



# **Kütüphane Hizmetlerinin Pazarlanması**

**Umut Al**

**H.Ü. Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü**

**[umutal@hacettepe.edu.tr](mailto:umutal@hacettepe.edu.tr)**



# Kütüphanelerde Pazarlama – Tarihçe

- ❖ 1876 – ALA Konferansı
- ❖ Kuzey Avrupa ve ABD
- ❖ Kütüphane reklâmı – 1896
- ❖ Kütüphanelerin İşletme olarak düşünülmesi – 1897
- ❖ Pazarlama amaçlı broşürlerin kullanımı – 1916
- ❖ Kütüphane hizmetlerinin pazarlanması ile ilgili üniversitede ilk derslerin verilmesi - 1963



# Kütüphanelerde Pazarlama

- ❖ Pazarlamaya ilişkin önyargılar
- ❖ Beş temel öge bağlamında kullanıcıya verilen önemin artması
- ❖ Kütüphane hizmetlerinin pazarlanmasında amaç;
  - ❖ Kütüphanenin mevcut durumundan iyi görünmesini sağlamak olmamalı
  - ❖ Var olmayan hizmetleri varmış gibi göstermek olmamalı
  - ❖ Verilen hizmetleri abartarak kullanıcı grubuna sunmak olmamalı



# Kütüphaneler Neden Hizmetlerini Pazarlar?

- ❖ Pazarlama bir yönetim anlayışı
  - ❖ Kütüphane yöneticilerine kullanıcıların gereksinimlerini anlama olanağı sağlar
- ❖ Kütüphane yöneticileri sadece hizmet verdikleri kullanıcı gruplarıyla ilgilenmezler
  - ❖ Pazarlama kullanıcı olmayan gruplarla ilgilenirken, onlara uygun bilgi sağlamak için bu grupların bilgi gereksinimini belirlemede yardımcı olur
- ❖ Kütüphane imajında değişiklik (Ojiambo 1994)



## “Müşteri Daima Haklıdır”

- ❖ Kütüphanelerin müşterileri kullanıcılar
- ❖ Pazarlama, müşteriye istediği şeyi, istediği zamanda ve maliyeti ne olursa olsun vermek şeklinde anlaşılmamalı
- ❖ Bununla birlikte müşteriler;
  - ❖ Kütüphaneye değil, kütüphane onlara bağlıdır
  - ❖ Kütüphanenin olmazsa olmaz parçasıdırlar
  - ❖ Önyargıları ve eğilimleri olduğu gerçeğinden hareketle sadece istatistik olarak görülmemelidirler



# Halk Kütüphanelerinde Pazarlama

- ❖ Halkın kütüphane hizmetlerine gereksinim duyup duymadığı
- ❖ Karşılıklı bir gereksinim
  - ❖ Halk ve kütüphane arasında
- ❖ Yerel medyanın önemi
  - ❖ Yerel gazeteler, televizyonlar ...
  - ❖ Örnek: Batı Avustralya Halk Kütüphaneleri
- ❖ Ülkemizde neler yapılabilir?



T.C.  
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI  
ULUS KÜLTÜR VE SANATEVİ  
HALK KÜTÜPHANESİ

Ana Sayfa

Faaliyetler

Kurumumuz

Katalog

Bağlantılar

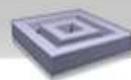
Personel

Medyadan

Doğa

İletişim

Haberler / Duyurular



[Yeni Kitap Ayraçları yapıldı.Okumanın değerine zevk katmak için "Küçük" bir katkı da kütüphanemizden olsun istedik...Ayraç Resimleri.](#)

[Kütüphane mobilyaları ve yerleşim şeklimizi yeniden düzenliyoruz.Daha ergonomik mobilyalarla İlçe Halk kütüphanemiz modern bir kültür merkezine dönüşecek.Yeni yerleşim düzeni ve diğer mobilya düzenlemeleri ile ilgili detayların fotoğrafları görülebilir.Düzenlemeler tam olarak bitmiştir.](#)

[Kütüphanemiz için oluşturduğumuz Facebook grubumuza katılabilir,kitap isteklerinde bulunabilir ve yorumlarınızı yapabilirsiniz.](#)



