uluslararasi-ogrenci-hareketliliği>
- Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi (2018, 10 Kasım). *Uyruğa göre öğrenci sayıları raporu*. Erişim adresi: <https://istatistik.yok.gov.tr/>
- Yükseköğretim Kalite Kurulu (2019, 1 Temmuz). *Uluslararasılaşma raporu*. Erişim adresi: <https://portal.yokak.gov.tr/makale/kurumun-uluslararasilasma-politikasi/>
- Yükseköğretim Kurulu. (2018). *2019-2023 Stratejik Planı*. Erişim adresi: http://www.sp.gov.tr/upload/xSPStratejikPlan/files/U8mRM+YOK_2019-2023_Donemi_Stratejik_Planı.pdf
- Yükseköğretim Kurulu (2019, 29 Eylül). *Yurt Dışında Kabul Edilecek Öğrenci Kontenjanları*. Erişim adresi: <https://www.yok.gov.tr/ogrenci/yurt-disinda-kabul-edilecek-ogrenci-kontenjanları>
- Yükseköğretim Üst Kuruluşları ile Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kararname (1983, 21 Kasım). *Resmî Gazete* (Sayı:18228). Erişim adresi: <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/4.5.124.pdf>
- Zhou, Y., Jindal-Snape, D., Topping, K., ve Todman, J. (2008). Theoretical models of culture shock and adaptation in international students in higher education. *Studies in Higher Education*, 33(1), 63-75.

Zürcher, E. J. (2008). Modernleşen Türkiye'nin tarihi. Yasemin Saner Gönen (Çev.).
İstanbul: İletişim Yayınları.

EK 3. KÜTÜPHANEYE UYGULANAN ANKET

YABANCI UYUKLU ÖĞRENCİLER İÇİN KÜTÜPHANE HİZMETLERİNİN DURUM ANALİZİ: HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ BEYTEPE KÜTÜPHANESİ

Sorular	Evet	Hayır
1. Kütüphanenin yabancı uyruklu öğrencilere yönelik özel bir politikası var mıdır?		
2. Üniversite yabancı öğrencilere yönelik özel politika, program ve etkinlik düzenlenmekte midir?		
3. Yabancı uyruklu öğrencilerin gereksinimleri değerlendirmekte ve kütüphane hizmetlerini bu değerlendirmelere dayanarak temellendirmekte midir?		
4. Kütüphane elektronik veya basılı dermesini oluştururken yabancı uyruklu öğrencilerin ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmakta mıdır?		
5. Yabancı uyruklu öğrencilere basılı veya elektronik kaynak sağlama herhangi bir standart veya oran var mıdır? Varsa ismini yazınız.		
6. Kütüphane yabancı uyruklu öğrencilere ulusal veya uluslararası kütüphanelerden materyal sağlamakta mıdır?		
7. Kütüphanenin web sitesi çokdilli bir yapıda mıdır? Birden çok dili desteklemekte midir?		

8. Kütüphanenin katalog tarama ve bütünleşik tarama motoru evrensel kodu (unicode) desteklemekte midir?		
9. Kütüphanelerdeki bilgisayarlar çokdilli kullanıma yönelik midir?		
10. Kütüphanenin kullanmış olduğu sosyal ağlar (Twitter, Facebook, Instagram) çokdilli yapı da mıdır?		
11. Kütüphanenin iç mekânı tasarımı yapılırken yabancı uyruklu öğrencilere yönelik bir çalışma yapılmış mıdır?		
12. Yabancı öğrencilere yönelik oryantasyon ve tanıtım çalışmaları yapılmakta mıdır? Sürekliliği var mıdır?		
13. Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik hizmet veren bir personel atanmış mıdır? Atanmış ise bu neye göre belirlenmiştir?		
14. Farklı dilleri konuşabilen personel var mıdır? Varsa kaç tanedir?		
15. Yabancı öğrenciler için hazırlanmış kütüphanenin kullanımı hakkında bir rehber var mıdır?		

