

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
TEŞEKKÜR.....	i
ÖZET.....	ii
SUMMARY.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
TABLOLAR VE ŞEKİL.....	xi
KISALTMALAR.....	xv
ÖNSÖZ	xvi
I. GİRİŞ.....	1
I.1. Konunun Önemi	1
I.2. Araştırmanın Amacı ve Hipotezi	5
I.3. Çalışma Alanı ve Kapsamı.....	6
I.4. Yöntem	7
I.5. Araştırmanın Düzeni	10
I.6. Kaynaklar	12
II. PAZARLAMA: TEMEL KAVRAMLAR.....	14
II.1. Pazarlamanın Tanımı.....	15
II.2. Pazarlamanın Öğeleri.....	17
II.2.1. Gereksinimler, İstekler ve Talepler.....	18
II.2.2. Ürünler (Mallar, hizmetler ve düşünceler).....	19
II.2.3. Değer, Fiyat ve Tatmin	20
II.2.4. Takas.....	20
II.2.5. İlişkiler ve Ağlar	21
II.2.6. Pazarlar	22
II.2.7. Pazarlamacılar ve Müşteriler.....	22
II.3. Pazarlama Karması.....	23
II.3.1. Ürün.....	25

II.3.2. Yer.....	25
II.3.3. Fiyat.....	26
II.3.4. Tanıtım.....	27
II.4. Pazar Araştırması.....	28
II.5. Pazar Bölümlendirmesi.....	29
II.6. Pazarlama Araştırması.....	30
II.7. Pazarlama Taktikleri.....	32
II.7.1. Halkla İlişkiler.....	32
II.7.2. Reklam.....	34
II.7.3. Doğrudan Posta.....	35
II.7.4. Telepazarlama.....	35
II.7.5. İnternet.....	35
III. HİZMET PAZARLAMASI.....	37
III.1. Hizmet Kavramı.....	37
III.2. Hizmetlerin Özellikleri.....	38
III.2.1. Soyut Olma.....	38
III.2.2. Heterojen Olma.....	39
III.2.3. Üretim ve Tüketimin Eş Zamanlılığı.....	39
III.2.4. Dayanıksız Olma.....	39
III.3. Hizmet Pazarlama Karmaşı.....	40
III.3.1. Hizmet.....	41
III.3.2. Dağıtım.....	42
III.3.3. Fiyat.....	42
III.3.4. Tanıtım.....	43
III.3.5. İnsan.....	43
III.3.6. Fiziksel Olanaklar.....	44
III.3.7. İşlem Yönetimi	45
III.4. Kâr Amacı Gütmeyen Kuruluşlarda Hizmet Pazarlaması.....	46
III.5. Kâr Amacı Gütmeyen Kuruluşlarda Fiyatlandırma Politikası.....	48

IV. KÜTÜPHANE HİZMETLERİNİN PAZARLANMASI.....	51
IV.1. Kütüphanelerde Bilgi Hizmetlerinin Pazarlanmasına İlişkin İlk Uygulamalar.....	51
IV.2. Kütüphanelerde Pazarlamanın Önemi.....	52
IV.3. Kütüphane Hizmetlerinin Pazarlanmasına İlişkin Örnekler.....	54
IV.4. Kütüphane Hizmetlerinin Pazarlanmasında 4P.....	58
IV.4.1. Ürün.....	59
IV.4.2. Fiyat.....	60
IV.4.3. Yer.....	61
IV.4.4. Tanıtım.....	62
IV.5. Üniversite Kütüphaneleri ve Pazarlama.....	65
IV.5.1. Üniversite Kütüphaneleri İçin Pazarlama Planı.....	66
IV.5.2. Üniversite Kütüphanelerinde Pazar Bölümlendirmesi.....	68
IV.6. Kütüphane Hizmetlerinin Pazarlanmasında İnternet.....	69
V. BULGULAR.....	72
V.1. Öğretim Elemanlarının Cinsiyetlerine Göre Dağılımı.....	72
V.2. Öğretim Elemanlarının Unvanlarına Göre Dağılımı.....	72
V.3. Öğretim Elemanlarının Fakültelere Göre Dağılımı.....	73
V.4. Öğretim Elemanlarının Beytepe Merkez Kütüphanesi'ni Kullanımları.....	73
V.5. Öğretim Elemanlarının Beytepe Merkez Kütüphanesi'ni Kullanmama Nedenleri.....	73
V.6. Öğretim Elemanlarının Beytepe Merkez Kütüphanesi'ni Kullanma Nedenleri.....	74
V.7. Öğretim Elemanlarının Kullandıkları Hizmetler.....	75
V.8. Öğretim Elemanlarının Kütüphane Hizmetlerini Kullanmama Nedenleri.....	76