Halk Kütüphaneleri DİYARBAKIR Bölge Semineri 30-31 Ekim 2009

"Almanya Örneğinde Gençlere Yönelik Halk Kütüphanesi Hizmetlerinde Teknoloji Kullanımı " ve "Halk Kütüphanesi Hizmetlerinde Teknolojinin Kullanımı" ile ilgili seminer düzenlendi.Seminere Şanlıurfa,Mardin,Şırnak,Hakkari,Siirt,Batman,Bitlis,Adıyaman,Malatya,Elazığ,Bingöl



Kütüphaneden Canlı Yayın  
(Üyelerimiz için)

Yeni Alınan Kitaplar



facebook

Ana Sayfa

Profil

Arkadaşlar

Gelen Kutusu

Umut Al

Ayarlar

Çıkış

Arama



## Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi

Katılma İsteği

## Bilgiler

## Temel Bilgiler

Adı: Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi  
Kategori: Eğlence ve Sanat - Kitap ve Edebiyat  
Açıklama: Yeni yayınlar,güncel dergiler.Okuma adına ne varsa...  
Gizlilik Türü: Kapalı: Herkesin görebileceği içerikler sınırlıdır. Üyeler tüm içeriği görebilir.

## İletişim Bilgileri

E-posta: ismailakman1@hotmail.com  
Yer: Sedde caddesi

## Son Haberler

Haberler: Halk Kütüphaneleri Diyarbakır Bölge Semineri başarıyla tamamlandı....

Grup'u şikayet et

Paylaş

Reklam Oluştur

The Wettest Game  
in Town

Have some devilishly good fun raising Angelfish. Create your own fish tank then trade for more tropical beauties. Click now to play.

Beğen

facebook

Ana Sayfa

Profil

Arkadaşlar

Gelen Kutusu

Umut Al

Ayarlar

Çıkış



Sakarya İl Halk Kütüphanesi

Hayranı Ol

Duvar

Bilgiler

Fotoğraflar

Kutular

Notlar

My Flickr

&gt;&gt;

## Sakarya İl Halk Kütüphanesi'nin Albümleri 9 Fotoğraf Albümü

Yorumları Gör

1 2 3 Sonraki

Başvuru Kaynakları ve  
Araştırma Birimi

6 fotoğraf



Gezici

12 fotoğraf



Dış Cephe Tasarımları

15 fotoğraf

Kütüphane - Okuma ve  
Ödünç Verme Birimi

6 fotoğraf



Profil Resimleri

1 fotoğraf

Reklam Oluştur

Facebook'ta Reklam  
VerinFacebook'ta  
Reklam Verin

Facebook'ta milyonlarca aktif kullanıcıya ulaşın. Facebook Reklamları ile işinizi müşterilerinizle nasıl buluşturacağınızı öğrenin.

Beğen

Cant trust the  
Banks?

Start investing in Forex and stop depending on the Banks. For more with the



## Bitlis İl Halk Kütüphanesi

Katıl

Duvar

Bilgiler

Tartışmalar

Fotoğraflar

Video

Etkinlikler

## Temel Bilgiler

Adı: Bitlis İl Halk Kütüphanesi  
Kategori: Ortak İlgi Alanları - Güncel Etkinlikler  
Açıklama: Personel ve Kullanıcılar için Öneri ve Geri Bildirimler için Kurulmuştur.  
http://212.175.177.133/web/catalog/search.php  
Gizlilik Türü: Açık: Tüm içerik herkese açıktır.

## İletişim Bilgileri

E-posta: kutuphane13@kulturturizm.gov.tr  
İnternet Sitesi: http://212.175.177.133/web/catalog/searc...  
Ofis: 434 226 53 01  
Yer: Atatürk Mh. Cumhuriyet Cd. No: 9  
Bitlis, Turkey, 13000

## Son Haberler

Haberler: Kütüphanemiz Koleksiyonlarına  
http://212.175.177.133/web/catalog/search.php linkini tıklayarak  
erişebilirsiniz.....

Kütüphanemizde verilen hizmetlerden ücret talep edilmemektedir. Üye olan herkes 3 kitabı 15 gün süreyle ödünç alabilir. Bu süre içerisinde bitirilemeyen kitaplar için istenildiği takdirde ek süre uzatımı yapılabilmektedir.

