

# **Kütüphanecilik ve Bilgi Yönetimi Literatüründe Kullanıcı**

**Doç. Dr. Nazan Özenç Uçak**  
Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge  
Yönetimi Bölümü  
[ucak@hacettepe.edu.tr](mailto:ucak@hacettepe.edu.tr)

**Bilgiyi kimin için yönetiyoruz?**

# Kullanıcı araştırmaları ve önemi

- Bilgi sistemlerinin tasarlanmasında, oluşturulmasında,
- Var olan sistemlerin ve hizmetlerin değerlendirilmesinde,
- İnsanın bilgiyle olan ilişkisini, içsel süreçleri, bilgiyle ilgili davranışların nedenlerini anlamada kullanıcı araştırmaları gereklidir.
- Kullanıcının bilgi ile olan ilişkisi içinde bulunan toplum, çalışma ortamı ve bilgi sistemleri gibi pek çok unsurdan etkilenmektedir.
- Bu nedenle kullanıcının çevresi ile ele alınması , her toplumun kendi kullanıcı profilini ortaya çıkarması için bu araştırmalara ağırlık vermesi gerekmektedir.

# Kullanıcı araştırmalarının dünya literatüründe yeri ve gelişimi

- Kullanıcı araştırmalarını 1902 yılında Charles Eliot'ın kütüphane koleksiyonlarının kullanılma oranlarını araştıran yazısına dayandıran yazarlar vardır (Poole 1985).
- Kullanıcı araştırmalarının özellikleriyle tanımlandığı yazılarda bu araştırmaların başlangıç tarihi 1920'li yıllara dayandırılmaktadır (Bouazza 1989).
- 1948 yılında toplanan "Royal Society Scientific Information Conference" ve 1958 yılında toplanan "International Conference on Scientific Information" bu konuda ilk somut çalışmalar olmasına rağmen bu çalışmaların ciddi sonuçlara ulaşmadığı yönünde genel bir fikir birliği vardır (Wilson 2000).
- 1960 sonrası konuya ilgi, 1980 sonrasında konunun önemi, araştırmaların niceliği ve niteliği artmıştır.

# Konuyla ilgili veriler

- *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST) de*
  - **1966–1990** yılları arasında yayımlanan toplam 11 değerlendirme yazısında yıllık ortalama 67 araştırma olmak üzere yüzlerce çalışma tanıtılmıştır.
  - Bunlara iki bibliyografik makale de eklenecek olursa bu süre içinde 13 makalede toplam **1998 kullanıcı araştırması** ile ilgili yayına atıf yapıldığı anlaşılmaktadır (Case, 2002).
- Bates'in (2000) konu ile ilgili hazırladığı bibliyografyada **585** yayın listelenmiştir
- Case'in (2002) bilgi gereksinimi, bilgi arama ve davranışlarıyla ilgili araştırmaları betimlediği çalışmasında ise konu ile ilgili **738** yayına atıf yapıldığı görülmektedir.

- Jarvelin ve Vakkari'nin (1990) yapmış oldukları araştırmaya göre kütüphanecilik ve **bilgibilim literatürünün %8'ini bilgi gereksinimi ve kullanımı** konusunda yapılan araştırmalar oluşturmaktadır.
- Ancak bu konularda yapılan araştırmaların 1990 sonrası hızla arttığı dikkate alınacak olursa bugün bu oranın daha fazla olduğu söylenebilir.
- 1984-1998 yılları arasında yayımlanan kullanıcı araştırmaların içerik anlizini değerlendiren Julien (2000) bu makalelerin
  - %45'inde konunun bir sistemle ilişkili olarak ele alındığını,
  - daha çok öğrencilerin, akademisyenlerin ve belli meslek gruplarına bağlı kullanıcıların incelendiğini,
  - araştırmaların büyük bir kısmının nicel yöntemlerle gerçekleştirildiğini,
  - en fazla anket ve görüşme teknikleri ile veri toplandığını,
  - alan dışına yapılan atıflarda artış olduğunu,
  - kullanıcı araştırmalarının giderek daha çok disiplinler arası bir biçimde ele alındığını saptanmıştır.

