

## Kütüphan-e Türkiye Projesi Etki Değerlendirme Çalışmaları: Halk Kütüphanesi Kullanım Araştırması

### *Librar-e Turkey Project Impact Assessment Studies: Public Library Usage Research*

Umut Al\* ve İrem Soydal\*\*

#### Öz

*Bu çalışmada Kütüphan-e Türkiye Projesi etki değerlendirme çalışmaları hakkında genel bilgiler sunulmakta, projenin hedef kitlesini oluşturan 26 ildeki 78 halk kütüphanesinin kullanıcılarına yönelik olarak hazırlanmış “Halk Kütüphanesi Kullanım Araştırması Anketi”nden elde edilen bulgular değerlendirilmekte ve projenin kısa süreli etkisi tartışılmaktadır. Kütüphan-e Türkiye Projesi kapsamında Halk Kütüphanesi Kullanım Araştırması Anketi ilk olarak 2014 yılı içerisinde yapılmıştır. Aradan geçen zaman içerisinde farklılık gözlenip gözlenmediği ile ilgili olarak da 2015 yılında söz konusu anket çalışması tekrar uygulanmıştır. Anket 32 sorudan oluşmaktadır ve halk kütüphanelerinin ziyaret edilme sıklıkları, kullanılma amaçları, halk kütüphanelerinde verilmekte ve verilebilecek olan eğitimlere yönelik tutumlar gibi konularda detaylı bilgilerin elde edilmesine olanak tanımaktadır. Gerçekleştirilen her iki Halk Kütüphanesi Kullanım Araştırması Anketi sonuçları; kullanıcıların yaşları ile kütüphaneyi ziyaret etme sıklıklarının ters orantılı olduğunu, halk kütüphanelerinden en fazla kitap ödünç almak ya da okumak amaçlı olarak yararlandığını, özellikle bilgisayar kullanımı ile ilgili olarak halk kütüphanelerinde ücretsiz olarak verilecek eğitimlere kullanıcıların katılma eğiliminde olduklarını göstermektedir. Çalışmada, hem olası ülke projesi için hem de ülke projesi gerçekleşme dahi, Türkiye’deki halk kütüphanelerine yönelik etki planlama ve değerlendirme çalışmalarının nasıl yapılması gerektiği konusunda öneriler sunulmaktadır.*

**Anahtar Sözcükler:** *Kütüphan-e Türkiye Projesi; etki değerlendirme çalışmaları; Türkiye’de halk kütüphaneleri; halk kütüphanelerinin kullanımı; kullanıcı araştırmaları.*

#### Abstract

*In this study general information about impact assessment processes of Librar-e Turkey Planning and Pilot Project were presented. The short-term effects of the Project were also discussed by evaluating the findings of “Public Library Usage Survey” which were obtained from 78 public libraries in 26 provinces that are in the target of the Project. Public Library Usage Survey was first conducted in 2014 to start the impact assessment process of the Project. To be able to observe the possible differences of users’ perceptions about libraries that might have occurred resulting from the Project activities, the survey was applied again in 2015. The survey consists of 32 questions such as, library visit frequencies, reasons to use libraries, users’ attitudes towards the training activities that were delivered or that might be delivered in the future via the public libraries. The findings of the both Public Library Usage Surveys revealed that users’ ages and their library visit frequencies were inversely proportional, users mostly use the public libraries to borrow or read books and they tend to participate the training activities in the public libraries especially related to computer use. This study also presents some recommendations*

\* Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, umutal@hacettepe.edu.tr

\*\* Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, soydal@hacettepe.edu.tr

*for the possible country program as well as for the future works towards the impact planning and assessment activities that have been planning to conduct in the public libraries of Turkey.*

**Keywords:** *Librar-e Turkey Project; public libraries in Turkey; impact assessment studies; usage of public libraries; user studies.*

## Giriş

Halk kütüphanelerinin bilgiye erişim noktası olmak ve bilgi toplumunun oluşması sürecine katkıda bulunmak gibi içinde yer aldığı topluma değer katan işlevleri bulunmaktadır. Halk kütüphanelerinin, bu işlevleri gerçekleştirmeye çalışırken çoğu zaman sınırlı kaynaklarla hareket etmek zorunda kaldıkları da bilinmektedir. Türkiye'nin de aralarında bulunduğu kimi ülkelerde halk kütüphanesi hizmetlerinin sunulması ve geliştirilmesine yönelik kaynaklar kamu tarafından sağlanmaktadır. Kamu kaynaklarının kıtlığı ve halk kütüphanelerinin bu bağlamda yaşadığı sorunlara geçmişten günümüze kadar çeşitli çalışmalarda (Özdemirci, 1990; Polat, 2010; Yılmaz, 2000) dikkat çekilmektedir. Günümüzde, kamu kaynakları dışında kaynak yaratılması konusu ise çeşitli boyutlardaki proje destekleri ile hayata geçirilebilmektedir. Yaygın olarak kullanıldığı adıyla Kütüphan-e Türkiye Projesi, uzun çabalar sonucunda Bill ve Melinda Gates Vakfı (The Bill & Melinda Gates Foundation) tarafından finansal açıdan desteklenen Küresel Kütüphaneler Girişimi (Global Libraries Initiative) bünyesinde yer alan bir proje olarak Türk kütüphanecilik camiası ile tanıştırılmıştır.

Bill ve Melinda Gates Vakfı küresel ölçekte kütüphanelere ciddi destekler vermektedir. Bu desteklerin hangi kuruluşlara verildiği incelendiğinde, dünyanın dört bir tarafından farklı organizasyonların bu hibelerden yararlandığı anlaşılmaktadır. İlk hibenin verildiği 1997 yılından 2015 yılına kadar geçen süre içerisinde, Bill ve Melinda Gates Vakfı ağırlıklı olarak Küresel Kütüphaneler Girişimi programı içerisinde yer alan 891 kuruma yaklaşık 600 milyon dolarlık hibe aktarmıştır (Bill & Melinda Gates Foundation, 2015). Miktar bakımından verilen dikkat çekici hibeler Tablo 1'de listelenmektedir. Söz konusu projeler ile karşılaştırıldığında Kütüphan-e Türkiye'nin yaklaşık 3,2 milyon dolarlık bütçesi (Kütüphan-e Türkiye, 2014a) mütevazı sayılabilir. Ancak Tablo 1'de yer alan ülkelerde söz konusu projelerin ülke projesi olarak gerçekleştirildikleri, Kütüphan-e Türkiye'nin ise bir pilot proje olduğu konusu da atlanmamalıdır. Küresel Kütüphaneler Girişimi, bazı ülkelerde pilot proje adı altında nispeten küçük ölçekli bir çalışma ile başlamayı tercih etmektedir. Türkiye'nin de aralarında bulunduğu bu ülkelerde pilot proje kapsamında yapılan çalışmalar değerlendirildikten sonra Vakıf söz konusu ülkeye ülke projesi gerçekleştirmesi için destek olup olmayacağına karar vermektedir.

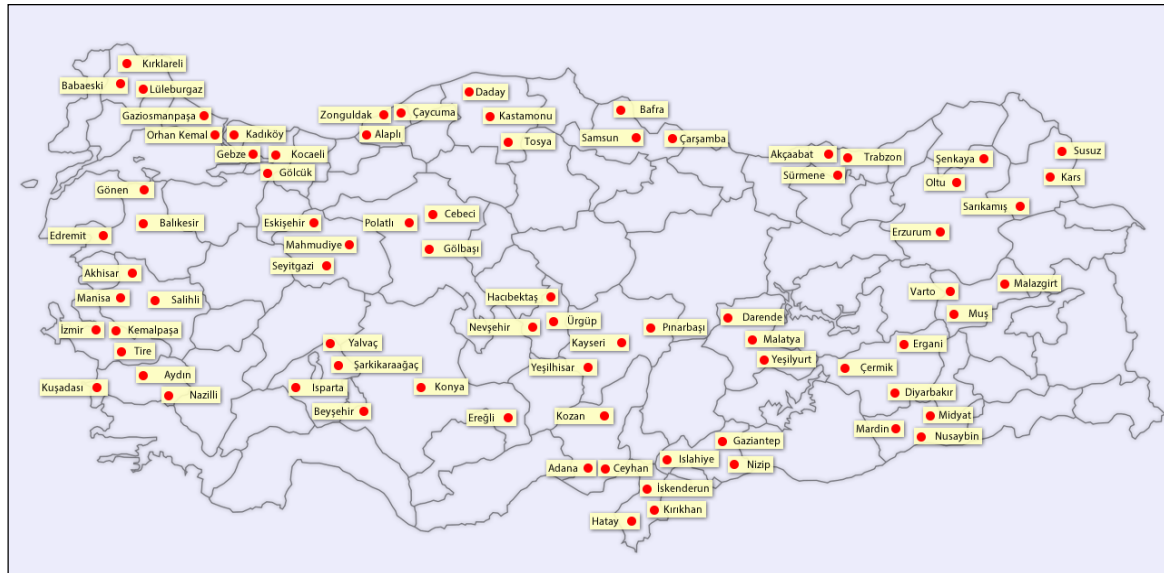
(Tablo 1): Bill ve Melinda Gates Vakfı tarafından desteklenen ülkeler ve hibe miktarları

Ülke	Proje adı	Hibe (\$)
Vietnam	Improvement of Computer Usage and Public Internet Access in Vietnam	29.998.220
Meksika	Program of Access to Digital Services in Public Libraries	29.265.746
Polonya	The Library Development Program	28.000.000
Letonya	3td	17.781.000
Litvanya	Libraries for Innovation 2	15.210.000
Kolombiya	The Use and Adoption of ICT in Public Libraries	15.129.857

Vakıf, hibe alan ülkelerden yaptıkları çalışmalar sonucu ortaya çıkan etkileri gözlemlerini talep etmektedir. Bu anlamda hibe sahipleri kendi etki değerlendirme yöntemlerini belirlemekte ve raporlamalarını yapmaktadır. Bu çalışmada Kütüphan-e Türkiye Projesi etki değerlendirme çalışmalarının metodolojisi açıklanmakta ve etki değerlendirme çalışmalarının bir bölümü olarak proje kapsamında yer alan 78 halk kütüphanesindeki kullanıcılara uygulanan anket çalışması bulguları detaylı şekilde sunulmaktadır. Ayrıca, 2014 yılı başında gerçekleştirilmiş anket çalışmasının (Al ve Soydal, 2014a) bulguları ile de çeşitli karşılaştırmalar yapılmaktadır.

### Kütüphan-e Türkiye Projesi ve Etki Değerlendirme Çalışmaları

Kütüphan-e Türkiye Projesi, Hacettepe Teknokent-Teknoloji Transfer Merkezi ile Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü (KYGM) işbirliği ile yürütülmekte olan, 28 ay süreli pilot bir uygulama projesidir.<sup>1</sup> Proje kapsamında, ülke genelini yansıtan 26 ildeki çeşitli büyüklüklerdeki yerleşim birimlerini temsil eden 78 halk kütüphanesi<sup>2</sup> yer almaktadır. Şekil 1’de de görüleceği üzere Türkiye’deki her coğrafik bölgeden kütüphaneler projeye dâhil edilmiştir.



(Şekil 1): Pilot projenin uygulanmakta olduğu kütüphanelerin dağılımı<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Proje ile ilgili detaylı bilgilere *Türk Kütüphaneciliği* dergisinde yayımlanmış çalışmalar (Al ve Soydal, 20014a; Al ve Soydal, 20014b; Çelik, 2014) aracılığıyla ulaşılabilir.

<sup>2</sup> Pilot proje kapsamında hangi illerin ve hangi kütüphanelerin yer aldığı bilgisine <http://www.kutuphaneturkiye.org.tr/pilot-proje-kapsamindaki-kutuphaneler/> adresinden erişim sağlanabilir. Söz konusu kütüphaneler proje başlangıcında KYGM tarafından belirlenmiştir.

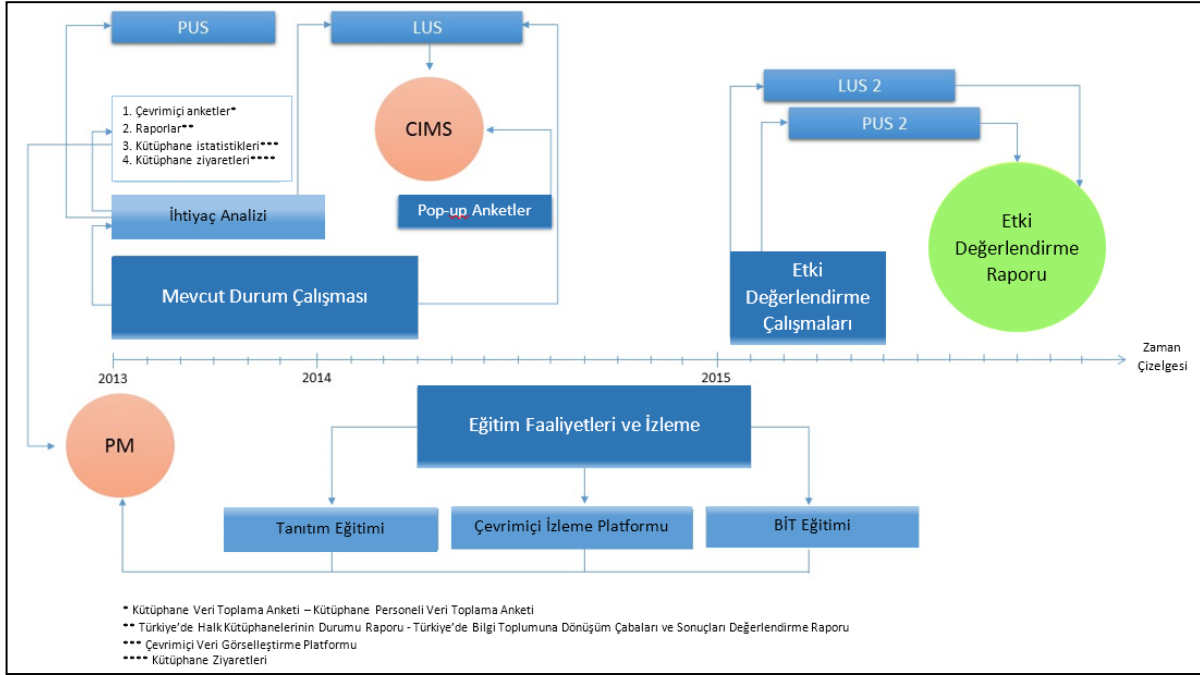
<sup>3</sup> Proje çalışmalarının başlangıç aşamasında Google Maps aracılığıyla projede yer alan kütüphaneleri gösteren bir harita oluşturulmuştur. Bu haritaya <http://www.kutuphaneturkiye.org.tr/pilot-proje-haritasi/> adresinden erişim sağlanabilir. Haritadaki işaretli ikonlar aracılığıyla pilot projede bulunan kütüphanelerin fiziksel adresleri ve elektronik posta adreslerine ait bilgileri elde etmek mümkündür.