EK 4. YABANCI UYRUKLU ÖĞRENCİLERE UYGULANAN ANKET

Ek-1

GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU

Değerli Katılımcı;

Bu çalışma kütüphanelerde yabancı uyruklu öğrencilere verilen hizmetlerin kalitesini ölçmek amacıyla yapılmaktadır. Bu çerçevede mevcut koşulların, kurumsal ihtiyaçların, kullanıcı gereksinim ve beklentilerinin analizi yapılarak kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesi hedeflenmektedir. Anketten elde edilen veriler, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalında Prof. Dr. Özgür Külcü'nün danışmanlığında yürütülen “Yabancı Uyruklu Öğrencilere Yönelik Kütüphane Hizmetlerinin Değerlendirmesi: Hacettepe Üniversitesi Kütüphanesi Örneği” adlı yüksek lisans tez çalışması kapsamında kullanılacaktır. Bu araştırma için Hacettepe Üniversitesi Etik Komisyonundan gerekli izinler alınmıştır.

Araştırmada kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik sorular sorulacak, kişisel bilgileriniz hakkında sorular sorulmayacaktır. Araştırmaya katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Kimlik bilgileriniz ve sorulara vereceğiniz cevaplar kimseyle paylaşılmayacak, sadece araştırma amacıyla kullanılacaktır. Araştırmaya katılmaktan istediğiniz zaman vazgeçebilirsiniz, bu durum size hiçbir sorumluluk getirmeyecektir.

Anket konusunda herhangi bir sorunuz olduğunda çekinmeden Burcu TİĞ DEMİR (btig@kastamonu.edu.tr) veya Prof. Dr. Özgür KÜLCÜ (kulcu@hacettepe.edu.tr) ile iletişim kurabilirsiniz. Araştırmaya katılmayı tercih ediyorsanız, lütfen aşağıya imzanızı atınız. İmzaladıktan sonra size bu formun bir kopyasını vereceğim.

Araştırmaya katılmayı kabul ediyorsanız lütfen aşağıdaki alana imzanızı atınız.

Katılımcının Adı, soyadı:

İmzası:

Tarih:

○ **Araştırmacı:**

Adı, soyadı: Prof. Dr. Özgür KÜLCÜ

Adres: H.Ü. Information and Record Management

Tel: 0312 297 82 00

e-posta: kulcu@hacettepe.edu.tr

İmza:

EK 2:

ANKET FORMU

**Yabancı Uyruklu Öğrencilere Yönelik Kütüphane Hizmetlerinin Değerlendirmesi:
Hacettepe Üniversitesi Kütüphanesi Örneği**

Bu çalışma, kütüphanelerde yabancı uyruklu öğrencilere sunulan hizmetlerin kalitesini ölçmek amacıyla yapılmaktadır. Bu çerçevede mevcut koşulların, kurumsal ihtiyaçların, kullanıcı gereksinim ve beklentilerinin analizi yapılarak kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesi hedeflenmektedir. Çalışmada anketi dolduranın kimliği değil, verilen yanıtlar önemlidir. Bu nedenle ankete kimliğinizi yazmanıza gerek yoktur. Ankete katılımınız bu çalışmanın başarısı açısından son derece önemlidir. Anket hakkında sorunuz varsa, Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü yüksek lisans öğrencisi Burcu TİĞ DEMİR'e (btig@kastamonu.edu.tr) veya aynı bölümden Prof. Dr. Özgür Külçü'ye (kulcu@hacettepe.edu.tr.) e-posta gönderebilirsiniz. Katkılarınız ve zaman ayırdığınız için teşekkür ederiz.

