

# TÜRK YE'DE ÜN VERS TE KÜTÜPHANES BÜTÇELER N N DE M ZLEME YETK NL : MARMARA ÜN VERS TES MERKEZ KÜTÜPHANES ÖRNE

Asiye KAKIRMAN YILDIZ

Marmara Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Ara tırma Görevlisi Dr.

**THE COMPETENCY of UNIVERSITY LIBRARY BUDGETS  
in TURKEY to FOLLOW CHANGE: A CASE STUDY of THE  
CENTRAL LIBRARY of MARMARA UNIVERSITY**

**Abstract:** Change management applications, which have affected a revolution in the understanding of librarianship, have created important differences in the characteristics which the collections, the provision of services, technical services, library buildings and librarians are expected to have. In particular, distance learning applications becoming increasingly widespread has resulted in the concepts of the user and the services of libraries requiring being re-defined. In fact, a great many students want to be able to access documents and sources which are necessary to support that education from a distance.

At the same time, a study carried out in the Central Library of Marmara University (CLMU) in 2009 supports the idea that the biggest cause of change in libraries is information and communication technologies. However, the study also determine that in order to be able to follow change and implement library activities and processes, the existence of a sufficient budget is the most important, supporting factor.

**Keywords:** University Library, Change, Budget, Central Library of Marmara University.

## I. G R

Bilgi ve ileti im teknolojilerinde ya anan geli meler, kütüphanelerin de hizmet felsefelerini bu geli melere paralel olarak gözden geçirmelerini gerekli kılmı tır. Elektronik bilginin gerek üretim gerekse kullanımının giderek artı göstermesi, kütüphanelerde de i im hareketini ba latan geli melerin ba nda gelmektedir.

Literatürde, kütüphanelerde de i im sürecinin yönetilmesi, kurumsal yapılanma ve yeni sistemlerin kütüphanenin mevcut sistemlerine adapte edilmesi ile ili kilendirilerek ele alınmaktadır [1]. Bunun yanı sıra, de i im faaliyetlerinin özellikle üniversite kütüphanelerinde etkili oldu u, hatta üniversite kütüphanelerinin son 20-30 yılda ya adı ı de i imi bütün tarihinde ya amadı ndan bahsedilmektedir [2]. Bunun nedenleri arasında ekonomik, teknolojik, sosyal ve e itim hayatında ya anan de i imleri göstermek, bu de i imlerin

**TÜRK YE'DE ÜN VERS TE KÜTÜPHANES  
BÜTÇELER N N DE M ZLEME YETK NL :  
MARMARA ÜN VERS TES MERKEZ KÜTÜPHANES  
ÖRNE**

**Özet:** Kütüphanecilik anlayı nda önemli dönü ümleri gerekli kılan de i im yönetimi uygulamaları, kütüphanelerin derme yapılarında, hizmet sunu ekillerinde, teknik hizmetlerde, kütüphane binalarında ve kütüphanecilerin sahip olması gereken niteliklerde önemli etkiler yaratmı tır. Özellikle uzaktan e itim uygulamalarının giderek yaygınla ması, kütüphanelerin kullanıcı kavramı ve hizmetlerini yeniden ele almalarını gerektirmi tir. Nitekim pek çok ö renci bulundu u ortamdan e itim almakta; dolayısıyla e itimini destekleyen doküman ve kaynaklara uzaktan eri ebilmeyi istemektedir. Bununla beraber Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesinde (MÜMK) 2009 yılında yapılan bir çalı manın sonucu kütüphanelerde de i im yaratan en büyük etkinin bilgi ve ileti im teknolojilerindeki geli meler oldu unu destekler niteliktedir. Ancak, bu geli meleri takip etmek ve kütüphane faaliyet ve süreçlerine uygulayabilmek için bütçe yeterlili inin son derece önemli oldu u hatta en önemli faktör oldu u da tespit edilmi tir.

**Anahtar Kelimeler:** Kütüphane, De i im, Bütçe, Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi.

artık sadece meydana geldi i alanı de il, küreselle me adı verilen olgu ile bütün dünyayı etkiledi ini belirtmek yanlı olmayacaktır. Bu anlamda odaklanılması gereken de i im dinamiklerinin ise unlar oldu u dü ünülmektedir [3]:

- 1- Bilgi ve ileti im teknolojisinde ya anan de i imler.
- 2- ç ve dı çevrede ya anan de i imler.
- 3- Kullanıcı ihtiyaç ve beklentilerinde de i imler.
- 4- Ara tırma ve bilgi edinme yakla mında de i imler.
- 5- Yönetimsel de i imler.

Özellikle bilgi ve ileti im teknolojilerinde ya anan de i imin, kullanıcı ihtiyaç ve beklentilerini de

de i tirdi i; buna ba lı olarak da ara tırma ve bilgi edinme yakla ımında de i imlerin oldu u görülmektedir. Bilgi edinme yakla ımında ya anan de i imler ise kütüphanenin derme yapısının ve bilgi hizmetlerinin ekillenmesinde ve çe itlilik göstermesinde önemli bir i leve sahiptir. Nitekim ya anan de i imlerle birlikte elektronik kaynaklar, uzaktan eri im, e-ö renme gibi kütüphane hizmet ve fonksiyonlarını etkileyen uygulamalar ba lamı tır. Ancak bu uygulamaların, bilgi hizmetlerine yerle mesi ya da kullandırılmaya ba laması, tamamen üniversitenin, kütüphanesine ayırdı ı bütçeye ba lı olarak gerçekleşmektedir.

Bilimsel çalı maları desteklemek amacı da olan üniversite kütüphanelerinin ülkemizdeki durumuna bakıldı ında gerek bütçe gerekse derme zenginli i bakımından ço unlukla uluslararası standartların oldukça altında oldu u görülmektedir. Bu seviyeyi yakalamı üniversite kütüphaneleri bulunmakla birlikte, bu sayının istenen seviyede olmadı ı açıktır.

Bu çalı mada, Türkiye'nin en büyük üniversite kütüphanelerinden biri olan Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nde (MÜMK) yapılan çalı manın sonuçlarına yer verilmi tir. Çalı mada, kütüphanenin kullanıcı grubunu olu turan ö renci ve akademisyenlere sorulan ve bu grubun ara tırma faaliyetlerini destekleyip desteklemedi ini ele alan 8 kriterin neticeleri de erlendirilmi tir. Bu de erlendirme, üniversite kütüphanesinin temel fonksiyonlarından olan bu kriterlerin, yeterli bütçe deste ine ba lı oldu unu göstermi tir.

