

# Günlük Yaşamda Bilgi Gereksinimi ve Halk Kütüphaneleri

Nazan Özenç Uçak\* ve Özlem Şenyurt Topçu\*\*

**Özet:** Bu araştırmada, günlük yaşam bilgisi, günlük yaşam bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışları hakkında bilgi verilmekte; günlük yaşam bilgisinin karşılanmasında halk kütüphanesinin yeri ve önemi irdelenmektedir. Günlük yaşamda en çok ne tür bilgiye gereksinim duyulduğu, bu gereksinimi karşılamak için hangi bilgi erişim kaynaklarının daha çok kullanıldığı, kullanıcıların günlük bilgi ihtiyacının ne kadarını halk kütüphaneleri aracılığıyla sağladığı, elde edilen bilginin yeterli görüp görülmediği sorularına cevap aranmaktadır. Bu amaçla Ankara, İstanbul, İzmir ve Adana illerindeki halk kütüphanelerinde 18 yaş ve üstü 355 kullanıcıya anket uygulanmıştır. Elde edilen bulgular ışığında kullanıcıların günlük bilgi gereksinimi ve bu gereksinimi karşılamak için kullandıkları kaynaklar ve halk kütüphanelerinden beklentileri ortaya konmaya çalışılmıştır.

## Giriş

Bireylerin bilgi gereksinimini doğru anlamak, hizmet kalitesi için gereken ön koşuldur. Bilgi gereksiniminin belirlenmesinde kullanıcı merkezli bakış açısıyla konuya yaklaşmak; bireylerin doğal bilgi arama davranış ve kaynak tercihlerini ortaya koymak özellikle halk kütüphanelerinin kullanıcıları tanımak açısından önemlidir. Bugüne kadar yapılan pek çok bilgi arama davranışı ile ilgili araştırmanın iş, meslek veya eğitim gibi belli bir amaca yönelik olarak tasarlandığı görülmektedir. Ancak günlük yaşamda her zaman belli bir iş, araştırma veya mesleğe yönelik bilgi aranmamaktadır. Günlük yaşam bilgisi çoğunlukla iş dışında ve yaşamın rutin akışı sırasında ortaya çıkan beklenti, merak, sorun ve/veya herhangi bir nedenle oluşan gereksinimlerin çözümüne yöneliktir.

Günlük yaşamda karşılaştığımız sorunların çözümüne yönelik olarak gereksinim duyduğumuz bilgiye erişimde halk kütüphaneleri önemli kurumlardır. Halkın günlük bilgi ihtiyacının araştırılması sonucu elde edilecek sonuçlar özellikle halk kütüphanelerinin koleksiyon ve hizmet politikalarının oluşturulmasında belirleyici rol oynamaktadır. Halk kütüphanelerinin temel felsefesi hiçbir ayırım gözetmeksizin herkese eşit hizmet sunmaktır. Bu noktada halk kütüphaneleri her yaş gurubundan kullanıcıyı gereksinim duyduğu her tür bilgiye eriştirmekten sorumludur. Ancak halk kütüphanesi kullanıcı profiline baktığımızda, bu kurumların genelde öğrenciler tarafından eğitim amaçlı kullanıldığı görülmektedir. Günümüzde internetin bilgi erişimdeki rolü ve “dijital yerli” olarak tanımladığımız genç kuşağın bilgi gereksinimini giderek daha çok internetten karşılama eğilimi, yetişkin olarak nitelendireceğimiz kullanıcı gruplarına bu kütüphanelerin bilgiye erişimde destek olma gereğini artırmaktadır. Bu araştırmada özellikle 18 yaş üstü kullanıcıların günlük bilgi gereksinimleri ve bu gereksinimlerinin halk kütüphanelerinden ne ölçüde karşılandığı araştırılmakta, yetişkin kullanıcıların halk kütüphanelerinden beklentilerine yer verilmektedir.

## Günlük Yaşam Bilgisi

Günlük yaşam bilgisi, yaşamımız içinde örneğin, sağlık, iş, eğitim, hobi, yemek, çocuk bakımı, hukuksal konular vb. daha birçok alanda gereksinim duyulan bilgiyi ifade etmektedir (Savolainen, 1995, s.259; Spurgin, 2008, s.8). Yaşamımızın herhangi bir alanında oluşmuş bu gereksinimler çok farklı nedenlerle ortaya çıkabilmektedir. Bu nedenler tüketici sorunları, vatandaşlık bilgileri /hakları veya boş zaman etkinlikleri ile ilgili olabilmektedir.

---

\* Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. E-posta: [ucak@hacettepe.edu.tr](mailto:ucak@hacettepe.edu.tr)

\*\* Araştırma Görevlisi. Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. E-posta: [ozlemsenyurt@hacettepe.edu.tr](mailto:ozlemsenyurt@hacettepe.edu.tr)

Günlük yaşamda duyulan bilgi ihtiyacı yaşam tarzı ile yakından ilgilidir. Yaşam tarzı ise bireyin işi, boş zamanlarını nasıl değerlendirdiği, hobileri, tüketim davranışları ve önceliklerini içine alır. Yaşam tarzı kavramı geniş bir kavram olup, bireyin zamanının ne kadarını işe, ne kadarını iş dışı faaliyetlere ayırdığı ile bağlantılıdır. Sadece zaman açısından değil, ilgi duyulan faaliyetlere ayrılan kaynak, para ve bunların öncelikleri de belirleyici unsurlardır. Yaşam tarzı, bireylerin günlük hayatları, karşılaştıkları sorunlar ve bu sorunları çözüm tarzları üzerinde etkilidir. Yaşam tarzı genelde bireyin değerleri, tutum ve davranışlarını şekillendirirken, özelde bilgi kanal ve kaynaklarıyla olan ilişkisini de belirlemektedir. Yaşam tarzının oluşmasında içinde bulunan sosyal ve kültürel sınıfın özellikleri önemli rol oynamaktadır. Çevre, bireyin düşünce, algı ve değer sistemini etkilemekte, günlük yaşamdaki seçimlerine yön vermektedir. Bireyin günlük hayatında var olan her şey üzerinde sosyal ve kültürel sınıflama aracı olarak çevrenin etkisi vardır. Bu açıdan bakıldığında bireylerin işleri dışında gönüllü olarak yürüttükleri faaliyetleri, eğlence, ev işleri gibi tüm yaşamla ilgili etkinlikleri günlük yaşamın içinde yer almakta ve birey bunlarla ilgili bilgi gereksinimini karşılamak için bilgi arama davranışı geliştirmektedir (Savolainen, 1995, ss.259-261).