# Türkiye’de konuyla ilgili çalışmalar

- Literatürümüzdeki yazıları konu açısından değerlendiren ilk yazı Adnan Ötüken’e (1961) aittir. Ötüken (1961) *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*’ninde on yıllık sürede yayımlanan makaleleri bir indeks denemesi ile değerlendirmiştir. Bu değerlendirme kapsamında belirlenen konu başlıkları içinde “kullanıcı” veya “okuyucu” başlığının yer almadığı görülmektedir.
- 1952-1994 yılları arasında Türk kütüphanecilik literatüründe yer alan makaleleri değerlendiren ikinci çalışma sonucuna göre bu dönemde üzerinde en az çalışılan konu “kullanıcılar”dır (Yontar ve Yalvaç 2000) .
- Bir başka araştırmaya göre 1987-2001 yılları arasında *Türk Kütüphaneciliği* dergisinde yayımlanan 238 makalenin sadece 4 tanesi (%1,7) “kullanıcı ve bilgi kullanımı” ile ilgilidir (Tonta 2002).
- 1958-1994 yılları arasında kütüphanecilik bölümlerinde yapılan lisansüstü tezleri konularına göre inceleyen araştırmaya göre bu yıllar arasında “kütüphane ve bilgi hizmetleri” %50,9 ile en çok araştırılan konu olurken, “bilgi arama davranışları” en az incelenen tez konusu olmuştur (Yontar 1995) .

# Çalışmanın kapsamı

- Bu araştırmaya Türk kütüphanecilik ve bilgi yönetimi literatüründe yer alan kullanıcı araştırmalarının nicelik ve niteliğinin saptanması amacıyla başlanmış, kullanıcı araştırması niteliğinde araştırma sayısının çok az olması nedeniyle doğrudan veya dolaylı olarak kullanıcı faktörüne yer veren yazı ve tezler çalışma kapsamına alınmıştır.
- Bu amaçla 239 tez ile alanımızın mesleki süreli yayınları olan *TKDB*, *Türk Kütüphaneciliği* ve *Bilgi Dünyası* dergilerinin tüm sayıları incelenmiştir.
- *TKDB*'nin 1952-1986 yıllarında ve aynı yayının devamı niteliğinde olan *Türk Kütüphaneciliği* dergisinin 1987-2006 yıllarında yer alan toplam 1690 makale ile *Bilgi Dünyası*'nın 2000-2006 yılları arasında yayımlanan 98 makale olmak üzere toplam 1788 makale araştırmamız kapsamında incelenmiştir.
- İncelenen tez ve makalelerin kullanıcıyla ilgili olanları konuya yaklaşım, ele alınan kullanıcı grubu, (varsa) yöntem ve veri toplama teknikleri gibi farklı açılardan içerik analizleri yapılmıştır.



# Kullanıcılarla ilgili tezler

- Çalışma kapsamında ulaşılan **239** tezin **42**'sinde kullanıcı unsurunun yer aldığı saptanmıştır.
- Bu sayı tezlerin **%17,57**'sini oluşturmaktadır.
- Söz konusu **42** tezin konuya, yıllara ve derecelere göre dağılımı, konuya yaklaşımları, incelenen kullanıcı grupları, kullanılan araştırma yöntemleri ve veri toplama teknikleri açısından değerlendirilmesi yapılmıştır.

# Tezlerin yıllara göre dağılımı

Tezlerin %88'i 1990 ve sonrası , %35.7'si ise 2000 ve sonrasında yapılmıştır.