* Gerekli

1. Eğitim durumunuz? *

- Lisans
- Yüksek Lisans
- Doktora
- Diğer: _____

2. Fakülte veya Enstitünüz? *

3. Nerelisiniz? *

4. Kaç yıldır Hacettepe Üniversitesi'ndesiniz? *

- Bir dönemden az
- Bir yıldan az
- 1-3 yıl
- 4-6 yaş
- 6+ yıl

5. Kaç yıldır Türkiye'desiniz? *

- Bir dönemden az
- Bir yıldan az
- 1-3 yıl
- 4-6 yaş
- 6+ yıl

6. Hacettepe Üniversitesi'ne gelmeden önce ne tür kütüphaneler kullandınız? Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz. *

- Üniversite
- Halk
- Okul
- Özel
- Diğer: _____

7. Kütüphaneyi ne amaçla kullandınız? Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz. *

- Araştırma yapmak
- Çalışılacak bir yer olarak
- Boş vakit geçirmek için
- İnterneti kullanmak için
- Diğer: _____

8. Beytepe Kütüphanesini fiziksel olarak ne sıklıkla ziyaret ediyorsunuz? *

- Günlük
- haftada 2-5 kez
- Haftada bir kez
- Ayda yaklaşık bir kez
- Yılda bir
- Asla

9. Beytepe Kütüphanesini akademik amaçlı ne sıklıkla kullanıyorsunuz? *

- Günlük
- haftada 2-5 kez
- Haftada bir kez
- Ayda yaklaşık bir kez
- Yılda bir
- Asla

10. Bilgilere erişmek için hangi arama motorunu kullanıyorsunuz?
Birden fazla şık işaretleyebilirsiniz. *

- Google
- Yahoo!
- Yandex
- Yaani
- Diğer: _____

11. Aşağıdaki kütüphane hizmetlerini nasıl değerlendiriyorsunuz?
Lütfen ölçekleri kullanın: 5-Çok başarılı, 4-Başarılı, 3- Orta, 2- Başarılı değil 1-Fikrim yok *

Koleksiyon (kitap, DVD, müzik, gazete vb.)	1	2	3	4	5
Çevrimiçi hizmetler (web sitesi, katalog, araştırma, veri tabanları vb.)	1	2	3	4	5
Kütüphaneler arası İş birliği	1	2	3	4	5
Kütüphane politikası	1	2	3	4	5
Bilgisayarlar	1	2	3	4	5
Çalışma saatleri	1	2	3	4	5
Çalışma odaları / Okuma alanları	1	2	3	4	5
Fotokopi	1	2	3	4	5
Kampüs dışı erişim	1	2	3	4	5
Kütüphaneden makalelere erişim	1	2	3	4	5
Genel olarak kütüphane hizmetlerini nasıl değerlendirirsiniz?	1	2	3	4	5

11. Kütüphaneyi mekân olarak nasıl değerlendiriyorsunuz? Lütfen ölçekleri kullanın: 5-Çok başarılı, 4-Başarılı, 3- Orta, 2- Başarılı değil 1-Fikrim yok *

Kolayca erişilebilir kütüphane binası	1	2	3	4	5
Kütüphanenin temizliği	1	2	3	4	5
Kütüphanenin aydınlatması	1	2	3	4	5
Kütüphanenin havalandırması	1	2	3	4	5
Kütüphanenin sıcaklığı	1	2	3	4	5
Kütüphanenin sessizliği	1	2	3	4	5
Yabancı dilde tablolandırma	1	2	3	4	5
Mobilyaların konforu (koltuklar, masalar, sandalyeler vs.)	1	2	3	4	5
Tuvaletler	1	2	3	4	5

12. Kütüphanedeki bilgiye erişim nasıl değerlendiriyorsunuz? Lütfen ölçekleri kullanın: 5-Çok başarılı, 4-Başarılı, 3- Orta, 2- Başarılı değil 1-Fikrim yok *