Kütüphanemize gelmeden kitaplar ölcüsünde aradığınız kitabı rezerve

Aradığınız ya da kütüphane koleksiyonlarında bulunmasını istediğiniz kitapların kütüphanesini bildirebilirsiniz. Önerileriniz ilk alımlarda değerlendirilecektir..

## Bilgiler

Kategori: Ortak İlgi Alanları - Güncel Etkinlikler  
Açıklama: Personel ve Kullanıcılar için Öneri ve Geri Bildirimler için Kurulmuştur.  
http://212.175.177.133/web/catalog/  
Gizlilik Türü: Açık: Tüm içerik herkese açıktır.

## Yöneticiler

İl Halk Kütüphanesi Bitlis

## Reklam Oluştur

BAY J & GEVEZE BU  
CUMA LIFE ROOF  
TA!



Bay J ve Geveze, fazla mesai orkestrası ile sahnede!  
Oldies&Goldies Şarkılar  
Eğlence & Gülmece 25  
Aralıkta Life Roofta, biletler  
Biletixte

31 Bu etkinliğe Katılım  
Durumun?

Facebook'ta Reklam  
Verin

Facebook'ta  
Reklam Verin



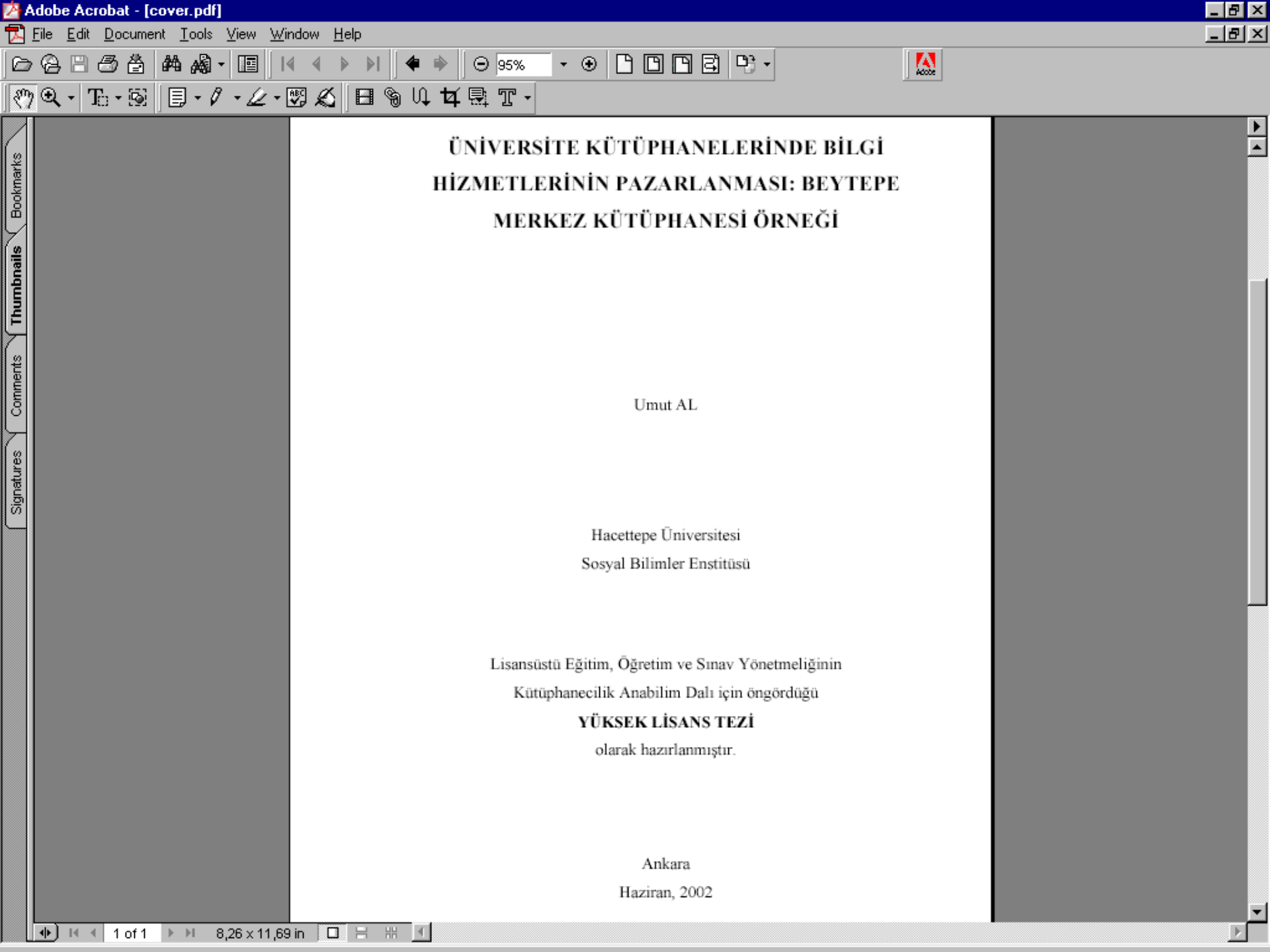
# Milli Kütüphanelerde Pazarlama

- ❖ Bünyesinde bulundurduğu kaynakların önemi
- ❖ Ulusların düşünce pazarlaması için hareket noktası
- ❖ Milli kütüphanelerde pazarlama, yönetsel bir fonksiyon olmaktan çok, doğru iletişim kanallarının bulunmasına yönelik bir çaba
  - ❖ Toplumla iletişim
  - ❖ Ait olduğu üst yapı ile iletişim
  - ❖ Farklı coğrafyalardaki benzer yapılarla iletişim



# Üniversite Kütüphanelerinde Pazarlama

- ❖ Üniversite – kütüphane ilişkisi
- ❖ Pazarlama arzu edilen desteğin sağlanmasında bir araç
- ❖ Kullanıcıların gereksinim, istek ve beklentilerini belirlemenin yönetsel yolu
- ❖ Üniversite kütüphanelerinde pazar bölümlendirmesi
  - ❖ Disiplin, unvan, vb.



ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE BİLGİ  
HİZMETLERİNİN PAZARLANMASI: BEYTEPE  