1976-1980= 3

1986-1990= 4

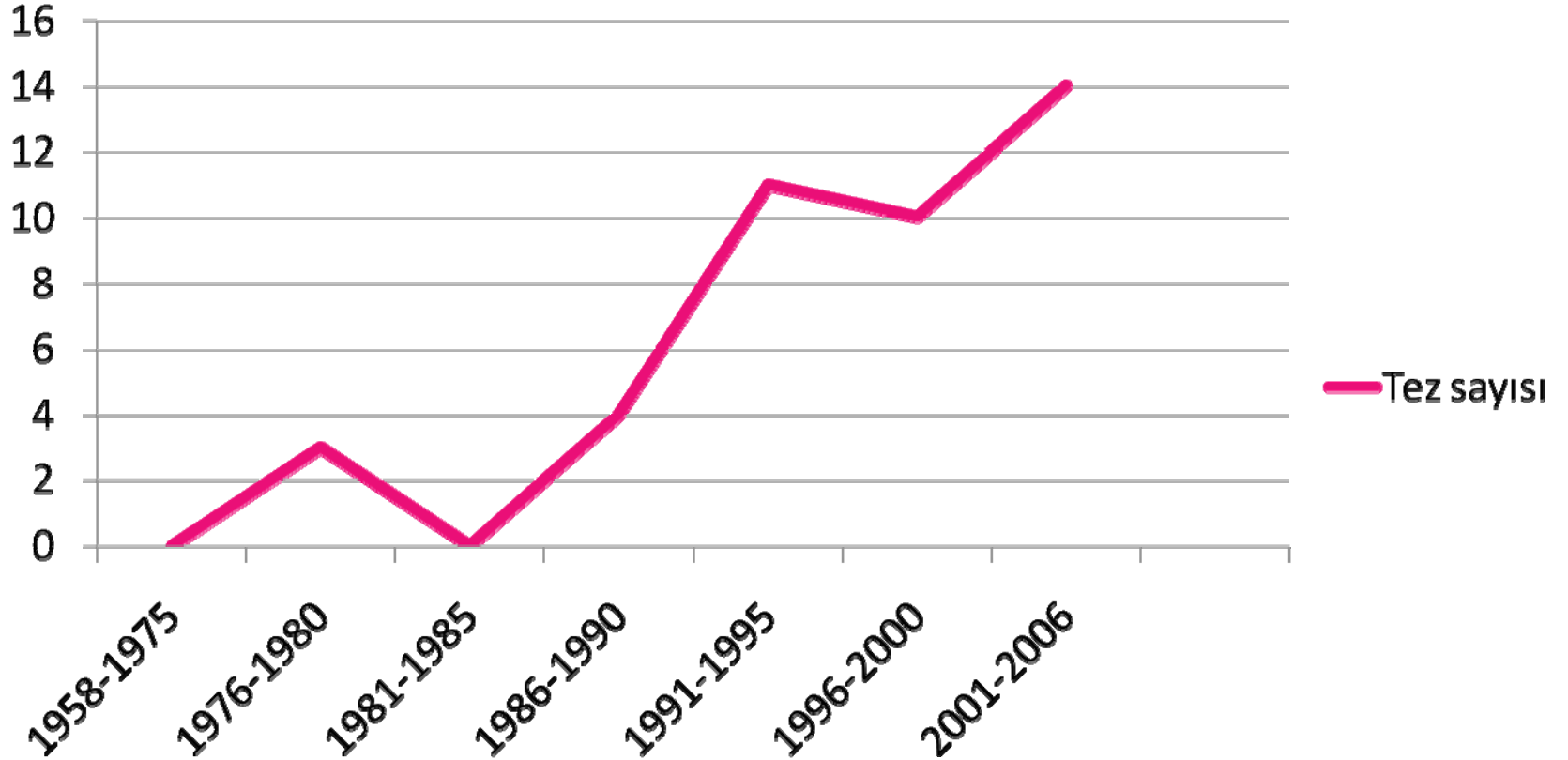
1996-2000= 10

1981-1985= 0

1991-1995=11

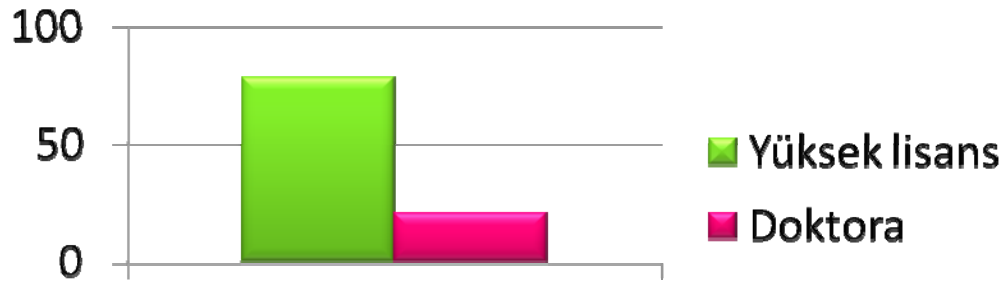
2001-2006=14

Tez sayısı



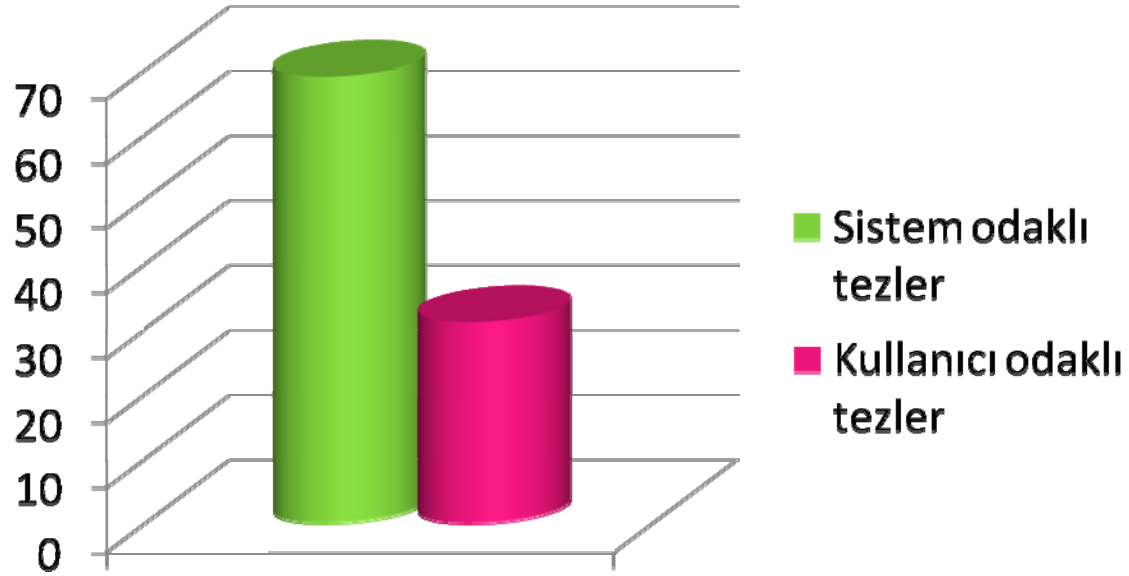
# Tezlerin dereceye göre dağılımları

- Kullanıcılarla ilgili toplam 42 tezin **%78'i (33)** yüksek lisans,
- **%21 (9)** tanesi ise doktora düzeyinde yapılan çalışmalardır.