Bireylerin yaşam tarzları nasıl olursa olsun sorunlarının çözümü, bireysel gelişimleri, değişimlere ayak uydurma istekleri, hobileri için bilgiye gereksinim duymaktadırlar. Bu gereksinimlerin işle ilgili olma zorunluluğu olmaması gereksinimin önemini azaltmaz. Herhangi bir amaçla oluşan ve bireyin yaşamını ilgilendiren bu gereksinimlerin dikkate alınması ve araştırılması gerekmektedir.

## **Günlük Yaşamla İlgili Bilgi Arama Davranışı**

Günlük bilgi gereksinimi (everyday life information need) ve günlük bilgi arama davranışı (everyday life information seeking behavior - ELIS) her birey için önemli olmasına rağmen genelde bilgi yöneticileri tarafından yeterince dikkate alınıp üzerinde araştırma yapılmayan konulardır. Kullanıcı araştırmalarına baktığımızda daha çok bilimsel nitelikte bilgi arama davranışlarına yönelik çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Günlük yaşam bilgisi doğası gereği iş dışında aradığımız bilgiyi ifade etmektedir. Spink and Cole (2001) günlük yaşamda bilgi aramayı sosyal ve kültürel bakış açısıyla ele alarak derinlemesine araştırmak gerektiğini belirtmektedir. Günlük yaşamda bilgi arama, son zamanlarda iş dışı bilgi arama (nonwork information seeking) ve bazen de vatandaşlıkla ilgili bilgi arama (citizen information seeking) olarak adlandırılmaktadır. Vatandaşlıkla ilgili bilgi arama insan hakları ve sosyal kurumlara yönelik yükümlülükleri ifade etmektedir. Her iki kavramda günlük yaşamda bilgi arama için tamamlayıcı ifadeler olmasına rağmen günlük bilgi aramayı ifade etmek için dar kapsamlı kalmışlardır. Günlük yaşamla ilgili bilgi arama kavramı, bilgi arama davranışını iş ve iş dışı gibi birbirine karşı iki farklı gruba ayırmak yerine, tam tersine bilgi gereksinimlerinin karşılanmasında birbirini tamamlayan bir etkinliği ifade edecek şekilde bütünleştirmektedir (Savolainen 1995, s.260-261).

Günlük yaşamda bilgi arama ile ilgili araştırmaların başlangıcı 1970'li yıllara kadar uzanmaktadır. Uzun süre iş dışı bilgi ihtiyacı ve bu konudaki bilgi arama davranışları, işle ilgili bilgi arama davranışları üzerine yapılan araştırmaların gölgesinde kalmış, yeterince önemsenmemiştir. Günlük bilgi gereksinimi üzerine yapılan araştırmalar sağlık, tüketim, hobiler gibi iş dışındaki bilgi gereksinimlerini kapsamaktadır. İlk ABD'de başlayan çalışmalarda halkın iş dışında bilgi gereksiniminin ne olduğu ve nasıl karşıladıkları araştırılmıştır. Araştırma sonuçları günlük bilgi ihtiyacını karşılamada halkın nadiren halk kütüphanelerinden yararlandığını ortaya koymaktadır (Savolainen, 1995, ss.259-261).

Son yıllarda özellikle kullanıcı/birey merkezli yaklaşımların yaygınlaşması ve Savolainen'in 1995 yılında konuyla ilgili olarak yaptığı kapsamlı araştırma sonunda günlük yaşamda bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı kullanıcı araştırmaları içinde giderek önem kazanmaya başlamıştır. Fakat yine de konuyla ilgili çalışmaların yetersiz olduğu söylenebilir. Vatandaş/halk teriminin kapsamı ve çok boyutluluğu bu grup üzerinde araştırma yapmada tereddütlere neden olmaktadır. Bu nedenle yapılan çok sayıda bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı farklı ortak özellikler taşıyan gruplar üzerine gerçekleştirilmektedir. Choo ve Auster'e (1993) göre bilgi gereksinimi bireylerin mensubu olduğu mesleklerine, sosyal gruplarına, demografik özelliklerine ve işlerinin gerektirdiği unsurlara göre

şekillenmekte ve çeşitlenmektedir. Bu nedenle bilgi gereksinimi ve bilgi kullanımını kullanıcıların işleri, çalıştıkları kurumlar ve bağlı oldukları sosyal gruplara göre açıklama ihtiyacı duyulmaktadır. Halk üzerine yapılan çalışmaların belli bir mesleğe bağlı olsun olmasın tüm grupları kapsamaması söz konusudur. Ayrıca halka ait bilgi gereksinimi kişilerin nerede yaşadığı ve yaşam şartlarının nasıl olduğu ile de yakından ilgilidir (Laloo, 2002, s. 85). Bu nedenle farklı zaman ve amaçlarda geliştirilen çok sayıda bilgi arama davranışı modelleri daha çok belli meslek ve kullanıcı gruplarının bilgiyle ilgili davranışlarını açıklamada yardımcıdır. Genellikle akademisyen ve profesyonellerin çalışmalarına göre oluşturulan modeller, mesleki amaç olmadan günlük yaşamda gereksinim duyulan bilgi gereksinimleri ve arama davranışlarını içermemektedir. Bu nedenle günlük yaşamda bilgi arama davranışını tanımlamada sınırlı kalmaktadır (Mackenzie, 2002, s.1). Yapılan bilgi arama davranışı araştırmalarına baktığımızda bu savın doğrulandığını görüyoruz. Çalışmaların büyük bir kısmı konuyu yapılan işle ilgili olarak ele almaktadır. Bazı çalışmalarda da demografik özelliklerin dikkate alındığı, bazen de bireylerin toplum içindeki rollerine göre değerlendirilerek incelendiği görülmektedir (Case, 2002). Toplum içinde belli ortak özellikler taşıyan bir gruba mensup olmak bilgi gereksinimleri ve bilgi arama davranışlarının şekillenmesinde önemli rol oynamaktadır. Bu ortak özelliğin bir iş, meslek veya görev olması gerekmez. Etnik gruplar, hastalar, işsizler, şiddet mağdurları karşılaştıkları sorunlara ilişkin çözüm aramada benzer bilgi arama davranışları göstermektedirler. Bazı araştırmaların bu ortak özellik ve davranışlar üzerine yoğunlaştığı görülmektedir.