Üniversite kütüphaneleri ile ilgili olarak, çok sayıda tanım yapılmı tır. Üniversitelerin, bir ülkenin bilimsel ve teknik geli iminde en büyük pay sahibi olması dolayısıyla, kütüphanelerinin de büyük bir rol oynaması, bu tanım çe itlili inin nedeni olarak gösterilebilir. Üniversite kütüphanelerinin belli özelliklerine dikkat çeken tanımlarda ortak olan görü e göre üniversite kütüphaneleri, ba lı oldu u üniversitenin e itim, ö retim ve ara tırma i levini tam anlamıyla yerine getirmesi için gereksinim duyulan ve sundu u bilgi hizmetiyle üniversitenin, dolayısıyla toplumun geli mesine önemli katkılarda bulunan kurum olarak tanımlanmaktadır [4].

Di er kütüphane türlerinde oldu u gibi toplumu bilgilendirmek ve bilgi toplumu olma yolunda hazırlamak amacı üniversite kütüphanelerinde de vardır. Ancak üniversite kütüphanelerinde di er kütüphane türlerinden farklı olarak, bilimsel çalı maları desteklemek amacının oldu u da bilinmektedir. Dolayısıyla bir üniversite kütüphanesinin temel kullanıcıları olan ö renci ve akademisyenlerin ihtiyaç ve beklentilerine cevap verememesi, üniversite için önemli bir güç kaybına neden olmaktadır. Nitekim bilgi kaynaklarından yararlanma verimli bir bilimsel çalı ma ve ara tırma için temel arttır. Bu artı yerine getiremeyen üniversitelerin, di er

üniversiteler arasında pasif bir konumda kalması ise kaçınılmazdır. Dolayısıyla üniversitelerin, yeni çevre ko ullarında artık, ö rencilerin ve ö retim üyelerinin bilgi ihtiyacının kar ılanması için kütüphanelerin kalitesini de dikkate almalarının zorunluluk oldu unu söylemek yerinde olacaktır [5].

## II. TÜRK YE'DE ÜN VERS TE KÜTÜPHANES BÜTÇELER VE DÜNYADA DURUM

1963-1967 yıllarını kapsayan birinci be yıllık kalkınma planıyla beraber ilk kez ülke politikalarındaki yerini "plan" dâhilinde alan "kütüphanecilik" konusu, insan gücü, istihdam, e itim ve ara tırma ba lı ında ele alınmı tır [6]. Böylece kütüphanecilik alanında gerek ekonomik gerekse mesleki anlamda ilk ciddi çalı maların ba ladı ını söylemek mümkündür.

19. yüzyılın ikinci yarısından itibaren dünyada bilimde görülen uzmanla ma e ilimi seminer ve enstitü kütüphanelerindeki koleksiyonların uzmanla masına yol açmı tır. Ancak, de i en zaman içerisinde yakın konuların ço alması ve birden fazla konusu olan kitapların her seminer kütüphanesine alınmasında ya anan ekonomik sıkıntılar, merkez kütüphane kurulması fikrinin do masına sebep olmu tur. Ülkemizde de ODTÜ ve Hacettepe gibi belli bir kampüs içinde kurulan üniversitelerle birlikte merkez kütüphane anlayı ı do arak geli mi ve 1982 yılında üniversite kütüphaneleri merkezile mi tir [7].

Birinci be yıllık kalkınma planının ardından, daha sonraki kalkınma planlarında da yer alan kütüphanecilik konusu, ülkenin geli im seyrine ba lı olarak ilerleme göstermi ve dı çevreyle uyumu yakalayabilmek için bir takım giri imlerde bulunulmu tur. Kütüphanelerin mevcut durumuna bakarak ne kadar ba arılı oldu u tartı lımla beraber, her dönemin özelliklerine ba lı olarak atılımların yapılmaya çalı ıldı ı görülmektedir.

Kütüphanecilik, birinci be yıllık kalkınma planında "e itim ve ara tırma" ba lı ında ele alınırken, 1985- 1989 yıllarını kapsayan be inci be yıllık kalkınma planında "bilim, ara tırma ve teknoloji" ba lı ında ele alınmı tır. Üniversitelerdeki kütüphane olgusuna, i leyi ine ve i birli ine öncekilerden daha fazla önem verilen bu planlamada u görü lere yer verilmi tir:

"Bilim ve teknolojinin gerisinde kalmamak ve dünyada meydana gelen hızlı de i melere ayak uydurabilmek için bilimsel ve teknolojik geli meleri yakından izleyecek ve sonuçlarını en uygun zamanda ilgililerin hizmetine sunacak mekanizmaların kurulması ve mevcutlarının etkinli inin artırılması önemle üzerinde durulması gereken bir konudur. Üniversiteler bu çalı maların tamamlayıcı parçası olacak; YÖK'ün dokümantasyon ve ara tırma çalı maları bu politikalar istikametinde geli tirilecektir" [8].

Yüksekö retim Kanunu'nun üçüncü maddesi -d-bendine göre üniversite, bilimsel özerkli e ve kamu tüzel ki ili ine sahip yüksek düzeyde e itim-ö retim, bilimsel ara tırma, yayın ve danı manlık yapan; fakülte, enstitü, yüksekokul ve benzeri kurulu ve birimlerden olu an bir yüksekö retim kurumudur [9] .

Üniversitelerin bu i levleri yerine getirebilmeleri ve ara tırmaya dönük e itim-ö retim faaliyetlerini devam ettirebilmeleri için bilgi kaynaklarına ve sa lam bir bilgi akı mın oldu u yapılara ihtiyaçları vardır. Dolayısıyla iyi yapılandırılmı bir kütüphane hizmeti, üniversitelerin akademik faaliyetlerinin desteklenmesinde çok önemli bir rol üstlenecektir.

Ancak üniversite kütüphanelerine ayrılan bütçelerin bu yapılanmaları kar ıla maktada uzak oldu u görülmektedir. Nitekim ülkemizde üniversitelerin genel olarak toplam bütçelerinin ortalama % 1,2'si kütüphanelere ayrılmı tır. Fakat bu oran üniversitelere göre büyük farklılıklar göstermektedir [10].

