

ÜNNAK 2018

Yeni Nesil Kullanıcılar, Değişen Kütüphaneler Sempozyumu

Marmara Üniversitesi, İstanbul
4 – 6 Ekim 2018

Bildiriler Kitabı



Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri
Derneği

Ankara, 2020



ÜNNAK 2018

**Yeni Nesil Kullanıcılar, Değişen Kütüphaneler
Sempozyumu**

4 - 6 Ekim 2018, Marmara Üniversitesi, İstanbul

Bildiriler Kitabı

Editörler

Dr. Öğr. Üyesi Nermin ÇAKMAK

Dr. Özlem ŞENYURT

İhsan ÖZKOL

Bilge ÖZTÜRK

Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği

Ankara, 2020

ÜNAK 2018: Yeni Nesil Kullanıcılar, Değişen Kütüphaneler Sempozyumu
4 – 6 Ekim 2018, Marmara Üniversitesi, İstanbul

<http://unak2018.unak.org.tr>

ISBN: 9786056634956

©2020, Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği.

Her hakkı saklıdır. Bu kitap içerisinde sunulan bilgilerin bir bölümü ya da tamamı kaynak gösterilmeden kullanılamaz, herhangi bir ortama kopyalanamaz ve çoğaltılamaz.

ÜNAK 2018: Yeni Nesil Kullanıcılar Değişen Kütüphaneler Sempozyumu (İstanbul:2018)

ÜNAK 2018: Yeni Nesil Kullanıcılar Değişen Kütüphaneler Sempozyumu: Bildiriler, 4 – 6 Ekim 2018, Marmara Üniversitesi, İstanbul; Editörler: Nermin Çakmak, Özlem Şenyurt, İhsan Özkol, Bilge Öztürk -- Ankara: Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği, 2020.

XVI s., 115 s.

ISBN: 9786056634956

1. Kütüphane bilimi – Türkiye – Kongreler. 2. Kullanıcı Hizmetleri. 3. Z Kuşağı. I. Çakmak, Nermin. II. Şenyurt, Özlem. III. Özkol, İhsan. IV. Öztürk, Bilge.

Z672.5 Ü55 2020

020 Ü55 2020

ÖNSÖZ

Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği (ÜNAK), 1991 yılından bu yana Türkiye’de Kütüphanecilik ve Bilgibilim ile ilgili güncel konuları çeşitli platformlarda gündeme getiren ve uygulamacıların farkındalıklarını artırmaya yönelik yıllık toplantılar (sempozyum, konferans vb.) düzenlemektedir. Belirlenen temalara yönelik olarak gönderilen bilimsel çalışmalar, konferans bilim kurulu tarafından titizlikle değerlendirilmekte ve inceleme sonucunda ana temaya uygun bulunan çalışmalar toplantı programına alınmaktadır.

Geleneksel olarak her yıl farklı bir üniversitede, resmi kurumlar ve sponsorların desteği ile gerçekleştirilen ÜNAK yıllık toplantısı, 4 – 6 Ekim 2018 tarihleri arasında Marmara Üniversitesi ev sahipliğinde Marmara Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı iş birliği ile gerçekleştirilmiştir.

ÜNAK2018 Sempozyumunda, “Yeni Nesil Kullanıcılar, Değişen Kütüphaneler” ana teması ile Z kuşağına ve Z kuşağına yönelik bilgi hizmetlerine odaklanılmıştır.

Z kuşağı kimi kaynaklara göre 1996-2011 yılları arası, kimi kaynaklara göre ise 2000-2021 yılları arası olarak tanımlanmaktadır ve el, göz, kulak gibi motor beceri senkronizasyonu en yüksek kuşak olarak bilinmektedir. Teknolojiye uyum sağlama becerileri üst düzeyde olan Z kuşağı; hızlı algılama, hızlı öğrenme ve hızlı tüketme özellikleriyle de dikkat çekmektedir. Ne istediğini çok iyi bilen, istediği her şeyin gerçekleşebilir olduğunu düşünen; iyi bir eğitime ve bilgiye ilk elden erişime önem veren, aynı zamanda geleceğin tüketici profilini oluşturan Z kuşağı, gerek sosyal yaşamında gerekse eğitim hayatında eşzamanlı olarak hız, uyum, algılama ve tüketme becerilerini de göstermektedirler. Sosyal ağları ve İnternetin tüm imkânlarını olağanüstü bir beceri ile kullanabilen bu kuşağın aynı zamanda bilgi arama davranışları da değişim ve gelişim göstermektedir ve bu kuşak daha hızlı algılama, erişim ve tüketme davranışları sergilemektedir.

Z kuşağı, yukarıda bahsedilen bireysel özellikleri ile geldikleri üniversitelerde; derslerin işleyişinde, akademik ilişkilerde ve bilgiye erişim noktası olan kütüphanelerde eş davranışsal özellikleri aramaktadırlar. İstedikleri bilgi kaynağını hemen o anda isteyen, zaman algısı kısıtlı ve empati yeteneği az olan Z kuşağı ile karşı karşıya kalan üniversite kütüphaneleri de kullanıcılarının beklentilerine uyum göstermek için hizmet, personel, koleksiyon ve hatta fiziki koşullar gibi temel unsurlarda değişime gitmektedirler.

Bu doğrultuda UNAK2018 Sempozyumu’nda; üniversite kütüphanelerinin Z kuşağı uyum süresince hangi temel unsurlardan etkilendiği, çözüm önerileri ve örnekler konu edilmiştir.

Sempozyumda dengeli bir program çerçevesinde kütüphanelerimizdeki uygulamaların yer aldığı uygulamacı meslektaşlarımızın sunumlarına, içeriğin akademik boyutunu kapsayan bildiriye ve konu ile ilgili sektör firmalarının sunumlarına yer verilmiştir.

Bu kitapta Sempozyumda sunulmuş, çağrılı konuşmacılarımızın konuşma metinlerine ve tam metin olarak hazırlanmış bildiriye yer verilmiştir. Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği olarak ÜNAK 2018 Bildiriler Kitabı’nın kütüphanecilik ve bilgibilim alanına önemli bir katkı ve okuyucularına faydalı bilgiler sağlamasını diliyoruz.

Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği

Yönetim Kurulu

Eylül 2020

İÇİNDEKİLER

Önsöz	III
İçindekiler	IV
Düzenleyenler	VI
Sponsorlar	VII
Komiteler	IX
Program	X
Açılış Konuşması	
<i>Gülsün Güneş</i>	XIII
<i>M. Fatih Kumsel</i>	XV
Davetli Konuşmalar	
Eğitim Teknolojisi Platformu Olarak Kütüphaneler	1
<i>Kürşat Çağultay</i>	
Yeni Nesil, Yeni Stratejiler	2
<i>Didar Bayır</i>	
Bildiriler	
Z Kuşağı ve Referans Hizmetlerindeki Değişim: İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi Canlı Referans Örneği (Online Chat)	4
<i>Arzu Kara</i>	
Web Sayfasında Google Analitik Kullanımı ve Kullanıcı Davranışlarının Belirlenmesi: İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphane Web Sayfası	19
<i>Erdem Eralp</i>	
21. Yüzyıl Trendleri ve Akademik Kütüphanelerle İlişkisi	30
<i>Zeynep İspir, Duhan Torlak</i>	
Üniversite Kütüphanelerinde Web Tabanlı Konu Rehberleri Kullanımı	45
<i>Tuğçe Kozan</i>	
Gelişirken Değişen Referans Hizmetleri	54
<i>Alev Kuru</i>	
Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi Örneği Üzerinden İlk Yıl Öğrencilerinin Kütüphaneye Bakış Açılarının Analizi	61
<i>Vedat Gültekin, Yasin Şeşen, Fuat Türker</i>	
Türkiye’de Z Kuşağının Bilgi Davranışları	71
<i>Ömer Dalkıran</i>	

Akademik Kütüphanelerin Stratejik Planlarının İçerik Analizi: Dijital Yerlilere Uyum Sağlama <i>Džejlja Khattab</i>	81
Sosyal Medya Dünyasında Kütüphaneci Olmak: Sabancı Üniversitesi Bilgi Merkezi Örneği <i>Mine Akkurt</i>	88
Gelişen Teknoloji, Yenilikçi Kütüphane Uygulamaları ve Değişen Kullanıcı Profilinde Bilginin Keşfi <i>Abdullah Turan, Ebru Gönül Türk</i>	94
Üniversite Birinci Sınıf Öğrencilerinin Kütüphane Hizmetlerine Yönelik Tutumu ve Kütüphane Kullanım Alışkanlığı: Balıkesir Üniversitesi Örneği <i>Okan Koç</i>	102

DÜZENLEYENLER



SPONSORLAR

Ana Sponsor



Yakut Sponsor



Altın Sponsor



Bronz Sponsor



KOMİTELER

Düzenleme Komitesi

Nilüfer Saros, ÜNAK (Düzenleme Komitesi Başkanı)
M. Fatih Kumsel, Lokman Hekim Üniversitesi | ÜNAK
H. Murat Yücel, Kırıkkale Üniversitesi | ÜNAK
Ömer Orhan, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi | ÜNAK
Dr. Nermin Çakmak, TMMOB Mimarlar Odası | ÜNAK
Emine Hatun Gür, Boğaziçi Üniversitesi | ÜNAK
Gözde Torun, Bilkent Üniversitesi | ÜNAK
Somer Büyükkın, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi | ÜNAK

Yerel Komite

Dr. Öğr. Üyesi Güssün Güneş, Marmara Üniversitesi
Ayla Çoban, Marmara Üniversitesi
Ayşegül Türkoğlu, Marmara Üniversitesi
Bekir Özarslan, Marmara Üniversitesi
Bilal Bozkurt, Marmara Üniversitesi
Birsel Türkmen, Marmara Üniversitesi
Çiğdem Akyol, Marmara Üniversitesi
Dilek Çakmak, Marmara Üniversitesi
Nargüzel Alban, Marmara Üniversitesi
Nur Hisoğlu, Marmara Üniversitesi
Rahşan Talipoğlu, Marmara Üniversitesi
Seyhan Karabudak, Marmara Üniversitesi
Yaşar Göçer, Marmara Üniversitesi

Bilimsel Komite

Prof. Dr. Oğuz İçimsoy, Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi
Prof. Dr. Hamza Kandur, Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi
Prof. Dr. Tuba Çavdar Karatepe, Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi
Prof. Dr. Berat Bir, Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi
Doç. Dr. Asiye Kakırman Yıldız, Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi
Dr. Öğr. Üyesi Güssün Güneş, Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi
Dr. Öğr. Üyesi Bahattin Yalçınkaya, Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi
Dr. Öğr. Üyesi Mehlika Karagözoğlu Aslıyüksek, Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi

PROGRAM

4 Ekim 2018

Perşembe

- 08.45 – 10.00 KAYIT İŞLEMLERİ
- 10.00 – 10.45 İSTİKLAL MARŞI, SAYGI DURUŞU VE AÇILIŞ KONUŞMALARİ
Dr. Öğr. Üyesi Güssün Güneş
Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı,
Bilgi ve Belge Yönetimi Öğretim Üyesi, Marmara Üniversitesi
Fatih Kumsel
ÜNAK Derneği Başkanı,
Eğitim Öğretim Daire Başkanı, Lokman Hekim Üniversitesi
Prof. Dr. Oğuz İçimsoy
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölüm Başkanı, Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Ömer Akgiray
Rektör Yardımcısı, Marmara Üniversitesi
- AÇILIŞ KONSERİ
Doç. Dr. Tülin Malkoç, Öğr. Gör. Aytaç Rzaguliyeva, Tuğçem Kar
Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Müzik Öğretmenliği Bölümü”
- 10.45 – 11.05 DAVETLİ KONUŞMACI
Prof. Dr. Kürşat Çağıltay – Orta Doğu Teknik Üniversitesi
“Eğitim Teknolojisi Platformu Olarak Kütüphaneler”
- 11.05 – 11.30 KAHVE ARASI
- 11.30 – 11.50 Gülçin Başal – ProQuest
“ProQuest Ürünlerinin Akademik Araştırmalara Sağladığı Katkı ve Yeni Yaklaşımlar”
- 11.50 – 12.10 Arş. Gör. Dr. Ömer Dalkıran – Kastamonu Üniversitesi
“Türk Z Kuşağının Bilgi Davranışları”
- 12.10 – 12.30 Sema Çelikbaş – İstanbul Teknik Üniversitesi
“Z Kuşağı Kütüphaneciler ile Birlikte Çalışmaya Ne Kadar Hazırız? Üniversite Kütüphaneleri İçin Bir Değerlendirme”
- 12.30 – 14.00 YEMEK MOLASI
- 14.00 – 14.20 Prof. Dr. Bülent Yılmaz, Hacettepe Üniversitesi
“Z Kuşağı, Teknoloji Bağımlılığı ve Kütüphane Kurumu”
- 14.20 – 14.40 Mehmet Can Soyulmaz – EBSCO Information Services
“GOBI ile Yayın Sağlama Süreçlerine Yenilikçi Yaklaşım”
- 14.40 – 15.00 Arzu Kara – İstanbul Ticaret Üniversitesi
“Z Kuşağı ve Referans Hizmetlerindeki Değişim: İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi Canlı Referans Örneği (Online Chat)”

- 15.00 – 15.20 Kaan Çınar – İstanbul Üniversitesi
Deha Üstün – İstanbul Arel Üniversitesi
Murat Doğan – Gemini
“Birleşik Jenerasyonların Yönetimi Açısından Üniversite Kütüphanelerinde Gelecek Planlaması: Marmara Üniversitesi Örneği”
- 15.20 – 15.40 KAHVE ARASI
- 15.40 – 16.00 Duygu Paçalı – Wiley
“Wiley Digital Archives: Arşivsel İçerik Işığında Yeni Nesil Araştırmalar”
- 16.00 – 16.20 Dr. Öğr. Üyesi Leyla Kanık – Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
“Koleksiyonları Açısından Üniversite Kütüphaneleri Z Kuşağına Hazır mı?”
- 16.20 – 16.40 Elif Özbursa Karip – Gemini
“Elsevier CK MedEd; Tıp Fakülteleri İçin Yeni Nesil Eğitim Platformu”
- 16.40 – 17.00 Ayşegül Işıklı – TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi
“Değişen Kütüphaneler: Veri Yönetimi ve Veri Kütüphaneciliği”

5 Ekim 2018 Cuma

- 09.45 – 10.05 Enes Çelik – TED Üniversitesi
“Üniversite Kütüphanelerinde Yenilikçi Hizmetler: TED Üniversitesi Ayşe Ilıcak Kütüphanesi Örneği ”
- 10.05 – 10.25 Kemal Çelik – GALE
“Gale Dijital Arşiv Koleksiyonları: Tarihin Karanlık Odalarına Işık Tutun”
- 10.25 – 10.45 Zeynep İspir, Duhan Torlak – Özyeğin Üniversitesi
“21. Yüzyıl Trendleri ve Akademik Kütüphanelerle İlişkisi ”
- 10.45 – 11.05 Mine Tonta – Emerald
“Kütüphanecilerin Değişen Roller ve Karma (Blended) Beceriler”
- 11.05 – 11.25 KAHVE ARASI
- 11.25 – 11.45 DAVETLİ KONUŞMACI
Dr. Öğr. Üyesi Didar Bayır – İstanbul Medeniyet Üniversitesi
“Yeni Nesil, Yeni Stratejiler”
- 11.45 – 12.05 Doğan Küsmüş – EBSCO Information Services
“Kütüphaneler İçin Kanıtla Dayalı Koleksiyon Geliştirme Teknikleri”
- 12.05 – 12.25 Abdullah Turan, Ebru Gönül Türk – İstanbul Bilgi Üniversitesi
“Gelişen Teknoloji, Yenilikçi Kütüphane Uygulamaları ve Değişen Kullanıcı Profilinde Bilginin Keşfi”
- 12.25 – 14.00 YEMEK MOLASI
- 14.00 – 14.20 Necati Erdem Eralp – İstanbul Ticaret Üniversitesi
“Kütüphane Web Sayfalarında Google Analitik Kullanımı ve Kullanıcı Davranışlarının Belirlenmesi: İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi Örneği”
- 14.20 – 14.40 Talip Atik – Gtrsoft
“Yapay Zeka ile Yeni Nesil Akıllı Kütüphaneler”

- 14.40 – 15.00 Dzejlâ Khattab – Saraybosna Üniversitesi
“Akademik Kütüphanelerin Stratejik Planlarının İçerik Analizi: Dijital Yerlilere Uyum Sağlama”
- 15.00 – 15.20 Öğr. Gör. Okan Koç – Balıkesir Üniversitesi
“Üniversite Birinci Sınıf Öğrencilerinin Kütüphane Hizmetlerine Yönelik Tutumu ve Kütüphane Kullanım Alışkanlığı: Balıkesir Üniversitesi Örneği”
- 15.20 – 15.40 KAHVE ARASI
- 15.40 – 16.00 Fuat Türker, Vedat Gültekin, Yasin Şeşen – Ankara Üniversitesi
“Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi Örneği Üzerinden ‘İlk Yıl Öğrencilerinin’ Kütüphaneye Bakış Açılarının Analizi”
- 16.00 – 16.20 Esen Dağdelen – ProQuest
“Elektronik Kitaplarda Yeni Bir Yöntem (DDA): Önce Kullanım, Sonra Alım”
- 16.20 – 16.40 Alev Kuru – Sabancı Üniversitesi
“Gelişirken Değişen Referans Hizmetleri”
- 16.40 – 17.00 Merve Okur Karagülle – Springer Nature
“Springer Nature Kütüphaneci Portalı: Lisanslı İçeriğinizi Yönetmek Artık Çok Daha Kolay!”

6 Ekim 2018 Cumartesi

- 10.00 – 10.20 Edanur Yeşilayer – Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
“Geleceğin Bilgi Merkezleri ve Değişen Kullanıcı Rollerini”
- 10.20 – 10.40 Tuğçe Kozan – Ankara Üniversitesi
“Üniversite Kütüphanelerinde Web Tabanlı Konu Rehberleri Kullanımı”
- 10.40 – 11.00 KAHVE ARASI
- 11.00 – 11.20 Mine Akkurt – Sabancı Üniversitesi
“Sosyal Medya Dünyasında Kütüphaneci Olmak: Sabancı Üniversitesi Bilgi Merkezi Örneği”
- 11.20 – 11.40 A. Sefa Özkaya – Araştırmacı / Tarihçi / Yazar
“İstanbul Kültürü Penceresinden Topkapı Sarayı”
- 11.40 – 12.00 DİLEK TEMENNİLER KAPANIŞ
- 14.00 – 17.00 SOSYAL PROGRAM
“A. Sefa Özkaya’nın Rehberliğinde Topkapı Sarayı Gezisi”

Açılış Konuşması

Güssün Güneş¹

Sayın Rektör Yardımcım, Sayın Dekanım, Sayın Daire Başkanları, Sayın ÜNNAK Başkanım, Marmara Üniversitesi'nin Değerli Öğretim Üyeleri, Değerli Meslektaşlarım, Değerli Konuklar ve gelecekte Meslektaşlarımız Olacak Sevgili Öğrencilerimiz, Yerel Organizasyon Komitesi adına, güzel İstanbul'umuzun eski ve köklü bir geçmişi olan Marmara Üniversitemizde tarihi Sultanahmet Kampüsü'müzde sizleri ağırlamaktan çok mutluyuz. Bugün bizlerle birlikte olduğunuz için teşekkür ederiz.

Marmara Üniversitesi olarak ikinci defa ÜNNAK toplantısına ve özellikle ÜNNAK2018'e ev sahipliği yapmaktan onur duyuyoruz ve bu mutluluğu sizlerle paylaşmaktan gururluyuz. Gerek ulusal gerekse uluslararası katılımcıları ile ÜNNAK 2018 Sempozyumu'nu Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği ile birlikte yaklaşık 9 aydır çok yoğun bir tempoda planladık. 04-06 Ekim 2018 tarihleri arasında ÜNNAK 2018 Sempozyum'unda; "Yeni Nesil Kullanıcılar, Değişen Kütüphaneler" teması ile üniversite kütüphanelerinin Z kuşağı uyum sürecinde hangi temel unsurlardan etkilendiği, çözüm önerileri ve örnekleri, yeni nesil öğrenme platformları, değişen kütüphanelerde değişen kütüphaneciler ve yeni rolleri, biz akademik kütüphanecilerin bilimsel araştırmalara bakış açısı, yeni nesil kullanıcıların bilgi davranışları, üniversite kütüphanelerinin geleceği, veri yönetiminde kütüphanelerin ve kütüphanecilerin rolleri, kütüphanelerde yapay zekâ ve akıllı teknolojik kütüphane uygulamaları, değişen referans hizmetleri ve konu rehberleri sempozyumda üç gün boyunca siz değerli katılımcılarla bilimsel sunumlar eşliğinde konuşacağımız, değerlendireceğimiz ve örnekler sunulacak konular olacak.

Marmara Üniversitemizin Tarihi Sultanahmet Kampüsü'müzde sizleri ağırladığımız tarihi binamızın kısa tarihini sizlere anlatmak isterim. Üniversitemiz tarihi 1883 Hamidiye Ticaret Mekteb-i Âlisi'ne dayanan sadece ülkemizin değil dünyanın en eski ve en köklü işletme okullarından biri olan Marmara Üniversitesi'nin köklü geçmişi 1883 yılında Fransız ekolü örnek alınarak kurulan ve o günkü adıyla "ticaret erbapları" yani "girişimciler" yetiştirmeyi amaç edinen Hamidiye Ticaret Mekteb-i Âlisi'ne uzanmaktadır. "Köklü" olarak nitelenen, adı anıldığında hemen herkes tarafından belirli bir örgütsel kültür ve değerler sistemi ile akla gelen kurumlar, içlerinde yeşerdikleri ve kök saldıkları toplumları biçimlendirebilen ve toplumsal değişimler neticesinde dönüşerek güncel kalmayı başarabilenler arasından çıkmaktadır. Bir ülkenin hür ve bağımsız bir yaşam sürebilmesi için ekonomik açıdan güçlü olması gerektiği aşikârdır. Bu bağlamda, Hamidiye Ticaret Mektebi, kurulduğu günün koşullarında ülkenin ekonomik kalkınmasında hayati öneme sahip rolleri üstlenecek girişimci ve yöneticileri yetiştirmek ülküsüyle eğitim hayatına başlamıştır. Hamidiye Ticaret Mektebinin kurulması hususundaki ilk teşebbüs, devrin Maarif Nâzırı Münif Paşa'nın (1828-1910) Sultan II. Abdülhamid'e, bu konudaki düşüncelerini sözlü olarak arzıyla başlamıştır. Teklifi uygun bulan padişah, okulun kurulması için Münif Paşa'yı görevlendirmiştir. Münif Paşa 11.12.1879 tarihinde Sadârete yazdığı bir tezkire ile durumu sadrazamın bilgisine sunmuş ve "bütçeden para ayırmaksızın zenginlerin yardımlarıyla bu mektebi kurmayı" planladığını dile getirmiştir.

Yüksek İktisat ve Ticaret Mektebi 08.06.1959 tarihli ve 7334 sayılı kanunla akademiye dönüştürülmüş ve İstanbul İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi (İİTİA) adını almıştır. Akademi tarafından Sultanahmet semtinde kullanılan bina, yapıldığı tarihten 1970'lere kadar geçen sürede bazı değişiklikler geçirmiştir. Binanın sağ köşesindeki yeniçeri müzesi ile uzun yıllar faaliyet gösterdiği bina (Fransız Konsoloslğunun yazlık konutu, Tarabya) binanın orta eksenini üzerindeki Osmanlı armaları indirilmiş, mermer kitabesi ise ters yüz edilmiş, girişler üzerindeki saçak da ortadan kaldırılmıştır. Ayrıca binaya ait özgün bacalardan hiç birisi de bugünlere gelememiştir. Bu tarihten itibaren bina 1977 yılında bir kundaklama sonucu tamamen olmasa da büyük çapta yanmıştır. Binanın ahşap döşeme ve tavanlarından çoğu yanmış ama dış duvar oldukça sağlam kalabilmiştir. Bir de tavanı özenle yapılmış ahşap nakışlarla süslü toplantı salonu bu felaketten kurtulabilmiştir. İstanbul İktisadî ve Ticarî İlimler Akademisinin ilk başkanı Ord. Prof. Dr. Nihad Sayar (1908-1978)'dir.

Akademi mezunları üniversitemizi "Nesillerin Ruhu" olarak anmaktadır. Dolayısı ile nesillerin ruhuna,

¹Dr. Öğr. Üyesi, Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi ve Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı, gussun.gunes@marmara.edu.tr

Marmara Üniversitemize hoşgeldiniz!

Bu değerli sempozyumun gerçekleşmesinde Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölüm Başkanımız Sayın Prof. Dr. Oğuz İCİMSOY'a ve değerli bölüm öğretim üyelerine ve öğrencilerine destekleri ve katkıları için teşekkürü borç bilirim. Ayrıca yaklaşık 9 aydır bir aile gibi çok yoğun çalıştığımız ÜNAK Yönetim Kurulu üyelerine başta beraber yola çıktığımız eski ÜNAK Başkanı Sayın Nilüfer SAROS'a, yeni başkanımız Sayın Fatih Kumsel'e, ÜNAK Yönetim Kurulu'na, Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Akademik Kadrosuna ve öğrencilerine, Müzik Dinletileri ile bizleri bu güzel atmosferde mest edecek Sayın Doç. Dr. Tülin MALKOÇ'a, Öğr. Gör. Aytaç RZAGULİYEVA'ya ve Öğr. Gör. Tuğçem KAR'a teşekkürü borç bilirim. Çok özel teşekkürü Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı'nın değerli personeline, Kullanıcı İlişkileri ve Tanıtım Birimi Koordinatörü ve Yerel Komitenin değerli ismi Sevgili Ayşegül TÜRKOĞLU'na vermiş olduğu destek ve bu güzel organizasyonun oluşumundaki mükemmeliyetçi yaklaşımları, katkıları için teşekkürü borç bilirim.

Değerli meslektaşlarım iyi ki varsınız çünkü bu organizasyon bir takım çalışması idi. Ayrıca desteklerinizden dolayı Sultanahmet Kampüsümüzün Değerli Yöneticisi Sayın Sebahatin LADİK'e, canlı yayın desteği için Kurumsal İletişim Koordinatörlüğüne değerli destekleri için çok teşekkür ederim. Vee değerli gönüllü öğrencilerimize ve BBY Kulüp başkanımız Sayın Barış IŞIK'a çok teşekkür ederim. Şimdiden hatalarımızdan dolayı sizlerden özür diler, başarılı bir sempozyum geçirmenizi dileriz. Tarihi yarım adımıza güzel İstanbul'umuza yine yeniden hoş geldiniz.

Açılış Konuşması

M. Fatih Kumsel²

Sayın Rektör Yardımcısı, Sayın Bilgi ve Belge Yönetimi Bölüm Başkanı, Sayın Kütüphane Yöneticileri, Sayın Sektör Temsilcileri, Değerli Kütüphaneci meslektaşlarım Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği adına, sizleri saygıyla selamlıyorum.

Derneğimizin 2. defa Marmara Üniversitesi'nin ev sahipliğinde gerçekleştirdiği ÜNAK sempozyumlarından ÜNAK2018 Yeni Nesil Kullanıcılar Değişen Kütüphaneler sempozyumuna hoş geldiniz.

Günümüzde, bilim alanlarındaki hızla artan bilgi üretimi ve sürekli gelişen bilgi teknolojileri, bilgi hizmetlerinin daha hızlı, daha verimli ve ekonomik biçimde verilmesini gündeme getirmiştir ve bu durum, bilginin düzenlenmesi, sunumu ve erişiminde, bilgi profesyonelleri, bilgisayar uzmanları ve kütüphanecilerin bir arada çalışmasını zorunlu kılmıştır.

Teknolojinin gelişmesi ile birlikte geleneksel kütüphanecilik anlayışı ile birlikte kullanıcı profili de değişmektedir.

Bu amaçla bu yılki toplantımızın konusunu Yeni Nesil Kullanıcılar Değişen Kütüphaneler olarak belirledik.

ÜNAK2018 Sempozyumunda bu yıl Z kuşağı ve kütüphane hizmetlerine ve koleksiyonuna etkileri ele alınacaktır. Z kuşağı olarak tanımlanan ve el, göz, kulak gibi motor beceri senkronizasyonu en yüksek kuşak olarak bilinen, teknolojiye uyum sağlama becerileri üst düzeyde olan bu kuşak; hızlı algılama, hızlı öğrenme ve hızlı tüketme özellikleriyle de dikkat çekmektedir. Ne istediğini çok iyi bilen, istediği her şeyin gerçekleşebilir olduğunu düşünen; iyi bir eğitime ve bilgiye ilk elden erişime önem veren, aynı zamanda geleceğin tüketici profilini oluşturan Z Kuşağı, gerek sosyal yaşamında gerekse eğitim hayatında eşzamanlı olarak hız, uyum, algılama ve tüketme becerilerini de göstermektedirler. Sosyal ağları ve internetin tüm imkânlarını olağanüstü bir beceri ile kullanabilen bu kuşağın aynı zamanda bilgi arama davranışları da değişim ve gelişim göstermekte; daha hızlı algılama, erişim ve tüketme davranışları sergilemektedirler.

Z kuşağı, yukarıda bahsedilen bireysel özellikleri ile geldikleri üniversitelerde; derslerin işleyişinde, akademik ilişkilerde ve bilgiye erişim noktası olan kütüphanelerde eş davranışsal özellikleri aramaktadırlar. İstedikleri bilgi kaynağını hemen o anda isteyen, zaman algısı kısıtlı ve empati yeteneği az olan Z kuşağı ile karşı karşıya kalan üniversite kütüphaneleri de kullanıcılarının beklentilerine uyum göstermek için hizmet, personel, koleksiyon ve hatta fiziki koşullar gibi temel unsurlarda değişime gitmektedirler.

Bu doğrultuda ÜNAK2018 Sempozyumunda; üniversite kütüphanelerinin Z kuşağı uyum süresince hangi temel unsurlardan etkilendiği, çözüm önerileri ve örnekler konu edilecektir.

Umarım tüm katılımcılarımızın faydalanacağı bir sempozyum süreci geçiririz.

ÜNAK olarak yıllık yaptığımız toplantıların dışında kütüphanecilik alanında ihtiyaç duyulan mesleki konularda eğitim toplantıları, çalıştaylar, yayınlar ve bölgesel toplantılar yaparak üniversite ve araştırma kütüphanelerinde çalışan meslektaşlarımızın kişisel mesleki gelişimlerine katkı sağlamaya çalışmaktayız. Ayrıca 2018-2019 Eğitim Öğretim Yılından itibaren 2 BBY Bölümü öğrencimize 8 ay süre ile karşılıksız başarı bursu vermeye başladık.

Ancak bildiğiniz gibi dernekler tamamen gönüllü insanların çabalarıyla hayatlarına devam etmektedirler. Üyelerinin sahip çıkması ve desteklemesi derneklerin en büyük güç kaynağıdır.

ÜNAK yönetim kurulu olarak ÜNAK'ın kuruluş misyonunun devam ettirilmesi, dernek alt yapısının güçlendirilmesi ve kurumsal bir yapıya dönüşmesi hedeflenmektedir. Bu amaçla yönetim kurulu sektör temsilcilerinden, akademisyenlerden ve özellikle Üniversite ve Araştırma Kütüphanelerinde çalışan meslektaşlarımızdan destek ve katkılarını beklemektedir.

Sayın katılımcılar,

² ÜNAK Yönetim Kurulu Başkanı, unak@unak.org.tr

ÜNNAK2018 Sempozyumunun gerçekleştirilmesinde ilk önce bize ev sahipliği yapmayı kabul eden ve canı gönülden yardımcı olan Marmara Üniversitesi'nin değerli Rektörü Sayın Prof. Dr. Erol Özvar Hocamıza, Rektör Yardımcısı Sayın Prof. Dr. Ömer Akgiray hocamıza, Bilgi Belge Yönetimi Bölümü Başkanı Prof. Dr. Oğuz İçimsoy hocamıza ve onun nezdinde tüm akademisyenlerimize, Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı Sayın Güssün Güneş'e ve Marmara Üniversitesi Kütüphanesi personelleri,

Ayla Çoban

Ayşegül Türkoğlu

Bekir Özarslan

Bilal Bozkurt

Birsel Türkmen

Çiğdem Akyol

Dilek Çakmak

Nargüzel Alban

Nur Hisoğlu

Rahşan Talipoğlu

Seyhan Karabudak

Yaşar Göçer'e

Meslektaşlarımıza,

Destekleri ile gelecekte meslektaşlarımız olacak öğrenci arkadaşlarımıza,

Sempozyumun gerçekleştirilmesine maddi ve manevi katkıları olan sponsorlarımız, Proquest Wiley, Gale, Ebsco, Emerald, SpringerNature, Gemini, Hiperlink ve İdeal Online firmaları yetkililerine ...

Sempozyumumuzda sunum yaparak mesleki birikimlerini bizlerle paylaşan akademisyen ve meslektaşlarımıza, katılımlarınızla siz değerli katılımcılara,

Son olarak da, Yönetim Kurulumuzda özveriyle çalışan H. Murat YÜCEL, Ömer ORHAN, Nermin ÇAKMAK, Emine Hatun GÜR, Gözde TORUN ve Somer BÜYÜKKAN arkadaşlarıma ve şu an aramızda olamayan eski Yönetim Kurulu Başkanımız Sayın Nilüfer SAROS'a sonsuz teşekkür eder,

Saygılar sunarım.

Davetli Konuşma

Eğitim Teknolojisi Platformu Olarak Kütüphaneler

Kürşat Çağltay¹

Öz

Kütüphaneler binlerce yıldır özellikle yazılı bilgi kaynaklarının depolandığı, organize edildiği, korunduğu ve ihtiyacı olan kişilere ulaştırıldığı mekânlar olarak görev yapmışlardır. Ancak, bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler kütüphanelerin de bir dönüşüm yapması gereğini ortaya çıkartmıştır. 2012 yılında David Weinberger “Library as Platform” isimli bildirisinde önerdiği dönüşüm yapısı kapsamında kütüphanelerin teknolojik ve sosyal yapılar olarak açık platformlar haline gelmesi ile yeni uygulamalar, teknolojiler ve süreçler üreten bir yapıya dönüşeceğini öngörmekteydi. Değişim kapsamında kütüphaneler mekânsal olarak yenilenmekte, Maker space gibi ortamlar kütüphanelerde yer almakta, sanal gerçeklik temelli teknolojiler kurulmakta ve sosyal öğrenme ortamları oluşturulmaktadır. Bu bağlamda önerilen platform yapısında eğitim teknolojileri de kütüphanelerin doğal bir parçası olmak durumundadır. Hatta günümüzde bazı üniversitelerde Eğitim Teknolojisi ve Kütüphanecilik bölümleri beraber oluşturulmaktadır.

Bildiride bu birlikteliğin nasıl olması ve gelecekte oluşacak değişimlere kütüphanecilerin ve eğitim teknolojilerinin nasıl hazırlanması gerektiği konusu örneklerle sunulacaktır.

Anahtar Sözcükler: eğitim teknolojisi, kütüphane, değişim, açık platform

Kaynakça

Educational technology library science. (2018, 16 Eylül).
<http://www.tamuc.edu/academics/graduateschool/programs/education/educationalTechnologyLibraryScienceDome.stic.aspx> adresinden erişildi.

Weinberger, D. (2012, 4 Eylül). Library as platform. *Library Journal*. <https://www.libraryjournal.com/?detailStory=by-david-weinberger> adresinden erişildi.

¹ Prof. Dr., ODTÜ, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi, kursat@metu.edu.tr

Davetli Konuşma

Yeni Nesil, Yeni Stratejiler

Didar Bayır¹

Öz

21. yüzyılda küresel ölçekte ekonomik, sosyal, kültürel, politik ve teknolojik alanlarda meydana gelen değişimler genel olarak bilgi kurumlarını etkilediği gibi, bu kurumların farklı kuşaklardan gelen kullanıcılarını da etkilemekte ve onları şekillendirmektedir. Bilgi profesyonelleri ise farklı bilgi ve becerilerle ortaya çıkan kuşakları (sessiz/geleneksel kuşak, Baby Boomers, X kuşağı, Y / Milenyum kuşağı, Z kuşağı, Alpha kuşağı) eğitmek, onların her türlü bilgi ihtiyaçlarını gidermek ve onlarla çalışmak üzere kendilerini geliştirmek ve değiştirmek durumundadırlar.

Çeşitli alanlarda ortaya çıkan küresel ve yerel gelişme ve değişimleri nasıl tahmin edeceğiz? Genel olarak beş temel alan (personel, bina, bütçe, koleksiyon, kullanıcı) üzerine yapılandırılan bilgi kurumları bütün bu alanlara değişim sonuçlarını nasıl yansıtacaklar? Önerilerine çıkan engeller ve zorluklarla nasıl başa çıkacaklar? Bilgi kurumları ve bilgi profesyonelleri kendilerini nasıl geliştirip, değiştirecekler? Bütün bu sorulara elbette herkesin verecek farklı cevapları olacaktır. Bu konuşmada muhtemel cevaplar aşağıdaki çerçevede sunulmaya çalışılacaktır:

- Kendi kullanıcı ve kurumlarına karşı varlıklarını korumak ve bunu gittikçe azalan bütçeleriyle yapmak durumunda olan bilgi kurumlarını şekillendiren; yöneticilerin, liderlerin ve bilgi profesyonellerinin sahip olması gereken yeni bilgi ve becerilere dikkat çeken uluslararası bilgi kurumları ve dernekleri tarafından saptanan küresel ve yerel eğilimler.
- Üniversite kütüphanelerinin tüm bu eğilimlerle başa çıkabilmeleri için organizasyon kültürleri, yapıları ve yönetimleri başta olmak üzere sahip oldukları materyalleri, verdikleri hizmetleri, çalışanların beceri ve görevlerini, fiziksel olarak mekânlarını değiştirmeleri ve geliştirmeleri gibi konular üzerinde yeni stratejiler belirlemeleri; bu yönde çalışırken önerilerine çıkan zorlukları ve tehditleri zamanında ön görerek sağlıklı bir organizasyon kültürü ve yapısı, iyi bir lider ve donanımlı bir ekip ile onları fırsata çevirmeleri.
- Bilgi profesyonellerinin öncelikle mevcut bilgi ve becerilerine, yeni teknolojilerle başa çıkabilecek ve onları en iyi şekilde kullanabilecek yeni bilgi ve beceriler katabilmenin yollarını bulmaları ve sürekli değişen rollerine uyum sağlamaları.
- “Bir bilgi kurumunun başarısı, bugünün kullanıcı topluluğunu anlamak ve onların yarınki ihtiyaçlarını

¹ Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, didar.bayir@medeniyet.edu.tr

tahmin etmek üzerine inşa edilmiştir.” Bu nedenle bilgi kurumlarının özellikle çevresel taramalar yaparak kullanıcı davranışlarını gözlemlemeleri, analiz etmeleri ve sonuçları değerlendirerek farklı koleksiyonlar, mekânlar ve yeni nesil hizmetler geliştirmeleri.

Anahtar Sözcükler: *Bilgi Kurumları, bilgi hizmetleri, bilgi profesyonelleri, kütüphane kullanıcıları*

Kaynakça

Bayır, D. (2018). Değişen organizasyon kültürü ve 21. yüzyılın bilgi profesyonelleri. N. Çakmak, S. Baytur ve S. Akça (Editörler) *ÜNAK2017 Akademik Kütüphanelerde Kaynak Yönetimi: Bildiriler* içinde (s. 44-59). Ankara: Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği. <https://unak.org.tr/yayin/unak-2017-akademik-kutuphanelerde-kaynak-yonetimi/> adresinden erişildi.

Dimock, M. (2018). *Defining generations: Where Millennials end and post-Millennials begin.* <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2018/03/01/defining-generations-where-millennials-end-and-post-millennials-begin/> adresinden erişildi.

Information Services Today: An introduction. (2015). S. Hirsh (Ed.). London: Rowman & Littlefield.

Z Kuşağı ve Referans Hizmetlerindeki Değişim: İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi Canlı Referans Örneği (Online Chat)

Arzu Kara¹

Öz

Geleceğin potansiyel insan kaynağını oluşturacak olan yeni kuşağın iş dünyasını tümüyle değiştireceği ön görülmektedir. “İnternet kuşağı” olarak tanımlanan Z kuşağının en önemli özelliği ise, bilgiye ilk elden ulaşmak istemeleridir. Teknoloji ile iç içe büyüyor olmaları, onlar için büyük bir avantajdır. 21. yüzyıl aynı zamanda bilgi ortamlarının ve bilgi merkezlerinin de değişmesine sebep olmuştur. Çünkü internet ve özellikle web uygulamalarındaki yenilikler kullanıcıların eğitim ihtiyaçlarını her geçen gün arttırmaktadır. Referans hizmetlerinin ise, bireysel yardım noktasında önemli bir işlevi olduğu için yaşanan tüm bu gelişmeler en çok referans hizmetlerini etkiler.

Çalışmada Türkiye’deki mevcut durumu tespit etmek için Kütüphanelerarası İşbirliği Takip Sistemi’ne (KİTS) üye 172 kütüphane web sayfası incelenmiştir. İnceleme sonucunda sadece 7 tanesinin web sayfasında “canlı destek” ya da “kütüphaneciye sorun” başlığı altında canlı referans hizmeti verildiği belirlenmiştir. Bu çalışmada, İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi’nin canlı referans hizmeti ele alınmaktadır. Amaç İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi’nin web sayfasında bulunan “Kütüphaneciye Sorun” hizmetiyle sorulan soru türlerini analiz ederek, kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını belirlemektir.

Anahtar Sözcükler: Z Kuşağı, Alfa Kuşağı, Referans Hizmeti, Canlı Referans Hizmeti

Giriş

Teknolojik gelişmeler, değişen kariyer parametreleri, eğitim ve çalışma koşullarının hızla farklılaşması, kuşakların farklı boyutlara göre ele alınmasına ve sınıflandırılmasına neden olmuştur. Öyle ki, son yıllarda bu konuyla ilgili yapılan çalışmalarda artış söz konusudur. Bu artışın nedeni ise, teknolojik gelişmelerin yeni kuşağın yaşam tarzını tümüyle değiştirmesi ve şekillendirmesidir (Ardıç ve Altun, 2017).

Geleceğin potansiyel insan kaynağını oluşturacak olan yeni kuşağın (Z ve Alpha) iş dünyasının kurallarını tümüyle değiştireceği ön görülmektedir. Çünkü Z kuşağını diğer kuşaklardan ayıran en önemli özellik yüksek teknolojinin içinde dünyaya gelmeleridir. Teknolojide yaşanan değişimler önceki kuşaklar için son derece şaşırtıcı olsa da Z kuşağı için sıradan olması gereken gelişmelerdir. Çünkü Z kuşağı, her fiziksel şeyin dijitalde de karşılığı olan bir dünya içerisinde büyümektedir. Bu yüzden ikisi arasında bir fark göremez. Örneğin Z kuşağı, herhangi bir şeyi mağazadan ya da internet üzerinden satın alabilmektedir. İş dünyasında da değişimler

¹ Uzman Kütüphaneci, İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi, Kullanıcı Hizmetleri, akalafat@ticaret.edu.tr

yaşanmaktadır. Artık Skype ve Slack gibi yazılımlar sayesinde insanlar ofise bağlı kalmadan uzaktan da çalışabilmektedir. Bugün buna benzer birçok şey mümkündür. Dolayısıyla Z kuşağı için teknoloji ve sürekli bağlantıda olmak, yaşamın bir parçasıdır (Stillman ve Stillman, 2017).

21. yüzyıl bilgi ortamlarının ve bilgi merkezlerinin de değişmesine sebep olmuştur. Çünkü internet ve özellikle web uygulamaları, kullanıcıların eğitim ihtiyaçlarının artmasına ve beklentilerin yükselmesine sebep olmaktadır. Kütüphane ve bilgi merkezlerinin temel görevi ise, bilgiyi sağlama, sınıflandırma ve istenildiğinde kullanıcıların hizmetine sunmaktır. Bilgiye erişimde zaman ve mekân sınırlamasının olmaması kütüphane ve bilgi merkezlerinin geleneksel yapısını tümüyle değiştirmiştir. Özellikle referans hizmetlerinin bireysel yardım noktasında önemli bir işlevi vardır. Bu yüzden bilgi teknolojisinde yaşanan gelişmeler en çok referans hizmetlerinin işlevlerini etkilemiştir (Uçak, 2003). Referans hizmetlerinde, hizmet felsefesi değişmemesine rağmen kullanılan yöntem ve teknikler zaman içerisinde değişime uğramıştır. Çünkü kullanıcıların ihtiyaç ve beklentileri hızla değişmektedir. Bu yüzden referans hizmetlerinde de dijitalleşme söz konusudur. Bugün referans hizmetleri için farklı terimlerin kullanıldığını görmekteyiz. “Sanal referans”, “dijital referans” ve “canlı referans” vb. bunlardan sadece birkaçıdır. Kütüphane ve bilgi merkezlerinde artık yüz yüze referans hizmetleri yanında elektronik formlar, online chat, e-mail vb. gibi elektronik olarak da referans hizmetleri verilmektedir. Birçok kütüphanenin, web sayfasına “canlı destek” ya da “kütüphaneciye sorun” başlığını eklediğini görmekteyiz.

Yeni kuşağın (Z ve Alfa) ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda şekillenen referans hizmetlerindeki dijital değişimi belirlemek bu yüzden çok önemlidir. Çalışmanın ilk bölümünde literatür taraması yapılarak yeni kuşaklar (Z ve Alfa) ve yapısal özellikleri tanımlanmaya çalışılmıştır. Sonrasında ise, yeni kuşağın ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda referans hizmetlerinde yaşanan değişimler ele alınmıştır. Konuyla ilgili, Türkiye’deki mevcut durumu tespit etmek için, Kütüphanelerarası İşbirliği Takip Sistemi’ne (KİTS) üye 172 kütüphane ve bilgi merkezinin web sayfaları tek tek incelenmiştir. İnceleme sonucunda sadece 7 tanesinin web sayfasında “canlı destek” ya da “kütüphaneciye sorun” başlığı altında canlı referans hizmeti verildiği belirlenmiştir. Bunlar: Atılım, Hacettepe, Işık, İstanbul Bilgi, İstanbul Ticaret, Koç ve Sabancı Üniversite Kütüphaneleridir. Ayrıca canlı destek olmasa bile yine birçok kütüphanenin web sayfasında elektronik iletişim formunun yer aldığı belirlenmiştir. Bu uygulamalar göstermektedir ki, referans hizmetleri birçok kütüphanede elektronik olarak da yürütülmektedir.

Bu çalışmada, İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi’nin canlı referans hizmeti incelenmiştir. 2013 yılından itibaren bünyesindeki referans hizmetlerini, ödünç/iade bölümünden ayıran İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi, web sayfasını da kendisi (uzman kütüphaneciler tarafından) yönetmektedir. İnternet iletişimi, diğer adıyla sanal iletişimi önemseyen İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi, 2015 yılı itibariyle web sayfasına “Kütüphaneciye Sorun” canlı referans hizmetini (online chat) eklemiştir. Sunulan hizmete ilgi yoğun bir şekilde devam etmektedir. Kütüphane için, canlı referans hizmeti ile alınan soru türleri, hizmetin kalitesi ve varsa kütüphane kullanımıyla ilgili ne tür sorunlar yaşandığının belirlenmesi önemlidir. 01 Ocak 2017-30 Haziran 2018 tarihleri arasında toplanan toplam 323 chat / 4239 chat iletisi çalışmanın kapsamını oluşturmaktadır. Sanal ortamda, referans kütüphanecisi ve kullanıcı ile çift yönlü iletişiminin nasıl bir düzenekte yürütüldüğü, ileti örnekleriyle bulgulamaya çalışılmıştır. Chat iletilerinden elde edilen metinler NVivo 11paket programıyla değerlendirilmiş olup, içerik analiziyle gruplandırılmaları yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre gruplandırılan alanlarda en fazla hangi bilgilere ihtiyaç duyulduğu belirlenmiş, bu alanlara yönelik çözüm önerileri getirilmiştir.

Literatür Taraması

Yeni Kuşak: Z Kuşağı ve Alfalar

Kuşakları sadece doğdukları yıla göre ayırmak çok da doğru değildir. Çünkü dönemlere ait önemli olaylar, şekillenen ve değişen çalışma koşulları, toplumsal değişimler kuşak farklarından meydana gelmektedir. Bu yüzden kuşakları anlamak, duygu, düşünce ve davranışlarını tanımlamak da kuşakların sınıflandırılmasında kullanılmalıdır. Genel olarak kabul edilen sınıflandırma şu şekildedir. Sessiz kuşak (1925-1945); bebek patlaması kuşağı (1946-1964), X kuşağı (1965-1979), Y kuşağı (1980-1999), Z kuşağı (2000-2021) (Kon, 2017).

Her kuşak bir önceki kuşağa göre daha fazla bilgi birikimine sahip olduğu için, daha hızlı ilerlemiş ve daha iyi koşullarda yaşamını sürdürmüştür. Yeni kuşak olarak tanımlanan ve 2000-2021 yılları arasında dünyaya gelen ve gelecek olan kişilere Z kuşağı denilmiştir. Genel olarak bakıldığında Z kuşağını en çok etkileyen olgunun tek kelimeyle “teknoloji” olduğunu söyleyebiliriz. Çünkü Z kuşağı, teknolojisiz bir yaşamı hiç tanımamıştır. 7/24 ekranlara bakarak büyüyen Z kuşağı için, bağlantıda olmak yaşamın bir parçasıdır. Çünkü alışverişten eğitime kadar her şey parmaklarının ucundadır (Stillman ve Stillman, 2017). Bu yüzden Z kuşağının sağlıklı bir şekilde büyüebilmesi için, anne ve babaların da teknolojik seviyelerinin yükseltilmesi gerekmektedir (Mengi, 2017). Aynı zamanda iş dünyasını da kendi kuşağına göre şekillendireceği ön görülen Z ve Alfa kuşaklarını tanımak ve

incelemek son derece önemlidir. Bugün henüz çalışma hayatına atılmamış olan Z kuşağının, çalışma hayatına atıldığında ise, karar vermelerini gerektirecek konuların sistemler tarafından yapılacağı bile öngörülmektedir. Bu kuşaklar kendilerinden önce dünyaya gelen diğer kuşaklardan oldukça farklıdır. Çünkü ileri teknolojinin içerisinde dünyaya gelmişlerdir (Taş, Demirdöğmez ve Küçükoglu, 2017). Akıllı telefon, bilgisayar, tablet vb. gibi elektronik aletlerle adeta bir bütün halinde yaşarlar. Özellikle sanal dünyada oldukça sosyal olan bu kuşağın iletişime son derece açık olduğunu görmekteyiz. Bağımsızlık, yaratıcılık ve özgünlük bu kuşak için son derece önemlidir. Kendilerini açıkça ifade etmekten çekinmezler. Takım çalışmasından ziyade bireysel hareket etmeyi severler. Aynı anda birden fazla konuyla ilgilenebilme en önemli özellikleridir (Özdemir, 2017). Bu kuşak, insanlık tarihi boyunca en çok eğitim almış kuşak olarak da kabul edilmektedir. Birden fazla diplomaya sahip ve yaratıcı aktivitelerden hoşlanan bir kuşak olduğu için, iş dünyası da kendilerini hazırlamalıdır. Detaylarda boğulmadıkları için ne istediklerini iyi bilirler ve bu yüzden hız onlar için vazgeçilmezdir. İş dünyası da, bu kuşağı kendini sürekli geliştiren ve eğitilmiş bir nesil olarak nitelemektedir. Sonuç odaklı oldukları için şirketlerin verimli çalışmasında büyük rol oynayabilirler. Tek dezavantajları bağlılık duygularının zayıf olmasıdır (Kayıkçı ve Bozkurt, 2018). Bu yüzden yeni kuşağın ihtiyaç ve beklentilerinin doğru saptanması ve karşılanması son derece önemlidir.

Strauss ve Howe'a (1991) göre Z kuşağından sonra gelecek olan kuşak, "Alpha Kuşağıdır". Bu kuşağın ise, krizlerin, tüketimin, rekabetin, iklim koşullarındaki değişimin en üst düzeyde olacağı bir dünyada yaşayacakları ön görülür (Atak, 2016). Kendilerinden önceki Z kuşağından daha fazla "bağlantılı" olacakları ortadadır. Çünkü eğlencelerini, oyunlarını, eğitimlerini bütünüyle ekranlar oluşturacaktır. Bugün akıllı telefonlar sayesinde kol saati kullanılmadığını düşünürsek, bu kuşakların teknoloji sayesinde neler kullanıp kullanmayacaklarını düşünmek oldukça zordur. Yalnız Alfa kuşağının aile kavramına çok önem verecekleri ön görülür. Çünkü Y ve Z kuşağında boşanma oranlarının yüksek olması, Alfa kuşağını aile değerleri ve mutluluk gibi olguların ardına düşüreceklerdir. Yine bu kuşakta bilginin, internetin, teknolojinin bir önceki kuşaktan daha fazla olması, yaratıcı fikirlerin üst düzeyde olmasını ve girişimciliğin rekora ulaşmasını sağlayacaktır (Kaynak, 2017). Bugün bile, Sophia, Kodomoroid ve Otonaroid, BINA48, Geminoid DK gibi insana benzeyen robotların tasarlandığı düşünürsek, gelecekte robotları insanlardan ayırmak bir hayli zor olacaktır (Öz, 2018). Özellikle yapay zekânın gelecekte karar vermede kullanılacak olması, belki de çalışma hayatını zorunluluktan çıkaracak ve insanları gönüllülük esasına dayalı sivil toplum kuruluşlarına önem vermeye yöneltecektir (Yelkikalan, Akatay ve Altın, 2010).

Bugün iş dünyasında da değişimler olduğunu görmekteyiz. Yaş kriterinin uzaması sebebiyle 3 kuşağın aynı şirkette aktif olarak çalışmaktadır. Bu durum ise, işleri daha da karmaşık hale getirmektedir (Bayıksel, 2017). Çünkü kültürel farklılıklar iletişim sorununu da beraberinde getirir. Bu yüzden özellikle yöneticilerin farklılıkları kabul etmesi, iletişime önem vermesi ve iş yapış süreçlerine çalışanlarını da dahil etmesi gerekir (Kon, 2017). Z ve Alpha kuşaklarının bireyselliğe verdikleri önem nedeniyle kişiye özel uygulamalar geliştirilmelidir. Gelecekte ofis ortamlarının ortadan kalkacağı, bağlantıda olunan kişilerle tanımlanan iş ortamlarının karşımıza çıkacağı ön görülmektedir. WordPress web sitesini sunan Automattic şirketi, güzel bir örnektir. Şirketin bir ofisi yoktur; fakat kırk ülkede 430'dan fazla çalışana sahiptir. Bu yüzden kilit nokta doğru iletişimdir. Kullanılan teknik ve aletler farklı olsa da iletişim, şirketler için oksijen görevindedir. Çünkü birçok araştırma göstermektedir ki, yeni kuşak için yüz yüze iletişim son derece önemlidir. Yeni kuşağa ulaşma noktasında teknolojinin verdiği imkânlar (Skype, Slack vb. araçlar) kullanılarak yüz yüze görüşmeler geliştirilebilir (Stillman ve Stillman, 2017). Yeni kuşağın doğdukları andan bugüne yaşanan teknolojik gelişmeler aşağıda Tablo 1. gösterilmektedir.

Tablo 1. Teknolojik Gelişmeler

Yıllar	Teknolojik Gelişmeler
1993	IBM, Simon adlı ilk akıllı telefonu piyasaya sürdü.
2000	İlk hepsi bir arada akıllı telefonun tanıtımı yapıldı.
2001	Wikipedia başlatıldı.
2003	Skype kullanıma açıldı.
2004	Facebook kullanıma açıldı.
2005	İlk YouTube videosu yapıldı.
2006	Twitter kullanıma açıldı.
2007	Apple iPhone'un tanıtımını yaptı.
2008	iPhone App Store açıldı.
2010	iPad tanıtımı yapıldı.
2012	iPadlar iyice yayıldı ve okullarda kullanılmaya başlandı.
2013	İnsansı robot denemeleri başlatıldı.
2014	Google Glass başlatıldı. (Sanal Gerçeklik Gözlüğü)
2015	Apple Saat'in tanıtımı yapıldı.
2015	Periscope başlatıldı.
2016	Tesla 3 tanıtıldı. 4.5 G başlatıldı.

Referans Hizmetlerindeki Değişim ve Dijital Gelişmeler

Bilgiye dayalı ekonomilerde bilgi işlerinin verimliliği ve bilgi işçilerinin performansı son derece önemlidir. Çünkü bilgiyi üretmek, geliştirmek ve yeni ürünler yaratabilmek için bilgiye ve bilgi işçisine yatırım yapmak gerekir (Zaim, 2010). Üretilen bilginin niteliği ise, kullanılma değeri ile orantılıdır. Bilgi kullanıldıkça ve paylaşıldıkça yeni ürünler ortaya çıkar. Yaratıcı olan toplum ise, ekonomide, bilimde, sanatta, teknolojiye gelişme gösterir. Bu yüzden yaratıcılığın sürekliliği çok önemlidir (Gürdal Tamdoğan, 2009).

Basılı bilgi kaynaklarının hızla artması ve eş zamanlı elektronik kaynaklarının da üretilmesi ve paylaşılması bilgi kontrolünü her geçen gün zorlaştırmaktadır. Bu yüzden bilginin bulunması ve erişimi noktasında kütüphane ve bilgi merkezlerinin rolü çok büyüktür. Yaşanılan teknolojik değişimler özellikle bilgi ortamlarının ve bilgi merkezlerinin değişim ve dönüşümünü hızlandırır. İnternetin kullanılmasıyla birlikte kütüphaneye ve bilgi merkezleri online kataloglar ve online referans hizmetleri vermektedir. Böylece kütüphane sistemleri, hem kurum içinde hem de kurum dışında kullanıma sunulmaktadır. Çünkü kullanıcı profili hızla değişmektedir. Teknolojiye bağlı olarak e-kullanıcıların arttığını görmekteyiz. Çünkü teknoloji ve yeni web uygulamaları, kullanıcıların ihtiyaç ve beklentilerini her geçen gün arttırmaktadır. Özellikle ileri teknoloji içerisinde doğan yeni kuşak için hız ve bilgiye ilk elden ulaşmak çok önemlidir. Dikkat sürelerinin 8 saniye olduğu düşünülürse kişiye özel uygulamalar geliştirmek gerekir. Bu yüzden kurumların dijital mecralarda da etkileyici ve açık olmaları çok önemlidir.

Kütüphaneler dijital çağdan en çok etkilenen ve en çok değişen kısmını oluşturur. Düşünülenin aksine kütüphanelerin rolü azalmamakta daha da artmaktadır. Diğer yandan dijital işler, elektronik kaynaklar ve basılı kaynaklar para gerektirir ve bu ikili sistemi devam ettirmek ise, yüksek maliyet demektir. Bu yüzden kütüphanelerin de dönüştüğünü görmekteyiz. Yeni kuşağı düşündüğümüzde, gelecekte kütüphanecilere çok daha fazla ihtiyaç duyulacağı ortadadır. Kütüphane kadroları yeni kuşaklara rehberlik edecek kütüphanecilerden oluşacaktır, diyebiliriz. Bu yüzden özellikle referans hizmetleri ve referans kütüphanecileri çok önemlidir. Çünkü kullanıcıların giderek daha da karmaşıklaşan bilgi yığını içerisinde ihtiyaç duydukları bilgiye erişimi sağlayacak olanlar yine kütüphaneciler olacaktır (Palfrey ve Gasser, 2017). Bu yüzden tüm bu teknolojik gelişmeler en çok referans kütüphanecilerini etkilemektedir. Çünkü referans kütüphanecilerinin bireysel yardım noktasında çok önemli rolleri vardır. Referans kütüphanecisi, basılı kaynakları, elektronik kaynakları, sürekli gelişme gösteren teknolojiyi ve yeni kuşağın ihtiyaç ve beklentilerini yakından takip etmek zorundadır. Referans hizmeti, kütüphane ve bilgi merkezleri içerisinde en son oluşturulmuş olsa da en çok değişime uğrayan ve teknolojiden en çok etkilenen hizmetlerin başında yer alır. Tarihi seyrini incelediğimizde referans hizmeti, 19. yüzyılda ABD'de önceleri halk sonraları da üniversite kütüphanelerinde verilmeye başlamıştır. Önceleri "kullanıcıya yardım" adı altında sonraları da "danışma hizmeti" ve "referans hizmeti" adı altında kullanılmaya başlamıştır (Uçak, 2004). Temel felsefesi, kullanıcının bilgi ihtiyacını en hızlı ve en doğru şekilde karşılayarak, kullanıcıya bilgiyi arama ve kullanma becerileri kazandırabilmektir. Teknolojiyle birlikte kullanılan teknik ve yöntemler değişmiş olsa da amaç aynıdır. Asıl sorun, geleneksel ya da elektronik olsun kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarına yönelik soruları tam olarak tanımlayamamasıdır. Bu nedenle referans kütüphanecisinin hem eğitmen hem de danışmanlık anlayışına sahip olması gerekir. Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler referans hizmetlerinin perspektifini düşünülenin aksine çok daha fazla genişletmiştir. Çünkü hizmet kapsamına bilgi okuryazarlığı eğitimi ve her türlü ortamdaki bilgiye erişim gibi konular da girmiştir. Referans hizmetlerindeki

değişimin sebeplerini: bilgi teknolojilerindeki gelişmeler, elektronik bilgi kaynaklarının hızla artması, bilginin zamana/mekâna bağlı kalmaması ve buna bağlı olarak kullanıcıların da eğitim ve öğrenme ihtiyaçlarının artması olarak sıralayabiliriz.

Uzaktan eğitim alternatiflerinin çoğalması da akademik kütüphaneleri etkiler. Çünkü eğitim ortamlarının değişimi eğitim araç ve yöntemlerinin de değişimi demektir. Bu yüzden kullanıcıların beklenti ve ihtiyaçlarının doğru belirlenmesi çok önemlidir. Kullanıcıların kütüphaneye gelme sebepleri, veritabanları ve tarama kriterlerinin seçilmesi, taramalarda konu başlıkları ve anahtar kelimelerin doğru verilmesi ya da mevcut ara yüzlerin nasıl kullanılacağı vb. gibi konulardır. Bu konular ise, daha çok kütüphane kullanımına yönelik eğitim konularıdır. Bu yüzden bireye özel eğitimler çok önemlidir. Yeni kuşağın sürekli bağlantıda olduklarını düşünürsek referans kütüphanecilerinin de sürekli bağlantıda olmaları gerekir. Bu yüzden kütüphaneler artık gerçek zamanlı iletişimi kolaylaştıran teknolojiyi yakından takip etmek zorundadır (Matteson, Salamon ve Brewster, 2011).