Case'in (2002) Chen ve Hernon'un (1982) yaptıkları araştırmaya dayanarak belirttiğine göre bireylerin bilgi aramasına neden olan çok sayıda durumun %52'si günlük sorunların çözümüne ilişkindir. Genelde yapılan iş ve görevlerle ilgili bilgiye ihtiyaç duyulurken bunun tüketici sorunları, ev ve ev işleri ile ilgili sorunlar, çocuklar, eğitim ve eğitim kurumları ile ilgili konular izlemektedir. Ancak günlük yaşamda karşılaşılan sorunların çözümünde ilk tercih edilen yol kütüphanelerden geçmemektedir. Aynı araştırma sonucuna göre gereksinim duyulan bilgi hangi konuda olursa olsun öncelikle kişiler arası iletişimle karşılanmasına çalışılmaktadır. Arkadaşlar, meslektaşlar, komşu ve yakınlar günlük sorunların çözümünde ilk sırada başvurulan kişilerdir. Bunu ikinci sırada kitle iletişim araçları izlemektedir. Daha sonra doktor, avukat gibi profesyoneller gelmektedir. Kütüphaneler ve sosyal hizmet kurumları gibi kurumlar ise günlük bilgi ihtiyacının karşılanmasında alt sıralarda yer almaktadır. Case'e (2002) göre bu araştırma sonuçları daha sonra Savolainen'in (1995) 222 orta sınıf Fin vatandaşının günlük bilgi gereksinimleri ve karşılama şekilleri üzerine yaptığı araştırma sonuçları ile örtüşmektedir. Savolainen araştırması sonucunda bireylerin günlük problemlerin en fazla işle, sağlıkla ve finansal konularla ilgili olarak ortaya çıktığını; bunların çözümünde ise gayri resmi (informal) kanalların resmi (formal) kanallara göre daha fazla tercih edildiğini saptamıştır.

Halkın bilgi arama davranışları da pek çok faktörden etkilenmektedir. Laloo'ya (2002) göre genelde halkın bilgi arama davranışlarını etkileyen faktörler, bilginin erişilir olup olmadığı; bilginin paralı olup olmadığı ve paralı ise bedelinin ne kadar olduğu; bilgiye erişimin ne kadar zaman aldığı; bilgi kaynağının aranan soruya cevap verip vermediği ve kaynağın anlaşılır olup olmadığı şeklinde gruplandırılabilir. Sıradan vatandaşlar üzerine yapılan araştırmalar genelde bilgi erişimde tercih edilen yolların yüz-yüze görüşme, gazete, radyo, televizyon, internet gibi kitle iletişim araçları olduğunu ortaya koymaktadır. Kütüphaneleri kullanmak gerektiğinde, personele danışmadan rafların gözden geçirilerek bilgi aranması yaygın görülen bir yöntemdir.

Günlük yaşamda bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı üzerine yapılmış kapsamlı çalışmalardan birisi Schwabe'e (1996) aittir. Schwabe (1996) Avrupa Birliği'nin (EU) vatandaşlık bilgisi üzerine yaptığı araştırmanın sonuçlarını bir rapor olarak yayınlamıştır. Bu raporda vatandaşlık bilgisi gereksinimi, vatandaşlık bilgisinin dağıtımı, bu konudaki kamu politikaları ve bilgi teknolojilerinin kullanımı üzerine odaklanılmıştır. Raporda farklı kaynaklardan ve Avrupa'nın farklı ülkelerinde yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen verilerle, insanların vatandaşlık bilgisine olan gereksinimleri ve bu konudaki talepleri belirlenmeye çalışılmış, bu konudaki bilginin dağıtılmasında sağlayıcılar ve yöntemler tartışılmıştır. İletişim teknolojilerinin bilgi ve hizmet sunumundaki yeni rolüne genel bir bakış ile yaklaşılan yazıda, yenilikçi yöntemlerle bilgi hizmetlerinin sunumu için örnekler verilmiştir. Rapora göre vatandaşlık bilgisi, kamu idareleri, kütüphaneler ve yardım

kuruluşları üzerinden dağıtılmaktadır. Bilginin dağıtımında öncelikle, gazete, radyo-televizyon, el ilanları ve broşürler, kitaplar, yeşil sayfalar, telefon ve elektronik posta kullanıldığı belirlenmiştir (Schwabe, 1996).

Günlük yaşamda bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı üzerine yapılmış bir diğer çalışma ise, Baxter ve Marcella (1999) tarafından ulusal bir örnek olarak İngiltere halkının bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı üzerine yapılmış, Araştırmada nicel ve nitel veriler üzerinden İngiltere’de halkın genel bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı araştırılmış, hazırlanan anket İngiltere’nin tüm bölgelerine uygulanmıştır. Elde edilen verilerle günlük bilgi gereksinimlerinin analizi yapılmış, deneklerin özellikle vatandaşlık hakları konusunda bilgiye erişimi son derece önemli buldukları saptanmıştır. Katılımcıların büyük bir kısmı kütüphane, devlet daireleri, aile ve arkadaşları bilgiye erişimde kaynak olarak kullandığı anlaşılmıştır. En çok aranan boş zaman etkinlikleri, eğlence, eğitim, iş fırsatları, gezi-seyahat, genel ilgi ve yasal bilgi ihtiyacı olduğu görülmüştür. Bilgi erişimde halk kütüphaneleri birinci sırada yer almaktadır (Baxter and Marcella, 1999).

Günlük yaşamda bilgi gereksinimi ve günlük bilgi arama davranışı üzerine son yıllarda yapılan araştırma sayısı giderek artmaktadır. Bu araştırmalarda günlük bilgi gereksinimi kimi zaman belirli kullanıcı gurupları (gençler, yaşlılar vb.) üzerinden araştırılırken, kimi zaman belirli gereksinimler (vatandaşlık bilgisi, menopoz) üzerinden araştırılmaktadır. Farklı yaş guruplarından kullanıcıların günlük bilgi gereksinimlerini anlamak üzere yapılmış çalışmalarda bulunmaktadır. Örneğin, Williamson (1997) Avustralya Victoria’ da yaşayan 60 yaş ve üstü yaşlıların bilgi arama davranışı, bilgi gereksinimleri ve bilgi aramada iletişim teknolojilerinin özellikle telefonun rolüne odaklanan bir çalışma yapmıştır. Gündelik yaşamda bilgi sağlamada bilgi sistemlerinin yanı sıra bu sistemleri kullanan kullanıcı grubunun da önemli olduğu vurgulanmıştır. Örneğin, yaşlı insanların diğer kullanıcı guruplarına göre bilgisayardan bilgi erişimde sorunları olduğu saptanmıştır.