Ülkemizde üniversite kütüphanelerine ayrılan bütçe, Batı Avrupa ve Amerika'dakilerle kar ıla tırıldı nda da büyük farklar ortaya çıkmaktadır. Üniversite kütüphanelerimizde bulunan toplam kitap sayısı (5 milyon civarında) batıdaki iyi bir üniversite kütüphanesinin kitap sayısının yarısı kadardır. Bir Amerikan üniversite kütüphanesi ise her yıl koleksiyonuna ortalama 25.000 yeni kitap eklemektedir. 2000 yılı verilerine göre ö renci ba ına 160 cilt kitap dü mektedir. Her yıl 1000 ö renci için 780 süreli yayın ve 1510 kitap alınmaktadır. Ülkemizde ise üniversite kütüphanelerine ayrılan bütçelerle ö renci ba ına yılda ancak 20 lira harcama yapmak mümkündür [10].

Gerek üniversitelerimizin toplam bütçeleri gerekse kütüphanelere ayrılan payları iyi bir Amerikan Üniversitesiyle kar ıla tırıldı nda ortaya öyle bir sonuç çıkmaktadır: "Massachusetts Teknoloji Enstitüsü"nde (MIT) ö renim gören 10 bin ö renci bulunmaktadır. Yakla ık 1000 ö retim üyesinin çalı tı ı MIT'nin 2000 yılı i letme giderleri yakla ık 1,3 milyar dolar; (ülkemizdeki tüm devlet üniversitelerine ayrılan toplam bütçenin yakla ık yarısı) Harvard Üniversitesi kütüphanelerinin ise yıllık i letme giderleri 60 milyon dolar civarındadır (ülkemizdeki tüm devlet üniversitelerinin kütüphanelerine ayrılan toplam bütçenin üç katı). Aralarında yukarıda isimleri anılanların da bulundu u Amerikan Ara tırma Kütüphaneleri Derne i'ne (ARL) üye 112 üniversite kütüphanesinin 1999-2000 yılı toplam harcamaları 2,2 milyar dolardır. Türkiye'deki tüm devlet üniversitelerinin toplam bütçesinin 1,7 milyar dolar oldu u dü ünüldü ünde aradaki farkın ne kadar büyük oldu u açıkça görülecektir" [10].

Dünyanın en iyileri arasında sayılan bu üniversiteler, üphesiz kütüphanelerinin zenginli i ile de öne çıkmaktadır. Dolayısıyla üniversitelerin kalite standardını kütüphaneleri belirler tezi yanlı olmayacaktır.

### III. MARMARA ÜN VERS TES MERKEZ KÜTÜPHANES BÜTÇES N N DE M ZLEME YETK NL

Marmara Üniversitesi'nin kurulmasıyla birlikte, günümüz dünyasında hayati öneme sahip "bilgiye eri mi" üniversite içinde en hızlı ve en do ru ekilde gerçekleştirilmeyi kendine görev edinmi bulunan Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Ba kanlı ı, Merkez Kütüphane'nin dı nda di er kampüslerde yer alan birim kütüphaneleriyle öncelikli olarak tüm Marmara Üniversitesi ö retim elemanı, ö rencileri ve personeline hizmet vermektedir.

2008 yılında yapılan bir çalı ma neticesinde MÜMK'nin son iki yıla ait performans ölçümü yapılmı ve a a ıdaki tabloda detayları verilmi olan konular ele alınmı tır. Bu tablo sayesinde MÜMK'nin ilgili kriterler konusunda de i imi izleme yetkinli i de tespit edilmi olacaktır.

Özellikle kullanıcı memnuniyeti açınsındaan kütüphane performansının ölçülmesi, kütüphanenin de i imi izleme yetkinli inde önemli bir i leve sahiptir. Bu ölçümde referans alınan kriterlerin bazıları do rudan bütçeye yönelikken bazıları ise sonuçları itibariyle bütçe ile ilgilidir. Örne in, dermedeki kitap sayısının artı ı ya da abone olunan veritabanlarının sayısı bütçe yeterlili inin / yetersizli inin bir sonucudur.

IFLA (Uluslar arası Kütüphane Dernekleri Birli i) – ISO çalı ma grupları tarafından hazırlanan ve 1970 yılında UNESCO genel konferansı 16. oturumunda kabul edilen "Uluslararası Kütüphane statistikleri Standardı"na göre bir üniversite kütüphanesinin analizinde toplanması gereken veriler unlardır [11]:

- Kitaplık sayısı
- Kullanıcı sayısı
- Derme sayısı (Elektronik yayınlar ve veritabanları dahil)
- Ödünç alınan kitap sayısı (yıllara göre)
- Kütüphaneler arası ödünç verme sayısı (Ulusal bazda)
- Kütüphaneler arası ödünç verme sayısı (Uluslararası bazda)
- Bütçe ve harcamaları
- Personel sayısı

Bu kriterlere bakıldığında üniversite kütüphanelerini analiz için elektronik ya da dijital kaynaklara ilişkin hiçbir kriterin olmadığı görülmektedir. Bu verilerin oluşturulduğu tarihin 1970 yılı olduğu göz önüne alınırsa elde edilmek istenen bilgilerin yeterli olduğu söylenebilir. Ancak 1970 yılından bugüne değişen ihtiyaçlar kapsamında bu listenin güncellenmemesi de bir gerçektir.

Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi çalışmaları yapılırken referans alınan Uluslararası Kütüphane Statistikleri Standardı'na, değişen ve gelişen ihtiyaçlar göz önüne alındığında eklenebilecek kriterler bulunabilir:

- E- Kitap sayısı
- E- Dergi sayısı
- Veritabanı sayısı
- Uzaktan erişim olanları
- Web üzerinden kullanıcı sayısı

**Tablo.1. Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Statistikleri**

1. KÜTÜPHANE KOLEKSİYONLARI (Sayıları)			
1.a. Fiziksel Koleksiyonlar			
	2007	2008	Değişim (%)
Kitaplar	40.688	43.076	5,8
Sürelili Yayınlar	384	390	1,56
Tezler	14.672	16.806	14,5
Mikroformlar	-	-	-
Görsel ve İşitsel Malzemeler	-	-	-
Kitap Dışı Materyaller	-	-	-
<b>Toplam</b>	<b>41.456</b>	<b>60.272</b>	<b>21,86</b>
1.b. Elektronik Koleksiyonlar			
Elektronik Kitaplar	-	-	-
Elektronik Sürelili Yayınlar	-	-	-
Veri Tabanları	15	30	100
<b>Toplam</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
2. ÖDÜNÇ VERME VE ÖDÜNÇ ALMA FAALİYETLERİ			
2.a. Kampüs içinde Ödünç Verme Faaliyetleri			
Karşılanan Başvurular	5.688	14.810	160
2.b. Kütüphaneler arası Ödünç Verme Faaliyetleri			
Merkez kütüphanenin talep ettiği kitap sayısı	291	165	-43
Merkez kütüphaneden talep edilen kitap sayısı	62	61	-1,6