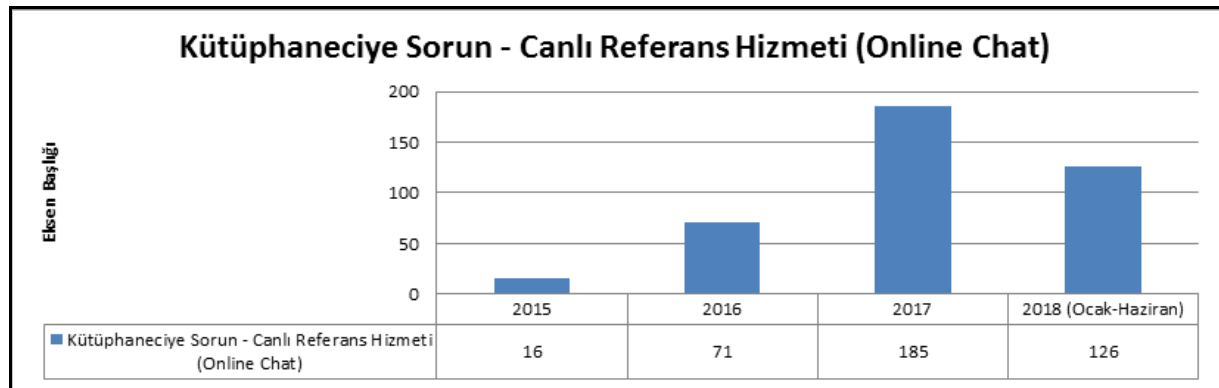
Dijitalleşme ile birlikte kütüphane/bilgi merkezlerinin de (sanal iletişim noktasında) e-kullanıcılara yönelik sanal hizmetler geliştirdikleri görülmektedir. Bunlardan biri de sanal referans hizmetleridir. Dijital mecralarda da “sanal referans”, “dijital referans” ve “canlı referans” gibi isimlerle kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarını karşıladıkları görülür. Sanal referans, en basit şekilde kullanıcı ve kütüphanecinin sanal olarak anlık mesajlaşması olarak tanımlanabilir (Thomsett-Scott, 2013). Daha önce yapılan birçok çalışma göstermiştir ki, canlı referans hizmetlerinin zorlukları ve maliyetlerine rağmen birçok kütüphane bu hizmetleri maliyete değer bulmaktadır (Morais ve Sampson, 2010). Bu yüzden yeni kuşağı anlayabilme ve bilgi ihtiyaçlarını karşılayabilme noktasında sanal referans hizmetleri de çok önemlidir, göz ardı edilmemelidir.

Yöntem

Veri Toplama

2013 yılından itibaren bünyesindeki referans hizmetlerini, ödünç/iade bölümünden ayıran İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi, web sayfasını da kendisi (uzman kütüphaneciler tarafından) yönetmektedir. Özellikle internet iletişimini diğer adıyla sanal iletişimi önemseyen İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi, 2015 yılı itibariyle web sayfasına “Kütüphaneciye Sorun” canlı referans (online chat) hizmetini eklemiştir. Kullanıcılar hafta içi 08:30-12:00/13:00-17:30 saatleri arasında referans hizmetinden sorumlu uzman kütüphaneciden çevrimiçi yardım alabilmektedir. Sistem çevrimdışı olduğunda ise, mesaj atılabilmekte en geç bir gün içerisinde verilen mail adresine dönüş yapılmaktadır. Dört yıl içerisinde, sunulan hizmete yoğun kullanım ve hızlı bir büyüme gösterdiği belirlenmiştir. Bu nedenle İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi, canlı referans hizmetiyle alınan soruların türlerini ve kütüphane kullanımıyla ilgili ne tür sorunlar yaşandığını analiz etmeye karar vermiştir. Amaç, kütüphane sistemi içerisinde kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını doğru tespit etmektir.

Kütüphane web sayfasında yer alan “Kütüphaneciye Sorun” canlı referans hizmeti ile gelen chat iletileri, bu çalışmanın kapsamını oluşturmaktadır. Araştırma hedefleri doğrultusunda kütüphanenin canlı referans hizmetine gelen soruları analiz etmek için içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. İçerik analizi, farklı araştırma hedefleri ve bilgi bilim çalışmalarında yaygın olarak kullanılan esnek bir araştırma yöntemidir (White ve Marsh, 2006). İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi “Kütüphaneciye Sorun” canlı referans hizmeti ile gelen iletilerin yıllara göre yükseliş grafiği aşağıda Şekil 1’de gösterilmektedir.



Şekil 1. Yıllara Göre Kütüphaneciye Sorun-Canlı Referans Hizmeti (Online Chat)

Veri Analizi

Çalışmada analiz birimi olarak, “Kütüphaneciye Sorun” canlı referans hizmeti ile elde edilen chat iletileri kullanılmıştır. Herhangi bir aksaklık nedeniyle çift yönlü iletişimde eksik kalan ve bir anlam ifade etmeyen chat yazışmaları değerlendirmeye alınmamıştır. Çalışmada belirtildiği gibi NVivo 11 nitel içerik analizi programı kullanılmıştır. Nitel araştırma programlarından bu programın tercih edilme nedeni ise, araştırmacıların, tekrarlayıcı olmayan ve araştırmacıların sorularını cevaplamak için yeterli ayrıntıya sahip hiyerarşik ve esnek bir kod seti oluşturmasına izin vermesidir. Nicel araştırmalarda olduğu gibi nitel araştırmalarda da geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmaktadır.

Geçerlilik ve Güvenilirlik

Maxwell (2002) nitel araştırmaların geçerlilik ve güvenilirliğinin sağlanmasında nicel yaklaşımlardan farklı olarak ayrı bir sürecin olduğunu ileri sürmüştür. Veri toplanması, analiz kriterlerine göre verilerin kategorilere ayrılarak kodlama yapılması, verilerin gözden geçirilerek oluşturulan temalarının kontrol edilmesi ve bu temalara yönelik kodlama ve atamaların yapılması ve bulguların modellenmesi sürecinde uzman incelenmesinden yararlanılması inandırıcılık, sonuçların uygulanabilirliği aktarılabilirlik kodlama atamalarında tutarlılık ve kodlama şemalarının oluşturulmasında yansız olmaya yönelik sınamalar geçerlilik ve güvenilirliği artırmada ve sağlamada yeterli kabul edilmektedir (Müstakil Sanayici ve İş Adamları Derneği [MÜSİAD], 2015).

Bu çalışmada da elde edilen chat ileti verilerinin toplanması, kategorilere ayrılması, verilerin gözden geçirilerek kodlama şemalarının oluşturulması ve kodlama ve atamaların yapılması, bulguların modellenmesi sürecinde uzman incelemesinden yararlanılmış ve inandırıcılık, aktarılabilirlik, tutarlılık ve yansız olmaya yönelik sınamalar yapılmış, geçerlilik ve güvenilirliğin sağlandığı kabul edilmiştir.

NVivo ile Nitel Veri Analizi Süreci

NVivo ile nitel verilerin analizinde proje ismi altında çalışma başlatılmakta, veriler sınıflandırılarak belgeler halinde yüklenmekte, ilgili veriler araştırmacı tarafından sınıflandırılarak kodlama (kategorilere ayırma) işlemi ile veriler ilgili kodlara atanmaktadır. Kodların altında yer alan alt kategoriler de yüklemeler olarak adlandırılmaktadır. Oluşturulan proje sırasında kodlamalar oluşturulup atamalar yapıldıktan sonra sınıflandırılan veriler ilintilendirilerek kod atamaları yapılmakta ve biçimlendirilerek model oluşturma kısmından tablo, çizelge grafik vb. rapor şeklinde sonuca ulaşılmaktadır.

Nitel verilerin analizinde analitik süreç; verilerin benzerlik ve farklılıklarına göre kümelerle ayrılarak kategorilerin (kodlar/node) oluşturulması ve sınıflandırılması, (classification); kategorilerdeki ve alt kategorilerdeki (yüklemeler/attributes) veri parçalarının birbirleriyle ilintilendirilmesi, (linking); mevcut kategori ve oluşan kavramlar arasında araştırma amacına yönelik olarak bağlantılar kurulmasından (connecting) oluşmaktadır (Dey, 1993).

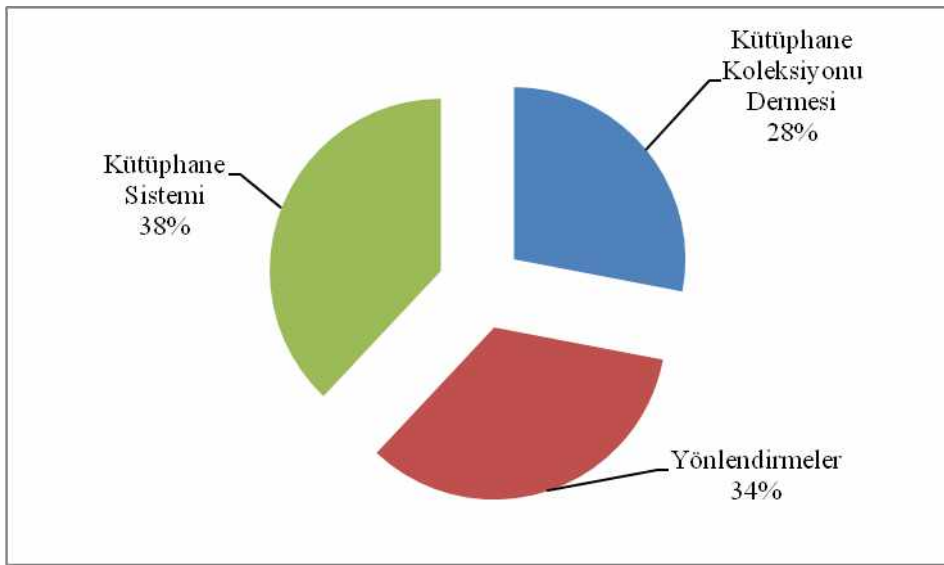
Nitel verilerin analizinde temel nokta kodlama işlemidir (Flick, 2002). Kategorilere ayırma işlemi yapılan kodlama şemalarının oluşturulması işlemidir. Kodlama, aynı teorik ya da betimsel fikri örneklendiren metin parçalarını ya da diğer veri parçalarını (ör: bir resmin parçalarını) belirleme sürecidir (Gibbs, 2002). Kodlama şemalarının oluşturulmasında uzman bilgisi kullanılmakta ve verilerden çıkarımlar yapılarak kullanılan belgeler analize uygun olacak şekilde kodlara yüklemeler atanmaktadır (Dey, 1993). Kategorilere atama (kodlama) sırasında verilere iyice tanıdık olma, duyarlı olma, bağlantılara ve ilintilendirmede çakışmadan kaçınma, kategori kararlarında dayanılan ölçütleri göz önünde bulundurma esastır (Dey, 1993).

Veri analizine ilişkin süreçlerde Strauss ve Corbin (1990)’in eserlerinde yer aldığı haliyle üç kodlama türünü içermektedir: ‘açık kodlama (open coding)’, ‘yönelimli kodlama (axial coding)’ ve ‘seçici kodlama (selective coding)’. Bu araştırmada bir kuram oluşturma çabası yer almadığı için serbest ve yönelimli kodlama olarak belirtilen çözümleme basamakları yürütülmüştür. Çözümleme setlerinin kurulumunda geçmiş çalışmalar dikkate alınmıştır. Dolayısıyla öncelikle açık kodlamayla verilerin kodlanarak serbest kod listelerinin oluşturulması ve sonrasında kategorilerin oluşturulması ve verilerin kategorilere atanması yönelimli kodlamayla kodların ve kategorilerin ilintilenmesi ve son olarak bağlantılar kurularak bulguların dönüşümü; tablo ve grafiklerin elde edilmesi aşamaları gerçekleştirilmiştir. Daha önce yapılan çalışmalarda (Armann-Keown, Cooke ve Matheson, 2015) kodlama kategorileri incelenmiş ve İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi web sayfasında kullanılan kategorilere uygun olarak yeni 39 kodu içeren bir kodlama şeması geliştirilmiştir. Kütüphanenin web sayfasında kullanılan kategorilere uygun kodlama şemasının geliştirilme gerekçesi, kullanıcının konuyla ilgili kütüphaneci, kütüphane sistemi ya da kütüphane web sayfasına yönlendirilmesiyle ilgili ayrıntılı bilgileri de elde etmektir.

Kütüphane web sayfasında yer alan “Kütüphaneciye Sorun” canlı referans hizmetinden elde edilen 323 chat / 4239 chat iletisi indirilmiş, NVivo 11 paket programına yüklemeyen önce veriler sınıflandırılarak belge haline getirilmiş ve kütüphane/bilgi bilim uzman bilgisi ile geçmiş çalışmalara dayandırılarak kodlama işlemleri gerçekleştirilmiştir. Kütüphane kullanıcılarının “Kütüphaneciye Sorun” canlı referans hizmetine yönelttiği sorular **39 kodu (alt kategori)** içermektedir. “**Yönlendirmeler**”, “**Kütüphane Sistemi**” ve “**Kütüphane Koleksiyonu/Dermesi**” başlıklarıyla da 3 kategoride kod atamaları gerçekleştirilmiştir. Kod atamalarının yapıldığı üç temel kategoriden her biri için analiz sürecinin son aşaması olan modelleme kısmından tablo ve grafikler halinde çıktılar raporlanmıştır.

Bulgular

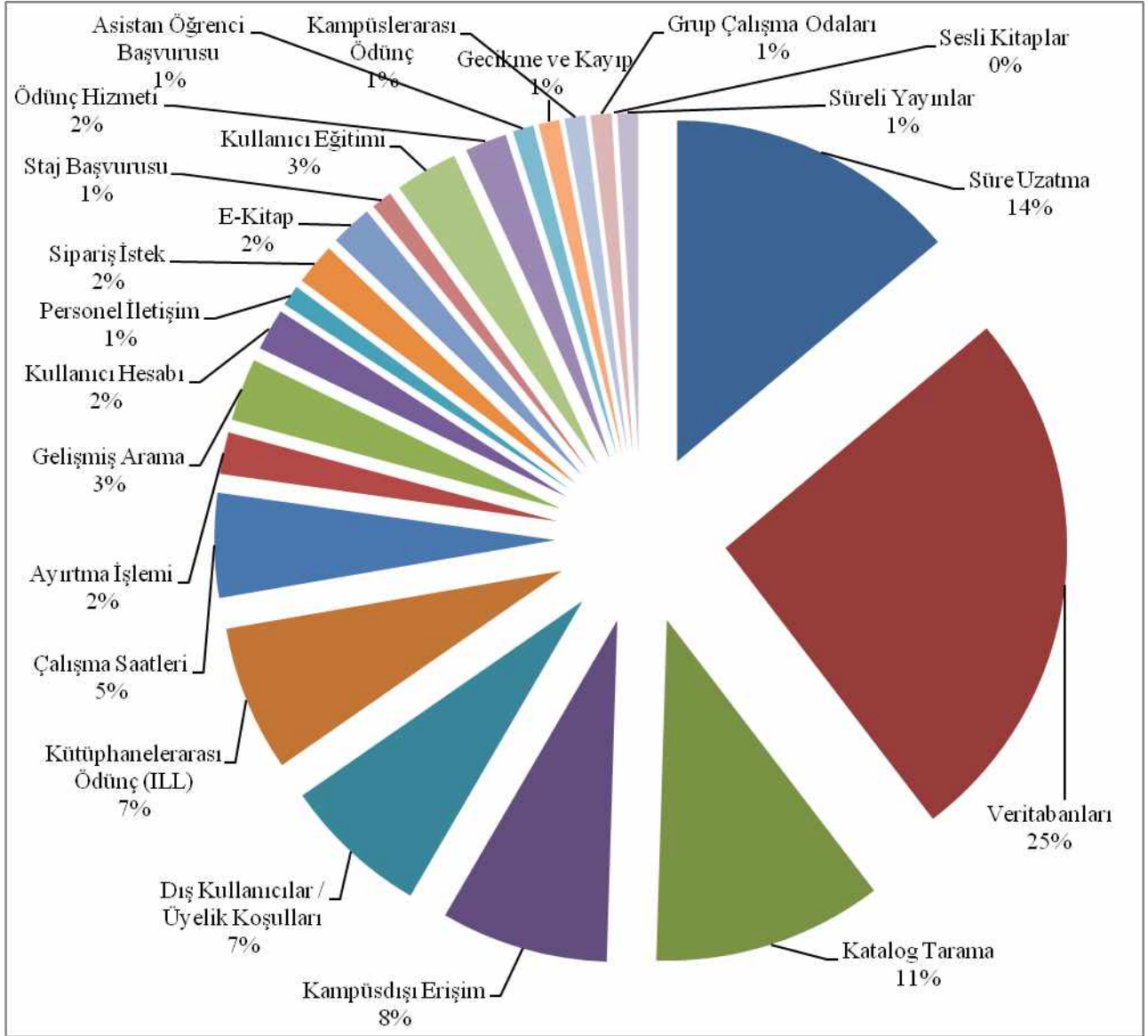
Her bir chat iletisi, soruları tanımlamak ve soru türlerini belirlemek için gözden geçirilmiştir. Tek bir chat görüşmesi birden fazla soru içerebilmektedir. Bu nedenle soru türleri öncelikle üç temel kategoriye ayrılmıştır. 323 chat görüşmesine yöneltilen soruların sınıflandırılması, NVivo programına yüklenmesi ve kodlama işleminin yapılmasıyla oluşturulan üç temel kategorideki ilgili soruların sayı ve yüzdelik dilimleri aşağıdaki gibi elde edilmiştir. Çalışmada öncelikle bu üç kategorideki toplam soru dağılım grafiğine yer verilmiştir.



Şekil 2. Yöneltilen Sorular İle Oluşturulan Kategorilere Göre Genel Dağılım

Şekil 2 incelendiğinde, yöneltilen soruların, **%38'inin Kütüphane Sistemi** hakkında sorulan sorulardan, **%34'ünün Yönlendirmeler** yani kullanıcıların konuyla ilgili uzman kütüphane personeline yönlendirildiği sorulardan ve son olarak da **%28'inin Kütüphane Koleksiyonu/Dermesi** hakkında sorulan sorulardan oluştuğu görülmüştür.

Kütüphane sistemi kategorisinde sorulan sorular detaylı incelendiğinde çoğunlukla veri tabanları, süre uzatma, katalog tarama, kullanıcıların kampüs dışı erişimde yaşadıkları sorunlar gibi alt kategorilerdeki soruların yöneltildiği belirlenmiştir. Yönlendirme kategorisindeki sorular incelendiğinde, büyük çoğunlukla kullanıcıların kütüphane web sayfasına ve referans bölümündeki uzman kütüphane personeline yönlendirilmesi gereken sorular üzerine yoğunlaştığı; kütüphane koleksiyonu/dermesi kategorisindeki sorularda ise, soruların kitaplar ve veri tabanları üzerine olduğu belirlenmiştir. Oluşturulan bu kategorilerdeki alt kategorilere ait detaylı analiz sonuçları aşağıda Şekil 3'te gösterilmiştir.



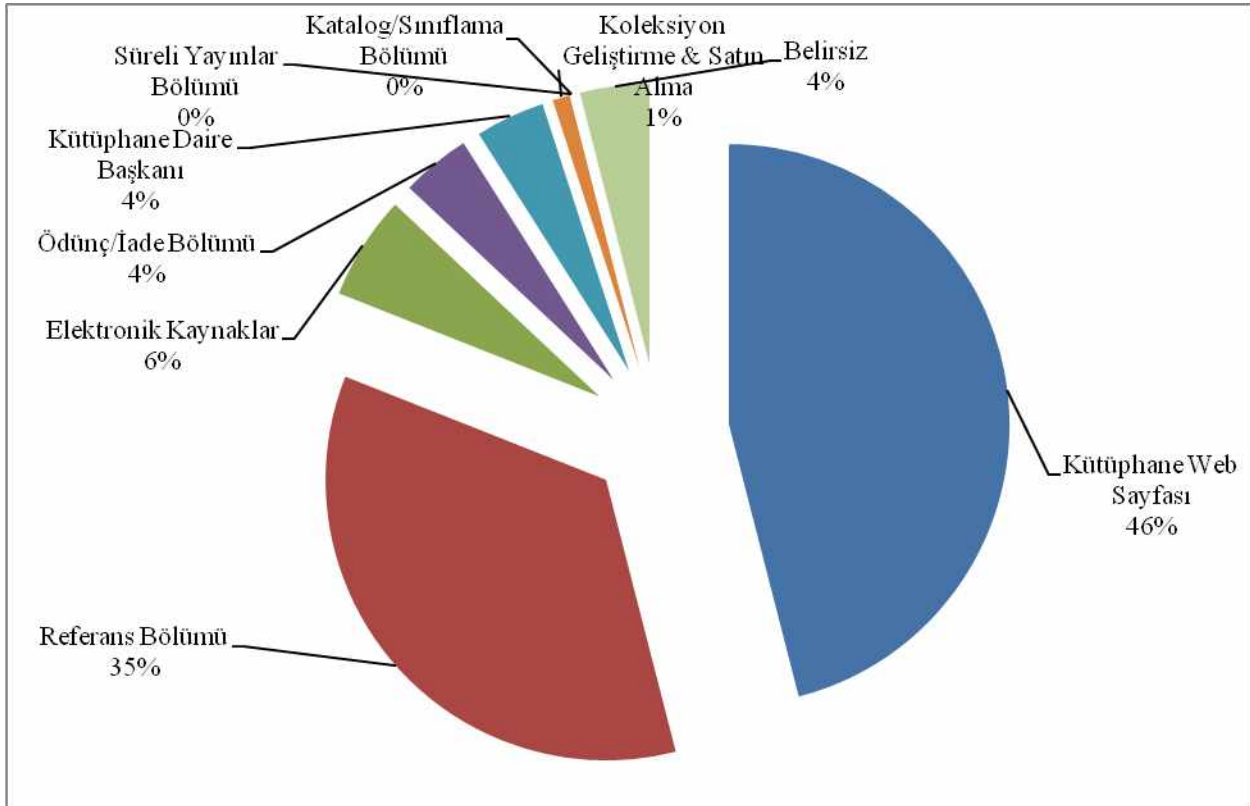
Şekil 3. Kütüphane Sistemi Kategorisindeki Sorular

Kütüphane sistemi kategorisindeki soruların detaylı analiz sonuçları değerlendirildiğinde sırasıyla veri tabanları (%25), süre uzatma (%14), katalog tarama (%11), kampüs dışı erişim (%8), dış kullanıcılar/üyelik koşulları (%7), kütüphaneler arası ödünç/ILL (%7), çalışma saatleri (%5) çoğunlukla sorulan soru grupları iken, daha az oranlarla gelişmiş arama, kullanıcı eğitimi (%3), ayırtma işlemi, kullanıcı hesabı, sipariş istek, ödünç hizmeti ve e-kitap (%2), personel iletişim, staj başvurusu, asistan öğrenci başvurusu, kampüsler arası ödünç, gecikme ve kayıp, grup çalışma odaları ve süreli yayınlar (%1) ve çok çok az oranla 2 kullanıcının ise sesli kitaplar üzerine sorular yönelttiği belirlenmiştir.

Alt kategorilerin detaylı analizine bakıldığında veri tabanları alt kategorisindeki sorular, veritabanlarının kullanımına yönelik sorular sorulduğu, süre uzatma alt kategorisindeki soruların ağırlıklı olarak ödünç alınan kitapların ödünç sürelerinin nasıl uzatılacağı; katalog tarama alt kategorisinde, eser adından ya da yazar adından bir eserin kütüphanede olup olmadığı; kampüs dışı erişim alt kategorisinde ise, kullanıcıların üniversite dışında erişim konusunda yaşadıkları sıkıntılara yönelik sorulardan oluştuğu belirlenmiştir. Daha az oranlarla soruların yöneltildiği alt kategoriler incelendiğinde ise, ILL hizmeti, kampüslerarası ödünç, çalışma saatleri, ayırtma işlemi, ödünç hizmeti, staj başvurusu, asistan öğrenci başvurusu gibi daha genel sorulardan oluştuğu belirlenmiştir.

Bu soruların daha az sorulmasının nedeni ise, kullanıcıların bu soruların cevaplarını kütüphane web sayfasında bulabilmeleri ya da konuya tam olarak hâkim olmadıkları olarak açıklanabilir. Veritabanlarının kullanımı, katalog taramasının nasıl yapılacağı, süre uzatma işlemleri ve kampüs dışı erişimde yaşanan sorunların, kullanıcılar

tarafından daha çok önem arz ettiği ve uzman bir kütüphaneci yardımına gereksinim duyulduğu belirlenmiştir. Yöneltilen bu tarz sorularda, kullanıcılar referans bölümündeki uzman kütüphaneciye yönlendirilmekte ve gerekli eğitimler yüz yüze ya da sanal olarak verilmektedir. Canlı referans hizmetinin verilmesi yüz yüze eğitim taleplerini de arttırmıştır.



Şekil 4. Yönlendirmeler Kategorisindeki Sorular

Yönlendirmeler kategorisindeki sorulara yönelik alt kategorinin detaylı analiz sonuçları incelendiğinde, soruların büyük çoğunlukla hatta yarıya yakınının %46 kütüphane web sayfası; %35 oranla da referans bölümünü ilgilendiren sorular olduğu belirlenmiştir. Daha az oranlarla %6 elektronik kaynaklar, %4 ödünç iade bölümü, %4 kütüphane daire başkanına yönlendirilen sorulardan, çok çok daha az oranlarla iki ya da üçer sorudan oluşan koleksiyon geliştirme & satın alma, sürekli yayınlar bölümü ve katalog/sınıflama bölümü üzerine sorular sorulardan oluştuğu sonucuna ulaşılmıştır.

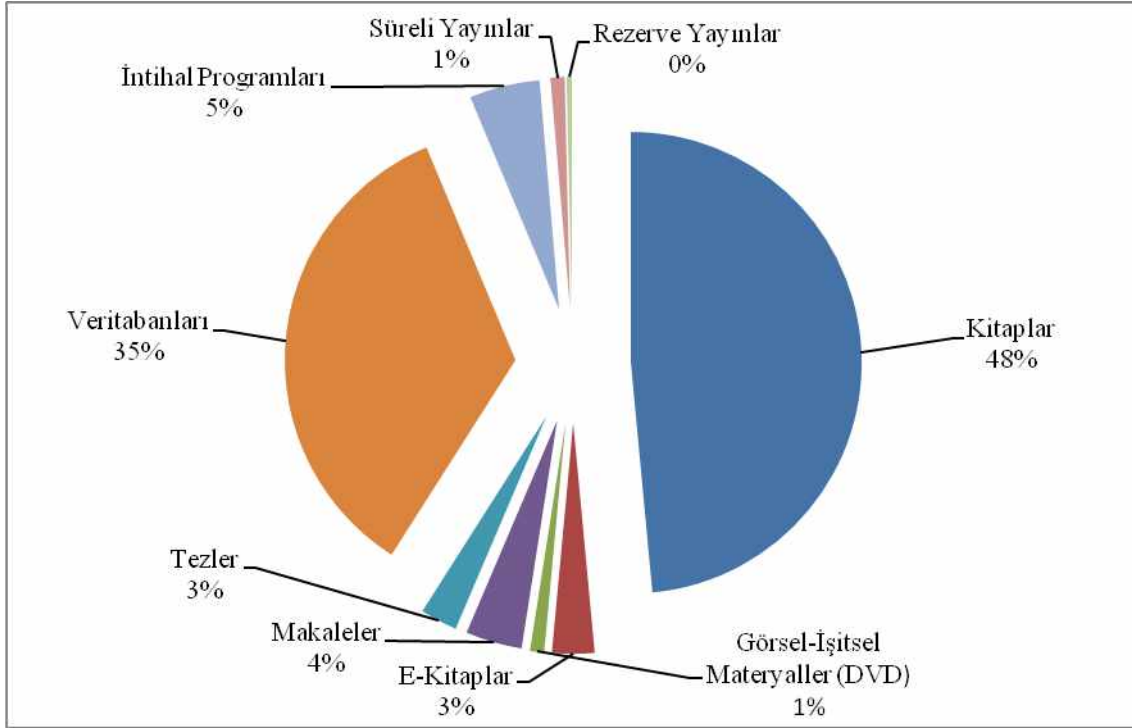
Kullanıcıların kütüphane web sayfasına yönlendirildiği soruların; eser istek, süre uzatma, katalog tarama, gelişmiş tarama, dış kullanıcılar/üyelik koşulları, kütüphane çalışma saatleri vb. gibi kullanıcıların kütüphane web sayfasında çözebilecekleri sorular üzerine olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle kütüphane web sayfası, kullanıcıların mekân ve zaman sınırı olmaksızın kullanabilecekleri bir platform olarak dizayn edilmekte ve web sayfasındaki ana sekmeler kullanıcıların kullanım durumlarına göre revize edilmektedir. İstanbul Ticaret Üniversitesi kütüphane web sayfasının yönetimi kütüphaneye aittir ve uzman kütüphaneciler tarafından yönetilmektedir. İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphane web sayfası aşağıda Şekil 5'te gösterilmiştir.



Şekil 5. İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphane Web Sayfası

Referans bölümüne yönlendirilen sorular ise, kullanıcıların kütüphaneyi etkin kullanmalarına yönelik ve özellikle kullanıcı eğitimleri almalarını gerektiren sorular üzerine yoğunlaştığı belirlenmiştir. Referans hizmetini uzman kütüphane personeli yürütmektedir. Referans bölümüne yönlendirilen sorular incelendiğinde, veritabanlarının kullanımı (hesap açma, alert oluşturma, atıf indeksleri, intihal programları vb.), katalog tarama (yazar adı, eser adı, içindekiler vb. kriterleri ve çapraz sorgulamalar), kampüs dışı erişimde yaşanan aksaklıklar gibi aciliyeti olan ve uzman kütüphaneci yardımına ihtiyaç duyulan sorulardan oluştuğu belirlenmiştir. Kullanıcıların bilgi ihtiyaçları sanal ortamda ya da yüz yüze eğitimler verilerek karşılanmaktadır.

Elektronik kaynaklara yönlendirilen sorular incelendiğinde, daha çok abonelik yapılması istenilen yeni veritabanı abonelikleri, intihal programlarının kullanımı, veritabanlarına giriş konusunda yaşanan sıkıntılar gibi konular olduğu; Ödünç/İade bölümüne yönlendirilen sorular incelendiğinde, ayırtma işleminin yapılması, kullanıcı hesaplarının aktif edilmesi, ödünç alınan fakat kaybedilen yayınlar ile ilgili ne yapılacağı gibi sorulardan oluştuğu; Kütüphane Daire Başkanlığı'na yönlendirilen sorular incelendiğinde ise, daha çok staj başvuruları ve kütüphane içerisinde asistan öğrenci olarak çalışma istekleri gibi daha özel sorular yöneltildiği belirlenmiştir.



Şekil 5. Kütüphane Koleksiyonu/Dermesi Kategorisindeki Sorular

Kodlama sonucu oluşturulan üçüncü kategorideki kütüphane koleksiyonu/dermesi üzerine soruların detaylı analizinde ise, soruların büyük çoğunlukla yarıya yakınının kitaplar %48, sonrasında veri tabanları %35 üzerine olduğu görülürken, daha az oranlarla %5 oranla intihal programları, %4 makaleler, %3 tezler ve e-kitaplar, çok daha az oranla ise %1 görsel işitsel materyaller ve süreli yayınlar; en az oranla %0 ile 2 kullanıcının rezerve yayınlar konusunda sorular sorduğu belirlenmiştir.

Çoğunluk olarak yöneltilen soruların kitaplar alt kategorisinde olduğu belirlenmiştir. Sorular incelendiğinde ise, ağırlıklı olarak kitapların kütüphane içerisinde olup olmadığı, kütüphanede olmayan kitapların kütüphaneye satın alınması, ödünç alınan kitap sürelerinin uzatımı, ödünçte olan kitaba ayırtma işleminin yapılması gibi sorular yöneltildiği; veri tabanları alt kategorisinde ise, veritabanlarında hesap açma, makale tarama ve veritabanlarında ulaşılamayan makale talepleri, dergi adında makale arama, tezler, e-kitaplar, kampüs dışı erişimde yaşanan sorunlar vb. gibi sorular yöneltildiği belirlenmiştir. Daha az oranlarla intihal programları, intihal programlarına giriş sorunları ve yüksek lisans ve doktora öğrencilerinin intihal programlarını kullanıp kullanmadığı üzerine sorular yöneltildiği belirlenmiştir. E-kitap kategorisi incelendiğinde ise, e-kitap indirme aşamalarının nasıl olduğu üzerine yoğunlaştığı belirlenmiştir.

Sonuç

Çalışmada, “Kütüphaneciye Sorun” canlı referans hizmeti kullanılarak soruların türlerini analiz etmek için bir içerik analizi metodolojisi kullanılmıştır. NVivo programı aracılığıyla kodlama şemaları oluşturularak üç kategoride ele alınan sonuçlar incelendiğinde, kullanıcıların ne tür bilgilere ihtiyaç duyduğu, kütüphane web sayfası hakkında hangi konularda güncelleme yapılacağı ve kullanıcıların hangi konularda eğitime ve bilgiye ihtiyaç duyduklarına yönelik zengin bilgi sağlanmıştır.

Yöneltilen soruların analiz sonuçları genel olarak incelendiğinde, çevrimiçi kütüphane kaynaklarının kullanıcıların zorluklarla karşılaştıklarında ilk seçenek olarak kullandıkları belirlenmiştir. Ayrıca kullanıcıların bireysel yardım noktasında “Kütüphaneciye sorun” canlı referans hizmetini tercih ettiği de belirlenmiştir. Yıllara göre yükseliş grafiği de bunu desteklemektedir. Bu durum ise, yeni kuşağın özellikleri ile örtüşür. Kullanıcıların kampüs dışı erişim sorunlarında, veritabanlarının verimli kullanılmasında ve katalog tarama işlemlerinin nasıl yapılacağı konularında ilk olarak web sayfasında yer alan “Kütüphaneciye Sorun” canlı referans hizmetine başvurduğu ortadadır. Bu yüzden kullanıcılara tutarlı hizmet sunabilmek için kütüphane personellerinin hangi konularda daha çok yetkinliğe sahip olmaları gerektiğinin belirlenmesi önemlidir.

“Kütüphaneciye Sorun” canlı referans hizmetiyle sorulan sorular, temelde kütüphane koleksiyonu/dermesi, yönlendirmeler ve kütüphane sistemi ile ilgili olduğu için, üç temel kategoride incelenmiştir. Ayrıca alt kategorilere göre detaylı analizler incelendiğinde ilginç bir şekilde çok soru sorulması gereken noktalarda çok daha az soruların sorulması, kullanıcıların bazı alanlarda fikir sahibi olmadığı ya da bazı hizmetleri kullanmadıklarını düşündürmüştür. Özellikle eser istek, e-kitap, süreli yayın, ayırtma işlemi, rezerve yayın, sesli kitap, gecikme ve kayıp vb. alt kategorilerindeki soruların çok az sayıda gelmesi, kullanıcıların bu hizmetler hakkında bilgi sahibi olmadığını ya da bu hizmetlerden bazılarını kullanmadıklarını göstermektedir.

Ayrıntılı kodlama ve analiz düzeyi, kütüphanenin web sayfasının bazı kısımlarının revize edilmesini ve kullanıcılara daha zengin bilgi erişimi sunulması konusunda yenilenmesini ortaya çıkarmıştır. Analiz sonuçlarına göre kütüphane web sayfası üzerinde güncellenmenin devam ettiği çalışmalar sırasıyla:

- “Katalog Tarama” sekmesinin ön plana çıkarılması,
- “Kullanıcı Eğitimi” sekmesinin video ve görsellerle zenginleştirilmesi,
- Süre uzatma, eser istek, e-kitap indirme, ayırtma işlemleri vb. kütüphane hizmetlerinin oryantasyon ve yüz yüze eğitimlerde ön plana çıkarılması,
- Kullanıcıların kampüs dışı erişimde yaşadıkları sıkıntıları gidermeye yardımcı olacak bilgi notlarının “Kampüsdışı Erişim” sekmesine eklenmesi olarak belirlenmiştir.

İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphane web sayfası, kullanıcı bilgi ihtiyaçlarını en hızlı şekilde karşılamaya yönelik tasarlanmış olsa da, bu araştırma bize bazı sekmelerin öne çıkarılması gerektiğini ortaya çıkarmıştır. Son dört yılda canlı referans hizmetiyle kütüphaneye gelen chat görüşmelerini incelediğimizde, araştırmayla bütünleşmiş bazı iddialar yapılabilir. Bunlar:

- Kullanıcıların canlı referans hizmetini iyi karşıladıkları ve yüksek memnuniyet bildirdikleri ortadadır.
- Kullanıcılar, sorunların gerçek zamanlı olarak etkili ve verimli bir şekilde yanıtlanacağı beklentisindedir.
- Canlı referans hizmetinde, kullanıcılar yüz yüze iletişime nazaran daha rahattır.
- Kütüphane kullanımının verimli ve etkin kullanımına yönelik eğitimlerin sanal ortamda da veriliyor olması; hem iletişim becerilerini hem de referans becerilerini gerektirir.
- Geleceğin kütüphaneleri, yeni kuşaklara rehber olarak hizmet edecek kütüphanecilerden oluşacaktır.

Son olarak, canlı referans hizmeti konusunda farkındalığın artırılmasında hangi stratejilerin etkili olduğu da çok önemlidir. Özellikle mobil teknolojiler, günlük yaşamı çok fazla etkilediğinden, canlı referans hizmetlerinin tanıtımında ve farkındalığında göz ardı edilmemelidir. Bilgi erişim sürecinde kendi kendine hizmet eden bir bilgi çevresi yaratmaya yardımcı olma sorumluluğu biz kütüphanecilerin elindedir. Bilgi ve bilgi kültürüne biz sahip olduğumuza göre, yeni kuşakların bilgileri nasıl öğrendiklerini anlamaya yönelmeli ve giderek daha da karmaşıklaşan bilgi dünyası içinde onları nasıl yönlendirebileceğimizi düşünmeliyiz. Çünkü bugünün gençleri bilgiyi dijital formatlarda bulmakta ve daha önce gelenlerin aklına bile gelmeyecek şekilde işlemektedir. Bu yüzden okul ve kütüphaneler, onların doğal ve eleştirel bir biçimde düşünmelerine yardımcı olmalıdır. Aynı zamanda topladıkları verileri nasıl yorumlayabileceklerini de öğretmelidir.

Kaynakça

- Ardıç, E. ve Altun, A. (2017). Dijital çağı öğreneni. *Uluslararası Sosyal Bilgilerde Yeni Yaklaşımlar Dergisi (IJONASS)*, 1(1), 12-30. <http://dergipark.gov.tr/sbyy/issue/34271/374055> adresinden erişildi.
- Armann-Keown, V., Cooke, C. A. ve Matheson, G. (2015). Digging deeper into virtual reference transcripts. *Reference Services Review*, 43(4), 656-672. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RSR-04-2015-0024/full/html> adresinden erişildi.
- Atak, N. Ü. (2016). *X, Y, Z kuşakları ve kuşaklar arası farklılık yönetimi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Bayıksel, Ş. Ö. (2017). Kuşak ne zaman değişmeli? <http://www.kigem.com/kusak-ne-zaman-degismeli-.html> adresinden erişildi.
- Dey, I. (1993). *Qualitative data analysis*. London: Routledge.
- Ebru, E. (2014). *Kitap oburları için kütüphane sözlüğü*. İstanbul: Kafekültür Yayıncılık.
- Flick, U. (2002). *An introduction to qualitative research*. London: Sage Publications.

- Gibbs, G. R. (2002). *Qualitative data analysis: explorations with NVivo*. Buckingham: Open University Pres.
- Gürdal Tamdoğan, O. (2009). Enformasyon zincirinde bilgi erişim sistemleri, bilgi erişim sürecinde kütüphane kurumu ve diğer bilgi merkezleri. *Türk Kütüphaneciliği*, 23(1), 151-168.
- Kayıkçı, M. Y. ve Bozkurt, A. K. (2018). Dijital çağda Z ve Alpha kuşağı, robotlar ve turizmde yapay zekâ uygulamaları. *Sosyal Bilimler Metinleri*, (1), 54-64. <http://dergipark.gov.tr/sbm/issue/36882/391779> adresinden erişildi.
- Kaynak, A. (2017). X, Y, Z yetmez; biraz da alfa olsun. <http://www.mediacaonline.com/x-y-z-yetmez-biraz-da-alfa-olsun/> adresinden erişildi.
- Kon, B. (2017). Kuşakları anlamak ve yönetmek. <http://www.humanica.com.tr/kusaklari-anlamak-yonetmek/> adresinden erişildi.
- Özdemir, Ş. (2017). Değişen dünyanın yeni ruhu: Z kuşağı. <http://www.pdrdergisi.com/degisen-dunyanin-yeni-ruhu-z-kusagi-78.html> adresinden erişildi.
- Matteson, M. L., Salamon, J. ve Brewster, L. (2011). A systematic review of research on live chat service. *Reference & User Services Quarterly*, 51(2), 172-190. <https://digitalcommons.kent.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1025&context=slispubs> adresinden erişildi.
- Maxwell, J. A. (2002). Understanding and validity in qualitative research (A. Huberman ve M. B. Miles, Ed.) *The qualitative researcher's companion* içinde (ss. 37-65). London: Sage Publications.
- Mengi, Z. (2017). İş başarısında kuşak farkı. Erişim adresi: www.kigem.com/is-basarisinda-kusak-farki.html
- Morais, Y. ve Sampson, S. (2010), A content analysis of chat transcripts in the georgetown law library, *Legal Reference Services Quarterly*, 29(3), 165-178.
- Müstakil Sanayici ve İş Adamları Derneği. (2015). İşletmeler ve bürokrasi: 25 yılda neler değişti? İstanbul: Müstakil Sanayici ve İş Adamları Derneği.
- Öz, E. (2018). Robotlar insanların yerini alabilecek mi? www.medikalnews.com/robotlar-insanlarin-yerini-alabilecek-mi/ adresinden erişildi.
- Palfrey, J. ve Gasser, U. (2017). *Doğuştan dijital: dijital yerlilerin ilk kuşağını anlamak* (N. Aydın, Çev.). İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi.
- Stillman, D. ve Stillman J. (2017). *İşte Z kuşağı: genç kuşak işyerini nasıl dönüştürüyor?* (D. P. Kayıhan ve F. Erduran. Çev.). İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi.
- Strauss, W. ve Howe N. (1991). Generations: the history of America's future 1584 to 2069. <https://archive.org/details/GenerationsTheHistoryOfAmericasFuture1584To2069ByWilliamStraussNeilHowe> adresinden erişildi.
- Strauss, A. L. ve Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research, grounded theory procedures and technics*. London: Sage Publications.
- Thomsett-Scott, B. C. (2013). *Implementing Virtual Reference Services: A LITA guide*. Chicago: ALA TechSource eBook Collection (EBSCOhost).
- Taş, H. Y., Demirdöğmez, M. ve Küçüköğlü, M. (2017). Geleceğimiz olan Z kuşağının çalışma hayatına muhtemel etkileri. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7(13), 1031-1048. Doi: 10.26466/opus.370345
- Uçak, N. (2003). Elektronik danışma hizmetleri. *Bilgi Dünyası*, 4(2), 103-121.
- Uçak (Özenç), N. (2004). Değişen bilgi ortamının danışma hizmetine etkisi. *Türk Kütüphaneciliği*, 18(4), 407-417.
- Üstün, A. (2011). *Enformasyon bilimi ve teknoloji kavramlar sözlüğü: Almanca-Türkçe, Türkçe-Almanca*. İstanbul: Elit Kültür.
- Yelkikalan, N., Akatay, A. ve Altın, E. (2010). Yeni girişimcilik modeli ve yeni nesil girişimci profili: İnternet girişimciliği ve Y, M, Z kuşağı girişimci. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 10(20), 489-506. <http://dergipark.gov.tr/susead/issue/28415/302481> adresinden erişildi.
- Zaim, H. (2010). Yeni gelişmeler ışığında bilgi işi ve bilgi işçisi. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 49, 589-609. <http://dergipark.gov.tr/iusskd/issue/897/10039> adresinden erişildi.
- Zaim, H. ve Koçak, O. (2010). Bilgi çalışanının memnuniyeti. *Journal Of Yasar University*, 5(18), 2985-2994.
- White, M. D. ve Marsh, E. E. (2006). Content analysis: A flexible methodology. *Library Trends*, 55(1), 22-45.

Ek. 1.

Kod Adı	Kod Tanımı
Kütüphane Koleksiyonu/Dermesi	Kütüphanelerin sahip olduğu ve katalogunda listelenen basılı ve elektronik materyallere yönelik sorular
Kitaplar	Herhangi bir konuda yazılmış, basılı sayfalardan oluşan eserler
E-Kitaplar	Kişisel bilgisayar veya e-kitap okuyucusu ile okunması tasarlanmış basılı kitapların sayısal sürümleri
Görsel-İşitsel Materyaller (DVD)	Görsel-ışitsel materyaller. (VHS, video kayıtlarını, görüntüleri, CD'ler, DVD'ler, slaytlar, video akışı vb.)
Makaleler	Bir konu üzerine yazılmış 1-35 sayfa uzunluğunda olan kısa eserler
Tezler	Akademik eğitimde daha yüksek derece almak için hazırlanması öngörülen bilimsel incelemeler
Veritabanları	Bilgisayar ortamında çeşitli parametreler aracılığıyla taranabilen standart hale getirilmiş bilgiler
İntihal Programları	İntihal tespit hizmeti veren veritabanları
Sürelı Yayınlar	Aylık, haftalık olarak yayınlanan dergi, magazin ve gazete gibi yayınlar
Rezerve Yayınlar	Öğretim üyelerinden gelen istekler doğrultusunda bütün öğrencilere kullanma fırsatı vermek için sınırlı zaman için ödünç verilen yayınlar
Kütüphane Sistemi	Kütüphane sistemine yönelik sorular
Süre Uzatma	Kullanıcının ödünç aldığı ve iade sürelerinin uzatımı
Katalog Tarama	Kütüphanenin sahip olduğu basılı kaynaklarda ve abone olduğu e-kitaplarda tarama yapmasını sağlayan sistem
Kampüsdışı Erişim	Kampüsdışından kullanıcı adı, ID numarası ve PIN numarası gibi kimlik doğrulama bilgilerini kullanarak kütüphane web sayfası aracılığıyla veritabanlarına erişim
Dış Kullanıcılar / Üyelik Koşulları	Kütüphane mensubu olmayan dış kullanıcıların üyeliği
Kütüphanelerarası Ödünç (ILL)	Kullanıcıların ihtiyacı olan, kütüphane sisteminde bulunmayan materyallerin diğer kütüphanelerden sağlanması
Çalışma Saatleri	Kütüphane çalışma saatleri
Ayırtma İşlemi	Kullanıcının ödünç almak istediği fakat başka bir kullanıcıda olan bir kaynağın iade edildiğinde kendisinin kullanımı için ayrılması
Gelişmiş Arama	Kullanıcıların elektronik materyallerde daha detaylı araştırmalar yapmasına yardım eden VE, VEYA, DEĞİL gibi mantıksal operatörleri kullanan yazılım araçları
Kullanıcı Hesabı	Bilgisayarla işletilen kaynakların belirli bir kullanıcıya ait bir benzeri olmayan sayı veya ismi. (Kullanıcı hesabı kütüphane kaynaklarına uzaktan erişim için gereklidir.)

Personel İletişim	Kütüphane çalışanlarının iletişim bilgileri
Sipariş İstek	Kullanıcıların kütüphaneye satın alınmasını istediği materyaller
Staj Başvurusu	Bilgi ve Belge Bölümü öğrencilerinin kütüphane içerisinde staj yapma istekleri
Kullanıcı Eğitimi	Kullanıcıların kütüphanenin sahip olduğu tüm kaynaklardan maksimum düzeyde yararlanabilmesi için kendilerine verilen eğitimler
Ödünç Hizmeti	Kütüphane materyallerini belirli bir süre okumak, dinlemek veya izlemek için kütüphaneden ödünç almak ya da ödünç vermek
Asistan Öğrenci Başvurusu	Akademik dönemde üniversitenin sahip olduğu öğrencilerinin kütüphane içerisinde asistan öğrenci olarak çalışma talepleri
Gecikme ve Kayıp	Kullanıcıların ödünç aldığı kütüphane materyallerini geciktirmesi ya da kaybetmesi
Kampüslerarası Ödünç	Kütüphane materyallerinin kampüslerarası ödünç hizmeti
Grup Çalışma Odaları	Kütüphanenin sahip olduğu grup çalışma odaları
Sesli Kitaplar	Kullanıcıların yabancı dil öğrenmek için kullandığı sesli materyaller
Yönlendirmeler	Kullanıcının bir kütüphane personeline, birimine veya kütüphane web sayfasına yönlendirildiği sorular
Kütüphane Web Sayfası	Kullanıcıların kütüphane web sayfasına yönlendirildiği sorular
Referans Bölümü	Kullanıcıların referans bölümünden sorumlu kütüphane personellerine yönlendirildiği sorular
Elektronik Kaynaklar	Kullanıcıların elektronik kaynaklar bölümünden sorumlu kütüphane personellerine yönlendirildiği sorular
Ödünç/İade Bölümü	Kullanıcıların ödünç/iade bölümünden sorumlu kütüphane personellerine yönlendirildiği sorular
Kütüphane Daire Başkanı	Kullanıcıların Kütüphane Daire Başkanlığı'na yönlendirildiği sorular
Koleksiyon Geliştirme & Satın Alma	Kullanıcıların koleksiyon geliştirme & satın alma bölümünden sorumlu kütüphane personellerine yönlendirildiği sorular
Katalog/Sınıflama Bölümü	Kullanıcıların katalog/sınıflama bölümünden sorumlu kütüphane personellerine yönlendirildiği sorular
Sürelî Yayınlar Bölümü	Kullanıcıların sürelî yayınlar bölümünden sorumlu kütüphane personellerine yönlendirildiği sorular

Web Sayfasında Google Analitik Kullanımı ve Kullanıcı Davranışlarının Belirlenmesi: İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphane Web Sayfası

Erdem Eralp¹

Öz

Z kuşağı dediğimiz ve doğuştan internet kullanıcısı olan yeni kuşağın en temel beklentisi bilgiye ulaşmaktaki kolaylıktır. Bu kuşak bürokratik işlemlerle uğraşmayı istemez. Çünkü daha az hiyerarşinin olduğu renkli iş yaşamları onların tercihidir. Teknolojinin gelişmesi ve yeni kuşağın ihtiyaç ve beklentilerinin artması, kütüphane hizmetlerinin de çeşitlenmesine sebep olmuştur. Özellikle kütüphane web sayfaları, kütüphaneler için tanıtım ve bilgilendirme aracı olduğu kadar, kullanıcı hizmetlerini de sunan hibrit bir yapıya dönüşmüştür. Yeni kuşağın kütüphane hizmetlerinden etkin bir biçimde yararlanabilmesi için kütüphane web sayfalarının performanslarının düzenli aralıklarla ölçülmesi gerekmektedir. Kullanıcıların web sayfasında en çok hangi linkleri tıkladıkları ve sunulan hizmetlerden hangilerinin daha fazla rağbet gördüğü izlenmeli, elde edilen verilere dayanarak kütüphane politikaları geliştirilmelidir.

Bu çalışmada, İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphane web sitesinin trafiği ve kullanılabilirliği analiz edilmektedir. Amaç, İstanbul Ticaret Üniversitesi kütüphane web sayfasında en çok ziyaret edilen sekmelerin neler olduğunu, sayfada bulunan her bir link ve kısa yolun ne kadar ziyaret edildiğini ve sunulan online hizmetlerden en çok hangilerinin tercih edildiğini belirlemektir. Ocak 2016 - Haziran 2018 tarih aralığındaki veriler çalışmanın kapsamını oluşturmaktadır. Web sayfasının analizi için “Google Analitik (Google Analytics)” ve “Sayfa Analitik (Page Analytics)” kullanılmıştır. Sonuçlara göre, web sayfasında bulunan her bir link ve kısa yolun ne kadar ziyaret edildiği, en çok ziyaret edilen sayfalar ile en çok kullanılan çevrimiçi () hizmetlerin neler olduğu belirlenmiş ve kütüphane web sayfası bu verilere göre revize edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Akademik kütüphaneler, web analitik, google analitik, kütüphane web siteleri.

Giriş

İçinde bulunduğumuz bilgi ve iletişim çağında her türlü hizmetin çevrimiçi olarak gerçekleştiği düşünülürse, kütüphane/bilgi merkezlerinin de kullanıcı hizmetleri konusunda bu gelişmelerden geri kalmaları pek de mümkün değildir. Esasında konuyu sadece kütüphaneler ve bilgi merkezleri üzerinden ele almamak ve daha geniş bir çerçevede düşünmek gerekmektedir. Medya alanından, her türlü ticaret faaliyetlere, bürokrasiden eğitime kadar her alanda büyük bir değişim yaşanmış ve dijital olarak adlandırdığımız çağ, hayatımızın her

¹ Uzman Kütüphaneci, İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi, Kullanıcı Hizmetleri, eeralp@ticaret.edu.tr

alanında kendini hissettirir olmuştur. Böyle bir çağda kütüphanelerin de buna ayak uydurmaması düşünülemez. Kütüphanelerin web sayfalarını ve özellikle akademik kütüphanelerin web sayfalarını ele aldığımızda, ön lisans ve lisans düzeyinden başlayarak, akademik kadronun en tepesine kadar geniş bir düzeyde hizmet verdikleri görülür. Diğer yandan kütüphane web sayfaları, kullanıcı hizmetlerinden, kütüphane tanıtımına ve duyurulara kadar yine geniş bir alanda hizmet vermektedir. Bu yüzden kütüphane web sayfalarının hedef kitlesi çok iyi anlaşılmalıdır. Kütüphane hizmetleri açısından web sayfasının ne kadar ziyaret edildiği, kullanıcıların bu hizmetleri alırken ne tür zorluklar yaşadıkları ve kütüphane web sayfası tasarımının hedeflerle uyum içinde olup olmadığı mutlaka incelenmelidir. Bu yüzden tüm işletmeler yaşadığımız bu çağda sanal ortamlarda da var olmak zorundadır. Web sayfaları ise, kurumların sanal ortamlardaki temsilcileri olarak karşımıza çıkar. Çünkü kurumları veya işletmeleri internet üzerinden web sayfaları tanıtmaktadır. Bu bağlamda örgütün kurumsal kimliğini yansıtabilen, hedef kitle ile iletişim kurabilen web sayfaları, kurum imajının oluşması açısından da oldukça önemli bir yer tutmaktadır (Manav, Ulusoy ve Köroğlu, 2017) .

Konuyla ilgili literatür çalışmaları incelendiğinde göstermektedir ki, web sayfası tasarımında ve kullanılabilirliğinde ağırlıklı olarak iş veya pazarlama web sayfalarına odaklanılmaktadır. Kütüphane web sayfalarını diğerlerinden ayıran nedir? Bilgilendirici veya ticari web siteleri hem karmaşık bilgi içerir; hem de işlemsel işlevler içerirler. Genel olarak ele alındığında kütüphane web sayfaları da ticari web sayfaları gibi birçok teknik zorluğa sahiptir. Kütüphane web sayfalarının da tek bir ara yüz ve navigasyon sisteminde birbiriyle ilişkili fakat birbirinden farklı pek çok araç arasında uyum sağlaması gerekir. Kütüphaneler ayrıca, güvenli, erişilebilir, çekici ve kullanımı kolay bir web sitesi oluşturmak ve sürdürmek zorundadır (Buell ve Sandford, 2018).

Literatür Taraması

Web Analitik Araçları ve Google Analitik

Sanal ortamları geleneksel ortamlardan ayıran en önemli özellik, sanal ortamlarda ölçümleme yapabilme olanağının olmasıdır. Tüm dünyada ise, en çok tercih edilen ücretsiz web sayfası ölçümleme servisi Google Analitiktir. Google analitik, web sayfası sahipleri, pazarlamacılar, bloggerlar ve dijital ajanslar tarafından yoğun olarak kullanılmaktadır. Çünkü Google analitik, web sayfası üzerinde gerçekleşen müşteri hareketleri hakkında ayrıntılı veriler sunar. Kurumlar bu verileri anlamlı sınıflandırmalar yaparak ve raporlayarak kullanıcı ihtiyaç ve beklentilerine nokta atışı yapabilirler (Analytics Akademi, 2016).

Kütüphane web sayfalarının birincil görevi, kullanıcılarının ihtiyaç duydukları bilgilere erişimlerini hızlandırmaktır. Bu yüzden kütüphane web sayfalarının tasarımında kullanıcıların bilgiye erişimlerinde yardımcı olmak önemlidir. Geleneksel kütüphanelerden farklı olarak günümüz kütüphaneleri fiziksel sınırlarının ötesinde hizmet vermektedir. Geleneksel kütüphaneler inşa edildikleri bölgede hizmet verebilirken, dijital teknolojilerle (veritabanları, elektronik kaynaklar ve çevrimiçi hizmetlerle) birlikte kütüphane hizmetleri internet ortamına taşınmış ve kullanıcılarına zamandan ve mekândan bağımsız bir şekilde parmaklarının ucuna hizmet götürür olmuştur. Bu hizmetlerin birçoğunun kütüphane web sayfaları üzerinden sağlandığı düşünüldüğünde web sayfalarının ne kadar önemli olduğu ortaya çıkmaktadır (Kutluca ve Yalman, 2016). Bu nedenle web sayfalarında ölçümleme yapılmalıdır. Google analitik ise, kullanıcı davranışlarını izlemeyi kolaylaştırmakta verilerden anlamlı çıkarımlar yaparak kullanıcı ihtiyaç ve beklentilerine yönelik raporlar hazırlanabilmektedir.

Web Sayfası Ziyaretçi İstatistikleri

Sanal dünyada var olmak isteyen tüm kuruluşlar, öncelikle bir web sayfasına sahip olmalıdır. Ticaret sitelerinden, kamu kuruluşlarına, eğitim kurumlarından kütüphanelere kadar birçok işletme için web sayfası hazırlama işlemleri asla küçümsenmemelidir. 1990'lı yıllardan beri hayatımızda olan web sayfaları 90'lı yılların ikinci yarısından itibaren tanıtım amaçlı ve statik sayfalar olarak karşımıza çıkıyordu. Bu sayfalar genellikle kurumun kendisini, ürün ve hizmetlerini tanıtan statik bir yapıya sahipti. Daha çok dijital broşürler gibi bir yapıları vardı (Özmen, 2013). İlk aklımıza gelen web sayfalarının gelişimine baktığımızda, Web 1.0'dan başlayan ve devam eden bir gelişim görmek mümkündür. Günümüzde kullanılan Web 2.0 yerini yavaş yavaş Web 3.0'a bırakmaktadır. Web 2.0, kullanıcının katılımcı ve çoğulcu yapısına olanak veren ve çift taraflı iletişimi mümkün kılan bir teknolojidir. Web 1.0'dan farklı olarak dinamik bir yapısı vardır. Web 2.0 temel özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz.

- Statik yayıncılıktan kullanıcıların da katılımcı olduğu bir mimari
- Kullanıcılarla işbirliği yapabilme
- Kullanıcıların içerik sağlayıcısı olabilmelerine imkân verme

Web 2.0 ile birlikte hayatımıza giren internet uygulamalarını şu şekilde sayabiliriz, interaktif bankacılık, Wikipedia, Ekşi Sözlük gibi kullanıcıların içerik oluşturduğu siteler ve Facebook, Twitter gibi sosyal ağlar. Web 1.0 ile sadece okuyabildiğimiz internet iken, Web 2.0 ile içerik üretebildiğimiz platformlara dönüşmüştür. (Civelek, 2009). Teknoloji aynı hızla gelişmeye ve değişmeye devam etmektedir. Günümüzde Web 2.0 yerini yavaş yavaş Web 3.0'a bırakmak üzeredir. Semantik web veya anlamsal web olarak da adlandırılan bu teknoloji ile birlikte sanal dünya alışkanlıklarımız ciddi olarak değişmeye başlayacaktır. Web 3.0 olarak adlandırılan, anlamsal web olarak da bilinen semantik web, kullanıcıların beklentilerini anlayabilecek, tüm içerikler, kullanıcı profilleri, veri tabanları ve bilgisayarlar arasında etkileşim artacak ve kişiselleştirme imkânları doğacak. Bu sayede web sayfaları daha zeki bir hale gelerek, kullanıcıların ne istediklerini anlayabilecekler. Anlamsal web, kişilerin ihtiyaç duyduğu her türlü servisin bilgisayarlar tarafından hazırlanması mantığına dayanmaktadır. Buradaki temel amaç, internet ortamında birikmiş olan ve sayıları her geçen gün artan bilgilerin, daha geniş kapsamda aramalar yapılarak birbiri ile ilişkilendirilmesini sağlamaktır. Bu sayede her geçen gün artan veri yığını daha anlamlı bir hale gelecektir ("Semantik web anlamsal web", 2018).

Her geçen gün gelişen web teknolojileri ile birlikte bütün hizmetler dijital dünyaya kaymış, web sayfaları, sosyal medya ve mobil teknolojiler kurumlar için olmazsa olmaz konumuna gelmiştir. Çünkü daha önce de bahsedildiği gibi web sayfaları kurumların internet üzerindeki vitrinleridir ve kurumsal kimliğin temsil edildiği sanal ortamlardır. Kurumsal kimlik, genel manası ile o kurumun ne yaptığını ve gelecek için ne amaçladığını ortaya koymasındır. Kurum var olan kimliğini çeşitli araçlar üzerinden aktarmak zorundadır. Aktarım işlemi ise, temelinde başlangıcından sonuna kadar bir iletişim sürecidir.

Kurumlar bu iletişim sürecinde gazete, dergi, broşür afiş gibi geleneksel medya araçları yerine web sayfalarını kullanmaktadır. Geleneksel medya araçlarının tek yönlü olması, geri bildirim özelliklerinin olmaması, hem de ulaşabileceği insan sayısının kısıtlı olması bakımından günümüz teknolojilerinin oldukça gerisinde kalmıştır. Küreselleşmeye ayak uydurmak isteyen ve kurum kimliğini tüm dünyaya tanıtmayı hedefleyen tüm kuruluşlar için web sayfaları büyük önem arz eder. Web sayfaları yapıları gereği analiz edilebilmekte, hizmetlerini tanıtılabilmekte ve hatta anket yoluyla geri bildirim alabilmektedir. Böylece kurumlar, kendilerini hedef kitesine doğru bir şekilde anlatabilmektedir. Web sayfaları bu anlamda kurum kimliğinin aktarıldığı, kurumun hedef kitlesi ile iletişime geçtiği ve aynı zamanda hedef kitlesinin beklentilerini de belirleyebildiği oldukça ekonomik platformlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Web sayfalarını, zamandan, mekândan ve medya ortamı kısıtlamalarından bağımsız olan basit dijital broşürler olarak görmek, kurum kimliğinin aktarımı ve hedef kitle belirleme açısından oldukça yanlış bir düşüncedir (Mert, 2016).

Akademik kütüphaneler açısından konuyu irdelediğimizde, web sayfaları bir bakıma kütüphanelerin kendilerini pazarlamak için kullanacağı araçlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Kütüphane web sayfaları kütüphanelerin hem tanıtım broşürleri hem de kullanıcılar açısından referans hizmetlerinin alınabileceği mecralardır. Düzgün tasarlanmış, kullanıcıların beklentilerini karşılayan, kolay anlaşılır web sayfalarının kütüphane imajına olumlu bir etki yaratacağı şüphesizdir. Bilgi çağında en önemli konunun hız olduğu düşünülürse, web sayfalarının kullanıcıların almak istedikleri hizmetler için en hızlı ortamlardan biri olduğu bir gerçektir. Bu nedenle web sayfalarında tasarım aşamasından itibaren (kullanıcıların beklentileri doğrultusunda) bir tasarım dili kullanılmalıdır. Kullanıcıların ihtiyaç duyabileceği her türlü bilgi web sayfasında yer almalıdır. (çalışma saatleri, ödünç hizmetleri ile ilgili talimatlar, fiziksel olanaklar, personel bilgisi vs.). Bununla birlikte web sayfası kütüphanenin tanıtımı için de önemlidir. Bu yüzden sosyal medya bağlantıları, fotoğraf albümü, duyurular ve kurum hakkında genel bilgilere de mutlaka yer verilmelidir. Kullanıcıların ayrıca çevrimiçi işlemler yapabilecekleri bölümler de web sayfasında olmalıdır (eser istek, Kütüphaneler arası ödünç verme ve doküman sağlama (KAÖ), süre uzatma vs.). Bu bağlamda kütüphane web sayfasının tasarımı ve içeriği doğru bir şekilde oluşturulmalı ve kullanıcı beklentileri mutlaka gözetilmelidir (Al, 2002).