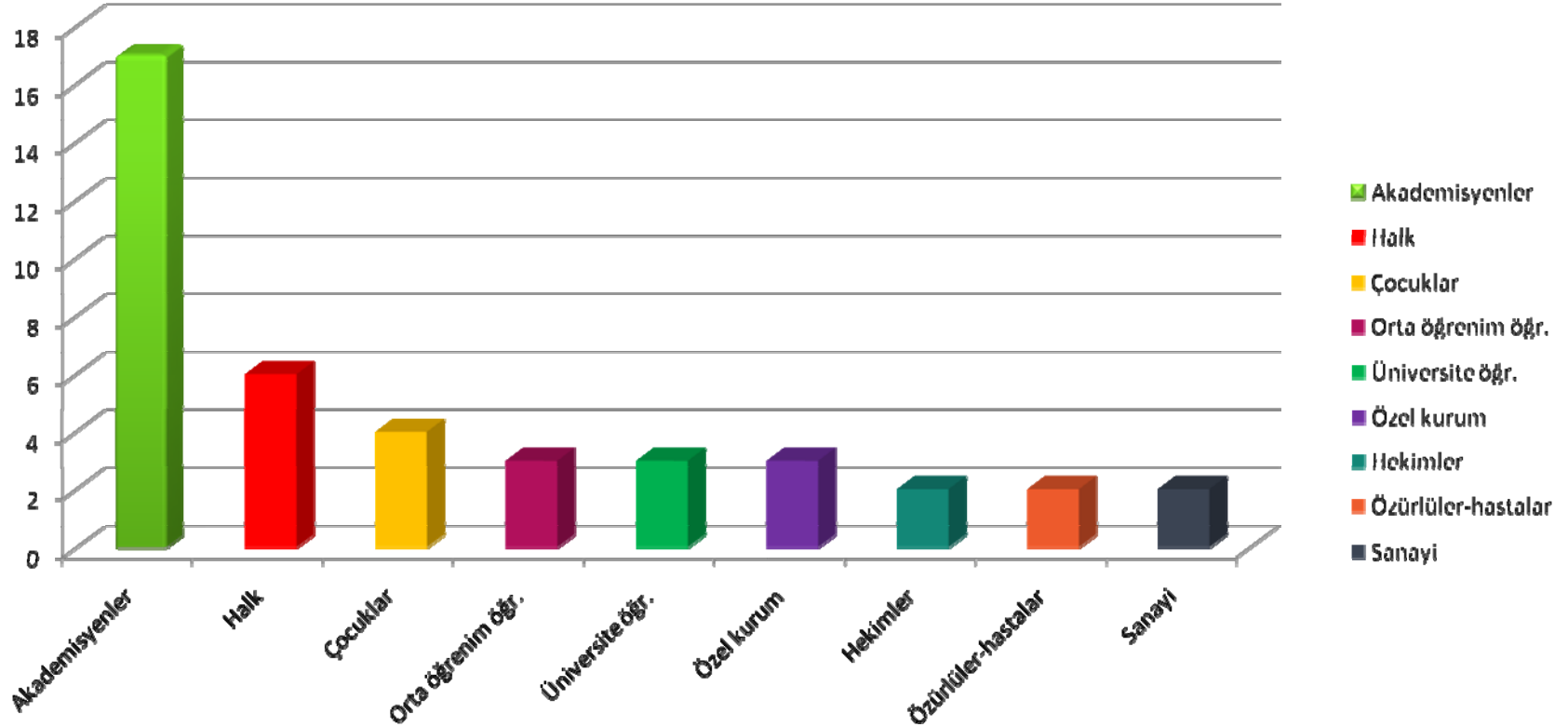
# Konuya yaklaşım

- İncelenen 42 tezin **%69'u (29)** kullanıcıları bir bilgi merkezi veya sistemi ile ilişkilendirerek araştırmaktadır.
- Tezlerden **%31'i (13)** kullanıcının gereksinim ve davranışlarını belli bir merkez, sistem veya kaynağa bağlı olmadan belirlemek amacıyla konuyu ele almaktadır.