**Tablo.1. Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Statistikleri (devam)**

3. KÜTÜPHANE KULLANICILARI VE ÇALIŞANLARI			
3.a. Kullanıcılar			
	2007	2008	Değişim (%)
Kütüphane Üye Sayısı	1.625	3.288	102
Kütüphaneye Giriş-Çıkış Sayısı	413.176	488.332	18
3.b. Kütüphaneciler			
Kütüphanecilerin Sayısı	9	11	22
4. KÜTÜPHANE BÜTÇESİ			
4.a. Bütçedeki Dağılımlar			
Kitap Alımı (TL)	159.424	190.150	19
Sürelili Yayın Alımı (TL)	1.622.000	773.137	-52
Veritabanı Alımları (TL)	297.020	715.191	140
Tüketime Yönelik Mal ve Hizmet Alımları (TL)	65.702	67.772	3

Tablo.1'de de görüldüğü gibi, MÜMK özellikle süreli yayın alımında % -52 ile son derece düşük bir değişimi izleme seyri göstermektedir. Buna karşılık veritabanlarının sayısında görülen % 140'lık bir artış oldukça önemli bir gelişme olarak değerlendirilmelidir. Bu artış, MÜMK'nin basılı yayınlardan ziyade elektronik yayın alımına yöneldiği şeklinde yorumlanabilir. Nitekim süreli yayın alımları gibi olmasa da kitap alımlarına ayrılan bütçe artışı da oldukça düşük görülmektedir.

2008 yılında on beş bin üniversitede yapılan bir araştırmaya göre [12], dünyada ilk on sırada MIT, Stanford, Harvard, Berkeley, Cambridge, Cal Tech, Columbia, Princeton, Chicago ve Oxford üniversiteleri yer almıştır. Marmara Üniversitesi'nin 1787. sırada yer aldığı bu sıralamada, Türk üniversitelerinden ise ilk beş arasında TÜ, ODTÜ ve İstanbul Üniversitesi yer aldığı görülmektedir.

Yaptıkları çalışmalar, bilime katkıları, öğretim üyelerinin niteliği gibi kriterlerin dikkate alındığı üniversiteler sıralamasının yapılmasının amacı, tüm dünyadaki üniversitelerin araştırma ve akademik performansını ortaya koymaktır.

Listede ilk on sırada yer alan üniversitelerin kütüphanelerinin de dünya listelerinde üst sıralarda yer aldığı bilinmektedir. Dolayısıyla bu sıralama, üniversite kütüphanelerinin üniversitelerin akademik başarısını desteklemekte en önemli etken olduğu bir kez daha göstermiştir.

#### IV. MARMARA ÜNİVERSİTESİ MERKEZ KÜTÜPHANESİNDE BÜTÇEYE DAYALI DEĞERLENDİRME YÖNETİM UYGULAMALARI

Yapılan çalışmada kapsamında MÜMK kullanıcılarından, kütüphanedeki deyim yönetimi uygulamasını tespit etmeyi amaçlayan 11 faktöre ait 73 adet kriteri değerlendirilmeleri istenmiştir. Bu faktörlerden biri olan “araştırma faaliyetlerinin desteklenmesi” başlığının sonuçları, kütüphanenin bütçe yapısını göstermesi ve deyim yönetimi uygulamalarında kütüphane bütçesinin etkinliğini analiz etmesi bakımından önemlidir.

Ayrıca ayrıntıları yer alan bu faktöre ait kriterler ve kullanıcı grubunun verdiği cevap dağılımları aşağıdaki gibidir:

**Tablo.2. “Talep edilen yayınlar kısa sürede satın alınmaktadır” fidesi Cevap Dağılımı**

	Öğrenciler		Akademisyenler	
	Frekans (f)	Yüzde (%)	Frekans (f)	Yüzde (%)
Bilmiyorum	150	45,0	21	20,6
Kesinlikle Katılmıyorum	52	15,6	16	15,7
Katılmıyorum	44	13,2	50	49,0
Kararsızım	40	12,0	8	7,8
Katılıyorum	26	7,8	4	3,9
Kesinlikle Katılıyorum	4	1,2	3	3,0
Geçersiz Cevap	17	5,1	-	-
<b>Toplam</b>	<b>333</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

Derme geliştirme politikası uyarınca MÜMK, hem öğrenciler hem de akademisyenlerden gelen talepler doğrultusunda yayın satın almaktadır. Kütüphane üyeli olanlar e-posta yoluyla yayın talebinde bulunmaktadır. Üyeli bulunmayanlar ya da “Marmara” uzantılı e-postası olmayanlar bu hizmeti kullanamamaktadır.

Nitekim sonuçlara bakıldığında öğrenciler % 45 oranında “bilmiyorum” cevabı vermiştir. Akademisyenlerin cevap dağılımına bakıldığında ise % 49 oranında “katılmıyorum” cevabının ağırlıklı olduğu görülmektedir.

MÜMK, kitap ya da yayın alımlarını kullanıcıların talepleri doğrultusunda yürütmekte; ardından bu taleplerin ihaleye çıkması işlemi gelmektedir. Dolayısıyla taleple ihale arasında geçen zaman dilimi uzun olabilmektedir. Bunun yerine kütüphanenin fakülteler ve bölümler analizi yapması ve ihtiyaç duyulabilecek kitapları bu analize göre temin etmesi daha etkin ve verimli sonuçlar doğuracaktır.