Dickstein ve Mill'in yaptığı çalışmaya göre; kütüphanecilerin web sayfalarını, kullanıcıların terminolojiye hâkim oldukları ve bilgi organizasyonunu bildiklerini varsayarak tasarladıklarını belirlemiş ve tasarımın son kullanıcıya yönelik olmayışının ardında yatan temel sorunun bizzat kütüphaneciler olduklarını belirlemiştir. McGillis ve Toms tarafından yapılan başka bir çalışma ise, akademik personel ile öğrencilerin web sayfası kullanım alışkanlıklarının çok farklı olduğunu ortaya koymuştur. Yine bir başka bir sorun ise, web sayfalarının son kullanıcı davranışlarını gözetmeden, nasıl bilgi aradığı anlaşılmadan geleneksel kütüphanecilik anlayışı ile oluşturulmasıdır (Kılıç ve Güngör, 2006).

Web teknolojilerinin kütüphaneler ile kullanıcılar arasındaki etkileşimin ayrılmaz bir parçası haline geldiği günümüzde, web sayfalarının önemi iyice artmıştır. Kütüphaneler genel manasıyla hizmet kalitelerini arttırmak, kullanıcı beklentilerini doğru saptayabilmek, bilgi hizmetlerindeki yeni eğilimleri anlayabilmek için çok daha geniş bir yelpazede istatistik tutmak zorundadır. Ödünç alınan kitap sayıları, raftan indirilen kaynaklar, en çok kullanılan veri tabanları ve hatta binaya girip çıkan kullanıcı sayısına kadar birçok bilgiyi hizmet politikaları açısından kullanırlar. Kullanıcıların kütüphane kaynaklarıyla nasıl bir etkileşimde bulduklarına dair geniş bir fotoğraf sunmak için bu tür raporlar tutmak ise, kütüphanelerin temel işleri arasındadır. Basılı kaynaklar için

yapılan bu işlemlerin dijital kaynaklar için de yapılması, kütüphane bütçesi ve bilgi hizmetlerinin yönelimi konusunda önemli bir yer teşkil etmektedir. Kullanıcıların ve özellikle yeni kuşakların bilgiye ne şekilde ulaştığı, beklentilerinin ne yönde olduğunu anlayabilmek adına kütüphane web sayfalarının kimler tarafından ziyaret edildiğini bilmek, sayfanın hangi bölümlerine bakıldığını görmek ve ortalama ziyaretçi sürelerini anlayabilmek, hedeflerin belirlenmesi açısından önemli bir yer tutmaktadır (Farney ve McHale, 2013).

Kütüphane/Bilgi merkezleri, kütüphane web sayfalarının ziyaretçi trafiğini izleyebilmek için kullandıkları teknikler ile hedef kitlelerinin davranış biçimlerini de anlayabilirler. En temel web istatistiği olan ziyaretçi sayısı, görüntülenen sayfa sayısı, her bir yeni ziyaretçi - ziyaretçilerin demografik özellikleri ve kullanıcıların hangi coğrafi bölgelerden sayfayı ziyaret ettiğine kadar birçok bilgiye ulaşılmaktadır. Bunun yanı sıra bu hizmetler ile birlikte kullanıcılar için çok daha detaylı istatistikler elde etmek mümkündür. Ziyaretçilerin kullandıkları bilgisayarların hangi işletim sistemine sahip olduğu, mobil cihazlardan mı yoksa masaüstü bilgisayardan mı bağlandıkları gibi teknolojik eğilimlerini öğrenebilme ve buna göre yeni stratejiler belirlemek mümkündür. Daha ileri düzeyde ise, web sitelerinin en çok ziyaret edilen sayfalarını görebilmek, hangi sayfada ne kadar süre geçirildiğini, hemen çıkma oranları ile ortalama oturum süreleri görülebilmektedir. Yine web sayfaları için önemli bir istatistik olan iç ve dış bağlantılar ile de sayfaya nereden ulaşıldığı, arama motorlarında ne tür anahtar kelimeler kullanıldığı ve sosyal medya hesaplarından da gelen bağlantılar izlenebilmektedir (Redkina, 2018) .

Yöntem

Google Analitik Raporları ve Veri Toplama

2015 yılından beri kütüphane web sayfasını kendi bünyesinde yöneten İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi 2015 Eylül ayı itibari ile web sayfası ziyaretçi sayılarını görebilmek ve kullanıcı alışkanlıklarını belirleyebilmek amacıyla “Google Analitik” servisini kullanmaya başlamıştır. Google Analitik servisi üzerinden alınan verilere daha sonra Google arama konsolu “Google Search Console” verileri eklenmiş ve bu sayede iç ve dış bağlantılar, arama servisleri hareketleri, anahtar kelimeler anlaşılmasına çalışılmıştır. Kütüphane olarak web sayfasının kaç kullanıcı tarafından ziyaret edildiği, hangi aylarda yoğunluğun arttığı ve azaldığı anlaşılmasına çalışıldığı gibi aynı zamanda kullanıcıların özellikle hangi sayfaları ziyaret ettiği ve sitede ne kadar süre kaldığı belirlenmiştir. Bir chrome web tarayıcı eklentisi olan sayfa analitik “Page Analytics” ile web sitesi ziyaretçilerinin en çok ziyaret ettiği sayfalar yüzde bazında belirlenmiştir. Mobil teknolojilerindeki gelişmeler ve yeni kuşağın mobil cihazlara olan eğilimi göz önüne alınarak, İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphane web sayfası mobil uyumlu olarak da geliştirilmeye devam etmektedir.

Veri Analizi

Bu çalışmada, İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphane web sitesinin trafiği ve kullanılabilirliği analiz edilmektedir. Amaç, İstanbul Ticaret Üniversitesi kütüphane web sayfasında en çok ziyaret edilen sekmelerin neler olduğunu, sayfada bulunan her bir link ve kısa yolun ne kadar ziyaret edildiğini ve sunulan online hizmetlerden en çok hangilerinin tercih edildiğini belirlemektir. Ocak 2016 - Haziran 2018 tarih aralığındaki veriler çalışmanın kapsamını oluşturmaktadır. Web sayfasının analizi için “*Google Analitik (Google Analytics)*” ve “*Sayfa Analitik (Page Analytics)*” kullanılmıştır. Sonuçlara göre, web sayfasında bulunan her bir link ve kısa yolun ne kadar ziyaret edildiği, en çok ziyaret edilen sayfalar ile en çok kullanılan çevrimiçi hizmetlerin neler olduğu belirlenmiş ve kütüphane web sayfası bu verilere göre revize edilmiştir.

Bulgular

Google Analitik raporları kullanırken İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphane web sayfasının mevcut her bir sekmesi incelenmiştir. Çalışmada öncelikle kullanıcıların ziyaret ettiği sayfa sayıları ve bunların kullanıcı başına oranları, ortalama oturum sayıları, oturum süreleri, web sayfasından hemen çıkma oranları, en çok ziyaret edilen sayfalar ve bunların genel ziyaretlere oranları ile kullanıcıların demografik bilgileri de belirlenmiştir. SEO kapsamında arama motorlarında en çok kullanılan anahtar kelimeler de çalışma kapsamına alınmış ve belirlenmiştir.

Google analitik kullanımına başladığı 2015 yılının Eylül ayından itibaren İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi web sayfasının yıllık kullanıcılarına bakacak olursak, bu süre içerisinde kullanıcı sayılarının arttığı gözlemlenmiştir. İstanbul Ticaret Üniversitesi tarafından yıl içinde lisans ve lisans üstü düzeyinde yapılan oryantasyon eğitimleri, sosyal medya duyuruları ve birebir etkileşimler ile üniversite öğrenci sayılarının yıllar içinde sabit kaldığı düşünüldüğünde kütüphane web sayfasındaki ziyaretçi artışı kütüphanenin bu süreçte iyi tanıtıldığını göstermektedir.

Tablo 1. Yıllara Göre Web Sayfası Ziyaretçi Sayısı

Yıl (Dönem)	Ziyaretçi Sayısı
01.09.2015 31.08.2016	9659
01.09.2016 31.08.2017	12.849
01.09.2017 31.08.2018	20.573

Kullanıcıların ziyaret ettiği sayfa sayıları ve kullanıcı başına ziyaret edilen sayfa oranları aşağıda Tablo 2 ve Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Kullanıcıların Ziyaret Ettiği Sayfa Sayısı

Yıl (Dönem)	Ziyaret Edilen Sayfa Sayısı
01.09.2015 31.08.2016	46.671
01.09.2016 31.08.2017	62.363
01.09.2017 31.08.2018	91.160

Tablo 3. Kullanıcı Başına Ziyaret Edilen Sayfa Oranları

Yıl (Dönem)	Kullanıcı Başına Sayfa Ortalaması
01.09.2015 31.08.2016	1.97
01.09.2016 31.08.2017	1.83
01.09.2017 31.08.2018	1.78

Oturum, bir kullanıcının belirli bir zaman dilimi içerisinde site ile yaptığı etkileşimi tanımlar. Bir kullanıcı bir oturum süresince site içerisinde birden fazla sayfa ile etkileşime girebilir. Oturumun sonlanması belirli bir süre

boyunca kullanıcının hiç bir etkileşimde bulunmaması sonucu oluşur. Aşağıda Tablo 4’de İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi web sayfasının oturum sayıları verilmiştir. Tablo 5’de ise, kullanıcı başına oturum sayıları gösterilmiştir.

Tablo 4. Web Sayfası Oturum Sayısı

Yıl (Dönem)	Oturum Sayısı
01.09.2015 31.08.2016	23.733
01.09.2016 31.08.2017	34.092
01.09.2017 31.08.2018	51.210

Tablo 5. Kullanıcı Başına Sayfa Oturumu

Yıl (Dönem)	Kullanıcı Başına Sayfa Oturumu
01.09.2015 31.08.2016	2.46
01.09.2016 31.08.2017	2.65
01.09.2017 31.08.2018	2.49



Şekil 1. Web Sayfasının Aylık Kullanım İstatistikleri

Şekil 1 incelendiğinde, 2017-2018 döneminde web sayfasının aylık kullanım istatistiklerinin eğitim öğretim dönemine paralel bir kullanımda olduğu belirlenmiştir. Bu veri kütüphane kullanımı açısından bir sürpriz teşkil etmemektedir. Kütüphanenin ve web sayfasının en çok kullanıldığı dönemler akademik dönem ile paralellik arz etmektedir.

Web sayfalarında kullanıcıların o sayfada ne kadar süre geçirdiği önem arz etmektedir. Ortalama oturum süresinin çok kısa olması, ziyaretçinin web sitesinde aradığını bulamayıp sıkıldığını ve siteden ayrıldığını gösterebilmektedir. İstanbul Ticaret Üniversitesi web sayfasının üç yıllık dönemde ortalama oturum süreleri Tablo 6'da gösterilmektedir.

Tablo 6. Web Sayfasının Ortalama Oturum Süresi

Yıl (Dönem)	Ortalama Oturum Süresi
01.09.2015 31.08.2016	02.40
01.09.2016 31.08.2017	02.10
01.09.2017 31.08.2018	01.58

Kullanıcıların web sayfasından hemen çıkma oranı, kullanıcıların tek sayfa ziyaretini tanımlamaktadır. Hemen çıkma oranı, ziyaretçinin sayfa ile etkileşimi olmadan sadece tek bir sayfayı ziyaret etmesi ve sonrasında siteden ayrılması durumudur. Bu sayfa ana sayfa olabileceği gibi başka bir sayfa da olabilir. Sosyal medya hesaplarında verilen linkler ile yönlendirilen sayfalar veya kullanıcıların sitede sürekli girdiği sayfaları tarayıcısına kısa yol olarak kaydedip direkt o sayfaya girmesi bu istatistiğin artmasına neden olur. Kullanıcıların İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi web sayfasından hemen çıkma oranı Tablo 7'de gösterilmektedir.

Tablo 7. Web Sayfasından Hemen Çıkma Oranı

Yıl (Dönem)	Hemen Çıkma Oranı
01.09.2015 31.08.2016	%51.8
01.09.2016 31.08.2017	%56.6
01.09.2017 31.08.2018	%51.7











İstanbul Ticaret Üniversitesi web sayfasının en çok ziyaret edilen sayfaları Eylül 2017 – Ağustos 2018 dönemi için veritabanları, e-kitap ve kampüs dışı erişim gibi elektronik kaynaklara yöneliktir. Kullanıcı alışkanlıklarının gün geçtikçe dijital kaynaklara yöneldiği ve bu kaynaklara kampüs dışından da özgürce erişebilmek istedikleri ortadadır. Diğer yandan Lisansüstü tez çalışmalarında ve araştırmacıların makale çalışmalarında intihal programlarının Yüksek Öğretim Kurulu Tarafından zorunlu tutulması da bu sayfaların ziyaret oranlarının artırılmasını sağlamıştır. Aşağıda Tablo 8'de en çok ziyaret edilen sayfaları gösterilmektedir.

Tablo 8. Görüntülenme Sayısı

Sayfa	Görüntülenme Sayısı
Veritabanları (http://kutuphane.ticaret.edu.tr/?page_id=1382)	15.074
İntihal Programları (http://kutuphane.ticaret.edu.tr/?page_id=669)	3.678
Kampüs Dışı Erişim (http://kutuphane.ticaret.edu.tr/?page_id=838)	2.980
E – Kitap (http://kutuphane.ticaret.edu.tr/?page_id=381)	2.788
Çalışma Saateri (http://kutuphane.ticaret.edu.tr/?page_id=753)	2.517

Tablo 9 incelendiğinde, Eylül 2017 – Ağustos 2018 döneminde sayfayı ziyaret eden kullanıcıların tarayıcı tercihlerinde, Google Chrome %60,48 ile Safari'nin %25,70 olarak önemli bir yer tuttuğu görülmektedir. Kullanıcıların kullanım kolaylığı ve hız açısından avantajlı olan Chrome, tercihi ayrıca incelenmelidir. Z kuşağı açısından kullanım kolaylığının ve hızın önemi burada ortaya çıkmaktadır.

Tablo 9. Kullanıcıların Tarayıcı Tercihleri

Tarayıcı	Kullanıcılar	% Kullanıcılar
1. Chrome	12.536	 %60,48
2. Safari	5.327	 %25,70
3. Firefox	762	 %3,68
4. Internet Explorer	648	 %3,13
5. Edge	529	 %2,55
6. Samsung Internet	337	 %1,63
7. Opera	231	 %1,11
8. YaBrowser	126	 %0,61
9. Android Webview	63	 %0,30
10. Safari (in-app)	45	 %0,22

Tablo 10 incelendiğinde, Eylül 2017 – Ağustos 2018 döneminde sayfayı ziyaret eden kullanıcıların tercih ettiği işletim sistemlerinden Apple ürünlerinin daha popüler olduğu görülmektedir.

Tablo 10. Kullanıcıların Tercih Ettiği İşletim Sistemi

İşletim Sistemi	Kullanıcılar	% Kullanıcılar
1. iOS	5.317	%65,10
2. Android	2.805	%34,35
3. Windows	35	%0,43
4. (not set)	4	%0,05
5. Windows Phone	3	%0,04
6. BlackBerry	1	%0,01
7. LG	1	%0,01
8. Samsung	1	%0,01

Tablo 11. Kullanıcıların Web Sayfasını Ziyaret Ettiği Ülke

Ülke	Kullanıcılar	% Kullanıcılar
1. Turkey	19.819	%95,44
2. France	304	%1,46
3. United States	171	%0,82
4. United Kingdom	51	%0,25
5. Germany	44	%0,21
6. (not set)	38	%0,18
7. Peru	31	%0,15
8. Cyprus	24	%0,12
9. Ukraine	18	%0,09
10. Macedonia (FYROM)	17	%0,08

Tablo 11 incelendiğinde, en çok web sayfasına Türkiye'den %95,44 ile giriş yapıldığı belirlenmiştir. Diğer ülkeler ise, sırasıyla Fransa, Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere, Almanya, Peru, Kıbrıs, Ukrayna ve Makedonya olarak belirlenmiştir.

Tablo 12 incelendiğinde, kullanıcı alışkanlıklarının kolay kolay değişmediği görülmektedir. İstanbul Ticaret Üniversitesi 2014 yılından itibaren kurumsal kimlik çalışmaları kapsamında İTİCU kısaltmasını kullanmayı bırakmıştır. Üniversite web sayfası iticu.edu.tr kapatılarak ticaret.edu.tr olarak değiştirilmiştir. Bu çalışma kapsamında İTİCU kelimesinin üniversite içerisinde kullanımı tamamen sona ermiş olmasına rağmen kullanıcıların arama motorlarında bu anahtar kelimeyi kullanmaları oldukça dikkat çekicidir. Diğer göze çarpan detay ise, Web of Science ile alakalıdır. Web of Science ile ilgili aramaların yoğunluğu, İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesinin bu konuda daha fazla eğitim vermesi gerektiğini göstermektedir.

Tablo 12. En Çok Aranan Anahtar Kelimeler

Sorgular	↓ Tıklamalar	Gösterimler
iticü kütüphane	2.679	3.299
ticaret kütüphane	2.029	2.235
intihal programı	1.973	31.913
istanbul ticaret üniversitesi kütüphane	1.589	1.883
ticaret üniversitesi kütüphane	788	874
istanbul ticaret üniversitesi kütüphanesi	426	538
web of science atıf tarama	416	6.774
web of science nasıl üye olunur	349	1.247
web of science atıf tarama nasıl yapılır	294	1.273
kütüphane ticaret	279	308

Sonuç

Dijital teknolojiler, mobil telefonlar ve internet çağının tüm dinamikleri çok açık bir şekilde göstermektedir ki, klasik kütüphanecilik anlayışı ile bilgi çağını ve yeni kuşakların beklentilerini yakalamak mümkün değildir. Bu çağda ayakta kalmak isteyen bütün kurumların ve doğal olarak akademik kütüphanelerin de dijital çağın ve yeni kuşağın beklentilerini çok iyi anlaması; bu doğrultuda hizmet ve politikalarını sürekli güncellemeleri gerekmektedir. Bu çağın en önemli getirisi olan, mobilite, zamandan ve mekândan bağımsız iletişim ve hız kazandırmakta kütüphanelerin geleceği açısından çok önemli ip uçlar vermektedir.

Yeni çağın temsilcileri dijital teknolojilerin içinde doğup büyümektedir. Bu kuşak için klasik yaklaşımlar yeterli olmamaktadır. Alışveriş tercihlerinden, okuma alışkanlıklarına kadar birçok alanda geleneksel olan ile sanal dünyayı bir arada kullanabilen bu jenerasyona ulaşabilmek için mutlaka çağın gerekliliklerini yerine getirmek gerekmektedir.

Kütüphane hizmetlerini sanal dünyaya taşımak, uzaktan işlem yapılmasına izin vermek, hem basılı hem de elektronik kaynaklara erişimde zaman ve mekân kısıtlamasını ortadan kaldırmak, kütüphanelerin en temel hedeflerinden biri olmalıdır. Bu hizmetleri yerine getirirken hız ve sadelik mutlaka gözetilmelidir. Her türlü bilgi ihtiyacını dijital mecralar üzerinden gerçekleştiren Z kuşağını, temel bir takım işlemler için (süre uzatma, ayırtma, eser istek, kütüphanelerarası ödünç verme ve doküman sağlama danışma hizmeti vs.) fiziksel bir mekâna çağırarak, kütüphanelerin bu kuşağı kaybetmesine neden olacaktır.

Yeni kuşak kullanıcıların sanal dünyayı kullanırken bir diğer beklentisi ise, kullandığı uygulamaların ve web sayfalarının sade olmasıdır. Kolay anlaşılır, detaylarda boğulmayan ve kullanıcı ihtiyaçlarına anında cevap veren uygulamalar daha fazla kullanılmakta ve kullanıcılar tarafından tercih edilmektedir. Detaylarla yoğrulmuş, menü yapısı kullanıcı odaklı olmayan uygulamaların ve web sitelerinin kullanıcılar tarafından tercih edilmediği bilinen gerçektir.

İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphane web sayfasının ziyaretçi davranışları açık şekilde bu öngörülerini desteklemektedir. Sitenin en çok ziyaret edilen sayfalarının başında veritabanları ve uzaktan erişim gelmektedir. Kullanıcıların giderek daha fazla elektronik kaynak kullandığı ve bu kaynaklara istedikleri zaman, istedikleri yerden ulaşmak istedikleri oldukça açıktır. Veritabanı firmalarının yerleşke içerisinde IP erişimi konusundaki ısrarları kullanıcı nezninde destek bulamamaktadır. Mobil çağda kütüphane kullanıcılarını bilgiye erişebilmek için fiziksel bir mekânla kısıtlamak çağın gerekleri ile ters düşmektedir.

Kaynakça

- Al, U. (2002). Üniversite kütüphanelerinde bilgi hizmetlerinin internet aracılığıyla pazarlanması. *Bilgi Dünyası*, 3(1),1-11.
- Analytics Akademi. (2016, 8 Ocak). Web analizi ve Google analytics [Blog yazısı]. <https://analyticsakademi.com/web-analizi-ve-google-analytics/> adresinden alındı
- Buell, J. ve Sandford, M. (2018). From dreamweaver to Drupal: A university library website case study. *Information Technology & Libraries*, 37(2), 118-126.
- Civelek, M. E. (2009). *İnternet çağı dinamikleri*. İstanbul: Beta.
- Farney, T. ve McHale, N. (2013). *Maximizing Google analytics: Six high-Impact Practices*. Chicago: ALA TechSource.
- Kılıç, E. ve Güngör, Z. (2006). Kütüphane web sitelerinin kullanılabilirliği: Bir uygulama çalışması. *Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 21(4), 781-789.
- Kutluca, T. ve Yalman, M. (2016). Geleneksel kütüphanelere alternatif bir tasarım: E-kütüphane. *Balıkesir University The Journal of Social Sciences Institute*, 19(35), 345-365.
- Manav, S., Ulusoy, H. ve Köroğlu, Ö. (2017). Turist rehberliği meslek kuruluşlarının web sitelerinin içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmesi. *U.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10, 151-177.
- Mert, Y. L. (2016). Siyasal partilerde kurumsal kimlik çalışmaları: Web siteleri üzerinden bir analiz. *Akdeniz İletişim Dergisi*,(25), 319-345.
- Özmen, Ş. (2013). *Ağ ekonomisinde yeni ticaret yolu : E-ticaret*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Redkina, N. S. (2018). Library sites as seen through the lens of web analytics. *Automatic Documentation and Mathematical Linguistics*, 52(2).
- Semantik web anlamsal web nedir ne değildir ne işe yarar. (2018, Eylül 5). Enteresan çizgi web sitesi: <http://www.enteresancizgi.com/web-tasarim/semantik-web-anlamsal-web-nedir-ne-degidir-ne-ise-yarar/> adresinden alındı

21. Yüzyıl Trendleri ve Akademik Kütüphanelerle İlişkisi

Zeynep İspir¹ ve Duhan Torlak²

Öz

21. yüzyılda ivme kazanan teknolojik gelişmeler her alanı olduğu gibi kütüphaneleri de etkilemiştir. Bu gelişmelere paralel olarak kütüphaneler ve bilgi uzmanları bu yüzyılda kullanıcıların farklı ihtiyaçları ile karşılaşmışlardır. Kullanıcıların verilen hizmetlere hızlı, kolay ve kusursuz olarak erişim sağlama arzularını karşılamak, özellikle akademik kütüphaneler için başlıca değişim unsuru olmuştur. Bu değişim; bilgiye erişim, kaynaklardaki format değişiklikleri, açık erişim hareketi, değişen kütüphane mekânları, zaman ve mekândan bağımsız hizmet, kurumsal arşiv, yayın analizleri gibi öğeleri bünyesinde bulundurmaktadır. Kütüphaneciler de bu değişime uyum sağlayarak, akademik performansların ölçülmesine katkıda bulunmak, derslerle entegre bilgi okuryazarlığı hizmetlerini yürütmek ve sosyal medyayı etkin kullanmak gibi farklı alanlarda uzmanlaşmış ve yeni unvanlar almışlardır. Kullanıcıların gereksinimlerini karşılamak için gerekli temel yetkinliklere sahip olan kütüphaneciler, içinde bulunduğumuz yüzyılın trendleri ile birlikte yeni fırsat ve zorluklarla karşılaşmışlardır. Bu çalışmada 21. Yüzyılda trendlerin akademik kütüphanelere etkileri ve kütüphanecilerin karşılaştığı fırsat ve zorluklar üzerinde durulmuş, sürecin getirdiği sorular yanıtlanmaya çalışılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Akademik kütüphanelerde trendler, bilgiye erişim, akademik kütüphanelerde hizmet türleri, kullanıcı beklentileri, z kuşağı.

Giriş

Kütüphaneler, çağlar boyunca olgu ve olayların yansıdığı yazılı belgelerin toplandığı, düzenlendiği, korunup, sunulduğu yerler olmuştur. Kütüphanenin özünü bilgi oluşturur. Kütüphanede her şey bir bilgi nesnesidir. Bilgi nesnesi kullanıcıya yine bilgi olarak sunulmak üzere değerlendirilir (Gürdal Tamdoğan, 2009). Kütüphaneler medeniyetlerin kalkınmalarında her dönem önemli bir rol oynamıştır. Bir ülkenin gelişmesi o ülkede üretilen bilginin gücüyle olur. Bu bağlamda bilimsel bilginin en önemli üreticisi olan üniversiteler için kütüphaneler, kurumların entelektüel merkezi olarak kabul edilir. Bir üniversite kütüphanesinin rolü, kullanıcıların beklentilerini karşılayacak şekilde gereksinim duydukları bilgi kaynaklarına doğru ve hızlı yoldan erişmelerini sağlamaktır. Bununla birlikte üniversitede üretilen materyalleri kullanıcıların hizmetine sunan ve bu materyalleri araştırmacılar tarafından ileride kullanılmak üzere depolayan, merkezi bir nokta olduğundan dolayı, kurumdaki her departmanın da tamamlayıcısıdır.

¹ E-Kaynaklar Uzmanı, Özyeğin Üniversitesi Kütüphanesi, zeynep.ispir@ozyegin.edu.tr

² Referans Uzmanı, Özyeğin Üniversitesi Kütüphanesi, duhan.torlak@ozyegin.edu.tr

Kütüphane ile üniversite arasındaki ilişki, üniversitenin her daim bilgiye ihtiyaç duyması ve kütüphanenin de ihtiyaç duyulan bu bilgiyi üniversiteye sağlaması esasına dayanır.

Üniversite kütüphaneleri, bilimsel çalışmaları destekleyerek, her gün büyüyen dünyadaki yeni gelişmeleri takip ederek zenginleşen kitaplıklardır (Bayter, 2008). Kütüphanelerin, iş süreçlerinde yaratacağı 'değer', bağlı buldukları üniversitenin performansını; üniversitenin yaratacağı 'değer' de ulusal bilim performansını etkileyecektir (Gürdal Tamdoğan, 2009). Bu durum üniversite kütüphanelerinin ülkelerin gelişiminde ne denli büyük bir rol oynadığının göstergesidir.

Kütüphaneler aracılığı ile depolanıp sunulan bilginin ilerleyerek gelişmesi yolu ile teknik bir kavram olan teknoloji ortaya çıkmıştır ve bilgi ile teknoloji birbirlerini tamamlayan bir döngü içerisine girmiştir. Bilginin kullanımı ile teknoloji üretilirken, üretilen teknolojinin kullanılabilme becerisi de yine bilgi ile mümkündür. Bilgi ile teknoloji arasında aynı zamanda doğru orantı vardır. Yeni bir bilgi ortaya konduğunda yeni buluşlar ve teknolojik ilerlemeler için bireylere yeni birer kapı açılmış olur.

Teknolojinin ortaya çıkışındaki en büyük etken insan ihtiyacıdır. Teknolojinin altyapısını da bilgi oluşturur. Bilim adamları ve araştırmacılar teknolojinin ilerlemesi için ihtiyaç duydukları doğru bilgiye kütüphaneler aracılığı ile ulaşırlar. Gelişen teknoloji ile birlikte elektronik kaynaklara erişim hızlanmış ve bu şekilde bilginin üretimi ve paylaşımında gerekli süre de kısalmıştır.

Teknolojinin var olması ve ilerlemesi hem kütüphaneciler hem de kullanıcılar için bir alışma süreci gerektirmiştir. Kütüphanelerin teknolojinin sunduğu son imkânlarla uyum sağlaması kişilerin alışma sürecine maksimum düzeyde destek sağlar. Son yıllarda üniversitelerin teknolojik gelişmeleri desteklemesi ve sanayi iş birliklerinde bulunması da kütüphanelerin uyum sürecine katkı sağlamaktadır. Avrupa Birliği'nin geliştirdiği projelerden biri olan Horizon 2020, bu iş birliğini desteklemek ve araştırma kapasitesini güçlendirmek amacı ile hayata geçirilmiştir. Ulusal Koordinasyonu TÜBİTAK tarafından yürütülen H2020 çalışma programlarının birçoğu kütüphaneler için farklı fırsatlar sunmaktadır. H2020 tarafından desteklenen 8 projede kütüphaneler, kültürel mirasın dijitalleştirilmesi, dijital koruma, araştırma veri paylaşımı, açık erişim politikaları ve araştırma altyapısının birlikte çalışabilirliği gibi çeşitli faaliyetlerde yer almaktadırlar. H2020, kütüphanelerin elektronik altyapılarını şekillendirmeye yardımcı olarak, kütüphanelerin araştırmacıları ve yeni araştırma faaliyetlerini desteklemeye devam etmesini sağlamaktadır (What does Horizon 2020 mean for research libraries?, 2013). Çalışmamızın konu başlıklarının oluşumunda kaynak aldığımız Horizon 2020 Raporu Kütüphane Edisyonu, dünya genelinde akademik ve araştırma kütüphaneleri için yenilikçi uygulamaların ve teknolojilerin beş yıllık etkisini göstermektedir. Bu raporda yer alan trendler ve teknolojideki gelişmeler, öğrenme, yaratıcı araştırma, araştırma ve bilgi yönetimi konularında kütüphane stratejilerini, operasyonlarını ve hizmetlerini etkileyecektir (Becker ve diğerleri, 2017).

Bilgi İletişim Teknolojileri ve Yeni Nesil Kütüphaneler

İnsanlığın başlangıcından beri farklı yöntemlerle üretilen bilgi farklı yollarla da paylaşılmıştır. Bilginin üretimi ve paylaşımı insanlık tarihinde önemli adımlardan biri olarak nitelendirilir. M. Ö. 3500'lü yıllarda yazının bulunması ile birlikte üretilen bilgi saklanıp korunmaya, ardından M. S. 1450'li yıllarda matbaanın icadı ile yayılmaya başlamış ve son olarak bilgisayarın icadı ile de işlenebilir hale gelmiştir. Endüstri toplumunu bilgi toplumuna taşıyan en önemli gelişme bilgi iletişim teknolojilerinin ilerlemesidir. Bilginin bu uzun ve meşakkatli yolculuğunda ona mentorluk eden kütüphaneler de bu süreçte bir takım değişiklik ve gelişmelere ev sahipliği yapmıştır.

Bilgi hizmetlerinde aktif olarak kullanılan bilgi teknolojileri kütüphane faaliyetlerinin yeniden düzenlenmesine neden olmuştur. Bu düzenlemeler değişen bilgi kayıt ortamları ile başlamıştır. Özellikle II. Dünya Savaşı'ndan sonra gerçekleşen ikinci bilgi-belge patlaması olarak bilinen basılı kitap ve dergi sayısındaki hızlı artış ile gerek basılı gerek manyetik ve optik ortamlarda bilginin üretimi oldukça artmıştır.

Çevrimiçi erişim ve kültürel materyallerin dijital formata dönüştürülmesi konularında yoğun çalışmalar yapılmaktadır. Örneğin 2008 yılında Avrupa Dijital Kütüphanesi (Europeana) hizmete açılmış olup 20 milyon materyali dijital ortamda ücretsiz olarak kullanıma açmıştır (Kurulgan, 2013). Dijital kütüphaneler, kütüphane hizmetleri ile kullanıcılar arasındaki mesafeleri ortadan kaldırmıştır. Özellikle elektronik koleksiyonların oluşumu kullanıcılara uzaktan erişim imkânı sağlamıştır.

Bilgi teknolojilerinin gelişimi ile kütüphanelerde yeni yöntemler, yeni kavramlar, yeni hizmet biçimleri kendini göstermiştir. Kataloglama, sağlama ve ödünç verme hizmetlerinde işlemler daha hızlı ve hatasız olarak yürütülürken, moderatörlü sohbet odaları, kurumsal dijital arşivler, kütüphane bağlantısı ile güvenilir kaynaklara erişimler de etkin olarak kullanılmaya başlanmıştır.

Katalog

Kütüphaneler sahip oldukları bilgi kaynaklarını çeşitli sistemler aracılığı ile düzenler ve kütüphane katalogları ile de kullanıcıların hizmetine sunarlar. Kataloglama, kütüphane koleksiyonunun kullanımını daha kolay ve erişilebilir hale getirmek için, kütüphanenin dermesinde bulunan kaynakların bibliyografik bilgilerinin belirli kurallar çerçevesinde kayıt altına alınmasıdır (State Library of Iowa, t.y.). Bilgisayarların insan hayatında yer almaya başlaması ile kataloglamada da bilgisayarlardan fayda sağlanabileceği anlaşılmış, Makineyle Okunabilir Kataloglama (Machine Readable Cataloguing-MARC) projesi geliştirilmiş ve bu projede kullanılacak standartlar belirlenmiştir. 21. Yüzyılın kataloglama standardı olarak bilinen Kaynak Tanımlama ve Erişim (Resource Description and Access-RDA) özellikle dijital ortamlar olmak üzere bütün türlerdeki bilgi kaynaklarının tanımlanması ve erişimi için detaylı bir rehber olması özelliğini taşımaktadır.

Elektronik kaynak koleksiyonlarının gelişimi de kütüphanede bilgi teknolojilerinin önemli bir parçasını oluşturur. Elektronik kaynaklar elektronik platformlarda yer alır, çevrim içi veya yerel olarak erişilebilir. Manyetik bantlar, CD-ROM'lar ve optik diskler elektronik kaynak örneklerindedir (Al ve Al, 2003). 1960'lı yıllardan sonra çevrimiçi veri tabanlarının oluşturulması, kaynaklara uzaktan erişimin olanaklı hale gelmesi elektronik kaynakların kullanımında ve yayılmasında büyük etki göstermiştir. Elektronik kaynaklar, bilgiye erişim ve kütüphane yönetimi sistemleri olarak iki grupta incelenir. Kütüphane yönetimi sistemi kütüphaneciliğin teknik kısmını oluşturur ve sağlama, kataloglama, derme yönetimi gibi işlevleri kapsar. Bilgiye erişim sistemi ise, veri tabanlarına erişimi sağlar. Günümüzde veri tabanları, kurumsal arşivler, web siteleri, elektronik kitap ve dergiler en çok kullanılan elektronik kaynaklar arasında yer almaktadır (Yenikurtuluş, 2007).

Kütüphane koleksiyonlarında elektronik kaynakların sayısının artış göstermesi sonucunda, kullanıcı gereksinimleri göz önünde bulundurularak mevcut koleksiyon geliştirme politikalarının yeterliliklerinin değerlendirilmesine gerek duyulmaktadır. (Al ve Al, 2003). Bu da elektronik kaynakların, sahip oldukları özellikler ve buldukları ortamlar nedeni ile farklı seçim ölçütlerine tabii tutulması zorunluluğunu doğurur. Bu seçim ölçütleri şunlardır (Atılğan ve Yalçın, 2009):

- İçerik
- Maliyet
- Lisanslar
- Kapsam
- İşlevsellik
- Teknik özellikler

Otomasyon Sistemleri

Bilgisayar teknolojilerinin kütüphanelerde kullanımı, bilgi teknolojileri uzmanları ve kütüphanecilerin ortak konusu haline gelmiştir. Bu sebeple kütüphanedeki bütün süreçleri destekleyen kütüphane otomasyon programları geliştirilmiştir. Otomasyon sistemleri, artan bilgi kaynakları ve bilgi kayıt ortamları ile birlikte bu kaynakların sistematik olarak düzenlenebilmesi için en etkin çözüm yolu olmuştur.

Türkiye'de bilinen ilk otomasyon sistemi Bilkent Üniversitesi tarafından hazırlanan (Bilkent Library Information Services System) BLISS'tir. BLISS'in ardından farklı kütüphanelerde farklı otomasyon programları üretilmiştir. Üretilen bu programlar dışında Türkiye'deki akademik kütüphanelerde kullanılan yabancı kaynaklı kütüphane otomasyon programları da vardır. Kütüphaneler bir otomasyon programından kullanım kolaylığı, yüksek verim, anlaşılır dil, teknik donanım, kullanıcı dostu olması, teknik yardım sağlaması gibi koşulları bünyesinde bulundurmasını bekler. Bu özellikleri ile kütüphane otomasyonları, hem personelin iş yükünü azalttığı için kütüphane personeline, hem de güncel bilgiler kullanıcılara zamanında sunulduğu için kullanıcılara yarar sağlar. Kullanıcı ihtiyaçları değiştikçe firmalar da kütüphane otomasyon sistemlerini geliştirir ve beklenen özelliklere yanıt verebilecek donanımları bünyesinde barındırmak için çalışmalar yapar. Kullanıcılara hızlı ve doğru hizmet verebilmek için modern tekniklerin otomasyon programlarına uygulanmasını sağlar.

Kullanılan otomasyon programlarında genel olarak yer alan modüller; dolaşım, kataloglama, ILL (kütüphaneler arası ödünç), raporlama ve istatistik, sağlama, süreli yayımlar, tarama ve OPAC, yönetim vb.dir. Bu modüller aslında bir kütüphanenin ana faaliyet kollarını oluşturur ve bu modüllerin kullanımı ile bu faaliyetlerin sağlıklı şekilde yürütülmesi hedeflenir.

Otomasyon programlarının sağladığı faydalar aşağıdaki gibidir:

- Hizmet kalitesini ve hızını artırır.
- Kullanıcılara kampüs dışından erişimi kolaylaştırır.
- Kütüphaneler arasındaki iletişimi hızlandırır.
- Fiziksel ve mali kaynakların etkin bir biçimde yönetimini sağlar.
- Doğru karar verme ve kütüphanenin etkin yönetimi için gerekli raporların oluşturulmasını kolaylaştırır.

Engelli Kütüphane Kullanıcıları

Gelişmeler, sadece kaynak kullanımı ve paylaşımında yaşanmakla kalmamış yararlandırmada da kütüphanelere yenilikler getirmiştir. Kütüphanelerin her kullanıcıya eşit hizmet verme politikası, teknoloji ile desteklenerek engelli bireylerin de kütüphane kullanımı kolaylaştırılmaya çalışılmıştır. Örneğim, görme engelli bireyler için kaynakların sesli kitap haline getirilmesi, basılı kaynakların taranıp kabartma baskıya çevrilmesi bu konuda atılan adımlardandır. Bugün birçok üniversite kütüphanesi engelli kullanıcılarına yönelik, hoparlör, dokunmatik araçlar, 3 boyutlu yazıcılar, ayarlanabilir masa ve sandalyeler, engelli asansörleri gibi teknolojik imkânlar sunmaktadır.

Kütüphanelerde Sosyal Ağların Kullanımı

Yeni iletişim teknolojileri beraberinde yeni platformlar da getirmiştir. Bu platformlar insanların duygu ve fikirlerini özgürce paylaşabilecekleri, tartışma esasına dayalı sanal ortamlardır ve bu sanal ortamlar sosyal medya olarak adlandırılmaktadır. Sosyal medya, din, dil, ırk ayrımı yapmaksızın kitleler arasında iletişime olanak sağlar (Vural ve Bat, 2010). Çoklu kullanıma olanak sağlaması, anlık olarak güncelleniyor olması, zaman ve mekân sınırlaması olmaması vb. özellikleri dolayısı ile çokça tercih edilen bir mecraadır. Günümüzde genellikle kullanılan sosyal ağlar; sosyal siteler (Facebook, Instagram, Twitter vb.), fotoğraf paylaşım siteleri (Flicker), video içerikleri (YouTube), profesyonel ağlar (LinkedIn), bloglar ve wikilerdir.

We Are Social ve Hootsuite'in 2018 Global Dijital Raporu dünyada interneti kullanan 4 milyardan fazla insan olduğunu ortaya koyuyor. Bu rapora göre 2018 yılında internet, sosyal medya ve mobil kullanım ile ilgili istatistikler şu şekildedir (Kemp, 2018):

- Dünyada 4.02 milyar internet kullanıcısı bulunmaktadır ve toplam dünya nüfusunun %53'ünü oluşturmaktadırlar.
- Dünya nüfusunun %42' si ise sosyal medyayı kullanıyor ve bu oran dünyada 3.19 milyar kişiye tekabül etmektedir
- Dünyada 5.13 milyar kişi ise mobil kullanıcısı yani dünya nüfusunun %68'i cep telefonu kullanmaktadır.
- Dünyada 2.95 milyar kişi ise sosyal medyayı mobil üzerinden kullanmaktadır bu sayı da dünya nüfusunun %39'unu tekabül etmektedir.

2017 yılında yayınlanan rapor ile karşılaştırdığımızda sosyal medyayı mobil üzerinden kullanan kişilerin oranının %34'ten %39'a yükseldiğini ve en büyük artışın mobil telefon ile sosyal medya kullanımında olduğu görülmektedir (Kemp, 2018).

Teknoloji kullanımının artışı ile bilginin hızla yayıldığı bu dönemde kütüphaneler de kullanıcılarına ulaşmanın en kolay yolu olan sosyal medyayı ve mobil teknolojileri aktif olarak kullanmaya başlamıştır.

Üniversite kütüphaneleri de duyuruları, etkinlikleri, güncel haberleri ve mobil uygulamaları ile kütüphane kaynaklarına zaman ve mekândan bağımsız ulaşımı mümkün kılmaktadır. Sosyal ağlar, bugün kullanıcılar arasında büyük bir popülerlik kazanmıştır. Sosyal ağ sitelerinin ve kullanıcı sayılarının artışı, dünya çapında bilgi aramak ve paylaşmak için yeni yollar doğurmuştur. Kullanıcılar, bilgi iletişimi, organizasyonu ve dağıtımını için sosyal ağ siteleri ve internet aracılığıyla diğer kullanıcılarla bağlantı kurmaya başlamıştır. Bu araçlar kütüphane ile kullanıcılar arasında karşılıklı olarak iletişim sağlayarak, gelişmiş kütüphane hizmetlerinin sunulmasında hayati bir rol oynar.

Kütüphanelerin sosyal medya aracılığıyla kullanıcılarına sundukları hizmetler şu hedefleri içermelidir:

- Yeni gelen materyalleri ve mevcut içeriği sosyal ağlarda tanıtarak kütüphane kaynaklarının kullanımını en üst düzeye çıkarmak.
- Kütüphane koleksiyonunu geliştirmek için, kullanıcı geri bildirimlerini sosyal ağlar aracılığı ile elde etmek.
- Kütüphane hizmetleri, koleksiyon, etkinlikler, haberler vb. sosyal ağlar aracılığı ile duyurmak.
- Kullanıcılara sosyal medya aracılığı ile zaman ve mekândan bağımsız olarak hizmet vermek.
- Sosyal ağları kullanarak diğer kütüphaneler ile etkileşim içinde olmak.
- Koleksiyonlarını ve hizmetlerini çok daha hızlı yaymak için geleneksel yöntemler yerine sosyal ağ kullanımını tercih etmek.
- Kütüphanenin hem kütüphane ve kullanıcılar arasında hem de kullanıcıların kendi aralarında etkileşim, bağlantı, katkı ve paylaşım yapabilmelerini sağlamak amacıyla sosyal ağ görevi görecektir bir platform olmak.

Bu hedefler gerçekleştirildiğinde sosyal ağ kullanımı kütüphaneler için maksimum düzeyde avantaj sağlayacaktır.

Sosyal Ağ Kullanımının Zorlukları

Kütüphanede sosyal ağ oluşturma olanağı, kullanıcılara kolaylık sağlamak için birçok potansiyel sunmaktadır, ancak bu fırsatların yanı sıra, sosyal ağların kütüphane hizmetindeki etkinliğini kısıtlayan bazı zorluklar da bulunmaktadır. Bu zorluklar aynı zamanda sosyal medya kullanımının kütüphaneler için dezavantajları olarak da görülebilir.

Kütüphane hizmetlerinde sosyal medya kullanımının zorluklarını şu şekilde sıralayabiliriz:

- Kütüphane personeli, sosyal ağlar üzerinden hizmet sunmak için kendi çalışmalarına ek olarak bunu sağlamak zorunda kalabilir, fakat sınırlı sayıda kütüphane personeli ile bu bir sorun olabilir;
- Çok sayıda kullanıcı, kütüphanenin sosyal ağlarından haberdar olmayabilir ve bu nedenle onları bu konuda bilinçlendirmek gerekebilir;
- Sosyal ağ üzerinden kütüphane hizmeti verilirken, çok fazla teknolojik uzmanlık gerektiren durumlar olabilir;
- Sosyal ağ üzerinden kütüphane hizmeti, telif hakkı ihlali durumunu yaratabilir. Kullanıcı, telif hakkı yasasını ihlal ederek içerikleri kopyalayabilir, yapıştırabilir ve düzenleyebilir;
- Sosyal ağ üzerinden kütüphaneye erişmek için bazı bilgisayar becerileri gereklidir, ancak kütüphane personelinin yanı sıra birçok kullanıcı bu becerilere sahip olmayabilir;
- Hükümet kısıtlamaları, kötü internet bağlantısı ve teknolojik altyapı eksikliği gibi bazı dış faktörler de erişimi sınırlandırabilir;
- Gizli bilgilerin sızması riski olabilir.

Büyük Veri

Büyük veri (big data) küresel bilgisayar ağları tarafından günlük olarak üretilen veri kütesini ifade eder. GPS, ağ konumları, kullanıcı kimlik verileri, biyometrik kimlik saptama verileri büyük veri kaynakları arasında yer alır. (Takcı ve Baktır, 2018). Günümüzde bilgi toplayan herhangi bir kuruluş (hükümet, işletmeler, hastaneler, sosyal medya kuruluşları) her dakika büyük oranlarda üretilen bilgileri toplamak, bu verileri anlamlı ve tutarlı bilgilerle okumak ve daha sonra depolamak için büyük bir zorlukla karşı karşıyadır. Bu gelişmekte olan alanda nitelikli bilgisayar yazılım mühendislerinin sayısının ihtiyaçların çok altında olduğu göz önüne alındığında, büyük veriyi yönlendirmek ve kontrol etmek için kullanılan stratejiler, bilgi işleme bilgisayarlarına güvenenler için birincil zorluktur. Devasa büyüklükteki bu veriyi kontrol altına alabilmek ve anlamlandırmak için, birçok kurum ve kuruluş bu konunun öneminin son derece bilincinde olup bu alanda pek çok büyük yatırım yapmıştır.

Üretilen ham bilginin işlenmesi ve anlamlandırılması veri madenciliği kavramını ortaya çıkarmıştır. “Veri Madenciliği İngilizce-Türkçe Ansiklopedik Bilişim Sözlüğü’nde, “Doğal Dillerin Semantik yapısına dayanarak elektronik metin belgeleri içinde saklı kalmış ilintileri, örüntüleri, stratejik bilgileri, modelleri vb. bulup ortaya çıkarmayı amaçlayan araştırma tekniği” şeklinde tanımlanmaktadır” (Doğan ve Arslantekin, 2016, s. 26’ da aktarıldığı gibi).

Veri madenciliği üzerine yaptığı çalışmalarla bilinen Scott Nicholson 2003 yılında bu çalışmalara “BIBLIOMINING” adını vererek literatüre kazandırmıştır. Bibliomining, datamining ve bibliyometri terimlerinden türetilen bir kavramdır (Demiral, Soba ve Armutlu, 2017).

Kütüphaneler için veri madenciliği veya bibliomining, kütüphane hizmetlerinden elde edilen verilere veri madenciliği ve bibliometrik araçların uygulanmasıdır. Farklı kullanıcı gruplarının ihtiyaçlarını karşılamak için kütüphaneler, kütüphane hizmetlerini veya kurallarını ortaya çıkarmak için veri madenciliği sürecini uygulayabilirler. Ayrıca, veri madenciliği, kütüphane yönetimiyle ilgili karar vericilerin desteğine yardımcı olmak için kütüphane operasyonuna ilişkin veri kaynaklarından etkili bilgi elde etmek için de uygulanabilir. Veri madenciliği kütüphanecilerin, koleksiyon, satın almalar ve bütçeler, kullanım istatistikleri, çalışma saatleri, personel vb. konularda kütüphanelerinin eğilimlerini bilmelerine yardımcı olur.

Açık Erişim

Bilginin hiçbir engel olmadan erişilebilir, okunabilir ve hatta kaydedilip kopyalanabilir olması bu bilginin açık erişim olduğunu ifade eder. Açık erişim bir bilgi, ücretsiz olarak kamuya açıktır ve her türlü yasal amaç için kullanılabilir. Açık erişim kavramı hakkında ilk olarak 2002 yılında “Budapeşte Açık Erişim Girişimi” bildirgesi, ardından da 2003 yılında “Açık Erişim Yayıncılığı Üzerine Bethesda Bildirimi” ve “Fen ve İnsan Bilimlerindeki Bilgiye Açık Erişim Üzerine Berlin Bildirgesi” yayınlanmıştır. Türkiye’de ise ilk defa 2005 yılında İstanbul Bahçeşehir Üniversitesi’nde düzenlenen “X. Türkiye’de İnternet Konferansı”nda Açık Erişim Ulusal Politika oluşturulması kararı alınmıştır. Son olarak Berlin Bildirgesi ile birlikte “Açık Erişim Bildirgesi” oluşturulmuş ve kamuoyuna duyurulmuştur (Karasözen, Zan ve Atılğan, 2010).

Açık erişim yeşil yol ve altın yol olarak 2 şekilde sağlanmaktadır:

- 1- **Yeşil Yol:** Yazar hakemli bir yayının elektronik bir kopyasını kendi kendine arşivler. Bunu kurumsal bir arşivde veya bir konu arşivinde yapabilir. Herkes bu yayına ücretsiz olarak erişebilir.
- 2- **Altın Yol:** Yazar kendi yayınlarını açık erişim dergilerde yayımlar. Genellikle telif hakkı kendisine aittir. İnternet kullanıcıları ücretsiz olarak bu yayınlara erişebilirler. Eserin yayımlanmadan önceki süreci açık erişim olmayan yayımlarla aynı şekilde ilerler. Yayına erişim şekli yayının kalitesini belirlemez (Açık Erişim Türkiye, t.y.).

Kurumların bilimsel verilerini koruma olanağı sağlayan arşivler değerlendirme süreçlerinde önemli rol oynar. Açık erişim arşivleri, kurumsal açık arşivler ve açık erişimli dergilerdir. Kurumsal açık arşiv, kurum ya da kuruluşların çalışanlarının ürettiği bilimsel bilgilerin derlenmesini ve internet ortamında herkese açık olarak sunulmasını sağlar. Kurumsal açık arşivler araştırmanın yapıldığı kurumun uluslararası düzeyde bilinirliği artırır. İletişim ve iş birliği kanallarını güçlendirir. Kurum çıktılarının bilimsel amaçlarla yeniden kullanımı için fırsatlar sağlar. Aynı zamanda araştırmacıların görünürlüğünü ve atıflarını artırır. Açık erişimli dergiler özellikle 1990’lı yıllardan itibaren ortaya çıkmıştır, bunun sebebi ise yüksek abonelik fiyatlarıdır. Açık erişimli dergiler, internet ortamında makalelere ücretsiz olarak erişim sağlar (Karasözen, Zan ve Atılğan, 2010). Kurumsal açık arşivler ve açık erişimli dergiler bilgiye engelsiz erişim için büyük önem taşımaktadır. Böylelikle bilginin üretimini ve paylaşımını hızlandırmaktadır. Aynı zamanda araştırmacılar arasındaki iletişimi de güçlendirmektedir.

Açık erişim ile birlikte bir konu hakkında çalışan araştırmacılar kendisinden önce yapılan çalışmalarını da inceleyebileceği için çalışmasında bilgi eksikliği ya da aynı araştırmaların tekrarı gibi sorunlarla karşılaşmayacaktır. Böylelikle hem araştırma alanındaki bilgi kirliliği hem de araştırmacıların vakit ve maddi kayıpları önlenmiş olacaktır.

Düşünce Özgürlüğü ve Telif Hakkı

Düşünce özgürlüğü tüm dönemler boyunca çeşitli evrelerden geçerek gelişim göstermiştir. Bu gelişimde rol oynayan en önemli faktörler kütüphaneler, matbaalar ve fikir ve sanat eserleri kapsamında yürütülen hem ulusal hem de uluslararası yasal düzenlemelerdir. İçinde bulunduğumuz çağda farklılıklar göstermekle beraber neredeyse bütün ülkeler fikri mülkiyet alanında yasal düzenlemelere sahiptir (Turan, 2016). Telif hakkı, “kişinin her türlü fikri emeği ile meydana getirdiği ürünler üzerinde hukuken sağlanan haklardır” (Telif Hakları Genel

Müdürlüğü, t.y.). Telif hakkı, kopyalama ve çoğaltma hakkı anlamına gelmektedir ve düşünce özgürlüğünün dayanağı olarak nitelendirilmektedir.

Fransız İhtilali'nden bir süre sonra çıkarılan 1791 Fransız Telif Kanunu ilk telif hakkı uygulaması örneğidir. Aşağıda belirtilen İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nin 27'nci maddesine göre her ülke telif hakkı yasasını hazırlar:

- “1. Herkes toplumun kültürel faaliyetine serbestçe katılmak, güzel sanatları tatmak, bilim alanındaki ilerleyişe katılmak ve bundan yararlanmak hakkına sahiptir.
2. Herkesin sahibi bulunduğu (yarattığı) her türlü bilim, edebiyat veya sanat eserinden doğan manevi ve maddi yararlarını korunmasını isteme hakkı vardır” (Telif Hakları Genel Müdürlüğü, t.y.).

Telif hakkı toplumsal adalet, kültürel gelişimler, ekonomik etkenler, teknolojiye hızlı gelişim gibi nedenlerden dolayı büyük oranda devletlerin sorumluluğundadır. Matbaanın icadından önce sınırlı sayıda el ile yazılan kaynaklar, matbaanın icadından sonra çoğalmış, satılması olanağı doğmuş ve bu noktada telif hakkı önemli bir konuma gelmiştir. Yüzyıllar boyunca gelişim süreçlerinden geçen telif hakkı kapsamı ve yasaları şu anki halini almıştır. Bunda özellikle toplumdaki kültürel ve ekonomik gelişmeler ile teknolojik gelişmeler rol oynamıştır. Teknolojinin gelişim süreçleri ile birlikte telif hakkının gerekliliği artmış ve kapsamı da genişlemiştir.

İnternet ortamında eserlerin nüshalarının kalite farkı olmaksızın kolaylıkla yayılabilir olması telif hakkı ihlallerini de beraberinde getirir. Bu nedenle günümüzde telif haklarına yönelik en büyük sorun da internet ortamındaki eserlerin korunmasıdır. Hak ihlallerini internet ortamında tespit etmek ve önlemek basılı eserlerde hak ihlali süreçlerinden daha zordur.

İnternet ortamındaki telif hakkı sorunlarını şu şekilde sıralayabiliriz:

- İnternet ortamında bilgilerin çoğaltılıp yayılması çok kolay ve hızlı bir şekilde gerçekleşir ve bu tür bir yayılma ülke sınırlarının ötesine de kolaylıkla geçebilir. Bu nedenle her ülkenin telif hakkı ile ilgili farklı yasaları vardır.
- Kullanıcı bazı web sayfalarını ziyaret ettiğinde farkında olmadan bilgisayarının RAM' ine otomatik olarak telif hakkına sahip bir eser kopyalanmış olabilir.
- Telif hakkına sahip konserler, filmler, videolar vb. içeriklerin internette kullanıcılar arasında yayılabilir. Bu yayılma merkezi bir sunucudan ya da dosya paylaşımı şeklinde olabilir.
- Kurumsal faaliyetler ile ilgili bazı elektronik postalar telif hakkı ile korunmak durumunda olabilir.
- Arama motorları kullanılarak ulaşılan sonuçların bazıları telif hakkı ile korunuyor olabilir (Sert, 2008).

Elektronik ortamdaki tüm bu sorunlara yönelik olarak Dünya Fikri Mülkiyet Örgütü (World Intellectual Property Organization-WIPO), “WIPO Telif Hakları Anlaşması (Copyright Treaty)” ve “WIPO İcra Sanatçısı ve Fonogram Anlaşması (Performances and Phonograms Treaty)” hazırlamıştır. Ülkelerin bu iki anlaşmayı kabul edip ulusal telif hakkı yasaları ile entegre etmesi elektronik yayın sahiplerinin yaşadığı telif hakkı sorunlarını çözmeye büyük katkı sağlayacaktır (Önder, 2013). Kütüphaneler de tarih boyunca eserlerin korunması ile yayılmasında önemli görevler üstlenmiş ve telif hakkı konusunda destekleyici bir kurum olmuştur. Toplumlar için sosyo-ekonomik doğrultuda büyük önem taşıyan bilgi hizmetleri de kütüphanecilere sorumluluklar yüklemektedir.

Kütüphanecilerin bu anlamda başlıca görevi kişisel gelişim, kültürel değişimler, ekonomik aktiviteler, eğitim ve demokratik katılımlar hususunda bilgiyi erişilebilir kılmaktır. Bunu yaparken de bilgilere erişimde sansürü reddeder. Bu da kütüphanelerin özgür kuruluşlar olması gerektiğinin en büyük kanıtıdır. Bu amaçla kütüphaneciler gerek kütüphanelerin web sitelerinde gerek veri tabanlarında uluslararası erişilebilirlik standartları doğrultusunda erişim engeli olup olmadığını takip eder. Bilgiye erişimin en uygun yolunu sağlamak için açık erişim, açık kaynak ve açık lisansların prensiplerinin bilincinde olur. Açık erişimi desteklerken kütüphaneler için uygulanan telif hakkı kısıtlamaları ve istisnai durumları da göz önünde bulundurur (International Federation of Library Associations [IFLA], 2012). Bu istisnai durumlar genel başlıklarıyla şunlardır;

- Kütüphane mevcut içeriğe müdahalede bulunamaz
- Kopyalayamaz
- Kâr amaçlı kullanıma izin veremez
- Belirli kullanıcılara tanımlanan içerikleri başka kullanıcılar ile paylaşamaz (Önder, 2013).

Bu noktada tarafsızlık ilkesini benimseyen kütüphaneciler bu ilkeye sadık kaldıkları sürece özgür ifade haklarına sahip olacaktır.

Modern Kütüphane Binaları

Bilgi kullanımı, eski zamanlarda kütüphanedeki materyallerin kullanım sayısı ile ölçülürken son yıllarda kapı sayısı da bir ölçüm kriteri haline gelmiştir. Bu sayede kütüphaneye kaç kişinin giriş yaptığını ölçmek mümkün olmuştur. Kapı istatistiği, kullanım istatistikleri ile birleştirildiğinde elde edilen sonuç aslında kütüphane binalarının ne kadar meşgul olabileceğinin net bir göstergesi olmuştur. Bu durum da kütüphane binalarının tasarlanmasında yeni ölçütlerin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Bu ölçütler de gelişen teknoloji ve yeni nesil kullanıcı ihtiyaçlarına yönelik olarak şekillenmiştir. İlk olarak bu yenilikler kütüphanelerin mimari yapısında kendini göstermiştir.

Mimari Yapı

Akıllı Kütüphane Binaları

Akıllı binalar, kullanıcı ihtiyaçlarına odaklı, sürdürülebilir, teknolojik binalardır ve esnek bir yapıya sahiptirler (Mangan, 2006). Akıllı bina sistemleri enerji verimliliğini artırmak için, binanın sahip olduğu donanımları kullanarak enerji harcamalarını kontrol eder. Enerji verimliliğini sağlarken de kullanıcı konforundan ödün vermemek en önemli hedefidir. Binalarda enerjinin büyük kısmı ısıtma, havalandırma, aydınlatma sistemleri ve klimalar için harcanmaktadır. Yüksek maliyetlere yol açan bu durum karşısında ülkeler enerji verimliliği sağlamak için yollar aramaya başlamıştır ve akıllı binalar bu alanda yapılan çalışmaların sonuçlarından biridir. Bir binanın akıllı bina olarak nitelendirilebilmesi için mimari yapı, yapım ve taşıyıcı sistemi, mekanik ve elektrik sistemi gibi alt sistemlerinin her birinin bu kavrama uygun olması gerekmektedir. Akıllı bina tasarımında binanın yeri, yönü, formu ve doğal havalandırma sistemleri ile ısı geçişlerini etkileyen fiziksel özellikler ön planda tutulmaktadır.

Günümüz kütüphaneleri de diğer binalar gibi enerji verimliliği konusunda duyarlılığını korumaktadır. Teknolojik gelişmelere uyum sağlamanın da bir yolu olarak akıllı kütüphane binaları tasarlayarak farkındalık yaratmak ve nitelikli hizmet vermek yolunda çalışmaktadırlar. Akıllı kütüphane binalarının amaçları aşağıdaki gibidir:

- Enerji verimliliğini sağlamak;
- Kullanıcılara maksimum düzeyde konfor sağlamak;
- Aydınlatma ve iklim sistemlerini etkin olarak yönetebilmek;
- Görsel açıdan farklılıklar yaratmak;
- Doğa ile barışık olmak.

Yeşil Bina

Binalarda geleneksel inşaat teknolojileri kullanımı, iklim değişiklikleri, küresel ısınmanın artması gibi hayati konularda önemli rol oynar. Bu duruma çözüm sağlamak için yeşil bina kavramı geliştirilmiş ve hayata geçirilmiştir. Yeşil binalar sürdürülebilir, doğaya uyumlu ve çevre dostu binalardır (Anbarcı, Giran ve Demir, 2012).

Öncelikle bu terimlerin tanımlamasını yapacak olursak English Dictionary'de “yeşil” terimi “çevrecilikle ilgili ya da destekleyici” olarak tanımlanmaktadır. “Sürdürülebilir” terimi ise, “çevresel bozulmaya yol açmayan insani, ekonomik faaliyet ve kültür biçimleriyle ilgilidir”. California Atık Yönetim Kurulu, yeşil veya sürdürülebilir bir yapıyı “ekolojik ve kaynak açısından verimli bir şekilde tasarlanmış, inşa edilmiş, yenilenmiş, işletilen veya yeniden kullanılan bir yapı” olarak tanımlar (Antonelli, 2008’de aktarıldığı gibi). Son yıllarda sıkça duyduğumuz yeşil binanın (green building) ya da sürdürülebilir binanın (sustainable building) kütüphane binalarında da örneklerine sıklıkla rastlanmaya başlanmıştır.

Yeşil ve sürdürülebilir kütüphane binaları tasarlanırken dikkat edilen noktalar şunlardır:

- Minimum düzeyde yenilenmeyen kaynak kullanmak;
- Doğal çevre alanlarını arttırmak;
- Toksin kullanımını minimum düzeyde tutmak.

Yeşil ve sürdürülebilir kütüphane binalarının yararları şunlardır:

- Yapım aşamasında doğal çevreye en az tahribi verir.
- Temiz teknolojilerden yararlanır.
- Güneş, rüzgâr enerjisinden yararlanır.
- Yağmur sularını arındırarak yeniden kullanılmasını sağlar.
- Yeşil katmanları ile oksijen üretir ve karbondioksit salınımını en aza indirir.
- Geri dönüşümlü atıkları kullanır.
- Enerji tasarrufu sağlar ve doğal ışıklardan yararlanarak aydınlatma sağlar.
- İzolasyon sistemleri ile birlikte ısıtma ve soğutma maliyetlerini azaltır (Karaosman, 2006).