Günlük yaşam bilgisi araştırmalarında sadece yaşlılar değil gençler de araştırılmıştır. Ya-Ling Lu (2011), Tayvanlı gençlerin bilgi davranışları ve gündelik sorunları üzerine bir araştırma yapmıştır. Araştırmada, özellikle kız çocuklarının sağlık bilgileri, gençlerin kariyer kararı gibi günlük yaşamda pek çok bilgiye gereksinim duydukları ortaya konmuştur.

Bu alanda yapılmış diğer çalışmalara baktığımızda farklı sorunlar üzerine odaklanan (menopoz ve kilo sorunu gibi) günlük bilgi gereksinimi araştırmalarını da görmekteyiz. Örneğin, Yeoman (2010) menopoz öncesi kadınların bilgi gereksinimleri üzerine bir çalışma yapmıştır. Bir başka araştırmada ise, yaşamları boyunca normal kilolarını koruyabilmek için mücadele eden kadınlar araştırma konusu olarak seçilmiş, bu deneklerin dinamik bir ortamda değişen bilgi ihtiyaçları ve bilgi arama davranışları araştırılmıştır (Bar-Ilan,Shalom, Shahom, Baruchson-Arbib, Getz, 2006).

Türkiye’de bu alanda yapılan özel bir çalışma bulunmamaktadır. Ancak yapılmış araştırmalar içinde kullanıcı guruplarının demografik özelliklerine yönelik bulgulara yer verilmiştir. Kütüphane kullanımına yönelik Türkiye’de yapılmış bazı araştırmalara baktığımızda kütüphaneyi yoğun olarak kullanan kullanıcı grubunun öğrencilerden oluştuğunu, diğer yaş guruplarının özellikle yaşlıların kullanım oranının çok düşük olduğu görülmektedir.

Atılğan, 1985 yılında Milli Kütüphane okuyucusuna yönelik yaptığı analiz çalışmasında Milli Kütüphaneyi kullananların büyük bir kısmının öğrencilerden oluştuğunu, öğrenci dışındaki kesimin toplam üye sayısının ancak %10’ unu oluşturduğunu ifade etmektedir. Makalede Milli Kütüphaneyi kullanan üniversite öğrencilerinin %37’sinin araştırma, %73’ünün kitaplarıyla gelerek ders çalışmak amacıyla kütüphaneyi kullandığı belirtilmiştir. (Atılğan, 1985, s.129).

Türkiye’de yapılan bir diğer araştırmada Yılmaz (1996) Ankara genelinde halk kütüphanelerinin kullanımına yönelik sosyolojik bir analiz yapmış, kullanıcıların yaşları yükseldikçe kütüphane kullanım oranlarının düştüğünü, en fazla 15-24 yaş grubu kullanıcıların kütüphane kullanım oranının yüksek olduğunu saptamıştır. Kütüphane kullanıcı sayısının 35 yaştan itibaren sistemli olarak düştüğü gözlenirken, 65 yaş ve üzeri kullanıcıların en düşük grubu oluşturduğu belirtilmiştir (Yılmaz, 1996, s.368).

## Halk Kütüphaneleri ve Günlük Bilgi Gereksiniminin Karşlanması

Günlük yaşamda duyulan bilgi gereksinimini karşılamada halk kütüphanelerine önemli sorumluluklar düşmektedir. IFLA'a (2007) göre halk kütüphanesinin temel amacı, "bireylerin ve grupların dinlenme ve boş zamanı da içine alan, eğitim, bilgi ve kişisel gelişim konularındaki gereksinimlerini karşılamak için çeşitli ortamlarda kaynak ve hizmet sağlamaktır" (s.22). Toplumun tüm kesimine eşit ve ücretsiz hizmet sağlaması nedeniyle bu kurumlar halkın günlük yaşamla ilgili bilgi gereksinimlerinin karşılanmasında önemli bir rol üstlenmektedir.

Bir halk kütüphanesi tarafından sağlanan bilgi hizmetleri geniş bir kullanıcı profiline hitap etmelidir. Potansiyel kullanıcılar ve bu kullanıcıların ihtiyaç duyabilecekleri bilgi çeşitleri hakkında verilen örnekler şöyledir (PULMAN, 2004, s.105):

- çocuk gelişimi, sağlığı ve eğitimi konusunda bilgi arayan ebeveyn ve bakıcılar;
- boş vakit geçirmede dahil olmak üzere, çeşitli sebeplerden dolayı bilgiye ihtiyacı olan kişiler;
- yasal bilgilere ihtiyaç duyan bireyler, danışmanlık ajansları ve gönüllü kuruluşlar;
- gönüllü çalışma imkanları ve çalışmak istedikleri alan hakkında bilgi arayan gönüllüler;
- bölgenin yerel tarihi ile ilgilenen kişiler.
- ulaşım, konaklama, gezilecek görülecek yerler, haritalar vb. bilgi arayan turistler;
- iş kurmak isteyen ve bölgenin ekonomik, sosyal ve kültürel altyapısıyla beraber istihdam durumu, uygun arsa ve binalar hakkında bilgi arayan iş adamları;
- sağlık, sosyal yardım, yaşlı evleri konularında bilgi arayan yaşlılar ve bakıcıları;
- kurum dışı bilgi arayan işletmeler;
- bölge hakkında yasal, istatistiki veya coğrafi bilgiye ihtiyaç duyan yerel yönetimler;
- kendi konu alanlarında bilgilerini güncel tutmaya ihtiyaç duyan meslek sahipleri;
- iş arayanlar;
- yaşam boyu eğitim ihtiyacı duyanlar;
- okullar, toplumsal merkezler, yerel yönetim büroları, ulaşım gibi konularda yerel bilgilere ihtiyaç duyan, bölgeye taşınmayı düşünen insanlar;
- özellikle uzaktan eğitim programlarını takip eden ya da yerel üniversitelerde okuyan öğrenciler.
- ev ödevi için destek isteyen okul çocukları;
- dersleri için destekleyici bilgiye ihtiyaç duyan öğretmenler;
- eğitim yasaları ve yerel yönetim bilgilerine ihtiyaç duyan okul yöneticileri.