**Tablo.3. “Kütüphanede, üniversitedeki ders programlarını desteklemek amacıyla televizyon, CD, VCD, DVD gibi araçlar vardır” fidesi Cevap Dağılımı**

	Öğrenciler		Akademisyenler	
	Frekans (f)	Yüzde (%)	Frekans (f)	Yüzde (%)
Bilmiyorum	118	35,4	35	34,3
Kesinlikle Katılmıyorum	84	25,2	29	28,4
Katılmıyorum	43	12,9	17	16,7
Kararsızım	30	9,0	8	7,8
Katılıyorum	39	11,7	13	12,8
Kesinlikle Katılıyorum	3	0,9	-	-
Geçersiz Cevap	16	4,8	-	-
<b>Toplam</b>	<b>333</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

Bir üniversite kütüphanesinin temel performans göstergelerinden biri de dermesinin zenginliğidir. Bu nedenle MÜMK kullanıcılarına bu soru sorulmuş ancak MÜMK’de yine bütçe yetersizliğinin bir sonucu olarak görsel-İtmesel kaynak bulunmamasına rağmen kullanıcıların %11’i katılıyorum cevabı vermiştir. Bu oranın kütüphaneyi iyi tanımayan ve sadece mekan olarak kullanılanlara ait olduğu düşünülmektedir. Bunun dışında bu soruya verilen cevapların her iki grup için de yaklaşık % 35 oranında “bilmiyorum” eklemlerinde olduğu da görülmektedir. Bu sonuçtan ise, bütçe yetersizliğinin dışında kütüphane ile kullanıcılar arasındaki iletişim zayıflığı da rahatça okunabilmektedir.

Kütüphanenin hizmet sunumlarında ve derme geliştirme politikasında, fakülte bölümleriyle işbirliği yapması, kalitenin artırılmasında başlangıç noktasını oluşturmaktadır. Bu işbirliği neticesinde kütüphane, hem bölümlerde ihtiyaç analizi yapma fırsatı elde etmiş olacak hem de her bir bölümdeki öğrenci ve akademisyenlerin kütüphaneyi kullanma oranı artacaktır.

**Tablo.4. “Kütüphanenin araştırma konularıyla ilgili süreli yayın koleksiyonu yeterlidir” fidesi Cevap Dağılımı**

	Öğrenciler		Akademisyenler	
	Frekans (f)	Yüzde (%)	Frekans (f)	Yüzde (%)
Bilmiyorum	59	17,7	12	11,8
Kesinlikle Katılmıyorum	67	20,1	25	24,5
Katılmıyorum	66	19,8	23	22,5
Kararsızım	57	17,1	21	20,6
Katılıyorum	60	18,0	17	16,7
Kesinlikle Katılıyorum	7	2,1	4	3,9
Geçersiz Cevap	17	5,1	-	-
<b>Toplam</b>	<b>333</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

30 veritabanı aboneliğinin dışında 390 adet süreli yayın aboneliği de olan MÜMK'nin kullanıcıları bu kriterle ilgili olarak farklı değerlendirmeler yapmıştır. Kullanıcıların süreli yayın ihtiyaçlarının karşılanması için yeterli olmadığı değerlendirilmiştir. Örencilerin bu cevapları vermesinde en önemli etken elektronik veritabanlarına kampüs dışında uzaktan erişim imkânlarının olmaması belirleyici bir etken olmuştur. Buna karşın % 20 oranında katılıyorum cevabı verenlerin basılı yayınları ya da veritabanlarını kampüs içinde kullandıklarını anlaşılmaktadır.

Akademisyenlerin bu kriterle ilgili verdikleri cevaplar öğrencilerden tamamen farklıdır. Nitekim veritabanlarına uzaktan erişebilen akademisyenler bu konuda istedikleri süreli yayınlara da erişebilmektedir; sonuçta % 50 oranında "katılıyorum" ve "kesinlikle katılıyorum" cevaplarını vererek memnuniyetlerini belirtmektedirler.

Bu olumlu sonuca rağmen akademisyenlerde % 50, öğrencilerde ise % 75 oranında memnun olmayan bir kitlenin varlığı da göz ardı edilmemelidir.

Bir önceki tabloda da görüldüğü üzere MÜMK, son iki yılda süreli yayın alımına ayırdığı bütçe miktarını azaltmıştır; buna mukabil elektronik veritabanlarına ayrılan bütçeyi artırarak oldukça yerinde bir derme gelirme politikası izlemiştir. Ancak, akademisyenlerin % 50'sinin veritabanlarını yetersiz bulması, bu konuyu ele almanın gerekli olduğunu göstermektedir.

**Tablo.5. "Kütüphanenin araştırma konularıyla ilgili kitap koleksiyonu sayıca yeterlidir" fadesi Cevap Dağılımı**

	Örenciler		Akademisyenler	
	Frekans (f)	Yüzde (%)	Frekans (f)	Yüzde (%)
Bilmiyorum	47	14,1	2	2,0
Kesinlikle Katılmıyorum	76	22,8	19	18,6
Katılmıyorum	60	18,0	20	19,6
Kararsızım	66	19,8	11	10,8
Katılıyorum	60	18,0	26	25,5
Kesinlikle Katılıyorum	9	2,7	24	23,5
Geçersiz Cevap	15	4,5	-	-
<b>Toplam</b>	<b>333</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

MÜMK'nin sahip olduğu kitapların kullanıcıların ihtiyaçlarını temin edemediğinin sorgulandığı bu kriterde hem öğrenciler hem de akademisyenler büyük oranda olumsuz cevaplar vermiştir. "Bilmiyorum" ile "kararsızım" arasındaki olumsuz ifadelerden oluşan toplamda öğrenciler % 75, akademisyenler ise % 80 oranında bu şekilde olduğunu belirtmiştir.

43000'den fazla kitaba sahip olan MÜMK, elektronik veritabanları ile de kullanıcılarının kitap ihtiyacını temin etmeye çalışmaktadır. Ancak kullanıcıların verdikleri cevaplar, bu konuda bir takım eksikliklerin olduğunu göstermektedir.

Daha önce de ifade edildiği gibi MÜMK'nin yayın satın alma politikasına bağlı olarak yaşanan gecikme, dermede elektronik kitapların bulunmaması, öğrencilerin veritabanlarına kampüs dışında uzaktan erişim imkanlarının olmaması, güncel kitapların henüz raflardaki yerini alamamaları gibi nedenler, kullanıcıların memnun olmamasının sebepleri arasında gösterilebilir.

Kullanıcıların kaynak ihtiyaçlarını temin etmek için uzaktan erişim yolunu tercih ettiği bu dönemde, MÜMK dermesinde elektronik kitapların yer almaması önemli bir eksiklik olarak görülmelidir. Bunun dışında öğrencilerin veritabanlarına dahi uzaktan erişim imkanının bulunmadığı göz önüne alındığında, ne kadar kısırlı bir bilgi kaynağına sahip oldukları görülecektir. Bu sorunun en önemli kaynağı ise yine bütçe kısıtlılığıdır.