İç Tasarım

Kütüphane binaları tasarlanırken çıkış noktası elbette ki kütüphane türünün ve hizmet verdiği kullanıcı türünün belirlenmesi olacaktır. Araştırma kütüphanesi olan üniversite kütüphanelerinin kullanıcılarının değişen profilleri ile birlikte öğrenme biçimleri de değişmiştir. Kütüphane binalarının iç mekânları da tasarlanırken günümüzün çok yönlü kullanıcıları göz önünde bulundurularak esnek ve teknolojik mekânlar yaratılmaya çalışılmalıdır.

Kullanıcılar hem bireysel çalışma alanlarına hem de ekip olarak çalışacakları alanlara ihtiyaç duymaktadırlar. Bireysel olarak çalışabilecekleri odaların sessiz ve ergonomik olması önemlidir. Bu sebeple bu çalışma alanları ana giriş ve gürültü yapılması muhtemel olan ortamlardan mümkün olduğunca uzak noktalara yerleştirilmelidir. Grup çalışma odaları kalabalık çalışma grupları göz önünde bulundurularak geniş ve ses yalıtımlı olarak tasarlanmalıdır. Bu odalar elektrik prizi, projeksiyon makinesi, yazı tahtası gibi kullanım gereçleri ve sıcak ve soğuga duyarlı havalandırmalar ile desteklenmelidir.

Yeni nesil üniversite kütüphanelerinde yalnızca çalışma alanları ve materyallerin bulunduğu raflar değil, ergonomik mobilyalar, bilgisayarlar, seminer ve okuma salonları, teknoloji odaları, oyun odaları, dinlenme odaları, kafeler, ses geçirmez telefon kabinleri, 7/24 çalışma alanları, harita odaları vb. de yer almaktadır. Özellikle teknolojinin pahalı oluşu ve kullanıcıların bireysel olarak bu teknolojilere tüm yönlü ulaşamayacakları düşünüldüğünde, bu hizmetlerin kütüphaneler tarafından sağlanması gerekliliği doğmaktadır. Bu konuda makerspaceler iyi birer örnektir.

Makerspaceler, farklı disiplinlerden bireylerin bir araya gelip, bilgi ve becerileri ile araç, gereç ve yazılımları kullanarak yaratıcı projeler geliştirebilecekleri yerlerdir. Kütüphanelerin kaynak erişimi ve bilgi okuryazarlığı desteği sağlamanın ötesinde gelecekte değişen rolleri hakkında tartışmalar devam etmektedir. Fakat yeni teknolojilerin kütüphanelerde yer alması kaçınılmaz sonudur. Yaratıcı alanlar (makerspace) bu misyonun doğal bir uzantısıdır. Makerspace'lerin kullanıcıların kendilerini özgür hissettikleri yer olan kütüphanelerde yer alması, hata yapmaktan korkmadan yaratıcılıklarını geliştirebilmelerini ve üretimde aktif olarak yer alabilmelerini sağlamaktadır.

Curry'e (2017, s. 204) göre bir makerspace hizmeti "bilgi kaynakları ve bilgi okuryazarlığı ile ilgili kütüphanelerin geleneksel rolünün" dışında bir adımdır. Kütüphaneler bilgiye erişimi fiziksel alanlar ile de desteklemelidir. Buna yönelik olarak yeni kütüphane tasarımlarında makerspace alanlarının da planlanması yenilikleri yakalamak açısından önemlidir.

Z Kuşağı ve Beklentileri

Üniversite kütüphanelerinin kullanıcı profillerinin büyük bir kısmını oluşturan Z kuşağından bahsetmeden önce literatürdeki kuşak tanımlarına yer vermek gerekir.

Mannheim kuşakları, ortak kültür ve alışkanlıkları paylaşan insan topluluğu olarak tanımlarken, Jean-Claude Lagree kuşakları aynı tarihsel dönemde benzer olaylar yaşamış topluluklar olarak tanımlanmıştır (Taş, Demirdöğmez ve Küçüköğlü, 2017 s.1034'de aktarıldığı gibi).

Doğdukları yıllara göre 1965-1979 yılları arasında doğan nesil 'X kuşağı', 1980-1999 yılları arasında doğanlar 'Y kuşağı' ve 2000'li yıllarda dünyaya gelen nesil de (2000-2021) Z kuşağı olarak adlandırılmıştır (Kavalcı ve Ünal, 2016). Ancak kuşakları sadece doğdukları yılları baz alarak değerlendirmek yerine bireylerin düşünce ve deneyimlerini de göz önünde bulundurmak gerekir. Z kuşağının en önemli özelliği teknolojinin içinde doğup bu

şekilde yaşamalarıdır. Z kuşağı hayatının her aşamasında teknoloji ile iç içedir. Bu yüzden Z kuşağı kavramı yerine dijital kuşak, internet kuşağı, sıfır kuşak, dijital yerliler gibi kavramlar da kullanılmaktadır. Z Kuşağı, değişimin çok hızlı olduğu bir süreçte dünyaya gelmiştir. Şahin'e (2009) göre bu kuşak dijital araçların dilini keşfeden, yaşayarak öğrenen, çoklu işlemlere açık bir kuşaktır. Dikkat süreleri kısa ve iletişimde sabırsızdırlar. Fiziksel olarak çoğunlukla yalnız ve fantezi dünyaları geliştirmiştir. Genellikle basılı araçlar yerine dijital araçları, metin yerine grafikleri tercih ederler.

Z kuşağının tüm bu özellikleri düşünüldüğünde bu kuşağı temel olarak şu şekilde özetleyebiliriz:

- Zihinsel ve psikolojik açıdan hızlı gelişim gösterirler.
- Takım çalışmasına yatkın değillerdir.
- Öz güvenleri oldukça yüksektir.
- İletişimi sosyal platformlar aracılığı ile kurmayı tercih ederler.
- Aceleci ve sabırsızdırlar.
- Ne istediklerini çok iyi bilirler.
- Eğitimden beklentileri yüksektir.

Z kuşağının dijital çağda doğdukları için önceki nesillerden farklılaşacakları öngörülmektedir. Bu nedenle de mevcut öğrenme metodları yerine Z kuşağının dikkatlerini çekecek yeni yöntemler geliştirilmesi gerektiği düşünülmektedir (Somyürek, 2014).

Sabırsız ve çabuk sıkılmaya meyilli olmaları sebebi ile eğitim ve çalışma hayatında verimli olabilmeleri için bu nesile geleneksel düzenden farklı olarak ilgilerini çekecek yöntemlerle yaklaşmak gerekir. Bu konuda dünyanın çeşitli yerlerinde önde gelen firmalar çalışma mekânlarını yeniden dizayn ederek katkı sağlamaktadırlar. Bu mekânlarda bireylerin kendilerini rahat hissedecekleri, eğlenebilecekleri ve birbirleriyle iletişim içinde olabilecekleri değişiklikler yapmışlardır. Bu düzenlemeler aynı zamanda yalnız olmayı seven bu neslin ekip çalışmasına ayak uydurmasını da sağlar.

Z kuşağı bireylerinin eğitim sürecinde de yeniden tasarımlar yapmak gerekir. Tablo 1'de Z kuşağının beklentileri ve karakteristik özellikleri ile geleneksel eğitimin sundukları belirtilmiştir. Geleneksel eğitimin sunduklarından farklı olarak özellikle teknolojik araçların kullanımı, sosyal etkinliklerin artırılması, oyun tabanlı eğitimler bireylerin ilgilerini çekecektir.

Tablo 1. Z Kuşağının 10 Öğrenme Tercihi ve Geleneksel Eğitimin Sundukları (Şahin, 2009)

Z Kuşağının Tercihleri	Geleneksel Eğitimin Sundukları
Anlık birdenbire oyun hızı	Normal hız
Paralel (eşzamanlı) işlemler	Doğrusal işlemler
Grafikler öncelikli	Düzyazılar öncelikli
Rastgele erişim	Adım adım erişim
Bağlanabilirlik	Ayrık (stand alone)
Aktif	Pasif
Oyun	İş
Anında karşılığını istemek	Sabırlı olmak
Fantezi	Gerçeklik
Teknoloji arkadaş	Teknoloji düşman

Z Kuşağı ve Kütüphaneler

Eğitim süreçlerinin yapı taşlarından olan kütüphaneler de bu değişim sürecinde yer alır ve sürekli olarak kendini ve hizmetlerini yeniler, kütüphanecilerin de rolleri değişir. Bu değişimde iki büyük etken rol oynar. İlki öğrenme modellerinde meydana gelen değişimler, ikincisi ise kullanıcı istekleridir. Kütüphaneciler öğrenme modellerinde meydana gelen değişimleri takip ederek kullanıcılarının ihtiyaçlarını yanıtlamaya çalışır. Değişimin ikinci büyük etkeni olan kullanıcı isteklerine yönelik olarak, Z kuşağının ilgisini kütüphanelere çekebilmek için, kütüphane mekânlarının çalışmaya elverişli, kullanıcıların kendilerini evlerinde gibi hissedecekleri rahat ve teknoloji donanımlı mekânlara çevrilmesi ve kütüphanelerin birer yaşam merkezi haline gelmesi gerekir. Yeni yüzyılda kütüphaneciler verdikleri hizmetlerde kullanıcılarla iletişim kurabilecekleri platformlarda yer alırlar, 7/24 hizmet ilkesini benimserler. Eğitimlerini teknolojik alt yapı, oyun tabanlı ve interaktif formatlarda hazırlarlar. Elektronik kaynak koleksiyonlarını geliştirerek online hizmetlerde yer alırlar. Kütüphane koleksiyonlarında yalnızca kitapları değil kullanıcıların sosyal yönlerini geliştirebilecekleri DVD, zekâ oyunları gibi materyalleri de bulundurlar. Kurumun diğer birimleri ile de entegre çalışarak hizmet kalitesini artırır.

Yeni Nesil Kütüphaneciler

Rönesans ile başlayıp sanayi devrimi ve aydınlanma ile birlikte devam eden yeni süreç beraberinde akıl ve bilim kavramlarını getirmiş ve toplumun tüm alanlarında olduğu gibi kütüphaneler de bu süreçten etkilenmiştir. Kütüphaneciler ise toplumların yazılı bilgi kaynaklarının sağlanması, düzenlenmesi, saklanıp korunması ve erişiminden sorumlu kişiler olarak yüzyıllar boyunca toplumların ve kütüphanelerin bu süreçteki değişimlerine yakından tanıklık etmişlerdir. Toplumlar ile kütüphaneler arasında köprü oluşturan kütüphanecilerin tarih boyunca yerine getirmek için çalıştığı temel işlevler arasında şunlar yer almaktadır:

- Kullanıcı gereksinimlerini belirlemek
- Kataloglama-sınıflama gibi kütüphane sistemlerini hazırlamak ve kullanırmak
- Kaynakçalar hazırlamak
- Mevcut sistemleri etkin bir şekilde yönetmek
- Kullanıcılar ile bilgi kaynakları arasında aracı görevini üstlenerek danışma ve ödünç verme gibi hizmetleri sağlamak

Yukarıda bahsi geçen yeni süreç kütüphanecilerin üstlenmesi beklenen sorumluluklarda da değişiklikler yaratmıştır. Örneğin, eski çağlarda bir kütüphanecinin eğitilmiş olması, konuşmasının düzgün olması, düzenli envanter tutması gibi özellikler beklenirken gelişen süreçler ile birlikte bu konuda beklentiler de değişmiştir. Basım teknolojisinin gelişimi ile artan bilgi kaynaklarının korunması sorunu, bilgisayar teknolojilerinin gelişimi ile de bilgiye erişimde bibliyografik denetim araçlarının gerekliliği sorunu kütüphanecilik kavramını yeniden şekillendirmiştir. Kütüphanecilik hizmetleri sağlayacak kişilerin profesyonel eğitimlerden geçmiş olması zorunlu hale gelmiştir ve günümüz kütüphanecilerinde aranan nitelikler aşağıdaki gibidir:

- Hem bireysel olarak hem de ekip ile çalışmaya yatkın olmak
- Değişime açık olmak
- Uzaktan hizmetleri benimsemek
- Baskı altında çalışabilmek
- Kullanıcı odaklı olmak
- Sürekli öğrenmeye açık olmak
- Erişim yolları ile ilgili yenilikleri takip etmek
- Teknolojideki gelişmeleri takip etmek
- Araştırmacı olmak ve araştırma sonuçlarını yayınlayabilme becerisine sahip olmak
- Kütüphanenin tüm faaliyet alanlarında bilgi sahibi olmak
- Kütüphane bilgi sistemlerini etkin kullanabilmek
- Kullanıcılar ve diğer kütüphanecilerle güçlü ilişkiler kurabilmek
- Lider ruhlu olmak

- Kullanıcıların kullandığı platformlarda yer almak

Bu niteliklere dayanarak yüzyıllar boyunca kullanılan “kütüphaneci” unvanı “bilgi uzmanı” olarak adlandırılmaya başlanmış ve meslekte konu uzmanlıkları ile birlikte yeni unvanlar geliştirilmiştir. 21. Yüzyılda üniversite kütüphanelerinde kullanılan bazı unvanlar aşağıda paylaşılmıştır:

- Referans uzmanı
- Elektronik kaynaklar uzmanı
- Sosyal medya kütüphanecisi
- Bibliyometri uzmanı
- Multimedya kütüphanecisi
- Branş kütüphanecisi
- Doküman sağlama kütüphanecisi
- Yazılım ve sistem sorumlusu
- Veritabanı yöneticisi (Database manager)
- Fotoğraf kütüphanecisi (Photo librarian)
- Baskı & Görsel araştırmacısı (Print & Visual researchers)
- Metadata uzmanı/kütüphanecisi (Metadata specialist/librarian)
- Dijital resim kontrol uzmanı (Digital image control specialist)
- Ağ tasarımcısı (Network designer)
- Bilgi mimarı (Information architect)
- Ağ yöneticisi (Webmaster)

Yapay Zekâ, Artırılmış Gerçeklik ve Kütüphaneler

Google, Alexa, Cortana, Watson ya da Siri’ye sorabilirsiniz fakat kendi kütüphanenize sorabilir misiniz? 20. yüzyılda elektriğin icadı birçok teknolojik gelişmelerin de önünü açmıştır. 21. yüzyıla gelindiğinde ise yapay zekâ gibi olağanüstü bir gelişmeye tanık olunmuştur. Bugün neredeyse teknoloji kullanımının tamamı gelişmiş makine öğrenimi üzerine kurulmuştur. Günlük hayatımızda kullandığımız teknolojik araçların neredeyse hepsi gerisinde makinelerce anlaşılan yapay zekâlar ile çalışmaktadır. Yapay zekâ, günlük sosyal hayatı ve ekonomik aktiviteleri destekleyen önemli bir teknolojidir. Yapay Zekânın kurucularından biri olarak anılan Marvin Minsky 1956 yılında Dartmouth College’da düzenlenen bir konferansa katılmıştır ve bu konferans yapay zekânın doğuşu olarak nitelendirilir. Terim olarak ise yapay zekâ, yine 1956 yılında ilk defa bilgisayar bilimci ve bilişsel bilimci John McCarthy tarafından kullanılmıştır (Russell, ve Norvig, 2009). Yapay zekâ konusunda yaptığı çalışmalar ile tanınan bir diğer bilim insanı da Google’ın Mühendislik Müdürü Ray Kurzweil’dir. Geniş vizyonu ile de bilinen Ray Kurzweil’in yapay zekâ için yaptığı tanım bu alanda dikkat çeken tanımlardan biri olmuştur: “Yapay Zekâ, insanlar tarafından gerçekleştirildiğinde zekâ gerektiren işlevleri yerine getiren makineler yaratma sanatıdır” (Kurzweil, 1992, s. 5).

Teknolojinin olduğu her alanda yer edinmeye başlayan yapay zekâ elbette ki kütüphaneleri de etkileyecektir. Makineler, öğrenme, konuşma, tanıma ve karar verme konusunda yetenekli hale gelmektedir. Sonuç olarak, bir makineden cevap almak hızlı, normal ve gündelik bir aktivite haline gelmiştir. Gelecekte bir makine bütün kitapları okuyup analiz ve karar verme konusunda yetenekli olduğunda belki de kütüphaneden alacağımız kitabı okumayacağız. Google’ın 2018 ortalarında duyurduğu yeni deneysel arama motoru “Talk to Books” 100.000 kitaplık arşiviyle sorulara cevap veren yapay zekâ örneklerindedir. Talk to Books, Kurzweil ve ekibinin geliştirdiği semantik arama yöntemini kullanır. Bu arama yöntemini kullanarak, anahtar kelime veya kalıplar yerine cümlelerin anlamına odaklanır. Talk to Books’un yapay zekâsı insan konuşmasını anlamak için geliştirilmiş olduğu için kullanıcılar sorularını doğal bir dille sormalıdır. Arama motoru, soru ile ilgili olabilecek tüm cevapları tarar ve kullanıcının karşısına çıkarır.

Hala birçok tartışmalara konu olan “Gelecekte kütüphanecilerin yerini makineler mi alacak?” sorusunun tam olarak cevaplanamamış olduğunu görmekteyiz. Birtakım görüşler makinelerin kütüphaneyi veya diğer işleri değiştirmeyeceğini iddia etmektedir. Bunun bir sebebi makinelerin yaratıcılık ve etkileşimdeki derin insan

becerilerini değiştirememesidir. Yani belki bir makine bize istediğimiz bilgiyi analiz edecektir fakat karar vermedeki diğer etkenleri eşitlik, ırkçılık, cinsiyetçilik, homofobi vb. gibi konularda değerlendirme süzgecinden geçirme yetisi olmayacağı için sonuçlar istenilen düzeyde olmayacaktır.

Bu bağlamda kütüphanecilerin sorması gereken bazı sorular olmalıdır. İş süreçlerimizi yürütmede yapay zekâdan nasıl faydalanabiliriz? Yapay zekâ ve makine öğreniminin, kütüphane vizyon ve misyonları ile tutarlı şekilde ilerlemesini nasıl sağlayabiliriz?

Yapay zekânın kataloglama, koleksiyon geliştirme gibi kütüphanecilik alanlarında uygulanabilirliği arttıkça bilgi bilimine etkisi de doğru orantılı olarak artacaktır. Yapay zekâ ve bunun gibi uygulamalar yalnızca bilim ve sektörleri değil insanlığı da şekillendirecektir. Toplumlarda ve kurumlarda yapay zekâ kullanımı gün geçtikçe artmaktadır. Bu noktada yapay zekâların tümüyle bu süreçlerde ön plana çıkması ve insan gücünün değersizleşmesi gibi düşünceler doğmaktadır. Ancak, insan gücünün değersizleşmesi güçlü bir sav değildir. Çünkü bu teknolojileri ve uygulamaları güçlendiren, besleyen ve geliştiren de yine insandır (Yıldız ve Yıldırım, 2018).

Sanal gerçeklik (Virtual Reality), kullanıcının “tamamen sentetik bir dünyaya daldığı ve etkileşim kurabildiği” gerçek dünyaya benzer bir ortamdır (Minazzi, 2015). Bir sanal gerçeklik sistemi, insandan bilgisayara arabirim olarak hareket eden ve kullanıcıyı bilgisayar tarafından oluşturulan üç boyutlu bir ortama yerleştiren etkileşimli bir teknolojidir. Sanal gerçeklik, kullanıcının böyle bir sistemi kullanırken yaşadığı ortam veya dünyadır. “Sanal” terimi, bu simüle edilmiş dünyanın gerçekte var olmadığına işaret etse de “gerçeklik” terimi, kullanıcının simüle edilmiş ortam deneyimini gerçek olarak ifade eder. Duyular daha fazla yer aldıkça, algılanan deneyim ne kadar gerçek ise hayal gücü o kadar yoğun olacaktır. Çoğu sanal gerçeklik sistemi görme, duyma, dokunma hatta sıcaklığı hissetme gibi duyuları harekete geçirir.

Artırılmış gerçeklik (augmented reality) ise var olan gerçekliğin üzerine eklenmiş bir sanal gerçekliktir. Artırılmış gerçeklikte gerçek dünya ile bağlar interaktif olarak devam eder. Milgram ve Kishino’ya göre artırılmış gerçeklik dijital ortam nesnelere gerçek nesnelere yerine kullanıldığı ortamlardır (Erbaş ve Demirel, 2014’de aktardığı gibi). Artırılmış gerçeklik etkileşime dayalı bir teknolojidir. Geleneksel öğrenim şekillerinin artık yetersiz kaldığı günümüzde kütüphaneler de bu teknolojinin kullanımına yönelmiştir. Böylelikle hem yeni nesil kullanıcıların ilgisini çekecek hem de eğlenceli bir hizmet sunma fırsatını yakalayacaktır. Tablet ve telefonlar aracılığı ile kullanılan, bu teknolojiyi destekleyen ücretli veya ücretsiz birçok uygulama bulunmaktadır. Bu uygulamaları kullanarak kullanıcılara sanal kütüphane turu yaptırabilir, kitapların kütüphanedeki yerini gösterebilir ya da içeriği hakkında bilgi verilebilmektedir. Aurasma, Vuforia, EON Reality bu uygulamalardan bazılarıdır.

Kütüphanelerin artırılmış gerçeklik uygulamalarını kullanarak kullanıcılarına sağladığı yararlar şunlardır:

- Kavramların daha iyi anlaşılmasını sağlama
- Soyut kavramları somutlaştırma
- Kullanıcıların sosyal ilişkilerini güçlendirme
- Kullanıcı motivasyonunu artırma
- Kullanıcıların yaratıcılıklarını destekleme

Sonuç ve Öneriler

Kütüphaneler, kuruldukları ilk dönemlerden bu yana doğru bilginin koruyucusu ve sağlayıcısı olmuştur. Toplumların kalkınmalarında her dönem önemli rol oynamıştır. Bir ülkenin gelişmesi o ülkede üretilen bilginin gücüyle olur. Bu bağlamda bilimsel bilginin en önemli üreticisi olan üniversiteler için kütüphaneler, kullanıcıların beklentilerini karşılayacak şekilde ilgili bilgi kaynaklarına doğru ve hızlı yoldan erişim sağlamak olacaktır.

Her geçen yüzyıl yeni bir teknolojiyi beraberinde getirmiştir. Bu hızlı değişim sürecine kütüphanelerin de dahil olması hem günceli yakalamak hem de kullanıcı beklentilerini karşılamak açısından önemlidir.

Teknolojik gelişmeler kütüphanelerde otomasyon sistemlerinden, kullanılan kaynak türüne kadar birçok alanda değişikliğe yol açmıştır. Günümüzde dört milyarın üzerinde kullanıcısı olan internetin hayatımıza girmesi ile yaşam şekillerimizden alışkanlıklarımıza kadar her şey değişmiştir. Özellikle bilgisayar ve internet çağının içine doğan Z kuşağı bu teknolojinin odak noktasında yer almaktadır. Bu sebeple kütüphanelerde kullanılan teknolojilerin ve verilen hizmetlerin bu kuşağın beklentilerini karşılaması gerekmektedir. Buna yönelik olarak kütüphaneler sosyal medya aracılığı ile Z kuşağına ulaşarak onlara interaktif bir hizmet modeli sunabilir.

Yapay zekâ ve artırılmış gerçeklik uygulamaları da kütüphanelerin hizmetlerine entegre edebilecekleri teknolojik donanımlardandır. Robot asistanlar da son yıllarda kütüphanelerde yer edinmeye başlamıştır. Robot asistanlar raf yerleştirme, envanter sayımı ve kütüphane oryantasyonlarında rehberlik etme gibi işlerde personele yardımcı olacaktır. Bununla birlikte kullanıcıların dikkatini çekerek kütüphaneye olan ilgiyi artıracaktır.

Modern kütüphane binaları da hem görsellik hem de sağladığı teknolojik imkanlar bakımından kullanıcı odaklı yaklaşımda önemli rol oynayacaktır. Kullanıcılarına bireysel olarak ulaşamadıkları teknolojiyi ve ergonomik ortamı sağlayan bir kütüphanenin vazgeçilmez olması kaçınılmazdır.

Koleksiyonların basılıdan elektroniğe doğru hızla dönüşümü ile kullanıcılar zaman ve mekândan bağımsız olarak diledikleri her an kaynaklara erişim sağlayacaktır. Kullanıcılar, gereksinim duydukları bilgiye erişimde her zaman yardıma ihtiyaç duyacaktır. Kütüphaneler kullanıcıların bu ihtiyaçlarına yalnızca alan sağlamaktan öteye giderek hizmet sağlama ilkesini benimsemelidir ve etkin hizmet sağlayacak teknolojik donanıma sahip olmalıdır. Bu noktada elektronik kaynakların artırılması ve yeni veri tabanı aboneliklerinin gerçekleştirilmesi faydalı olacaktır. Bu hizmetleri sağlayabilmek için gerekli olan teknik destek konusunda da Bilgi İşlem birimleri ile entegre çalışmak, gerektiğinde kütüphane personeline bu konuda yetkinlik kazandırmak gerekecektir. Kullanıcıların ihtiyaçlarına anlık yanıt verebilmek için kütüphane personeli ile hızlıca iletişime geçebilecekleri uygulamalar kullanmak da bu yönde atılabilecek adımlardan biridir.

Dalkıran'ın (2013) belirttiği gibi "Bütün toplumu etkileyen bir güç olarak teknoloji, kütüphaneleri ve kullanıcılarını da etkilemeye devam edecektir. Kütüphaneciler, değişime uyum sağlayabildikleri ölçüde vazgeçilmez olabilecektir".

Kütüphaneciler, sürekli öğrenmeyi öncelikli olarak kavrayıp teknolojiyi reddetmeden, gelişmeleri takip ederek kendilerini ve verdikleri hizmetleri sürekli olarak yenilemelidir. Bu anlamda kullanıcı odaklı bir yön çizerek onlara yol gösterici olmayı hedeflemelidir.

Kaynakça

- Açık Erişim Türkiye. (t.y.). *Açık erişim nasıl sağlanır?* <http://acikerisim.org/acik-erisim-nasil-saglanir/> adresinden erişildi.
- Al, U. ve Al, P. (2003). Elektronik bilgi kaynaklarının seçimi. *Bilgi Dünyası*, 4(1), 1–14. <http://bd.org.tr/index.php/bd/article/view/248> adresinden erişildi.
- Anbarcı, M., Giran, Ö. ve Demir, İ. H. (2012). Uluslararası yeşil bina sertifika sistemleri ile Türkiye'deki bina enerji verimliliği uygulaması. *E-Journal of New World Sciences Academy*, 7(1), 368-383.
- Antonelli, M. (2008). The green library movement: An overview and beyond. *UCLA Electronic Green Journal*. <https://escholarship.org/uc/item/39d3v236> adresinden erişildi.
- Atılğan, D. ve Yalçın, Y. (2009). Elektronik kaynakların seçimi ve değerlendirilmesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 23(4), 769–802. <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/viewFile/535/528> adresinden erişildi.
- Bayter, M. (2008). *Türkçe web belgelerinin kataloglanması: Bir işbirliği modeli önerisi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Becker, S.A., Cummins, M., Davis, A., Freeman, A., Glesinger Hall, C. ve Ananthanarayanan, V. (2017). *NMC Horizon report: 2017 Higher education edition*. Austin, Texas: The New Media Consortium. <https://library.educause.edu/media/files/library/2017/2/2017horizonreporthe.pdf> adresinden erişildi.
- Curry, R. (2017). Makerspaces: a beneficial new service for academic libraries? *Library Review*, 66(4–5), 201–212.
- Dalkıran, Ö. (2013). Teknolojinin kütüphanelere etkisi: Bilgi kaynakları açısından bir yaklaşım. *Bilgi Dünyası*, 14(1), 172-190. <https://bd.org.tr/index.php/bd/article/view/376> adresinden erişildi.
- Demiral, G., Soba, M. ve Armutlu, Ş. (2017). Kütüphane veri tabanında veri madenciliği: Uşak Üniversitesi örneği. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(16), 241–264.
- Doğan, K. ve Arslantekin, S. (2016). Büyük veri: Önemi, yapısı ve günümüzdeki durum. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi (DTCF)*, 56(1), 15-36. <http://dtcfdergisi.ankara.edu.tr/index.php/dtcf/article/view/4/1357> adresinden erişildi.
- Erbaş, Ç. ve Demirel, V. (2014). Eğitimde artırılmış gerçeklik Uygulamaları: Google Glass Örneği. *Journal of Instructional Technologies & Teacher Education*, 3(2), 8-16.
- Gürdal Tamdoğan, O. (2009). Bilgi üretiminde yazın ürünleri ve kütüphaneler: Atıfların tespiti ve analizi yoluyla Araştırma. *Türk Kütüphaneciliği*, 23(2), 254-277. <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/457/448> adresinden erişildi.
- International Federation of Library Associations [IFLA]. (2012). *Kütüphaneciler ve diğer bilişim çalışanları için IFLA etik kuralları*. <https://www.ifla.org/faife/professional-codes-of-ethics-for-librarians> adresinden erişildi.

- Karaosman, S. K. (2006). Yeşil çatılar ve sürdürülebilir bina değerlendirme sistemleri. <http://catider.org.tr/pdf/sempozyum/Bil11.pdf> adresinden erişildi.
- Karasözen, B. Zan, B. U. ve Atılğan, D. (2010). Türkiye’de açık erişim ve bazı ülkelerle karşılaştırma. *Türk Kütüphaneciliği*, 24(2), 235-257. <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/597> adresinden erişildi.
- Kavalcı, K. ve Ünal, S. (2016). Y ve Z kuşaklarının öğrenme stilleri ve tüketici karar verme tarzları açısından karşılaştırılması: A research on comparing consumer decision- making styles and learning styles in terms of the generation Y and Z. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(3), 1033–1050.
- Kemp, S. (2018). Digital in 2018: World’s internet users pass the 4 billion mark. <https://wearesocial.com/blog/2018/01/global-digital-report-2018> adresinden erişildi.
- Kurulgan, M. (2013). Bilgi teknolojilerinin kütüphane/bilgi-belge merkezlerine etkisi: Toplumsal, yapısal, yönetsel ve işlevsel açılardan bir inceleme. *Türk Kütüphaneciliği*, 27(3), 472–495. <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/385> adresinden erişildi.
- Kurzweil, R. (1992). The age of intelligent machines. Cambridge, MA: MIT Press.
- Mangan, S. D. (2006). *Akıllı binalarda alt sistem değerlendirmesi: İstanbul örneği* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul. <https://polen.itu.edu.tr/handle/11527/8209> adresinden erişildi.
- Minazzi, R. (2015). *Social media marketing in tourism and hospitality*. Springer.
- Önder, I. (2013). Elektronik kitap ve telif hakları-1. <http://mekam.org/mekam/elektronik-kitap-ve-telif-haklari-1> adresinden erişildi.
- Russell, S. ve Norvig, P. (2009). *Artificial intelligence: A modern approach*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sert, M. (2008). *Elektronik belgeler ve telif hakları* (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul. <https://katalog.marmara.edu.tr/eyayin/tez/T0059434.pdf> adresinden erişildi.
- Somyürek, S. (2014). Öğretim sürecinde Z kuşağının dikkatini çekme: Artırılmış gerçeklik. *Eğitim Teknolojisi Kuram ve Uygulama*, 4(1), 63-80.
- State Library of Iowa. (t. y.). *Cataloging*. <https://www.statelibraryofiowa.org/ld/k-p/new-lib-dir-man/coll-mgmt/cataloging> adresinden erişildi.
- Şahin, M. C. (2009). Yeni bin yılın öğrencilerinin özellikleri. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 155-171.
- Takcı, H. ve Baktır, N. (2018). Büyük veri yaklaşımıyla birden çok bilgi erişim merkezinin kolektif kullanımı. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 11(2), 123–129.
- Taş, H. Y., Demirdöğmez, M. ve Küçüköğlü, M. (2017). Geleceğimiz olan Z kuşağının çalışma hayatına muhtemel etkileri. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7(13), 1031-1048. doi: 10.26466/opus.370345.
- Telif Hakları Genel Müdürlüğü. (t.y.). *Telif hakkı nedir?* <http://www.telifhaklari.gov.tr/Telif-Hakki-Nedir> adresinden erişildi.
- Turan, M. (2016). Çağlar boyu düşünce özgürlüğü: Türkiye’ de ve dünyada telif haklarının tarihsel gelişiminin değerlendirilmesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 30(2), 206–235. <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/2658> adresinden erişildi.
- Vural, Z. B. A. ve Bat, M. (2010). Yeni bir iletişim ortamı olarak sosyal medya: Ege Üniversitesi İletişim Fakültesine yönelik bir araştırma. *Journal of Yaşar University*, 20(5), 3348-3382.
- What does Horizon 2020 mean for research libraries? (2013, 13 Aralık). Association of European Research Libraries Web sitesinden erişildi: <https://libereurope.eu/blog/2013/12/12/what-does-horizon-2020-mean-for-research-libraries/>
- Yenikurtuluş, H. (2007). *Üniversite kütüphanelerinde elektronik bilgi kaynaklarına dayalı yararlandırma hizmeti: İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphanesi uygulama örneği* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul. <http://bbytearsivi.hacettepe.edu.tr/jspui/bitstream/2062/467/1/190.pdf> adresinden erişildi.
- Yıldız, M. ve Yıldırım, B. F. (2018). Yapay zekâ ve robotik sistemlerin kütüphanecilik mesleğine olan etkileri. *Türk Kütüphaneciliği*, 32(1), 26-32. <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/2902/2814> adresinden erişildi.

Üniversite Kütüphanelerinde Web Tabanlı Konu Rehberleri Kullanımı

Tuğçe Kozan¹

Öz

Bu çalışmada, çoğunlukla üniversite kütüphanelerinde kullanılan, kütüphane kılavuzu veya araştırma rehberleri olarak da adlandırılan, belirli bir disiplin içinde referans kaynaklarının, web sitelerinin, veri tabanlarının, dergilerin, kitapların, haberlerin ve internet kaynaklarının yer aldığı web tabanlı konu rehberleri (subject guides) incelenmiştir. Referans kütüphanecileri, web tabanlı konu rehberlerini özellikle ilk iki yılında üniversite öğrencilerine kütüphaneyi tanıtmının en etkili yolu olarak tanımlamaktadır. Öğrencilerin kütüphane kaynaklarını kütüphanecilerin yardımı olmadan etkin kullanamaması, bir araştırma ile karşı karşıya kaldıklarında Google arama motorunu ilk tercih olarak kullanmalarına sebep olmaktadır. Bu nedenle, bir disipline özgü doğru ve güvenilir bilgi kaynakları seçilerek hazırlanan web tabanlı konu rehberleri, bilginin katlanarak arttığı günümüzde tüm bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için Google'ı kullanma alışkanlığı olan Z kuşağı öğrencileri için etkili bir eğitim desteği sağlamaktadır. Aynı zamanda, öğrencilerin, ilgi alanlarını yansıtan herhangi bir konu, olay veya kişi hakkında daha fazla bilgi edinmelerini de olanaklı kılmaktadır.

Çalışma kapsamında öncelikle konu rehberi kavramı, değişen kullanıcı profili, kütüphaneci rolü ve değişen kütüphane ortamı açıklanmıştır. Gelişen teknoloji ve değişen kullanıcı bilgi arama davranışları çerçevesinde konu rehberlerinin avantajları ele alınarak değerlendirilmiş ve önerilerde bulunulmuştur. Çalışma öncesinde ayrıntılı bir literatür taraması yapılmıştır. Literatürde yapılan çalışmaların incelenmesi için "belge tarama yöntemi" kullanılmıştır. Betimleme yöntemi ile de mevcut durum incelemesi yapılarak Z kuşağı üniversite öğrencileri için web tabanlı konu rehberleri hazırlanmasının hem kütüphane kaynaklarının etkin kullanımına hem de öğrencilerin eğitim sürecine olumlu katkılar sağlayabileceği ortaya konmaya çalışılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Web tabanlı konu rehberleri, konu rehberleri, z kuşağı, üniversite kütüphaneleri

Giriş

20. yüzyılın son çeyreğinden sonra ekonomik, sosyal ve kültürel hayatın her alanında hızla kullanılmaya başlanan bilgi ve iletişim teknolojileri sunduğu iyileştirmeler ile tüm alanlarda fırsatlar yaratmanın yanı sıra bilgiye erişim ve bilgiye erişirme yöntemlerinde de önemli ölçüde değişikliklere neden olmuştur. İnsan yaşamının her evresinde çevresiyle etkileşim ve iletişim halindedir, bilgi edinme ve bilgiyi paylaşma ise bu sürecin ayrılmaz parçalarıdır.

¹ Doktora Öğrencisi, Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, tugcepaspas@gmail.com

Çünkü insan çevresiyle olan ilişkilerini sürdürebilmek için bilgiye gereksinim duyar. Tarihte yazının bulunması ve matbaanın icadıyla daha çok toplumsal bir harekete dönüşen bilgilenme ve bilgilendirme eylemleri günümüzde bilgi teknolojilerinin de etkin kullanımıyla kitle iletişimini sağlayacak biçimde hızlı bir değişim geçirmiştir. Özellikle, World Wide Web'in icadı sonrasında, internet teknolojisi başta iletişim olmak üzere, yönetim, planlama ve programlama faaliyetleri ile bireylerin bilgi alma ihtiyacını karşılamak için kullandıkları en yaygın araçlardan biri haline gelmiştir.

Bilginin toplumsallaşmasını sağlayan kütüphanelerin bu değişimin yarattığı fırsatlar ve beraberinde getirdiği zorluklar karşısında hizmetlerinde yeni düzenlemeler yapmaları kaçınılmaz olmuştur. Teknoloji, kütüphanelere değişen kullanıcı profili ve buna bağlı olarak ortaya çıkan yeni bilgi arama davranışları zorluklarına karşılık, hizmetlerini zaman ve mekândan bağımsız olarak sunma ve bilgi kaynaklarının daha çok erişilebilir olma fırsatları sunmuştur.

Bilgi tüketicisi olmalarının yanı sıra bilgi üreticisi de olan bilim insanı, akademisyen, araştırmacı ve üniversite öğrencisi gibi kullanıcı gruplarına hizmet veren araştırma ve/veya üniversite kütüphaneleri özellikle bu değişimin ve güncel bilgi hizmetlerinin takipçisi olmalıdır. 2012 yılında Cold Spring Harbor Laboratory, Sloan Vakfı ve Rockefeller Üniversitesi'nin desteği ile Amerika, Kanada, İngiltere, Fransa ve Almanya'dan 35 davetli kütüphaneci, bilim insanı, araştırmacı ve diğer paydaşların Long Island'da bir araya geldiği "Araştırma Kütüphanelerinin Geleceği" başlıklı bir sempozyum düzenlenmiştir. Bu sempozyumda teknolojinin sürekli gelişmesinin araştırmayı daha iş birlikçi hale getirdiği sonucu ortaya konmuştur. Ayrıca, kütüphanecilerden bir yandan gittikçe azalan kaynaklarla (en başta bütçe olmak üzere) büyük veri setlerini organize etmelerinin beklendiği, bu hususta araştırmacılar ile birlikte çözüm ortağı olmaları gerektiği vurgulanmıştır (Bayır, 2017, s. 45). Giullian ve Zitser (2015, s.171) çalışmalarında Web' de akademik araştırma yapmanın "itfaiye hortumundan su içmek" kadar imkânsız bir şey olduğunu ve kütüphanecilerin görevinin bunu "çeşmeden su içmeye" yaklaştırması gerektiği düşüncesini dile getirmişlerdir.

Üniversitelerin entelektüel ortakları olarak hizmet eden kütüphanelerin geleneksel bilgi hizmetlerinin Web ortamına taşınmasıyla kullanmaya başladıkları yeni bilgi erişim modellerinden birisi de Web tabanlı konu rehberleridir. Kütüphanelerin aslında çok da yabancı olmadığı bu yaklaşım, önceleri araştırmacıların araştırma sürecinin ilk aşamasına yardımcı olması için başvurduğu çeşitli türdeki kaynakların listelendiği basılı formattaki kütüphane kılavuzlarının (library pathfinders), daha kapsamlı olarak günümüz teknolojisiyle üretilen bilgi erişim sistemlerini de içine alan elektronik ortamda sunulmuş biçimindedir.

Türkiye'de üniversiteler 2017 yılı itibarıyla ilk "Z kuşağı" öğrencilerine kapılarını açmış bulunmaktadır. "2000-2018 arası dünyaya geldiğini varsaydığımız Z kuşağı oranı Türkiye nüfusunun yüzde 30'u. Diğer bir deyişle ülkemizde 24 milyondan fazla bebek, çocuk, ergen ve ilk genç var" (Kuran, 2018, s. 132). Dijital dünyanın göçmeni değil, gerçek sahibi olan bu yeni kuşağın temsilcileri bilgi erişim sürecinde zaman ve mekândan bağımsız olarak bilgiye erişim sağladıkları için önce interneti sonraki süreçte basılı kaynakları tercih etmektedirler (Tonta, 2009, s. 746). Ancak diğer taraftan, internette bulunan dağınık ve bütünsellikten uzak bir yapıdaki bilgi yığını içinde özellikle akademik bilgi ihtiyacına cevap veren doğru, güvenilir ve kullanılabilir bilgiye erişmek sorun olabilmektedir (Çelen ve Seferoğlu, 2017, s. 1148). Dolayısıyla, üniversite kütüphanelerinin Z kuşağı kullanıcıları için bir yandan Web' den erişilebilir içerik oluşturma diğer yandan da bilginin güncel, doğru ve güvenilir nitelikte olduğunu sürekli kontrol etme zorunluluğu vardır. Bu noktada, web tabanlı konu rehberlerinin bir disipline özgü basılı ve elektronik formatta birçok farklı türde bilgi kaynağını bir araya getirerek elektronik ortamda aynı platform üzerinden sunma üzerine kurulu zihinsel yaklaşımının bunu mümkün kılacağı düşünülmektedir. Z kuşağı öğrencilerinin bilgi erişim süreçlerini birbiriyle örtüşmektedir. Bu nedenle çalışmanın amacı, Z kuşağı üniversite öğrencileri için web tabanlı konu rehberleri hazırlanmasının hem kütüphane kaynaklarının etkin kullanımına hem de öğrencilerin eğitim sürecine olumlu katkılar sağlayacağını ortaya koymaktır.

Konu Rehberleri

Konu rehberleri, kütüphanelerin yıllardır ayrılmaz bir parçası olmuştur. 1970'lerde kütüphanelerde sunulan popüler hizmetlerden biri olan kütüphane kılavuzları (library pathfinders) teknoloji ile birlikte bugünkü web tabanlı konu rehberlerine dönüşmüştür. Esas amacı araştırma sürecini kolaylaştırmak olan konu rehberlerini adlandırmak için aynı zamanda "araştırma rehberleri (research guides)" terimi de kullanılır. Kullanılan terim veya formatına bakılmaksızın konu rehberleri öğrencilerin ve akademisyenlerin belirli bir konu veya disiplinde araştırma yapmak için başvurduğu temel bilgi kaynaklarından nasıl yararlanılacağı konusunda yardımcı olmayı amaçlamaktadır (Giullian ve Zitser, 2015, s.171). Reeb ve Gibbons (2004, s. 123) konu rehberlerini, "herhangi bir disiplinde yapılacak araştırmalar için danışma kaynakları, elektronik veri tabanları, web siteleri, dergiler, tezler, standartlar, patentler ve diğer bilgi kaynaklarının bibliyografik listesi" olarak tanımlamıştır.

Konu rehberleri için “araştırma rehberi” terimini kullanan kütüphanecilik sözlüğü ODLIS konu rehberlerinin işlevine de işaret ederek “*Bir konu veya uzmanlık alanında araştırma için en yeni istatistikler, teknikler ve kaynaklarla ilgili detaylı bilgi, yönerge ve öneri sunan basılı veya elektronik kaynaklardır*” (Binici, 2013, s. 105) şeklinde tanımlanmıştır.

Günümüzde web tabanlı konu rehberleri fiziksel kütüphaneden uzaklaşan kullanıcı ile kütüphanecilerin arasındaki kütüphaneci-kullanıcı etkileşimini desteklemek için yenilikçi bir yol olarak görülmektedir. İyi ve dikkatli bir şekilde tasarlandığında, kullanıcıların araştırma sürecine başlarken açık bir şekilde gitmeleri gereken yolları işaret etmenin yanı sıra, kullanıcıların başka türlü bulamayacakları bilgi kaynaklarına da ulaşabilmelerini sağlamaktadır (Glassman ve Sorensen, 2010, s. 281).

Konu rehberlerinde bilgi kaynağının formatından ziyade kullanıcının özellikleri ve beklentilerine yönelik hazırlanan bilginin içeriği önemlidir. Kullanıcının araştırma sürecinde ihtiyaç duyduğu bilgi farklı ortam ve türde bulunabilir. Kütüphanelerde ise bilgi kaynakları ortam ve türüne göre farklı erişim kanallarından hizmete sunulmaktadır. Bu iki noktayı bir araya getiren web tabanlı konu rehberleri çeşitli bilgi kaynaklarının aynı platform üzerinden sunulduğu erişimi kolaylaştıran bilgi odaklı sistemlerdir (Binici, 2013, s. 105). Ayrıca konu uzmanı aracılığıyla danışma hizmeti ve araştırma yöntemlerine yönelik kullanıcı eğitimi gibi hizmetlerde verilebilmektedir (Polat ve Akkaya, 2017, ss. 14-15).

Konu uzmanlarının kendi kütüphanelerine özgü konu rehberleri oluşturma eğilimleri vardır. Bu nedenle konu rehberi oluşturmak konu uzmanları tarafından zorlu ve zaman alıcı olmasına karşılık, kullanıcılarının süzülüş, doğru ve güvenilir bilgiye erişmelerine yardımcı olması açısından tatmin edici bulunmaktadır (Jackson ve Pellack, 2004, s. 319).

Konu rehberlerinin amacı, işlevi ve avantajları gerekliliğini ortaya koymaktadır. Ancak, uzun uğraşlar sonucu hazırlanan rehberlerin oluşturulmasını anlamlı kılacak unsur etkin kullanımları olacaktır. Etkin kullanımlarını sağlayacak en temel unsur ise rehberlerin hazırlanmasında kullanıcı ihtiyaç ve beklentilerine odaklanılmasıdır. 1990'ların sonlarından beri konu rehberleri üzerinde çok sayıda araştırma yapılmıştır. Bu tarihten önceki çalışmalar rehber oluşturma konusunda öneriler sağlamaya odaklanmışken, son çalışmalar kullanılabilirlik konularına daha fazla odaklanmıştır.

Reeb ve Gibbons (2004, s. 124) kütüphanecilerin konu rehberleri oluşturma isteklerine rağmen bu rehberlerin düşük kullanımı arasındaki bağlantıyı çözmek için bir araştırma yapmışlardır. Hazırladıkları çalışmalarında kütüphanecilerin konu rehberleri hazırlama ve kullanma konusunda geçmişten gelen güçlü bir geleneğe sahip olduklarını ancak buna rağmen Duke Üniversitesi'nde bin kişiden fazla kullanıcı ile yaptıkları kullanılabilirlik testlerinde kullanıcıların %53'ünün kütüphanenin web tabanlı konu rehberlerinden hiçbirini kullanmadığı tespit etmişlerdir. Çalışma sonucunda, öğrencilerin daha özel hazırlanmış içeriklere ihtiyaç duyduğu ve bütün disiplini kapsayan rehberlerin yanı sıra özel konulara veya derslere yönelik rehberlerin hazırlanması yaklaşımının kullanımı arttıracağı önerisi getirilmiştir.

Nitekim bir disipline ait kaynakları kapsayan rehberlerin yanında kütüphanelerde kullanılan ikinci tür konu rehberleri ise özel konulara veya derslere yönelik hazırlananlardır. Dersi alan öğrencilerin araştırma ihtiyaçlarına göre bilgi kaynaklarının bir araya getirilerek hazırlandığı ders düzeyindeki rehberlerin bir üniversitede ki tüm dersler sayısınca hazırlanması zorlu olmakla beraber, dersin hocası, öğrenci ve kütüphaneci arasındaki paylaşımı arttırmaktadır.

Web tabanlı konu rehberlerinin özellikle üniversite kütüphanelerinde kullanılmasının sebebi, sağladığı iletişim ve paylaşma ortamı ile bilimsel araştırma sürecine verdiği destek ve kattığı farklı bakış açılarıdır. İster bir disipline özgü isterse bir derse yönelik hazırlanmış olsun web tabanlı konu rehberleri bilgi deryasında teknolojinin desteğiyle değişen kullanıcı beklentilerini karşılamak için kütüphanelere fırsatlar yaratmıştır.

Z Kuşağı Öğrenci ve Konu Rehberleri

Başlıkta ortaya konmak istenen ilişkiye geçmeden önce, yeni nesli anlamak adına “Z kuşağı öğrencilerinin özellikleri nedir?” ve “Z kuşağı öğrencileri ne istiyor?” sorularını sormak gerekir.

Henüz yetişkinliklerinin başında olan bu neslin belirgin araştırmalarla kanıtlanmış davranış kalıplarını ortaya koymak için zamana ihtiyaç vardır. Bunun yanı sıra jenerasyon çalışmaları önceki kuşaklar gibi büyümemiş, deneyimlediklerini deneyimlememiş dolayısıyla çokça da önceki kuşaklardan farklı olan bu yeni zaman çocuklarını anlamamız için birtakım noktalara işaret etmektedir (Kuran, 2018, s. 132).

En belirgin özellikleri yeni teknolojik gelişmelerle birlikte her gün bir yenisi ortaya çıkan trendlere aynı hızla ayak uydurmalarıdır. Sadece teknoloji ürünlerini kullanmakta değil aynı zamanda çeşitli sosyal medya ve Web siteleri aracılığıyla içerik oluşturmaya aşına bir nesille bir aradayız. Dünya Ekonomik Forumu 2016 yılında yayınladığı

“İşlerin Geleceği” başlıklı raporunda çağın bireylerinde olması beklenen yetkinlikler arasına “bilişsel esneklik” yetkinliğini de eklemiştir. Rapor’ da “*nesneleri farklı yollarla birleştirmek veya gruplandırmak için farklı kurallar oluşturma veya kullanma becerisi*” (World Economic Forum, 2016) olarak tanımlanan yetkinlik tam da Z kuşağı bireyleri işaret etmektedir.

Z kuşağının belirgin özelliklerinden birisi de “özyönetimle” eğitim ihtiyaçlarıdır. Eğitim sürecinde öğrencilerinde söz ve karar sahibi olmaları ilkesine dayanan yönetim ilkesi 21. yüzyılın başlarında geleneksel eğitim anlayışının yerini almıştır. Kendi içeriklerini yaratma arzusunda olan dolayısıyla sunduklarımızın yalnızca tüketicisi değil üreticisi olmak isteyen, bu sebeple ürün kadar ortamı ve iş birliğini de önemseyen bir nesil yetişmektedir (Kuran, 2018, s. 143).

Bu özellikleri doğrultusunda bu kuşak kendi gereksinimlerine uygun, kullanılabilirliği sade ve hızlı aynı zamanda da güncel olan hizmet, araç ve ürünler istemektedir. Düşüncesini konuşmaktan çok yazarak paylaştığı çevrimiçi, dinamik ve canlı ortamları tercih etmektedir.

Üniversitelerin öğrencileri çağın yetkinlikleriyle donatma sorumluluğu vardır. Bu nedenle üniversite kütüphanelerinde konu rehberlerinin kullanılması öğrencilerin bilişsel esnekliğini geliştirecek ve özyönetimle eğitim ihtiyaçlarına destek olacaktır.

Doğu Tennessee Eyalet Üniversitesi Sherrod Kütüphanesi'ndeki referans kütüphanecileri, konu rehberlerini özellikle ilk iki yılında üniversite öğrencilerine kütüphaneyi tanıtmamanın en etkili yolu olarak tanımlamaktadır (Adebonojo, 2010, s. 398). Öğrencilerin araştırma süreçlerinde kütüphane koleksiyonlarından kütüphanecilerin desteği olmadan etkin yararlanmaması bir zorlukla karşı karşıya kaldıklarında Google Arama Motorunu ilk tercih olarak kullanmalarına sebep olmaktadır. Strutin (2008) Santa Clara Üniversitesi Kütüphanesi'nde web tabanlı konu rehberi oluşturmadan önce 12 öğrenci ile yaptığı çalışmasında öğrencilerden bireysel olarak kendi araştırma yollarını göstermelerini istemiştir. Anket sonucunda şaşırtıcı olmayan bir şekilde, öğrencilerin yüzde 90'a yakını araştırmasına ilk Google, bazen de Google Scholar ile başlamıştır. Sonraki aşamada ise hemen hemen hepsi Wikipedia' ya giderek içerik bilgisi edinmişlerdir. Öğrencilerin Wikipedia formatına oldukça hâkim olduklarını, tasarımın sadeliği ile verilen linklerin bolluğunu sevdiğini tespit etmiştir. Öğrenciler genel bakış için Wikipedia' yı kullandıktan sonra Santa Clara Üniversitesi Kütüphane ana sayfasına gittiğini ve katalog tarama veya veri tabanı listelerini kullandığını dile getirmiştir.

Araştırma sürecinde, araştırma sorusuna yönelik elde edilen bilgi kaynaklarının niteliği ve niceliği ne kadar iyiyse araştırmanın içeriği de o oranda iyi olacaktır. Konu rehberlerinin bir disiplin altında doğru ve güvenilir olmazsa olmaz öneme sahip her türden bilgi kaynağını, gereksinim duyan araştırmacılara tek bir yerden ulaştırması hem erişimi kolaylaştıracak hem de araştırmanın niteliğini doğrudan artıracaktır (Polat ve Akkaya, 2017, ss. 14-15). Bu yolla tamda Z kuşağı öğrencilerinin algılarına hitap eden bir yaklaşımla kütüphanenin araştırma süreçlerinde tercih edilmesi sağlanmış olacaktır.

Bunların yanı sıra web tabanlı konu rehberleri üzerinden danışma hizmeti, kullanıcı eğitimi ve bilgi okuryazarlığı eğitimi gibi hizmetlerde yürütülmektedir. Konu rehberini hazırlayan konu uzmanı kütüphaneci ile araştırma süreci ve sonrası da dâhil bilgi kaynakları ile ilgili her türlü bilgiyi edinebileceği anlık mesajlaşma gibi çeşitli bilgi hizmetleri sunulmaktadır. Roberts ve Hunter'a göre (2011, ss. 71-72) yeni teknoloji ürünlerini yakından tanıyan yeni nesil öğrencilerin tipik bir referans desteği almaktan ziyade elektronik bir yaklaşım karşısında daha rahat oldukları için konu rehberleri kullanmayı tercih ettiklerini dile getirmiştir. Bazı konu rehberlerinde öğrencilerin sınıf arkadaşlarına incelemesi için gönderebileceği "Kullanıcı Bağlantılarını Gönder" veya “değerlendir ve yorum yap” gibi seçenekler yer almaktadır. Böylece öğrencilerin konu rehberlerini anlamlı bir şekilde katılabilecekleri bir tür sosyal ağ olarak algılamalarını, zaman ve mekândan bağımsız öğrenmelerine destek oluşturan bir unsur olarak görmelerini sağladığına vurgu yapmıştır.

Değişen Kütüphaneci Rolü ve Konu Rehberleri

Önceki bölümlerde anılan tüm değişiklikler kütüphanecinin geleneksel kütüphaneci rolünü de değiştirmektedir. Ancak, yıllar hatta asırlar boyunca, kütüphanecinin değişmeyen bir rolü vardır. Oda bilgi kaynaklarını toplaması, bilgiyi organize etmesi ve bilginin toplumsallaşmasını sağlamasıdır.

Yeni neslin bilgi arama davranışları ile birlikte değişen araştırma sürecinde çalışmalar öğrencilerin internette arama yaptıktan sonra kaynakları bulamazlarsa konuları değiştirdiğini göstermektedir. Bu nedenle kütüphaneciler bilimsel kaynaklarla ilgili bağlantılar sağlamak durumdadırlar (Roberts ve Hunter, 2011, s. 71). Konu rehberlerinin bu noktada kütüphaneciye bir disiplin altında bilimsel kaynakları sunma ve etkin kullandırma imkânı sunmaktadır.

Polat ve Akkaya (2017, s. 14) kütüphanelerde konu rehberlerinin kullanımının, konu uzmanlığı ve konu kütüphaneciliği ile birlikte ele alınması gerektiğini vurgular. Zira, araştırma odaklı olması nedeniyle konu rehberleri nasıl ki üniversite kütüphaneleriyle daha çok özdeşleştiriliyorsa, konu uzmanlığı da aynı şekilde

üniversite kütüphaneleriyle ilişkilendirilmektedir. Konu uzmanlığı adından da anlaşılacağı üzere kütüphanelerde bir disipline ait kaynakların seçilmesi, kullanıcı eğitimi ve danışma hizmetlerinden sorumlu kütüphanecidir.

Kullanıcı özellikleri, ihtiyaçları ve beklentileri doğrultusunda hazırlanan web tabanlı konu rehberlerinin etkin kullanılmasında temel sorumluluk konu uzmanlarıdır. Bu nedenle konu uzmanları, konu rehberini hazırlarken ilgili disipline ait en temel basılı ve elektronik kaynaklar hakkında bilgi sahibi olmanın yanı sıra, alanla ilgili güncel her türlü bilginin de takipçisi olmalıdır. Üniversite içerisinde o alanla ilgili uzmanlar dâhil tüm akademik personelle iletişim kurmalı, kullanıcılarını tanımalı ve kendisini onlara tanıtmalıdır. Bir konu uzmanı açısından konu rehberi hazırlamak yalnızca disipline özgü kaynakların bir listesini sunmak olmamalıdır. Kullanıcı ile arasındaki engelleri kaldıracak bir fırsat olarak görmelidir. Çünkü, Z kuşağının ona hitap eden bir yolla hizmet almadıkça kütüphane aracılığıyla araştırma sürecini yürütme eğilimi göstermeyecektir. Tam tersi beklentilerinin karşılık bulduğu özyönetimle eğitim ihtiyaçlarının önemsedığı yaklaşımı gördükçe daha çok içinde olmak isteyecektir.

Eğitimin her alanında gençlerle birlikte öğrenecek modellerin kurulması gerekmektedir. Yeni nesil için öğrenme konu hakkında bilgisi olan bir kişinin bilgisini dayatmasından çok onlarla birlikte öğrenilen çift yönlü bir akışta olmalıdır. Dolayısıyla başladıkları her işi teknoloji ile harmanlayan bu kuşakla kurulan ilişkilerde amacımızı doğru aktarma, paylaşmak ve bir aidiyet yaratmak çok önemlidir. Çünkü “infobezite (bilgi obezitesi)” çağında yaşayan büyük veri setleri içinde boğulan bir kuşağa dokunmaya çalışmak gibi zor bir işimiz mevcut (Kuran, 2018, s. 123).

Web tabanlı konu rehberleri konu uzmanlarına bu çift yönlü akışı inşa etme imkânı vermektedir. Konu uzmanı kütüphane rehberleri üzerinden kullanıcıya iletmek istediği mesajı paylaşabilir, yeni eklenen içeriğin takip edilmesini sağlamak için RSS bildirimlerini kullanabilir, fotoğraf ve video paylaşımlarıyla yeni neslin arzu ettiği dinamik ve canlı ortamı yaratabilir.

Oluşturulan konu rehberlerinin etkin kullanılması için web sitesi üzerinde görünür kılınması çok önemlidir. Curtis, Higgins ve Kapur (2005) kullanıcıların konu rehberi algıları üzerine yaptığı çalışmada, yeniden tasarlanan George Washington Üniversitesi Gelman Kütüphanesi ana sayfasında özel konularda hazırlanan araştırma rehberlerine erişimi sağlayan “Research Guides on Specific Topics” bağlantısının yer alması ve veri tabanları menüsüne rehberler bağlantısının eklenmesinin rehberlerin görünürlüğünü ve kullanımını artırdığını vurgulamıştır. Ayrıca konu uzmanlarının rehber hakkında açıklama bilgisi vermesi de konu rehberlerinin kullanıma etki etmektedir. Kullanıcının kullanmadan önce rehberde bulacağı bilgilerin neler olduğunun mesleki terimlerin kullanımından uzak açık ve anlaşılır bir dille konu uzmanı tarafından açıklanması gerekir. Etkin kullanım için konu uzmanlarının rehberdeki bilgileri güncel tutması da çok önemlidir. Bilimin katlanarak ilerlemesi ilkesine bağlı olarak güncel bilgi bilimsel çalışmaların niteliğini arttırmaktadır.

Web tabanlı konu rehberlerinin hazırlanmasındaki temel amaçlardan birisi ise kullanıcıya alanyla ilgili güncel bilgiyi sunmaktır. Bu durum kullanıcının etkin kullanımını doğrudan etkileyecektir. Yale Üniversitesi Kütüphanesinin en popüler konu rehberleri listesi Şekil 1’de gösterilmiştir. Hazırlanan listede 436 konu rehberi arasında en popüler ilk 10 rehber sıralanmıştır.

Guide Title	Date	Views
Comparative Literature	02 Dec 20, 2017	71,984
Getting Started with Bloomberg	02 Sep 14, 2018	60,654
Film Studies Research Guide	02 Jul 18, 2016	58,500
Linguistics	02 Nov 20, 2017	42,214
Choosing a Journal for Publication of an Article	02 Sep 17, 2018	38,770
Get it @ Yale	02 Aug 22, 2018	38,280
Quick Guide on Citation Style for Chinese, Japanese and Korean Sources	02 Sep 4, 2018	22,550
Media, Popular Culture, and Communication Rights Research Guide	02 Dec 8, 2015	18,579
Borrowing Guide	02 Aug 77, 2018	16,000
About the Library	02 Sep 7, 2018	12,144

Şekil 1. Yale Üniversitesi Kütüphanesi En Popüler Konu Rehberleri Listesi²

Yeni nesil öğrencilerin değişen kullanıcı profili kütüphanecilerin sistemlere odaklanıp kullanıcıları sistemlere uyarlamayı beklemek yerine, kullanıcılarını ve ihtiyaçlarını anlamaya yönelmelidir. Deyim yerindeyse günümüzde kütüphaneciler “*kullanıcıların ayakkağılarıyla yürümeli*” dir. Bu nedenle özellikle üniversite kütüphanelerinde, yeni nesil öğrencilerin zihinsel yaklaşımına uygun konu rehberlerinin konu uzmanı kütüphaneciler tarafından hazırlanması, kütüphanenin etkin kullanılmasına ve öğrencilere eğitim sistemi içerisinde gerekli desteğin verilmesine katkı sağlayacaktır.

Değişen Kütüphane ve Konu Rehberleri

Hızla gelişen bilgi teknolojilerine bağlı olarak değişen bilgi ortamları günümüzde kütüphanelerin hizmetlerini de önemli düzeyde etkilemektedir. Zira kaliteli hizmet sunmak ancak kütüphaneleri var eden kullanıcı ve/veya kullanıcı grubunun özelliklerinin yakından tanımakla mümkün olmaktadır. Yeni kuşak öğrencilerin değişen kullanıcı profili kütüphanecinin rolünün yanında değişen bir kütüphane ortamı yaratmaktadır.

Bu değişime ayak uydurmaya çalışan kütüphaneler “kullanıcı merkezli” kütüphane yaklaşımına yönelmektedir. Kullanıcı merkezli kütüphane özellikle son 25 yıldır literatürde önemli tartışma konularından biri olmuştur. Kullanıcı merkezli hizmetlerin tasarımı, kütüphane hizmetlerinin kullanıcı ihtiyaçlarına göre tasarlanması gerektiği fikrine dayanmaktadır (Datig, 2015, s. 235). İnternet teknolojinin bu anlamda yarattığı fırsatlar kütüphaneler için büyük kolaylıklar sağlamıştır.