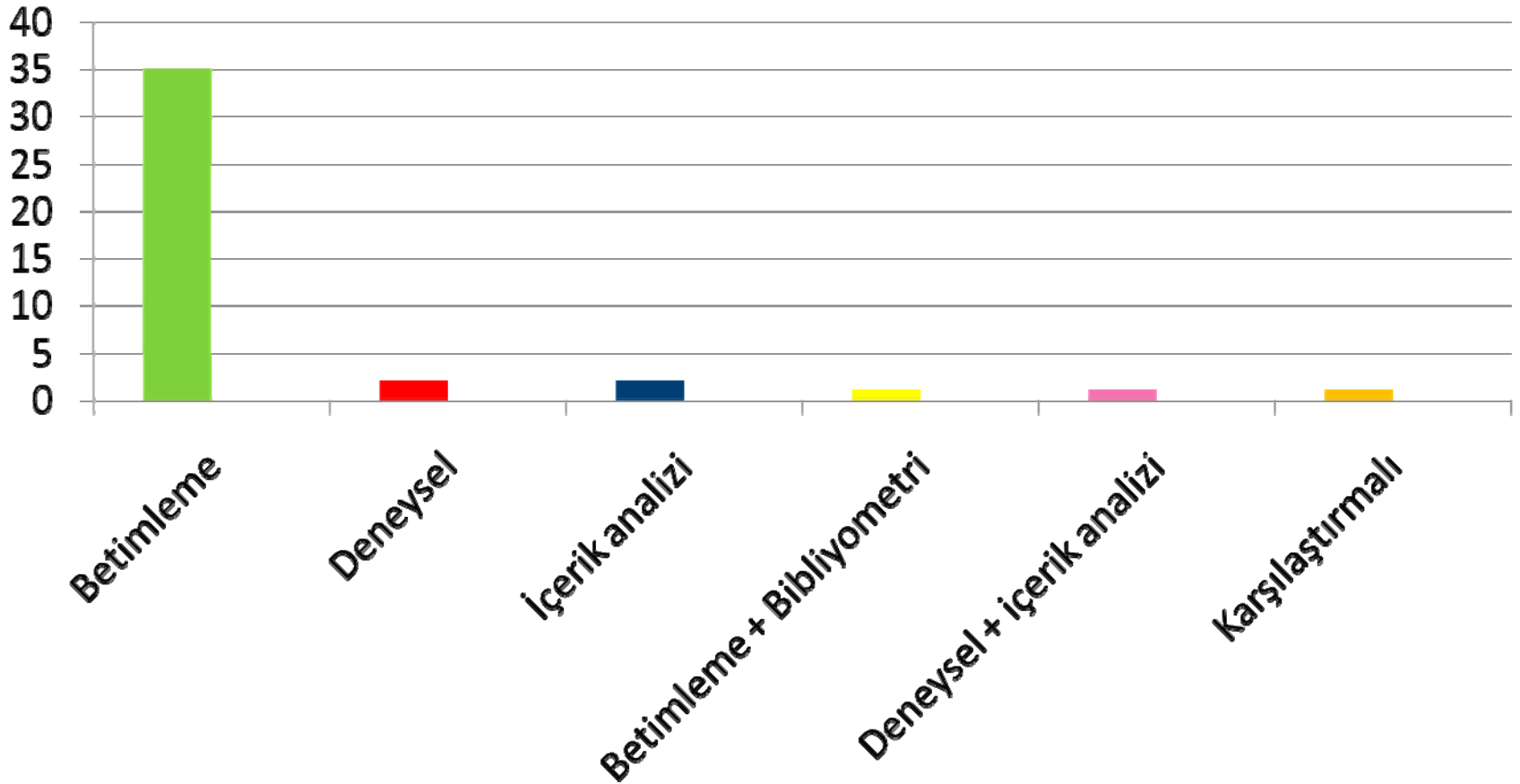
# Tezlerde incelenen kullanıcı gruplarının dağılımı

Tezlerin %40'ı (17) akademisyenlerle, %14,2'si (6) halk kütüphaneleri kullanıcılarıyla, %9,5'i (4) çocuklarla ilgilidir. Bunu üçer teze orta öğrenim öğrencileri, üniversite öğrencileri, özel kurum çalışanları; ikişer teze ile hekimler, özürllüler/hastalar ve sanayi çalışanları izlemektedir.