**Tablo.6. "Kütüphanenin araştırma konularıyla ilgili elektronik kaynakları (CD-ROM'lar, on-line veritabanları, elektronik kitap ve dergiler, vb.) sayıca yeterlidir" fadesi Cevap Dağılımı**

	Örenciler		Akademisyenler	
	Frekans (f)	Yüzde (%)	Frekans (f)	Yüzde (%)
Bilmiyorum	76	22,8	3	3,0
Kesinlikle Katılmıyorum	74	22,2	22	21,6
Katılmıyorum	66	19,8	27	26,5
Kararsızım	60	18,0	22	21,6
Katılıyorum	37	11,1	22	21,6
Kesinlikle Katılıyorum	3	0,9	6	5,9
Geçersiz Cevap	15	4,8	-	-
<b>Toplam</b>	<b>333</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

MÜMK'nin elektronik yayınlarının kullanıcı ihtiyaçlarını tatmin edemediğinin sorgulandığı bu kriterde öğrencilerle akademisyenlerin benzer cevapları verdiği görülmektedir. Her ne kadar akademisyenler veritabanlarına kampüs dışında uzaktan erişim imkânına sahip olsalar da bunun dışında elektronik yayın olmaması, bir eksiklik olarak görülmektedir. Nitekim akademisyenlerin bu kriterde verdikleri cevap % 73 oranında olumsuzdur.

Uzaktan erişim imkânı olmamasının dışında diğer elektronik kaynakların da yetersiz olduğunu düşünen öğrencilerin oranı % 80 civarındadır.

Dermesinde görsel – işitsel malzeme de olmayan kütüphanenin en önemli hizmet sunum problemlerinden

biri elektronik yayınlara yeterince yer verilmemi olmasındır. Nitekim kullanıcıların aradıkları bütün yayın ve kaynaklara mekandan ba ımsız olarak uzaktan eri im yoluyla sahip olma iste i, de i imle paralel gitmek isteyen kütüphanelerin referans aldıkları temel nokta olmalıdır.

**Tablo.7. “Kütüphanenin ara tırma konularıyla ilgili süreli yayın koleksiyonu günceldir” fadesi Cevap Da ılımı**

	Ö renciler		Akademisyenler	
	Frekans (f)	Yüzde (%)	Frekans (f)	Yüzde (%)
Bilmiyorum	61	18,3	3	2,9
Kesinlikle Katılmıyorum	79	23,7	15	14,7
Katılmıyorum	66	19,8	23	22,5
Kararsızım	52	15,6	22	21,6
Katılıyorum	48	14,4	22	21,6
Kesinlikle Katılıyorum	12	3,6	17	16,7
Geçersiz Cevap	15	4,5	-	-
<b>Toplam</b>	<b>333</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

MÜMK'nin süreli yayın koleksiyonunun güncelli inin sorgulandı ı bu kriterde, 3. kriterden farklı olarak süreli yayınlar güncellikleri bakımından ele alınmaktadır.

21. yüzyılın en önemli sloganı olan “hız”, de i imin de temel dinami ni olu turmaktadır. Bugün bilinenlerin yarın de i ti i bu dönemde bilgi eskimesi ya amamak için hem ö rencilerin hem de akademisyenlerin en güncel yayınları takip etmesi entelektüel bir seviye yakalamak için son derece önemlidir.

Bu önemin farkında olan akademisyenler ve ö renciler bu kriterle ilgili olarak büyük oranda olumsuz ifadelerde bulunmu tur. Ö rencilerin % 44 civarında “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” cevabı verdi i Bu faktöre akademisyenlerin %40'ı aynı görü ü bildirmi tir. Bunun dı ında dikkati çeken önemli bir husus ise ö rencilerin % 20'ye yakınının “bilmiyorum” cevabı vermi olmasındır.

**Tablo.8. “Kütüphanenin ara tırma konularıyla ilgili kitap koleksiyonu günceldir” fadesi Cevap Da ılımı**

	Ö renciler		Akademisyenler	
	Frekans (f)	Yüzde (%)	Frekans (f)	Yüzde (%)
Bilmiyorum	69	20,7	3	2,9
Kesinlikle Katılmıyorum	72	21,6	23	22,5
Katılmıyorum	61	18,3	25	24,5
Kararsızım	54	16,2	20	19,6
Katılıyorum	52	15,6	15	14,7
Kesinlikle Katılıyorum	11	3,3	16	15,7
Geçersiz Cevap	14	4,2	-	-
<b>Toplam</b>	<b>333</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

Bir önceki kriterdekine benzer ekilde kitap koleksiyonunun güncelli inin sorgulandı ı bu kriterde ortaya çıkan sonuçtan, hem ö rencilerin hem de akademisyenlerin a ırlıklı olarak olumsuz cevap verdi i görülmektedir. Ö rencilerin % 40 oranında “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” cevabı verdi i bu kriterde akademisyenler % 47 oranında aynı cevabı vermi tir.

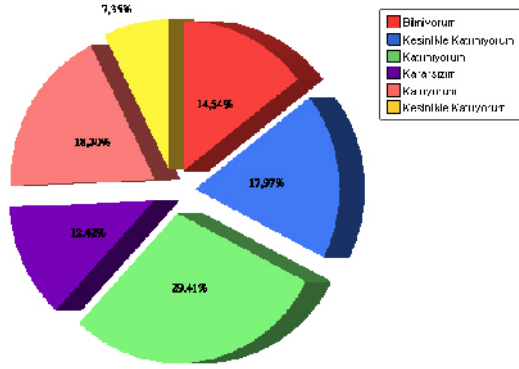
**Tablo.9. “Kütüphanenin ara tırma konularıyla ilgili danı ma kaynakları günceldir” fadesi Cevap Da ılımı**

	Ö renciler		Akademisyenler	
	Frekans (f)	Yüzde (%)	Frekans (f)	Yüzde (%)
Bilmiyorum	78	23,4	28	27,5
Kesinlikle Katılmıyorum	47	14,1	15	14,7
Katılmıyorum	55	16,5	20	19,6
Kararsızım	63	18,9	19	18,6
Katılıyorum	61	18,3	15	14,7
Kesinlikle Katılıyorum	14	4,2	5	4,9
Geçersiz Cevap	15	4,5	-	-
<b>Toplam</b>	<b>333</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

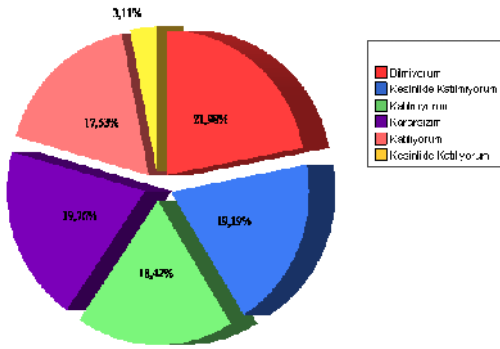
Yine MÜMK'nin kaynaklarının güncelli inin sorgulandı ı bu kriterde bu defa irdelenen konu sözlükler, ansiklopediler, yıllıklar, almanaklar, istatistikler, bibliyografyalar ve atlaslardan olu an danı ma kaynaklarıdır.