Kütüphan-e Türkiye Projesi'nin amaçları arasında pilot kütüphanelerdeki bilgi ve iletişim teknolojileri altyapısını güçlendirmek, kütüphane çalışanları ve kullanıcılarının bilgisayar-İnternet-bilgi okuryazarlığı gibi konularda gelişme göstermesini sağlamak ve toplumun dezavantajlı kesimlerine yönelik hizmetler tasarlamak bulunmaktadır (Kütüphan-e Türkiye, 2014a). Kütüphan-e Türkiye Projesi kapsamında, Kalkınma Bakanlığı, Tarım ve Kırsal Kalkınmayı Destekleme Kurumu, Türk Kütüphaneciler Derneği ile Toplum Gönüllüleri Vakfı gibi çeşitli kurum ve kuruluşlardan destek elde edilmesine yönelik girişimlerde bulunulmuştur. Proje 2014 yılı Şubat ayı içerisinde de Türkiye Cumhuriyeti Cumhurbaşkanlığı himayesine alınmıştır. Proje uluslararası platformda da destek bulmuştur. Örneğin, Clinton Global Initiative'in üyesi bir sivil toplum kuruluşu olan Unite For Literacy işbirliği içerisinde bulunulan yapılardan birisidir.<sup>4</sup> Ayrıca Microsoft şirketi de projeye ücretsiz yazılım desteği sağlamaktadır (Kütüphan-e Türkiye, 2014c).

Projenin amaçladığı faaliyetleri gerçekleştirebilmek adına projenin başında tanıtım, eğitim, bilgi ve iletişim teknolojileri ile etki değerlendirme çalışma grupları oluşturulmuştur. Küresel Kütüphaneler Girişimi tarafından desteklenen tüm ülkelerdeki uygulamalarda söz konusu çalışma gruplarının aynı adla yer aldığı bilinmektedir. Tanıtım çalışma grubu, genel olarak projeye ilgili tanıtım faaliyetlerinden sorumlu iken, eğitim çalışma grubu kütüphane personelinin ve vatandaşların gereksinim duyduğu eğitimleri geliştirmekte ve sürdürülebilir eğitim programları oluşturmaya çalışmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri çalışma grubu ise halk kütüphanelerine uygun bilgi ve iletişim teknolojileri unsurlarını sağlamak ve bu unsurların etkin kullanımında önem teşkil eden hizmetlerin planlamasını yapmaktan sorumludur. Etki değerlendirme çalışma grubunun sorumluluk alanı, projenin amaç ve hedeflerine ulaşmadaki başarısını değerlendirmek ve proje sonuçlarının takibini yapmaktır. Etki değerlendirme çalışma grubunun temel görevleri arasında, Küresel Kütüphaneler Girişimi kapsamındaki diğer projelerin deneyimlerini göz önünde bulundurarak etki analizi yapabilecek bir değerlendirme sistemi oluşturmak, verileri toplamak, analiz etmek ve raporlamak yer almaktadır (Kütüphan-e Türkiye, 2014d).

Etki değerlendirme çalışma grubu, Kütüphan-e Türkiye kapsamındaki etki değerlendirme çalışmalarının iyi şekilde anlaşılabilmesini sağlayabilmek için “Kütüphan-e Türkiye Etki Planlama ve Değerlendirme Çerçeve Yapısı” adını taşıyan bir sistem tasarlamıştır (bkz. Şekil 2). Bu yapı bir anlamda genel olarak Kütüphan-e Türkiye içinde hangi zaman dilimi içerisinde neler yapılması gerektiğini ortaya koyan bir yol haritası niteliğine sahiptir. Şekil 2'deki çerçeve yapıyı anlayabilmek adına, şekilde geçen bazı terim ve kısaltmaların neler olduğu bilgisi aşağıda açıklanmaya çalışılmaktadır.

<sup>4</sup> Kütüphan-e Türkiye kapsamında gerçekleştirilen çalışmalardan bir tanesi Hacettepe Üniversitesi İngiliz Dili ve Edebiyatı Bölümü lisans ve lisansüstü öğrencilerinden oluşan bir gönüllü ekip tarafından Çocuklar için Türkçe-İngilizce Sesli Kitap Koleksiyonu çalışmasıdır. 0-8 yaş aralığındaki çocuklara yönelik hazırlanmış ve çevrimiçi olarak ücretsiz erişilebilen kitaplar, 24 Temmuz 2014 tarihi itibarıyla www.uniteforliteracy.com adresinde yer almaktadır (Kütüphan-e Türkiye, 2014b).



(Şekil 2): Kütüphan-e Türkiye Etki Planlama ve Değerlendirme Çerçeve Yapısı

PM (Performance Metrics-Performans Ölçevleri): PM aracılığıyla hem Küresel Kütüphaneler Girişimi hem de diğer kaynaklar aracılığıyla sağlanan desteklerin ülkenin halk kütüphanesi sistemi üzerinde ne gibi etkileri olduğu çeşitli açılardan sorgulanmaktadır. 2015 yılında yayımlanan rehberde (Global Libraries, 2015) halk kütüphanesi hizmet noktaları, bilgisayarlar, bilgisayarların kullanımı, harcama, eğitim ve kütüphane faaliyetleri olmak üzere altı başlık altında 23 ölçev yer almaktadır. Bu ölçevlerin iki tanesi dışında tamamı zorunlu olarak doldurulması gereken bilgileri içermekte ve bu bilgiler yıllık olarak toplanmaktadır.

CIMS (Common Impact Measurement System-Ortak Etki Ölçüm Sistemi): CIMS, Küresel Kütüphaneler Girişimi’nin aynı anketin farklı ülkelerde nasıl sonuç verdiğini görmek istemesinden dolayı oluşturulan yapının adıdır. Küresel Kütüphaneler Girişimi çok fazla değişikliğe gidilmesini tercih etmemekle birlikte, ülkelerin kendi özelliklerini dikkate alarak uyguladıkları anket çalışmalarının birbirinden farklılık göstermesine izin vermektedir. Hibe alan ülkeler anket çalışmalarından daha fazla verim alabilmek adına yanlış anlaşılma potansiyeline sahip soruları çıkarabilmekte, soruların dilini değiştirmekte ya da kendi gereksinimlerine göre yeni soru ekleyebilmektedir. CIMS kapsamında demografik sorulara ek olarak, yedi kategori (dijital dâhil olma, eğitim, sağlık, e-devlet, kültür ve boş zamanları değerlendirme, ekonomik gelişme ve iletişim) altında yapılan sınıflama içinde çeşitli sorular yer almaktadır. Bu soruların dışında, isteğe bağlı olarak yer verilebilecek sorular da CIMS içinde ayrıca listelenmiştir.

LUS (Library Usage Survey-Kütüphane Kullanım Araştırması): LUS temel olarak CIMS’de yer alan soruları içermektedir. Bu soruların yanı sıra Kütüphan-e Türkiye Projesi’nde görev yapan eğitim çalışma grubu tarafından da ankete bazı sorular eklenmiş, ayrıca EUROSTAT (2015) tarafından hazırlanmış olan bireylerin bilgisayar ve İnternet kullanım beceri düzeylerine yönelik olarak yapılan kavramsal tanımlamalara dayalı seçeneklere de ankette yer verilmiştir.

LUS, Kütüphan-e Türkiye Projesi kapsamında iki kez uygulanmıştır ve Şekil 2’de LUS ve LUS 2 olarak gösterilmektedir. Zaman içinde ortaya çıkan gereksinimler sonucunda LUS 2’ye yeni sorular eklenmiştir.

PUS (Potential Usage Survey-Potansiyel Kullanım Araştırması): PUS, kütüphane dışında gerçekleştirilen bir anket çalışmasıdır. Söz konusu çalışma ile çeşitli bölgelerde halk kütüphanelerinin kullanılma düzeyi, halk kütüphanelerinin kullanılmama nedenleri, potansiyel halk kütüphanesi kullanıcılarının bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik becerileri gibi konular hakkında bilgi sahibi olmak hedeflenmektedir. Söz konusu çalışma, kütüphanelerin potansiyel kullanıcılarını daha yakından tanıyabilmek adına yapılan bir pazar araştırması niteliğindedir. Benzer şekilde PUS’da LUS gibi iki kez uygulanmıştır ve ikinci uygulamada anket çalışmasına yeni sorular eklenmiştir.

Kütüphan-e Türkiye etki değerlendirme çalışmaları, Küresel Kütüphaneler Girişimi Etki Planlama ve Değerlendirme Rehberi’nde (Global Libraries, 2015) belirtildiği gibi planlama öncesi faaliyetler ile başlamıştır. Bu bağlamda Küresel Kütüphaneler Girişimi’nin etki değerlendirmeye yönelik yaklaşımı incelenmiş,<sup>5</sup> Türkiye’deki halk kütüphanesi sisteminin ve dolayısıyla KYGM sisteminin nasıl işlediği mercek altına alınmıştır. Ayrıca odaklanılacak etki alanlarının hangilerinin ülke gereksinimleri doğrultusunda anlamlı olacağı ile ilgili olarak gerek proje grubu içerisinde, gerek KYGM düzeyinde, gerekse paydaşlarla tartışmalar yapılmış ve fikir alışverişinde bulunulmuştur.

Planlama öncesi çalışmalar sonucunda ortaya çıkan tablo, halk kütüphaneleri ile ilgili olarak birtakım detaylı verilere gereksinim duyulduğunu göstermiştir. Bunun üzerine çok genel olarak “İhtiyaç Analizi” olarak adlandırılan yapı içerisinde bir dizi çevrimiçi anket oluşturulmuş, hem söz konusu anketler hem de literatür analizi sonucunda ortaya çıkan bilgiler ışığında bazı raporlar üretilmiştir (bkz. Şekil 2). Bu raporlarda Türkiye’de bilgi toplumuna dönüşüm çabaları değerlendirilmiş, Türkiye’de halk kütüphanelerinin durumu incelenmiş ve pilot kütüphanelere ilişkin olarak KYGM’nin elinde bulunmayan bazı veriler (kütüphanelerin eğitim vermeye uygun yapıda olup olmadığı, kütüphanelerin elinde hangi teknolojik olanakların çalışır halde bulunduğu gibi) elde edilmiştir. Ayrıca çevrimiçi olarak uygulanan anket sonucunda pilot kütüphanelerde görev yapan çalışanların bilgi ve iletişim teknolojilerine yönelik algı ve beklentileri de değerlendirilmiştir. Tüm bu çalışmalar ışığında kütüphanelerin verilmesi muhtemel eğitimler için ne derece yetkin oldukları ya da ne derece eğitime gereksinim duydukları ortaya konulmuştur.

Yukarıda açıklanmaya çalışılan ihtiyaç analizi çalışmaları, Kütüphan-e Türkiye Projesi’nin başlangıcındaki durumun anlaşılabilmesi ve ileride yapılacak karşılaştırmalara taban oluşturabilmesi için gerekli olan “Mevcut Durum Çalışması” için de oldukça hayati bir öneme sahiptir. Bu bağlamda, CIMS’e dayalı olarak oluşturulmuş LUS ile kütüphane ziyaretleri, çevrimiçi anketler, KYGM istatistikleri gibi farklı platformlardan elde edilen performans

<sup>5</sup> Literatürdeki Küresel Kütüphaneler Girişimi’nin etki değerlendirmeye bakış açısı ile ilgili çalışmalar (Fried, Kochanowicz ve Chiranov, 2010; Streatfield ve Markless, 2009) etki değerlendirme yöntemleri ile ilgili sürekli bir iyileştirme çabası olduğuna işaret etmektedir.

ölçevleri Kütüphan-e Türkiye'nin ilk yarısında var olan durumu ortaya koymak adına önemli girdiler sağlamıştır.

CIMS kapsamında elde edilmesi talep edilen verilerin tamamı LUS aracılığıyla sağlanmakla birlikte, oluşturulan "Pop-up" anketler aracılığıyla da veri toplama yoluna gidilmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojileri çalışma grubunun yaptığı çalışmalar sonucunda Data Giraffe adlı yazılımının kullanılmasına karar verilmiştir. Data Giraffe, Küresel Kütüphaneler Girişimi bünyesinde oluşturulan ve Ukrayna ekibi tarafından geliştirilen bir sistemdir. Söz konusu yazılım aracılığıyla kütüphane kullanıcılarına çeşitli sorular yöneltilebilmekte ve bilgisayarların kullanım istatistikleri tutulabilmektedir (Bealko, 2015). Data Giraffe Ağustos 2014'ten başlayarak 2014 yılı içerisinde pilot kütüphanelerdeki bilgisayarlara yüklenmiştir.