V.9. Öğretim Elemanlarının Beytepe Merkez Kütüphanesi'ni Kullanım Sıklıkları.....	76
V.10. Öğretim Elemanlarının Beytepe Merkez Kütüphanesi'ni Kullandıkları Zaman Dilimi.....	77
V.11. Beytepe Merkez Kütüphanesi Dışındaki Kütüphanelerin Kullanımı.....	77
V.12. Beytepe Merkez Kütüphanesi Dışında Kullanılan Kütüphaneler.....	78
V.13. Öğretim Elemanlarının Beytepe Merkez Kütüphanesi Dışında Yararlandıkları Kütüphaneleri Kullanım Sıklıkları.....	79
V.14. Öğretim Elemanlarının Beytepe Merkez Kütüphanesi Dışındaki Kütüphaneleri Kullanma Nedenleri.....	79
V.15. Öğretim Elemanlarına Kütüphane Kullanımına Yönelik Olarak Verilen Eğitim.....	80
V.16. Öğretim Elemanlarının Beytepe Merkez Kütüphanesi'nin Açık Olduğu Saatler Hakkındaki Bilgileri.....	81
V.17. Öğretim Elemanlarının Beytepe Merkez Kütüphanesi'nden Ödünç Alabilecekleri Kitap Sayısına İlişkin Bilgileri.....	82
V.18. Öğretim Elemanlarının Beytepe Merkez Kütüphanesi Aracılığıyla Diğer Kütüphanelerden Ödünç Kitap Alınıp Alınmayacağına İlişkin Bilgileri.....	82
V.19. Öğretim Elemanlarının Başka Üniversite Kütüphanesinden Makale Getirtip Getirtemeyeceklerine İlişkin Bilgileri.....	83
V.20. Öğretim Elemanlarının, Kütüphanenin Çevrimiçi ve Kart Kataloglarına İlişkin Bilgileri.....	83
V.21. Öğretim Elemanlarının Ödünç Aldıkları Bir Kitabı Uzatma Hakları Olup Olmadığına İlişkin Bilgileri.....	84

V.22. Öğretim Elemanlarının Ödünç Aldıkları Bir Kitabı İade Etme Süresine İlişkin Bilgileri.....	85
V.23. Öğretim Elemanlarının Beytepe Merkez Kütüphanesi Koleksiyonunda Bulunmayan Bir Kaynak İçin Kütüphaneye Siparişte Bulunup Bulunamayacaklarına İlişkin Bilgileri.....	85
V.24. Öğretim Elemanlarının Kütüphanedeki Bir Kaynağı Yerinde Bulamayınca Yaptıkları İşlemler.....	86
V.25. Öğretim Elemanlarının Kütüphane Web Sitesinden Haberdar Olup Olmadıkları.....	87
V.26. Öğretim Elemanlarının Kütüphanenin Web Sitesinden Ne Şekilde Haberdar Oldukları.....	87
V.27. Öğretim Elemanlarının Kütüphane Web Sitesi Kullanımı.	87
V.28. Öğretim Elemanlarının Kütüphane Web Sitesini Kullanım Amaçları.....	88
V.29. Öğretim Elemanlarının E-posta Kullanımları.....	88
V.30. Öğretim Elemanlarının E-posta Kullanım Sıklıkları.....	89
V.31. Kütüphane Kaynaklarının Bilgi Gereksinimini Karşılıyıp Karşılımadığı.....	89
V.32. Kütüphanede Öncelikli Olarak Verilmesi İstenilen Hizmetler.....	90
V.33. Öğretim Elemanlarının Kütüphaneye Yönelik İlgiyi Artırma Önerileri.....	92
VI. DEĞERLENDİRME.....	94
VI.1. Öğretim Elemanları ve Kütüphane Kullanımları.....	94
VI.1.1. Öğretim Elemanlarının Cinsiyetleri İle Kütüphane Kullanımı Arasındaki İlişki.....	94
VI.1.2. Öğretim Elemanlarının Unvanları İle Kütüphane Kullanımı Arasındaki İlişki.....	95