Bu faktöre verilen cevaplardan kütüphane kaynakları içinde en az kullanılan grubun danı ma kaynakları oldu u görülmektedir. Nitekim hem ö renciler hem de akademisyenler % 25 oranında “bilmiyorum” cevabı vererek bu kaynakları kullanmadı ını belirtmi tir. Bunun dı ında ise ö renciler % 31, akademisyenler % 35 oranında “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum”

cevabı vererek bu kriterle ilgili olumsuz ifadelerde bulunmu tur.



(a) Ö renciler



(b) Akademisyenler

ekil.1. Ara tırma Faaliyetlerinin Desteklenmesi

MÜMK'nin, kullanıcıların ara tırma faaliyetlerindeki etkisini ve bu etkide bütçenin rolünü incelemeyi amaçlayan bu faktöre verilen cevaplar hem ö renciler hem de akademisyenlerde benzer bir da ılım izlemektedir.

Ö recilerin ortalama % 80, akademisyenlerin ise % 75'inin "bilmiyorum" ile "kararsızım" arasındaki olumsuz ifadeleri kullandı ı görülmektedir. Bu iki ifade arasındaki cevapların oranları ise birbirlerine oldukça yakındır.

Kullanıcıların bu faktörle ilgili olumsuz dü ünelere sahip olmasına neden olarak bazı hizmetlerdeki kısıtlılıklar gösterilebilir. Bu kısıtlılıklar arasında MÜMK'de multimedya kaynakların bulunmaması, talep edilen yayınların kısa sürede satın alınmaması, koleksiyonun güncel olmaması ve elektronik kaynakların yetersiz bulunması gösterilebilir. Bu kısıtlılıkların en önemli nedenini ise bütçe yetersizli i olu turmaktadır.

## V. SONUÇ

MÜMK'nin, kullanıcıların ara tırma faaliyetlerindeki etkisini incelemeyi amaçlayan faktöre verilen cevaplar hem ö renciler hem de akademisyenlerde benzer bir da ılım izlemektedir.

Ö recilerin ortalama % 80, akademisyenlerin ise % 75'inin "bilmiyorum" ile "kararsızım" arasındaki olumsuz ifadeleri kullandı ı görülmektedir. Bu iki ifade arasındaki cevapların oranları ise birbirlerine oldukça yakındır.

Kullanıcıların bu faktörle ilgili olumsuz dü ünelere sahip olmasına neden olarak bazı hizmetlerdeki kısıtlılıklar gösterilebilir. Bu kısıtlılıklar arasında kullanıcıların ILL ile uluslar arası yayın talebinde bulunamaması, MÜMK'de multimedya kaynakların olmaması, mevcut kaynakların yetersiz bulunması ve bütün faktörlerde oldu u gibi bazı hizmetlerin ö rencilere sunulmuyor olması gösterilebilir.

Yapılan çalı ma sonucunda MÜMK'de ya anan problem iki eilde tanımlanmı tır:

- 1- Hizmet var ama kullanıcı bilmiyor
- 2- Hizmet yok ve kullanıcıda memnuniyetsizlik yaratıyor.

Bu problemlerden ilkinin ikincisine göre daha önemli oldu u açıktır. Nitekim var olan bir hizmetin kullandırılmaması, i letme literatüründe iflasa kadar giden bir süreci ifade etmektedir. Bir hizmet i letmesi olan MÜMK'nin de böyle bir problemle kar ı kar ıya olması, öncelikle ele alınması gereken sorun olarak görülmektedir.

MÜMK'nin vermekte oldu u hizmetlerden kullanıcılarının haberdar olmamasının en önemli nedeni, hizmet ve faaliyetlerin tanıtımının yeterince yapılmamasıdır. kinci problemde ise en önemli konuyu bütçe olu turmaktadır. Kütüphane hizmetlerinin daha nitelikli ve üst seviyede sunulmasını savunan MÜMK kütüphanecileri, bu konuda bir takım çalı malar yapmakta ve üst yönetime sunmaktadır. Bunun dı ında MÜMK'de özellikle bilgi ve ileti im teknolojilerinin, hizmet sunumlarında yeterince kullanılmaması kullanıcılarda memnuniyetsizli e yol açmaktadır.

Dünya literatürüne bakıldı ında, akademik kütüphanelerin etkinli i ve verimlili i konularının i lendi i görülmektedir. Akademik kütüphanelerin etkin ve verimli olması ise kütüphane hizmetleri ile akademik çalı maların ya da akademik kurumların entegre olmaları ve bunun için de elektronik hizmetlerin de kütüphaneye dâhil edilmesine ba lanmaktadır.



Fiziksel olarak “sahip olmak” yerine elektronik ortamda anında “erişim sağlamak” kütüphanelerin sağlanan kaynaklar için yapmak zorunda olduğu iletim ve depolama masraflarını azaltmaktadır. Öte yandan, kütüphaneler bütçelerinin önemli bir kısmını bilgi kaynağı satın almak (“sahip olmak”) için değil, elektronik bilgi kaynaklarına erişim sağlamak için ödedikleri lisans ücretlerine harcamaktadırlar. Elektronik bilgi kaynaklarına anında erişim kullanıcı memnuniyetini artırmaktadır. Öte yandan bilgi kaynaklarına anında erişim bilgi hizmetleriyle ilgili yeni eğilimler de (trends) ortaya çıkarmaktadır.