Proje boyunca bir dizi izleme faaliyeti gerçekleştirilmiştir. Şekil 2'de "Eğitim Faaliyetleri ve İzleme" olarak anılan faaliyetlerin iki temel amacı bulunmaktadır. Bunlar, yapılan çalışmaların ne derece etkili olduğunu ölçümlemek ve kütüphane çalışanlarının motivasyon düzeylerini artırmaktır. Gerçekleştirilen eğitim faaliyetlerinin değerlendirmesi de bu kapsamda yapılmaktadır. Bunun için Kütüphan-e Türkiye kapsamında yer alan çalışma grupları farklı formlar tasarlamışlar, gerek telefonu, gerekse çevrimiçi ortamı kullanarak pilot kütüphanelerle iletişim kurmuşlardır. İzleme faaliyetlerine ek olarak, kütüphanelerdeki ilgiyi canlı tutmak amacıyla çeşitli konularda webinarlar düzenlenmektedir.

Proje sonunda ortaya çıkacak "Etki Değerlendirme Raporu" bir taraftan LUS ve PUS çalışmaları kapsamında elde edilen bulguları değerlendirirken, diğer taraftan kütüphanelerin "Eğitim Faaliyetleri ve İzleme" kapsamında ne derece etkin olduğunu ortaya koymaya çalışacaktır. Bu kapsamda kütüphane istatistiklerinin de kullanılması plan dâhilindedir.<sup>6</sup> Yine de unutulmamalıdır ki, Kütüphan-e Türkiye Projesi'nin uygulama süresi sosyal anlamda etki yaratacak kadar uzun değildir ve bu noktada bir pilot proje kimliğine sahip olduğu dikkate alınmalıdır. Uluslararası Etki Değerlendirme Derneği (International Association for Impact Assessment) tarafından yayımlanan bir rehberde (Vanclay, Esteves, Aucamp ve Franks, 2015) sosyal etkinin ölçülmesinin güçlükleri ve bu ölçümün çok uzun yıllar alabildiği özellikle vurgulanan konular arasındadır.

### **Yöntem ve Sınırlılıklar**

2015 yılı başında yapılan Halk Kütüphanesi Kullanım Araştırması kapsamında projede yer alan kütüphanelerin kullanıcılarına 32 sorudan oluşan bir anket uygulanmıştır. Ankette hangi soruların yer alacağını belirlemede CIMS'in önemli rolü bulunmaktadır. Anket çalışması kapsamında bazı CIMS soruları tek bir sorunun içerisinde ayrı ayrı seçenekler şeklinde kullanıcılara yöneltilmiştir. Anketlerin uygulanması süreci profesyonel bir ekibin sorumluluğunda gerçekleşmiştir. Söz konusu ekip proje kapsamındaki kütüphanelere bizzat gitmiş ve belirlenen kütüphanelere gelen kişilerle anket çalışmasını yürütmüştür. Anketlerin

<sup>6</sup> Çok genel olarak belirtmek gerekirse, 2014 yılı istatistikleri Kütüphan-e Türkiye kapsamında yer alan kütüphanelerde bir önceki yıla göre kayıtlı üye sayısında %37'lik artış gerçekleştiğini göstermektedir. Pilot proje dışındaki kütüphaneler için kayıtlı üye sayısındaki artış oranı %11'dir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2015).

doldurulma aşamasında uzman bir kişi kullanıcıların yanında yer almış ve kullanıcılardan anketle ilgili gelen sorulara anında yanıt verilmiştir.

Anket uygulaması yapılırken il nüfusları dikkate alınmaksızın projede yer alan her ilden en az 100 halk kütüphanesi kullanıcılarına ulaşılması planlanmıştır. Sayının belirlenmesinde Küresel Kütüphaneler Girişimi tarafından hazırlanan “Overview of Global Libraries Performance Metrics (PMs) and the Common Impact Measurement System (CIMS)” başlıklı kaynaktan yararlanılmıştır (Global Libraries, 2013). Bu kaynakta, Vakıf’tan hibe alan ülkelerde yapılacak değerlendirmeler için kullanılacak anketlere ülke bazında herhangi bir örnekleme oranı aranmaksızın minimum 400 yanıt alınması önerilmektedir. Çalışmamız kapsamındaki analizlerin daha sağlıklı yapılabilmesi, temsil oranının bir miktar daha artırılabilmesi için pilot proje kapsamında bu rakamın oldukça üzerinde bir sayı belirlenmiş ve il bazında en az 100 kullanıcıya anket uygulanmasına karar verilmiştir. Söz konusu sayı belirlenirken proje bütçesi ve sahada kalınması gereken süre ile projenin bağlı olduğu takvim göz önünde bulundurulmuştur. Sonuç olarak Halk Kütüphanesi Kullanım Araştırması Anketi pilot proje kapsamında yer alan kütüphanelerdeki 2666 kullanıcıya uygulanmıştır. Proje kapsamında gerçekleştirilen bir önceki çalışmada anket uygulanan kullanıcı sayısı 2670’dir (Al ve Soydal, 2014a, s. 292).

Çalışmamızda çok genel olarak ve daha önceki çalışmayla da bağlantılı olacak şekilde aşağıdaki sorulara yanıt aranmaktadır:

- Halk kütüphanesi kullanıcılarının demografik özellikleri nelerdir? Çalışma sonucunda elde edilen demografik özellikler ile halk kütüphanesi kullanım örüntüleri arasında bir ilişki var mıdır?
- Halk kütüphanesi kullanıcılarının bilgi ve iletişim teknolojileri ile olan ilişkisi ne düzeydedir?
- Halk kütüphanesi kullanıcıları günlük bilgi gereksinimlerini hangi yollarla karşılamaktadırlar?
- Kullanıcılar halk kütüphanelerini ne sıklıkla ve hangi amaçlarla kullanmaktadırlar?
- Kullanıcılar halk kütüphanelerinde verilen eğitimleri ne şekilde değerlendirmektedir?
- Kullanıcılar halk kütüphanelerinde hangi tür eğitimler verilmesini istemektedirler?
- Halk Kütüphanesi Kullanım Araştırması’nın ilk uygulandığı zamandan ikinci kez uygulamasına kadar geçen süre içerisinde halk kütüphanesi kullanıcıları üzerinde farklılık gözlenmekte midir?

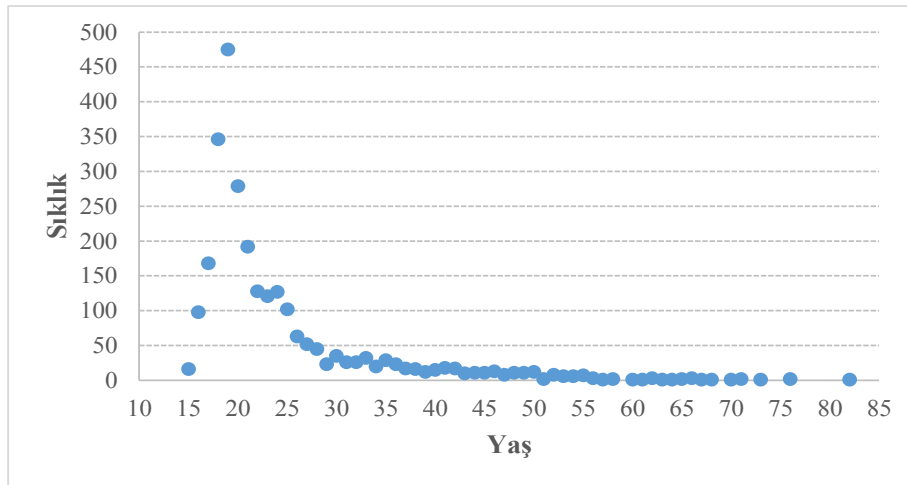
Çalışma kapsamında gündeme getirilen soruların cevapları tek başlarına anlam taşıyabileceği gibi Kütüphan-e Türkiye Projesi’nin ulaşmak istediği hedefler bağlamında, olası ülke projesinin yol haritasının belirlenmesi adına da önemli ipuçları vermektedir. Araştırmadan elde edilen bulgular ile iyileştirilmesi gereken alanlar üzerinde çalışmak ve halk kütüphanelerinde gerçekleştirilmesi planlanan dönüşümün ne şekilde organize edilmesi gerektiğini ortaya koymak daha kolay olacaktır. Bununla birlikte araştırmanın, halk kütüphanesi kullanıcılarının en güncel durumunu yansıttığı da açıktır.



## Bulgular ve Değerlendirme

Anket uygulanan toplam kullanıcı sayısı 2666'dır ve illere göre anket uygulanan kullanıcı sayısı 100 ile 112 arasında değişmektedir. Ankete katılan halk kütüphanesi kullanıcılarının demografik özellikleri incelendiğinde, erkek ve kadın kullanıcıların birbirine neredeyse yakın (erkek - %50,2 - 1339 kişi; kadın - %49,8 - 1327 kişi) olduğu görülmektedir. Nasıl bir bölgede yaşadıkları ile ilgili soruya kırsal alan diyenlerin oranı %53 (1418 kişi), kentsel alan diyenlerin oranı %47'dir (1248 kişi).

Ankete katkı sağlayan kullanıcıların yaş dağılımlarının 15 ile 82 yaş aralığında olduğu görülmektedir (bkz. Şekil 3).<sup>7</sup> Kullanıcıların yaşlarının saçılımına bakıldığında anket uygulanan kişilerin %52'sinin 20 yaş ve altında olduğu saptanmıştır. Bir önceki yıl yapılan çalışma ile karşılaştırıldığında, 20 yaş ve altındaki kullanıcı oranında (%61) azalma olduğu gözlenmektedir. Yine de diğer çalışma ile paralel olarak, anket çalışmasının gerçekleştirildiği Ocak-Mart 2015 arasında 15-20 yaş arası kullanıcıların kütüphanelerden en fazla yararlanan kitle olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Gerek bir önceki çalışma sırasında, gerekse proje kapsamında zaman zaman halk kütüphanesi çalışanları ile biraraya gelindiğinde yapılan görüşmelerde bu durumun sadece anket çalışmasının gerçekleştirildiği aylara özgü olmadığı, kütüphanelere gelen kullanıcıların genelde bu yaş aralığında olduğu bilgisi elde edilmiştir. 50 yaş ve üzeri kullanıcıların oranında ise bir önceki yıla kıyasla artış kaydedildiği saptanmıştır. Tüm kullanıcılar içerisinde 50 yaş ve üzeri kullanıcıların oranı yaklaşık %3'lük bir dilimi oluşturmaktadır (bir önceki yıl bu oran %1'di). Bu durum projenin dezavantajlı gruplar arasında nitelendirdiği yaşlı vatandaşların kütüphaneye gösterdiği ilginin olumlu bir yansıması olarak da değerlendirilebilir.<sup>8</sup>



(Şekil 3): Kullanıcıların yaşlarının saçılım grafiği

Kullanıcıların eğitim durumları ile ilgili olarak bir önceki çalışmanın bulguları ile 2015 yılı çalışmasının bulguları birlikte Tablo 2'de sunulmaktadır. Buna göre 2015 yılı itibariyle

<sup>7</sup> CIMS kapsamında, anket uygulanacak kişilerin yaşının en az 15 olması gerektiğine vurgu yapıldığından anket uygulamasının yapıldığı kitlede 15 yaşın altında kimse bulunmamaktadır.

<sup>8</sup> Konuyla ilgili yapılan çalışmaların çeşitli haberlere de konu olduğu saptanmıştır (Dezavantajlı gruplara İnternet erişimi, 2014, "İslahiye Kütüphanesi"nde yenilik çok, 2014; Yaşlarına aldırmadan bilgisayar öğrendiler, 2015).

kütüphaneyi kullananlar içerisinde en büyük grubun lise mezunlarından oluştuğu saptanmıştır. Bir önceki yıla ait bulgular ortaokul mezunlarının az da olsa lise mezunlarının önünde yer aldığını göstermektedir. Eğitim durumu ile ilgili diğer satırlarda fazla bir değişim olduğu söylenemez. Kullanıcıların eğitim durumlarının düşüklüğü ile ilgili ortaya çıkan tablonun ise kütüphane kullanıcılarının çoğunluğunun yaşlarının küçük olması ve öğrenci statüsünde bulunmaları ile ilgili olduğunu söylemek olanaklıdır (bkz. Şekil 3 ve Tablo 3).

(Tablo 2): Kullanıcıların eğitim durumları

Eğitim durumu	LUS		LUS 2	
	n	%	n	%
İlkokul mezunu	63	2,4	66	2,5
Ortaokul mezunu	1043	39,1	589	22,1
Lise mezunu	1008	37,8	1462	54,8
İki yıllık yüksekokul mezunu	95	3,6	95	3,6
Üniversite mezunu	416	15,6	427	16,0
Lisansüstü mezun	43	1,6	27	1,0
Diğer	2	0,1	-	-
Toplam	2670	100,2	2666	100,0

Not: Yuvarlama hatasından dolayı toplam %100'den farklıdır.

Araştırmamızda, kütüphane kullanıcılarına iş durumları ile ilgili soru yöneltilmiş, katılımcıların %12'sinin işsiz olduğu bilgisi elde edilmiştir.<sup>9</sup> Bununla birlikte ankete katılanlar içerisinde öğrencilerin oldukça baskın oldukları (%68) görülmektedir (bkz. Tablo 3). Kütüphaneyi kullananlar içerisindeki çalışan oranındaki artış dikkat çekicidir. Bu artışın neden kaynaklandığı ve sürdürülebilir bir artış olup olmadığı konuları kütüphanelerin ayrı ayrı yapacağı çalışmalar ile ortaya çıkarılmalıdır.