MERKEZ KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ

Umut AL

Hacettepe Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü

Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin  
Kütüphanecilik Anabilim Dalı için öngördüğü  
**YÜKSEK LİSANS TEZİ**  
olarak hazırlanmıştır.

Ankara  
Haziran, 2002



## Çalışmanın Sonuçları I

- ❖ Bilgi hizmetlerinin pazarlanmasına yönelik bir program yok
- ❖ Kullanıcılar kütüphanede verilen hizmetlerden haberdar değil
- ❖ Hizmetlerden verimli şekilde yararlanamıyorlar
- ❖ Öğretim elemanlarının kütüphaneyi kullanımı yoğun değil



## Çalışmanın Sonuçları II

- ❖ Öğretim elemanlarının kütüphaneyi başlıca kullanmama nedeni: Koleksiyonun gereksinimlerini karşılamaması
- ❖ Kütüphanede verilmekte olan hizmetlerin kullanım oranları arasında büyük farklılıklar var
  - ❖ En çok kullanılan hizmet ödünç verme
  - ❖ En az kullanılan hizmet görsel-işitsel araçlara yönelik olarak verilen hizmet



## Çalışmanın Sonuçları III

- ❖ Beytepe Merkez Kütüphanesi dışında en yoğun olarak Bilkent ve ODTÜ kütüphaneleri kullanılmakta
- ❖ Öğretim elemanlarının büyük bir çoğunluğu ödünç verme kuralları, sağlama hizmeti ve kütüphanenin açık olduğu saatlerle ilgili bilgi sahibi değil
- ❖ Özellikle belli alanlarda kütüphane koleksiyonuna yönelik ciddi şikayetler var



## Çalışmanın Sonuçları IV

- ❖ Hizmetleri tamamen elektronik ortama geçirmek çok mantıklı değil
- ❖ En fazla memnuniyet duyulan konular:
  - ❖ Elektronik veri tabanlarına erişim
  - ❖ Ödünç alınan kitabın süresinin telefon aracılığıyla uzatırılabilmesi
  - ❖ Kütüphane personelinin yardımları
- ❖ Fiziksel koşullar ve binanın estetiği yetersiz