Kütüphanenin web sitesi	1	2	3	4	5
Elektronik kaynak koleksiyonu	1	2	3	4	5
Basılı koleksiyonun yeterliliği	1	2	3	4	5
Yer numaralarını anlamada yardım	1	2	3	4	5
Bilgisayar yeterliliği	1	2	3	4	5
İnternet hızı	1	2	3	4	5
Kütüphane kaynaklarının derslere katkısı	1	2	3	4	5
Kütüphane kaynaklarının çok dilliği	1	2	3	4	5
Kütüphanede kullanılan sınıflama sistemi	1	2	3	4	5

13. Kütüphane personelinin nasıl değerlendiriyorsunuz? Lütfen ölçekleri kullanın: 5-Çok başarılı, 4-Başarılı, 3- Orta, 2- Başarılı değil 1-Fikrim yok *

Topluluktaki bireyler ve gruplarla iş birliği yapabilme	1	2	3	4	5
Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlama yeteneği	1	2	3	4	5
Kültürel çeşitlilik bilgisi ve anlayışı	1	2	3	4	5
Doğru bilgilendirme	1	2	3	4	5
Personelin güler yüzlülüğü	1	2	3	4	5
Personelin giyim ve kuşamı	1	2	3	4	5
Personelin dil kullanma becerisi	1	2	3	4	5

14. Kütüphanedeki özel hizmetleri nasıl değerlendiriyorsunuz? Lütfen ölçekleri kullanın: 5-Çok başarılı, 4-Başarılı, 3- Orta, 2- Başarılı değil 1-Fikrim yok *

Çok dilli kütüphane sunumu	1	2	3	4	5
Çok dilli faaliyetler	1	2	3	4	5
Açık erişim	1	2	3	4	5
Çok kültürlü topluluklara ilgili hizmetler sunmak için pazarlama stratejileri	1	2	3	4	5
Sosyal medya kullanımı	1	2	3	4	5
Çok dilli kaynaklar	1	2	3	4	5
Yabancı uyruklu öğrencilere yönelik kütüphane kullanım becerileri eğitimi	1	2	3	4	5
Kütüphane terminolojilerini anlamada yardım	1	2	3	4	5
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında kitaplar	1	2	3	4	5
Kendi ülkenizdeki / bölgenizdeki yazarlar tarafından yazılmış kitaplar	1	2	3	4	5
Kendi ülkeniz / bölgeniz hakkında dergiler	1	2	3	4	5

16. Hacettepe Üniversitesi'ne başvurduğunuzda, herhangi bir Hacettepe Üniversitesi ofisinden kütüphane hakkında bilgi aldınız mı? *

- Evet
- Hayır

17. Beytepe Kütüphanesi'nin kullanıcılarına sunduğu farklı hizmetler aşağıda listelenmiştir. Lütfen kullanım durumunuzu işaretleyiniz. *

	Düzenli kullanıyorum	Bazen kullanıyorum	Nadiren kullanıyorum	Asla kullanmıyorum	Fikrim yok
Referans ve Eğitim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sağlama Hizmeti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaynak Ayırtma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Açık Erişim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deneme Veri tabanı	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Çok dilli Kaynaklar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kampüs dışı Erişim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanat Bölümü	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Görsel İşitsel Bölüm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kopyala / Yazdır / Tarayıcı	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grup Çalışma Odaları	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bireysel Çalışma Odaları	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaynak Siparişi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kütüphaneciye Danışma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kütüphane Hesabı	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Kütüphanede mevcut olmayan hangi hizmeti sağlarnasını istersiniz? Kütüphane hakkında istek, arzu, şikâyet ve görüşleriniz nelerdir?

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Burcu TIĞ DEMİR

Doğum Yeri ve Tarihi : Kadıköy – 1989

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Ankara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

Yüksek Lisans Öğrenimi : Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

İş Deneyimi

Stajlar : Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi

ODTÜ Kütüphanesi

T.C. Merkez Bankası

Çalıştığı Kurumlar : Kastamonu Üniversitesi Bilgehan Bilgili Merkez Kütüphanesi

İletişim

E-Posta Adresi : burcutig@hotmail.com

Tarih : 20.11.2020