(Tablo 3): Kullanıcıların iş durumları

İş durumu	LUS		LUS 2	
	n	%	n	%
Çalışan	272	10,2	480	18,0
İşsiz	428	16,0	324	12,2
Öğrenci	1960	73,4	1813	68,0
Yanıt vermemeyi tercih ederim	10	0,4	49	1,8
Toplam	2670	100,0	2666	100,0

Daha önceki çalışmada da (Al ve Soydal, 2014a, s. 295) ifade edildiği üzere Kütüphan-e Türkiye Projesi'nin hedeflerinden birisi toplum içindeki dezavantajlı grupların halk kütüphanelerinde verilen ve verilecek olan hizmetlerden yararlanma düzeylerinde anlamlı bir artış sağlamaktır. Bu bağlamda, öncelikle halk kütüphanelerinde kullanıcıların ne kadarının engelli olduğunu belirlemek amacıyla kullanıcılara “herhangi bir fiziksel engeliniz bulunmakta mıdır?” şeklinde soru yöneltilmiştir. Ortaya çıkan tablo katılımcıların %1'in biraz üzerinde olan kesiminin fiziksel engeli bulunduğunu göstermektedir. Yaptığımız çalışma her kütüphanede

<sup>9</sup> Türkiye İstatistik Kurumu (2015) 15 Nisan 2015 tarihinde Ocak 2015'e ait işsizlik oranı bilgilerini kamuoyu ile paylaşmıştır. Buna göre, Türkiye genelinde 15 ve daha yukarı yaşta kişilerde işsiz sayısı 2015 yılı Ocak döneminde bir önceki yılın aynı dönemine göre 454 bin kişi artarak 3 milyon 259 bin kişi olmuş ve işsizlik oranı bir puanlık artış ile %11,3 seviyesinde gerçekleşmiştir. Halk kütüphaneleri insanların yaşamına dokunabilecek niteliğe bürünme noktasında vatandaşların gereksinimlerine somut çözümler getirecek yapılar haline gelmelidir. Bu bağlamda proje kapsamında ilk olarak Aydın İl Halk Kütüphanesi ile başlayan İŞKUR Hizmet noktası olma çalışmalarına başka kütüphanelerin de ilgi gösteriyor olması sevindiricidir (Çine Halk Kütüphanesi 'İŞKUR Hizmet Noktası' oldu, 2015).

olmasa bile her üç kütüphaneden birinde fiziksel engelli kişilerin kütüphaneden yararlandığını ortaya çıkarmıştır. Kütüphanelerin hizmet planlamalarını yaparken fiziksel engelli kullanıcıları da dikkate almaları önem taşıyan bir konudur. Öte yandan özellikle fiziksel engellilere yönelik farklı hizmetlerin halk kütüphaneleri çatısı altında verilmeye başlanmış olması sevindiricidir. Bu bağlamda, İzmir Atatürk İl Halk Kütüphanesi, Kütüphan-e Türkiye Projesi kapsamında ilk kez uygulamaya konulan örnek bir çalışmaya imza atmış ve proje kapsamında İzmir’de 13 görme engelli, büro yönetimi ve sekreterlik eğitimi almaya başlamıştır (Görme engelliler büro işçisi olacak, 2015). Bu faaliyet öncesinde, İzmir Atatürk İl Halk Kütüphanesi’nin proje kapsamında gerçekleştirdiği “beyaz baston kullanımı eğitimi” ne de ilgi gösterildiği bilinmektedir.

Yapılan anket çalışması halk kütüphanesi kullanıcılarının aylık gelirlerinin 1 TL ile 20.000 TL arasında değiştiğini göstermektedir. Katılımcıların aylık gelirleri gruplandığında, gelirini beyan edenlerin<sup>10</sup> %73’ünün 1500 TL’nin altında aylık gelire sahip olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, bu bilgiyi anlamlandırmak adına halk kütüphanesi kullanıcılarının %65’inin aylık gelirinin Türkiye’de verilmekte olan asgari ücretin<sup>11</sup> altında olduğunu da belirtmek gerekir. Bir önceki yıl gerçekleştirilen çalışmada (Al ve Soydal, 2014a, s. 295), halk kütüphanesi kullanıcılarının %43’ünün aylık gelirinin Türkiye’de verilmekte olan asgari ücretin altında olması olaya iki farklı noktadan bakmayı gerektirmektedir. Birinci nokta, zaman içinde halk kütüphanesi kullanıcılarının profilinde yaşanan değişim ile daha az gelire sahip kişilerin daha yoğun şekilde halk kütüphanelerinden yararlanıyor olmaları söz konusu olmuş olabilir. İkinci nokta ise anketlerin uygulandığı dönemler itibariyle halk kütüphanesi kullanıcılarının gelirlerinde asgari ücreti baz alarak karşılaştırma yapılabilecek nitelikte bir iyileşme yaşanmadığını göstermektedir. Özellikle halk kütüphanesi kullanıcıları içerisinde baskın olan öğrenci grubunda 2014’ten 2015 yılına bir miktar azalma kaydedildiği bilgisi dikkate alındığında (bkz. Tablo 3), halk kütüphanesi kullanıcılarının toplumun düşük gelir grubunu temsil eden bir kitle olduğu açıktır. Bu durumun olası ülke projesinde CIMS’de yer alan kategorilerden biri olan ekonomik gelişme kategorisi ile bağlantılı olarak detaylı şekilde incelenmesi uygun olacaktır.

### ***Halk Kütüphanesi Kullanıcılarının Bilgi ve İletişim Teknolojilerini Kullanımı ve Yararlandıkları Eğitimler***

Gerçekleştirilen her iki Halk Kütüphanesi Kullanım Araştırması’nın bulguları karşılaştırıldığında, 2015 yılı itibariyle kullanıcıların evlerindeki teknoloji sahipliği oranlarında artış olduğu görülmektedir (bkz. Tablo 4). Yüzdesele olarak cep telefonu, bilgisayar ve İnternet sahipliği oranlarında sırasıyla %3, %10 ve %17’lik artış oranları dikkat çekicidir. Bu artışlar bir bakıma bilgi ve iletişim teknolojilerine sahip olmadığı için halk kütüphanesi kullanma potansiyeli bulunan kitlede azalış görülebileceğine işaret etmektedir. Çünkü yapılan araştırma göstermektedir ki, evinde İnternet olmayan kullanıcı kitlesinin oranı %39’dan %22’ye gerilemiştir. Zaman içinde bu oranın daha da azalacağı tahmin edilmektedir. Yine de çalışmamız

<sup>10</sup> Ankete katılanların %7,5’i bu soruya yanıt vermek istememiştir.

<sup>11</sup> Anketin uygulandığı dönem itibariyle brüt asgari ücret 1.201,50 TL’dir (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, 2015).

kapsamında halk kütüphanesi kullanıcılarına bilgisayar ve İnternet'i ilk kez nerede kullandıkları sorulduğunda alınan yanıtlar kütüphane kullanıcılarının %2'sinin bilgisayar ya da İnternet'i ilk kez halk kütüphanesinde kullandıklarını göstermektedir. Bu durum halk kütüphanelerinin çok sınırlı ölçekte de olsa kullanıcıların bilgi ve iletişim teknolojileri ile tanışmaları konusunda yaşamlarında önemli bir yere sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

(Tablo 4): Kullanıcıların evlerindeki teknoloji

Teknoloji	LUS		LUS 2	
	n	%	n	%
Cep telefonu	2568	96	2629	99
Bilgisayar	1992	75	2264	85
İnternet	1638	61	2083	78

Tablo 4'te yer alan cep telefonu ile ilgili bulgu, bir noktada halk kütüphanelerinin hizmetlerini mobil cihazlara uyumlu hale getirmeleri yönünde baskı hissedebilme durumu ile karşı karşıya kalabileceklerine işaret etmektedir. Teknoloji konusundaki beklentiler ve uygulamalara halk kütüphanelerinin cevap verememesi, toplum içindeki kütüphane imajının bir ölçüde olumsuz algılanmasına neden olabilecek riskleri de bünyesinde barındırmaktadır. Birçok kesim tarafından dile getirilen teknolojinin yaygınlaşmasının kütüphane kullanımını azalttığı şeklindeki söylem<sup>12</sup>, halk kütüphanelerinin uygun şekilde söz konusu teknolojiden yararlanabilmesi durumunda yeni fırsatlar oluşmasına zemin hazırlayarak tersine çevrilebilir.

Çalışmamızda kullanıcıların nasıl bir bölgede yaşadıkları ile evlerindeki teknoloji arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olup olmadığını görmek üzere Ki-Kare Testi yapılmıştır. Buna göre, kentsel alanda yaşayanların evlerindeki cep telefonu, bilgisayar ve İnternet sahipliği oranları kırsal alanda yaşayanlardan daha yüksek olmasına rağmen, evde bulunan teknolojinin yaşanan bölgeye göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır ( $\chi^2_{(2)} = 1,988; p = 0,370$ ). Kentsel alanda yaşayıp evinde bilgisayar olanların oranı %89 iken, kırsal alanda söz konusu oran %82'ye düşmektedir. Bir önceki Kütüphane Kullanım Araştırması (Al ve Soydal, 2014a, s. 297) kullanıcıların evlerindeki teknoloji ile yaşanan bölge arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğunu ( $\chi^2_{(2)} = 7,753; p = 0,021$ ) ortaya koymasına karşın, bu çalışmanın bulguları bir yıl gibi kısa süre içinde kırsal bölge ile kentsel bölge arasındaki farklılıkların azaldığına işaret etmektedir.

Halk kütüphanesi kullanıcılarının bilgisayar ve İnternet kullanımı ile ilgili hangi işlemleri yapabildikleri incelendiğinde, kütüphane kullanıcılarının büyük bir çoğunluğunun (%93) bilgisayarlarındaki bir dosyayı veya klasörü başka bir yere kopyalayabildiği / taşıyabildiği ve bilgi bulmak için bir İnternet arama motoru kullanabildiği (%96) anlaşılmaktadır. Bu durum bir önceki çalışmanın gerçekleştirildiği dönemden bu yana pek farklılık göstermemiştir (bkz. Tablo 5 ve Tablo 6). Kullanıcıların beyanları doğrultusunda genel itibariyle ofis uygulamalarına yönelik olarak birçok işlemin ("bir kelime işlemcide kes, kopyala ve yapıştır komutlarını kullanarak bir belge içerisinde bulunan bir metni yine aynı belge içerisinde başka bir yere

<sup>12</sup> Bu konunun yakın zamanda ulusal medyada dahi haberlere konu olduğu görülmektedir (En son ne zaman kütüphaneye gittiniz? 2015).

kopyalayabilirim ve yapıştırabilirim”; “bir hesaplama tablosunda temel aritmetik formülleri kullanabilirim” gibi) yapılabildiği görülmektedir. Tablo 5’te bulunan bilgisayar kullanımı ile ilgili yapılabilecek işlemlerden herhangi birini yapamayacağını ifade edenler her 20 kişiden bir kişiye karşılık gelmektedir.

(Tablo 5): Kullanıcıların bilgisayar kullanımı ile ilgili yapabildiği işlemler

Bilgisayar kullanımı ile ilgili işlemler	LUS		LUS 2	
	n	%	n	%
Bilgisayarındaki bir dosyayı veya klasörü başka bir yere kopyalayabilirim veya taşıyabilirim	2506	94	2482	93
Bir kelime işlemcide (örneğin, Microsoft Word gibi) kes, kopyala ve yapıştır komutlarını kullanarak bir belge içerisinde bulunan bir metni yine aynı belge içerisinde başka bir yere kopyalayabilirim ve yapıştırabilirim	2370	89	2399	90
Bir hesaplama tablosunda (örneğin, Microsoft Excel, vb. dosyası gibi) temel aritmetik formülleri (toplama, çıkarma, çarpma, bölme, ortalama alma) kullanabilirim	2007	75	2191	82
Büyük dosyaları veya klasörleri gerekli programları (örneğin, WinZip, WinRar gibi) kullanarak sıkıştırabilirim	1547	58	1612	61
Bilgisayara yazıcı veya modem gibi cihazları bağlayıp kurulumunu yapabilirim	1489	56	1412	53
Özel bir programlama dilini kullanarak bir bilgisayar programı yazabilirim	169	6	337	13
Hiçbiri	112	4	139	5

Not: Yüzde hesaplamaları LUS için 2670, LUS 2 için 2666 sayıları üzerinden yapılmıştır.

Halk kütüphanesi kullanıcılarının ifadelerine göre, kullanıcıların bir web sayfası oluşturabilme hariç Internet kullanımına yönelik becerilerinin belirli bir düzeyde olduğunu söylemek mümkündür.<sup>13</sup> Tablo 6’da bulunan ilk dört seçenek için alınan yanıtlar içerisinde en düşük oran %86’dır. Bu dört seçeneği izleyen diğer iki seçenekte ise en düşük orana sahip “bir web sayfası oluşturabilirim” seçeneği ile “dosya paylaşım siteleri kullanarak dosyaları paylaşabilirim” seçeneği arasında da %46’lık bir farklılık bulunmaktadır. Kütüphane kullanıcılarının %60’ı dosya paylaşım sitelerini kullanabildiğini belirtirken, web sayfası oluşturabileceğini ifade edenler %14’lük orana sahiptir. Bir önceki anket çalışmasında web sayfası oluşturabileceğini ifade edenlerin oranında (%8) ise az da olsa bir artış olduğu görülmektedir. Bu artışın gözlenmesinin nedenlerinden birisi de Kütüphan-e Türkiye Projesi kapsamında yapılan ilgili çalışmalardır. Hem kütüphane kullanıcılarına yönelik gerçekleştirilen yüz yüze eğitimler hem de proje kapsamında hazırlanan web tabanlı eğitim materyalleri halk kütüphanesi kullanıcılarının bilgisayar ve Internet becerilerini geliştirmelerine olanak tanımaktadır.<sup>14</sup> Bu noktada halk kütüphaneleri tarafından kullanıcılara verilen eğitimlerin irdelenmesi gereği ortaya çıkmaktadır. Şimdiye kadar gerçekleştirilen eğitimler ağırlıklı olarak

<sup>13</sup> Kullanıcılardan gelen talepler üzerine proje kapsamında düzenli olarak web tasarımı eğitimleri verilmektedir. Örneğin, 2015 Nisan ayı içerisinde 7, 14, 21 ve 28 Nisan tarihlerinde web tasarımı ile ilgili webinarlar organize edilmiştir.