Üniversiteler için kullanıcı merkezli kütüphane öğrenci nerde ise orda olan kütüphanedir. Örneğin uzaktan eğitim öğrencilerin değişen öğrenci profiline hitap eden bir uygulamadır ve üniversitelerde artış göstermektedir (Roberts ve Hunter, 2011, s. 68). Üniversite kütüphanelerinin uzaktan eğitim öğrencilerine de kütüphane hizmetlerini ulaştırması gerekmektedir. Kütüphanecilerin bu yeni zorlukların farkında olup öğrencilerin rahat edeceği teknolojiyi kullanarak çok yönlü bir kütüphane için çalışmalar yapmaktadır. Bu bağlamda web tabanlı konu rehberleri bu çalışmanın bir ürünüdür. Çünkü web tabanlı konu rehberleri kütüphanenin bütünüyle yürüttüğü hizmetleri tek bir portal üzerinden öğrencinin internete bağlanabildiği her yere taşıyan yani öğrenci nerde ise orda olan bir yapıdır. Bilgi akış sisteminin diğer bir deyişle “enformasyon zinciri”nin son aşaması olan kullanıcının edindiği bilgiyi özümsemesi aşamasında bilgi erişim sistemi türü olarak kütüphanelerin, gerektiğinde yorumlama ve kullanıcının düzeyine uygun bilgi sağlama gibi önemli bir sorumluluğu olduğuna vurgu yapmıştır. Ayrıca,

² 24 Eylül 2018 tarihi itibarıyla kullanılan konu rehberlerinin listesi verilmiştir.
<https://guides.library.yale.edu/?b=s>

kütüphanelerin elektronik ortamdaki bilgiye gereksinim duyan kullanıcıyı erişirme sorumluluğunun yanı sıra elektronik kaynakların etkin kullanımına yönelik rehberlik hizmeti ile eğitim programları düzenlemesi bilgiye erişimde birey(ler), topluluk(lar) veya toplum(lar) arasında fırsat eşitliği yaratmaktadır (Gürdal Tamdoğan, 2009, s. 156).

Web tabanlı konu rehberlerinin hazırlanması değişen kütüphane ortamında öğretim üyeleri, öğrenciler ve kütüphaneciler arasında daha fazla iş birliği yapılmasına imkân sağlar. Bu iş birliği, kütüphanecilerin çok daha fazla kullanıcı odaklı bilgi vermesini sağlar. Kullanıcılardan alınan/alacağı geri bildirimlerle konu rehberini çeşitlendirme ve derinlik kazandırma fırsatı olur. Ayrıca bu geri bildirimler kütüphane kaynak yönetimini de doğrudan etkilemektedir. Üniversite kütüphanelerinden gittikçe azalan maddi kaynaklarla büyük veri setlerini organize etmeleri beklenmektedir. Konu rehberleri kullanıcılar için uygun ve yararlı kaynakların en verimli biçimde hizmete sunulmasına yardımcı olur (Polat ve Akkaya, 2017, s. 15).

Günümüzde, kütüphanelerin varlıklarını etkin bir şekilde sürdürebilmeleri, kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda hizmet vermeleri, bu hizmetleri etkin bir biçimde duyurmaları, yani etkili halkla ilişkiler uygulamalarıyla mümkündür. “*Kütüphanelerde halkla ilişkilerin amacı, kütüphaneyi ve sunulan hizmetleri tanıtmak ve bu hizmetlerin kullanımını artırmak için çalışmalar yapmak, bilgi kaynaklarının kullanımı ile ilgili bilgiler vermek, kullanıcılarla sürekli iyi ilişkiler kurmak, onların kütüphane ve kaynaklar hakkındaki düşüncelerini öğrenmektir*” (Guinchat ve Meneoe, 1990, s. 309; Aktaran: Çağlar ve Yılmaz, 2007, s. 3). Web tabanlı konu rehberlerinin kullanılması üniversite kütüphanelerini bu amaca ulaştıracak en önemli araçlardan biridir. Çünkü, web tabanlı konu rehberleri elektronik ortamda hizmeti alma eğiliminde olan kullanıcıların araştırma sürecini kolaylaştırma ve eğitim desteği sağlamaktadır. Bu amaçla bilgi kaynakları ile ilgili açıklamaların yer aldığı, geri bildirim yöntemleriyle sürekli iletişimin sağlandığı bütüncül bir sistemdir.

Değerlendirme ve Sonuç

Üniversite kütüphaneleri, çoğunluğunun bir tık ile istenilen her türlü bilgiye ulaşılabilirliğini düşünen Z kuşağı hedef kitlesine değerlerini kanıtlamak gibi bir zorlukla karşı karşıyadır. Yazarın ifadesiyle webde akademik araştırma yapmanın “itfaiye hortumundan su içmek” kadar imkânsız olduğu günümüzde, üniversite kütüphanelerinin ortaya koyduğu değer doğru, güvenilir, süzülmuş ve başka yollarla erişimi mümkün olmayan bilgi kaynaklarına erişim sağlamasıdır. Ancak, kütüphaneler, kullanıcıların davranışları, ihtiyaçları ve arzuları hakkında daha fazla şey öğrenerek değerlerini gösterebilir ve artırabilir. Yeni teknolojiler ve araçlar geliştirildikçe kullanıcı davranışları da değişmeye devam edecektir. Bu durum tersten okunduğundaysa kullanıcı davranışları değişmeye devam ettikçe onlara ulaşmak için yeni araç ve yöntemler geliştirilecektir diyebiliriz. Araştırma hizmetlerine yönelik yapılacak her iyileştirme öncesinde kullanıcının beklentisinin ne olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Kütüphanenin hedefleri ile kullanıcıların beklentileri arasında bir denge olmalıdır. Bu duruma kütüphaneci tarafından bakıldığında ise günümüzde kütüphanecilerin bazı kontrolleri kullanıcılara bırakmak zorunda kalacağı anlamına gelmektedir.

Web tabanlı konu rehberleri, kütüphanelerin kullanıcı merkezli hizmet anlayışının bir ürünü olarak belirli bir disiplin içinde referans kaynaklarının, web sitelerinin, veri tabanlarının, dergilerin, kitapların, haberlerin ve internet kaynaklarının bir arada yer aldığı bir uygulamadır. İnternet teknolojisinden önce kütüphane kılavuzları (library pathfinders) aracılığıyla sunulan hizmet konusunda kütüphaneciler geçmişten gelen güçlü bir geleneğe sahiptir. Bilgi ve iletişim teknolojileri kütüphanelerde kullanılmaya başlanması ile birlikte konu rehberleri bir bibliyografik liste olma özelliğinden çıkıp kullanıcı eğitimi ve danışma hizmetlerinin de aynı platform üzerinden verilebildiği bütüncül bir sisteme dönüşmüştür.

Literatüre dayalı olarak hazırlanan bu çalışmada, bu bütüncül sistemin çağın bireylerinde olması beklenen “bilişsel esneklik” yetkinliğini geliştireceği ve özyönetimle eğitim ihtiyaçlarına destek olacağı açıklanmaya çalışılmıştır. Üniversiteler öğrencileri çağın yetkinlikleriyle donatma sorumluluğuna sahiptir. Öğrencilerin gereksinimlerine uygun, kullanılabilirliği olan, sade, hızlı ve güncel hizmetler tasarlayıp, sunarak bu sorumluluğu yerine getirebilirler. Bu nedenle, web tabanlı konu rehberleri sundukları hizmetlerle, kullanıcıların sadece tüketicisi değil, üreticisi de olmalarını sağlayan ürün kadar ortamı ve iş birliğini de önemseyen, yeni nesil kullanıcıları bu sisteme dahil eden için etkin bir kütüphane hizmeti olmalıdır.

Konu rehberlerinin konu uzmanı kütüphaneciler tarafından hazırlanması gerekmektedir. Konu uzmanlığı bir disipline özgü bilgi ihtiyacı olan kullanıcılara özel içerik hazırlama ve bu içeriğin yine onlara özel onların kullanmayı tercih ettiği araç ve yöntemlerle sunulması olarak özetlenebilir. Bu anlamda web tabanlı konu rehberleri konu uzmanlarına, başladıkları her işi teknoloji ile harmanlayan bu yeni kuşağa amacını doğru aktarma ve paylaşma imkânı vermekle birlikte kullanıcıların ihtiyaçlarını anlamaya yöneltmektedir.

Web tabanlı konu rehberleri üniversitelerin entelektüel ortakları olarak hizmet veren kütüphanelerin “kullanıcı merkezli” bir yaklaşımla eğitimin ve araştırma süreçlerinin içerisinde olmasını sağlar. Kullanıcının araştırma

sürecinde ihtiyaç duyduğu bilgi farklı tür ve ortamda olabilir. Kütüphaneler ise bilgi kaynaklarını ortam ve türüne göre farklı erişim kanallarından hizmete sunabilir. Bu iki noktayı bir araya getiren web tabanlı konu rehberleri çeşitli bilgi kaynaklarının aynı platform üzerinden sunmak yoluyla erişimi kolaylaştıran bilgi odaklı sistemlerdir. Araştırma sürecinde araştırmacıya yardımcı olmayı, doğru ve güvenilir bilgiye erişmesini sağlamayı amaçlayan bu sistemde bilgi kaynağının formatından ziyade hazırlanan bilginin nicelik ve niteliğinin önemli olması araştırmacıların ortaya koyduğu çalışmaların niteliğini de doğrudan arttıracaktır.

Binici (2013), Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinde web tabanlı konu rehberi hizmeti veren kütüphanelerde durum saptaması yaptığı çalışmasında yalnızca 4 üniversitede toplam 130 rehber hazırlandığını tespit etmiştir. Yale Üniversitesi'nde hem bir disipline hem de derse yönelik hazırlanan 436 rehber olduğu göz önünde bulundurulduğunda ülkemizde araştırma kütüphanelerinde çok yaygın olmadığı sonucuna varmak mümkündür. Yale Üniversite'ndeki kütüphane ve bilgi hizmetlerinin gelişmişliği ve konu uzmanlığı yaklaşımı ile ülkemizi kıyaslamak gerçekçi olmayabilir ancak bir ütopya gibi yaklaşmak da doğru değildir. Aksine kütüphane ve bilgi hizmetlerinin çokça geliştiği kütüphanelerde web tabanlı konu rehberlerinin yaygın olarak kullanılması, günümüzde bu hizmetlere duyulan ihtiyacın bir göstergesi olarak değerlendirilmelidir.

Sonuç olarak, üniversite kütüphanelerinde web tabanlı konu rehberlerinin hazırlanması yeni teknoloji ürünlerini yakından tanıyan Z kuşağı öğrencilere etkin bilgi hizmeti sunmada kütüphaneler ve kütüphaneciler için fırsatlar yaratmaktadır.

Kaynakça

- Adebonojo, L. G. (2010). LibGuides: customizing subject guides for individual courses. *College & Undergraduate Libraries*, 17(4), 51-64. doi: 10.1080/10691316.2010.525426
- Bayır, D. (2017). Değişen organizasyon kültürü ve 21. yüzyılın bilgi profesyonelleri. N. Çakmak, S. Baytur ve S. Akça (Ed.). *ÜNAK2017: Akademik Kütüphanelerde Kaynak Yönetimi: Bildiriler, 12 – 14 Ekim 2017, Atılım Üniversitesi, Ankara* içinde (ss. 44-59). Ankara: Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği <https://unak.org.tr/yayin/unak-2017-akademik-kutuphanelerde-kaynak-yonetimi/> adresinden erişildi.
- Binici, K. (2013). Bilgi erişiminde konu rehberleri: Türkiye'deki kütüphaneler üzerine bir değerlendirme. G. Güneş, N. Özel ve T. Çakmak (Ed.). *ÜNAK2013 Konferansı: Bilgi Sistemleri, Platformlar, Mimariler ve Teknolojiler, 19-21 Eylül 2013, Marmara Üniversitesi, İstanbul* içinde (ss. 104-114). Ankara: Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği <https://unak.org.tr/yayinlar/> <https://www.unak.org.tr/upload/userfiles/files/UNAK2013bildiri.pdf> adresinden erişildi.
- Çağlar, N. G. ve Yılmaz, B. (2007). Üniversite kütüphanelerinde halkla ilişkiler ve Başkent Üniversitesi Kütüphanesi. *Bilgi Dünyası*, 8(1), 1-29. <http://bd.org.tr/index.php/bd/article/view/189/171> adresinden erişildi.
- Çelen, F. K. ve Seferoğlu, S. S. (2017). İnternet ortamında öğrencilerin bilgi arama biçimleri: stratejiler, tarzlar, tutumlar, gözlemler ve sorunlarla ilgili bir değerlendirme. Ö. Demirel ve S. Dinçer (Ed.) içinde *Eğitim Bilimlerinde yenilik ve nitelik arayışı* (2. Baskı) (69. Bölüm, 1147-1160). Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara. http://yunus.hacettepe.edu.tr/~Sadi/yayin/Kitap_Yenilik.Nitelik.Arayisi-2017_Bolum69_1147-1160_BilgiArama.pdf adresinden erişildi.
- Courtis, M. P., Higgin, M. Higgin, M. E. ve Kapur, .A. (2005). Was this guide helpful? Users' perceptions of subject guides. *Reference Services Review*, 33, 188-196. Doi: 10.1108/0090732051059738
- Datig, I. (2015). Walking in your users' shoes: an introduction to user experience research as a tool for developing user-centered libraries. *College & Undergraduate Libraries*, 22, 234-246. Doi: 10.1080/10691316.2015.1060143
- Glassman N. R. ve Sorensen, K.. (2010). From pathfinders to subject guides: one library's experience with libguides. *Journal Of Electronic Resources In Medical Libraries.*, 7(4), 281-291. Doi: 10.1080/15424065.2010.529767
- Gullian, J. C. ve Zitser, E. A. (2015). Beyond libGuides: the past, present, and future of online research guides. *Slavic & East European Information Resources*, 16(4), 170-180. Doi: 10.1080/15228886.2015.1094718
- Gürdal Tamdoğan, O. (2009). Enformasyon zincirinde bilgi erişim sistemleri, bilgi erişim sürecinde kütüphane kurumu ve diğer bilgi merkezleri. *Türk Kütüphaneciliği*, 23(1), 151-168. <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/463> adresinden erişildi.
- Jackson, R ve Pellack, L. J. (2004). Internet subject guides in academic libraries: An analysis of contents, practices, and opinions. *Reference & User Services Quarterly*, 43(4), 319-327.
- Kuran, E. (2018). *Telgraftan tablete Türkiye'nin 5 kuşağına bakış*. İstanbul: Destek Yayınları.
- Polat, C. ve Akkaya, M. A. (2017). Kütüphane bilgi kaynaklarının etkin kullanımında konu uzmanlığı ve konu rehberleri, N. Çakmak, S. Baytur ve S. Akça (Ed.) *ÜNAK2017: Akademik Kütüphanelerde Kaynak Yönetimi, Yönetimi, 12-14 Ekim 2017, Atılım Üniversitesi, Ankara: Bildiriler Kitabı* içinde *Kitabı* içinde (ss. 13-20). Ankara: Üniversite ve Araştırma

-
- Kütüphanecileri Derneği. <https://unak.org.tr/yayin/unak-2017-akademik-kutuphanelerde-kaynak-yonetimi/> adresinden erişildi.
- Reeb, B. ve Gibbons, S. (2004). Students, librarians and subject guides: Improving a poor rate of return. *Libraries and The Academy*, 4(1), 123-130. http://post.queensu.ca/~whitem/SG20/2004_Subject_Guides_Poor_Rate_of_Return.pdf adresinden erişildi.
- Robert, S. ve Hunter, D. (2011). New library, new librarian, new student: using libGuides to reach the virtual student. *Journal of Library & Information Services in Distance Learning*, 5(1-2), 67-75. Doi: 10.1080/1533290X.2011.570552
- Strutin, MT. (2008). Making research guides more useful and more well used. [*Online dergi*] *Issues in Science and Technology Librarianship*,55. doi: 10.5062/F4M61H5K
- Tonta, Y. (2009). Dijital yerliler, sosyal ağlar ve kütüphanelerin geleceği. *Türk Kütüphaneciliği*, 23(4), 742-768. <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/534/527> adresinden erişildi.
- World Economic Forum. (2016). *The future of jobs: Employment, skills and workforce strategy for the fourth industrial revolution*. <https://reports.weforum.org/future-of-jobs-2016/skills-stability/> adresinden erişildi.

Gelişirken Değişen Referans Hizmetleri

Alev Kuru¹

Öz

Dijital yüksek teknolojinin yaygın olarak kullanıldığı bir zaman diliminde dünyaya gelen Z kuşağı; hızlı algılama, hızlı öğrenme ve hızlı tüketme özelliklerine sahiptir. Sosyal ağları ve internetin tüm imkânlarını olağanüstü bir beceri ile kullanabilen bu kuşağın, aynı zamanda bilgi arama davranışları da değişim ve gelişim göstermektedir. Kullanıcı profili olarak ne istediğini çok iyi bilen, istediği her şeyin gerçekleşebilir olduğunu düşünen, iyi bir eğitime ve bilgiye ilk elden erişime önem veren, aynı zamanda geleceğin tüketici profilini oluşturan Z kuşağını düşünürsek; kütüphaneciler olarak işimizin zor olduğu aşikârdır. Bu konuda bize, daha çok da kullanıcı hizmetleri tarafındaki bilgi profesyonellerine, büyük iş düşmekte, hem bu kuşağı tanıma hem onlara ulaşabilmeyi öğrenme ve deneyimleme durumu söz konusu olmaktadır.

Buradaki amaç yukarıda da bahsedildiği üzere, bu kuşağın değişimini ve gelişimini takip ederek, onlarla empati kurarak var olan hizmet ve olanaklarımızın farkına varmalarını sağlamak ve onlara yeni hizmetler sunmaktır. Gelişirken değişen hizmetler derken, aslında ne ifade etmek istiyoruz? Türkiye’de bir ilk olarak Sabancı Üniversitesi Bilgi Merkezi’nde yer alan “Collaboration Space” alanı, hızla değişen hizmetlerin en çarpıcı ve gelişen örneklerinden birisidir. Farklı disiplinlerden bireylerin bir araya geldikleri, bilgi ve becerilerini paylaşarak işbirliği yaptıkları ve amaca uygun araç, gereç, yazılım ve benzeri kullanarak sıfırdan başlayıp yeni bir şeyler ürettikleri yerler olan, genel olarak “makerspace” diye adlandırılan bu alanlar; dünyada oldukça yaygın bir kullanım alanına sahiptir.

Diğer bir hedefimiz ise; Z kuşağı kullanıcılarının sürekli değişen ihtiyaçlarına ayak uydurmak, beklentilerini karşılayacak hizmetler sunmak ve en önemlisi, yapılan yeniliklerin, değişikliklerin, etkinliklerin doğru zamanda gerçekleştirilmesini sağlayarak kullanıcıyı dinamik tutmaya çalışmaktır.

Anahtar Sözcükler: *Bilgi hizmetlerinin pazarlanması, referans hizmetleri, Z kuşağı, Sabancı Üniversitesi Bilgi Merkezi, makerspace, üniversite kütüphanesi.*

Giriş

Sabancı Üniversitesi Bilgi Merkezi olarak başlıca hedeflerimizden biri; Z kuşağı kullanıcılarının sürekli değişen ihtiyaçlarına ayak uydurmak, beklentilerini karşılayacak hizmetler sunmak ve en önemlisi, yapılan yeniliklerin, değişikliklerin ve etkinliklerin doğru zamanda gerçekleştirilmesini sağlayarak kullanıcıyı dinamik tutmaya

¹Bilgi Hizmetleri Sorumlusu, Sabancı Üniversitesi Bilgi Merkezi, alevkuru@sabanciuniv.edu

çalışmaktır. Bu yeniliklere, yapılan değişikliklere ve sunulan hizmetlere ekip olarak yapılan beyin fırtınası sonucu karar verilmektedir.

Bu çalışmada; ihtiyaç doğrultusunda artırılan çalışma saatlerinden, isteklere göre belirlenen oryantasyonlardan, “Sizin için seçtiklerimiz” başlığı altında yeni yayınlar rafında sergilenen kitaplardan, e-kitaplara erişimde QR kodlarından nasıl yararlandığından, duyuru hizmetlerinden, açık erişim - açık veri - açık bilimden, bilgi hizmetlerinin pazarlanması yöntemlerinden biri olan “guerrilla marketing”ten, raket panolardan, her sene büyük bir heyecanla kutladığımız Kütüphane Haftasından, “Collaboration Space”ten, BM Edebiyat Etkinliklerinden, meslek dışı etkinliklerden ve kendimizi geliştirirken neler yapıldığından bahsedilmiştir.

Çalışma Saatleri

Sabancı Üniversitesi Bilgi Merkezi, bu değişime çalışma saatlerini değiştirerek başladı. Uzun yıllar Pazartesi-Cuma 8.30-23.45, Cumartesi 8.30-16.45, Pazar 13.00-16.45 saatleri arasında hizmet verirken kullanıcılara yapılan anket sonrasında, onlardan “Bilgi Merkezi erken kapanıyor, çalışma saatleri arttırılsın, hatta hiç kapanmasın” yönünde geri bildirimler aldık. Kullanıcıların bu talebi sonucunda çalışma saatlerini değiştirerek sadece Pazartesi – Perşembe günleri ve sınav dönemlerinde 24 saat olarak hizmet vermeye başladık. **2017-2018 akademik yılında ise gerekli koşulların sağlanması ve vardiya ekibinin yeniden düzenlenmesiyle birlikte 7/24 hizmet vermeye başladık.** 7 gün 24 saat boyunca kesintisiz hizmet vermeye başladıktan sonra, en başta binanın güvenliğinin ve temizliğinin sağlanmasının gerçekten takip edilmesi gereken çok önemli işler olduğunu gördük. Bununla birlikte 7/24 açık olmak demek, sadece binanın ve çalışma alanlarının açık olması değil; ödünç verme ve referans hizmetlerinin de veriliyor olması demektir.

Oryantasyonlar

Bütün kütüphanelerin/bilgi merkezlerinin en temel hizmetlerinden biri olan oryantasyonlar Bilgi Merkezi için de büyük bir önem taşımaktadır. Önceki yıllarda Bilgi Merkezi oryantasyonları lisans ve lisansüstü öğrenciler için ayrı ayrı ve belli zamanlarda gerçekleştirilmekteydi. Örneğin; IC One Shot-Survival Orientation (Searching Catalog-Finding journals-using databases), End-Note, iThenticate, SearchInOne başlıklı oryantasyonlar, belirlenen tarih ve saatlerde yapılmıyordu. Bu tarih ve saatler her ne kadar öğrencilerin ders programına göre ayarlanırsa da oryantasyonlara katılımın çok fazla olmadığı görüldü. Daha sonra grup çalışma odalarımızın rezervasyonu için Springshare firmasının “LibCal” adlı rezervasyon uygulamasına geçiş yaptık. LibCal’ın içerisinde bulunan; kullanıcılarımızın kendi istedikleri gün ve saatte oryantasyon isteklerini belirleyebilecekleri bir uygulamayı da kullanıcılarımızın kullanımına sunduk. Böylelikle, kullanıcılarımız sadece bizim belirlediğimiz gün ve saatlerde, sadece bizim belirlediğimiz konularda değil; kendi ihtiyaç duydukları zamanlarda ve ihtiyaç duydukları konulara ilişkin bizden yardım talep edebiliyorlar. Biz de bu sistem sayesinde önceden gerekli olan hazırlıkları yaparak kullanıcılarımıza yardımcı olabiliyoruz. **Sonuç olarak LibCal sistemine geçilmesiyle birlikte artık kullanıcılar istedikleri tarih ve saatte istedikleri oryantasyonu seçebilme şansına sahip olmuşlardır.**

“Sizin İçin Seçtiklerimiz”

Bilgi Merkezi’nde “Yeni Yayınlar” rafında koleksiyona yeni eklenen kitapların bazıları “Sizin için Seçtiklerimiz” başlığı altında sergilenmektedir. Bu “Yeni Yayınlar” rafı daha önceleri Bilgi Merkezi’nin zemin katında yer almaktaydı. Daha sonra bu raflar Bilgi Merkezi giriş katına, ödünç verme bankosunun yan tarafına taşınarak daha görünür olması sağlandı ve böylelikle, kaynaklar yeni yerlerinde kullanıcılarımızın daha çok dikkatini çekmeye başladı. **Daha sonrasında biz bu raflara bir yenilik ve hareket katmak istedik ve farklı temalar seçerek “Farklı Hikâyeler”, “Zor Okunanlar-Challenging Books”, “Novella” gibi başlıklar belirleyerek bu raflarda sergilemeye başladık.** Bu sayede ödünç verme sayısının arttığı görüldü. Her şeyi çabuk tüketen bu yeni neslin dikkatini çekmek için gündemi takip etmek de önemlidir. Örneğin bir dönem İlber Ortaylı “çok cahilsin” lafıyla gündemdediydi. Biz de “çok cahilsin, keşke okusan☺” başlığı altında İlber Ortaylı’nın kitaplarını bu alanda sergiledik. “Kitabın adını hatırlamıyorum ama kapağı kırmızıydı, maviydi acaba hangi kitap?” gibi sorularla çoğu kütüphaneci karşılaşmıştır, işte biz de bu duruma bir gönderme yaparak “Red Books” başlığı altında kırmızı kapaklı kitapları bir arada sunduk. Biz bu alanı gözden kaçan veya gündemde olan konulara/kaynaklara dikkat çekmek için kullanmaya çalışıyoruz.



QR Kod

Koleksiyondaki sayıları gün gittikçe artan e-kaynakların tanıtımının nasıl yapılacağı, nasıl daha görünür hale getirilebileceği üzerine yapılan araştırmalar ve toplantılardan sonra, elektronik kaynakların QR kodlarının kullanılabileceği fikri ortaya çıkmıştır. Özellikle bilgisayar ve mühendislik gibi alanlarda hızla gelişen ve değişen konulara elektronik olarak ulaşmak çok daha hızlı ve kolaydır. **Seçilen bazı e-kitapların kapaklarının görselleri ve kitaba erişilebilen linklerin yer aldığı QR kodlarla birlikte yeni yayınlar rafında sergiledik.** Aynı şekilde seçtiğimiz dergilerin öne çıkan makalelerinin QR kodlarını görsel bir tasarım ile birlikte tanıtımını gerçekleştirdik.



Duyuru Hizmeti

Öğretim üyelerine ve lisansüstü öğrencilerine yeni çıkan yayınları online takip edebilecekleri bir hizmet sunuyoruz. Bunun için de öncelikle kullanıcılarımızdan konu alanlarını, takip etmek istedikleri dergilerin

başlıklarını, yeni atf alan makaleleri, yeni yayınlarını takip etmek istedikleri kişileri öğreniyoruz ve ilgili başlıkları içeren paketler hazırlıyor, her Cuma e-posta ile gönderiyoruz. **Bu hizmet, Bilgi Merkezi'nin fark yaratan ve kullanıcıyı sürekli artan bir hizmetidir.**

Açık Erişim, Açık Veri, Açık Bilim

Üniversitemizde yeni çalışmaya başlayan akademik personeli ve eskiden beri çalışıp açık erişim, açık veri ve açık bilim ile ilgili bilgi edinmek isteyen kişileri özel olarak oryantasyonlara davet ediyoruz. **Birebir yüz yüze verdiğimiz bu oryantasyonlarda kullanıcılarımıza, araştırma veritabanımız, data setimiz, araştırma değerlendirme veritabanları InCites ve SciVal, açık erişim, açık veri ve açık bilim konularıyla ilgili ayrıntılı bilgiler veriyoruz.** Böylelikle kullanıcılarımızın açık erişim konusunda farkındalıklarını arttırmış ve yeni yaptıkları yayınlarda kurumumuzun görünürlüğünü artırma konusunda destek vermiş oluyoruz.

Guerrilla Marketing

Bilgi hizmetlerinin pazarlanması konusunda araştırmalar yapıyoruz; bu araştırmalar sonucu farklı pazarlama yöntemlerinin karşımıza çıktığını görüyoruz ve bu yöntemleri kendimize göre uyarlıyoruz. **Tanıtmak istediğimiz belli konulardaki kitapların isimlerini ve yer numaralarını yazıp, aşağıdaki şekilde görüldüğü gibi hazırlayarak kampüsün çeşitli yerlerine asıyoruz.** Daha sonra takip ettiğimizde, bu kitapların ödünç alındığını görmek sevindirici oluyor.



Raket Panolar

“Nasıl daha görünür olabiliriz?” sorusundan yola çıkarak ekibimizle beyin fırtınası yapıyoruz. Gerçekleştirdiğimiz bir beyin fırtınası sonucunda Sabancı Üniversitesi kampüsünün şehir dışında olması, kişilerin bu uzun yolu bir şeyler okuyarak değerlendirmeleri için bir fırsat olabilir düşüncesini ortaya çıkardı. Öğrenci servislerinin ve personel servislerinin bulunduğu yere Bilgi Merkezi'ne ait iki adet raket pano yerleştirildi ve bu raket panolara görseller hazırlandı.



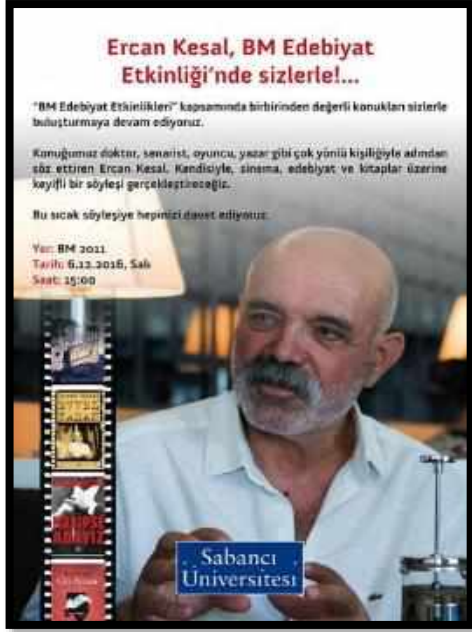
Kütüphane Haftası

Her sene büyük bir heyecanla kutladığımız Kütüphane Haftasını sadece meslektaşlarımızla değil kullanıcılarımızla da kutluyoruz. Yeni neslin dikkatini çekmek ve farkındalık yaratmak için de birtakım etkinlikler düzenliyoruz. **En sevilen ve artık klasikleşen etkinliklerimizden birisi “Blind Date With A Book” “İlk cümlemden etkilendin mi? O zaman seninle geliyorum.” başlığı altında paketlenen kitaplarımızı, Yeni Yayınlar Rafında sergiliyoruz.** Bir diğer etkinliğimiz ise kavanozdaki şeker sayısının tahmin yarışması ve doğru tahmini yapan kullanıcıımızın tüm şekerleri kazanma ödülü.



Bilgi Merkezi (BM) Edebiyat Etkinlikleri

Sabancı Üniversitesi öğretim üyelerinin, Bilgi Merkezi personeline yaptıkları sunumlarla başlayan bu etkinlikler, daha sonrasında tüm üniversite mensuplarının ve öğrencilerin de katılımıyla, daha büyük etkinliklere dönüşmüştür. Bu etkinlikler kapsamında 14 Şubat Dünya Öykü Günü ve 21 Mart Dünya Şiir Günü kutlamaları, BM Edebiyat söyleşileri gerçekleştirilmektedir. **BM Edebiyat Söyleşileri için sosyal medya aracılığı ile ünlü yazarlarla iletişim kurulmuş, Ercan Kesal, Buket Uzuner, Müge İplikçi ile söyleşiler gerçekleştirilmiştir.**



Meslek Dışı Etkinlikler

Bilgi Merkezi çalışanlarının sosyal çevrelerinden faydalanarak özellikle farklı meslek gruplarından olan tanıdıklarını, mesleki anılarını bizlerle paylaşmaları için Bilgi Merkezi'ne davet ediyoruz. Kişilerin, bilgi birikimlerini aktarabilecekleri sohbet ortamı yaratıyoruz. Örneğin; Türk Hava Yolları kaptan pilotu Hakan Tanrıyar "10.000 feet üzerindeki uçuş deneyimi ve anıları" başlıklı, Dramaturg Evren Erbatır ise "Kendini İfade Etmede Yaratıcı Yollar Keşfetmek-Yetişkinlerle Yaratıcı Drama" başlıklı sunumlarını gerçekleştirmişlerdir.

Collaboration Space

Bilgi Merkezi'nin hızla değişen hizmetlerinin en çarpıcı ve gelişen örneklerinden birisidir. Farklı disiplinlerde çalışan bireylerin bir araya gelip, işbirliği yaparak bilgi ve becerilerini paylaşarak çeşitli araç, gereç, yazılım kullanarak yeni şeyler ürettikleri yerler olan "makerspace" alanları, dünyada oldukça yaygın bir kullanım alanına sahiptir. **Sabancı Üniversitesi Bilgi Merkezi çatısı altında kurulan makerspace alanı ise "Collaboration Space" adıyla hizmet vermektedir. En önemli özelliği ise yurt dışındaki yapılanmalara paralel olarak Türkiye'de bir üniversite kütüphanesinde/bilgi merkezinde kurulan ilk ve tek alan olmasıdır.** Sahip olduğu ekipman, araç ve yazılımlarının nitelik ve niceliğiyle de her disiplinden kullanıcılara hitap etmesi açısından örnek bir yapılanma içerisinde. Bu alanın öncelikli amacı makerspace kültürünü yaymaktır. Makerspace kültürü bireysel üretimden ve yaratımdan çok, işbirliğinin önem kazanmasıyla birlikte ortak çalışmaların yürütüldüğü, eğlenme ve öğrenmenin yanı sıra özgün projelerin geliştirilmesinin amaçlandığı bir kültürdür.

Bünyesinde, farklı türlerdeki üç boyutlu yazıcılardan, üç boyutlu tarayıcılara, sanal gerçeklikten robotiklere, "Raspberry Pi"dan "Arduino"ya, lazer kesicilerden matkap setine, amaca uygun donanımlı bilgisayarlardan yazılımlara kadar çok çeşitli araç, gereç, yazılım ve donanım barındırmaktadır. Ayrıca bir fotoğraf stüdyosu ve ses kayıt odası ile birlikte ulusal ve uluslararası bağlantılı video konferansların yapıldığı hem de eğitimlerin ve etkinliklerin yapıldığı seminer odası bulunmaktadır.



Kendimizi Geliştiriyoruz

Dünyanın en iyi 100 üniversitenin kütüphanesini web sayfalarından takibini yaparak üniversitelerin hizmet ve olanaklarını araştırıyoruz ve kendimize uyarlayabileceğimiz uygulamaları ekip olarak tartışarak uygulamaya geçirmeye çalışıyoruz. Erasmus programıyla İngiltere, Belçika ve Danimarka gibi Avrupa'daki büyük üniversite kütüphanelerine ziyaretler gerçekleştiriyoruz. Kullanıcılarımıza, ödünç verme, raf düzeni ve fiziksel ortama ilişkin soruların yer aldığı anketler yaparak kullanıcı memnuniyetini ölçüyoruz ve nelere ihtiyaç duyduklarını tespit etmeye çalışıyoruz.

Sonuç

Tüm hizmetlerimizin sağlanabilmesi için öncelikle kendimizi geliştirmemizin ne kadar önemli olduğunun farkındayız. Rutin işleri yapmak yerine yenilenmek ve kullanıcılarımıza yeni hizmet ve olanaklar sunmak, mesleğimizin dinamiği açısından son derece önemlidir. Kurumsal ve kişisel olarak etkileşim içinde olduğumuz çevreler ile birlikte günceli takip etmekte, gelişmekte ve değişmekteyiz.

Kullanıcı kitlemizin değişen ihtiyaçlarına en iyi şekilde cevap verebilmek ve sahip olduğumuz kaynakları onlara kullandırabilmek önceliğimizdir. Bu amacımız için gerçekleştirdiğimiz çalışmalar, yukarıda dile getirilmiştir. Yapılan bu çalışmaların, diğer kurumlara bu yönde hizmet veren kütüphane/bilgi merkezlerine örnek olması ve bir esinlenme sağlanarak, onlara da farklı pencereler açması bizi mutlu edecektir.

Kaynakça

- Çakmak, T., Eroğlu, Ş., ve Külcü, Ö. (2017). *Kamusal alan olarak bilgi merkezleri ve yenilikçi yaklaşımlar*. İstanbul: Hiper Yayın.
- Karakaş, S. (1999). Üniversite kütüphanesi kullanıcılarının beklentileri ve kullanıcı tatmini. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 39(1-2), 57-66.
- Odabaş, H. ve Akkaya, M. A. (2017). *Bilişim teknolojilerinin bilgi merkezlerine ve hizmetlerine etkileri*. İstanbul: Hiper Yayın.
- Özel, C. (2018). *Türkiye'de bir ilk! Sabancı Üniversitesi Bilgi Merkezi'nde yepyeni bir mekân: Collaboration Space*. <http://www.bbyhaber.com/bby/2018/04/12/turkiyede-bir-ilk-sabanci-universitesi-bilgi-merkezinde-yepyeni-bir-mekan-collaboration-space> adresinden erişildi
- Özel, C. ve Akkurt, M. (2017). A new trend in Sabancı University Information Center: QR code application. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 4(1), 171-179.
- Önal, İ. (2015). Yaratıcı kütüphanelerde yenilikçi bilgi hizmetleri. U. Al ve Z. Taşkın (Yay. Haz.), *Prof. Dr. İrfan Çakın'a Armağan* içinde (ss. 162-174), Ankara: Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.
- Taş, H. Y. ve Demirdöğmez, M. (2017). Geleceğimiz olan z kuşağının çalışma hayatına muhtemel etkileri. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7(13), 1031-1048.

Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi Örneği Üzerinden İlk Yıl Öğrencilerinin Kütüphaneye Bakış Açılarının Analizi

Vedat Gültekin¹, Yasin Şeşen² ve Fuat Türker³

Öz

Bilgi ve bilmek eylemi, insanlık tarihinin her döneminde önemli bir güç olmuştur. Bir şeyin kavranılması anlamına gelen bilgi, terimsel ve eylemsel olarak önemli bir güç ağını çağırıştırır. Bilginin bir güç olarak kullanılması, işletme/kurumun kullanıcıları, müşterileri ve rakipleri vb. çeşitli etmenlere ilişkin; geleceğe dönük akıllıca kararlar almasında temel unsurdur.

Bilginin ortaya çıkışı ve yayılmasında kütüphanelerin varlığı yadsınamaz bir gerçektir. Kütüphaneler insanlık tarihinin başından itibaren, her türlü bilginin depolandığı, korunduğu ve geleceğe taşındığı en önemli kurumlar olmuşlardır. Kütüphaneler tarihten aldığı önemli işlevini, günümüzde çeşitli kütüphane türleri altında devam ettirmektedirler. Bu türlerden birisi olan akademik kütüphaneler, bilginin akademik olarak üretildiği ve incelendiği kurumlardır. Akademik kütüphaneler, en başta öğrenim gören öğrencilere, akademik/idari personele ve çeşitli araştırmacılara hizmet veren kütüphanelerdir.

Akademik kütüphaneler, çatısı altında bulunduğu akademik merkezlerin amaç ve işlevlerine paralel olarak; her türlü eğitim, araştırma-geliştirme ve akademik çalışmayı doğrudan destekleyen, bilginin güncellenmesini sağlayan ve bilgiyi kullanıcılarına verimli şekilde sunan kurumlardır. Verimli ve işlevsel bir akademik kütüphane; modern ve teknolojik bir yapıya, profesyonel personele ve iyi bir bütçeye sahip olmalıdır. Akademik kütüphaneler, bilgi teknolojisindeki gelişmeleri sürekli izlemelidirler. Akademik merkezin amacına uygun olarak basılı ve elektronik bilgi kaynaklarını derlemelidirler.

Akademik bir kütüphanenin en önemli unsurlarından birisi öğrencilerdir. Akademik kütüphanenin oluşturulma amacı, öğrencilerin her türlü bilgi ihtiyacının karşılanabilmesidir. Son yıllarda kullanıcıların istekleri ve ihtiyaçlarının değişmesine paralel olarak kütüphaneciler, kurumlarını kullanıcıların ilk tercihleri arasına alabilmek amacıyla artan rekabetçi bir bilgi yarışına girmişlerdir.

Bu bağlamda ilgili çalışmada 'İlk Yıl Öğrencisi - Kütüphane ilişkisi' konusu üzerinde durulmuştur. Çalışma sonucunda, güncel literatürdeki kaynaklarda irdelenmemiş birçok bilgi elde edilmiştir. Çalışma da ortaya çıkan bulgulara dayanılarak, kütüphanelerde ilk yıl öğrencilerinin ihtiyaçlarına yönelik önerilerde bulunulmuştur.

¹ Öğr. Gör., Doktora Öğrencisi, Ankara Üniversitesi Sağlık MYO, vgultekin@ankara.edu.tr

² Kütüphaneci, Doktora Öğrencisi, Ankara Üniversitesi, ysesen@ankara.edu.tr

³ Öğr. Gör., Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphane Müdürü, fuat.turker@law.ankara.edu.tr

Anahtar Kelimeler: *Acemi Araştırmacılar, İlk Yıl Öğrencisi, Akademik Kütüphane, Hukuk Kütüphanesi, İhtisas Kütüphanesi.*

Giriş

İnsanoğlu, yaşamı boyunca edindiği deneyimler içinde birçok bilgiyi öğrenir ve hafızasına kaydeder. Tarihin akmasıyla birlikte, insanın öğrenme süreci de hızlanır. Hayat, daima bir öğreticidir. İnsanoğlunun öğrenciliği hiç bitmeyecek bir serüvendir.

“Öğrenme, hem bir süreç hem de bir ürün olarak kabul edilir. Öğrenme, insanı etkileme oranına göre onun öğrenmesine yani yeni davranışlar, tutumlar, görgüler, beceriler ve bilgiler elde etmesine katkı sağlamaktadır” (Topses, 2006, s. 216). Yaşam boyu öğrenme faaliyetleri sonucunda insanoğlu gelişir, insanların gelişmesine bağlı olarak da kurumlar ile devletler de ilerleme kat ederler.

Eğitim/öğretim faaliyetlerinin yoğunlaştığı kullanıcı grupları, öğrencilerdir. “Öğrenci, öğrenim görmek amacıyla bir bilim ya da sanat dalında, bir öğretmenin ya da uzmanın gözetimi ve yol göstericiliği altında, belli bir konuda çalışan kimse/kimseler” (TDK Sözlük, 2018) olarak tanımlanabilir. Öğrenciler, eğitim aldıkları kurumun ve seviyenin özelliğine göre adlandırılabilirler. Örneğin; ilköğrenim öğrencisi, lise öğrencisi, lisans (üniversite) öğrencisi, lisansüstü öğrenci vb.

Öğrencilerin eğitilmesi görevini üstlenen eğitim kurumlarında, eğitim/öğretim faaliyetlerine yardımcı olmak amacıyla eğitmenler, öğreticiler, öğretmenler vb. görevlendirilir. Temel eğitim kurumlarında öğrencilerin eğitmenleri genellikle öğretmen olarak tanımlanır. Öğrencilerin temel eğitimi aldıktan sonra, yükseköğrenim amacıyla devam ettikleri kurumlar üniversitelerdir.

“Üniversite, felsefi tartışma ortamında akıl sürecini duygusal sürecin önüne alarak, kişilerin olayları görecelik ve tartışarak farkına varabilmelerini sağlayan ortamlardır” (Ortaş, 2013, s. 11). Akademik birimler olan üniversitelerde eğitim-öğretim faaliyetlerinde öğretim üyeleri, öğretim yardımcıları vb. görevlilerden yararlanılır. “Öğretim üyesi, aydınlanmış, geniş bilgili, görgülü, ufku geniş, toplumun gelişme dinamiklerini yaratan, topluma öncülük eden ve o toplumun beyin takımını oluşturan kişidir” (Ortaş, 2013, s. 10).

Öğretim üyesinin üç temel görevi bulunmaktadır:

- “Eğitim ve öğretim,
- Bilimsel araştırma,
- Bulunduğu coğrafyadaki toplumun bilinçlenmesini sağlamaktır” (Ortaş, 2013, s. 11).

Akademik kurumlarda, öğretim üyelerinin, öğrencilerin ve araştırmacıların her türlü eğitimsel materyal ihtiyacını karşılamak görevini akademik kütüphaneler yerine getirmektedirler. Kütüphanelerin akademik bir kurumda inşa edilmesinin temel nedeni de bu görevlerin yerine getirilmesidir. Kütüphane, akademik bir kurumun kalbidir. Akademik bir kütüphanenin en önemli unsurlarından birisi öğrencilerdir. Akademik kütüphanenin oluşturulma amacı, öğrencilerin her türlü bilgi ihtiyacının karşılanabilmesidir.

“Akademik kütüphanelerin işlevleri arasında bilgi kaynaklarını koruma, eğitim, araştırma ve boş zamanları değerlendirme en başta gelmektedir. Kütüphaneler, hizmet ettikleri grubun eğitim ve kültür seviyelerini artırmak, onların ihtiyacı olan bilgi ve belgeyi en doğru şekilde sunmakla mükelleftirler” (Atılğan, 1991, s. 70).

Son yıllarda kullanıcıların istekleri ve ihtiyaçlarının değişmesine paralel olarak kütüphaneciler, kurumlarını kullanıcıların ilk tercihleri arasına alabilmek amacıyla, artan bilgi yarışına girişmişlerdir. Bu bağlamda ilgili çalışmada ‘İlk Yıl Öğrencisi-Kütüphane ilişkisi’ konusu üzerinde durulmuştur. Çalışma sonucunda, günümüze kadar olan kaynaklarda irdelenmemiş birçok bilgi elde edilmiştir. Çalışma da ortaya çıkan bulgulara dayanılarak, kütüphanelerde ilk yıl öğrencilerinin ihtiyaçlarına yönelik önerilerde bulunulmuştur.

Amaç ve Yöntem

Araştırmanın yapılma amacı, 2018-2019 eğitim-öğretim yılında üniversiteye kayıt olup, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi’ni ilk kez kullanacak olan ‘İlk Yıl Öğrencilerinin’; ilgili fakülte kütüphanesine yönelik bakış açılarını görmek, kütüphaneye karşı ön yargıları olup-olmadığını öğrenebilmek, kütüphane kavramı hakkındaki bilgilerini ölçmek, üniversite/fakülte kütüphanesini kullanma konusundaki potansiyellerini ölçmek ve öğrencilerin kültürel birikiminin geliştirilmesi konusunda kütüphanenin üzerine düşen görevleri saptamaktır. Tüm bu durumların saptanmasıyla birlikte, kütüphanenin bu konuda ileride geliştirmesi gereken planlar ortaya koyulabilecektir.

Araştırmanın amaçlarına uygun olarak ‘Betimsel’ ve ‘Bağıntısal’ araştırma modelleri kullanılmıştır.

“Betimsel araştırmalar, bir konudaki herhangi bir durumu saptamayı hedefleyen araştırmalardır. Bağıntısal araştırma modeli ise; değişkenler arası ilişkileri ve bu ilişkilerin düzeyini incelemektedir” (Erdoğan, 1998, s. 60-62).

“Bu araştırma modellerinde amaç; eldeki problemi, bu problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arası ilişkileri tanımlamaktır” (Kurtuluş, 1998, s. 310-311).

Araştırmanın evreni, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesidir. Araştırmanın örnekleme ise; 2018-2019 eğitim-öğretim yılında üniversiteye kayıt olan ve Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi’ni ilk kez kullanacak olan ‘İlk Yıl Öğrencileridir’. Araştırma verileri, ‘İlk Yıl Öğrencilerine’ yapılan anket (5 soruluk) ile desteklenmiştir.

İlk Yıl Öğrencisi Kavramı

‘İlk Yıl Öğrencisi’, Cambridge Elektronik Sözlüğünde (First Year Student, 2018) “bir üniversite veya lisede, bir eğitim programının ilk yılında öğrenim gören öğrenci olarak tanımlanmaktadır”. Üniversite kampüsüne ilk kez girmiş ve ilk kez üniversitenin akademik birimleri, idari birimleri, kütüphane, kantin, spor salonu vb. alanlarından yararlanacak olan ilk yıl öğrencilerinin; uyum (alıştırma) eğitimleriyle eğitim kurumuna alıştırmaları önemlidir. Bu doğrultuda birçok üniversitede, Üniversite Uyum Haftası Programları her dönem başında hayata geçirilmekte ve düzenli olarak uygulanmaktadır.

İlk Yıl Öğrencilerinin davranışları genel olarak incelendiğinde kütüphaneye gitmek yerine öğrenciler, “akademik kaynakların, hükümet belgelerinin, kişisel anlatıların, haber kaynaklarının, on dokuzuncu yüzyılın kitaplarının elektronik versiyonlarının kolayca bulunabildiği ve birçok belgenin bir arada tutulduğu ‘Google.com’ tarama motoru platformuna başvurmakta dırlar” (Flashpohler, 2012, s. 7). Öğrenciler genel olarak aradıkları bilgilere çabuk ulaşabilseler de bazı durumlarda ulaştıkları bilgilerin doğruluğu ve kanıtlanabilirlik oranı çok düşük kalmaktadır. Bu durumun olumsuz yönlerini bertaraf edebilmek amacıyla, öğrenciler kütüphane veri tabanlarına ve/veya kütüphane dermesinde bulunan basılı kaynaklara yönlendirilmelidirler. “Öğrenciler kütüphanenin web sitesine yönlenecek kadar bilgili olursa, daha önce abone olan herhangi bir lisans kütüphanesinden daha fazla makale içeren bir toplu veri tabanında arama yapma olasılıkları ve doğru bilgiye erişim oranları yüksek olabilecektir” (Flashpohler, 2012, s. 8).

İlk Yıl Öğrencileri, eğitim gördükleri ilk yıl derslerinde akademik yazım kuralları ile karşılaştıkça, derslerinden önce veya sonra bilgi araştırma ihtiyaçları arttıkça daha önce hiç kullanmadıklarından çok daha fazla şekilde kütüphaneyi kullanma ihtiyacı hissedeceklerdir. Bu gibi durumlarda öğrenciler, iyi organize edilmiş, yönlendirmeleri iyi şekilde yapabilen, and referans hizmetlerinde ve halkla ilişkilerde gelişmiş kütüphane/kütüphanecilere ihtiyaç duyacaklardır.

İlk Yıl Öğrencisi-Kütüphane İlişkisi

Teknolojinin gelişimi, yüksek eğitimin çehresini değiştirmiştir. Akademik kurumlarda bilgi teknolojilerinin kullanımı eğitimin desteklenmesi ve sunulması için bilgi işlem ve bilginin yaygınlaştırılmasını sağlamıştır. Akademik kütüphanecilik açısından, teknolojinin mesleğimizi dönüştürmede güçlü bir araç olarak ortaya çıktığı görülmektedir. Kütüphaneciler, kelimenin tam anlamıyla, teknoloji uzmanları durumuna gelmişlerdir.

A.B.D. Philadelphia Üniversitesi Kütüphanesi yöneticisi Paul J. Bell’in kaynaklara (literatüre) kazandırdığı bir terim olan blended librarian (harmanlanmış kütüphaneci) terimi, akademik kütüphanecilik anlayışına yeni bir soluk getirecektir. “Harmanlanmış kütüphanecilik; geleneksel kütüphanecilik becerileriyle, bilgi teknolojisi uzmanının donanım/yazılım becerilerinin birleştirildiği bir akademisyen kütüphaneci anlayışının benimsenmesidir. Böylece akademisyen kütüphaneci, öğretme-öğrenme sürecine uygun şekilde uygulama becerisine sahip olacaktır” (Bell ve Shank, 2004, s. 373). Harmanlanmış kütüphaneci, kendi fakültesinde hizmet verdiği kullanıcıların isteklerine büyük bir özveri ve verimlilikle karşılık verebilen ve gerekli durumlarda büyük oranda diğer fakülte ve üniversiteler ile iş birliği yapma yeteneğine sahip, bilgi ve öğretim teknolojilerine bağlı kütüphaneci özellikleri taşımaktadır.

Harmanlanmış kütüphaneciler, ilk yıl öğrencilerinin bilgi ihtiyaçları üzerinde çalışmalarda bulunmaktadır. Bu çalışmalara katkı sağlayan ve kaynak durumunda olan eski çalışmalarda mesleğe katkı açısından önemlidir. Akademik bir ortamın en yegâne unsuru olan üniversite kütüphanelerinde, İlk Yıl Öğrencilerine bakış açısı konusunda daha önce ortaya koyulan kaynaklar birkaç kategoriye ayrılmaktadır. Kaynaklarda daha önce saptanan bir yaklaşıma göre kütüphaneci ve fakülte yönetiminin iş birliği ön plandadır; bir diğer yaklaşım da ise kütüphane

eğitimini müfredata entegre etmek için en iyi uygulamaların hayata geçirilmesi ön plandadır.

İlk yaklaşıma göre; kütüphanecilerin, Okula Uyum Haftası boyunca ‘İlk Yıl Öğrencisi’ olan herkese eşit şekilde bilgi merkezlerinin ve kaynaklarının kullanımını öğretmesi anlayışı hâkim olmuştur. Bu anlayışta, kısa bir süre içerisinde birçok bilginin kullanıcı grubuna aktarılması mümkün olmuştur. Bu durumun hem artıları, hem de eksileri zaman içerisinde gözlemlenebilir.

Diğer yaklaşıma göre ise; kütüphanecilerin, öğretim üyeleri ile iş birliği içerisinde eğitim müfredatı içerisinde bulunmaları teşvik edilmiştir. Böylece kütüphanecilerin uzman oldukları alanlarda öğrencilerle daha fazla entegre olabilmeleri sağlanmıştır. “Kütüphaneciler, geleneksel olarak kütüphane eğitimi ve araştırma yöntemlerini, ilk yıl öğrencilerinin ders müfredatı ve içeriğiyle hizalamak için fakülte ile olumlu ilişkiler kurmuştur” (Thompson, 2002, s. 20). Harvard’da bir kütüphaneci olan La Guardia’ya göre (2011, s. 307) “kütüphanecilik kursuyla ilgili hazırladığım kütüphane araştırma rehberi, şimdiye kadar yaptığım en hevesli araştırma ve başarılı araştırma araçlarından biri olmuştur. Öğrenciler ve öğretim üyeleri ders bittikten yıllar sonra bile araştırma rehberini kullanmaya devam ettiklerini bana rapor etmişlerdir”.

New York Şehir Üniversitesi Kütüphanesi (New York City University Library) kütüphanesinin gelişimi ve ‘İlk Yıl Öğrencilerine’ kütüphane eğitimi vermek amacıyla 2004 yılında New York Şehir Halk Kütüphanesi (New York City Public Library) ile iş birliğine gitmiştir. New York Şehir Üniversitesi Kütüphane Yönetimi ve Kütüphane Bilgi Okuryazarlığı Danışma Konseyi (LILAC) ilgili konuda 60 öğrenciyi eğitime göndermiş ve aşağıdaki amaç ve hedefleri belirlemiştir:

- “Çeşitli formatlardaki bilgilerin nasıl düzenlendiği ve nasıl konumlandırılacağı;
- Bir konunun nasıl tanımlanacağı ve iyileştirileceği ve bununla ilgili bilgilerin nasıl aranacağı;
- Bilgi kaynaklarının nasıl değerlendirilebileceği;
- Bilgiyi sorumlu bir şekilde kullanmanın incelikleri konusunda her türlü eğitimin verimli şekilde öğrenilmesidir” (Dhawan ve Chen, 2018, s. 6).

“İlgili eğitimde ilk 75 dakikalık seans, ağırlıklı olarak kütüphanenin genel durumuna ayrılmıştı. Kütüphane web sitesi ve kütüphane kaynaklarına genel bir bakış ile eğitim başladı. Üniversitenin farklı dermeleri olan beş kampüs kütüphanesi vardır ve öğrenciler bu nedenden dolayı beş farklı kütüphanenin beş farklı web sitesi ve veri tabanlarını kullanabilmek için sıklıkla eğitime ihtiyaç duyarlar. Kütüphane web sitesi, rezervler, kampüs dışı erişim, diğer kütüphanelerinden kaynak ödünç alma vb. konular ele alındı. İlk oturum, üniversitenin kütüphane sistemine, kitapların yerlerinin belirlenmesi, kitapların yenilenmesi, ansiklopedi ve akademik veri tabanlarındaki makalelerin yerleştirilmesi gibi faydalı fonksiyonlara yönlendirildi. İkinci oturum daha araştırma odaklıydı. İkinci oturumda, öğrenciler araştırmak istedikleri bir soruyla eğitime iştirak ettiler ve eğitmen kütüphaneci, Libx araç çubuğu, Google araç çubuğu vb. faydalı bazı teknoloji uygulamalarının yanı sıra; ilgili veri tabanlarına genel bir bakışı ortaya koydu. Kütüphaneci ve içerik eğitmeni, sınıfın etrafında, öğrencilerin konularını hassaslaştırmasına, beyin fırtınası yapmasına ve ilgili makaleleri bulmasına yardımcı olmuştur. Seans sonunda öğrenciler, araştırmalarıyla ilgili en az bir kitap veya makale bulabilmişlerdir” (Dhawan ve Chen, 2018, s. 8).

İlk Yıl Öğrencilerine kütüphane eğitimi verilmesi hakkında dünyada uygulanan çalışmalardan elde edilen genel kaynaklara değindikten sonra; ana konu olan ‘Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi ve Kütüphane-İlk Yıl Öğrencilerinin Kütüphaneye Bakış Açılarının Analizi’ bölümleriyle araştıraya devam edilmiştir.

Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi ve Kütüphane Yönetmeliği

Doğum, ölüm, miras, toplumsal kurallar, vatandaşlık hakları, seyahat ve yerleşme hakları vb. unsurlar, insanların doğuştan elde ettiği ve/veya daha sonradan yaşamı boyunca edindiği haklardır. Haklar, temel hukuk kuralları ile sağlama alınır, uygulanır ve uygulanır.

“Hukuk kuralları, vatandaşların toplum içindeki davranışlarını düzenleyen ve uyulması devlet gücü ile (yaptırım, müeyyide) sağlanmış bulunan toplumsal düzen kurallarıdır. Hukuk kurallarını diğer toplumsal düzen kurallarından ayıran, hukuk kurallarına aykırılık halinde devlet yaptırımının olmasıdır” (Bilgili ve Demirkapı, 2012, s. 28).

Temel hukuk kurallarının ilk öğretildiği ve vatandaşlık kavramının çocuklukta kavratıldığı yegâne kurumlar, ilköğretim kurumlarıdır. İlköğretim kurumlarında temel hukuk kurallarını öğrenen öğrenciler, özellikle ilgi alanlarına göre üniversite eğitimlerine hukuk fakültelerinde devam etmek istemektedirler. Türkiye’de ve dünyada hukuk fakültesine sahip olan üniversiteler, hukuk alanında akademik çalışmalar yaparak hem güncel kaynaklara hem de pratik uygulama alanlarına büyük katkı sağlarlar.

Araştırmanın uygulama alanı olan Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Türkiye Cumhuriyetinin ilk

yükseköğretim kurumudur.

“Okulun kurulmasının gerisinde yatan temel düşünce, çağdaş Cumhuriyet Hukukunu koruyacak, öğretecek ve geliştirecek iyi eğitilmiş hukukçulara duyulan acil ihtiyaçtır. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi, tarihsel onurlu görevinin bilinci ile bu amaca 83 yıldır katkıda bulunmaktadır. Temel görevi hukukçu yetiştirmek, hukukun çeşitli alanlarında araştırmaları yönetmek ve desteklemek olan Hukuk Fakültesinde 110 akademik personel ile öğrenci işleri, kütüphane ve diğer yardımcı hizmetlerde görevli 50 idari ve teknik personel bulunmaktadır” (Ankara Hukuk Tarihi, 2018).

Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesinde, Bilgi ve Belge Yönetimi Lisans Mezunu 1 Öğretim Görevlisi (Yönetici-Müdür), Bilgi ve Belge Yönetimi Yüksek Lisans Mezunu (BBY Doktora eğitimine devam eden) 1 Kütüphaneci ve çeşitli başka mesleklerden gelen 7 idari personel olmak üzere, toplamda 9 kişi görev yapmaktadır. Kütüphane 2 depo, 1 araştırma salonu, 1 okuma salonu, 1 dergi salonu, 1 teknik hizmetler ve çeşitli uygulama alanlarından oluşmaktadır. Kütüphanenin kendisine has olan Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi İşleyiş Yönergesi bulunmaktadır. Kütüphanede tüm uygulanan kurallar ve derme politikaları bu yönergeye göre düzenlenmektedir. İlgili yönerge hakkındaki bilgiler şunlardır:

Tablo 1. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi İşleyiş Esasları (Yönergesi) (2004)

ANKARA HUKUK FAKÜLTESİ KÜTÜPHANESİ İŞLEYİŞ ESASLARI KÜTÜPHANEDEN YARARLANMA KOŞULLARI
<p>I. Genel Kurallar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kütüphanede yiyecek, içecek bulundurulamaz ve sigara içilemez. 2. Kullanıcılar, beraberlerindeki eşyadan sorumludurlar. Kütüphane, herhangi bir hırsızlık fiilinden veya kayıplardan sorumlu tutulamaz. 3. Kullanıcılar cep telefonlarını kapalı konumda tutmak zorundadırlar. 4. Yayınlar, elektronik güvenlik sistemleriyle korunmaktadır. Hiç bir yayın, izin alınmaksızın, Kütüphane dışına çıkarılamaz. Buna aykırı davranışlar hakkında yasal işlem yapılır. <p>II. Ödünç Alma, Yenileme ve İade İşlemleri</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ödünç kitap alırken, özel kimlik ve kütüphane kartının, kütüphane görevlilerine gösterilmesi zorunludur. 2. Kütüphane kartı olmaksızın ödünç kitap almak yasaktır. 3. Fakülte akademik personeli, 30 gün süreyle en fazla 25 kitap ödünç alabilirler. 4. Fakülte idari personeli, 10 gün süreyle en fazla 5 kitap ödünç alabilir. 5. Fakülte lisans öğrencileri, 15 gün süreyle en fazla 5 kitap ödünç alabilir. 6. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’nde kayıtlı yüksek lisans ve doktora öğrencileri, 30 gün süreyle en fazla 10 kitap ödünç alabilirler. 7. Araştırma projesi fonu kullanan (staff members) tarafından sağlanan kitaplar, 1 yıllık süre için, bu kişilere ödünç verilebilir. 8. Süresi dolan kitaplar iade edilmedikçe yenileri ödünç verilmez. 9. Kütüphane tarafından belirlenen kitaplar (başvuru kaynakları; ansiklopediler, sözlükler vs.) ve tezler ödünç verilemez. Bunlar, sadece Kütüphane içinde kullanılabilir ve güvenlik sistemi alanı dışına çıkarılamaz. 10. Başka bir kullanıcı tarafından talep edilmeyen kitaplar için; akademik personel 2 defa, öğrenciler 1 defa uzatma işlemi yapabilirler. Bu işlem iade süresi sona ermeden yapılmalıdır. Aksi halde, uzatma işlemi yapılmaz. Öğrenciler süre uzatma işlemi, beraberinde getireceği kitaplar ve kütüphane kartı ile birlikte bizzat başvurarak yapabilirler. 11. Görsel-işitsel bilgi kaynakları, Kütüphane dışına çıkarılamaz.

12. Kütüphane Müdürü, gereklilik halinde herhangi bir kitabın iadesini kullanıcıdan talep edebilir.

III. Üyelik Şartları

1. Gerekli belgeleri imzalamış Fakültemizin hâlihazır akademik/ıdarî personeli, emekli öğretim üyeleri, öğrencileri, Kütüphane üyesi olabilirler.
2. Üye olmak isteyen kullanıcılar, Kütüphane kayıt formu doldurduktan sonra bir Kütüphane kartı alacaklardır.
3. Üyeler, kimlik bilgilerindeki herhangi bir değişikliği veya Kütüphane kartını kaybettiklerini gecikmeksizin Kütüphaneye bildirmek zorundadırlar.
4. Üyeler, Kütüphane kurallarına uymayı taahhüt eder.