VI.1.3. Öğretim Elemanlarının Bağlı Oldukları Fakülte İle Kütüphane Kullanımı Arasındaki İlişki.....	96
VI.1.4. Öğretim Elemanlarının Beytepe Merkez Kütüphanesi'ni Kullanmama Nedenleri.....	98
VI.1.5. Öğretim Elemanlarının Beytepe Merkez Kütüphanesi'ni Kullanma Amaçları.....	98
VI.1.6. Öğretim Elemanlarının Kullandıkları Hizmetler.....	102
VI.1.7. Öğretim Elemanlarının Hizmetleri Kullanmama Nedenleri.....	107
VI.2. Yer/Dağıtım.....	107
VI.2.1. Öğretim Elemanlarının Kütüphaneyi Kullanım Sıklığı.....	108
VI.2.2. Öğretim Elemanlarının Beytepe Merkez Kütüphanesi'ne Gittikleri Zaman Dilimi.....	108
VI.3. Fiyat/Maliyet.....	108
VI.4. Öğretim Elemanlarının Beytepe Merkez Kütüphanesi Dışındaki Kütüphaneleri Kullanımı ve Rekabet Ögesi.....	109
VI.5. Tanıtım/İletişim.....	110
VI.5.1. Beytepe Merkez Kütüphanesi Tarafından Öğretim Elemanlarına Kütüphane Kullanımına Yönelik Verilen Eğitim.....	110
VI.5.2. Öğretim Elemanlarının HÜ Kütüphanesi Web Sitesini Kullanımları.....	111
VI.5.3. Öğretim Elemanlarının E-Posta Kullanımları.....	113
VI.5.4. Öğretim Elemanlarının Kütüphane Hizmetleri Hakkındaki Bilgileri.....	114
VI.5.4.1. Beytepe Merkez Kütüphanesi'nin Açık Olduğu Saatler.....	115
VI.5.4.2. Öğretim Elemanlarının Ödünç Verme Hizmeti İle İlgili Bilgileri.....	115

VI.5.4.3. Öğretim Elemanlarının Diğer Hizmetlerle İlgili Bilgileri.....	116
VI.5.4.4. Öğretim Elemanlarının Kütüphane Web Sitesinden Haberdar Olma Durumları.....	117
VI.6. Öğretim Elemanlarının Kütüphane Hizmetleriyle İlgili Beklentileri ve Önerileri.....	119
VI.6.1. Öğretim Elemanlarının Kütüphanedeki Kaynaklara İlişkin Yaklaşımları.....	119
VI.6.2. Öğretim Elemanlarının Kütüphanede Öncelikli Olarak Verilmesini İstedikleri Hizmetler.....	120
VI.6.3. Öğretim Elemanlarının Kütüphaneye Karşı Olan İlgii Artırmaya Yönelik Düşünceleri.....	121
VI.6.4. Öğretim Elemanlarının Beytepe Merkez Kütüphanesi'nde En Çok Memnuniyet Duydukları ve Şikayet Ettikleri Konular.....	121
VII. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	123
VII.1. Sonuç.....	123
VII.2. Öneriler.....	130
KAYNAKÇA.....	136
YARDIMCI KAYNAKÇA.....	150
EK.....	154