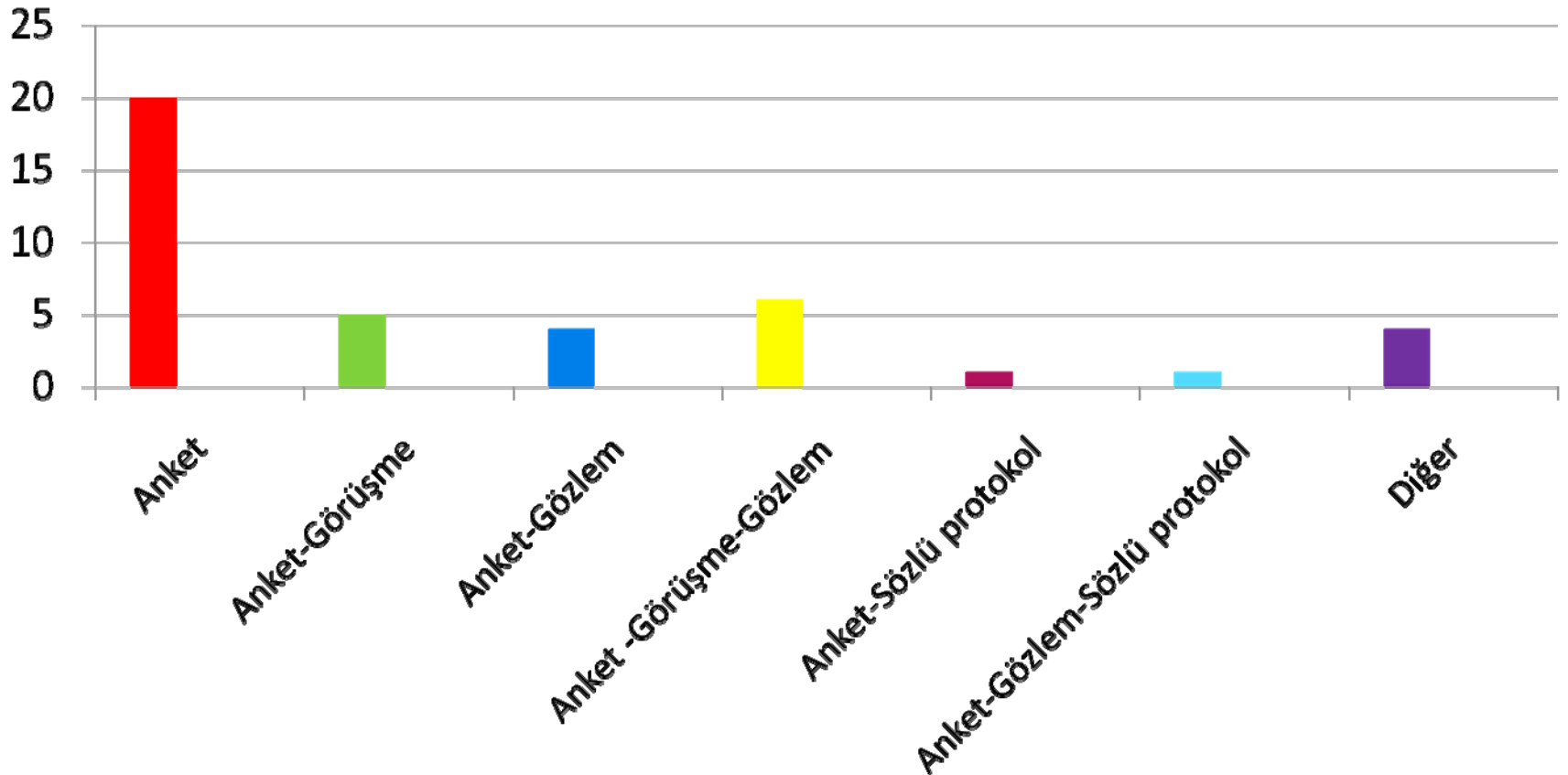
# Tezlerde kullanılan araştırma yöntemleri

Tezlerin **%83'ünde (35) betimleme** yönteminin kullanıldığı görülmektedir. Betimleme ve bibliyometri yöntemini kullanan bir, karşılaştırmalı tekniği kullanan bir araştırmacı vardır. İki tezde içerik analizi, 2 tezde deneysel yöntem tek başına kullanılırken, bir tezde deneysel yöntem içerik analizi ile birlikte kullanılmıştır.