IV. Kütüphaneler Arası Ödünç Verme İşlemleri

1. Kütüphaneler arası ödünç sisteminden yararlanma karşılıklılık esasına tabidir.
2. Kütüphaneden ödünç alınan kitap hasar görür; kaybolur (postada kayıp hali dâhil); ödünç süresi dolarsa, sorumluluk bu kitabı talep eden kütüphaneye aittir.
3. Kütüphaneler arası ödünç formu eksiksiz doldurulmalıdır. Bu formda, Kütüphane müdürünün adı, imzası ve ilgili kurumun damgası mevcut olmalıdır.
4. Bu yolla, başvuru kaynakları; süreli yayınlar, nadir bulunan kitaplar ve elektronik kaynaklar ödünç verilemez.
5. Ankara'daki akademik personel 7 gün için, 3 kitap talep edebilir.
6. Diğer şehirlerdeki akademik personel, 30 gün için 3 kitap talep edebilir.
7. Ödünç alınan kitaplar, Kütüphaneye kargo ile (UPS, APS, DHL gibi) iade edilmek zorundadır. Gönderi giderleri kitabı ödünç alan kütüphane tarafından karşılanır.

Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi-İlk Yıl Öğrencisi İlişkisi

Fakülteyi kazanan İlk Yıl Öğrencilerinin tipik lise müfredatının gerektirdiğinden daha fazla gelişmiş araştırma becerilerine ve isteklerine sahip olmaları beklenmektedir. Fakat gözlemlenelerde çoğu öğrencinin bu konuda yetersiz durumda olduğu görülmektedir. Akademik kütüphaneciler, ilk yıl öğrencilerinin bilgi kaynakları ve kütüphane hizmetlerini etkin bir şekilde kullanmaları için onları eğitime konusuna gittikçe daha fazla ilgi göstermektedirler. “OCLC (Çevrimiçi Bilgisayar Kütüphanesi Merkezi) 2010 yılında üniversite öğrencileri üzerinde anket yaptığında, katılımcılar kütüphane web sitelerinin, katalogların, çevrimiçi veri tabanlarının ve elektronik dergilerin, bunlara sunulan tüm dijital kaynaklar arasında en yoğun şekilde kullanıldığını bildirdiler” (OCLC, 2010, s. 2-5). “İlk Yıl Öğrencileri üzerinde çeşitli araştırmalara katılan kütüphanecilerin % 90'dan fazlası kütüphane kataloğunu, veri tabanlarını veya her ikisinin konusunda sürekli ilk yıl öğrencilerine bu kaynakları nasıl kullanacaklarını öğrettikleri belirtmişlerdir” (Bernes ve Dermott, 2006, s. 11).

Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Lisans Programını, her yıl 600 öğrenci (ÖSYM kontenjanı olarak) kazanmaktadır. 600 öğrencinin her yıl öğrenime başladığı bir fakülte de kütüphane ve diğer faaliyet alanlarının işlevselliğinin devamlılığı oldukça önemlidir. Öğrencilerin fakülteye ilk gelişlerinden, mezuniyetlerine kadar geçen süre içerisinde kendilerine verilen her türlü eğitim-öğretim vb. hizmetler için fakültenin hem idari hem de akademik çehresinin güçlü ve verimli olması gerekmektedir. Fakülte de verimli bir ortamın sağlanabilmesi için, fakültenin kütüphanesi önemli bir kaynak görevi görmektedir.

Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanecileri, her yıl yeni gelen ‘İlk Yıl Öğrencilerine’ veri tabanları, kütüphane katalogları, kütüphane kullanım koşulları vb. konularda uyum (alıştırma) çalışmaları yapmaktadırlar. Kütüphaneciler, gelecekte fakülte veya rektörlük yönetiminin önderliğinde öğrencilerin ilk kayıt günü veya ilk ders gününde, öğrencilere dağıtılabilecek çevrimiçi platform aletleri (CD, DVD, İnternet Sitesi vb.) ile öğrencilerin kütüphane uyum eğitimlerini çevrimiçi bir formata taşımının daha kolay şekilde öğrenmeyi sağlayacağından emindirler. Çünkü günümüzde genç nüfusun mobil cihazlarla çok fazla zaman geçirdiği bilinen bir durumdur. Öğrenmede dijital formatlar, çeşitli fırsatlar sunmaktadır.

Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanecileri (2 kişi), sınırlı personel kaynağı ve büyük öğrenci nüfusuna

sahip bir kütüphanede görev yapma bilincinde olarak; ilk yıl öğrencilerinin kütüphane kullanımı hakkındaki bilgilere sahip olabilmeleri ve bilgilere kolayca ulaşabilmeleri konusunda büyük bir özveri içerisindeyler. Her yıl Hukuk Fakültesi öğrencisi olarak kütüphanede yarı-zamanlı öğrenci statüsünde 2-3 tane hukuk fakültesi öğrencisi de görev yapabilmektedir. İlk Yıl Öğrencisi örneği olarak bu öğrenciler, kütüphanecilere deneyim ortamı sunmaktadırlar. Hem yarı zamanlı hukuk fakültesi öğrencilerine, hem yarı- zamanlı bilgi ve belge yönetimi bölümü öğrencilerine hem stajyer öğrencilere hem de kütüphane konusunda hevesli ve gönüllü hukuk öğrencilerine, kütüphane kültürü kazandırma ve hukuk kaynaklarına erişim konusunda çalışmalarıyla yardımcı olmaktadır.

Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi Yönetmeliğinin incelenmesi ve kütüphanede kullanıcılara yapılan anketin de değerlendirilmesiyle birlikte; İlk Yıl Öğrencilerinin kütüphane hakkındaki fikirlerine ulaşılmıştır. Kullanıcılara 5 soruluk bir anket yapılmıştır. Anket sorularına verilen cevaplar ve kullanıcıların şahsi fikirleri not edilerek, bulgular kısmında tablolarla istatistikî bilgiler verilmiş ve elde edilen veriler yorumlanmıştır.

Bulgular

Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi'ni kullanan veya ileride kullanma potansiyeli olan Altı Yüz (600) İlk Yıl Öğrencisi'ne uygulanan ankete; Beş Yüz Yirmi (520) İlk Yıl Öğrencisi cevap vermiştir. Geri kalan öğrencilerden herhangi bir dönüş alınamamıştır. 520 Öğrenciye sorulan sorular ve cevaplarına göre oranlamalar, aşağıda tablo ve şekillerle gösterilmiştir.

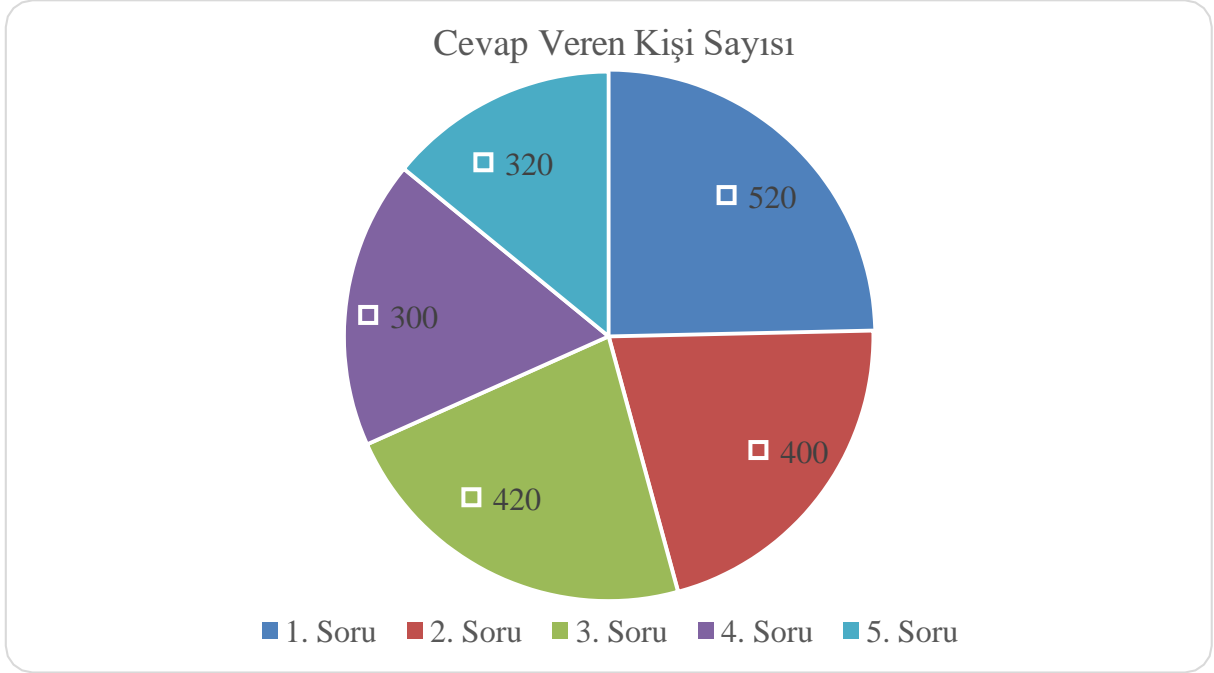
Anketten elde edilen veriler, ileride kütüphane kalite çalışmalarında kullanılmak üzere önemli bir veri havuzu oluşturmuştur. İlk Yıl Öğrencilerinin, fakülteye adım atıkları ilk zamanda kütüphane konusunda önyargıları olup-olmadığı bu anket sonuçlarından ortaya çıkarılabilir.

Anket sorularına aşağıda Tablo 2'de yer verilmiştir.

Tablo 2. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi İlk Yıl Öğrencilerine Yapılan Anketin Soruları

Anket Soruları
Soru 1. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi binasının yerini biliyor musunuz? EVET / HAYIR
Soru 2. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi iç tasarımını (Okuma Salonu, Araştırma Salonu, Dergi Salonu, Depo, Teknik Hizmetler, Yönetici Odası vb.) biliyor musunuz? EVET / HAYIR
Soru 3. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi dermesi/koleksiyonu hakkında fikriniz var mı? EVET / HAYIR
Soru 4. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi veritabanlarını ve katalog tarama programı hakkında bilginiz var mı? EVET / HAYIR
Soru 5. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi kullanım yönetmeliğini biliyor musunuz? EVET / HAYIR

İlk Yıl Öğrencilerine uygulanan ankette, 1-5'e kadarki sorulara **EVET** cevabı veren öğrencilerin sayısı aşağıda Şekil 1'de gösterilmiştir.



Şekil 1. Anket Sorularına 'Evet' Cevabı Veren Kişi Sayısı

Evet / Hayır seçeneklerini içeren anket sorularına cevap veren İlk Yıl Öğrencilerinin, cevaplarından ulaşılabilecek sonuçlar vardır. Bunun yanında anket sorularına kişisel bazı cevaplar da eklenmiştir. Şekil 1'den elde edilen sonuçlara göre aşağıdaki bulgulara ulaşabiliriz:

- ✓ Soru 1'e '520 kişi Evet cevabı' vermiştir. Bu durum, ankete katılan her öğrencinin kütüphanenin yerini bildiğini göstermektedir. Bu açıdan çok olumlu bir durum ortadadır. Kütüphanenin yerini bilmeden mezun olan çok öğrencinin olduğunu mesleki tecrübeyle bilmekteyiz.
- ✓ Soru 2'e '400 kişi Evet, 120 kişi Hayır cevabı' vermiştir. Hayır cevabı veren öğrenciler Hukuk Fakültesi Kütüphanesinin fiziksel mekânını bilmelerine rağmen, içeri gezmemiş ve birimlerin yerlerini öğrenmemişlerdir. Onların bu bilgi eksiklikleri en kısa sürede, kütüphane turuyla çözümlenmelidir.
- ✓ Soru 3'e '420 kişi Evet, 100 kişi Hayır cevabı' vermiştir. Hayır cevabı veren öğrencilerin, Hukuk Fakültesi'nin dermesi konusunda fikirleri olmaması manidardır. Okuduğu fakülte kütüphanesinin dermesini merak ederek gezmek veya basit bir tahminde bile bulunmak oldukça kolaydır. Bu konuda öğrencilerin daha fazla bilinçlendirilmesi gerekmektedir.
- ✓ Soru 4'e '300 kişi Evet, 220 kişi Hayır Cevabı' vermiştir. Hayır cevabı veren öğrenci sayısı oldukça çoktur. Bu durum, lise yaşamı boyunca ÖSYM sınavından başka hayatlarında düşüncecekleri bir şey bırakılmamış gençlerin suçu değil, ezberci eğitim sisteminin suçudur. Öğrencilerin akıllı telefon kullanım sayısının neredeyse yüzde 100'e yaklaştığı bir durumda, bu eksiklik kabul edilemez. En kısa sürede öğrencilerin eksik ve/veya hiç olmayan veritabanı ve kataloglama programı bilgilerine aşına olmaları sağlanmalıdır.
- ✓ Soru 5'e '320 kişi Evet, 200 kişi Hayır Cevabı' vermiştir. Bu durum toplumsal bir eksikliğimiz olan kuralları ve kanunları öğrenmeyi göz ardı etmek ve her zaman rastlantıya bırakmamızdan kaynaklanmaktadır. Kütüphane kuralları ve yönetmeliği kütüphanenin ilgili yerlerinde tablolar şeklinde asılmasına rağmen, öğrencilerin hiç ilgisini çekmemiş olması manidardır. Bu durumun çözülmesi için, öğrencilerin ceza yaptırımına karşılaştığında kuralları da ister-istemez öğrenecek olmaları en yegâne çözüm gibi durmaktadır.

Sonuç ve Öneriler

Çalışma sonucunda Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi yönetimi tarafından, kütüphaneyi kullanan 'İlk Yıl Öğrencilerine' yönelik olarak çeşitli hizmetlerin hayata geçirilmiş olduğu ve kullanıcıların taleplerine göre hizmetlerin verimliliğinin geliştirilmesi için de toplam kalite çalışmaları yapıldığı görülmüştür. Kullanıcılara yapılan

anketten çıkan sonuçlarda, kütüphane yönetimi tarafından dikkatle incelenmiştir. Bu konuda ileride hem fakülte kütüphane yönetimi hem de Dokümantasyon Daire Başkanlığı çalışmalarında bulunacaktır.

Öğrencilere, kütüphane turları sürekli şekilde yapılacak; öğrencilerin kütüphane dermesini tanıması sağlanacak, öğrencilerin eksik ve/veya hiç olmayan veritabanı ve kataloglama programı bilgilerine aşina olmaları sağlanacak; öğrencilerin kütüphane kurallarına uymadıkları için ceza yaptırımlarıyla karşılaşmadan önce kendileri zaman zaman profesyonel koşullarla uyarılacaklardır.

Akademik bir kütüphane olan Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi çalışma felsefesi ve görev bilincine sahip personel kadrosuyla birlikte, kütüphane kullanıcıların en çok ihtiyaç hissettiği dönemlerde (vize, final, bütünleme sınavları vb.) 7/24 kesintisiz kütüphane hizmeti vermektedir. Kütüphane genel olarak, kullanıcılarının isteklerini ön planda tutan, hizmetleri ve ürünleri kullanıcılarına duyurabilmek için uğraş içinde olan, kullanıcı memnuniyetini ve verimli çalışma ortamını kurabilen, kullanıcı iletişimi yüksek olan, fakültenin proje planlarına katkı sağlayan, kullanıcılarının kütüphane kullanım bilincine katkı sağlayan bir kütüphanedir. Bu amaçla kütüphane binasında afişler ve resmi yazılar ile güncel duyuru hizmetleri yapılmaktadır.

Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesinin, İlk Yıl Öğrencilerine yönelik olarak verdiği hizmetlerinin geliştirilmesi için öneriler ortaya koyulabilir. Ortaya koyulan önerilerin ivedilikle hayata geçirilmesiyle, kütüphane kendi alanında lider konumunu korumaya devam edecektir. Öneriler şunlardır:

- ✓ Kullanıcıların rahat olabilecekleri, potansiyel kullanıcıların da dikkatini çekebilecek düzeyde ilgi çekici bir kütüphane ortamı geliştirilebilir.
- ✓ Kütüphane personeli konusunda hizmet içi Eğitim durumu geliştirilmeli ve bu konuda tam memnuniyetin üstünde koşullar oluşturulmalıdır.
- ✓ Kütüphane binasının içerisinde bulunan fotokopi hizmetinin devamlılığı ve geliştirilmesi amacıyla fotokopi biriminin mülkiyetinin özel kişilere değil, mutlaka fakülte yönetiminin sorumluluğunda olan bir memur/işçiye verilmesi daha yerinde olacaktır.
- ✓ Katalog taraması, bilgi taraması vb. elektronik bilgi hizmetlerinin verimli şekilde kullanılması amacıyla, vekil sunucu (proxy) ayarları konusunda fakülte bilgi işlemi tarafından öğrencilerin eğitime tabi tutulması yerinde olacaktır.

Kaynakça

- Ankara Hukuk Tarihe (2018, 28 Ağustos). [Web Resmi site]. <http://www.law.ankara.edu.tr/tarihe/> adresinden erişildi.
- Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kütüphanesi İşleyiş Esasları. (2004). <http://www.law.ankara.edu.tr/mevzuat-2> adresinden erişildi.
- Atılğan, D. (1991). Eğitim ve Kütüphane. *Türk Kütüphaneciliği*, 2, 65-70.
- Dhawan, A. ve Chen, C. J. (2014). Library instruction for first-year students. *Reference Services Review*, 42 (3), 414-432.
- Bell, S. J. ve Shank, J. (2004). The blended librarian: a blueprint for redening the teaching and learning role of academic librarians. *College and Research Libraries News*, July/August, 372-376.
- Bernes, B. ve Dermott, Mc. (2006) Reaching First Year College Students: Current Practices in Instruction Programs. *Public Services Quarterly*, 2(4), 1-22.
- Bilgili, F. ve Demirkapı, E. (2012). *Hukukun Temel Kavramları*. Bursa: Dora Basın Yayın.
- First Year Student (2018, 3 Ağustos). [Web sözlük sitesi]. <https://dictionary.cambridge.org/tr/s%C3%B6zl%C3%BCk/ingilizce/freshman> adresinden erişildi.
- Erdoğan, İ. (1998). *Araştırma Dizaynı ve İstatistik Yöntemleri*. Ankara: Emel Yayıncılık.
- Flashpohler, M. R. (2012). *Engaging first year students in meaningful library research: a practical guide for teaching faculty*. Cambridge: Chandos Publishing.
- Kurtuluş, K. (1998). *Pazarlama Araştırmaları*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- La Guardia, C. (2011). Library instruction in the digital age. *Journal of Library Administration*, 51(3), 301-308.
- OCLC (2010). *College Students Perceptions of Libraries and Information Resources*. Dublin, OH: OCLC Online Computer Center.
- Ortaş, İ. (2013). Öğretim Üyesi ya da Bilim İnsanı Kimdir? *Pivolka Dergisi*, 3(12), 11.
- TDK Sözlük. (2018, 29 Ağustos). [Resmi site]. http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&view=bts adresinden

erişildi.

Thompson, G.B. (2002). Information literacy accreditation mandates: What they mean for faculty and librarians. *Library Trends*, 51(2), 218-241.

Topses, G. (2006). *Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Türkiye’de Z Kuşağının Bilgi Davranışları*

Ömer Dalkıran¹

Öz

Elektronik ortamdaki bilgiye erişmeye yatkın yeni kuşak bireylerden oluşan Z kuşağı, bilgi hizmetleri açısından üzerinde durulması gereken önemli bir konudur. Bu çalışmanın amacı, yerli literatürde yer alan ve konuyla ilgili olan çalışmalar ışığında Türkiye’deki Z kuşağı bireylerin ve dolayısıyla bilgi kullanıcılarının bilgi davranışı ve ilgili özelliklerini derlemektir. Nitel yöntemle gerçekleştirilen çalışmaya veri toplamak için doküman analizi tekniği kullanılmıştır. Çalışma kapsamında, ULAKBİM Ulusal Veri Tabanları, YÖK Tez Merkezi ve Google Scholar gibi veri tabanlarından seçilen konuyla ilgili Türkçe yazılmış 22 adet araştırma incelenmiştir. Yapılan literatür incelemesi sonucunda makalelerde yer alan ilgili bulgular derlenerek özetlenmiştir. Bulgular genel olarak, Türkiye’de Z kuşağının, bilgiye hızlı ve kolay erişim bağlamında internete olumlu yaklaşımını göstermektedir. Ayrıca, mobil teknoloji ve sosyal medya bağımlılığı ile kullanıma bağlı risklerden söz edilebilir. Sonuç olarak, Z kuşağına yönelik araştırmaların artırılması gerektiği önerilmektedir. Ayrıca, Z kuşağının bilgi okuryazarlığı konusunda bilinçlendirilmesinin önemi vurgulanmış olup bilgi yöneticileri için de çeşitli öneriler getirilmektedir.

Anahtar Sözcükler: Bilgi davranışı, bilgi arama davranışı, gençlerin bilgi davranışları, Z kuşağı, Türkiye

Giriş

Bilgi davranışı; bilgi gereksinimi (information need), bilgi tarama (information search), bilgi arama (information seeking) ve bilgi kullanımı (information use) gibi konuları da içeren kapsayıcı bir terim olarak kullanılmaktadır. Bu terim, insanın bilgi kaynak ve kanallarıyla olan her türlü ilişkisini tanımlamaktadır (Yıldız ve Özenç Uçak, 2014, s. 4). Bilgi davranışı ve ilgili kavramlarının oldukça geniş bir çerçevesi ve farklı disiplinlere uyarlanabilen yapısı nedeniyle genel bir terimle karşılanması araştırmacılar için yarar sağlamaktadır.

Bilgi davranışının bilgi kullanıcılarıyla olan bağlantısını ortaya koymak konuya başlangıç perspektifini ve temelini kurmak açısından gereklidir. Kullanıcıların bilgi davranışlarına yönelik araştırmalar bilgi merkezlerinin kullanıcılarını tanıyarak uygun hizmet geliştirmelerine katkı sağlar. Bu açıdan hemen her tür bilgi kullanıcısının bilgi davranışlarını analiz etmek büyük önem taşımaktadır (Uçak, 1997, s. 324). Toplumda yer alan hemen her birey aktif veya potansiyel bir bilgi kullanıcısı niteliği taşımaktadır. Gençlerin de bilgi kullanıcıları arasında önemli

* Bu çalışma yazarın “Ağ Kuşağının Bilgi Davranışları: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir İnceleme” başlıklı doktora tezinin bir bölümüne dayalı olarak üretilmiştir.

¹ Dr., Kastamonu Üniversitesi Sosyoloji Bölümü, odalkiran@kastamonu.edu.tr

bir yeri vardır. Son yıllarda literatürde sıklıkla, dijital teknoloji çağında doğan ve yetişen bireylerin farklı zihin ve davranış özellikleri sergilediği vurgulanmaktadır. Ayrıca, (çoğu zaman belirli tarihsel aralıklara göre bölümlenmeler yapmak suretiyle) söz konusu bireyleri tanımlamak için “dijital yerli”, “ağ kuşağı”, “Google kuşağı”, “Z kuşağı” gibi kavramların kullanıldığı görülmektedir. Dolayısıyla bu yeni kuşağın bilgi arama, kullanma ve paylaşım özellikleri yani bilgi davranışlarının ve bilgi hizmetlerinden beklentilerinin değişmesi söz konusudur (Dalkıran, 2018; Tonta, 2009; Yalçın, 2014). Bilgi ve Belge Yönetimi alanı için de yeni kuşak kullanıcıların keskin yaş gruplarına göre ayırımının yapılmasından ve nasıl isimlendirildiğinden çok genel özellikleri, alışkanlıkları ve tercihleri önemli olmalıdır. Kavram kargaşasını bir yana bırakırsak, bilgi yöneticileri geleneksel kaynak ve ortamlar yerine elektronik kaynakları ve etkileşimli ortamları tercih eden yeni bir tür kullanıcı grubu ile karşı karşıyadır. Bu nedenle, bilgi merkezlerinin Z kuşağına hazır olmaları ve çalışmalarını buna göre planlamaları hayati önem taşımaktadır.

Literatürde genel olarak, Z kuşağıyla birlikte bilgi davranışlarının elektronik ortama kaydığı, bilgiye hızlı, kolay ve ücretsiz erişimin önem kazandığı gibi konulara değinilerek, bu kuşağın bilgi tarama becerilerinin eksikliğine dikkat çekilmektedir. Öte yandan, Z kuşağı ve benzer tanımlama ve sınıflamaların gerçeği yansıtmadığını belirten görüşlere de rastlanmaktadır.

Türkiye’de de az sayıda olsa da Z kuşağı olarak nitelendirilebilecek, bireylerin bilgi arama davranışı, bilgi kullanım ve paylaşım özelliklerine yönelik çeşitli araştırmalar yapıldığı görülmektedir (Çağiltay, İslim, Kaşıkçı, Kurşun ve Karakuş Yılmaz, 2017; Çakmak, 2016; Dalkıran, 2018; Kakırman Yıldız, 2012a, 2012b; Kaşıkçı, Çağiltay, Karakuş, Kurşun ve Ogan, 2014; Yalçın, 2014). Burada önemli bir sorun, literatürün dağınık olması ve bilgi davranışı araştırmalarının disiplinler arası niteliği nedeniyle konuya tümüyle hâkim olma güçlüğüdür.

Bilgi ve Belge Yönetimi alanında yapılmış, konuyla doğrudan ilişkili ve güncel çalışmalardan birisi Dalkıran’ın (2018) *Ağ kuşağının bilgi davranışları: Üniversite öğrencileri üzerine bir inceleme* başlıklı araştırmasıdır. Çalışmada, internetten araştırma yapmaya yatkın yeni kuşak genç bireylerin bilgi davranışları ulusal ve uluslararası literatürde yer alan çok çeşitli kaynaklara bağlı olarak derlenmiştir. Buna göre Z kuşağının bilgi davranışı özelliklerini genel olarak şu şekilde özetlemek olanaklı görünmektedir:

- Dijital araçları, görsel kaynakları ve etkileşimli ortamları tercih ederler.
- Hızlı ulaşılabilen ve kolay anlaşılabilen kısa bilgileri tercih ederler.
- Bilgi tarama becerilerine güvenirlir, ancak, bilgi okuryazarlığı eğitimine ihtiyaçları vardır.
- Bilginin hangi formatta (kitap, ansiklopedi) bulunduğundan çok bilgiye ulaşma önemlidir.
- Bilgiye hızlı ve kolay ulaşmak isterler; bilgi aramada ilk durak internet, özellikle Google’dır.
- Ciddi çalışmalar yerine oyunlar, ilgi çekici, eğlenceli eğitim, öğrenme ve bilgi ortamı isterler.
- İnternette bilgi ararken ilk birkaç siteye bakıp başka kaynağa atlanmakta ve büyük oranda ilk kaynağa dönüş yapılmamaktadır.
- Geleneksel okuma yerini başlık, içindekiler, özet okumaya ve yarar amaçlı hızlı gözden geçirmeye bırakmıştır.
- Bilginin otorite ve güvenilirlik kontrolü saniyeler içinde farklı sitelerden ve Google gibi güvencikleri kaynaklardan yapılmaktadır.
- Kaynak seçiminde kullanıcı yorumları ve akranlarının görüşlerine önem verirler.
- Tüketici güdüsüyle özellikle ücretsiz kaynaklar indirilmekte ve bunların çoğu daha sonra okunmamaktadır.
- Elektronik ortamda anlık iletişim ve mesajlaşma yaygındır.
- İnternette açık bir etkileşim ve sosyalleşme içindedirler; kişisel bilgilerini paylaşmada sakınca görmezler.
- Fikri mülkiyet haklarına yeterince saygı göstermezler; kopyala-yapıştır oldukça yaygındır, intihal ciddi bir sorundur (Dalkıran, 2018, ss. 45-58).

Çalışmanın Amacı, Kapsamı ve Yöntemi

Bu çalışmanın amacı, ulusal literatür içindeki çeşitli bilimsel çalışmalar temelinde Türkiye’de Z kuşağının bilgi davranışı kapsamına girebilecek özellikleri belirlemektir. Bu perspektif çalışmanın coğrafi sınırlılığını

oluşturmaktadır. Nitel yöntemle gerçekleştiren çalışmaya veri toplamak için doküman analizi tekniği kullanılmıştır. Doküman analizi gerek basılı gerekse de elektronik belgelerin belirli bir sistem ve düzen içinde incelenmesinden ibarettir (Bowen, 2009, s. 27). Belirtilen teknik, araştırmanın amacına ve yapısına uyumlu niteliğinden dolayı tercih edilmiştir.

Çalışma kapsamında kolay ulaşılabilir örnekleme yöntemiyle belirlenen Türkçe makale ve tezler incelenmiştir. Adından da anlaşılacağı üzere, kolay ulaşılabilir durum örnekleme, hız ve kullanılabilirlik gibi yararları bağlamında araştırmacının yakın ve kolay erişebileceği çevresinden oluşturulur (Yıldırım ve Şimşek, 2006, s. 112). Konunun güncelliği önemli bir ölçüt olduğundan, son 5 yıl içinde yayınlanmış araştırmalar örnekleme seçilmiştir. İlgili örnekleme tekniği işlevleri doğrultusunda uygunluğu ve pratikliği nedeniyle seçilmiştir. Bunun yanında, örnekleme seçilecek öğeleri belirlemek için makul dayanağı olan ek ölçütler belirlenmesinin de önemli olduğu değerlendirilmektedir.

Sonuç olarak, araştırmacı tarafından ULAKBİM Ulusal Veri Tabanları, YÖK Ulusal Tez Merkezi ve Google Scholar gibi veri tabanları uygun anahtar kelimelerle taranarak çocuk, ergen, genç ve öğrencilerin bilgi davranışlarıyla ilgili konularda 2013-2018 yılları arasında yayınlanan 22 adet araştırma incelenmiştir.

Yapılan inceleme sonucunda bilgi kaynak ve kanal kullanımlarıyla ilgili bulgular derlenerek öne çıkan noktalar özetlenmiştir. Her çalışmada Z kuşağına ilişkin ulaşılan bilgi davranışı özellikleri; tercih edilen kaynaklar, kanallar ile bunları algılayış ve kullanım biçimleri, becerileri ve gerekçeleri gibi kavram ve temalar kapsamında belirlenmiştir. Bu kapsamda, literatürde Z kuşağına atfedilen bilgi davranışı özelliklerinin ulusal düzeyde geçerli olup olmadığı sorgulanabilecektir. Ayrıca, Türk tipi Z kuşağının bilgi davranışlarına ilişkin genel bir bakış açısına ulaşılabilmesi amaçlanmaktadır. Çalışmada ulaşılan nihai bulgulara dayalı olarak bilgi merkezleri ve kütüphanecilere yönelik çeşitli öneriler getirilmiştir.

Araştırmamızda Z kuşağının bilgi davranışlarına ilişkin bulguların derlendiği çalışmalar Tablo 1’de verilmektedir.

Tablo 1. Z Kuşağının Bilgi Davranışları İle İlgili Araştırmalar

Sıra	Çalışma başlığı	Yazarlar/lar	Yayın yılı
1	Ağ kuşağının Bilgi Davranışları: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir İnceleme	Dalkıran	2018
2	Z Kuşağındaki Öğrencilerin İnternete İlişkin Algılarının Belirlenmesi: Bir Metafor Çalışması	Süer, Sezgin ve Behçet	2017
3	Dijital Yerliler ve Bilgi Kaynakları	Yalçın	2017
4	Çocukların Sosyal Ağlarda Kişisel Bilgi Paylaşım Eğilimleri	Çağiltay, İslim, Kaşıkçı, Kurşun ve Karakuş Yılmaz	2017
5	Y Kuşağı Hemşirelik Öğrencileri İçin Mobil Telefonun Anlamı: Nitel Bir Araştırma	Bilgiç, Özcanan ve Altay	2017
6	İnternet Ortamında Öğrencilerin Bilgi Arama Biçimleri: Stratejiler, Tarzlar, Tutumlar, Gözlemler ve Sorunlarla İlgili Bir Değerlendirme	Çelen ve Seferoğlu	2017
7	Ortaöğretim Öğrencilerinin Bilgiye Ulaşma Tercihlerine Yönelik Görüşleri (Sakarya Cemil Meriç Sosyal Bilimler Lisesi Örneği)	Okur ve Demirdöven	2017
8	Üniversite Öğrencilerinin Web Ortamında Bilgi Arama ve Yorumlama Stratejileri İle Epistemolojik İnançları Arasındaki İlişki	İra ve Geçer	2017
9	Gençlerin Bilişim Teknolojilerini Kullanım Yetenekleri ve E-Güvenlik Yaklaşımlarına Dair Bir Araştırma	Baran ve Erdem	2017
10	Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğrencilerinin Bilgi Arama Süreci Deneyimleri: Kavram Yanılgıları	Çakmak ve Baysen	2017
11	Lisans Öğrencilerinin Bilgi Arama Süreçleri İle İlgili Kavramları, Tutumları ve Düşünceleri	Çakmak	2016

12	Ortaokul Öğrencilerinin İnternet Kullanım Biçimleri: Riskli Davranışlar ve Fırsatlar	Gökçearslan ve Seferoğlu	2016
13	Ortaöğretim Öğrencilerinin Mobil Cihaz Kullanım Alışkanlıkları ve Mobil Öğrenme Araçlarını Kullanma Öz-Yeterlik İnançlarının İncelenmesi: İzmir Karabağlar Örneği	Şener	2016
14	Ortaokul Öğrencilerine Bilgi Arama ve Bilimsel İletişim Becerilerinin Kazandırılması Üzerine Bir Çalışma	Çetin ve Akkoyunlu	2016
15	Üniversite Öğrencilerinin Web Ortamında Bilgi Arama-Yorumlama Stratejilerinin Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi	Geçer ve İra	2015
16	İstanbul Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğrencilerinin Kuhlthau Modeli’ne Göre Bilgi Arama Davranışları: Etnografik Bir İnceleme	İlhan	2014
17	Sosyal Ağlar ve Bilgi Hizmetleri: Ağ Kuşağının Kütüphanelerden Beklentileri	Yalçın	2014
18	Türkiye ve Avrupa’daki Çocukların İnternet Alışkanlıkları ve Güvenli İnternet Kullanımı	Kaşıkçı, Çağıltay, Karakuş, Kurşun ve Ogan	2014
19	İnternet Üzerinden Bilgi Arama Davranışlarının Analizi	Sabır	2014
20	Müptelalardan Mesafelilere Sosyal Ağ Sitesi Kullanıcısı Gençler: Kullanma Motivasyonları ve Davranışları Açısından Profilleri	Özata, Kılıçer ve Ağlargoç	2014
21	Çocukların Bilgi Arama Davranışlarının Analizi ve Çocuklara Yönelik Elektronik Bilgi Kaynakları İçeren Bir Veritabanı Tasarımı	Karatay Ateş	2013
22	Dijital Yerli Çocukların ve Dijital Göçmen Ebeveynlerinin İnternet Bağlılığına İlişkin Algılarının Karşılaştırılması	Eşgi	2013

Türkiye’de Z Kuşağının Bilgi Davranışlarına İlişkin Bulgular

Bu kısımda, Tablo 1’de yayın tarihi sırasına göre belirtilen araştırmaların incelenmesi sonucu gençlerin bilgi davranışlarında öne çıkan bazı bulgulara kısaca değinilmektedir.

1. Ağ kuşağının Bilgi Davranışları: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir İnceleme: Konuyla ilgili güncel ve genel kapsamlı araştırmalardan birisi Dalkıran (2018) tarafından üniversite öğrencileri üzerine gerçekleştirilmiştir. Buna göre; üniversite öğrencisi gençlerin interneti bilgiye (hızlı, kolay) öncelikli erişim aracı olarak gördüğü ve internete ilişkin genelde olumlu bir algıya sahip olduğu belirlenmiştir. İnternet “bilgi/bilgiye erişim” ile özdeşleştirilirken, kütüphane ise “ders çalışma” ile özdeşleştirilmektedir. Gençler kütüphane yerine interneti tercih etmekte olup, internet üzerinden kütüphane hizmetlerini kullanmak istemektedir. Öğrenciler, bilgiye ihtiyaç duyduğu an, bulunduğu yerden, hızlı, kolay ve alışkın olduğu tarzda, ucuz/ücretsiz ve engelsiz erişim istemektedir. Çalışmada literatürle uyumlu ve uyumsuz bulgulara ulaşılmış olup farklılıkların coğrafi, kültürel, ekonomik vb. pek çok faktöre bağlı olarak açıklanabileceği vurgulanmaktadır. Ulaşılan bulgulara dayalı olarak öğrencilerin bilgi davranışlarının pek çok etkene (demografik özellikler, kolaylık, hız, erişim olanakları, yarar, maliyet, güven, bilgisayar becerileri vb.) bağlı olarak şekillendiği belirtilmektedir. Dolayısıyla, Z kuşağının bilgi davranışlarının da standart ve tek düze davranış kalıpları bir yana, çok çeşitli faktörlerden etkilenebileceği değerlendirilmektedir.

2. Z Kuşağındaki Öğrencilerin İnternete İlişkin Algılarının Belirlenmesi: Bir Metafor Çalışması: Z kuşağı çocuklarının bilgi davranışları açısından kuşkusuz en belirgin karakteristikleri arasında yoğun internet, teknoloji ve sosyal ağ kullanımı gelmektedir. Ortaokul öğrencileri üzerine gerçekleştirilen bir araştırmada öğrencilerin internete ilişkin metaforik algıları anlaşılmalı çalışılmıştır. Çalışmada internet algısı; bilgi kaynağı, bağımlılık, zarar, yaşam kaynağı, iletişim ve ulaşım aracı gibi temalar üzerinden sorgulanmıştır. Sonuçlara göre, öğrenciler interneti en çok bilgi kaynağı olarak, en az ise iletişim ve ulaşım aracı olarak algılamaktadır. Ayrıca öğrencilerin yarıya yakını (%48,9) internete olumlu, yaklaşık üçte birlik kesim (%29,7) hem olumlu hem olumsuz, beşte birlik kesim de (%21,4) olumsuz anlam yüklemektedir. Bir marka olarak internetin olumlu bir imaja sahip olma oranı daha yüksektir (Süer, Sezgin ve Behçet, 2017, s. 190).

3. Dijital Yerliler ve Bilgi Kaynakları: Üniversite bir ve ikinci sınıf öğrencilerine yönelik bir araştırmada, öğrencilerin interneti en sık Facebook gibi sosyal ağları kullanım, gündelik konulara ilişkin bilgi arama, boş

zamanları geçirme, araştırma, ders ve iletişim amacıyla kullandıkları saptanmıştır. Sosyal medya bağlamında ise, video barındırma ve paylaşım siteleri, sosyal ağlar ile resim paylaşım platformları gibi multimedya ve etkileşimli içerik barındıran araç ve ortamlar tercih edilmektedir (Yalçın, 2017, s. 571, 572).

4. Çocukların Sosyal Ağlarda Kişisel Bilgi Paylaşım Eğilimleri: Benzer bir başka araştırma kapsamında (Çağiltay ve diğerleri, 2017) çocukların sosyal mecralarda kişisel içerikli bilgi paylaşma yönelimleri, sosyal ağ kullanım biçimlerine ilişkin kalıpları ve olası risk içeren davranışları sorgulanmaktadır. Sonuçlar, çocukların yaşları büyüdükçe sosyal ağ kullanımının arttığını göstermektedir. Facebook en çok tercih edilen sosyal ağıdır. Çalışmaya katılan çocukların yarısına yakınının 13 yaşından küçük olmasına rağmen sosyal ağ hesabının bulunması dikkat çekicidir. Çocukların büyük çoğunluğu, pek çok kişisel bilgisini (cep telefonu, yaşanılan ev adresi, aile bireylerinin isimleri vb.) üyesi buldukları sosyal ağ mecralarında kontrolsüz biçimde paylaşmaktadırlar. Bu bağlamda, ailelerin ve çocukların sosyal ağ kullanımı konusunda bilinçlendirilmelerinin önemine dikkat çekilerek bu yönde öneriler getirilmektedir.

5. Y Kuşağı Hemşirelik Öğrencileri İçin Mobil Telefonun Anlamı: Nitel Bir Araştırma: Ulusal literatürde belirli bir fakülte ve disiplin grubundaki gençlere yönelik çalışmalara da rastlanmaktadır. Hemşirelik bölümü öğrencilerine yönelik bir araştırma ile öğrenciler için mobil telefonların ne anlama geldiği sorgulanmaktadır. Buna göre, gençler mobil telefonları bilgiye ulaşmak amacıyla etkin olarak kullanmaktadır. Araştırmaya katılanların neredeyse tamamına yakını (%95) bilgiye telefonları aracılığıyla internet üzerinden hızlı biçimde ulaştığını, ayrıca video erişimi ile daha kolay öğrenim sağladıklarını dile getirmiştir. Gençlerin, telefonlara hem olumlu (bilgi edinme, sosyalleşme, özgürlük vb.) hem de olumsuz (bağımlılık, bütünleşme vb.) anlamlar yüklediği ortaya çıkmıştır. Kendisinin telefona bağımlı olduğunu belirtenlerin çoğunlukta olduğu görülmektedir. Sonuçlara göre, öğrencilere teknoloji kullanımı konusunda bilinç kazandırılması gerektiği ileri sürülmektedir (Bilgiç, Özcanan ve Altay, 2017, s. 644, 646, 649). Bulgular, teknoloji bağımlılığı riskine işaret etmesi bakımından dikkate değerdir. Ayrıca, telefonlara yönelik aynı zamanda hem olumlu hem de olumsuz algıların tespit edilmesi çarpıcı bir sonuçtur. Zira literatürde teknolojinin olumlu yönlerinin daha sık vurgulandığı söylenebilir.

6. İnternet Ortamında Öğrencilerin Bilgi Arama Biçimleri: Stratejiler, Tarzlar, Tutumlar, Gözlemler Ve Sorunlarla İlgili Bir Değerlendirme: Bu araştırma kapsamında, ortaokul öğrencilerinin bilgi aramada internete yönelik tutum ve tercihleri ile internet kullanım farklılıkları incelenmiştir. Buna göre, araştırmaya katılan tüm öğrenciler arama yaparken Google arama motorunu tercih etmiştir. İnternet geniş ve kapsamlı bilgiye kolay ulaşım ortamı olarak görülmektedir. Ancak, bilgilerin güvenilirliği konusunda kuşku ve tereddütler yaşanmakta, bilgi seçimi konusunda sıkıntı çekilmektedir. Bilgi aramaya amaçsız bir şekilde başlayıp yüzeysel taramalar yapan öğrenciler rastgele ulaştıkları bilgileri herhangi bir incelemeden geçirmeden kopyala-yapıştır yaparak kullanmaktadır (Çelen ve Seferoğlu, 2017, s. 1156, 1159). Gençlerin bilgi okuryazarlığı becerileri açısından yetersizliğine vurgu yapan bu durum, literatürde de sıklıkla işaret edilen bir konudur.

7. Ortaöğretim Öğrencilerinin Bilgiye Ulaşma Tercihlerine Yönelik Görüşleri (Sakarya Cemil Meriç Sosyal Bilimler Lisesi Örneği): Lise öğrencileri üzerine gerçekleştirilen bu çalışmada; keşfederek öğrenmenin daha eğlenceli olduğu ve yaratıcılığı geliştirdiği temaları aracılığıyla öğrencilerin çoğunluğunun bilgiye eğlenceli metinler aracılığıyla erişmeyi tercih ettikleri ortaya çıkmıştır (Okur ve Demirdöven, 2017, s. 494). Sonuçlar, Z kuşağının ciddi çalışmalar yerine eğlenceli eğitim ve öğrenme ortamı tercihlerini doğrular niteliktedir.

8. Üniversite Öğrencilerinin Web Ortamında Bilgi Arama ve Yorumlama Stratejileri İle Epistemolojik İnançları Arasındaki İlişki: İra ve Geçer (2017) araştırmalarında, üniversite öğrencilerinin Web’de bilgi arama ve yorumlama stratejileri ile epistemolojik inançları arasındaki ilişkiyi sorgulamıştır. Çalışma grubunu oluşturan öğrencilerin neredeyse tamamı arama motoru olarak Google’ı tercih etmektedir. Bulgular, öğrencilerin bilgi arama stratejilerinin epistemolojik inançları ile ilişkili olduğunu göstermiştir. Örneğin, tek bir doğrunun varlığına inanan öğrencilerin bilgi ararken resmi ve uzman sitelere yöneldiği saptanmıştır. Öğrenmenin öğrenci çabasına bağlı olduğuna inanan öğrenciler ileri düzey bilgi arama ve yorumlama stratejilerini yoğun kullanırken; öğrenmenin yeteneğe bağlı olduğuna ve tek bir doğrunun varlığına inanan öğrenciler ise basit ve yüzeysel tarama ve yorumlama stratejileri kullanmaktadır. Öğrenmenin çabaya bağlı olduğuna inananlar, “farklı kaynakları sorgulama”, “içeriğin amaca uygunluğu” ve “bilgiyi organize etme” stratejilerini daha yoğun kullanırken; öğrenmenin yeteneğe bağlı olduğuna inananlar ise, “teknik özellikler”, “görsellik faktörü” ve “tek kaynak kullanımı” stratejilerini kullanmaya yatkındır. Sonuçlar, kişisel inançların bilgi davranışları üzerindeki etkisini göstermesi bakımından son derece önemlidir.

9. Gençlerin Bilişim Teknolojilerini Kullanım Yetenekleri ve E-Güvenlik Yaklaşımlarına Dair Bir Araştırma: Bu araştırma kapsamında Türkiye’de gençlerin bilgisayar ve internet kullanma becerileri ve e-güvenliğe ilişkin yaklaşımları incelenmiştir. Buna göre; gençlerin demografik özellikler, kişisel bilgi, iletişim ve ödeme bilgileri paylaşımı gibi konularda tedbirli davrandıkları saptanmıştır. Ayrıca, gençlerin bilgi teknolojisi kullanım becerilerinin gelişmesiyle e-güvenlik yaklaşımları da olumlu yönde etkilenmektedir (Baran ve Erdem, 2017, s.

21). Burada dikkat çekici olan nokta, katılımcıların, bazı araştırmacılar tarafından, kişisel verilerin paylaşılması konusunda esnek olduğu iddia edilen Z kuşağının özelliklerini sergilememesidir.

10. Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğrencilerinin Bilgi Arama Süreci Deneyimleri: Kavram Yanılgıları: Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü öğrencileri üzerine gerçekleştirilen bir araştırmada (Çakmak ve Baysen, 2017), kavram yanılgılarının öğrencilerin bilgi arama süreçleri üzerinde olumsuz bir etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Örnek olarak, öğrencilerin “bilgi toplama” aşamasına yönelik kavram yanılgıları, aramanın verimliliğini ve konuya uygun bilgiye ulaşmaya engel olmuştur. Ayrıca, “intihal”e ilişkin kavram yanılgıları, kaynağa atıf vermeden kullanıma ve doğal olarak bilmeden “akademik suç”a götürmüştür. Bulgular, ulusal literatürde çok az işlenen bir konu olarak bilgi arama süreçlerinde kavram yanılgısına yönelik araştırmaların önemini göstermektedir.

11. Lisans Öğrencilerinin Bilgi Arama Süreçleri İle İlgili Kavramları, Tutumları Ve Düşünceleri: Bilgi arama süreçleriyle ilgili olarak Türkiye’de yapılmış en kapsamlı çalışma Çakmak (2016) tarafından gerçekleştirilmiştir. Çalışmada Kuhlthau’nun Bilgi Arama Süreci modeli temelinde lisans öğrencilerinin bilgi aramaya ilişkin yaşadığı içsel süreçler inceleme altına alınmıştır. Kavramlar, tutumlar ve düşüncelerin öğrencilerin bilgi arama süreçlerini genelde olumsuz etkiler nitelikteki varlığı tespit edilmiştir. Ayrıca, öğrencilerin bilgi arama sürecine ilişkin doğru kavramların yanı sıra kavram yanılgılarının da mevcut olduğu saptanmıştır. Öğrencilerin bilgi arama sürecinin en fazla “tamamlama” ve “bilgi toplama” kısımlarında zorluklar yaşadığı anlaşılmıştır. Öğrenciler araştırma süreçlerinde bilgi kaynağının dili, yöntem, grup ödevi, mali ve fiziksel koşullara bağlı olarak çeşitli sorunlar yaşamaktadırlar. Edinilen nicel ve nitel bulgular “Bilgi Arama İçsel Süreç Belirleyicileri (BAİSB)” ve “Bilgi Arama Süreci Modeli (BAS)” olmak üzere iki ayrı modelin ortaya çıkması sonucunu doğurmuştur. Bu modellerin çalışmanın mevcut özgünlüğünü daha da kuvvetlendirdiği açıktır.

12. Ortaokul Öğrencilerinin İnternet Kullanım Biçimleri: Riskli Davranışlar ve Fırsatlar: Ortaokul öğrencileri üzerine gerçekleştirilen bu çalışmaya göre; öğrencilerin evlerine bilgisayar alma nedenleri arasında ilk sırada “derslere yardımcı olma” yer almaktadır. Ardından ise, “ihtiyaç duyulduğu an bilgiye ulaşma” ve “oyun oynama” gerekçeleri gelmektedir (Gökçeşarlan ve Seferoğlu, 2016, ss. 391, 396). Öğrencilerin zihninde bilgisayarın eğitim ve bilgiye erişim ile özdeşleştirilmesi bilgiye ulaşma, bilgi edinme ve öğrenme açısından bilgisayar ve internetin işlevini ortaya koymasından oldukça dikkate değerdir.

13. Ortaöğretim Öğrencilerinin Mobil Cihaz Kullanım Alışkanlıkları ve Mobil Öğrenme Araçlarını Kullanma Öz-Yeterlik İnançlarının İncelenmesi: İzmir Karabağlar Örneği: Z kuşağı çocuklarının bilgi davranışları açısından kuşkusuz en belirgin karakteristikleri arasında yoğun internet, teknoloji ve sosyal ağ kullanımı gelmektedir. Nitekim bir araştırmaya göre ortaöğretim öğrencilerinin mobil cihaz kullanım oranı %95,9 oranındadır (Şener, 2016, s. 59). Bu sonuç mobil cihazların genç kuşağın hayatında ne denli öneme sahip olduğunu göstermektedir.

14. Ortaokul Öğrencilerine Bilgi Arama ve Bilimsel İletişim Becerilerinin Kazandırılması Üzerine Bir Çalışma: Ortaokul öğrencileri üzerine gerçekleştirilen bir araştırmada (Çetin ve Akkoyunlu, 2016), öğrencilere bir araştırma ödevi verilmiş ve hazırlanan raporlar incelenmiştir. Sonuçlara göre, öğrenciler bilimsel iletişim becerileri yönünden yetersiz bulunmaktadır. Öğrenciler, konu bütünlüğünün sağlanması, sentez ve yorumlama açısından yetersizdirler. Ayrıca, öğrencilerin kopyala-yapıştır yaptıkları ve farklı kaynaklardan yeterince yararlanmadıkları anlaşılmıştır. Kaynak gösterme kuralları açısından eksiklikler saptanmıştır. Öğrencilerin araştırma yaparken yararlandıkları Web kaynakları genel olarak güncellik, güvenilirlik ve amaca uygunluk gibi ölçütler açısından yetersiz bulunmuştur. Bu bağlamda, öğrencilere bilgiye erişim, değerlendirme, düzenleme ve iletme yönünden beceri kazandırılması gereği vurgulanmaktadır.

15. Üniversite Öğrencilerinin Web Ortamında Bilgi Arama-Yorumlama Stratejilerinin Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi: Geçer ve İra (2015) üniversite öğrencilerinin Web’de bilgi arama stratejilerini incelemiştir. Bulgulara göre, mühendislik öğrencilerinin resmi ve uzman siteleri daha sık kullandıkları, bilgiyi arama ve yorumlamada amaca uygun davranışlarda buldukları, Web sitelerinde teknik ve görsel özelliklere daha çok dikkat ettikleri anlaşılmıştır. Birinci sınıf öğrencileri farklı kaynakları tarama yöntemini dördüncü sınıflara göre daha sık kullanmaktadır. Dördüncü sınıf öğrencileri ise birinci sınıf öğrencilerine göre resmi ve uzman sitelere daha çok güvenmektedir. Bulgular, demografik özelliklerin bilgi davranışları üzerindeki etkisine örnek olarak gösterilebilir.

16. İstanbul Üniversitesi Bilgi Ve Belge Yönetimi Bölümü Öğrencilerinin Kuhlthau Modeli’ne Göre Bilgi Arama Davranışları: Etnografik Bir İnceleme: Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü ikinci sınıf öğrencileri üzerine gerçekleştirilen bu çalışmada (İlhan, 2014), öğrencilerin bilgi davranışlarının Kuhlthau Modeli ile tutarlılığı incelenmiştir. Buna göre, öğrencilerin bilgi arama davranışları Kuhlthau modeliyle genel olarak benzeşmektedir. Öğrencilerin ödev yaparken en çok “Google” arama motorunu tercih ettikleri, kütüphane kullanım becerisi açısından yetersiz oldukları, bu konuda öğretim üyesi ve arkadaşlardan yardım istedikleri görülmüştür. Daha önce bir araştırma ödevi yapmayan öğrencilerin zorlandıkları gözlemlenmiştir. En çok zorlanılan kısımlar/konular ise “başlamak”, “konu bulmak”, “konu sınırlandırmak” ve “zaman yönetimi” olarak belirtilmiştir. Sonuçlar, bilgi arama süreci açısından bilgi okuryazarlığı becerilerinin önemine işaret etmektedir.

17. *Sosyal Ağlar Ve Bilgi Hizmetleri: Ağ Kuşağının Kütüphanelerden Beklentileri*: Yalçın (2014), sosyal ağlar ve bilgi hizmetleri bağlamında gençlerin beklentilerini analiz etmiştir. Sonuçlara göre, telif hakları konusundaki farkındalık yüksek olmakla birlikte gençlerin sosyal medyada telif hakları konusunda esnek olmayı yeğledikleri anlaşılmaktadır. Ayrıca, gençler etkili bilgi hizmetleri için şeffaf koşullar dâhilinde kişisel verilerin paylaşımına ılımlı bakmaktadırlar.

18. *Türkiye ve Avrupa'daki Çocukların İnternet Alışkanlıkları ve Güvenli İnternet Kullanımı*: Çocukların internet kullanım alışkanlıklarına yönelik gerçekleştirilen bir araştırmada (Kaşıkçı, Çağıltay, Karakuş, Kurşun ve Ogan, 2014) bazı bulgular öne çıkmaktadır. Buna göre, internet çocukların günlük hayatının önemli bir parçasıdır. Ancak, hem çocuklar hem de ebeveynler açısından Türkiye'deki internet kullanımı Avrupa ortalamasının gerisinde kalmaktadır. Çocuklar interneti en fazla eğitimsel kaynak, oyun ve sohbet için kullanmaktadır. Bir diğer ilginç bulgu ise çocukların %25'inde aşırı internet kullanımı alışkanlığının tespit edilmesidir. Çocukların büyük bir kısmının yeterli internet kullanım becerisine sahip olmadığı görülmüştür. Bu durumun çocukları birçok çevrimiçi risklere açık hale getirdiği vurgulanmaktadır. Dahası, ebeveynlerin internet kullanım oranının düşük olduğu ve çocuklarını internet risklerinden koruyacak yeterli bilgileri bulunmadığı saptanmıştır. Bulgular, internetin olumlu yanlarının yanı sıra olumsuz taraflarına da dikkat çekmesi açısından önem taşımaktadır.

19. *İnternet Üzerinden Bilgi Arama Davranışlarının Analizi*: Mühendislik lisans ve yüksek lisans öğrencileri üzerine yapılan bir araştırmaya göre, öğrenciler büyük oranda (%89,7) ödev ve araştırmaları için Google ve diğer arama motorlarını kullanmaktadırlar (Sabır, 2014, s. 40). Literatürde sıklıkla vurgulanan Google arama motoru kullanımı burada da karşımıza çıkmaktadır.

20. *Müptelalardan Mesafelilere Sosyal Ağ Sitesi Kullanıcısı Gençler: Kullanma Motivasyonları ve Davranışları Açısından Profilleri*: Özata, Kılıçer ve Ağlargöz (2014) araştırmalarında üniversite öğrencisi gençlerin sosyal ağları kullanma motivasyonları ve kullanım farklılıklarını sorgulanmıştır. Sonuçta, “müptelalar”, “müdavimler”, “muhabereciler” ve “mesafeliler” olmak üzere dört grup sosyal ağ kullanıcıları tipi saptanmıştır. Müptelalar, sosyal ağları en yoğun kullanan gruptur. İkinci sırada ise sosyal ağlarda oyun oynamayı tercih etmeyen müdavimler gelmektedir. Muhabereciler, sosyal ağlarda sınırlı kapsamda bir şeylere bakmayı tercih eden gruptur. Mesafeliler ise, sosyal ağları en seyrek kullanan, sosyal ağlarda en az zaman geçiren ve sadece bilgi edinme amaçlı kullanan gruptur. Bu dört grup kullanıcı türü için de bilgi edinme ve haberleşmenin önemli bir motivasyon olduğu anlaşılmıştır. Bu bağlamda, bilgi edinmede sosyal ağların ihmal edilmemesi gereken platformlar olduğu söylenebilir.

21. *Çocukların Bilgi Arama Davranışlarının Analizi Ve Çocuklara Yönelik Elektronik Bilgi Kaynakları İçeren Bir Veritabanı Tasarımı*: İlkokul 4. sınıf öğrencileri üzerine gerçekleştirilen bir araştırmaya göre çocukların %44'ü bilgi ararken ilk önce kitaplara, %37'si internete başvurmaktadır. Çocukların %17'sinin ise “bir yetişkine sorarım” yanıtı vermesi bilgi aramada yetişkin rehberliğinin önemine işaret etmektedir (Karatay Ateş, 2013, s.71). Ayrıca, çocuklara göre internette bilgi aramanın en kolay yanı “bilgiye hızlı ulaşmak” iken en güç yanı ise “anlaşılır bilgiye ulaşmak”tır (s. 78). İnterneti hızlı bilgiye erişim aracı olarak görme anlayışı bu araştırmada da saptanmıştır.

22. *Dijital Yerli Çocukların ve Dijital Göçmen Ebeveynlerinin İnternet Bağımlılığına İlişkin Algılarının Karşılaştırılması*: 12-17 yaş arası çocuklar ve ebeveynlerine uygulanan bu araştırmaya göre, gençlerin büyük bir kısmı kendilerini standart internet kullanıcıları olarak değerlendirmekte iken, ebeveynleri ise çocuklarını problemli internet kullanıcıları bireyler olarak görmektedir. Z kuşağı için hayatın olağan akışındaki bir davranış, aileleri için internet bağımlılığı anlamına gelebilmektedir. Bu sonuç kuşak farklılıklarına bağlanmaktadır (Eşgi, 2013, s. 190). Bu durum, kuşaklar arası algılama farklılıklarını vurgularken aynı zamanda internet bağımlılığı konusunda bilimsel araştırmaların önemine de işaret etmektedir.

Değerlendirme, Sonuç ve Öneriler

Z kuşağı bilgi hizmetleri ve sistemleri açısından yeni ve henüz tam olarak “bilinmeyen” aktif veya potansiyel bir kullanıcı grubudur. Z kuşağının gerçeklik mi yoksa bir efsane mi olduğuna dair tartışmalar devam etmektedir. Özellikle ulusal literatürde araştırmaların yetersiz olduğunu söylemek mümkündür. Bu konuda daha fazla çalışma yapılması Z kuşağını daha iyi tanımamızı sağlayacaktır. Bir diğer sorun ise bilgi davranışlarına ilişkin literatürün dağınıklığıdır. Kapsamlı bir kuşak profili çıkarmak için farklı disiplinlerde yapılan çalışmalar gözden kaçırılmamalıdır. Zira bilgi davranışı ve kullanıcılar üzerine yapılan araştırmalar pek çok disiplinde farklı başlıklar altında farklı kavramlar kullanılarak gerçekleştirilmektedir.

Bu sınırlı çalışma ile Türkiye'de Z kuşağının bilgi davranışları üzerine genellenebilir çıkarımlarda bulunmak mümkün değildir. Ancak, araştırma kapsamındaki çalışmalardan derlenen ve yukarıda detaylandırılan bulguları belirlenen kavram ve temalar bazında kısaca özetlemek ve buna dayalı çeşitli yorumlar yapmak olanaklıdır.

Tercih edilen kaynaklar, kanallar ve gerekçeleri bakımından örneğin, Z kuşağının bilgiye hızlı ve kolay erişmek istediği anlaşılmaktadır. Bu açıdan eğitim ve bilgi gerekçesiyle bilgisayar, internet ve mobil teknolojiler gibi bilgi teknolojisi araçlarının sık kullanıldığı açıktır. Mobil cihaz sahipliği oranının yüksekliği bir başka önemli noktadır.

Bilgi kaynakları ve kanallarını algılayış ve kullanım biçimleri açısından, gençler arasında internete ilişkin algı genelde olumlu gözükmektedir. İnternet, telefon, teknoloji ve sosyal medya bağımlılığı ve kullanım risklerinin mevcut olduğu söylenebilir. Türkiye’de Z kuşağının, bilgi arama ve erişim süreçlerinde uluslararası literatürde belirtilen davranış özelliklerine yakın bir tutum sergilediğine işaret eden bulgular mevcuttur.

Bilgiye erişimde tercih edilen kaynak ve kanallar çerçevesinde ise, interneti kullanma becerisinin eksikliği göze çarpmaktadır.

Bulgular çerçevesinde; ailelerin ve çocukların teknoloji kullanımı konusunda bilinçlendirilmeleri gerekmektedir. Kuşkusuz konuyu geniş kapsamlı ele alıp bilgiye erişim, bilgi tarama ve bilgiyi değerlendirme yetilerinin geliştirilmesi asıl amaç olmalıdır. İnternet erişim olanaklarının geliştirilmesi Z kuşağı için önem taşımaktadır. Çünkü internet temel bilgi kanalı/kaynağı olarak görülmektedir. Z kuşağının eğitiminde teknolojiden olabildiğince aktif ve verimli biçimde yararlanmak gereklidir. Böylece, basılı kaynaklara yabancı veya onları dışlayan, yok sayan, geleneksel eğitim metotlarını yeterince benimsemeyen bireylere uygun bir öğretim tasarımı da mümkün kılınabilecektir.

Bilgi hizmetleri açısından, Z kuşağı özelliklerine göre koleksiyon geliştirme, hizmet tasarımı, sunumu ve tanıtımı büyük önem taşımaktadır. Dijitalleştirmeye, kaynak ve hizmetlere ağlar üzerinden kesintisiz ve sürekli erişime ağırlık verilmelidir. Bu aşamalarda kullanıcıların kişisel verilerinin gizliliğine ilişkin endişelerinin de göz önünde bulundurulması ihmal edilmemesi gereken bir noktadır. Rahat fiziksel ortam, gelişmiş ve yeterince teknolojik olanakların yanı sıra bilgi merkezlerinin kültürel etkinlik, dinlenme, oyun ve eğlence alanları ile birer yaşam merkezine dönüşmesi gerekmektedir. Bu ve benzeri girişimler bilgi merkezlerini birer çekim merkezi haline getirebilecektir. Böylelikle, bilgi merkezlerini Z kuşağının eğitim ve sosyal yaşamında önemli bir köşe noktası haline getirmek temel amaç olmalıdır.

Z kuşağının bilgi hizmetlerinden beklentileri ancak, Z kuşağının dilini iyi anlayan ama klasik mesleki becerilere de yeterince sahip, çağın gerekleri uyarınca bilgi teknolojisini doğal bir uzmanlıkla kullanabilen meslek elemanları ile karşılanabilir. Dolayısıyla, Bilgi ve Belge Yönetimi bölümlerinde değişen kullanıcı grupları ve özel ihtiyaçları üzerine çeşitli eğitim ve derslerin önemi ortaya çıkmaktadır.