<sup>14</sup> Kütüphan-e Türkiye Projesi kapsamında oluşturulan “Uzaktan Eğitim ve e-Öğrenme Sistemi”ne <http://uzem.kutuphaneturkiye.org.tr/> adresinden erişim sağlanabilir. Sistem aracılığıyla web tasarımı, bilişim teknolojileri, grafik tasarım gibi konularda eğitimler alabilmek olanaklıdır.

bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımına yöneliktir (bkz. Tablo 7). Zaman içinde toplumun gereksinimleri doğrultusunda eğitimlerin çeşitlenerek artırılması planlanmaktadır.

**(Tablo 6):** Kullanıcıların İnternet kullanımı ile ilgili yapabildiği işlemler

İnternet kullanımı ile ilgili işlemler	LUS		LUS 2	
	n	%	n	%
Bilgi bulmak için bir İnternet arama motoru kullanabilirim	2567	96	2550	96
Dosya ekleyerek bir elektronik posta gönderebilirim	2194	82	2362	89
Çevrimiçi sohbet odalarına ya da herhangi bir çevrimiçi tartışma forumuna mesaj gönderebilirim	2117	79	2322	87
İnternet üzerinden sesli ve görüntülü görüşme yapabiliyorum	2113	79	2284	86
Dosya paylaşım siteleri kullanarak dosyaları paylaşabiliyorum	1556	58	1606	60
Bir web sayfası oluşturabiliyorum	210	8	373	14
Hiçbiri	80	3	93	4

Halk Kütüphanesi Kullanım Araştırması'na katılan kullanıcıların üçte biri (873 kişi) halk kütüphanesinde verilen eğitimlerden haberdar olduklarını ifade etmektedir. İlk bakışta bu oran düşük gibi görünmekle birlikte, anket çalışmasının uygulandığı tarihler itibariyle pilot kütüphanelerde henüz eğitim faaliyetlerini hayata geçirmemiş kütüphaneler olduğunun bilinmesi bu oranın düşüklüğünü bir ölçüde açıklamaktadır. Bu durum yine de kütüphanelerin gerek kullanıcılarına gerekse kütüphane kullanıcısı olmayan kitleye ulaşmak için yapacağı tanıtım faaliyetlerinde geleneksel yolların dışına çıkma çabası içinde olmaları gerektiğini düşündürmektedir. Çalışma sonucunda sevindirici olan bulgulardan biri, halk kütüphanesinde verilen eğitimlerden haberdar olan kitlenin bir bölümünün (%13'ünün - 873 kişiden 109'u) aynı zamanda verilen eğitimlerden yararlanmış olmasıdır.

**(Tablo 7):** Halk kütüphanesinde verilen ve ankete katılan kullanıcıların yararlandığı eğitimler

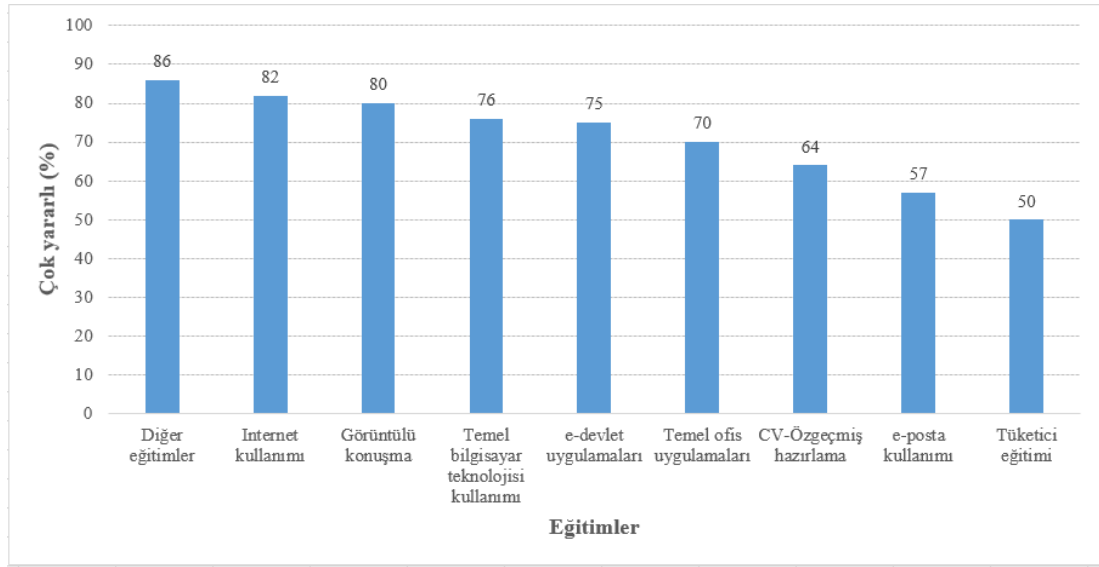
Verilen eğitimler	n	1. %	2. %
İnternet kullanımı	51	1,9	46,8
Temel bilgisayar teknolojisi kullanımı	42	1,6	38,5
Temel ofis uygulamaları	30	1,1	27,5
Özgeçmiş hazırlama	14	0,5	12,8
e-posta kullanımı	14	0,5	12,8
e-devlet uygulamaları	12	0,5	11,0
Tüketici eğitimi	10	0,4	9,2
Diğer	7	0,3	6,4
Görüntülü konuşma	5	0,2	4,6

Not: Eğitimler, eğitimlere katıldığını beyan eden kişi sayıları üzerinden sıralanmıştır. Tablodaki ilk yüzde değeri tüm katılımcılara (2666 kişi), ikinci yüzde değeri eğitimlerden yararlandığını belirten kitleye (109 kişi) oranlanarak oluşturulmuştur. Bir kişi birden çok eğitime katılabilmektedir.

Tablo 7 anket çalışmasına katkı sağlayan kullanıcıların beyanları doğrultusunda oluşturulmuştur. Eğitim çalışma grubunun izleme faaliyetleri göstermektedir ki, 2014 yılının Haziran ile Aralık ayları arasında pilot proje kapsamındaki halk kütüphanelerinde düzenlenen eğitimlere katılan kişi sayısı 2232'dir.

Çalışmamızda halk kütüphanelerinde verilen eğitimlerin kullanıcı bakış açısı ile değerlendirilmesi için, kullanıcılardan katıldıkları eğitimleri yararlı bulup bulmadıklarına ilişkin görüş bildirmeleri istenmiştir. Eğitimlere yönelik olarak kullanıcıların birden beşe

kadar (1 “hiç yararlı değil”, 5 “çok yararlı”) işaretleme yapmak suretiyle gerçekleştirdikleri değerlendirmelere ilişkin ortaya çıkan grafik Şekil 4’te sunulmaktadır. Kalabalık bir grafik olması tercih edilmediğinden, Şekil 4’te sadece kullanıcıların katıldıkları eğitime yönelik “çok yararlı” seçeneğine verdikleri yanıtların oranları gösterilmektedir. Zaten kullanıcıların aldıkları eğitimlere yönelik olarak hiç yararlı bulmadığını beyan ettikleri iki eğitim (e-devlet uygulamaları ve temel ofis uygulamaları) bulunmaktadır ve bu eğitimler sadece birer kişi tarafından “hiç yararlı değil” şeklinde işaretlenmiştir. Genel olarak katılımcıların verilen eğitimleri yararlı buldukları söylenebilir. Şekil 4’teki diğer eğitimler seçeneğini işaretleyen kullanıcıların yabancı dil ve web tasarımı gibi eğitimlerden yararlandıklarını belirtmek gerekir. Hiç şüphesiz verilen eğitimlere yönelik farklı değerlendirmeler yapmak mümkündür. Ancak gerek bu çalışmanın odak noktasının eğitim faaliyetleri olmaması, gerekse Kütüphan-e Türkiye Projesi kapsamında gerçekleştirilen eğitimlere yönelik olarak eğitim çalışma grubunun detaylı analizler yapması beklendiği için, eğitimlerle ilgili bulgular Halk Kütüphanesi Kullanım Araştırması’nda yer alan sorularla sınırlandırılmıştır.



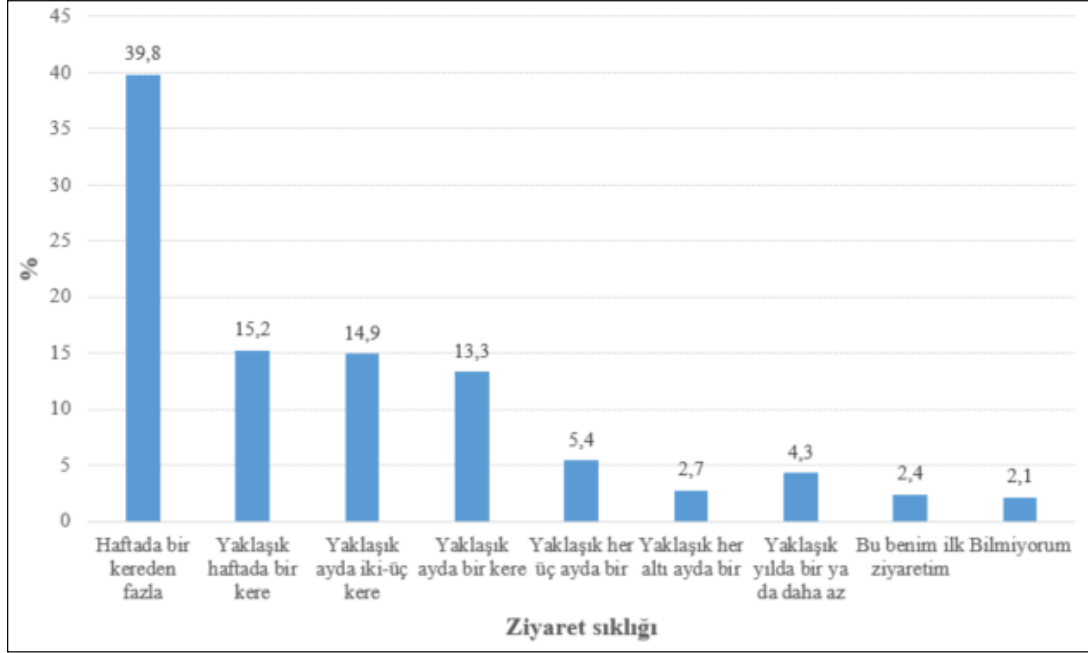
(Şekil 4): Kullanıcıların çok yararlı buldukları eğitimler

### **Halk Kütüphanesi Kullanımı**

Kullanıcıların kütüphaneyi ziyaret etme sıklıkları ile ilgili soruya verdikleri yanıtlar arasında haftada bir kereden fazla halk kütüphanesinden yararlandıklarını ifade edenler yaklaşık %40’lık bir orana karşılık gelmektedir (bkz. Şekil 5). Çalışmamızda, kullanıcıların kütüphaneyi ziyaret etme sıklıklarının yaş gruplarına<sup>15</sup> göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği de ortaya çıkmıştır ( $\chi^2_{(16)} = 43,246; p = 0,000$ ). Bu bulgu daha önce yapılan çalışmanın sonuçları ile paralellik göstermektedir (Al ve Soydal, 2014a, s. 299). Buna göre 40 yaş ve üstündeki kullanıcıların %32’si kütüphaneyi haftada bir kereden fazla ziyaret ederken, 25-39 yaş

<sup>15</sup> Bir önceki çalışmaya (Al ve Soydal, 2014a) paralel olarak yaş grupları 15-24, 25-39 ve 40 yaş ve üstü olmak üzere üç farklı grup altında sınıflandırılmıştır. Söz konusu çalışmada da kütüphaneyi ziyaret etme sıklıklarının yaş gruplarına göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır ( $\chi^2_{(16)} = 55,478; p = 0,000$ ).

aralığındaki kişiler için bu oran %34; 15-24 yaş arasındakiler için %42'dir. Çok genel olarak ifade etmek gerekirse, kütüphane kullanıcılarının yaşları arttıkça kullanım sıklıklarında azalma gözlenmektedir.



(Şekil 5): Halk kütüphanesi ziyaret edilme sıklıkları

Gerçekleştirilen her iki kullanım araştırmasında da katılımcılara halk kütüphanesi kullanma amaçlarının neler olduğuna yönelik soru sorulmuş ve kullanıcıların yarısından fazlasının kitap ödünç almak ya da okumak amaçlı olarak halk kütüphanesinden yararlandıkları ortaya çıkmıştır (bkz. Tablo 8). Bu bulguyu tersten okumak gerekirse halk kütüphanesi kullanım amaçları arasında kitap ödünç almak ya da okumak seçeneğini işaretlemeyen bir kesim (yaklaşık %40) bulunmaktadır ve bu durum halk kütüphanelerinin kitap merkezli olarak hizmet verme dışında da faaliyet göstermesi gerektiğini düşündürmektedir. Kütüphane kullanım amaçlarına yönelik olarak her iki çalışmada da ortaya çıkan benzer bir bulgu “diğer” seçeneğinin çok yoğun şekilde işaretlenmiş olmasıdır. Diğer seçeneğine verilen açıklamalar incelendiğinde, ağırlıklı olarak ders çalışmak ve ödev yapmak gibi nedenlerin öne çıktığı görülmektedir. Bu durum anket uygulanan halk kütüphanesi kullanıcılarının önemli bir bölümünün öğrenci olması ile bağlantılı olduğu kadar, okul kütüphanelerinin kendisine düşen sorumlulukları yerine getirmede yaşadığı güçlükler ve bu bağlamda kütüphane kullanıcılarının fiziksel mekâna duydukları gereksinim ile de ilişkilidir. Okul kütüphanelerinin yetersizliğine ilişkin saptamalar ilgili literatürde de sıklıkla dile getirilmiştir ve bir ölçüde halk kütüphanelerinin okul kütüphanesi işlevi gördüğü açıktır (Öçalan, 2010; Yılmaz, 1998).