## Tezlerde kullanılan veri toplama teknikleri

Tezlerin %47'sinde (20) sadece anket; %11,9'unda (5) anket ve görüşme; %9,5'inde (4) anket ve gözlem; %14,2'sinde (6) anket, görüşme ve gözlem; bir tezde anket ve sözlü protokol; bir tezde anket gözlem ve sözlü protokol; bir tezde de anket ve log analizinin birlikte kullanıldığını; anket tekniğinden yararlanan tez oranının %90,4 (38 ) olduğunu görmekteyiz.



# Kullanıcılarla ilgili makaleler

- Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni (1952-1986)
- Türk kütüphaneciliği (1987-2006 )
- Bilgi Dünyası (2000-2006)



# TKDB ve Türk Kütüphaneciliği' nde yer alan kullanıcılarla ilgili makaleler

- *TKDB ve Türk Kütüphaneciliği* dergilerinde 1952-2006 yılları içinde toplam **1690** yazı yayımlanmıştır.
- Bunlardan sadece **41**'inde kullanıcı/okuyucu faktörüne yer verildiği saptanmıştır.
- Bir başka deyişle, 55 yıllık sürede bu dergide yer alan yazıların sadece **%2,4**'ünün kullanıcılarla ilgili olduğunu söyleyebiliriz.