Bulguların geneline ilişkin çıkarım, Z kuşağını oluşturan gençlerin bilgi edinme, tarama ve değerlendirme yönünden eksikliklerinin giderilmesi gerekliliğidir. Ayrıca teknoloji bağımlılığı tehdidinin bertaraf edilmesi çok önemli bir husustur. Geline nokta, problemlerin çözümünde disiplinler arası çalışmaları zorunlu kılmaktadır. Bu bağlamda, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümleri, eğitim sektörünün akademik alandaki ve uygulamadaki temsilcileri, bilgi teknolojisi sektöründen paydaşlar, bilgi profesyonelleri ve hatta ilgili alanlardaki (psikoloji, felsefe, sosyoloji gibi) diğer tüm sosyal bilimciler iş birliği yapmalıdır. Z kuşağına yönelik olarak, bilgi teknolojisini etkili, verimli ve dozajında kullanmayı, bilgi tarama ve bilgiyi değerlendirmeyi öğreten eğitim ve öğretim programları geliştirilmelidir. Kuşkusuz, bunu yaparken basılı kaynak ve ortamları da kapsar biçimde ama elektronik ortam ve kaynakları önceleyen bir anlayış geçerli olmalıdır. Tasarlanması gereken yapının yalnızca gençlere değil onların ebeveynlerine de yönelik olması hayati bir husustur. Mevcut dijital dönüşüm ve devrime uyum sağlayacak biçimde eğitim, program, çözüm ve stratejiler geliştirilememesi halinde kullanıcılar ile bilgi merkezlerinin birbirinden giderek uzaklaşacağı, hatta aradaki bağın kopacağı kolaylıkla tahmin edilebilir.

Kaynakça

- Baran, A. G. ve Erdem, M. T. (2017). Gençlerin bilişim teknolojilerini kullanma yetenekleri ve e-güvenlik yaklaşımlarına dair bir araştırma. *Gençlik Araştırmaları Dergisi*, 5(12), 5-22.
- Bilgiç, Ş., Özcanan, A. ve Altay, Z. (2017). Y kuşağı hemşirelik öğrencileri için mobil telefonun anlamı: Nitel bir araştırma. *Journal of Higher Education & Science/Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 7(3). http://higheredu-sci.beun.edu.tr/pdf/pdf_HIG_1792.pdf adresinden erişildi.
- Bowen, G. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27-40. https://www.researchgate.net/publication/240807798_Document_Analysis_as_a_Qualitative_Research_Method adresinden erişildi.
- Çağiltay, K., İslim, Ö. F., Kaşıkçı, D. N., Kurşun, E. ve Karakuş Yılmaz, T. (2017). Çocukların sosyal ağlarda kişisel bilgi paylaşım eğilimleri. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 25(2), 597-610. <https://trdizin.gov.tr/publication/paper/detail/TWpJNE5qUXhNUT09> adresinden erişildi.
- Çakmak, N. ve Baysen, E. (2017). Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü öğrencilerinin bilgi arama süreci deneyimleri: Kavram yanılgıları. *Türk Kütüphaneciliği*, 31(3), 305-333. <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/2819> adresinden

- erişildi.
- Çakmak, N. (2016). *Lisans öğrencilerinin bilgi arama süreçleri ile ilgili kavramları, tutumları ve düşünceleri* (Yayımlanmamış doktora tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Çelen, F. K. ve Seferoğlu, S. S. (2017). İnternet ortamında öğrencilerin bilgi arama biçimleri: Stratejiler, tarzlar, tutumlar, gözlemler ve sorunlarla ilgili bir değerlendirme. Ö. Demirel ve S. Dinçer (Ed.) *Eğitim bilimlerinde yenilik ve nitelik arayışı* içinde (s.s. 1147-1160). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
http://yunus.hacettepe.edu.tr/~Sadi/yayin/Kitap_Yenilik.Nitelik.Arayisi-2017_Bolum69_1147-1160_BilgiArama.pdf adresinden erişildi.
- Çetin, N. M. ve Akkoyunlu, B. (2016). Ortaokul öğrencilerine bilgi arama ve bilimsel iletişim becerilerinin kazandırılması üzerine bir çalışma. Mustafa M. İ. ve diğerleri (Ed.). *3rd. International Conference on New Trends in Education, 26 - 29 April 2016, Proceedings Book* içinde (s.s. 1-8).
- Dalkıran, Ö. (2018). *Ağ kuşağının bilgi davranışları: Üniversite öğrencileri üzerine bir inceleme* (Yayımlanmamış doktora tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Eşgi, N. (2013). Dijital Yerli çocukların ve Dijital Göçmen ebeveynlerinin internet bağımlılığına ilişkin algılarının karşılaştırılması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (H. U. Journal of Education)*, 28(3), 181-194.
<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/87208> adresinden erişildi.
- Geçer, A. ve İra, N. (2015). Üniversite öğrencilerinin web ortamında bilgi arama-yorumlama stratejilerinin demografik değişkenlere göre incelenmesi. *Eğitim ve Bilim*, 40(179), 383-402.
<http://egitimvebilim.ted.org.tr/index.php/EB/article/view/3131> adresinden erişildi.
- Gökçearslan, Ş. ve Seferoğlu, S. S. (2016). Ortaokul öğrencilerinin internet kullanım biçimleri: Riskli davranışlar ve fırsatlar. *Kastamonu Üniversitesi Kastamonu Eğitim Dergisi*, 24(1), 383-404. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/210034> adresinden erişildi.
- İlhan, Y. (2014). *İstanbul Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü öğrencilerinin Kuhlthau Modeli'ne göre bilgi arama davranışları: Etnoğrafik bir inceleme* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- İra, N. ve Geçer, A. K. (2017). Üniversite öğrencilerinin Web ortamında bilgi arama ve yorumlama stratejileri ile epistemolojik inançları arasındaki ilişki. *E-International Journal of Educational Research*, 8(2), 58-74.
<http://www.e-ijer.com/en/download/article-file/338824> adresinden erişildi.
- Kakırman Yıldız, A. (2012a). Sosyal paylaşım sitelerinin dijital yerlilerin bilgi edinme ve mahremiyet anlayışına etkisi. *Bilgi Dünyası*, 13(2), 529-542. <http://bd.org.tr/index.php/bd/article/view/83> adresinden erişildi.
- Kakırman Yıldız, A. (2012b). Dijital yerliler gerçekten yerli mi yoksa dijital melez mi?. *The Journal of Academic Social Science Studies International Journal of Social Science*, 5(7), 819-833.
https://arastirmax.com/en/system/files/dergiler/79201/makaleler/5/7/arastirmx_79201_5_pp_819-833.pdf adresinden erişildi.
- Kaşıkçı, D., Çağiltay, K., Karakuş, T., Kurşun, E. ve Ogan, C. (2014). Türkiye ve Avrupa'daki çocukların internet alışkanlıkları ve güvenli internet kullanımı. *Eğitim ve Bilim*, 39(171), 230-243.
<http://egitimvebilim.ted.org.tr/index.php/EB/article/view/1867> adresinden erişildi.
- Karatay Ateş, E. (2013). *Çocukların bilgi arama davranışlarının analizi ve çocuklara yönelik elektronik bilgi kaynakları içeren bir veritabanı tasarımı* (Yayımlanmamış doktora tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Okur, A. ve Demirdöven, G. H. (2017). Ortaöğretim öğrencilerinin bilgiye ulaşma tercihlerine yönelik görüşleri (Sakarya Cemil Meriç Sosyal Bilimler Lisesi örneği). *Sakarya University Journal of Education*, 7(3), 484-497.
<https://trdizin.gov.tr/publication/paper/detail/TWpZMk5qYzBOQT09> adresinden erişildi.
- Özata, F. Z., Kılıçer, T. ve Ağlargöz, F. (2014). Müptelalardan mesafelilere sosyal ağ sitesi kullanıcıları gençler: Kullanma motivasyonları ve davranışları açısından profilleri. *Anadolu University Journal of Social Sciences*, 14(3), 19-38.
<https://earsiv.anadolu.edu.tr/xmlui/handle/11421/1549> adresinden erişildi.
- Sabır, O. D. (2014). *İnternet üzerinden bilgi arama davranışlarının analizi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Süer, S., Sezgin, K. ve Behçet, O. (2017). Z kuşağındaki öğrencilerin internete ilişkin algılarının belirlenmesi: Bir metafor çalışması. *Electronic Journal Of Education Sciences*, 6(12), 190-203. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/366328> adresinden erişildi.
- Şener, A. (2016). *Ortaöğretim öğrencilerinin mobil cihaz kullanım alışkanlıkları ve mobil öğrenme araçlarını kullanma öz-yeterlilik inançlarının incelenmesi: İzmir Karabağlar örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ege Üniversitesi, İzmir.
- Tonta, Y. (2009). Dijital yerliler, sosyal ağlar ve kütüphanelerin geleceği. *Türk Kütüphaneciliği*, 23(4), 742-768.
<http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/viewFile/534/527> adresinden erişildi.
- Uçak, N. Ö. (1997). Bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı. *Türk Kütüphaneciliği*, 11(4), 315-325.
<http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/1059> adresinden erişildi.

- Yalçın, H. (2017). Dijital yerliler ve bilgi kaynakları. *Journal of Kirsehir Education Faculty*, 18(2), 567-580.
http://kefad.ahievran.edu.tr/InstitutionArchiveFiles/f44778c7-ad4a-e711-80ef-00224d68272d/d1a3a581-af4a-e711-80ef-00224d68272d/Cilt18Sayi2/7fa798c0-4450-4580-9235-d9a53fa5e955_20171205041.pdf adresinden erişildi.
- Yalçın, H. (2014). *Sosyal ağlar ve bilgi hizmetleri: ağ kuşağının kütüphanelerden beklentileri* (Yayımlanmamış yayımlanmamış doktora tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2006). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Yıldız, H. ve Özenç Uçak, N. (2014). *Bireyselden ortak bilgi davranışına. Bilgi Dünyası*, 15(1), 1–26.
<http://www.openaccess.hacettepe.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/11655/10764/421-1099-1-PB.pdf?sequence=1> adresinden erişildi.

Akademik Kütüphanelerin Stratejik Planlarının İçerik Analizi: Dijital Yerlilere Uyum Sağlama

Džeja Khattab¹

Öz

Z kuşağı doğum yılları, 1993'te ilk grafiksel kullanıcı ara yüzüne sahip web tarayıcısının doğuşuna çok yakındır. Prensky (2001a) bu kuşağı oluşturan bireyleri "dijital yerliler", önceden dijital çağda büyümüş olmayanları ise "dijital göçmenler" olarak tanımlamıştır. Teknoloji bu nesli, iletişim, eğitim pedagojisi ve dolayısıyla, akademik bilgi davranışları açısından güçlü bir şekilde etkilemiştir. Kütüphane kullanıcılarının değişen demografik özellikleri ve teknolojik gelişmedeki ilerlemeler, gelecekteki ihtiyaçlara yönelik beklentileri ve bu ihtiyaçları karşılayacak inovatif girişimlerin geliştirilmesini gerektirmektedir. Yeni nesil öğrencileri ile ilişki kurmak ve onları desteklemek, öte yandan ise, ticari kuruluşlar tarafından marjinalleştirilmemenin yollarını bulmak için, akademik kütüphaneler yönetim araçları ve teknikleri arayışında olmalıdır. Stratejik planlama süreci, bir kütüphaneyi daha iyi bir geleceğe doğru yönlendirebilecek bir vizyon geliştirerek örgütsel gelişim için çok önemli bir unsur olarak görülmüştür. Akademik kütüphane stratejik planları, içerik analizi metodolojisi (Neuendorf, 2002) kullanılarak, kütüphanecilerin yeni nesillerin dikkatini çekmeye yönelik çabalarına bir bakış açısı getirecek, akademik kütüphanenin, eğitim sürecinde bir ortak olarak kabul edilmelerine ve üniversite yaşamının bütünleyici bir parçası olarak konumlanmalarına katkı sağlayacaktır. Akademik kütüphane stratejik planlarının içerik analizi, Z kuşağının bireysel özelliklerini ve kütüphanelerin bu özellikler doğrultusunda, kullanıcılarının beklentilerine uyum sağlamak için temel yönetim işlevlerinden planlama ve örgütlenme üzerine etkilerine ilişkin görüşlerini saptamayı amaçlamaktadır. Akademik kütüphanenin stratejik planlaması hakkındaki karar, kütüphanenin ana kurumunun misyonu ve hedefleri ile uyum sağlamalıdır. Buna bağlı olarak, fakülte ve üniversiteler, kalıcılık, mezuniyet ve istihdam gibi, öğrenci çıktıları açısından sorumlu tutulma taleplerinin artmasından kaynaklanan baskıyla karşı karşıyadır. Bu ortamda, akademik kütüphaneler, hem kütüphanecilik ve bilgi yönetimi alanında, hem de yüksek öğretim alanındaki eğilimleri izlemelidir.

Anahtar sözcükler: akademik kütüphaneler, stratejik planlama, dijital yerliler

Giriş

Akademik kütüphanelerin kendi eylemlerinin yollarını aradıkları çevre, bilginin üretilme, depolanma, iletim ve kullanılma yollarının yeniden tanımlanmasıyla belirlenir. Akademik kütüphaneler, teknoloji, hizmet ve

¹ MA, Saraybosna Üniversitesi, Felsefe Fakültesi, Dünya Edebiyatı ve Kütüphanecilik Bölümü, dzejla.khattab@ff.unsa.ba

ürünlerdeki değişikliklere uyum sağlamada başarılı bir uyum sergilemenin yollarını da aramaktadırlar. Aynı zamanda, bilginin üretilme, dağıtılma, paylaşım ve tüketilmesi, akademik eğitimde öğrenmeye ilişkin kabul edilen varsayımlar için zorluluk yaratmaktadır (Prensky, 2001a; 2001b; Brown, 2002). Altyapılarına yatırılan kaynakların gerekçelendirilmesine yönelik değer yaratmanın baskısı ve şemsiye kurumun misyon ve vizyonu doğrultusunda hareket etmek talebi ile karşı karşıya gelen akademik kütüphaneler, aynı zamanda yüksek öğretim masraflarını ödeyen öğrencilere hizmet etmektedir. Çalıştıkları dinamik ortam, eğitimciler topluluğunun – dijital göçmenlerin yeni bir öğrenme ortamı yaratma çabaları doğrultusunda hareket etmenin kaçınılmazlığı ile daha da karmaşık hale geliyor. Çünkü "öğrenme ve öğretme uygulamaları, bilginin doğal olarak benimsendiği gayri resmi, çok boyutlu sosyal çerçevelere doğru ilerlemektedir" (Oakes ve Lipton, 2003). Dijital yerliler topluluğu - akademik kütüphanelerin çok sayılı kullanıcı kitlesi, İnterneti kullanmayı tercih ediyor (OCLC Online Computer Library Center, 2006) ve dolayısıyla, erişim kolaylığı ile seçilen bilgi kaynağının kalitesi arasında bölünmüş olan çağdaş bilgi tüketici davranışını yansıtıyor. İnternetteki çeşitli bilgi kaynaklarına yaygın erişim sağlanmasına rağmen, akademik kütüphaneler bilgi kaynaklarının seçimi, edinimi, erişimi ve değerlendirilmesi süreçlerinde hala geçerli olup, üniversitede öğretim, öğrenme ve araştırmayı destekleyen bir ortam yaratma sorumluluğuna sahiptir. Kütüphane kullanıcılarının değişen demografik özellikleri ve teknolojik gelişmedeki ilerlemeler, gelecekteki ihtiyaçlara yönelik beklentileri ve bu ihtiyaçları karşılayacak inovatif girişimlerin geliştirilmesini gerektirmektedir.

Akademik kütüphanelerin göstereceği değer, aynı zamanda, şemsiye organizasyonun stratejik hedeflerine ulaşmada, kütüphane katılımının bir göstergesi olacaktır. Akademik kütüphanenin üniversite topluluğuna katkısının göstergeleri, kütüphanenin stratejik amaçlarının ev kurumunun misyon ve vizyonu ile uyumlu hale getirilmesiyle sağlanabilir. Bu bildiriye, kütüphane yöneticilerini stratejik planlamada yönlendirmeyi hedefleyerek, z kuşağının planlama ve örgütlenme üzerine etkilerine ilişkin yarattığı değişiklikler gösterilecek ve yaşanan değişimlerin kütüphanelere olan etkisi tartışılacaktır.

Akademik Çevrede Stratejik Planlama

Bir yandan akademik eğitim kaynaklarının azaltılmasından, öte yandan 21. yüzyıl eğitiminin taleplerini karşılamak üzere bilgi yönetim sistemleri, uzaktan eğitim ve elektronik bilgi kaynakları gibi genelde nispeten pahalı olan teknolojiyi sağlamak zorunluluğundan dolayı, akademik kütüphanelerin öncelikli stratejik hedeflerinden biri dış finansman sağlamak olmuştur. "Abone sayısında düşüş ve/ veya kamu finansmanında azalmanın sonucu olarak, üniversiteler toplam gelir eksikliğiyle karşı karşıya kalmaktadır" (Brown ve Gonzalez, 2007, s. 5). Bu nedenle, eskiye göre daha yoğun bir şekilde stratejik düşünmek ve stratejik planlama yapmak, stratejik kararlar almak gibi eylemlere daha fazla önem verme zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Stratejik planlama süreci, bir kütüphaneyi daha iyi bir geleceğe doğru yönlendirebilecek bir vizyon geliştirerek örgütsel gelişim için çok önemli bir unsur olarak görülmüştür. Akademik eğitimde stratejik planlama, eğitim sürecinin karmaşık olduğu, değişimlerin büyük ve devamlı olarak ortaya çıktığı, aynı zamanda belirsizliğin de yüksek olduğu bir ortamda bir yönetim aracı olarak benimsenmiştir (Williams, 1991, s. 2). Küreselleşme ortamındaki daha dinamik ve daha az tahmin edilebilir değişikliklere uyum sağlayabilmek için organizasyonun başarısı da büyük ölçüde stratejiyle bağlı hale getirilmiştir.

Mevcut kaynaklarını en verimli biçimde değerlendirerek, kurumun gelecekte bulunmak istediği noktaya ulaşmak amacıyla yürüttüğü planlı faaliyetlerin bütününe ulaşmak ve bunlardan sonuç almaya yönelik bilgi temelli çabalar, akademik kütüphanelerde 1990'lı yıllardan itibaren başlamaktadır. Mintzberg (1978, s. 935)'e göre strateji, bir plan değil, "karar sürecinde ortaya çıkan bir model" dir. Strateji, uygulamadan önce ortaya çıkan bilinçli olarak karar verilen ve planlanan bir durum olmaktan ziyade, uygulama içerisinde öğrenme sürecinde ortaya çıkan ve geriye dönüp bakıldığında fark edilebilecek bir sonuçtur. Stratejik planlamaya girişmek, karar vericiyi bilgilendirmek, artan kaynakları gerekçelendirmek, kütüphanenin imajını geliştirmek ve çalışanların hedeflere odaklanmasını arttırmak gibi çeşitli faydaları sağlayabilir. Akademik kütüphaneler, stratejik planlarını, geleceği öngörmek, kaynakları tahsis etmek ve hedeflerini gerçekleştirmek ile gündemler belirlemek için kullanılmaktadırlar (Pacios, 2004). Kütüphanecilik ve Bilgi Yönetimi literatürü, stratejik planlama için bir kılavuz niteliğinde olan tavsiyeler ve iyi uygulama örnekleriyle zengindir. Dijital yerli öğrenci popülasyonunun gelişim özellikleri göz önünde bulundurulurken, bu çalışma kamuya açık akademik kütüphane planlarını inceleyerek, bu tür özelliklerin karşılanması için tasarlanan veya yeniden tasarlanması planlanan kütüphane girişimlerinin ve hizmetlerin kanıtlarını arayacaktır. Stratejik planların içerik analizi, kütüphanecilerin yeni nesillerinin dikkatini çekmeye yönelik çabalarına bir bakış açısı getirecek, akademik kütüphanenin, eğitim sürecinde bir ortak olarak kabul edilmelerine ve üniversite yaşamının bütüncü bir parçası olarak konumlanmalarına katkı sağlayacaktır. Bu bildiri, stratejik planlamada kütüphanelerin destekledikleri toplum içindeki rollerini değerlendirerek hareket edebilmelerinin ve stratejik hedeflerin, toplum taleplerine göre belirlenebilmesinin bir göstergesi olmayı amaçlamaktadır. Çoğu kamu kurumları, Max Weber'in "bürokratik" olarak adlandırdığı, merkezileşme, süreçlere ve kurallara odaklanma ve bağımsız eylem özelliklerini taşıyan organizasyon yapısına sahiptir. Bu araştırma,

bürokratik örgütlenmenin bağımsız hareket etmesinden farklı, “insanlara odaklanmış, yerleşmiş ve işbirlikçi (collaborative) eylemle geniş kurumun çağdaş yapısının benimsemenin gerekliliğini ortaya koyacaktır.

Kütüphanecilik ve Bilgi Yönetimi Literatüründe „Dijital Yerliler“

Terim aslen Howe ve Strauss (2000) ile Prensky (2001a; 2001b)'nin araştırmaları ile ortaya çıkmış, interaktif bir dijital ortamda büyümüş olan yeni nesil ifade etmektedir. Palfrey ve Gasser (2008) dijital yerli neslini, dijital teknolojilere rahat erişim ve bunları akıcı ve gelişmiş şekillerde öğrenme ve kullanma kabiliyeti ile büyüyen bireylerden oluşan bir nesil olarak tanımlamaktadırlar. Gaston (2006) dijital ortamların interaktif olduğunu vurgulayarak, dijital yerlilerin pasif alıcı olmaya alışkın olmadıklarını belirlemektedir. Prensky (2001a), terimi popüler hale getiren makalesinde, teknolojik ortamda gelişen deneyimin sonucu olarak dijital yerlilerin, tüm faaliyetlerinde interaktif olanaklar için özlem duyduklarının altını çiziyor. Öte yandan, teknolojinin gerçekten güçlendirdiği çoklu görev veya görselleştirme gibi ortaya çıkan yeni nesil yetenekler, çağdaş eğitimcilerin yaklaşımında tamamen göz ardı edilmektedir. Bunun yanında, Güney Afrika'da seçilmiş üniversitelerin ana kütlesinde yapılan, “z nesil” öğrencilerin bilgi kaynakları kullanım kalıplarını tanımlamayı amaçlayan bir çalışma, güvenilir elektronik bilgi kaynaklarına rağmen, e-kitapların kullanımının önemli ölçüde popüler olmadığını göstermektedir. Beklentilerin aksine, araştırma katılımcılarının 267'si veya % 69.7'si e-kitapları hiç kullanmaz veya nadiren kullanır (Salubi, Ondari-Okemwa ve Nekhwevha, 2018, s. 10).

Lippincott (2005) “kütüphane örgütleri kültürü ile Net Gen öğrencilerinin kültürleri arasında belirgin bir kopukluk olduğunu” ifade ederek, “bu kuşağın bilgi arama davranışlarının büyük ölçüde değişmiş olmasına rağmen, kütüphanelerin bilgi sağlama uygulamalarının aynı hıza ulaşmadığını” savunmaktadır. Hedeflenen kullanıcı gruplarının ayırt edici özelliklerinin tartışılması, gelecek için kaynakların planlamasını kolaylaştıracak bilgi birikimi için önemlidir. Literatürdeki dijital yerli ve dijital göçmenler, farklı özelliklere sahip, farklı toplulukların üyeleri olarak belirlenmelerine rağmen, dijital göçmenler de, teknolojinin profesyonel ve özel yaşamda bütünleşmesinin sonucu olarak farklı derecede dijital yerlilik özellikleri kazanmış olmalarını vurgulamak önemlidir. Bu bağlamda, dijital yerlilerin spesifik özelliklerini karşılama amaçlı, akademik kütüphanelerin faaliyetlerini belirlemeyi amaçlayan stratejik planların içerik analizi, aynı zamanda, dijital göçmenlere yansıyan yeniden tanımlanmış kullanıcı davranışları bilgisine katkıda bulunacaktır.

Dijital yerliler, gerçek ve sanal ortamları kullanarak, teknolojinin hızlı evrimi ortamında büyüyor. Aynı zamanda, radikal olarak değişen 21. yüzyıl eğitiminin gereksinimleri ile karşı karşıya gelmişlerdir. Akademik kütüphane, dijital yerliler ve dijital göçmenlerin sosyal, duygusal ve bilişsel özelliklerine uygun olarak yeniden tasarlanan bir eğitim ortamında bir başlatıcı veya hızlandırıcı olarak konumlandırılabilir. Bu çalışmada, dijital yerlilerin özel gereksinimlerini kabul ederek yeniden tasarlanan bir eğitim ortamının kanıtlarını aramak için, akademik kütüphanelerin stratejik planlarına içerik analizi (Neuendorf, 2002) metodolojisi uygulanacaktır.

Araştırma Yöntemi ve Sınırlamaları

Stratejik planların metin içeriğinde öne çıkan ve yinelenen tematik formların belirlenmesi için, belgelerde ve diğer iletişim biçimlerindeki anlamın sistematik ve sayısal bir şekilde tanımlanmasını ve kaydedilmesini amaçlayan içerik analizi metodolojisi seçilmiştir. Neuendorf (2002) içerik analizini, mesaj özelliklerinin sistematik, objektif ve kantitatif analizi olarak tanımlamaktadır. Stratejik planların nitel analizi, bilgisayar destekli analiz için tasarlanan yazılımın ücretsiz versiyonu olan QDA Miner Lite kullanılarak gerçekleştirildi. Bu analiz türü, belirli kelimelerin ve/veya ifadelerin tekrarlanma sıklığını tespit edebilir ve nicelleştirilebilir, analiz edilen bir bağlamdaki eşanlamları tanımlayabilir ve araştırma analizi ile ilgili karakteristik ilişkiyi belirleyebilir.

Araştırmanın ana kütlesi olarak seçilen stratejik planlar, literatürde yeni nesil bireylerini tanımlamak için kullanılan „dijital yerliler“, „z kuşağı“, „Internet kuşağı“, „Google kuşağı“ gibi terimlerle birlikte „stratejik plan“ teriminin farklı kombinasyonları ile web'de tarama yapılarak belirlenmiştir. Stratejik planlar, İngilizce konuşan bölgeye sınırlı olarak seçilmiştir. Bunun yanında araştırmanın ana kütlesini, İngiltere'deki Oxford Üniversitesi'ndeki popüler kolejlerin kütüphanelerinin stratejik planları (kolejlerin listesi: <https://www.bodleian.ox.ac.uk/subjects-and-libraries/libraries/college>) ve global kütüphane kooperatifi olan OCLC: Online Library Computer Centre - Çevrimiçi Bilgisayar Kütüphanesi Merkezi'nin üye ağı (erişim adresi: <https://www.oclc.org/en/contacts/libraries.html>) tarayarak belirlenen, Londra'daki akademik kütüphanelerden oluşmaktadır. Buna göre, araştırmanın ana kütlesi, İngilizce konuşan bölgeye sınırlı olup, Londra'daki akademik kütüphanelere odaklıdır. Seçilen popülasyon küçük bir örneklemdir ve onun dışındaki diğer kurumların kütüphanecilerinin yeni eğitim ortamının tasarımına katkısı hakkında daha iyi bir fikir sunabileceği varsayılmaktadır. Çalışmadan önce ilgili kategoriler kapsamında araştırmacı eğitilmiş ve örnek pilot çalışma gerçekleştirilerek test edilmiş ve herhangi bir problem görülmemiştir.

Bu tip metodoloji, karşılaştırma için kullanılacak anahtar kelimelerin belirlenmesi amacıyla, akademik kütüphanelerin stratejik planlarındaki önemli eğilimlerin literatürde ön tanımlanmasını gerektirir. Dijital yerlilerden oluşan bir topluluğa hizmet etmek için arzu edilen eğilimleri tanımlamak ve analiz etmek için, akademik kütüphanelerin güncel eğilimleriyle ilgili kelimeler ve ifadelerle ilişki kurmak gerekir. Üniversite ve Araştırma Kütüphaneleri Derneği'nin (Association of College & Research Libraries –ACRL) „Value of Academic Libraries“ Ulusal Zirvesi'ne katılan ve bu Zirve'nin bir sonucu olarak ortaya çıkan ACRL'nın „Assesment in Action“ Program'ında yer alan akademik kütüphanelerin stratejik planlarının analizine dayanarak, Saunders (2015, s. 288-289) koleksiyonları, fiziksel alan/ tesisleri, işbirlikçiliği ve talimatları öncelikli görevler olarak belirledikten sonra, personel, pazarlama, değerlendirme ve sanal alanı kategorilerine bundan daha düşük sıklıkta rastlıyor. Bielavitz (2011), kütüphanelerin topluluk katılımını ne ölçüde desteklediğini belirlemek için „Urban Serving Universities“ Koalisyonu'na bağlı kütüphanelerin kamuya açık stratejik planlarını incelemiştir. İncelenen belgeler, “rekabetçi işgücü yaratma”, “güçlü topluluklar oluşturma” ve „farklı nüfus toplumlarının sağlığını geliştirme“ gibi belirli toplum katılımı girişimlerine destek verildiğini kanıtladı (Bielavitz, 2011, s. 9). Akademik kütüphanelerin stratejik planlarındaki güncel eğilimlerin izlenmesi ve Kutüphanecilik ve Bilgi Yönetimi literatürünün izindeki bu araştırma, alanın vazgeçilmez unsurları olarak tanımlanan mekan, teknoloji ve talimat eğilimlerine yönelik, ana kütleli oluşturan stratejik planlarda belirlenen ilişkileri tartışmayı amaçlamaktadır.

Karşılıklı İlişkiler

Stratejik planlar ayrı dokümanlar olarak yüklenmiştir. Araştırma için önemli kategorilerle kurulan karşılıklı ilişkilerin tanınması ve belirlenmesi, QDA Miner Lite yazılımının erişim işlevinden (retrieval feature) faydalanarak gerçekleştirildi. Belgeler ilk olarak, literatürde önemli eğilimler olarak tanımlanan faaliyetleri yansıtan anahtar sözcüklerle karşılaştırılarak analiz edilmiştir. Anahtar kelime karşılaştırma sonuçlarının nicelleştirilmesi ve belgelerin incelenmesi sonucunda tespit edilen diğer özel terimlerin ve ifadelerin keşfedilmesinin ardından, araştırılmak istenen bileşenler ayrışık şekilde kategorilendirilerek bildireler kodlanmıştır. Kod ailelerine (mekan, teknoloji ve talimat) uygun kodların seçimi yapılmıştır. Örneğin, mekan kod ailesine, fiziksel alan, çevrimiçi alan, koleksiyonlar için planlanan alan, işbirlikçi mekan ve benzeri gibi kodlar seçilmiştir. Kaydedilen veriler incelenip, yoruma açık hale getirilmiştir.

Bulgular

Mekân

Dijital yerliler çok sayıda farklı kanalın yardımıyla bilgi erişimi sağlamaktadırlar. Bu anlamda teknoloji eğitimin hizmetinde olma amacıyla stratejik olarak planlanmalıdır. Yeni nesil, teknolojiye hevesle kabul eder ve aynı coşku kütüphanenin fiziksel ve/ veya sanal alanlarında tanınmalıdır. Bennett (2003), “Öğrenim İçin Tasarlanmış Kütüphaneler”de kütüphanenin (yeniden) tasarımı, bilgi kaynakları ve kaynakların erişimi hakimiyetinden kaçınılmasını tavsiye ediyor. Daha ziyade, “öğrencilerin bağımsız, aktif öğrenme davranışlarını ve bu davranışları desteklemeyi amaçlayan öğretim stratejilerinin değerlendirilmesine yönelik daha derin bir anlayışla hareket etmelidirler”. Dolayısıyla, mekân, yeni öğrenme ve öğretme uygulamalarını benimsemek için teşvik edici bir ortam yaratmada kilit önceliklerden biri olarak seçilmiştir. Prensky (2001a, s. 2-3), dijital yerlilerin ders almaya alışkın olmadıklarını ve bundan ziyade, ortak çalışmayı ve zamanın araçlarıyla çalışmayı tercih ettiklerini ortaya koymaktadır. Araştırmanın ana kütleli oluşturan stratejik planların içerik analizine dayanarak, fiziksel alanın yeniden tasarlanması % 37,5 oranında görülmektedir. Mekanı yeniden tanımlamanın nedenleri arasında, toplu çalışma alanlarının tasarlanması bileşeninin %13,9 oranda vurgulandığı görülmektedir. Bu bulgular, dijital yerlilerin ortak çalışma gereksinimlerinin dikkate alındığını göstermektedir. ACRL Araştırma Planlama ve Gözden Geçirme Komitesi tarafından her iki yılda bir, akademik kütüphanelerin yüksek öğrenim ortamından nasıl etkilendiğine ilişkin Rapor yayımlanıyor. Bu Raporun (ACRL Research Planning and Review Committee, 2017) başlıca bulguları arasında, işbirlikçi (collaborative) ve bireysel çalışmak için öğrenci beklentilerini destekleyen “esnek” alanların ihtiyacı önceliklendirilmektedir. Metnin % 21,3'ü işbirlikçi ve yaratıcı alan yaratma hedefi ile kodlanmıştır. Analiz ayrıca, kütüphaneyi bilgi toplumu içerisinde eğitim ortamı yaratma sürecinin hızlandırıcısı olarak belirlemek için kullanılan spesifik kalıpları da tanımlamıştır. Bulgulara göre akademik kütüphaneler, ilham verici mekan yaratma, araştırma çalışmalarını destekleyen ortam yaratma ve bahçe alanları yaratmaya doğru ilerliyor. Kütüphanenin mekânsal kapasiteleri ile araştırma çalışmalarını destekleyen geleneksel rolü, kodlanmış metnin sadece % 9,3'ünü oluşturmaktadır. Her ne kadar koleksiyonlar sık bahsedilen önceliklerden biri olarak görülüyor olsa da, birçok akademik kütüphane koleksiyonlara ayrılmış mevcut alanların miktarını azaltıp, grup, işbirlikçi ve kreatif çalışmalar için bu mekanları yeniden tasarlamayı odaklamaktadır. Çok sayıdaki stratejik planda, kullanıcı deneyiminin değerlendirilmesine dayalı olarak belirtilen,

mekanın yeniden tasarlanmasına yönelik spesifik hedeflerin tanımı belirlenmiştir. Kalıcı demografik değişimlerin sonucu olarak sayısı artan farklı öğrenci toplulukları için tasarlanması planlanan mekanlar ve ek bahçe alanları tasarımı ile ilgili, “karma yaşam” (blended life) kavramının keşfedilmesi cesaret vericidir.

Teknoloji

Teknoloji destekli eğitim, sınıfta kullanılan geleneksel yöntemleri, çevrimiçi dijital medya ile birleştirerek, öğrenciyi destekleme fırsatları sunar. Ayrıca, yeni nesil öğretim stratejilerinin geliştirilmesine ve 21. yüzyıl öğrencisinin ihtiyaçlarına dünya çapında karşılamaya destek olabilir. Teknoloji destekli eğitim, teknoloji destekli öğretim, teknoloji ile geliştirilmiş eğitim ve “blended learning” kavramları, analiz edilen stratejik planların % 37,5’inde eşanlı olarak kullanılmıştır. Teknoloji ile geliştirilmiş bir öğrenme ortamı yaratmada, akademik kütüphaneler “face-to-face” öğretim konusuna odaklanıyor ve yeni nesil öğretme yöntemlerinden “blended learning”, esnek müfredat (flexible curriculum) ve “flipped classroom” gibi hedeflerin altını çiziyordur. Bu bulgulara dayanarak, akademik kütüphaneler, yeni nesil pedagojik yaklaşımları geliştirme sürecinin hızlandırıcısı olarak benimsenebilirler.

Horizon Proje Raporu 2015’e dayanarak, akademik kütüphaneler, kullanıcı beklentilerini değiştiren ve kütüphane kaynakları erişimine yansıyan mobil teknolojiye öncelik vermelidir (Johnson, Adams Becker, Estrada ve Freeman, 2015). Akademik kütüphaneler, açık erişim, anlamsal ağ (Semantic Web), Linked Data, çevrimiçi kimlik ve Internet of things (Becker et al., 2017) gibi değişen teknolojiler ve ilgili standartlar üzerinde çalışmaya devam edecektir. Yukarıda belirtilen raporlarda (2015, 2017) teknolojiye yapılan vurguya rağmen, analiz, tavsiyelere yetersiz uyumu gösterdi. Akademik kütüphanelerin stratejik planlarında belirli teknolojileri araştırmak veya kullanmakla ilgili az sayıda girişim tespit edildi. Eğitim sürecinin güçlendirilmesi hizmetinde teknolojinin uygulanmasının öneminin benimsenmesine rağmen, bulgulara göre, somut örneklerin yetersiz varlığı belirtilmektedir.

Coates (2010), yeni nesillerin gerçek ve sanal ortamda sürekli bir iletişim ağı oluşturmak arzusunda olduklarını vurgular. Gençlerin çoğu, bir iletişim aracı olarak, anlık mesajlaşma (instant messaging) ve genel mesajlaşma tercihlerini vurgulamaktadır. “Dijital bilginin dijital yerliler’in elinde bir sosyal hayatı vardır. Onu birbirleriyle ve sosyal ağ sitelerindeki profillerinden paylaşıyorlar ve anlık mesajlaşma aracılığıyla ya da bloglarda bunun hakkında konuşuyorlar” (Palfrey ve Gasser, 2008.) Çevrimiçi anlık mesajlaşma, dijital yerlileri, dijital göçmenlerden ayıran özelliklerden biridir ve yeni nesillerin eşzamanlı iletişime duyarlılığını vurgular. Mobil danışma hizmetine (mobile reference service) analiz edilen planların % 25’inde rastlanarak, kütüphanelerin sadece mobil ortamdaki rekabet avantajını yaratmak için tavsiyelere uymalarının bir göstergesi olmaktan yanısıra, yeni nesil kullanıcıların eşzamanlı iletişim tercihlerini varsaymaları görülmektedir. Kütüphane Facebook Sayfasına eklenmesi planlanan chat danışma hizmeti, dijital yerlilere uyum sağlamanın örneklerinden biridir.

Akademik kütüphanelerin teknolojik girişimleri; araştırma araçlarının uygulanması, kütüphane sistemlerinin kampüs teknolojisi ile entegrasyonu, kütüphane kaynak ve hizmetlerine mobil cihazlarla erişim sağlanması ve dijital koleksiyonların ve elektronik ortamdaki kaynakların yönetimini desteklemek amacıyla kütüphane sistemlerinin altyapısının güçlendirilmesi olarak özetlenebilir. Teknolojinin kullanımıyla ilgili talimatlara dahil olarak e-kitap fuarı girişimi tespit edilmiştir.

Talimat

Bilgi kaynaklarına erişmek için Google ve bu tür online arama motorlarına çok ağır bağlı olan yeni nesil öğrenciler, kütüphane tarafından hazırlanmış bir kursa kayıtları olmadıkça, bilgi okuryazarlığından maruz kalma tehlikesinde bulunuyorlar. “Bir sistemin nasıl çalıştığını talimat el kitabı kullanmadan öğrenmek veya çoklu görev (multitasking) yeteneğine sahip olmak önemlidir, ancak, üniversiteye katılırken öğrencinin öğrenmiş olması gerektiği araştırma becerilerinin yerini alamaz” (Zimerman, 2012). Toplanan verilerin yorumlanmasının sonucu olarak, akademik kütüphaneler, bilgi erişim teknolojisinde bir sonraki adım olan özel bilgi keşif araçlarını (discovery services) planlamakta veya geliştirmektedirler. Bir akademik arama motoru olarak bilgiye erişimi sağlayan bu araçlar, Google deneyimini taklit edebilir ve öğrencilerin kaliteli bilgi kaynaklarına erişimlerini sağlayabilir. Burada değerlendirilen % 37,5 planın kütüphane eğitimi ile ilgili hedeflere sahip olduğunu belirtmek önemlidir. Bilgi okuryazarlığı eğitiminin müfredata entegre edilmesi, en sık tartışılan hedeflerden birisidir. Araştırma ana kütesinin % 42 oranında bilgi okuryazarlığı veya eşdeğer dil terimi yer almıştır.

Sonuç ve Öneriler

Dijital yerlilere uyum sağlamada, araştırmanın ilk önemli göstergesi olarak seçilen kütüphane mekan planlanmasının kanıtları ile ilgili bulguların analizi, dijital yerlileri öğrenme sürecinde destekleyecek mekanlara yol açıldığını benimsenmiştir. Akademik kütüphanelerin, eğitim sürecindeki yeni eğilimlerin gerektirdiği öğretim stratejilerine de başarılı bir şekilde uyum sağlandığı görülmektedir. Tartışılması hedeflenen mekan, teknoloji ve talimat faaliyetlerine odaklanarak, bu bildiriye akademik kütüphanelerin hitap ettikleri kitlenin beklentilerini nasıl karşıladıklarını ve bu beklentiler doğrultusunda hizmet kalitesinin nasıl yüksek tutulduğuna dair bir bakış açısı sağlanmıştır. Eğitim camiamızla beraber akademik kütüphanelerin, bilgi üretmek ve bilgiye erişim sağlamakla, öğrenme ve öğretme süreçlerinde yeni yaklaşımlar geliştirmek ve donanımlı nesiller yetiştirmek hususunda çok önemli görevler düşmektedir.

Bu araştırma, akademik kütüphanelerin, eğilimleri değerlendirme ve öncelikleri belirleme süreçlerinde, kendi stratejik hedeflerini, fakültenin ve üniveritenin stratejisiyle uyumlu hale getirmeleri ihtiyacını benimsenmektedir. “Amaçlarını ana kurumun öncelikleri içinde düzenleyerek, daha sonra bu hedeflere doğru ilerlemeyi değerlendirerek, kütüphaneler, kendi kampüs topluluğuna katkılarını kanıtlayabilirler” (Saunders, 2015, s. 2). Aynı zamanda, kütüphaneler genellikle, ana kurumlarının stratejik hedeflerine etkili bir şekilde yanıt vermek için gerekli kaynaklardan yoksundurlar. Saunders (2015, s. 2), akademik kütüphanelerin karşılaştıkları tüm eğilimleri - teknolojik gelişmeler ve değişen kullanıcı beklentilerini, bilimsel iletişim, veri yönetimi ve eğitim pedagojisi alanındaki değişiklikleri, takip etmelerinin gerçekçi olmadığını belirtmektedir. Bu bağlamda, stratejik planların içerik analizi, fakültenin “misyon” ve “vizyon” ifadelerinde belirlenen anahtar sözcüklerle karşılaştırılarak, fakültenin stratejisine ne derecede uyum sağlandığının tartışmasını yoruma açık hale getirebilir. Şemsiye organizasyonunun stratejik hedefleri ile bir ilişki kurmak, kurumların ve kütüphanelerin ortak ilgi alanındaki eğilimleri yansıtabilir. Bu bildirin amacı, bilgisayar destekli analizde Kütüphanecilik ve Bilgi Yönetimi alanındaki diğer araştırmacıları teşvik etmek, niteliksel içerik analizi için ücretsiz yazılımın erişilebilirliğini ve kullanım kolaylığını ortaya koymaktır.

Kaynakça

- Adams Becker, S., Cummins, M., Davis, A., Freeman, A., Giesinger Hall, C., Ananthanarayanan, ... Wolfson, N. (2017). *NMC horizon report: 2017 Library edition*. Austin, Texas: The New Media Consortium.
- Association of College & Research Libraries Research Planning and Review Committee. (2017). *Environmental Scan 2017*. Chicago, IL: Association of College and Research Libraries. <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/publications/whitepapers/EnvironmentalScan2017.pdf> adresinden erişildi.
- Bennett, S. (2003). *Libraries designed for learning*. Washington DC: Council on Library and Information Resources.
- Bielavitz, T. (2011). A content analysis of the strategic plans of the Coalition of Urban Serving Universities' academic libraries. *Urban Library Journal*, 17, 1–19.
- Brown, J. S. (2002). Growing up digital – how the web changes work, education, and the ways people learn”, *Journal of the United States Distance Learning Association*, 16(2). www.usdla.org/html/journal/FEB02_Issue/article01.html adresinden erişildi.
- Brown, W. A. ve Gonzalez, B. A. B. (2007). Academic libraries: Should strategic planning be renewed? *Technical Services Quarterly*, 24, 1–14. https://doi.org/10.1300/J124v24n03_01 adresinden erişildi.
- Coates, M. (2010). *Shaping a new educational landscape: Exploring possibilities for education in the 21st century*. New York, NY: Continuum International Pub. Group
- Gaston, J. (2006). Reaching and teaching the digital natives. *Library Hi Tech News*, 23(3), 12-13. <https://doi.org/10.1108/07419050610668124> adresinden erişildi.
- Howe, N. ve Strauss, W. (2000). *Millennials rising: The next great generation*. New York, NY: Vintage
- Johnson, L., Adams Becker, S., Estrada, V., ve Freeman, A. (2015). *NMC Horizon report: 2015 Library edition*. Austin, Texas: The New Media Consortium.
- Lippincott, J. (2005). Net generation students and libraries. D. G. Oblinger ve J. L. Oblinger (Ed.), *Educating the Net Generation* içinde. Boulder: Educause. <https://www.educause.edu/research-and-publications/books/educating-net-generation/net-generation-students-and-libraries> adresinden erişildi.
- Mintzberg, H. (1978). Patterns in strategy formation. *Management Science*, 24, 934-948. Doi: <http://dx.doi.org/10.1287/mnsc.24.9.934>
- Neuendorf, K. A. (2002). *The content analysis guidebook*. Thousand Oak: Sage Publications.
- Oakes, J. ve Lipton, M. (2003). *Teaching to change the world*. New York, NY: McGraw-Hill

-
- OCLC Online Computer Library Center. (2006). College students' perceptions of libraries and information resources. Dublin, Ohio. <https://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/pdfs/studentperceptions.pdf> adresinden erişildi.
- Pacios, A. R. (2004). Strategic plans and long-range plans: Is there a difference? *Library Management*, 25(6/7), 259–269. Doi: 10.1108/01435120410547913
- Palfrey, J. G. ve Gasser, U. (2008). *Born digital: Understanding the first generation of digital natives*. New York, NY: Basic Books
- Prensky, M. (2001a). Digital natives, digital immigrants part 1. *On the Horizon*, 9(5), 1-6. <https://doi.org/10.1108/10748120110424816> adresinden the library.
- Prensky, M. (2001b). Digital natives, digital immigrants part 2: Do they really think differently? *On the Horizon*, 9(6), 1-6. <https://doi.org/10.1108/10748120110424843>
- Salubi, O. G., Ondari-Okemwa ve Nekhwevha, F. (2018), Utilisation of library information resources among generation Z students: Facts and fiction. *MDPI Publications*, 6(16). Doi:10.3390/publications6020016
- Saunders, L. (2015). Academic libraries strategic plans: Top trends and underrecognized areas. *The Journal of Academic Librarianship*, 41(3), 285–291. Doi:10.1016/j.acalib.2015.03.011
- Zimmerman, M. (2012). Digital natives, searching behavior and the library. *New Library World*, 113(3/4), 174-201. <https://doi.org/10.1108/03074801211218552> adresinden erişildi.
- Williams II, J. F. (1991, Ed.). *Strategic planning in higher education: Implementing new roles for academic libraries*. New York: Routledge.

Sosyal Medya Dünyasında Kütüphaneci Olmak: Sabancı Üniversitesi Bilgi Merkezi Örneği

Mine Akkurt¹

Öz

Dünya üzerinde birçok çağ yaşanmıştır ve yaşanmaya da devam edecektir. Bu yaşanan çağlarda da toplumlar yeni sıfatlar edinmişlerdir. Bu sıfatlar toplumun o dönemki yaşayış sürecine uygun seçilerek kullanılmıştır: Tarım toplumu, sanayi toplumu, bilgi toplumu vb. Yaşanılan çağlar, toplumları, siyaseti, sanatı, kültürü, ekonomiyi, bilimi kısacası insanın içinde olduğu her şeyi etkilediği oranda tanımlana gelmiştir. Sosyal medyayı da bu bağlamda ele alırsak günümüzde Sosyal Medya Çağı diye bir kavramın oluştuğunu görmek mümkündür. Sosyal medya gerek tek tek bireylerin gerek kurum ya da kuruluşların bünyesine hızlıca nüfus etti. Sosyal medyanın gücünün ve etkisinin farkında olanlar bu mecralarda var olmanın kaçınılmaz olduğunu fark ettiler. Eskiden nasıl ki bir elektronik posta hesabı olunmaması tuhaf karşılanırken, günümüzde bir sosyal medya hesabına sahip olunmaması aynı gariplikle karşılanmaktadır. Popülerliğin ötesinde, gerekli kullanıldığında güncel bilgiye ulaşmak, sosyal medya araçlarıyla çok daha hızlıdır. Sosyal medyanın mobil araçlar yoluyla sürekli elimizin altında olması bu süreci daha da hızlandırmıştır. Sosyal medya araçları (Twitter, Facebook, Instagram ve benzeri...) o kadar çok yaşamımızın bir parçası oldu ki, örneğin radyoda haberleri dinlediğimizde Instagram'ın yeni bir özelliği de bünyesine kattığını duymak normal haberler gibi algılanmaya başladı.

Bir kurum olarak kütüphane ve bilgi merkezlerinin de bu çağa ayak uydurması kaçınılmaz bir durumdur. Artık kütüphane ve bilgi merkezleri de bu ortamda kendilerine yer bulmuşlar, hizmet ve olanaklarını takipçileriyle bu mecralarda paylaşmışlardır. Bu noktada sosyal medya üzerinden, takipçilerle ne paylaşıldığının ötesinde bu paylaşımların nasıl yapıldığı da önem arz etmektedir. Bilgi profesyonelleri olarak biz kütüphanecilerin bu konular üzerinde sürekli okumalar yaparak günceli takip etmeleri de gerekmektedir. İçinde bulunduğumuz dönem itibarıyla yeni nesli yakalamak adına paylaşılan bilgiyi onların diliyle, onların tarzında paylaşmak, şüphesiz en önemli püf noktalarından biridir. Bu çalışmada Sabancı Üniversitesi Bilgi Merkezi olarak kullanıcılarla iletişimde sosyal medya araçlarının kullanım aşamasında hangi süreçlerden geçildiği, ne tür zorluklarla karşılaşıldığı, bu zorlukların nasıl aşıldığı ve genel olarak ne gibi çalışmaların yapıldığı üzerinde durulmuştur.

Anahtar Sözcükler: Sosyal medya, yeni nesil kullanıcılar, Sabancı Üniversitesi Bilgi Merkezi, üniversite kütüphanesi, Twitter, Facebook, Instagram

¹ Bilgi Hizmetleri Sorumlusu, Sabancı Üniversitesi Bilgi Merkezi, mineakkurt@sabanciuniv.edu

Giriş

Sabancı Üniversitesi Bilgi Merkezi olarak en çok kullandığımız sosyal medya kanalları Twitter, Facebook ve Instagram'dır. Twitter'ı yeni kullanmaya başladığımızda attığımız tweetlerin sayısı azdı ve deneme veritabanları, çalışma saatleri, bayram ve yeni yıl kutlamaları gibi resmi ve kurumsal paylaşımlarımız oluyordu. Bu şekilde ilerleyebileceğimizi düşündük; ancak yaptığımız literatür çalışmalarında da bu işin öyle olmadığını çok geç olmadan anlamış olduk. Bu nedenle tarz değişikliğine gitmeye karar verdik.

Aman Dikkat!

Sosyal medya kullanan genç kuşağı takip etmeye ve onların kullandığı dili kullanmaya başladık. Onlara laf atıp iletişim halinde olmaya çalıştık, bunu yaparken tehlikeli sulara yüzmekten kaçıp, çok dikkatli olmaya çalıştık. Uçlarda mesajlar vermeden, subliminal mesajlar kullanmaya gayret ettik. Halen de din, siyaset ve spor konularından uzak durmaya çalışıyoruz.

Bugün çok büyük bir miktar olmasa da Twitter'da 2 binden fazla takipçimiz bulunurken, asla takipçi satın almayı düşünmedik.

Sosyal Medya hesaplarımızda üniversitemizin *Kurumsal İletişim* birimine bağlıyız ve onların politikalarına sağdık olmaya çalışıyoruz. Buna göre ayrımcılık, cinsiyetçilik yapmıyoruz. Buna rağmen bu birimden uyarı aldığımız da doğrudur. "Biz kurumsal bir üniversiteyiz, yazdıklarımıza daha çok dikkat etmeliyiz" gibi geribildirimler aldık; ancak kendilerine yaşadığımız süreci anlattık ve bu şekilde devam etmemizin daha yararlı olacağı konusunda kendilerini ikna ettik. Aradan 2-3 ay geçtikten sonra tekrar toplantı talep ettiler. Yine bir uyarı alacağımız diye düşünürken, "Sizin sosyal medyada öğrencilerle iletişiminiz çok güçlü, birlikte işbirliği yapalım" dediklerinde bir kez daha doğru yolda olduğumuzu gördük.

Örneklerle Paylaşımlarımız

Gelelim paylaşımlarımızdan örneklere. Çalışma saatlerimizi duyuruyoruz; ama esprili bir şekilde duyurmaya çalışıyoruz. Şöyle ki 2017 yılına kadar haftanın 4 günü Pazartesi'den Perşembe'ye kadar 24 saat açıktık. 2017-2018 ders yılından itibaren 7 gün 24 saat boyunca açık olmaya başladık. Biz kapanış saatini kullanıcılarımıza müzik ile duyuruyorduk. Ödünç verme bankosundan, binamızın akustiğinden de faydalanarak, yüksek sesle müzik çalıyorduk. Böylelikle Cuma, Cumartesi ve Pazar geceleri, aralarında kullanıcılarımızın istek parçalarının da olduğu, kapanış müziğimiz oluyordu; ancak 7 gün 24 saat açık olduğumuz dönemlerde artık müzik çalınmıyor.²

Binamız özellikle kubbe yapısı ve kanat gibi duran yan duvarları ile ikonik bir mimariye sahiptir. Bu bakımdan sosyal medyada binamızın görsellerine sıklıkla yer veriyoruz.³ Burada paylaşılacak olan örneklerde de bunu inceleyebileceksiniz. Sosyal medyada yazılarımızı bireysel olarak değil de Referans Ekibi olarak yazıyoruz. Böylelikle sanki binamız canlıymış ve konuşuyormuş gibi oluyor. Mesela sanayi bölgesinde yer aldığımızdan dolayı binamızın açık renkli doğal taş duvarları çok kirleniyor ve zaman zaman duvarlarımız temizleniyor. Bu sene temizlendikten sonraki paylaşımımıza "*Sıhhatler olsun*" diyen kullanıcılarımız oldu.⁴ Binamız temizlenirken çektiğimiz bu video ayrıca çok ilgi gördü. Hakikaten binanın tazyikli su ile temizlenmesini seyretmek çok zevkliydi.⁵

² Öğrencilerimizin yorumu: <https://twitter.com/subilmer/status/919889092799852545>

³ <https://www.instagram.com/p/BM8i889laan/>

⁴ <https://twitter.com/subilmer/status/1016303226185019392>

⁵ <https://www.instagram.com/p/BkuRYtogs5l/>



Sosyal medyayı beslemek için çok kitap okuyoruz, kitap-alıntı ve içerik tavsiyelerinde bulunuyoruz, okumadığımız kitabı tavsiye etmiyoruz⁶; içerik paylaşırken uzun içerikleri bloğumuza⁷ yazıyoruz ve buradan link vererek paylaşıyoruz. Bir taktik olarak da çok eskiden paylaştığımız güzel paylaşımlarımızı 3-4 yıl sonra yeniden paylaştığımızda farklı tepkiler alabiliyoruz, örneğin daha fazla beğeni alabiliyor. Sosyal medya üzerinden anket⁸ de yapıyor, kullanıcılarımızın fikirlerini ve alışkanlıklarını takip etmeye çalışıyoruz.

Karşımıza çıkan çeşitli fırsatları değerlendirmeye çalışıyoruz. Örneğin, 16 yıldır kayıp olan bir kitabımız Özyeğin Üniversitesi Kütüphanesi'nde bulundu ve bize geri geldi. Biz de bunu fırsat bildik ve «Film Gibi» programından ilham alarak kitaba kavuşmanın sevincini esprili bir şekilde sosyal medyaya taşıyıp meslektaşlarımızla sosyal medya üzerinden etkileşim içine girmiş olduk.⁹

⁶ <https://twitter.com/subilmer/status/1038466710297300993>

⁷ <http://myweb.sabanciuniv.edu/bm>

⁸ <https://twitter.com/subilmer/status/1035255929892204549>

⁹ <https://www.facebook.com/subilmer/videos/1647269475287571/>



Popüler kültürü takip etmek sosyal medya dünyasında çok önemli bir yer teşkil etmektedir. «Arzular Şelale» kavramı bir dönem popüler olmuştur. Biz bunu «Bilgiler Şelale» olarak değiştirdik ve görsel efekt kullanarak binamızın içinde hareketli bir şelale görüntüsü oluşturduk.¹⁰ Yine sosyal medyada popüler olayları takip etmeye çalışıyoruz. COME TO BEŞİKTAŞ söylemini biz kendimize, binamıza uyarlamaya çalışmıştık.¹¹ Dönemin popüler dizileri ve filmlerini kullanarak kullanıcılarımıza ulaşmaya çalışıyoruz. Burada öğrencilerin hepsini etkileyen hem final dönemine hem de Game of Thrones dizisine gönderme yapmaya çalıştık.¹² Bu videoların hepsini kendi imkânlarımızla gerçekleştiriyoruz, örneğin buradaki uzay gemisi minik bir oyuncak. Altında basit bir kalem var. Videoyu bu şekilde çektik. Ardından CGI (Computer Generated Imagery)¹³ efektlerini ekledik. Dizilerin haricinde popüler filmleri de kullanmaya çalışıyoruz. Uzun bir aradan sonra heyecanla beklenen Star Wars serisinin yeni bölümünün kahramanlarını kendimize hayran bıraktığımız doğrudur.¹⁴

Mezun olduktan sonra da üye olarak bizi kullanmaya devam eden öğrencilerimizin mezuniyet dönemlerini unutmuyor ve sonrasında da bizden yararlanabileceklerini hatırlatıyor ve öğrencilik dönemlerinde bizi severek kullananlar ile sosyal medya ortamında irtibatımızı koparmamaya çalışıyoruz.¹⁵

Tüm kullanıcılarımızın 60 günde 60 kitap ödünç alma hakkı var. Bunu olimpiyatlar dönemine denk geldiği sırada bu şekilde vurgulamak istedik. Genelde tanıtımlarımızda da bu videoyu kullanıyoruz ve herkesin beğenisini kazanıyor.¹⁶ Yine olimpiyatlardan bu sefer binamızın dışında yer alan fiskiyeli havuzumuzdan bir görüntüyü kullanarak bir video hazırlamıştık.¹⁷

Sosyal medyayı ünlü yazarlarla iletişim için de kullanıyoruz. Kitaplarını okuduğumuz yazarları sosyal medyadan takip ediyoruz. Onlarla sosyal medya üzerinden iletişime geçiyoruz, zamanla iletişimimiz öyle bir noktaya geliyor

¹⁰ <https://www.instagram.com/p/BLK94QUF58J/>

¹¹ <https://www.instagram.com/p/BXXVtzbl3zF>

¹² <https://www.instagram.com/p/BNG1ZJFC6t>

¹³ Bilgisayarla yaratılmış görüntü.

¹⁴ <https://www.instagram.com/p/BS-xcoPlgDq/>

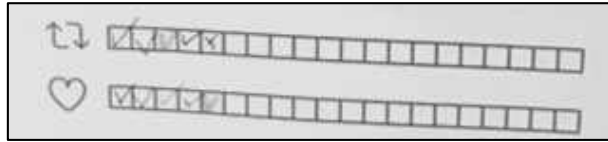
¹⁵ <https://www.instagram.com/p/BjmAGDegCIA/>

¹⁶ https://www.instagram.com/p/BI4_NsaBk8a/

¹⁷ <https://www.instagram.com/p/BJZ6DG-hx2Z/>

ki kendilerini Bilgi Merkezi'nde ağırlama şansımız oluyor.¹⁸ Kullanıcılarımızla birlikte güzel söyleşiler gerçekleştiriyorlar ve kitaplarını imzalıyorlar. En son Buket Uzuner Bilgi Merkezi'mizi ziyaret etti¹⁹ ve «Roman Okumak neye yarar?» başlıklı keyifli bir söyleşi gerçekleştirdik.²⁰ Son kitapları Uyumsuz Defne Kaman'ın Maceraları serisinden Su ve Toprak'tan ve serinin heyecanla beklenen üçüncü kitabı olan ve yeni çıkan Hava'dan²¹ da bahsetti.

Sosyal medyayı takip etmeyenler için asansör medyasını kullandık. Hazırladığımız posteri binamızın asansörüne yapıştırdık ve sosyal medya kullanmayanlara da ulaşmaya çalıştık. Buradan da Twitter'daki gibi kutucuklara yazılı/çizili olarak favlar ve retweetler aldık.



Bir tweetimizde, Ercan Kesal'dan bahsettik.²² Bu tweette, keşke yazarın kitapları ile ilgili aklımıza takılanları telefonla yazara sorabilseydik diye içimizden geçirmiştik. Kendisi de aynı gün Twitter'dan bize cevap verdi. Bunun gibi örneklerle yazarlarımızla iletişimimizi koparmamaya çalışıyoruz. Bu sayede Ercan Kesal'ın takipçi kitlesi tarafından da görünürlüğümüz artıyor.

¹⁸ <https://twitter.com/search?l=&q=from%3Asubilmer%20%40kesalercan&src=typd>

¹⁹ <https://www.instagram.com/p/BiXVd1HAOKF/>

²⁰ <https://twitter.com/subilmer/status/992352069779640321>

²¹ <https://twitter.com/subilmer/status/1050646917519093760>

²² <https://twitter.com/subilmer/status/1004044464137097217>



Sonraki edebiyat etkinliklerimiz için çalışmalarımızı da yine sosyal medya üzerinden yazarlarla iletişim kurarak, kitaplarını okuyarak, sosyal medya hesaplarımızda kitaplarından enteresan kısımların alıntılarını yaparak devam ediyoruz...²³

Sonuç

Sosyal medya çoğunlukla yeni neslin kullandığı önemli bir iletişim aracıdır. Farklı sosyal medya platformlarının farklı kullanıcı kitlesi ve farklı dili vardır. Günümüzde belediyeler bile değişik sosyal medya kanalları üzerinden vatandaşlarıyla iletişim kurmaktadır. Bizim işimiz ise erişim. Erişimden bahsedince aslında birçok şeyi birden kastediyoruz; bilgiye erişim, kullanıcılarla iletişim, günceli takip etme, kaynakları ve hizmetleri pazarlama vb. Tüm bunları gerçekleştirebilmek için sosyal medya dünyasında boy göstermek hatta mümkünse *influencer* olabilmek en idealidir.