Bu listeden de anlaşılacağı gibi halkın bilgi gereksinimi çok çeşitli konulara dağılabilmektedir. Ancak bu gereksinimlerin karşılanmasında her zaman halk kütüphaneleri ilk tercih edilen kurumlar olmaktadır. Nitekim konuyla ilgili yapılan ilk çalışmalarda insanların kütüphaneleri bilgi erişim açısından öncelikli olarak kullanmadıkları anlaşılmaktadır. Bu düşünce verilen hizmetlerle zamanla değişse de kullanıcının günlük bilgi gereksinimini karşılamada halk kütüphaneleri ile ilgili olarak şu şikayetleri saptanmıştır:

- kütüphanenin sorunlarını çözebileceklerine inanmamak
- kütüphane ve kaynaklarının kolay erişilir olmaması
- kütüphane koleksiyonunun güncel olmaması
- kütüphane kullanımının zaman alıcı olması
- kütüphane personelinin yardımcı ve cana yakın olmaması

Bu saptamalar sonrasında çözüm için kullanıcının farkındalığını artırmak, hizmetleri geliştirmek ve kullanıcı eğitimleri düzenlemek önerilmiştir (Laloo, 2002, ss.87-90).

## Araştırma Yöntemi

Araştırmada betimleme yöntemi kullanılmıştır. Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi, Beyoğlu Belediyesi Turabibaba Kütüphanesi ve Bilgi Erişim Merkezi, İzmir Atatürk İl Halk Kütüphanesi ve Adana İl Halk Kütüphanesi'nde Aralık 2011- Ocak 2012 tarihleri arasında 18 yaş ve üstü kullanıcılar

arasından rastgele örneklem alınmış ve veriler anket tekniğiyle toplanmıştır. Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi (123), Beyoğlu Belediyesi Turabababa Kütüphanesi ve Bilgi Erişim Merkezi (32), İzmir Atatürk İl Halk Kütüphanesi (100), Adana İl Halk Kütüphanesi (100), olmak üzere dört il halk kütüphanesinde toplam 355 kişiye anket uygulanmıştır.

Anketimiz toplamda 11 sorudan oluşmaktadır. Sorular çoktan seçmeli olarak hazırlanmış, bazı sorularda deneklerin birden fazla seçenek işaretlemeleri istenmiştir. Son soru ise deneklerin görüşlerini yazmaları için açık uçlu olarak tasarlanmıştır. Anket günlük bilgi ihtiyacını, halk kütüphanesi kullanıcılarının hangi konularda bilgiye gereksinim duyduklarını, bu gereksinimlerini daha çok hangi kanallardan karşıladıkları ve halk kütüphanelerinden beklentilerini ölçmeye yöneliktir.

## Bulgular ve Değerlendirme

Anket sorularında birden fazla seçenek işaretlenen sorularda % toplam alınmamıştır. Araştırma kapsamında 186 kadın ve 169 erkekten oluşan toplam 355 kişiye anket uygulanmıştır. Araştırmada anket uygulanan deneklerin yaşa göre dağılımı Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1. Deneklerin yaşa göre dağılımı**

Yaş	N	%
18-25	209	58,9
26-35	80	22,5
36-45	35	9,9
46-55	23	6,5
56-65	2	,6
66 ve üstü	6	1,7
Toplam	355	100

Tablo 1 verilerine göre, halk kütüphanesi kullanıcı sayısı yaş ilerledikçe düşmektedir. Halk kütüphanelerini en çok kullanan yaş grubu 18-25 (%58,9) iken, en az kullanan 66 ve üstü (%1,7) yaş gurubudur. Bu verilerden yola çıkarak söz konusu dört kütüphanede ileri yaş guruplarında kullanıcı sayısının diğer yaşlara göre daha az olduğu söylenebilir.

Araştırmada ilgili kütüphanelerdeki deneklerin mevcut statülerine ilişkin veriler Tablo 2’de yer almaktadır.

**Tablo 2. Statülere göre dağılım**

Konum	N	%
Öğrenci	191	53,8
Memur	50	14,1
İşsiz	45	12,7
Ev kadını	20	5,6
Emekli	17	4,8
İşçi	8	2,3
Esnaf	6	1,7

Diğer	18	5,1
Toplam	355	100

Deneklerin büyük çoğunluğunun 18 yaş ve üstü olmasına rağmen, büyük ölçüde öğrencilerin (%53,8) halk kütüphanelerini kullandığı anlaşılmaktadır. Öğrencileri sırasıyla memurlar, işsizler ve ev kadınları izlemektedir.

Halk kütüphanelerinin kullanma sıklığını anlamak amacıyla deneklere yöneltilen soruya, deneklerin % 47,3'ü (168) “sürekli kullanıyorum” cevabını verirken, %1,7'si (6) “hiç kullanmıyorum” cevabını vermiştir. Deneklerin büyük bir kısmı %51'i (181) halk kütüphanelerini “ara sıra kullandıklarını” belirtmişlerdir.

Halk kütüphanesine gelen kullanıcıların “halk kütüphanesini kullanım amaçlarını” anlamak için deneklere yöneltilen soruya ilişkin veriler Tablo 3’de yer almaktadır.