Örneğin, Amerikan üniversite kütüphanelerinde öğrenci ve öğretim elemanlarının bibliyografik veri tabanlarına istedikleri yerden uzaktan erişim sağlayabilmeleri ve istedikleri zaman elektronik bilgi kaynaklarının –özellikle elektronik dergilerde yayımlanan makalelerin- tam metinlerine doğrudan erişim sağlayabilmeleri ya da ilgilendikleri makaleleri internet aracılığıyla indirebilmeleri (download) nedeniyle son yıllarda ilk kez referans (%12) ve ödünç verme istatistiklerinde (%6) düşüş kaydedilmiştir [10].

Bu sonuç, kullanıcıların artık uzaktan erişim yoluyla aradıkları bilgiyi temin etme yaklaşımlarında elektronik yayın ve veritabanlarına gerekli payın ayrılmasının gerekli olduğunu göstermektedir.

Bütün bu gelişmelere bakıldığında dünyada yaşanan gelişmeler ve değişimleri takip etmek ve dünya ölçüsünde bir üniversite kütüphanesi olmak için, Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'ne ayrılan bütçenin artırılmasının gerekli olduğu sonucu çıkmaktadır. Bütçe artırımını gerekli kılan hususlar şunlardır:

1- Yukarıdaki istatistiklerde de görüldüğü üzere, Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesinde elektronik yayın bulunmamaktadır.

2- Üniversiteye kayıt olan ve kütüphaneye üye olanların sayısı arttığı halde, bütçede aynı oranda büyüme görülmemektedir.

3- Kütüphaneler arası işbirliği ile diğer üniversitelerden talep edilen yayın sayısının azalması, veritabanlarının kullanıcılar tarafından yoğun olarak kullanılmadığını göstermektedir. Dolayısıyla hem veritabanlarına hem de elektronik yayın alımlarına gerekli bütçenin ayrılması önemlidir.

4- Yayın alımlarının dışında, grup çalışmaları için uygun bir ortamın oluşturulmaması, kütüphaneye ayrılan bütçenin artırılmasıyla gerçekleştirilecek bir projedir.

5- Marmara Üniversitesi ile benzer yapılara sahip olan devlet üniversitelerinde kullanıcı başına düşen bütçe miktarı çok daha yüksektir.

6- Marmara Üniversitesi öğrenci ve akademik personel sayısının benzer yapıdaki diğer üniversitelere göre çok daha fazla olması, hemen hemen aynı orandaki bütçe miktarından, kullanıcı başına düşen payın çok az olmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla “kullanıcı başına düşen pay” “bütçeden kütüphaneye ayrılan pay” dengesinin gözetilmesi yerinde olacaktır.

7- Hem ulusal hem de uluslararası platformda diğer üniversiteler ile rekabet gücünü elde edebilmek için, kütüphane dermesinin güçlendirilmesi bunun için ayrılan payın ise artırılması gerekmektedir.

Marmara Üniversitesi gibi büyük ve köklü bir eğitim kurumunun eğitim öğretim programlarının düzenlenmesi, güncellenmesi ve iyileştirilmesi için, öğrencilerin kütüphane ve veritabanı kullanımının artırılması yönünde bir takım iyileştirmeler yapılması gerekmektedir. 2009-2013 yıllarını kapsayan stratejik planında bu konuda gerekli faaliyetlerin yapılmasının planlandığından bahsedilmekte; ayrıca kütüphane ve dokümantasyon alt yapısının iyileştirilmesi gerektiği de belirtilmektedir. Bu hedeflere ulaşabilmek için ise üniversite kütüphanesine ayrılan bütçenin artırılmasının gerekliliği yine stratejik planlamada yer almaktadır.

21. yüzyılların işletmelerinin kullanıcı odaklı hizmet anlayışına sahip olması önemli bir ilkedir. Kâr amacı gütmeyen bir hizmet işletmesi olarak MÜMK bu ilkeyi en iyi şekilde yerine getirmeye çalışmakta ve kullanıcı ihtiyaç ve beklentileriyle doğru orantılı olarak hizmet vermeye gayret göstermektedir. Dolayısıyla, dünya ile entegre olma yolunda ilerleyen Marmara Üniversitesi'nin Merkez Kütüphanesi'nin de aynı doğrultuda ilerlemesi için, kütüphanelere ayrılan bütçenin artırılması yerinde olacaktır.

#### YARARLANILAN KAYNAKLAR

- [1] Winston, M.D. & Quinn, S. (2005). Library Leadership in times of Crisis and Change. *New Library World*, 106(9/10), 395-415.
- [2] Farley, T.; Broady-Preston, J. & Hayward, T. (1998). Academic Libraries. People and Change, A Case Study of the 1990s. *OCLC Systems & Services*, 14(4), 151-164.
- [3] Kakırman Yıldız, A. (2009). Kütüphaneler için Değişim Yönetimi Modeli. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü.

- [4] Sefercio lu, N. (2004). Üniversite E itiminde Kütüphanelerin Rolü. *Ankara Üniversitesi Dil-Tarih ve Co rafya Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümünün Kurulu unun 50.Yılı Anısına*. (Haz.: Atılgan, D.). Ankara, 9-15.
- [5] Yılmaz, E. (2005). *Bilgi Merkezlerinde Toplam Kalite Yönetimi*, Ankara: Alp Yayınevi.
- [6] Çelik, A. (1990). Türkiye’de Üniversite A ı Kurulmasına li kin Sorunlar. *Yayımlanmamı Doktora Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- [7] Çalı , A. (1997). Kütüphanelerde Strateji Formülasyonu ve Üniversite Kütüphaneleri Üzerine Bir Ara tırma. *Yayımlanmamı Yüksek Lisans Tezi*. stanbul: Marmara Üniversitesi SBE.
- [8] *Be inci be yıllık kalkınma planı*. (1984). Ankara: DPT.
- [9] Yüksekö retim Kanunu. Kanun No: 2547. Kabul Tarihi: 4/11/1981.
- [10] Tonta, Y. (2002). e-Türkiye Sürecinde Kütüphaneler. 38. *Kütüphane Haftası Bildirileri*, 25-31 Mart, Ankara, 42-61.
- [11] İlk 500e 4 Türk Üniversitesi Girdi. (2008). (<http://www.ntvmsnbc.com/news/436296.asp>). [15.09.2009].
- [12] Hernon, P. & Altman, E. (1996). *Service Quality in Academic Library*. Norwood: Ablex.



**Asiye KAKIRMAN YILDIZ**

**(akakirman@marmara.edu.tr)**

She has a Ph.D. of Turkish Studies Institute at Marmara University. She is a Research Assistant in Information and Records Management Department at Marmara University. Her research areas are libraries, change management, knowledge management and strategic planning.