

## Kullanıcı Sözleşmesi\*

**Bülent Yılmaz\*\***

Bir grup halk kütüphanesi müşteri/kullanıcı sözleşmeleri hazırlamıştır.

Aşağıdaki örnek İngiltere'deki Buckinghamshire İlçe Kütüphanesi'nden alınmıştır.

### **Buckinghamshire İlçe Kütüphanesi, Kütüphane Hizmetleri Kullanıcı Sözleşmesi:**

- Biz, Buckinghamshire'daki kütüphane kullanıcılarının yüksek nitelikli hizmet almalarını istiyoruz.
- Bu sözleşme, bütün kütüphanelerimizde başarmayı amaçladığımız ve sizin bekleme hakkınız olan standartları ortaya koyar. Bu sözleşme, ayrıca, hizmetimizin değişmesini ya da gelişmesini istediğinizde ne yapacağınızı da anlatır.

### **Kütüphanemizin sözü:**

- Buckinghamshire'da şube ve gezici kütüphaneler ağıımız vardır. Hizmet saatlerinin olanaklı olduğu kadar bölge halkının gereksinimlerine uygun olmasını sağlamak için onlara danışacağız.
- Bilgisayar kataloglarımız her şubede kullanıcılara kütüphane hizmet alanımız bütün ayrıntılarını sağlayacaktır.
- Ödünç alınan materyaller için sadece alınan kütüphanede değil, herhangi bir kütüphanemizde geri verme ya da uzatma işlemi yapılabilir.

### **Hizmette sözümüz:**

- Kullanıcı hizmeti konusunda eğitim almış olan ve kimlik rozeti taşıyan personelimizden hizmet alacaksınız.
- Personelimiz size yardımcı ve saygılı ve işlerini iyi yapmak için becerikli ve deneyimli olacaktır.

---

\* IFLA. The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development. Munchen: K.G. Saur, 2001 (ss 97-99) adlı kaynaktan çevrilmiştir.

\*\* Doç. Dr. Bülent Yılmaz, Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü öğretim üyesidir.E-posta: byilmaz@hacettepe.edu.tr

- Araştırma ve hizmet masalarında, en hareketli olduğu dönem hariç, normalde üç dakikadan fazla beklemeyeceksiniz.
- Siz beklerken sorularınıza yanıt sağlayacağız yada ne kadar zaman alacağını size bildireceğiz.
- Mektup ve telefonlarınızı hemen ve verimli bir biçimde üç işgünü içinde yanıtlayacağız. Gerekirse, tam ayrıntılı bir yanıt on işgünü içinde verilecektir.
- İstenen materyallerin %70'ini 15 gün içinde, %80'ini 30 gün içinde sağlayacağız. Çok popüler materyaller için ya da ilçe dışından getirilecek materyaller için bekleme süresi daha uzun olabilir. Sorduğunuz anda istediğiniz süre hakkında sizi bilgilendireceğiz.

Eşitlik ve yararlanma olanağı hakkında sözümüz:

- Yerel toplulukların kültürel ve dilsel çeşitliliğini yansıtan hizmetler sağlayacağız.
- Engelli insanlara olanak ve hizmetlerin sağlanması için her türlü çabayı göstereceğiz.
- Eve bağlı ve mahalle korumasındakiler gibi özel kullanıcı gruplarının gereksinimlerini karşılamak için kütüphane hizmeti sağlayacağız.
- Ayrım yapmadan, bütün kullanıcılarımızın gereksinimlerini karşılamaları için personelimize uygun danışma eğitimi vereceğiz.

Dinleme ve danışmadaki sözümüz:

- İsteddiğinizde hizmetimiz hakkında daha fazla bilgi sağlayacağız.
- Kütüphane hizmeti hakkındaki görüşlerinizi dinleyeceğiz.bizimle paylaşmak istediğiniz yorum ya da düşünceleriniz olursa bölge kütüphane müdürümüzle konuşunuz ya da "Yorum, Şikayet ve Beğeni Formunu" doldurunuz.
- En az üç yılda bir, her kütüphanemizde tam bir kullanıcı memnuniyeti anketi yapacağız ve sonuçları yayımlayacağız.
- Hizmeti etkileyen büyük sorunlar için kullanıcılarımıza danışacağız ve değişiklikler ve gelişmeler hakkında sizi bilgilendireceğiz.

**Bu sözleşmedeki sözlerimize karşın gösterdiğimiz performans yakından izlenecektir. Standartlarımız her yıl gözden geçirilecek ve sonuçlar yayımlanacaktır.**