(Tablo 8): Halk kütüphanesi kullanım amaçları

Kullanım amacı	LUS		LUS 2	
	n	%	n	%
Kitap ödünç almak ya da okumak	1654	96	1632	61,2
Kitap ve dergi dışındaki bilgi kaynaklarından yararlanmak	38,1	82	780	29,3
Boş zamanları değerlendirmek	34,9	79	952	35,7
İnternet kullanmak	29,5	79	744	27,9
Bilgisayar kullanmak	23,9	58	656	24,6
Gazete ve dergi okumak	8,1	8	355	13,3
Fotokopi çekirmek	5,3	3	207	7,8
Diğer	40,0		869	32,6

Araştırmamızda kullanıcılara son bir yılda halk kütüphanesinde teknolojiden (örneğin, kablosuz ağ, İnternet, bilgisayarlar, vb.) hangi amaçlar için yararlandıkları da sorulmuştur. Kullanıcıların yarıdan fazlasının (%58) sayılan 21 faaliyetin herhangi birisini son bir yılda halk kütüphanesinde gerçekleştirmediği anlaşılmaktadır (bkz. Tablo 9). Bir önceki araştırma ile karşılaştırarak söz konusu faaliyetlerin son bir yıl içerisinde yapılma oranlarına bakıldığında, çok büyük bir değişimin gerçekleşmediği gözlenmektedir. Bu bağlamda kullanıcılar teknolojiyi halk kütüphanelerinde daha çok “haberleri öğrenmek” ve “çevrimiçi içerik oluşturmak” amacıyla kullanmaya devam etmişlerdir. Yüzesel olarak en büyük değişim ise “devlet hizmetlerini kullanmak (resmi formları indirmek, doldurmak, göndermek, vergi ödemek, izin belgesi ya da resmi belge talebinde bulunmak)” seçeneği ile ilgilidir. Bu seçeneğe ilişkin verilen yanıtların %4’ten %13’e çıkmış olmasını, aradan kısa bir süre geçmiş olmasına karşın e-devlet hizmetlerinin yaygınlaşması ve kütüphanelerde resmi ya da gayri resmi olarak e-devlet hizmetlerini kullanma konusunda gerçekleştirilen eğitimlerle açıklamak olanaklıdır. Nisan 2015 itibariyle e-Devlet Kapısı’nda 21.335.453 kayıtlı kullanıcı, 1133 hizmet ve 170 kurum yer almaktadır (e-Devlet Kapısı, 2015). Kalkınma Bakanlığı Bilgi Toplumu Dairesi Başkanlığı tarafından hazırlanan bir çalışmada (Kalkınma Bakanlığı, 2014) 2013 yılı Eylül ayı sonunda 15,5 milyon olan kayıtlı kullanıcı sayısının 2014 yılı Ekim ayı itibariyle 19,1 milyona ulaştığı ifade edilmekte, son dönemlerdeki artışta 15-18 yaş arası öğrencilere e-devlet şifresi dağıtılması, Kredi ve Yurtlar Kurumu’nun katkı kredisi ve öğrenim kredisi sorgulama ile Milli Savunma Bakanlığı’nın askerlik durum belgesi sorgulama işlemlerinin e-Devlet Kapısı’ndan sunulmaya başlanmasının söz konusu ortamın daha fazla kullanılmasına yol açtığı vurgulanmaktadır.

**(Tablo 9):** Teknoloji aracılığıyla son bir yılda halk kütüphanesinde yapılan faaliyetler

Faaliyet	LUS		LUS 2	
	n	%	n	%
Haberleri öğrenmek	798	30	753	28
Çevrimiçi içerik oluşturmak	644	24	600	23
Ailem ve arkadaşlarımla e-posta aracılığı ile iletişim kurmak	482	18	384	14
Ailem ve arkadaşlarımla e-posta dışındaki diğer çevrimiçi araçları kullanarak iletişim kurmak	253	10	326	12
Devlet ile ilgili bilgi aramak	179	7	126	5
İş amaçlı olarak diğer insanlarla e-posta dışındaki diğer çevrimiçi araçları kullanarak iletişim kurmak	128	5	111	4
Ürün veya hizmet satın almak	113	4	116	4
Devlet hizmetlerini kullanmak (resmi formları indirmek / doldurmak / göndermek, vergi ödemek, izin belgesi ya da resmi belge talebinde bulunmak)	110	4	345	13
Lise sonrası bir programa (örneğin, üniversite ya da bir sertifika / staj programı) başvurmak	104	4	92	4
Resmi olmayan eğitim kaynaklarını araştırmak	93	4	155	6
Tarımla ilgili konularda bilgi aramak (örneğin, tarım araçları veya teknikleri, ekin fiyatları, hava durumu bilgileri)	82	3	48	2
Lise sonrası bir bursa başvurmak	73	3	59	2
Yönetişim sürecine katılmak	71	3	47	2
Yurt dışında yaşayan ya da uzaklarda bulunan ailemle ve arkadaşlarımla iletişim kurmak	66	3	55	2
Özgeçmiş yazabilmek için bana yardımcı olacak bilgiyi aramak	63	2	67	3
Çevrimiçi bir kursa katılmak	49	2	35	1
İnternet bankacılığı hizmetlerini kullanmak	45	2	52	2
Ürün veya hizmet satmak	41	2	35	1
İşim ile ilgili hizmetleri ve ürünleri tanıtmak	28	1	18	1
İşim için potansiyel müşterileri belirlemek	23	1	21	1
Potansiyel iş yapılacak kişileri ve çalıştırılacak kişileri saptamak	23	1	22	1
Hiçbiri	1456	55	1545	58

Not: Seçenekler ilk yapılan araştırmadaki faaliyetlerin sıklıkları üzerinden sıralanmıştır.

Halk kütüphanelerinin topluma kattığı etkiyi görebilmek adına, Kütüphane Kullanım Araştırması kapsamında CIMS'e dayalı bir dizi soru sorulmuştur. Buna göre Tablo 10'da halk kütüphanesi hizmetleri sayesinde kullanıcıların yaşamlarına doğrudan etki eden durumlara ilişkin verilen yanıtlar topluca sunulmaktadır. Halk kütüphanesinde verilen hizmetler ya da aldığım yardımlar sayesinde; “okuma faaliyetlerini normalde yapacağımdan daha fazla yaptım”, “okuldaki başarımla yükseldi”, “paradan tasarruf ettim”, “sivil toplum faaliyetleri hakkındaki farkındalığım arttı” ve “ödevimi tamamladım” ifadelerini işaretleyen halk kütüphanesi kullanıcılarının oranları %37 ile %21 arasında farklılık göstermektedir. Tablo 10'da yer alan her bir konu kütüphane kullanıcılarının yaşamlarını iyileştirmelerine belli ölçüde katkıda bulunmuştur. Bu aşamadan sonra hedeflenmesi gereken şey ülke çapında halk kütüphanelerini cazibe merkezi haline getirebilecek faaliyetlere odaklanmak olmalıdır. Bunun KYGM'nin ya da halk kütüphanelerinin olanakları ile gerçekleşmesini beklemek çok gerçekçi olmaz. Mutlak surette yerel ve ülke çapındaki paydaşlarla işbirliği içerisinde olunması gerekmektedir.

(Tablo 10): Halk kütüphanelerinde verilen hizmetlerin kullanıcılara etkisi

Halk kütüphanesinde verilen hizmetler ya da aldığım yardımlar sayesinde:	n	%
Okuma faaliyetlerini normalde yapacağımdan daha fazla yaptım	978	36,7
Okuldaki başarımlar yükseldi	884	33,2
Paradan tasarruf ettim	702	26,3
Sivil toplum faaliyetleri hakkındaki farkındalığımda arttı	564	21,2
Ödevimi tamamladım	560	21,0
Bir iş bulabilmek için daha donanımlıyım	451	16,9
Resmi olmayan öğrenim olanaklarından faydalandım (örneğin, çevrimiçi ya da yüz yüze ücretsiz kurslar)	266	10,0
İhtiyaçlarımı karşılayan bir sağlık bilgisi buldum	228	8,6
Bilgi bulmak için İnternet’te basit arama yapmayı öğrendim	195	7,3
Bilgisayarı açmayı ve kapamayı öğrendim	189	7,1
Bir devlet hizmetine erişerek zamandan tasarruf ettim	186	7,0
Bir işe başvurduğum	186	7,0
Gelirim arttı	185	6,9
Microsoft ofis yazılım ürünlerini kullanmayı öğrendim	180	6,8
Fare kullanmayı öğrendim	179	6,7
İleri düzey çevrimiçi bilgi araması yapmayı öğrendim	145	5,4
E-posta göndermeyi öğrendim	145	5,4
Başkası adına eğitim bilgisi aradım	144	5,4
Aile ve arkadaşlarımla normalde olacağımdan daha fazla iletişim kuruyorum	135	5,1
Özgeçmiş yazdım	129	4,8
Başkası adına sağlık bilgisi aradım	111	4,2
Çevrimiçi iletişim yazılımlarını (örneğin, Skype) kullanmayı öğrendim	110	4,1
Devlet desteği başvurusu için dosya hazırlamayı öğrendim	103	3,9
Başkası adına iş ilanlarını ya da istihdam olanaklarını araştırdım	99	3,7
Bulduğum sağlık bilgisi sağlığımla ilgili kendi almam gereken bir kararı açıklığa kavuşturdu	91	3,4
Bulduğum sağlık bilgisi sağlığımın düzelmesine yardımcı oldu	86	3,2
İş ilanları ya da istihdam olanakları buldum	89	3,3
Devletin tarafıma borçlu olduğu bir parayı ya da yardımı / desteği aldım	40	1,5
Bir iş teklifi aldım	37	1,4

İlk yapılan kullanım araştırmasında sorulmayıp, 2015 yılında gerçekleştirilen anket çalışmasında sorulan sorulardan birisi de, halk kütüphanesi kullanıcılarının günlük bilgi gereksinimlerini nerelerden karşıladıkları ile ilgilidir. Ankette günlük bilgi gereksiniminin ne anlam ifade etmesi gerektiğine ilişkin açıklamada hava durumu, yol durumu, nöbetçi eczane, verginin nereden ödeneceği gibi bilgilerin bu çerçevede düşünülmesi gerektiği belirtilmiştir. Verilen yanıtlar doğrultusunda ortaya çıkan tablo, halk kütüphanesi kullanıcılarının günlük bilgi gereksinimlerini büyük ölçüde İnternet aracılığıyla karşıladıklarını göstermektedir (bkz. Tablo 11). Bu soruda yer alan “kütüphaneler” seçeneğinin ise yaklaşık olarak her dört kişiden biri tarafından işaretlendiği görülmektedir. Yapılan bir başka araştırmada (Uçak ve Topçu, 2012, s. 130) da halk kütüphanesi kullanıcıları için günlük bilgi gereksiniminin karşılanmasında İnternet’in ilk sırada geldiği saptanmıştır. Söz konusu araştırmanın bulguları halk kütüphanesi kullanıcılarının günlük bilgi gereksinimlerini karşılamada %78’lik bir oran ile İnternet’i tercih ettiklerini ortaya koymaktadır. Söz konusu bulgular halk kütüphanesi kullanıcıları için İnternet’in ne denli önemli bir araç olduğunu kanıtlamaktadır.

(Tablo 11): Kullanıcıların günlük bilgi gereksinimlerini karşıladıkları yerler

Bilgi gereksiniminin karşılandığı yer	n	%
İnternet	2399	90,0
Arkadaşlar / yakınlar	1305	48,9
Sosyal medya	892	33,5
Ulusal radyo-TV	670	25,1
Kütüphaneler	605	22,7
Yerel radyo-TV	518	19,4
Ulusal gazete	420	15,8
Yerel gazete	400	15,0
Diğer	51	1,9

Tablo 11 arkadaşlar / yakınlar ve sosyal medya seçeneklerinin de kullanıcılar tarafından günlük bilgi gereksinimlerini karşılamada azımsanmayacak ölçüde önemli olduğunu göstermektedir. Özellikle sosyal medyanın her geçen gün daha yaygın şekilde kullanılması, halk kütüphanesi kullanıcılarının günlük bilgi gereksinimini gelecek dönemde bu tür platformlardan daha fazla karşılayacaklarını düşündürmektedir.

### ***Eğitim Ortamı Olarak Halk Kütüphaneleri***

Kütüphan-e Türkiye Projesi kapsamında eğitim faaliyetleri önemli role sahiptir. İlk gerçekleştirilen Kütüphane Kullanım Araştırması sonucunda, gereksinim analizi yapmak amacıyla katılımcılara halk kütüphanelerinde gerçekleştirilecek etkinliklere yönelik ücretsiz eğitimler verilmesi durumunda hangi eğitimlerden faydalanmak istedikleri sorulmuştur. 2015 yılında yapılan ikinci çalışmada da aynı soru yer almış, birkaç seçenek dışında talep edilen eğitimlerin yüzdelerinde çok büyük farklılıklar gözlenmemiştir. Bu durumu kullanıcıların gereksinimlerinde değişiklik olmadığı şeklinde yorumlamak olanaklıdır. Taleplerde fazla bir değişiklik olmaması verilebilecek olası eğitimler konusunda odaklanma şansını da beraberinde getirmektedir. Gelecekte verilecek eğitimlerin planlanma ve iyileştirilme sürecinde Tablo 7 ve Şekil 4’te sunulan bulgulardan da yararlanılabilir.