**Tablo 3. Halk kütüphanesi kullanım amacı**

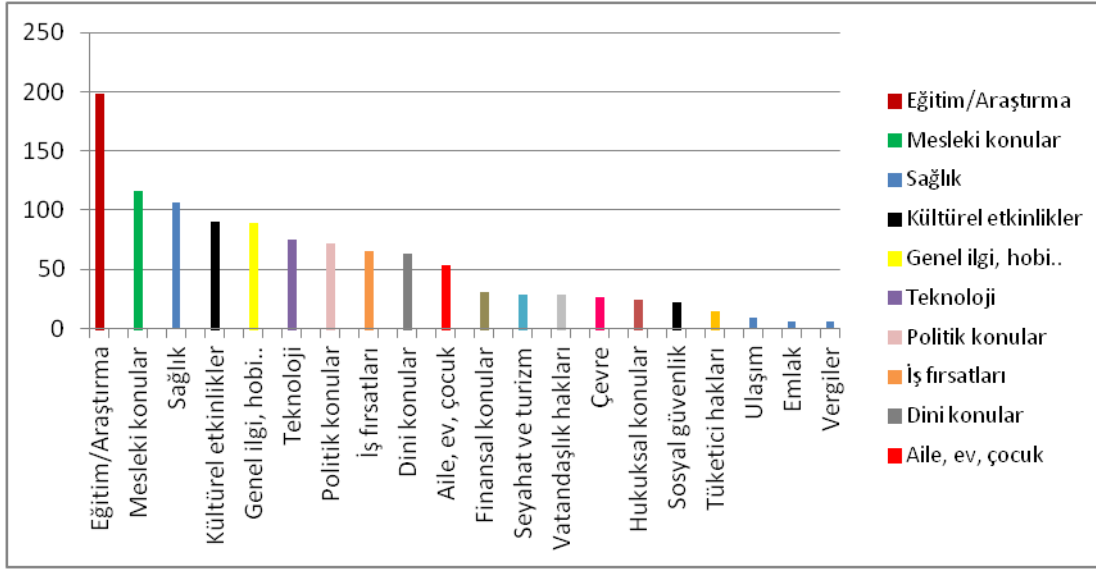
Amaç	N	%
Araştırma	213	60
Ödev/Ders	212	59,7
Kitap ödünç alma	174	49
Boş zaman değerlendirme	96	27
Güncel bilgi alma	68	19,2
Kişisel beceri geliştirme	55	15,5
İnternet	49	13,8
Kullanmıyorum	7	2
Toplam	355	100

[\[n1\]](#)

Deneklerin demografik özellikleri olarak, yaş ve meslek guruplarına baktığımızda, halk kütüphanelerinin kullanıcılarının özellikle 18-25 yaş arası ve öğrencilerden oluşması kullanım amaçları açısından “araştırma” (% 60) ve “ödev/ders” (% 59,7)’i en üst sıralara taşımaktadır.

Araştırma soruları arasında yer alan “günlük yaşamda en çok hangi konuların arandığına” ilişkin veriler Tablo 4’de verilmiştir.

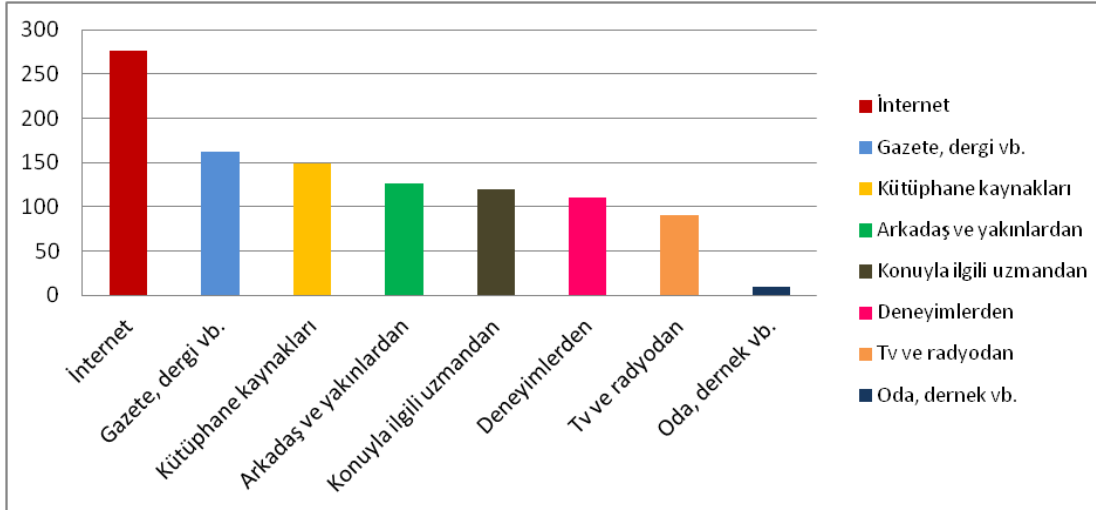
**Tablo 4. Günlük yaşamda en çok aranan konular**



Günlük yaşamda en çok gereksinim duyulan konulara baktığımızda, deneklerimizin büyük bir kısmını öğrenciler oluşturduğundan bilgi gereksinimlerinin daha çok eğitim ve araştırma (% 55,8) konularında olduğu görülmektedir. Bunu sırasıyla mesleki konular (% 32,7), sağlık (% 30,1), kültürel etkinlikler (%25,4), genel ilgi, hobi (%25,1) takip etmektedir.

Kütüphaneye gelen deneklere yöneltilen bir diğer soru ise, “günlük bilgi gereksiniminin nasıl karşıladıkları”dır. Bu soruya verilen cevaplar Tablo 5’de verilmektedir.

**Tablo 5. Günlük bilgi gereksiniminin karşılanması**



Günlük bilgi gereksiniminin karşılanmasında internet kullanımı %77,7 bir oran ile en yüksek düzeydedir. Bunu sırasıyla, gazete, dergi gibi kaynaklara başvurma (%45,6), kütüphane kaynaklarından yararlanma (%42), arkadaş ve yakınlarla danışma (%35,5), konuyla ilgili bir uzmana danışma (doktor, avukat, öğretmen vb.) (%33,8), kendi deneyimlerinden yararlanma (%31,3), televizyon ve radyodan yararlanma (%25,4), oda, dernek vb. kurumlardan yararlanma (%2,8) izlenmektedir.

Günlük bilgi gereksinimi ile halk kütüphanesi kullanımları arasındaki ilişkiyi sınamak amacıyla deneklere yöneltilen soruya deneklerin %41,7’si (148) halk kütüphanesinin günlük bilgiyi karşılamada rolü olduğunu söylerken, %11,5’i (41) bu konuda halk kütüphanelerinin rolü olmadığını



düşünmektedir. Deneklerin büyük bir kısmı (%46,8 – 166 kişi) günlük bilginin karşılanmasında halk kütüphanelerinin rolünü “kısmen” olarak tanımlamışlardır

Günlük bilgi gereksinimini karşılamada halk kütüphanelerini yeterli bulma durumlarını anlamak amacıyla yöneltilen soruya deneklerin % 34,4’ü (122) “yeterli”, % 13,5’ i (48) “yetersiz”, % 7,9’u (28) “fikrim yok” yanıtını verirken, deneklerin % 44,2’si (157) halk kütüphanelerini “kısmen yeterli” bulduğunu ifade etmiştir.