# Yıllara göre kullanıcılarla ilgili makalelerin dağılımı

1952-1956= 0

1957-1961= 0

1962-1966= 1

1967-1971= 2

1972-1976= 0

1977-1981= 3

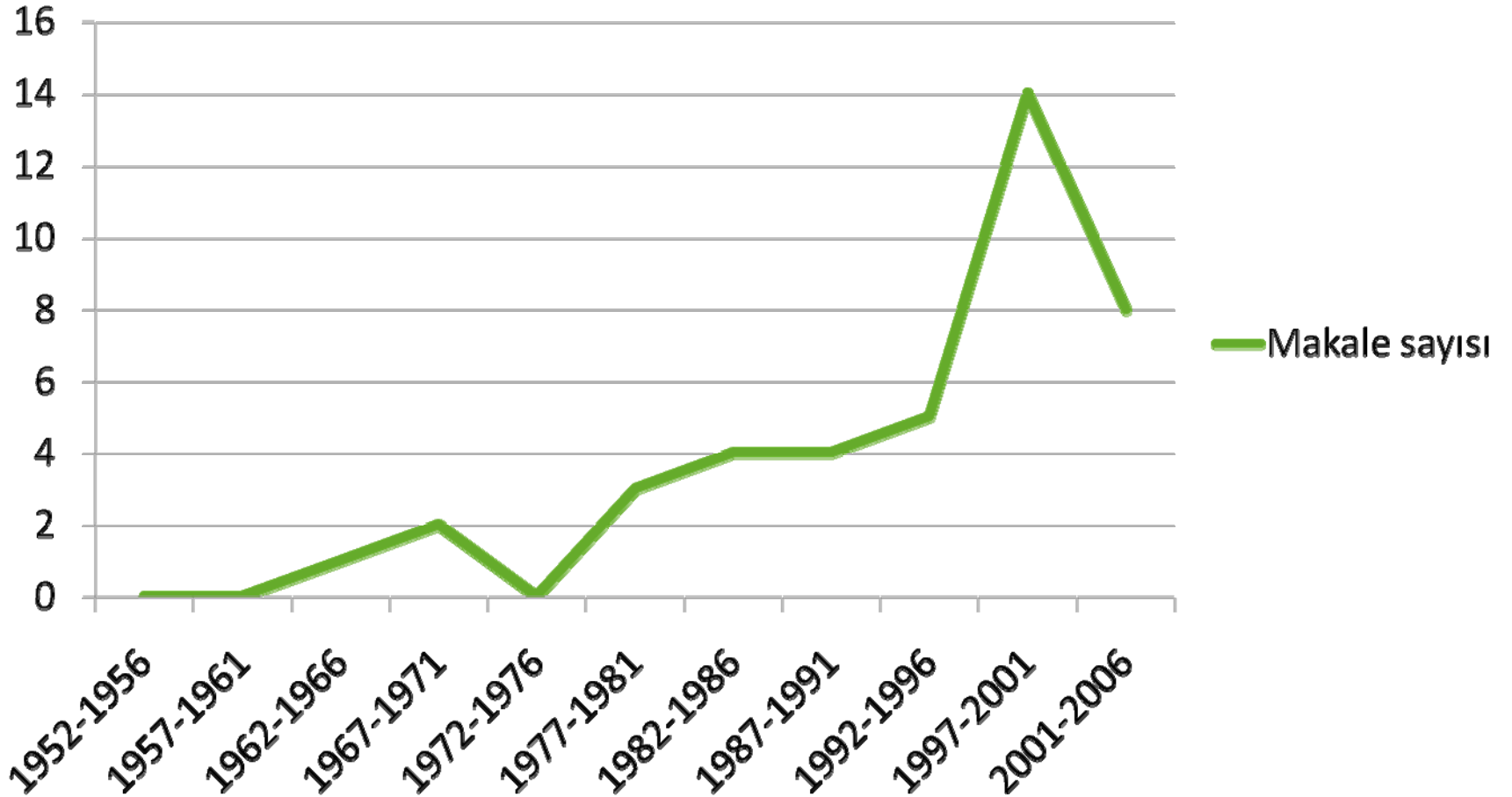
1982-1986= 4

1987-1991= 4

1992-1996= 5

1997-2001= 14

2002-2006= 8



## Kullanıcı türü

- *TKDB ve Türk Kütüphaneciliği*'nde kullanıcıları konu alan 41 yazının büyük bir kısmını halk kütüphanelerinin kullanıcıları oluşturmaktadır.
- Bunu sırasıyla üniversite öğrencileri, okul öncesi ve ilkokul öğrencileri, akademisyenler ve ilkokul öğretmenleri üzerine yazılan yazılar izlemektedir.
- Genel kapsamlı yazıların yanı sıra, engelliler, endüstri alanında çalışanlar veya yöneticileri konu alan yazılar da dergide yer almaktadır.

# Yöntem ve veri toplama tekniği

- Yazıların büyük bir kısmı kullanıcıları belli bir sistemle ilişkilendirerek ele almaktadır. Kullanıcıyı sistemden bağımsız ele alan yazı sayısı çok azdır.
- Araştırmaya dayalı olarak hazırlanan yazıların tamamında nicel yöntemler kullanılmıştır.
- Betimleme yöntemi (18) ilk sırada tercih edilirken, bunu ikinci sırada deneysel yöntem (4) izlemektedir.
- Yazıların büyük bir kısmı (14) kuramsal ve literatür değerlendirmesine dayanmaktadır.
- Bunun yanı sıra üç yazının çeviri ve 2 yazının da deneme niteliğinde yazılar olduğu görölmektedir.
- Veri toplama tekniği olarak en fazla anket tekniğinin (15) kullanıldığı; bunu az sayıda kullanılan görüşme ve gözlem tekniklerinin izlediği; bazı araştırmalarda okuyucu istatistiklerinin değerlendirildiği anlaşılmaktadır.

# Bilgi Dünyası

- Bu derginin yayımlanmaya başladığı 2000 -2006 yılları arasında yılda iki sayı olmak üzere toplam 14 sayı yayımlanmıştır.
- Dergide 2000-2006 yılları arasında 58'i hakemli olmak üzere toplam **98** makale yayımlanmıştır.
- Bu makaleler içinde sadece **3** tanesinde kullanıcılarla ilgili veri ve görüşlere yer verilmektedir.
- Kullanıcılarla ilgili makalelerin 2000-2006 yılları arasında yayımlanan tüm makalelere oranı **%3**'tür.

# Kullanıcı grubu, yöntem ve veri toplama tekniği

- Bu makalelerden ilki ilköğretim öğrencilerinin okuma alışkanlıklarını, ikinci çalışma öğrenci velilerinin okuma ve halk kütüphanesi kullanma alışkanlıklarını ,son çalışma üniversite öğrencilerin kitap seçiminde etkili olan biçimsel faktörlerin betimlenmesini konu almaktadır.
- Her üç makalede de betimleme yöntemi kullanılmıştır.
- Anket tekniğinin üç makalede de veri toplama tekniği olarak tercih edildiği; makalelerden birinde anket ve görüşme tekniklerinin birarada kullanıldığı anlaşılmaktadır.

# Sonuç ve Değerlendirme

- Elde edilen bulgular, ülkemizde “bilgi gereksinimi”, bilgi arama davranışları”, “bilgi kullanım özellikleri”, “kullanıcı grupları ve özellikleri” gibi konuların yeterince ele alınmadığını göstermektedir.
- Kullanıcıyı birey olarak, sistemden bağımsız ve interdisipliner yaklaşımla ele alan çalışma sayısı çok yetersizdir.
- Yapılan kullanıcı araştırmaları ülkenin kullanıcı profilini oluşturmada yeterli değildir.
- Araştırma kapsamına alınan kullanıcıların tanımlanmasında ve konuya yaklaşımda sorunlar vardır.
- Araştırma sonuçlarının uygulama alanında duyurulması ve sınanmasında; probleme uygun yöntem seçiminde; araştırmaların bir bütünlük içinde değerlendirilmesinde sorunlar vardır.