Halk kütüphanelerinde verilebilecek olası eğitimler konusunda iki anket çalışmasından elde edilen bulgular Tablo 12’de sunulmaktadır. Buna göre, bilgisayar kullanımı ile ilgili olarak halk kütüphanelerinde verilecek eğitimleri talep etme konusunda niyet beyanında bulunan belli bir kitlenin olduğu anlaşılmaktadır.

(Tablo 12): Halk kütüphanelerinde verilebilecek olası eğitimler

Eğitim	LUS		LUS 2	
	n	%	n	%
İleri düzey bilgisayar kullanımı (web sayfası oluşturma, yazılım geliştirme, vb.)	1758	65,8	1696	63,6
İnternet üzerinden ilgi alanınıza yönelik ücretsiz kurslara katılmak (yabancı dil, vb.)	1507	56,4	1370	51,4
İnternet üzerinden ders takibi (örneğin, açık öğretim dersleri)	1274	47,7	1032	38,7
Sağlık bilgilerini edinmek (İnternette randevu almak, hastalıklar, doktorlar, reçete, ilaç kotası vb. ile ilgili bilgi edinmek)	1110	41,6	1087	40,8
Orta düzey bilgisayar kullanımı (yazı yazma, hesap yapma vb.)	1072	40,1	816	30,6
Yaşadığınız il / ilçe ile ilgili haberleri İnternette edinmek	1017	38,1	911	34,2
Temel bilgisayar kullanımı (bilgisayar açma, dosya oluşturma, e-posta, İnternet kullanma vb.)	986	36,9	786	29,5
İş arama, başvuru yapmak (özgeçmiş hazırlama, iş ilanlarını takip etme vb.)	979	36,7	902	33,8
Aileniz ve arkadaşlarınızla İnternet üzerinden sesli ve görüntülü görüşmek	927	34,7	818	30,7
İnternette otobüs, tren, uçak bileti almak / rezervasyon yaptırmak	905	33,9	867	32,5
Devlet hizmetlerini kullanmak (resmi formları indirmek / doldurmak / göndermek, vergi ödemek, izin belgesi ya da resmi belge talebinde bulunmak)	851	31,9	867	32,5
Belediye hizmetleri ile ilgili işlemleri İnternette yapmak (fatura ödemek, başvuru yapmak, başvuru takibi, duyurulardan haberdar olmak vb.)	794	29,7	845	31,7
İnternet bankacılığını güvenli olarak kullanmak	782	29,3	748	28,1
Yönetim sürecine katılmak (seçmen kayıt bilgisi, vatandaş hakları, yerel yönetimler ya da seçilmiş kişilerle iletişim kurmak, politik olaylarda nasıl gönüllü olunabileceği vb. hakkında bilgi sahibi olmak)	738	27,6	689	25,8
Gazetelere, TV kanallarına mesaj göndermek, tartışmalara katılmak	729	27,3	742	27,8
Siyasi partiler ile ilgili bilgi edinmek	720	27,0	656	24,6
Şirket kurma koşulları, kredi imkânları hakkında bilgi edinmek	678	25,4	666	25,0
Çocuğunuzun İnterneti kullanırken hangi sayfalara girdiğini denetleyebilmek	655	24,5	547	20,5
Ürün veya hizmet satın almak	654	24,5	675	25,2
Çocuğunuzun dersleri ile ilgili bilgi edinmek	645	24,2	542	20,3
Banka kredileri, faizler vb. hakkında bilgi aramak	621	23,3	627	23,5
Ürün veya hizmet satmak	593	22,2	627	23,5
Tarım, hayvancılık vb. işlerle ilgili bilgi almak	477	17,9	484	18,2

Not: Seçenekler ilk anket çalışmasındaki faaliyetlerin sıklıkları üzerinden sıralanmıştır. Yüzde hesaplamaları LUS için 2670, LUS 2 için 2666 sayıları üzerinden yapılmıştır.

Her ne kadar iki Kütüphane Kullanım Araştırması sonucunda da ülke çapında halk kütüphanelerinde verilebilecek olası eğitimlere yönelik birbirine benzer oranlar elde edilmiş olsa da, bölgelere, illere ya da kütüphanelere göre taleplerde farklılıklar gözlemlendiği saptanmıştır. Çok genel olarak iller bazında bir değerlendirme yaptığımızda, verilebilecek olası eğitimlerle ilgili oldukça farklı bir tablonun ortaya çıktığı görülmektedir. Bazı eğitim taleplerine yönelik

olarak il düzeyindeki farklılıklar (en yüksek ve en düşük talep oranları) aşağıda maddeler halinde sunulmaktadır:

- İleri düzey bilgisayar kullanımı (web sayfası oluşturma, yazılım geliştirme, vb.) konusunda Kayseri'deki kullanıcıların %90'ı bu konuda eğitim verilse yararlanmak isteyeceklerini belirtirken, Trabzon'daki oran %41'dir. Orta düzey bilgisayar kullanımı (yazı yazma, hesap yapma vb.) konusunda eğitim almak isteyenlerin Kocaeli'deki oranı %4 iken, Kastamonu'daki oranı %63'tür. Temel bilgisayar kullanımında (bilgisayar açma, dosya oluşturma, e-posta, Internet kullanma vb.) ise Erzurum'daki halk kütüphanesi kullanıcılarının sadece %3'ü bu tip bir eğitimden yararlanmak istediklerini ifade ederken, Diyarbakır için %63'lük bir oran söz konusudur. Türkiye geneli için ortalama değerlere bakıldığında (bkz. Tablo 12) ileri düzey bilgisayar kullanımı %64, orta düzey bilgisayar kullanımı %31, temel bilgisayar kullanımı %30'luk oranlara sahiptir.
- Her iki kullanıcıdan biri Internet üzerinden ilgi alanlarına yönelik ücretsiz kurslara katılmayı istemektedir ve ileri düzey bilgisayar kullanımından sonra en fazla talebi bu madde görmüştür. İstanbul'daki kütüphane kullanıcıları bu maddeye çok az oranda (%13) ilgi gösterirken, Kars (%72), Kırklareli (%72) ve Zonguldak'taki (%81) kullanıcılardan ciddi oranda talep olduğu görülmektedir.
- Sağlık bilgisi edinme konusunda eğitim almak istediğini ifade eden kitle ülke çapında %41'lik bir orana sahipken, il düzeyinde oranlar %7'den %73'e varan geniş bir yelpazede dağılım göstermektedir. Söz konusu eğitime olan taleplerin oranları Isparta için %7 ve Kocaeli için %16 iken, Muş için %64, Diyarbakır için ise %73'tür.
- Tarım ve hayvancılık konusunda eğitim almak isteyen kullanıcı kitlesi de ilden ile oldukça değişkenlik göstermektedir. Isparta'da kullanıcıların yalnız %2'si, Manisa'da %5'i tarım, hayvancılık vb. işlerle ilgili bilgi almak için eğitim talep ederken, Gaziantep'teki kullanıcıların %38'i, Muş'taki kullanıcıların %40'ı bu konuda halk kütüphanesinde ücretsiz eğitim verilmesi durumunda katılmak istediğini bildirmiştir.

### **Sonuç ve Öneriler**

Kütüphan-e Türkiye Projesi, Türkiye'de halk kütüphanelerine yönelik olarak günümüze kadar gerçekleştirilmiş en kapsamlı projedir. Her ne kadar pilot bir proje olması ve zaman sınırlamaları nedeniyle yapılan çalışmaların uzun vadeli sonuçlarını biran önce alabilmek olanaklı olmasa da, projenin halk kütüphanelerine ve halk kütüphanelerinde çalışanlara yeni bir vizyon getirdiği açıktır. Pilot proje kapsamında gerçekleştirilen çalışmalar tüm ülkeyi kapsayacak şekilde hazırlanması planlanan ülke programı için önemli bir hazırlık evresi niteliği taşımaktadır. Bu bağlamda projenin etki değerlendirme grubu, çalışmamızda sözü edilen "Kütüphan-e Türkiye Etki Planlama ve Değerlendirme Çerçeve Yapısı"nın geliştirilmesi ve iyileştirilmesi sonucunda sürdürülebilir bir yapıya ulaşabilmek adına bir dizi faaliyette bulunmaktadır.

Her ne kadar Küresel Kütüphaneler Girişimi kapsamında hibe alan ülkeler etki

değerlendirme çalışmalarına yönelik raporlar yayımlıyor olsalar da, ortak olarak tartışılan ve henüz net olarak ortaya konulamayan sorunlardan birisi kütüphanelere yönelik etkinin nasıl ölçüleceğidir. Özellikle sosyal faaliyetler söz konusu olduğunda kısa dönemli etkinin ölçülmesi oldukça güçtür. Gözlenen değişimlerde hangi değişkenlerin ne derece doğrudan etkili olduğu beyana dayalı veri toplamak zorunda olunan çalışmalar açısından bir başka zorluk noktasıdır. Kütüphan-e Türkiye Projesi tüm bu zorluklara karşı, halk kütüphanelerinin nasıl birer cazibe merkezi haline gelebileceğini ve özellikle toplumun dezavantajlı kesimlerinin yaşam kalitesinin halk kütüphaneleri aracılığıyla nasıl iyileştirilebileceğini araştırmaktadır. Bu kapsamda saha araştırmaları gerçekleştirilmekte, halk kütüphanelerinin sahip oldukları istatistikler incelenmekte ve potansiyel paydaşlarla işbirliği olanakları değerlendirilmektedir.

Halk Kütüphanesi Kullanım Araştırmaları kapsamında ortaya çıkan temel sonuçları ve bu sonuçlara bağlı olarak getirilebilecek önerileri şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Halk kütüphanesi kullanıcılarının demografik özelliklerine göre kütüphane ile olan ilişkilerinin farklılık gösterdiği açıktır. Bu noktadan sonra memnuniyet üzerine yapılacak araştırmalar ile eldeki bilgi havuzu genişletilmelidir. Memnuniyet araştırmaları kütüphanelerin ayrı ayrı yapacağı çalışmalar olarak planlanmalı, KYGM gerekli altyapı desteğini (anketlerin oluşturulması, soru formlarının üretilmesi gibi) sağlamalıdır.
- Pilot proje kapsamında ekonomik gelişme, eğitim ve iletişim kategorilerine yoğunlaşmıştır. Elde edilen bulgular katkıda bulunma düzeyleri farklılık gösterse de, her üç CIMS kategorisinde de halk kütüphanesi kullanıcılarının yaşamlarına doğrudan katkıda bulunulduğunu göstermektedir. Bu bağlamda bir sonraki aşama odak grup çalışmalarına yönelmek şeklinde gerçekleştirilebilir. Yukarıda sayılan kategorilere yönelik olarak, halk kütüphanelerinin hayatına dokunduğunu belirten kullanıcılar arasından seçilecek 10-12 kişilik odak gruplar ile gerçekleştirilecek çalışmaların tanıtım faaliyetlerinde kullanılması, halk kütüphanelerinde sunulan hizmetlerin geniş kesimler tarafından doğru şekilde algılanmasını sağlayabilir.
- Halk kütüphanesi kullanıcılarının günlük bilgi gereksinimlerini karşıladıkları yerler arasında Internet'in %90, kütüphanelerin %23'lük oranda yer alıyor olmasının nedenleri dikkatli şekilde sorgulanmalıdır. Halk kütüphaneleri eğer kendilerini toplumun cazibe merkezleri konumuna getirmek yolunda isteğe sahiplerse ciddi bir zihniyet dönüşümünü de göze almayı düşünmelidirler. Bu anlamda dijital yerli olarak adlandırılan yeni kuşak potansiyel kütüphane kullanıcılarının beklentilerini karşılayacak hizmetlerin tasarlanması önem arz etmektedir.

Kütüphan-e Türkiye Projesi kapsamında gerçekleştirilen etki değerlendirme faaliyetleri gözden geçirildiğinde, nitel çalışmaların eksikliği hissedilmektedir. Odak grup çalışmaları için birtakım hazırlıklar yapılmış olmasına karşın rapor edecek nitelikte bir bulgu henüz ortaya çıkmamıştır. Yine de çeşitli kanallardan elde edilen bilgiler Kütüphan-e Türkiye Projesi'nin etkisini ölçülemeye yetecek niteliktedir. Pilot proje içinde yer alan halk kütüphanelerinde

gözlemlenen kullanıcı sayısı ile ilgili artışın yanı sıra, gerek yerel gerekse ulusal basında proje ile ilgili çıkan olumlu haberlerin projenin bundan sonraki aşamalarındaki etki ölçümlmeleri için kartopu etkisi yapması beklenmektedir.

### **Teşekkür**

Bu çalışmanın taslağını okuyarak metnin geliştirilmesi için önerilerde bulunan Prof. Dr. Mehmet Emin Küçük ve Arş. Gör. Güleda Doğan'a teşekkür ederiz. Ayrıca çalışmanın ortaya çıkmasına kurumsal düzeyde katkı sağlayan Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü ve Bill ve Melinda Gates Vakfı'na da teşekkürlerimizi sunarız.