Halk kütüphanelerinden beklenen hizmetlere yönelik olarak deneklere yöneltilen soruya verilen yanıtlar ise, Tablo 6’da verilmiştir.

**Tablo 6. Günlük bilgi ihtiyacı için halk kütüphanelerinden beklenen hizmetler**

Hizmetler	N	%
Yeni gelen yayınların duyurulması	169	47,6
Hukuk, sağlık, eğitim vb. konularda yönlendirici danışma hizmeti verilmesi	120	33,8
Kütüphane içinde kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenmesi	118	33,2
Bilgiye erişim konusunda danışma hizmeti verilmesi	104	29,3
İş fırsatları ile ilgili duyurular	85	23,9
Yerel etkinliklerin duyurulması	75	21,1
Toplam	355	100

Deneklerin halk kütüphanelerinden en çok yeni gelen yayınların duyurulmasını (% 47,6) istemektedir. Bunu sağlık, eğitim vb. konularda yönlendirici danışma hizmeti (% 33,8) ve kütüphane içinde sanatsal ve kültürel etkinliklerin düzenlenmesi (% 33,2) isteği takip etmektedir.

Anketimizin sonunda deneklerin kendi görüşlerini ifade edebilmeleri için yöneltilen açık uçlu sorulara kütüphanelere ilişkin şu görüşler belirtilmiştir:

#### **Koleksiyona ilişkin;**

Deneklerin büyük bir kısmı kütüphane koleksiyonu hakkında şikayetlerini dile getirmişler; koleksiyonun yetersiz ve güncel bilgi kaynaklarının eksik olduğunu belirtmişlerdir. Bu amaçla bazı denekler

“güncel kitap, dergi vs. yayınlar bulundurulmalı”,

“kütüphanemizin bulunduğu ili tanıtıcı kaynaklar yok”,

“İngilizce kitaplar yetersiz, olanlar çok eski ve sözlüklerde yetersiz”,

“ticaret ve günlük bilgi alabileceğimiz kaynaklar artırılmalı”,

“sosyoloji kitapları yetersiz”,

“sınava hazırlık kitapları yetersiz”,

“günlük gazete gelmiyor”,

“kaynaklar yetersiz ve edebiyat dergileri yok”,

“yeni yayınlar alınmalı ve duyurulmalı”,

“güncel yayınlar alınmalı ve sergilenmeli”,

“tarih alanında kaynak yetersiz”, ifadeleri ile koleksiyona yönelik isteklerini açıklamışlardır.

### **Hizmete ilişkin;**

Deneklerin genelde kütüphane etkinliklerinin artırılmasına yönelik beklentileri olduğu saptanmıştır. Bazı denekler

“çocukların kütüphaneyi kullanmalarını özendiricek etkinlikler düzenlenmeli”,

“internet ve fotokopi hizmeti olmalı”,

“hizmet kalitesi artırılmalı”,

“teknolojik hizmetler verilmeli, ayrıca halkın gelmesi için özendirici çalışma yapılmalı”,

“kütüphane kuralları kullanıcılara anlatılmalı, gerekli uyarı yapılmalı” şeklinde ifadelerle hizmetlerle ilgili beklentilerini iletmışlerdir.

### **İnternet ve fiziksel özellikler;**

Açık uçlu sorulara yanıt veren deneklerin büyük bir kısmı kütüphanelerin internet ve fiziksel olanakları üzerinde durmuşlardır. Çoğu kullanıcının ortak görüşü kütüphanelerin fiziksel alan ve donanım açısından yetersiz olduğu, temizlik açısından sorunlar olduğu ve kantin ihtiyacı olduğu şeklindedir. Ayrıca kullanıcılar internet olanaklarının eksikliğini de dile getirmişlerdir. Bazı denekler kütüphane hizmetlerinden, sağlanan çalışma ortamından, kütüphane çalışanlarından memnuniyet duyduklarını belirtmişlerdir.

Deneklerin fiziksel ortama ilişkin görüşleri şu şekildedir:

“kütüphane fiziksel koşulları yetersiz”,

“okuma salonları daha uzun süre açık olmalı”

“dinlenmek için kafe istiyoruz”,

“kütüphane teknolojiyi takip edemiyor, internet yok”,

“tuvaletler temiz olmalı ve ortam sık sık havalandırılmalı”,

“sıcaklık artırılmalı, temizlik ve havalandırma yetersiz”,

“masalar daha geniş olmalı, özel çalışma alanı yok”,

“dinlenme alanı yok”,

“dinlenme aralarında oturup, bir şeyler yiyeceğimiz alan yok”,

“kantin hizmetleri çok kötü, çalışanlar pis”,

“masa ve sandalye yetersiz”,

“internet yok, masalara yakın elektrik prizi yok”,

“temiz bir ortam istiyoruz”,

“internet bağlantısı yetersiz, sistem sorunları giderilmeli”,

### **Personelle ilgili;**

Bazı deneklerin ise personel üzerine değerlendirme yaptığı görülmektedir.

“kütüphane personelinin daha kibar olması”,

“kütüphanelerin gönüllü çalışmalarına açılması”,

“personel kendini yenilemeli bize rehber olmalı, özellikle katalog taramasında yardımcı olmalı”, gibi öneriler bu grupta sıralanabilir.