### **Kaynakça**

- Al, U. ve Soydal, İ. (2014a). Kütüphan-e Türkiye Projesi: Halk kütüphanesi kullanım araştırması. *Türk Kütüphaneciliği*, 28(3), 288-307.
- Al, U. ve Soydal, İ. (2014b). Kütüphan-e Türkiye Projesi: Halk kütüphanesi potansiyel kullanım araştırması. *Türk Kütüphaneciliği*, 28(4), 526-546.
- Bealko, L. (2015). Monitoring & measuring computer use in libraries: Shareathon question 7. 10 Nisan 2015 tarihinde <https://spaces.gatesfoundation.org/docs/DOC-6429> adresinden erişildi.
- Bill & Melinda Gates Foundation. (2015). Awarded grants. 12 Nisan 2015 tarihinde <http://www.gatesfoundation.org/How-We-Work/Quick-Links/Grants-Database> adresinden erişildi.
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı. (2015). Asgari ücretin net hesabı ve işverene maliyeti. 12 Nisan 2015 tarihinde <http://www.csgeb.gov.tr/csgebPortal/cgm.portal?page=asgari> adresinden erişildi.
- Çelik, A. (2014). 5N 1K ile Kütüphan-e Türkiye Projesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 28(1), 72-74.
- Çine Halk Kütüphanesi 'İŞKUR Hizmet Noktası' oldu. (2015). 15 Nisan 2015 tarihinde <http://www.aydindenge.com.tr/egitim-bilim/06/02/2015/cine-halk-kutuphanesi-iskur-hizmet-noktasi-oldu> adresinden erişildi.
- Dezavantajlı gruplara İnternet erişimi. (2014). 12 Nisan 2015 tarihinde [http://www.haberx.com/dezavantajli\\_gruplara\\_internet\\_erisimi\(17,n,11513330,526\).aspx](http://www.haberx.com/dezavantajli_gruplara_internet_erisimi(17,n,11513330,526).aspx) adresinden erişildi.
- e-Devlet Kapısı. (2015). e-Devlet Kapısı. 12 Nisan 2015 tarihinde <https://www.turkiye.gov.tr/> adresinden erişildi.
- En son ne zaman kütüphaneye gittiniz? (2015). 17 Nisan 2015 tarihinde <https://www.kanald.com.tr/ana-haber-bulteni/ozel-klipler/en-son-ne-zaman-kutuphaneye-gittiniz> adresinden erişildi.
- EUROSTAT. (2015). Information society statistics. 10 Nisan 2015 tarihinde <http://ec.europa.eu/eurostat/web/information-society/data/main-tables> adresinden erişildi.
- Fried, S., Kochanowicz, M. ve Chiranov, M. (2010). Planning for impact, assessing for sustainability. *Performance Measurement and Metrics*, 11(1), 56-74.
- Global Libraries. (2015). Global Libraries impact planning and assessment guide. 1 Nisan 2015



- tarihinde <https://spaces.gatesfoundation.org/docs/DOC-6418> adresinden erişildi.
- Global Libraries. (2013). Overview of Global Libraries Performance Metrics (PMs) and the Common Impact Measurement System (CIMS). 15 Ocak 2015 tarihinde <https://spaces.gatesfoundation.org/docs/DOC-3448> adresinden erişildi.
- Görme engelliler büro işçisi olacak. (2015). 12 Nisan 2015 tarihinde <http://www.yeniasir.com.tr/kenthaberleri/2015/01/20/gorme-engelliler-buro-iscisi-olacak> adresinden erişildi.
- “İslahiye Kütüphanesi”nde yenilik çok. (2014). 12 Nisan 2015 tarihinde <http://www.anteppress.com/islahiye-kutuphanesi-nde-yenilik-cok/> adresinden erişildi.
- Kalkınma Bakanlığı. (2014). Kamu hizmetlerinde e-Devlet uygulamaları. 12 Nisan 2015 tarihinde [http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/11/2015\\_Yili\\_Programi\\_BIT\\_e-Devlet.pdf](http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2014/11/2015_Yili_Programi_BIT_e-Devlet.pdf) adresinden erişildi.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2015). İstatistikler. 21 Nisan 2015 tarihinde <http://www.earsiv.gov.tr/stat/> adresinden erişildi.
- Kütüphan-e Türkiye. (2014a). Genel bilgi. 9 Nisan 2015 tarihinde <http://www.kutuphaneturkiye.org.tr/genel-bilgi/> adresinden erişildi.
- Kütüphan-e Türkiye. (2014b). Kütüphan-e Türkiye Projesi Çocuklar için Türkçe-İngilizce Sesli Kitap Koleksiyonu. 9 Nisan 2015 tarihinde <http://www.kutuphaneturkiye.org.tr/kutuphan-e-turkiye-projesi-cocuklar-icin-turkce-ingilizce-sesli-kitap-koleksiyonu/> adresinden erişildi.
- Kütüphan-e Türkiye. (2014c). Kütüphan-e Türkiye Projesi (KTP) portfolyosu. 9 Nisan 2015 tarihinde <http://www.kutuphaneturkiye.org.tr/portfolyo/> adresinden erişildi.
- Kütüphan-e Türkiye. (2014d). Çalışma grupları. 9 Nisan 2015 tarihinde <http://www.kutuphaneturkiye.org.tr/> adresinden erişildi.
- Öçalan, A. (2010). *Halk kütüphaneleri ve okul kütüphaneleri arasındaki işbirliği*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Özdemirci, F. (1990). Halk kütüphanelerinin mali kaynaklarını geliştirme yolları. *Prof. Dr. Osman Ersoy'a Armağan* içinde (ss. 108-121). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Polat, C. (2010). Kültürel kalkınmada halk kütüphanelerinin önemi ve Bitlis'te halk kütüphaneleri: Karşılaştırmalı bir analiz. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(10), 527-536.
- Streatfield, D. ve Markless, S. (2009). What is impact assessment and why is it important? *Performance Measurement and Metrics*, 10(2), 134-141.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2015). İşgücü istatistikleri, Ocak 2015. 15 Nisan 2015 tarihinde <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18636> adresinden erişildi.
- Uçak, N.Ö. ve Topçu, Ö.Ş. (2012). Günlük yaşamda bilgi gereksinimi ve halk kütüphaneleri. 2. *Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu: Değişen Dünyada Halk Kütüphaneleri 9-12 Mayıs 2012, Bodrum: Bildiriler, Posterler ve Çalıştay Raporları* içinde (ss. 120-134). Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı.

Vanclay, F., Esteves, A.M., Aucamp, I. ve Franks, D. (2015). *Social impact assessment: Guidance for assessing and managing the social impacts of projects*. Fargo ND: International Association for Impact Assessment.

Yaşlarına aldirmedan bilgisayar öğrendiler. (2015). 12 Nisan 2015 tarihinde <http://www.caykaragundem.com/bolgeden/yaşlarına-aldirmedan-bilgisayar-ogrendiler-h3010.html> adresinden erişildi.

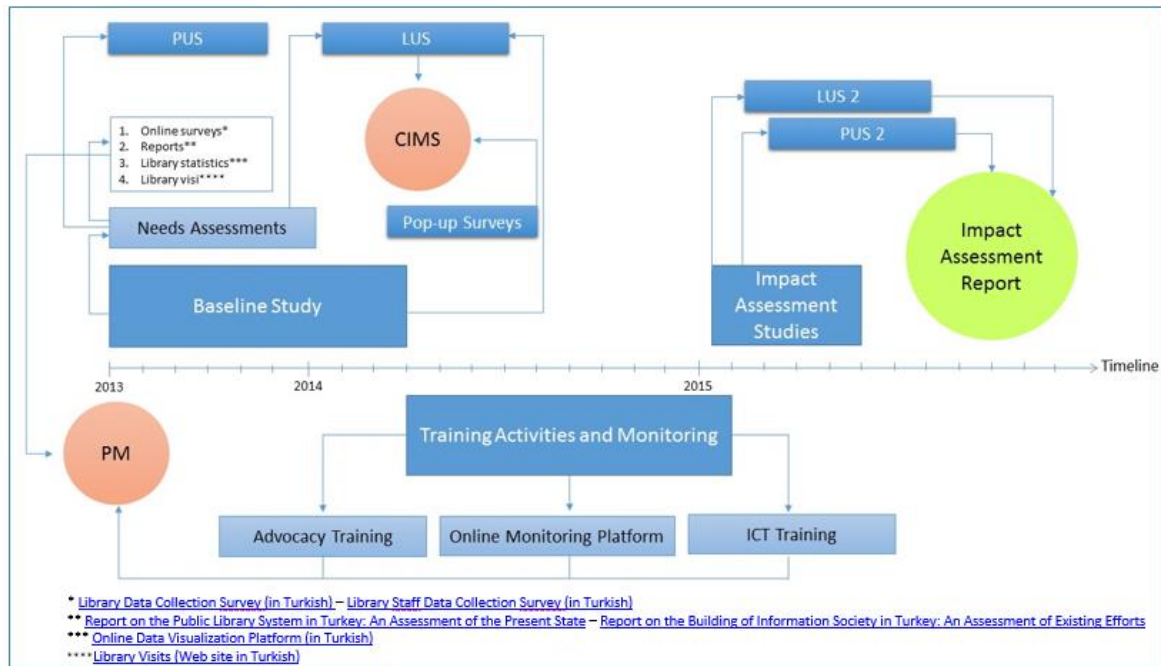
Yılmaz, B. (2000). Halk kütüphanesi sorunlarına yöneticilerin yaklaşımı: Ankara örneği. *Türk Kütüphaneciliği*, 14(3), 332-346.

Yılmaz, B. (1998). Halk kütüphaneleri-okul kütüphaneleri arasında işbirliği ve Türkiye’de durum. *Türk Kütüphaneciliği*, 12(2), 110-130.

### Summary

Public libraries have functions such as being information access points, contributing to the formation of an information society, which adds value to the society in which they belong. It is a known fact that public libraries generally have very limited resources while they are trying to fulfill these functions. In some countries, including Turkey, governments provide resources for the creation and the development of public library services. Today, the need for resources other than government support has been met with projects of different sizes. With its commonly used name, the Librar-e Turkey Project which is financially supported by the Bill & Melinda Gates Foundation and is a part of the Global Libraries Initiative, has been introduced to the Turkish librarianship community as a result of prolonged efforts. The Foundation demands from the grantee countries to observe the impacts of their work. In that sense, grantees identify their impact assessment methodologies and make reporting. In this study, the methodology of Librar-e Turkey Project impact assessment studies is explained and the findings of the survey that was applied to the users of 78 public libraries within the scope of the Project are presented as a part of impact assessment studies.

Primarily, in order to realize the objectives of the Project, advocacy, training, information and communication technologies and impact assessment working groups have been formed. It is known that the name of these working groups are the same for all the country projects that have been supported by the Global Libraries Initiative. For a better understanding of the impact assessment studies that have been conducted within the scope of Librar-e Turkey Project, Impact Assessment Working Group of Librar-e Turkey Project designed a system called “Librar-e Turkey Impact Planning and Assessment Framework” (see Figure 1). In a sense, this framework is a general roadmap of the Librar-e Turkey Project, which reveals the steps that need to be done in a certain timeline.



(Figure 1): Librar-e Turkey Impact Planning and Assessment Framework

The figure above also exposes the fact that the Librar-e Turkey Project is not long enough to exhibit a social impact. As a 28-months pilot project, it is expected from the Librar-e Turkey for years to cause an impact that is eligible for the measurement of a social impact, even though the implementation of the Project turns out to be a country program.

Within the scope of the impact assessment studies, a 32-questions survey was applied in the beginning of 2015 to the users of the pilot libraries. This study is called “Public Library Usage Survey”. CIMS has an important role in determining the questions of which take place in the library. Some CIMS questions were asked to the users as separate choices of a single question. The implementation process of the survey took place under the responsibility of a professional team. The team went physically to the pilot libraries and conducted the survey with the visitors. A trained team member accompanied to the users during the implementation of the survey and immediate responses were given to the questions of users related to the questionnaire.

In this study, following research questions were investigated in general:

- What are the demographics of public library users? Are there any relationship between these demographics and public library usage patterns?
- What is the level of relationship between users and information and communication technologies?
- How do public library users meet their daily information needs?
- How often and for what purpose do the users use the public library?
- How do users evaluate the trainings that were given in the public libraries?
- What kind of training in public libraries do the users willing to have?

- Are the opinions of public library users differ from the first implementations of Public Library Usage Survey to the second?

The survey was applied to 2666 users and the number of users surveyed by the provinces ranged from 100 to 112. The demographic findings showed that the numbers of male and female respondents were close to each other. They replied the question regarding the description of the place where they live as 53% rural and 47% urban. The ages of the respondents ranged between 15 to 82 years old. The age scatter of the users showed that 52% of the respondents were 20 years old and under.

The results of the two Public Library Usage Surveys revealed that, as of 2015, there seems to be an increase in the rate of household technology of the users. The increase in the rates of mobile phone, computer and Internet ownership (3%, 10% and 17%, respectively) was also remarkable. In a sense, this increase points out that there might be a decrease in the number of potential users who used to visit public libraries since they do not own information and communication technologies.

Some questions were asked only in the Public Library Usage Survey that was applied in 2015. One of them was related to the ways that users meet their daily information needs. Results showed that users meet their daily information needs mostly from the Internet. Approximately, one out of every four people marked the choice that indicates “libraries” in this question.

Although results of both Public Library Usage Surveys revealed similar rates for the possible trainings that can be given in public libraries across the country, it is also observed that there are differences in the training demands according to the regions, provinces and libraries. This situation must be assessed at the local level by those who are relevant.

When the impact assessment activities performed within the scope of the Librar-e Turkey Project is revised, lack of qualitative studies was recognized. Although there were some attempts for focus group studies, qualified findings enough for reporting was yet to emerge. However, the information obtained from various channels was enough to measure the impact of the Librar-e Turkey Project. In addition to the observed increase in the number of users of the pilot libraries, the positive news about the Project in both local and national press are expected to make a snowball effect on impact assessment studies in the upcoming stages of the Librar-e Turkey Project.