## **Sonuç ve Öneriler**

Bu çalışmada halkın günlük bilgi gereksinimini ve bunun halk kütüphaneleri tarafından karşılanıp karşılanmadığını saptamak amacıyla 18 yaş üstü kütüphane kullanıcılarına anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda halk kütüphanelerini büyük oranda sessiz bir ortamda ders çalışmak ve araştırma yapmak için kütüphaneye gelen 18-25 yaş arası öğrencilerin kullandığı anlaşılmaktadır. Kullanıcı sayısı yaşa göre değerlendirildiğinde, yaşla beraber kütüphane kullanım oranının azaldığı görülmektedir. Halk kütüphanesi kullanıcı guruplarımız içinde emekliler, ev hanımları, yaşlılar yok denecek kadar azdır. Günlük bilgi gereksinimleri içinde eğitim, mesleki konular, sağlık, kültür, teknoloji ve politik konular öncelikli olarak yer almaktadır. Bilgi gereksinimini karşılamada internet en çok kullanılan araç olarak karşımıza çıkarken, bunu gazete ve dergi izlemekte; halk kütüphaneleri üçüncü sırada yer almaktadır. Halk kütüphanesi kullanım amaçları arasında internetin son sıralarda yer

alması ise internete erişim olanaklarının çeşitliliğinin yanı sıra halk kütüphanelerinin internet olanaklarının yetersizliği ile de açıklanabilir. Günlük bilgi gereksinimini karşılamada kullanıcıların büyük bir kısmı halk kütüphanelerinin rolünü önemli bulmakta ancak bu açıdan kütüphanelerin eksikleri olduğunu belirtmektedirler. Kütüphane kullanıcılarının koleksiyonun yetersizliği, güncel olmaması, internet olanaklarının eksikliği konusundaki şikayetleri dikkate alınarak koleksiyonun güncel ve halkın günlük bilgi gereksinimini karşılamaya yönelik olarak geliştirilmesinde yarar vardır. Ayrıca araştırma sonucunda kullanıcıların hizmetin çeşitlendirilmesi, fiziksel olanakların iyileştirilmesine yönelik beklentilerinin karşılanmasının kütüphane-kullanıcı ilişkilerinin canlı tutulmasının kullanım oranını artıracacağı düşünülmektedir.

Halk kütüphaneleri toplumun her kesinden ve her yaş grubundan bireylerin bilgi gereksinimlerini karşılamayı amaç edinmiş kurumlardır. Halk kütüphanesini kullanmayan özellikle orta yaş ve yaşlı grubun bilgi gereksinimlerinin belirlenip, halk kütüphanelerini kullanmalarını sağlayacak projeler gerçekleştirmek gerekmektedir. Kütüphanelerin kullanıcı profilini genişletmek için yeni hizmet politikalarına ihtiyaç olduğu anlaşılmaktadır. Bu noktada halk kütüphanelerinin halkla ilişkiler konusunda gerekli çalışmaları yapması yararlı olacaktır.

## **Kaynakça**

- Atılğan, D. (1985). Milli Kütüphane ve okuyucu analizi. Türk Kütüphaneciliği Derneği Bülteni, 34(3). 27 Aralık tarihinde <http://tk.kutuphaneci.org.tr/index.php/tk/article/view/974/1948> adresinden erişildi.
- Bar-Ilan, J., Shalom, N., Shoham, S., Baruchson-Arbib, S., Getz, I. (2006). The role of information in a lifetime process: a model of weight maintenance by women over long time periods. Information Research, 11(4) . 18 Kasım 2012 tarihinde <http://informationr.net/ir/11-4/paper263.html> adresinden erişildi.
- Baxter, G. ve Marcella, R. (1999). The information needs and the information seeking behaviour of a national sample of the population in the United Kingdom, with special references to needs related to citizenship. Journal of Documentation, 55(2), 159-183.
- Case, D. O. (2002). Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behavior. London: Academic Press.
- Choo, C. ve Auster, E. (1993). Environmental scanning: Acquisition and use of information by managers. M. Williams (Ed.), Annual review of information science and technology 28, içinde, 279-314. NJ: Learned Information.
- IFLA (2007). Halk Kütüphanesi Hizmeti: Gelişimi İçin IFLA/UNESCO İlkeleri. Halk kütüphanesi bölümü için hazırlayan Philip Gill...[ve başkl] çev. Bülent Yılmaz. İstanbul: TKD İstanbul Şubesi.
- Laloo, B. T. (2002). Information needs, information seeking behaviour and users. New Delhi: Ess Ess Publication.

- Lu, Y. (2011). Everyday hassles and related information behaviour among youth: a case study in Taiwan. *Information Research*, 16(1). 18 Kasım tarihinde <http://informationr.net/ir/16-1/paper472.html> adresinden erişildi.
- Mckenzie, P.J. (2002) A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*, 59 (1), 19-40
- PULMAN İlkeleri İçin El Kitabı (Halk Kütüphaneleri İçin Kılavuz). çev. Selma Aslan Alpay TKD İstanbul şubesi, İstanbul.
- Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of "way of life", *LISR* 17, 259-294.
- Schwabe, G. (1996). Citizenship in information in Norway, Germany, and from the European Commission: The need and its delivery. 15 Kasım 2011 tarihinde [http://www.winfobase.de/lehrstuhl/publikat.nsf/ec56a0adbefeb629c12576af002bb529/03fb56b08912381fc125670b003e70c9/\\$FILE/97-21.pdf](http://www.winfobase.de/lehrstuhl/publikat.nsf/ec56a0adbefeb629c12576af002bb529/03fb56b08912381fc125670b003e70c9/$FILE/97-21.pdf) adresinden erişildi.
- Spink, A.ve Cole, C. (2001). Introduction to the special issues: Everyday life information-seeking research. *Library & Information Science Research*, 23, 301–304.
- Spurgin, K. M. (2008). Everyday information organization practices in the pursuit of leisure: The information organization, management, and keeping activities of amateur art photographers . 19 Şubat 2012 tarihinde <http://infomuse.net/papers/litreview.pdf> adresinden erişildi.
- Williamson, K. (1997). The information needs and information-seeking behaviour of older adults: an Australian study. 15 Kasım 2011 tarihinde [http://informationr.net/insic/ISIC1996/96\\_Williamson.pdf](http://informationr.net/insic/ISIC1996/96_Williamson.pdf) adresinden erişildi.
- Yeoman, A. (2010). Applying McKenzie's model of information practices in everyday life information seeking in the context of the menopause transition. *Information Research*. 15(4). 15 Kasım 2011 tarihinde <http://informationr.net/ir/15-4/paper444.html> adresinden erişildi.
- Yılmaz, B. (1996). Halk kütüphanesi kullanımına sosyolojik bir yaklaşım. *Türk Kütüphaneciliği*, 10, (4), 360-383. 27 Aralık 2011 tarihinde <http://tk.kutuphaneci.org.tr/index.php/tk/article/view/1419/2838> adresinden alınmıştır.

#### **Teşekkür**

Anket uygulama kısmında bizlere yardım eden değerli kütüphanecilerimiz Hakan İkbal, Mustafa Mekikli ve Gürcü Gedikaslan'a teşekkür ediyoruz.