Sosyal medya dünyasına girme ve var olma sürecimizde yaşadığımız zorlukları, hangi süreçlerden geçtiğimizi ve sorunları nasıl çözmeye çalıştığımızı, zor diye kaçmak yerine üstesinden gelmeye çalıştığımız çözümleri sizlerle paylaşarak yeni fikirlere kapı açmak istedik. Eğer siz de bizim bu zamana kadar olan çalışmalarımızdan ilham alarak kendiniz yeni üretimlerde bulunur ve bizimle paylaşırsanız çok mutlu oluruz. Ayrıca yeni çalışmalarımız için bizi takip etmeyi unutmayın 😊 @subilmer

Kaynakça

- Akbaş, M. (2016). Üniversite kütüphanelerinde sosyal medya politikaları. *Bilgi Dünyası*, 17(2), 201-231.
- Keleş, E. (2017). Ankara'daki üniversite kütüphanelerinin Twitter hesap analizi. *Türk Kütüphaneciliği*, 31(3), 374-393.
- Özel, C. (2018). Sabancı Üniversitesi Bilgi Merkezi'nin bakışıyla sosyal medya ve kütüphaneler. *Türk Kütüphaneciliği*, 32(1), 40-45.
- Taş, H. Y., Demirdöğmez, M. ve Küçüköğlü, M. (2017). Geleceğimiz olan Z kuşağının çalışma hayatına muhtemel etkileri. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7(13), 1031-1048. doi:10.26466/opus.370345

²³ <https://twitter.com/search?l=&q=from%3Asubilmer%20%40sunayakin&src=typd>

Gelişen Teknoloji, Yenilikçi Kütüphane Uygulamaları ve Değişen Kullanıcı Profiline Bilginin Keşfi

Abdullah Turan¹ ve Ebru Gönül Türk²

Öz

İnsan, tarih boyunca kendi hayatını kolaylaştırmak ve geliştirmek için birçok ürün ortaya koymuş, teknolojinin ortaya çıkışına ve gelişmesine liderlik etmiştir. İnsan yalnızca teknolojiye liderlik etmekle kalmayıp aynı zamanda bu gelişmelerden etkilenmiştir. Bu kapsamda; kütüphaneler de her zaman bilim, teknoloji ve toplumdan etkilenen kurumlar olmuşlardır.

Gelişen teknolojiye ev sahipliği yapmak ve yeniliklere ayak uydurmak, kütüphaneler için zorunlu hale gelmiştir. Bu noktada göz önünde bulundurulması gereken önemli unsurlardan biri ise değişen kullanıcı profilleridir. Teknolojilerin, bilginin ve kullanıcı profillerinin günden güne değişimi; kütüphanelerin sahip olduğu teknolojileri, araçları, koleksiyonları ve verdikleri hizmetleri de etkilemektedir.

Bu çalışmanın amacı; belirli teknolojilerin (oyun teknolojileri, video teknolojileri gibi) kütüphanelerle olan ilişkisine ışık tutmak, bu kapsamda yeni nesil kütüphane kullanıcılarının beklentilerine yönelik uygulamaları incelemek ve sonuç olarak bunlarla ilgili kütüphanelere yönelik bir yol haritası belirlemektir. Çalışmada; oyun, video, robotik, sanal gerçeklik gibi teknolojilerden yararlanarak, “Bilginin keşfi sağlanabilir mi?”, “Kütüphaneler ve kullanıcılar nasıl etkilenir?”, “Dünyada ne tür örnekler var?” sorularına cevap aranacaktır. Konuya genel çerçeveden bakabilmek ve örnekleri daha iyi analiz edebilmek için internet üzerinden araştırma yapılması, basılı ve elektronik kaynakların incelenmesi, toplanan verilerin konuyla ilişkisinin değerlendirilmesi amacıyla araştırmanın yöntemi literatür taraması olarak belirlenmiştir.

Anahtar Sözcükler: Kütüphane, kullanıcı, teknoloji, oyunlaştırma, video teknolojileri, nesnelerin İnterneti

Giriş

Teknoloji; eğitim, sağlık, iş hayatı ve günlük yaşantıların önemli bir kısmında yerini almıştır. Bu kapsamda, insanların ihtiyaçları, davranışları ve hayatları da teknolojinin gelişiminden etkilenmiştir. Günümüzde teknolojik gelişmelere bakıldığında bilgisayar teknolojisinin durdurulamaz bir hızla ilerlediği, yapay zekâ, robotik, nesnelerin interneti (IoT) ve sanal gerçeklik gibi teknolojilerin insan hayatında yer almış olduğu ve bu çalışmaların yoğun bir şekilde devam ettiği görülmektedir.

¹ İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphane ve e- Kaynaklar Referans Takım Yöneticisi, abduallah.turan@bilgi.edu.tr

² İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphane ve e- Kaynaklar Referans Kütüphanecisi, ebru.turk@bilgi.edu.tr

Yeni gelişmelerle birlikte; nesnelerin interneti teknolojisi ile nesneler, internet ağı üzerinden belirli bir protokol ile birbirleriyle iletişim kurabilmektedir (Yetimler, 2018). Cep telefonları kullanılarak, evlerin kapıları kilitlenebilmekte, ısı - sıcaklık ayarı yapılabilmektedir. Buzdolapları internet ağı üzerinden arabalara stok verilerini gönderebilmekte ve bu sayede arabalar kullanıcılarına evde neye ihtiyaç olduğunu bildirebilmektedir. Robot teknolojisi de birçok kurumda farklı amaçlar için kullanılmaktadır. Japonya'da bir hastanede gece vardiyasında çalışan robotlar, hastalara ilaç dağıtımından, hemşirelere yardım etmeye kadar pek çok alanda hizmet vermektedir (Japonya'da bir hastane, 2018). Gelişmekte olan teknolojilere bir diğer örnek ise artırılmış gerçeklik teknolojisi. Bu teknoloji, var olan yapıyı bozmadan gerçekliğin üzerine eklemeler yapılmasını sağlamaktadır (Massis, 2015). Örneğin mobilya ve ev gereçleri satış mağazası IKEA tarafından geliştirilen bir artırılmış gerçeklik uygulaması ile müşteriler mobil cihazlarını kullanarak mobilyaları satın almadan evlerinde deneme şansını bulabilmektedir (WIRED, 2018). Bu uygulama satın alınması istenen bir masa veya koltuğun evin herhangi bir köşesine mobil cihazlar üzerinden yerleştirip önceden orada nasıl duracağını görebilme, rengine, modeline veya boyutuna karar verebilme imkânı sunmaktadır.

Teknoloji ve bilim ile güçlü bir bağına sahip olan kütüphanelerin rol ve hizmetleri, teknolojik ve bilimsel yeniliklerden aynı şekilde etkilenmektedir. Bu nedenle, kütüphanelerin teknoloji ve bilimi yakından takip etmesi, ileriye dönük planlar yapabilmesi ve değişime hazır olması önemlidir.

Kütüphaneler, kullanıcılarına daha iyi hizmetler verebilmek için 1960'lı yıllarda bilgisayar teknolojilerini kullanmaya başlamıştır (Dalkıran, 2013). Bu durum altyapı, donanım, personel ve hizmetleri de etkilemiştir. Teknoloji geliştikçe kütüphanelerin kullanıcı profilleri de bu gelişmelerden etkilenmiştir. Yeni nesil teknolojiler, kütüphanelerde kullanıcı profillerini, binaları, kullanım alanlarını, araç - gereçleri ve ödünç verilen materyalleri etkilemektedir. Günümüzde kütüphanelerde e-kitap okuyucular, tabletler, video oyunları ödünç verilirken aynı zamanda 3D yazıcı, robot teknolojisi, sanal gerçeklik uygulamaları kullanılmaya başlamıştır. Örneğin, Güney San Francisco Halk Kütüphanesinde kullanıcıların ücretsiz olarak yararlanabileceği 3D yazıcı teknolojisi bulunmaktadır (City of South San Francisco California, t.y). Yeni teknolojiler kütüphanelerde kullanılırken yeni nesil kullanıcıların hangi tür teknolojileri ne sıklıkla kullandıkları araştırılmalı, ilgi ve ihtiyaçlarına göre hizmetler vermeli, bu teknolojileri anlayan ve kullanabilen personeller yetiştirilmelidir.

Günümüzde popüler olan teknolojilerden biri de video oyunlarıdır. Farklı kesimler tarafından sıklıkla kullanılmakta ve bu alana olan ilginin günden güne arttığı görülmektedir. DFC Intelligence³ tarafından yapılan araştırmaya göre, oyun bilgisayarlarının genel bilgisayar pazarındaki payı 2014 yılında %3 iken; 2017 yılında %15 oranına ulaşmıştır. 2017 yılında dünya çapında orta seviye bilgisayar oyuncularının sayısının 199 milyona ulaştığı ve yaklaşık 1 milyar kişinin bilgisayar oyunları oynadığı da belirtilmiştir (Er, 2014). Bu bilgiler, oyun teknolojisinin insanları nasıl etkilediği ve yeni trendin ne yönde değiştiğini gösteren örneklerden birisidir.

Oyuncular tarafından tercih edilen popüler oyunlardan biri olan *Minecraft* 2015 yılında yalnızca bilgisayar üzerinden yaklaşık 18 milyon kişi tarafından oynanmıştır. Oyunun satış rakamlarına bakıldığında, yalnızca 2016 yılında 53.000 adet *Minecraft* oyunu satılmıştır (Güngör, 2015). Bloklar kullanarak sanal inşaların yapılabildiği bir bilgisayar oyunu olan *Minecraft*, aynı zamanda eğitim modülü olan *MinecraftEdu* versiyonunu da geliştirmiştir. Bu modül, öğrenci ve öğretmenlere daha fazla seçenek sunmakta, gelişmiş ağ bağlantısı özelliklerine sahip ve Avrupa'da yüzlerce okulda kullanılmaktadır. "*Fizikten programcılığa kadar pek çok konuda kullanılan MinecraftEdu eğitimcilerin o kadar beğenisini kazanmış ki, 2013 yılında bir İsveç okulu tarafından zorunlu ders olarak müfredata konulmuş*" (Güngör, 2015). *MinecraftEdu* dışında bu oyunu kullanarak farklı içerikler oluşturan şirketler de bulunmaktadır. "Game of Education" *Minecraft* oyununu kullanarak eğitici içerikler oluşturan ve eğitimi oyun teknolojileri ile destekleyen bir kuruluştur. Örneğin oyun içerisinde bir insan vücudu oluşturarak insan anatomisi, organlar gibi konular hakkında detaylı bilgiler vermektedir.

Video oyunlarının yanı sıra YouTube gibi platformlarda üretilen video içerikleri de çok kullanılmaya başlanmıştır. 2017 yılındaki verilere göre; YouTube üzerinden yaklaşık 1 milyar saatten fazla video izlenmiştir (YouTube 1 milyar saatlik video izleme süresine ulaştı, 2017). Youtube, kullanıcılarını eğlendiren bir platform olmanın yanı sıra sunduğu içeriklerle öğrenme ve kendini geliştirme olanakları da sunan platformlar haline dönüşmüştür.

Teknolojilerin kullanımı insan hayatının birçok alanına dokunurken, kütüphanelerin de bu gelişime ve değişime ayak uydurması kaçınılmazdır. Bu teknolojilerin kullanıcılar tarafından etkin ve yoğun kullanıldığı bu dönemde kütüphanelerin bilgi hizmetlerini bu platformlar üzerinden sunması için yeni stratejiler geliştirmesi gerekmektedir. Bu teknolojilerde yer alan video oyunları, mobil uygulamalar, sanal gerçeklik, yapay zekâ ve diğer teknolojilerden bahsederek kütüphanelerle olan ilişkisine değinmekte fayda vardır.

³ DFC Intelligence, oyun sektörü ve dijital medya konularında pazar araştırmaları yapan bir kuruluştur.

Oyun Teknolojileri

2000’li yıllardan bu yana gelişmekte olan video oyun teknolojileri bilgisayar, mobil cihazlar ve oyun konsolları üzerinden kullanıcılara sunulmaktadır. Oyun geliştiricisi Jane McGonagal'a göre, “*Bugünün toplumunda, bilgisayar ve video oyunları gerçek dünyanın şu anda tatmin edemediği gerçek insani ihtiyaçları karşılamaktadır. Oyunlar gerçek dünyanın yapamadığını yapabilmekte, insanları ödüllendirebilmekte, bizi gerçekliğin yapamadığı bir şekilde bir araya getirebilmektedir*” (McGonigal, 2011: s.4). Video oyunlarının etkisini anlayabilmek için günümüzde oldukça popüler olan League of Legends oyununun istatistiklerine bakılabilir. League of Legends, dünyanın her yerinden 27 milyon farklı insan tarafından oynanmıştır. Ekim 2012 istatistiklerine göre, League of Legends oyuncularının 12 milyon olduğu ve 2014’te ikiye katlandığı görülmektedir. League of Legends, bir ay içinde aynı platformda 67 milyon farklı oyuncuyu bir araya getirmiştir. “*Oranlara bakıldığında, League of Legends bir ülke olsaydı, ayda 67 milyon aktif oyuncuyla dünyanın en kalabalık 45. ülkesi olabilirdi*” (Onedio, 2014). Bu örnek sadece bir oyuna yönelik istatistikleri içermektedir. Oyun topluluğunun genel çerçevesi "Steam" platformu göz önünde bulundurularak incelenebilir. Steam, bilgisayar oyunları satan dijital bir platformdur (Pektaş, 2016). 2016 verilerine göre, Steam platformunda 3500’den fazla oyun vardır. 2017 yılının Aralık ayında ise Steam, 17 milyondan fazla aktif kullanıcıyla rekor kırmıştır (Steam sonunda, 2017). Bu verilere bakıldığında, dünya oyun pazarının baş döndürücü bir hızda hareket ettiği söylenebilir.

Pek çok aktif kullanıcı tarafından bu platformlarda oyun oynanması, oyunlar hakkında bilgiye ihtiyacı artırmıştır. Bir oyunu nasıl oynayacağını bilmeyen veya oyun hakkında bilgi almak isteyen kullanıcılar internet üzerinde arayışlara yönelmiştir. Bu oyunları aktif olarak oynayan kişilerin deneyimlerini Youtube üzerinden paylaşmasıyla da oyun kanalları ile ilgili ciddi bir içerik oluşmaya başlamıştır. Oyuncular kendi deneyimlerini video çekimi veya canlı yayın ile takipçileri ile paylaşmaktadır. Oyun hakkında bilgi almak, eğlenmek, oyunda başarısız olduğu bölümleri nasıl geçeceğini öğrenmek isteyen takipçiler bu kanallardan yararlanmaktadır. Youtube ile ilgili 2014 Kasım ayı raporlarına göre, oyun içerikli videolar 364 milyondan fazla izlenmiş ve oyun içerikli videoların artışı diğer konulara kıyasla 1.8 kat daha hızlı olmuştur (Marshall, 2014). Youtube’da oyun içerikleri üreten en büyük kanallardan biri 66.077.615’den fazla abonesi olan ve oyun içerikli videolar da paylaşan “PewDiePie” kanalıdır (Marshall, 2014).

Bilgisayar oyunları yalnızca eğlence sektöründe değil, aynı zamanda eğitim gibi çeşitli amaçlar için pek çok kurum ve kuruluş tarafından kullanılmaktadır. Örneğin NATO, eleştirel düşünme, medya okur – yazarlığı gibi konularda toplumu güçlendirmek adına insanlara gerçek ve yalan haber arasındaki farkı daha iyi anlatabilmek için Facebook üzerinde “News Hero” isimli bir oyun piyasaya sürdü. Bu oyunda oyuncular bir yayın kuruluşundan sorumludur. Yayınlamadan önce hangi haberlerin gerçek olduğunu ve hangilerinin yalan haber olduğu arasında seçim yapmaları gerekmektedir. Oyuncular, seçilen her doğru haber için puan kazanabilmekte ve sahip oldukları yayın şirketini geliştirebilmektedir (Guerrini, 2018). NATO’nun öğrenmeye yönelik geliştirdiği bir başka oyunu ise “NATO Map Game”dir. Bu oyun ile oyuncular NATO üyesi ülkelerin haritadaki yerlerini bularak puan kazanmaya çalışmaktadır (NATO, t.y.). Aynı zamanda oyuncular NATO üyesi ülkelerin başkentleri, diğer ülkelerle ilişkileri gibi çeşitli bilgileri öğrenebilmektedir.

Oyunların eğlendirirken öğretme işlevlerine gösterilebilecek örneklerden bir diğeri ise “Europe Universal IV” isimli oyundur. Bu oyun 13.yy zamanlarında başlamaktadır ve oyundaki tüm senaryo tarihteki gerçek olaylarla bire bir bağlantılı devam etmektedir. Örneğin, oyuncular oynamak istedikleri senaryolara göre önemli detayları ve tarihte o dönemde bulunan devletleri seçebilmektedir. Seçilen ulus ve senaryolara göre çeşitli görevler yapılabilmektedir. Örneğin Osmanlı devleti seçildiği takdirde “İstanbul’u Fethet” görevi aktif hale gelmektedir. Oyuncular bu oyunu oynarken o dönemde hangi devletlerin olduğunu, devletlerin coğrafi konumlarını, o dönemdeki savaşları ve diğer ülkelerle ilişkilerine yönelik tarihi bilgileri öğrenmiş oluyor (Halilbeyoğlu, 2013).

Kurumların kendini tanıtmak, bilgi vermek ya da eğitim amaçlı öğrenmeye yönelik oyun geliştirdikleri ve kullandıkları alanlar görülebilmektedir. Bu kapsamda, bazı kütüphanelerin de kullanıcılarına yönelik geliştirdiği oyunlar bulunmaktadır. Örneğin, Kent State Üniversite Kütüphanesi kullanıcılarına LC⁴ sınıflama sistemini öğretmek, kitapların raflara doğru yerleştirilmesini sağlamak amacıyla oluşturduğu oyun örnek olarak gösterilebilir (Kent State University, t.y.). Kütüphanenin web sayfasında oyuna başlamadan önce LC sınıflama sistemi ile ilgili bilgilendirme, kurallar ve eğitim bulunmaktadır. Bu oyunda oyuncular istenen kaynakları LC sınıflama sistemine göre rafta doğru yere koymaya çalışmaktadır. Oyunun içeriğinde bir rafa dizilmiş olan kitaplar bulunmakta olup oyunculardan rafa yerleşmesi gereken kitapları doğru yerine koymaları beklenmektedir. Kitaplar rafa yerleştirildikten sonra oyun, raf seçiminin doğru ya da yanlış olduğu ile ilgili bilgi vermektedir. Oyunu oynayan kullanıcılar deneme yanılma yoluyla LC sınıflama sistemi ile ilgili kuralları öğrenebilmektedir.

⁴ Library of Congress Sınıflama sistemi, kitapları düzenlemek ve sınıflandırabilmek için oluşturulmuş ve bugün büyük koleksiyona sahip kütüphaneler tarafından kullanılan bir sınıflama sistemidir (The Library of Congress, 2014).

Kütüphaneler açısından oyun teknolojilerini ele alan bir diğer kuruluş ise Amerikan Kütüphane Derneği (*American Library Association- ALA*). Dünyanın her yerinden oyunlarla ilgilenen kütüphanecileri bir araya getirmek, kütüphanelerde oyun kullanımı ve oyun oynanmasını desteklemek için 2011 yılında “Games & Gaming Round Table” adlı bir çalışma grubu oluşturmuştur (ALA, t.y.). Bu çalışma grubunun amacı aşağıdaki şekilde açıklanmıştır:

- Çeşitli bakış açılarını ve kullanıcı türlerini kapsayan oyunların kütüphanelerde kullanılması
- Her türden kütüphanede oyun ve oyun kullanımıyla ilgilenen kütüphanecilerin iş birliği ve paylaşım yapması
- Kütüphane hizmetlerinde oyunların ve oyunlaştırmanın değeri hakkında bir farkındalık yaratmak
- Oyun teknolojileri ile ilgilenen kütüphane ve kütüphanecileri bir araya toplamak

Oyunların öğrenmeye olan etkisi görüldüğü gibi günden güne artmaktadır. Dijital ortamlardaki video oyunları kadar oyunlaştırma aktiviteleri de popüler hale gelmeye başlamıştır. Oyunlaştırma dijital oyun mekaniklerinin ve dijital oyun tasarım tekniklerinin kullanıldığı ödüllendirme, eğlendirme ve rekabet gibi unsurları gerçek dünyaya taşıyan aktivitelerdir (Yetimler, 2018) . Dijital oyunların yanında öğrenme ve öğretimin oyunlaştırılması kapsamında kütüphanelerde yeni stratejiler geliştirilmeli, kullanıcıların gelişimine katkı sağlayacak oyunlar tasarlanmalıdır. 2017 yılı kütüphane haftasında İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphanesinde kullanıcıların kütüphane kaynaklarını etkin kullanımı ve doğru araştırmayı öğretmek amacıyla “Bilgi Avcıları” adında bir oyunlaştırma etkinliği yapılmıştır. Bilgi Avcıları etkinliğinde katılımcılar kendilerine verilen ipuçlarından yola çıkarak kütüphane kaynak ve hizmetleri ile ilgili görevleri en kısa sürede bitirmeye çalışmaktadır. Bu etkinlik kapsamında katılımcılar, araştırma ihtiyaçları doğrultusunda kitap, film, makale ve e-kitap tarayıp bulabilmeyi, elektronik kaynaklarla ilgili araştırma becerilerini geliştirmeyi, veri tabanlarını ve e-dergileri tarayıp elde edilen sonuçları e-posta ile paylaşmayı ve kaynakları ödünç almayı öğrenirken, aynı zamanda kütüphaneyi keşfedip öğlenebilecekleri bir etkinlikte yer almaktadır (BİLGİ Kütüphane ve e- Kaynaklar, t.y.).

Video oyunlarının ve oyunlaştırmanın 21. yüzyıldaki gelişimi göz ardı edilemez. Oyunlaştırma ve oyun teknolojisi çatısı altında yeni teknolojik gelişmeler devam ederken, kütüphanelerin kullanıcılarına daha iyi hizmet verebilmeleri ve onları etkileyebilmeleri için bu çatı altında yerlerini alması gerekmektedir.

Video Teknolojileri ve Mobil Uygulamalar

Günümüzde video platformları, video içerik sunucuları ve geliştiriciler giderek artmaktadır. Video söz konusu olduğunda akla gelen mecralardan birisi YouTube platformudur. YouTube dünya genelinde her bir dakikada 400 saatlik video yüklenen ve 1 milyardan fazla kullanıcısı olan bir platform haline gelmiştir (Ferah, 2016). 2016 YouTube Kullanıcı Profili Araştırması raporunun verilerine göre; YouTube kullanıcılarının %58’i eğlenmek, %47’si öğrenmek, %25’i içerik, %23’ü ürün araştırması için bu platformu kullanmaktadır (Ferah, 2016). Bu kadar potansiyel kullanıcının var olduğu bir mecra kütüphanelerin göz ardı etmemesi gerekmekte ve içerik sağlayıcı olarak yerlerini almaları önem arz etmektedir.

Üniversite kütüphanelerinin birçok veri tabanında hem akademik hem de entelektüel alanda gelişimi destekleyen video içerikli elektronik kaynaklar görülmektedir. Örneğin sağlık alanında insan anatomisini ve kas yapılarını inceleyen ve üç boyutlu görseller sunan veri tabanlarının yanında, ödüllü filmler, belgeseller, kişisel ve mesleki gelişim, bilişim teknolojileri ve grafik tasarımları gibi pek çok alanda eğitim ve öğretime ağırlık veren video kaynaklarına erişim olanağı bulunmaktadır.

Kütüphaneler kullanıcılarıyla iletişimi güçlendirmek, görünürlüğünü artırmak ve kaynaklarını paylaşmak amacıyla sosyal medya uygulamalarında da kendini göstermeye başlamıştır. Fotoğraf ve video içerikleri ile oldukça etkin kullanılan sosyal medya araçlarından birisi de Instagram’dır. 2017 istatistiklerine göre Instagram, Nisan ayında 500 milyondan fazla aktif kullanıcıya sahipken, bu kullanıcı sayısı Eylül 2017’de 800 milyondan fazla kullanıcıya ulaşmıştır (Hoş, 2017). New York halk kütüphanesi bu potansiyel kullanıcı kitlesine erişmek için Instagram’ın hikâye özelliğini kullanarak “InstaNovel” adlı uygulamayla paylaşım yapmaya başladı. İlk Instagram hikâyesine “*Alice’s Adventures in Wonderland*” kitabını paylaşarak başlayan kütüphane sonrasında “*The Yellow Wallpaper, The Raven, The Metamorphosis*” gibi kitapları da ekleyerek paylaşım yapmaya devam etmektedir.

Sosyal medya ve mobil uygulama aracı olarak Instagram kullanımı günden güne yaygınlaşmaktadır. New York Halk Kütüphanesi’nde de görüldüğü gibi kütüphanelerde yerini almaya başlamıştır. Mobil uygulamalar her yaşta ve yetenekteki insanların bilgiye erişimini kolaylaştıran araçlardır. Bu kapsamda kütüphanelerin ve kütüphanecilerin bu durumu göz önünde bulundurmaları ve mobil uygulama geliştiricisi olma yolunda adım atmaları gerekmektedir (Hennig, 2015). Ayrıca video içerikli kaynakların geliştirilmesi, kütüphanelerde daha çok

kullanılması, yeni nesil kullanıcıların ilgi alanlarına göre hizmetler geliştirmesi ve bu konuda kurumlar arası iş birliği yaparak bu doğrultuda çalışmalar yapması önemlidir.

Diğer Teknolojik Gelişmeler

Teknolojinin gelişimi insan hayatına birçok açıdan dokunmaya başlamıştır. Örneğin, filmler ve edebiyattaki yeri ile yapay zekâ teknolojisi hemen hemen herkes tarafından bilinir bir hale gelmiştir. Yapay zekâ insan zekâsına sahip, insanların yapabildiğini yapabileme yetisinde olan makinalar için kullanılmaktadır (Whitehair, 2016). Kısacası teknolojiyi “zeki” yapan şey “Yapay Zekâ” olarak tanımlanabilir (Whitehair, 2016). Yapay zekâ teknolojisi giderek gündelik hayatta yerini almakta ve gündelik yaşamı kolaylaştırmaktadır. Apple tarafından geliştirilmiş “Siri” uygulaması bu konuda en bilinen örneklerden biridir (Whitehair, 2016). Siri kullanıcılarla sürekli iletişim halinde olduğunda kendi kendini geliştirmekte, topladığı verilerle bir sonraki kullanımında kişiye özel sonuçlar getirebilmektedir. Siri'nin öğrenebilme yetisine sahip olması yapay zekânın ne olduğunu ve nasıl işlediğini göstermektedir.

Yapay zekâ teknolojisi ile ilgili kütüphaneleri de etkileyebilecek başka bir örnek de Adobe firmasının yeni geliştirdiği “*Videolar için 'Akıllı Etiketler'*” üzerinden verilebilir. Adobe firması bilindiği üzere insanların dijital deneyimler tasarlayabilmesi ve deneyimlemesi için kullanıcılara çeşitli araçlar sunan bir firmadır. 2018 yılında firma, video editörlerinin aradıkları tema ve anahtar kelimelere uygun içerikleri daha hızlı ve kolay bir şekilde bulabilmeleri için yapay zekâ teknolojisi geliştirdi. Geliştirilen bu yapay zekâ kullanıcılar tarafından üretilen bilginin sınıflandırılmasını sağlamaktadır (Webtekno, 2018). “*Videolar için 'Akıllı Etiketler'*” özelliği şimdilik beta sürüm olarak belirli kurumların kullanıma sunulmuştur (Webtekno, 2018).

Yapay zekâ teknolojisinin gelişimi birçok alanda olduğu gibi gelecekte kütüphaneleri de etkileyebilir. Kütüphaneciler bilgiyi organize etme ve bilgiye yön verme konusunda yapay zekâ teknolojisinin gelişimine katkı sağlayabilirler. Bu teknolojinin varlığı kütüphaneler açısından zorlayıcı olabileceği gibi aynı zamanda yeni bir fırsat olarak da değerlendirilebilir. Bilginin mimarisinin değişiminde yapay zekâ teknolojisi bilgiye yön veren kütüphanecilerin katkısıyla daha da gelişebilir. Bazı kütüphanelerde yapay zekâ teknolojisine yönelik uygulamalarla ilgili çalışmalar yapılmaktadır. Örneğin, Rhode Island Üniversitesi, kütüphane bünyesinde yapay zekâ araştırma laboratuvarı kurmayı planlamaktadır. MIT kütüphane daire başkanı bu çalışmayı, yapay zekâ teknolojisinin gelişiminde kütüphanecilerin yer alması ve bu tip teknolojilere destek vermek adına yapılmış başarılı bir hareket olarak değerlendirmektedir (McKenzie, 2018).

Gelişmekte olan teknolojilerden biri de sanal gerçeklik teknolojisidir. Sanal gerçeklik insanların duyularını (görme, duyma gibi) tahliye etmeye çalışarak onlara sanal deneyimleri simüle etme deneyimini sunan teknolojidir (Massis, 2015). Sanal gerçeklik teknolojisi insanların gerçek anlamda yapılması zor olan bazı aktivite ve çalışmalarını deneyimlemelerini sağlar. Dünyada sanal gerçeklik teknolojisine verilebilecek en iyi örneklerden biri “Google Tilt Brush” uygulaması olabilir. Bu uygulama sanal gerçeklikle birlikte üç boyutlu resimler yapabilmek için geliştirilmiştir. Ürün “*Odanız tuvaliniz, paletiniz hayal dünyanız, imkânlarınız sonsuz*” sloganı ile piyasaya çıkmıştır (Tilt Brush, t.y.). Göze takılan sanal gerçeklik gözlüğü ile uygulama başlatıldığında uygulama için özel olarak geliştirilmiş dijital fırça ile hayal edilen bir resim çizilebilir veya moda tasarımında herhangi bir elbise tasarlanabilir. Sanal gerçeklik teknolojisi sağlık alanında da eğitim ve tedavi amaçlı kullanılmaktadır. Riskli ve zor ameliyatlarda simülasyonları sanal gerçeklik teknolojisi ile test edilebilmektedir (Ergürel, 2016). Bunlara ek olarak sanal gerçeklik fobi tedavisinde de kullanılmaktadır. Bu teknolojiyle insanlar, uzmanların denetiminde korkuları ile yüzleşip fobilerini yenebilmektedir (Ergürel, 2016).

Sanal gerçeklik teknolojisi günümüzde artık kütüphanelerde de yer almaya başlamıştır. Yeni teknolojileri tanıtmak, kullanıcılarını eğlendirmek, motive etmek ve onlara farklı deneyimler sunmak için sanal gerçeklik gözlüğü ve sanal gerçeklik oyunları kullanan ve bu teknolojileri kendi bünyesine dâhil eden San Jose Halk kütüphanesi sanal gerçeklik teknolojisini kullanan kütüphane örneklerinden biridir (San José Public Library, t.y.). San Jose halk kütüphanesi, hayat boyu öğrenmeye teşvik ederek ve toplumun her bir üyesinin geniş fikir ve bilgi yelpazesine erişmesini sağlayarak kullanıcılarının yaşamlarını zenginleştirmeyi hedefleyen bir halk kütüphanesidir. Bu teknoloji ile San Jose halk kütüphanesi kullanıcılarına gezegenleri ve evreni keşfetme deneyimi sunarken aynı zamanda eğitici içerikleri de kullanıcılarına sunmaktadır (San José Public Library, t.y.). Örneğin insan anatomisinin üç boyutlu olarak keşfedilmesi ve farklı konularda kullanıcılarına üç boyutlu içerikler sunması bunlardan bazılarıdır. Ayrıca kütüphane, kullanıcıların sanal gerçeklik teknolojisi ile ilgili içerik geliştirmelerini de desteklemektedir. Özel etkinlikler dâhilinde, sanal gerçeklik teknolojisini deneyimlemek isteyen herkes bu kütüphaneden yararlanabilmektedir.

Hızlı bir şekilde ilerleyen bir başka teknolojik gelişme ise Robot (robotik) teknolojisidir. Robot teknolojisi günümüzde sağlık sektöründe olduğu kadar farklı birçok alanda da kullanılmaya başlamıştır. BBC'nin haberine göre 14 kişilik iş yapabilen “çiftçi robotlar” geliştirilmektedir. Bu robotlar tarım sektöründeki en karmaşık işlerde

kullanılmak üzere planlanmaktadır (BBC, 2018). “Yeniden programlanabilir mekanik aksamlara robot denir” (Özdemir,2017) . Dünyada pek çok sektörde robotlar etkin olarak kullanılmaktadır. Kütüphanelerin de yavaş yavaş bu akıma ayak uyundurduğu görülmektedir. Connecticut Westport Kütüphanesi kullanıcılarına robotik kodlama eğitimi verebilmek için koleksiyonlarına iki robot dâhil etmiştir (Gurliacci, 2014). Connecticut Westport Kütüphanesi 1886’dan beri, toplum hayatına ve entelektüel gelişime katkı sağlamak için çalışmalar yapmıştır. Bu kütüphane her yaştan insanın bilgi aramaya, bilgi edinmeye, fikir alışverişinde bulunmaya ve deneyimlerini paylaşmaya başladığı hareketli bir topluluk merkezidir (The Westport Library, t.y.). Kütüphane, bu robotları kullanarak kodlama eğitimi vermenin yanı sıra, kullanıcılarının robotları kullanmasını sağlayarak deneyim sahibi olma ve pratik yapabilmelerine de olanak sunmaktadır.

North Carolina State Üniversitesi Kütüphanesi Örneği

Daha önce de bahsedildiği gibi, günümüzde pek çok alanda ve kütüphanelerde çeşitli teknolojik gelişmelerin kullanılmaya başlandığı görülmektedir. Bu örnekler kütüphanelerde teknolojinin ne kadar geliştiğine ve kullanım alanlarının ne kadar çeşitlendiğine dair kanıtlar sunmaktadır. Kütüphanelerin bu trendleri yakalaması ve ayak uydurması, yeni nesil kullanıcılarla iletişim kurabilmek adına oldukça önemlidir.

Kütüphanelerin günümüz popüler teknolojileri ile (oyun teknolojileri, video teknolojileri gibi) olan ilişkisini ortaya koymak amacıyla “*bu teknolojiler kütüphane hizmetlerinde nasıl uygulanır?*” sorusuna yanıt olarak “*North Carolina State University (NCSU)*” Kütüphanesi uygulamaları örnek olarak gösterilebilir

NCSU kütüphanesi kullanıcılarına dizüstü bilgisayarlar, oyun konsolları, tablet, e-kitap okuyucular ve fotoğraf makinesi gibi çeşitli teknolojik cihazları ödünç vermektedir. Tüm bu teknolojileri ödünç almanın yanı sıra NCSU kütüphane kullanıcıları kütüphanede mevcut olmayan, ihtiyaç duydukları yeni cihazların satın alınması için kütüphaneye talep ve öneride bulunabilmektedir (NC State University Libraries, t.y.). Ayrıca NCSU kütüphanesinde “dijital oyun” konusunda uzmanlaşmış personellerle birlikte hizmet veren oyun ve sanal gerçeklik laboratuvarları, makerspace⁵ alanları ve sanal gerçeklik ekipmanları bulunmaktadır. Steam platformunda bulunan oyunları oynamak ve dijital oyun geliştirme programları konusunda kendini geliştirmek ve bu konuları öğrenmek isteyen kullanıcılara eğitim ve destek hizmeti de verilmektedir.

Bütün bu teknolojileri barındıran ve kullanıcılarına hizmet olarak sunan NCSU Kütüphanesi “*bu teknolojiler kütüphane hizmetlerine nasıl uygulanır?*” sorusunu cevaplayacak nitelikte bir örnek olabilir.

Sonuç ve Öneriler

Kütüphaneler günden güne hizmetlerini geliştirmekte, kullanıcılarına yönelik uygulamalarını ihtiyaçlar doğrultusunda şekillendirmekte ve kendini yenilemektedir. Kütüphane fonksiyonları ve hizmetleri her zaman kullanıcıların beklentisi doğrultusunda gelişmektedir. Bu çerçeveden bakıldığında, günümüzde değişen kullanıcı profillerinin beklentileri kütüphaneler için yeni teknolojileri ve hizmetleri zorunlu hale getirmiştir. Gelişen teknolojilerle birlikte kütüphanelerin amaçlarından sapmaması için kullanıcı deneyimlerini ve yeni trendleri takip etmesi önemlidir. Çalışmada da belirtildiği gibi oyun ve video teknolojileri, sanal gerçeklik, yapay zekâ ve nesnelerin interneti gibi teknolojiler insan hayatının birçok alanında kendini göstermiştir. Örneğin robot teknolojisi kullanarak büyük iş gücü, zaman ve sermaye gerektiren işler daha kısa sürede ve daha az maliyetle tamamlanabilirken, nesnelerin interneti teknolojisi ile bugün cep telefonları kullanılarak insanlar evlerindeki pek çok cihazı kontrol edebilmektedir. Kütüphaneler açısından bakıldığında bu süreç aynı şekilde gözlemlenebilmektedir. Örneğin New York Halk Kütüphanesi popüler sosyal medya uygulamalarından Instagram’ı kullanarak hem aktif hem de potansiyel kullanıcı kitlesine erişebilmektedir. Robotlar ve kütüphaneler bir arada hayal edildiğinde akla ilk gelen şey kitap taşıyan robotlar veya rafa kitap yerleştiren robotlar olarak düşünülebilir. Ancak bunun aksine, bugün Connecticut Westport Kütüphanesi kullanıcı odaklı bir hizmet sergileyerek koleksiyonlarına kattıkları iki robot ile kullanıcılarına kodlama eğitimi verirken bu teknoloji ile ilgili de bir farkındalık yaratmaktadır. Bu çalışmada üzerinde durulan birçok teknolojiyi kapsayan NCSU Kütüphanesi ise oyun ve sanal gerçeklik laboratuvarları ve ödünç verdikleri teknolojik cihazlarla değişik bir örnek olarak değerlendirilebilir.

Teknoloji inanılmaz bir hızla gelişmeye devam etmekte ve bu durum insanları pek çok yönden etkilemektedir. Bu çalışmada yer verilen örneklerde de görüldüğü gibi farklı sektörleri etkisi altına alan teknolojiler kütüphaneleri de hem hizmet hem de kullanıcıları açısından etkilemektedir. Kütüphanelerin yeni stratejiler oluşturması ve bu değişimin bir parçası olabilmesi için çalışmalarını bu yönde geliştirmesi gerekmektedir. Yeni teknolojileri

⁵ Makerspace teoride öğrenilen bilgilerin pratikte ürünlere dönüştürülmesine imkân veren atölyelerdir (Makers Türkiye, t.y.).

yakından takip ederek hizmetlerine entegre etmeli ve iyi koşullarda hizmet vermelidir. Ayrıca kullanıcılarının beklentilerini gözlemlemeli ve yeni gelişmelere göre beklentilerini karşılamalıdır. Dijital oyunların yanında eğitim ve öğretimin oyunlaştırılması kapsamında kütüphanelerde çalışmalar yapılmalı, kullanıcıların gelişimine katkı sağlayacak oyunlar tasarlanmalıdır. Bunların yanı sıra, kütüphanelere dâhil edilen yeni teknolojilerin nasıl kullanılacağı konusunda farkındalık yaratması ve bu yeni teknolojileri bilgi okuryazarlığı eğitimleri ile bütünleştirilmesi kaçınılmazdır. Gelişen teknolojiler kapsamında kütüphanelerin göz önünde bulundurulması gereken unsurlar arasında kütüphanelerin personelini, bütçesini, koleksiyonunu, binalarını ve alanlarını yeniden gözden geçirmek de yer almaktadır. Bu değişim fiziksel şartlar ve uygulanan hizmetlerin yanında kütüphaneciler için “Libray Specialist for Game reserach and teaching”, “Social Media Librarian”, Digital Technologies Development Librarian” gibi ünvanların ortaya çıkmasında etkili olmaktadır. Bu yeni mesleki roller kütüphane organizasyona dâhil edilmelidir. Ayrıca kütüphaneler bu çalışmalar kapsamında kurumlar ve disiplinler arası işbirliğine açık olmalı, olanaklar gözden geçirilerek iyileştirilmeli ve yeni teknolojilerin kütüphanelerde uygulanması için standartların geliştirilmesinde çalışmalar yapılmalıdır.

Bu gelişmeler kütüphaneler açısından zorlayıcı olabileceği gibi aynı zamanda yeni bir fırsat olarak da değerlendirilebilir. MIT kütüphane daire başkanının da belirttiği gibi bu teknolojilerin gelişiminde kütüphanecilerin yer alması önemlidir (McKenzie, 2018). Bilgiye yön veren kütüphaneciler, teknolojinin gelişimindeki çalışmalarda yer alarak mesleğin ve kütüphanelerin gelişmesine daha çok katkı sağlayabilir.

Kaynakça

- American Library Association [ALA]. (t.y.). *Games and gaming round table (GameRT)*. <http://www.ala.org/rt/gamert> adresinden erişildi.
- BİLGİ Kütüphane ve e- Kaynaklar. (t. y.). *Etkinlik: "BİLGİ avcıları / knowledge hunters"*. <https://library.bilgi.edu.tr/etkinlikler/etkinlik-bilgi-avciları-knowledge-hunters/> adresinden erişildi.
- BBC. (2018, 2 Ocak). *14 kişinin işini yapabilen 'çiftçi robotlar' geliyor*. BBC <https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya-42540940> adresinden erişildi.
- Dalkıran, Ö. (2013). Teknolojinin kütüphanelere etkisi: Bilgi kaynakları açısından bir yaklaşım. *Bilgi Dünyası*, 14(1), 172-190.
- Er, E. (2014, 14 Temmuz). *Oyun sektörünün bugünü ve yarını*. <https://mediacat.com/zeynep-saklioglu-mediacaat-roportaji> adresinden erişildi.
- Ergürel, D. (2016, 2016 Ağustos). *Medium*. 10 yılda bildiğiniz tüm sektörleri değiştirecek teknoloji: Sanal Gerçeklik. <https://medium.com/turkce/sanal-gerceklik-nedir-249eb3cae318> adresinden erişildi.
- Ferah, A. B. (2016, 5 Ekim). YouTube’un Türkiye kullanıcı profili araştırması. *Webrazzi*. <https://webrazzi.com/2016/10/05/youtubeun-turkiye-kullanici-profilini-arastirmasi> adresinden erişildi.
- Francisco, C. O. (t. y.). *Calendar agenda list*. <https://www.ssf.net/Home/Components/Calendar/Event/1851> adresinden erişildi.
- Guerrini, F. (2018, 31 Temmuz). NATO's latest weapon: A Facebook game for fake news countering. *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/federicoguerrini/2018/07/31/natos-answer-to-fake-news-a-facebook-game-to-spot-online-misinformation/#193996ec3226> adresinden erişildi.
- Gurliacci, D. (2014, October 15). Have you seen the robots at westport library? Take a look at these videos. <https://patch.com/connecticut/westport/have-you-seen-robots-westport-library-see-videos-0> adresinden erişildi.
- Halilbeyoğlu, M. (2013, 9 Eylül). Europa universalis IV. <https://www.merlininkazani.com/europa-universalis-iv-inceleme-65625> adresinden erişildi.
- Hennig, N. (2015, 28 Mart). 50 ideas for creative uses of mobile apps in library services. <http://nicolehennig.com/ideas-for-creative-uses-of-mobile-apps-in-library-services/> adresinden erişildi.
- Hoş, S. (2017, 17 Ekim). Instagram kullanıcı istatistikleri 2017. <https://sibelhos.com/instagram-kullanici-istatistikleri-2017> adresinden erişildi.
- İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphane & e-Kaynaklar*. (t. y.). Etkinlikler. https://library.bilgi.edu.tr/events_tr.html adresinden erişildi.
- Japonya'da bir hastane geceleri robot çalıştıracak. (2018, 4 Ocak). <http://www.gazetevatan.com/japonya-da-bir-hastane-geceleri-robot-calistiracak-1131987-teknoloji/> adresinden erişildi.
- Kent State University. (tarih yok). *Library of Congress tutorial - call number and shelving*. <https://www.library.kent.edu/library-congress-tutorial-call-number-and-shelving> adresinden erişildi.

- The Library of Congress. (2014). Library of Congress Classification. <https://www.loc.gov/catdir/cpsolcc.html> adresinden erişildi.
- Makers Türkiye. (t. y.). Maker Atölye'leri nedir? Ne işe yararlar? 2018 tarihinde <https://makersturkiye.com/maker-atolyeleri-nedir-ne-ise-yararlar/> adresinden erişildi.
- Marshall, C. (2014, 13 Aralık). 15% of all youtube videos relate to gaming: Minecraft & pewdiepie FTW. <http://tubularinsights.com/15-per-cent-youtube-gaming-videos/> adresinden erişildi.
- Massis, B. (2015). Using virtual and augmented reality in the library. *New Library World*, 116 (11/12), 796-799.
- McGonigal, J. (2011). *Reality is broken: Why games make us better and how they can change the world*. New York: Penguin Group.
- McKenzie, L (2018, 17 Ocak). A new home for AI: The library. <http://www.insidehighered.com/news/2018/01/17/rhode-island-hopes-putting-artificial-intelligence-lab-library-will-expand-ais-reach> adresinden erişildi.
- NATO. (t.y.). *NATO map game*. <https://www.nato.int/multi/nato-map-game/public/game.htm> adresinden erişildi.
- NC State University Libraries. (t.y.). *Gaming*. <https://www.lib.ncsu.edu/do/gaming> adresinden erişildi.
- Onedio. (2014, 24 Mart). Her ay 27 milyon kişi lol oynuyor. <https://onedio.com/haber/her-ay-27-milyon-kisi-lol-oynuyor-275290> adresinden erişildi.
- Özdemir, S. (2017, 22 Ağustos). Robotik nedir. <https://www.muhendisbeyinler.net/robotik-nedir/> adresinden erişildi.
- Pektaş, A. (2016, 20 Ocak). Tüm Steam oyunlarını bitirmeyi hedefleyen oyuncu. <http://oyungezer.com.tr/haber/43846-tum-steam-oyunlarini-bitirmeyi-hedefleyen-oyuncu> adresinden erişildi.
- San José Public Library. (t. y.). *Mission & vision*. <https://www.sjpl.org/mission> adresinden erişildi.
- San José Public Library. (t. y.). *Virtual reality*. <https://www.sjpl.org/virtual-reality> adresinden erişildi.
- Steam sonunda bu rekoru da kırdı! (2017, 28 Aralık). Erişim adresi: <http://www.hurriyet.com.tr/teknoloji/steam-sonunda-bu-rekoru-da-kirdi-40660311> adresinden erişildi.
- Webtekno. (t. y.). Adobe, video için akıllı etiketler üreten yapay zeka geliştirdi. <http://nabizapp.com/jump.php?id=16207919> adresinden erişildi.
- Tilt Brush. (t.y.). <https://www.tiltbrush.com/> adresinden erişildi.
- The Westport Library. (t.y.). *About*. <https://westportlibrary.org/about/> adresinden erişildi.
- Whitehair, K. (2016, 11 Şubat). Libraries in an Artificially Intelligent world. <http://publiclibrariesonline.org/2016/02/libraries-in-an-artificially-intelligent-world/> adresinden erişildi.
- WIRED. (2018). *Ikea's new app flaunts what you'll love most about AR*. <https://www.wired.com/story/ikea-place-ar-kit-augmented-reality/> adresinden erişildi.
- Yetimler, E. (2018). *Internet of things (nesnelerin İnterneti) nedir? Cihazların etkileşim trendleri*. <https://www.karel.com.tr/blog/internet-things-nesnelerin-interneti-nedir-cihazlarin-etkilesim-trendleri> adresinden erişildi.
- YouTube 1 milyar saatlik video izleme süresine ulaştı. (2017, 28 Şubat). *Haber Türk*. <https://www.haberturk.com/ekonomi/teknoloji/haber/1408254-youtube-1-milyar-saatlik-video-izleme-suresine-ulasi> adresinden erişildi.

Üniversite Birinci Sınıf Öğrencilerinin Kütüphane Hizmetlerine Yönelik Tutumu ve Kütüphane Kullanım Alışkanlığı: Balıkesir Üniversitesi Örneği

Okan Koç*

Öz

Araştırmamızda, üniversite birinci sınıf öğrencilerinin kütüphane hizmetlerine yönelik tutumu ve kütüphane kullanım alışkanlığı incelenirken, kütüphanenin hayatın her alanında olması gerektiğinden hareketle üretilen hizmetlere değinilmekte olup, bu doğrultuda, Balıkesir Üniversitesi'nde okuyan 231 1. Sınıf öğrencisine "Kütüphane Hizmetleri Memnuniyeti ve Kütüphane Kullanım Alışkanlığı Anketi" uygulanmıştır. Araştırma ile Balıkesir Üniversitesi 1. Sınıf öğrencilerinin kütüphane algısı, kütüphane kullanım alışkanlığı, okuma tercihleri, kütüphane hizmetlerine bakış açıları ve kütüphaneden beklentileri alınacak olup, elde edilen bulgular ışığında öğrencilerde kütüphane kullanım alışkanlığı oluşturmak adına, alanımızdaki uygulamacılara kütüphane hizmetlerinin kurgulanmasında önerilerde bulunulacaktır. Araştırma sonucunda üniversite öğrencilerinde kütüphane kullanım alışkanlığını oluşturmaya yönelik bulgular ve öneriler paylaşılacağı gibi, kütüphanelerin üretmiş olduğu hizmetlere kullanıcılarını dâhil edeceği bir yapıya bürünmesinin fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Kütüphane kullanım alışkanlığı, üniversite öğrencileri, kütüphane hizmetleri

Giriş

Bireyde okuma ve kütüphane kullanım alışkanlığının temeli çocukluk evresinde atılmaktadır. Okul öncesi dönemde kitap ile karşılaşan çocuğun, okul çağının başlamasıyla birlikte okuma ve kütüphane kullanım alışkanlığını kazandıracak ve sürdüreceği bir dizi faktörün etkisinde söz konusu olduğu bilinmektedir. Çocukluk döneminde kazanılan bu yetiler, öğretmenlerin, ailelerin ve kütüphanecilerin katkılarıyla ilerleyen süreçte beslenerek bireyi yaşamında başarılı kılacak bir dizi etkinliği tetikleyecektir.

Günümüzde okuma farklı bir içerik kazanarak, bilgiyi anlamak, iletmek için hemen her alanı kapsar hale gelmiştir. Uluslararası Öğrenci Kalkınma Örgütü'ne (PISA) göre okumak, matematik ve fen bilimlerindeki başarıyı da tetiklemektedir.

* Dr. Öğretim Görevlisi, Balıkesir Üniversitesi/ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı,
okankocby@gmail.com

Okuma becerileri, öğrencilerin yazılı bilgiyi gerçek durumlarda kullanma becerisi üzerinde odaklanmaktadır. PISA araştırmasında okuma becerileri; “kişinin topluma katılmak, potansiyelini ve bilgisini geliştirmek ve amaçlarını gerçekleştirmek için yazılı metinleri anlaması, kullanması, onlar üzerinde düşünmesi ve onlarla uğraşması olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım, geleneksel bilgiyi çözümlene kavramının ve yazılı olanı anlamadan daha ötesine gitmektedir. PISA okuma becerileri kavramı, insanların okuma yaptığı bir dizi durumu, yazılı metinlerin sunulma yollarını (ör. basılı kitaplarda, bilgi notlarında, online forum ve haberlerde) ve belirli bir pratik bilgiyi bulmak gibi fonksiyonel ve sınırlı olandan diğer yapma, düşünme ve var olma yollarını anlama gibi derin ve geniş kapsamlı olana kadar okuyucuların metinlere çeşitli yaklaşma ve metinleri kullanma yollarını kapsamaktadır (PISA, 2015, s. 28).

Okuma becerisi, bireyin farklı türdeki metinleri çeşitli şekillerde bir araya getirme yetileriyle tespit edilmektedir. Bilgiyi bulmak, hatırlamak, bir araya getirmek, bir araya getirdiklerini yorumlamak, çıkarımda bulunmak, değerlendirerek, kendi fikrini ortaya koymak, metnin içeriği ve özelliklerini derinlemesine düşünmek gibi karmaşık ve eş zamanlı süreçleri kapsamaktadır (Bozkurt, 2016, s. 1674). Bu süreçleri başarılı bir şekilde yapabilmek için okuma ve kütüphane kullanım alışkanlığının kazanılması oldukça önemli olmaktadır.

Günümüzde okuma, toplumlardaki gelişmişlik seviyesi ile yakından ilgili olmakta, sadece bireysel bir yetenek olmanın ötesinde değerlendirilmektedir (Özkaya ve Çetin, 2014). Ülkelerin gelişmişlik düzeyi, halkın okuma oranı, bilgiye ulaşma ve bilgiyi kullanma seviyeleriyle ölçülür hâle gelmiştir (Balcı, 2009: 2). Yılmaz (1995: 325) ve Devrimci' ye (1993: 6) göre bireysel boyutta sağlıklı ve gelişmiş bir kişiliğin en önemli göstergelerinden biri olan okuma alışkanlığı, toplumsal boyutta, demokratik yapının ve uygarlığın temellerini oluşturan bir ögedir. Okuma; toplumların eğitim, ekonomi ve kültür alanlarında göstermeleri gereken gelişimin hem bileşeni hem de hızlandırıcısı niteliğindedir (Akt. Sağlam vd., 2008: 9). Okuma ve kütüphane kullanım alışkanlığı, sürekli kullanılan ve alışkanlık hâline getirilmesi gereken ve toplumsal olarak beslenmesi gereken bir yetidir.

Okuma ve kütüphane kullanım alışkanlığı çeşitli faktörlere bağlı olarak geliştiğinden hemen her bireyde aynı şekilde ortaya çıkmamakta olup, yaşam içerisinde süreklilik arz eden bir sürecin ürünüdür. Toplumsal anlamda bireyi yaşam boyu destekleyecek bu tip yetileri besleyen temel yapılardan birisi de kütüphanelerdir. Bağlı bulunduğu üniversite bünyesinde eğitim, öğretim ve araştırma sürecinin içinde yer alan her bireye kütüphanecilik anlamında hizmet üretirken, bireylerin bilgi gereksinimleri karşılayan, entelektüel bilgi birikimlerine destek olarak araştırmalarında yardımcı olan üniversite kütüphaneleri, toplumsal anlamda önemli bir basamağı teşkil etmektedir.

Kütüphane kullanım alışkanlığı, bireyin zihinsel gereksinimini karşılamak üzere kütüphaneyi süreklilik arz eden bir şekilde kullanması anlamına gelmektedir. Kütüphane kullanma alışkanlığındaki süreklilik ve düzenlilik kavramları genelde kütüphaneye gitme sayısı temel alınarak değerlendirilmektedir. Yılmaz, Amerikan Kütüphane Derneği'nin (American Library Association-ALA) bu konudaki önerdiği sıklıklardan yararlanarak kütüphane kullanma alışkanlığı için aşağıdaki düzeyleri belirlemiştir (2004, s.116):

Zayıf alışkanlık: Yılda 1-5 kez kütüphaneye gitme

Orta düzey alışkanlık: Yılda 6-11 kez kütüphaneye gitme

Güçlü alışkanlık: Yılda 12 kez ve daha fazla kütüphaneye gitme

Kütüphanelerin etkin bir şekilde kullanılabilmesi için kütüphanelerde hizmet kalitesinin geliştirilmesi gerekmektedir. Yardımsız ve güler yüzlü kütüphane personeli, zengin ve güncel bir derme (kolleksiyon), uygun çalışma koşulları, ödünç kaynak alma olanağı ve kütüphanenin açık olduğu saatlerin uzun olması da kütüphane kullanma alışkanlığını artıran faktörlerdir (Kurulgan, Çekerol, 2008 s. 243). “Bu nedenle kütüphaneciler, verecekleri hizmetlerle hem kütüphaneye bizzat gelen hem de uzaktan erişim sağlayan kullanıcıları memnun etmek için kaliteli hizmet vermek ve her şeye rağmen çeşitli memnuniyetsizliklerin olabileceği düşüncesiyle şikayet kanallarını da sürekli açık tutmak durumundadırlar. Memnun kullanıcının kütüphaneye yeni kullanıcılar getireceği, buna karşılık memnun olmayan kullanıcıların ise, yeni kullanıcı olacak kişileri engellediği gibi, mevcut kullanıcıların da heveslerini kıracakları ve ayrıca pek çok kullanıcının kütüphaneden ayrılmadan önce şikayette bulunmadığı ancak, sıklıkla kütüphanede yaşadıkları kötü deneyimi daha sonra arkadaşlarına anlattıkları, kütüphaneciler başta olmak üzere, kütüphane personeli tarafından asla göz ardı edilmemelidir”(Yılmaz, 2005, s.161-162).

Üniversite kütüphaneleri, içinde bulunduğumuz çağın getirmiş olduğu bilgi iletişim teknolojilerinin etkileriyle geleneksel kütüphanecilik hizmetlerinin yanında bir dizi halkla ilişkiler çalışmalarını da barındıran, bilgi erişim sistemlerini bünyesinde taşıyan yapıya kavuşmuştur. Bu noktada bireylerde okuma ve kütüphane kullanım alışkanlığını oluşturacak, var olan alışkanlığı besleyecek ve bireye bilgiye erişim konusunda yeni yetiler kazandıracak bilgi erişim sistemleriyle desteklenmiş, kullanıcı beklentileri ön plana alınmış kütüphane hizmetlerine gereksinim duyulmaktadır.

Böylelikle Prensky'in tabiriyle günümüz gençliği, "dijital yerliler", kütüphanelerde sunulan hizmetlerden üst düzeyde faydalanacak, hayatlarının önemli bir yerinde okuma ve kütüphane kullanım alışkanlığı becerisi kazanacaklardır.

Üzerinde durulması gereken en önemli noktalardan birisi, yeni neslin özelliklerini, bilgi arama davranışlarını ve beklentilerini belirleyerek yürütülecek hizmetlerde ön plana almak gerekmektedir.

Günümüz Üniversite Öğrencisi Profili

Günümüzde gelişen bilgi iletişim teknolojilerinin toplumun hemen her kesimin etkisi altına aldığı görülmektedir. Bilgi iletişim teknolojileriyle hayatının en erken döneminde karşılaşan bireylerin bir biriyle birçok ortak noktası olduğu gibi, kendilerinden önceki nesillerden oldukça farklı özelliklere, beklentilere sahip olduğu görülmektedir. Ortaya çıkan bu sosyal dönüşüm, yeni nesillerin dijital bir kültür oluşturmaya zemin hazırlamıştır.

Günümüzün öğrencileri dijital bir kültürün içerisinde büyümektedir. İletişim kanalları, bilgi yönetimleri dijital kültüre özgü bilgi iletişim teknolojilerine bağlı olarak gerçekleşmektedir.

Bu neslin ailelerinden daha farklı bir çevrede hayata başlamaları gereği, öğrenme biçimlerinde, çalışma stratejilerinde, oynama şekillerinde, eğlenme anlayışlarında, sosyalleşme yapılarında dijital kültürün önemli bir yeri vardır (Oblinger ve Oblinger, 2005).

Günümüz öğrencilerini tanımlamak için birbirine benzer anlamlarda bazı kavramlar kullanılmaya başlanmıştır. Bu kavramlar; Millennials, Digital Natives, Net Generation, the Gamer Generation, Next Generation, N-generation, Cyber Kids, Homo Zappiens, Grasshopper Mind (Pedro,2006, s.1). Bununla birlikte OECD tarafından gerçekleştirilen bir projede Pedro günümüz öğrencisini Yeni Binyılın Öğrencisi (New Millennium Learners) olarak adlandırmıştır.

Bu kuşağın en önemli ayırt edici özelliği yaş aralığı değil, dijital teknolojilere yatkınlıklarıdır. Günümüz öğrencileri dijital araçların dilini keşfetmiş, yaparak, yaşayarak öğrenen, çoklu işlem becerisine sahip, dikkat süreleri kısa bireylerdir. Ayrıca zihinleri konudan konuya atlayan, iletişimde ve ilişkilerde sabırsız, hızlı dönüt isteyen, oyunu merkeze alarak yaşayan ve öğrenen, hayal dünyaları gelişkin bir yapıya sahiptirler. Bu bireyler dijital sosyal çevreleri gelişmiş, fiziksel anlamda oldukça yalnız, grafiksel, resimsel öğeleri metne tercih eden, dijital ve görsel araçları basılı araçlara tercih eden ve eğitimden beklentileri yüksek bir kesim olarak dikkat çekmektedir (Pedro,2006, s.2-14).

Üniversite öğrencilerinin üniversite yaşamına uyumlarına yönelik çalışmalar, farklı kuramların etkisiyle ortaya çıkan modeller ve farklı kavramlar altında uzun yıllardır devam etmektedir (Bülbül, 2012). Tinto'nun (1975) modelinde bireylerin yükseköğretim kurumlarında başarılarını ve uyumları tetikleyen bir dizi özelliği geçmişlerindeki kişilik özellikleri, değer yargıları, beklentileri belirlemektedir. Daha da önemlisi, bu geçmiş özellikler ve bireysel farklılıklar, eğitimsel beklentilerin ve bireyin beraberinde getirdiği bağılıklarının gelişimini de etkilemektedir. Bireyin geçmişte kazandığı okuma ve kütüphane kullanım alışkanlığı becerileri onları kütüphanelere taşıyacakken, nitelikli kütüphanecilik hizmetlerinin de etkisiyle geçmişteki bu yetiler beslenecek ve bu alışkanlıklar güçlenecektir.

Bu Bireyin yükseköğrenime başladığı dönem, aynı zamanda yetişkinliğe geçiş aşamasının bir evresini de kapsamaktadır. Genellikle 18 yaşından 25 yaşına kadar bir evreyi kapsayan bu dönemde birey yeni bir çevre ile karşılaşmakta olup, bir takım yeni sorumluluklarla yüzleşmektedir. Üniversite kütüphaneleri bireyin Akademik başarısının yanı sıra bilgi erişim süreçlerinin tanımlanması ve bilgi ihtiyacının karşılanması noktasında olumlu katkılar sağlayabileceği gibi, boş zamanlarının etkin kullanımında da bireye yardımcı olacaktır.

Amaç ve Yöntem

Araştırmamızın amacı, Balıkesir Üniversitesi birinci sınıf öğrencilerinin kütüphane hizmetlerine yönelik bakış açısını öğrenerek, kütüphane kullanım alışkanlıklarını belirlemektir. Böylelikle, var olan kütüphane hizmetleri irdelenirken, öğrencilerde okuma ve kütüphane kullanım alışkanlığını oluşturacak, var olan alışkanlığı besleyecek ve bilgiye erişim konusunda yeni yetiler kazandıracak yeni kütüphane hizmetlerinin üretilmesinin önemini vurgulanacaktır.

Çalışmanın yöntemi, olayları ve olguları kendi koşulları içinde inceleyen alan araştırması şeklinde yapılmıştır.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, Balıkesir Üniversitesi birinci sınıf öğrencilerinden oluşmaktadır. Buna dayanarak örneklem, 2017-2018 eğitim- öğretim yılında Balıkesir Üniversitesi Merkez Kütüphanesini kullanan 231 birinci sınıf öğrencisinden oluşmaktadır.

Verilerin Toplanması

Balıkesir Üniversitesi'nde okuyan 231 1. Sınıf öğrencisine “Kütüphane Hizmetleri Memnuniyeti ve Kütüphane Kullanım Alışkanlığı Anketi” uygulanmıştır. Anket uygulaması 2017-2018 eğitim öğretim yılı süresince gerçekleştirilmiştir.

Bulgular

Balıkesir Üniversitesi 1. Sınıf öğrencilerinin kütüphane algısı, kütüphane kullanım alışkanlığı, okuma tercihleri, kütüphane hizmetlerine bakış açıları ve kütüphaneden beklentileri alabilmek, elde edilecek bulgular ışığında öğrencilerde kütüphane kullanım alışkanlığı oluşturmak, alanımızdaki uygulamacılara kütüphane hizmetlerinin kurgulanmasında önerilerde bulunmak adına “Kütüphane Hizmetleri Memnuniyeti ve Kütüphane Kullanım Alışkanlığı Anketi” uygulanmıştır.. Araştırma verilerinin analizi, tabloların oluşturulması ve değerlendirilmesi için SPSS (Statistical Package for Social Sciences) programının 20 versiyonu kullanılmıştır.

Yapılan araştırma sonucunda aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır.

Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Fakülte/ Yüksekokul ve Meslek Yüksekokullarına Göre Dağılımı

Tablo 1. Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Fakülte/ Yüksekokul ve Meslek Yüksekokullarına Göre Dağılımı

Fakülte/ yüksekokul/ meslek yüksekokulu	Kişi sayısı	Yüzde
Fen Edebiyat Fakültesi	41	% 18
Mühendislik/ Mimarlık Fakültesi	69	% 30
Eğitim Fakültesi	49	% 21
Turizm Fakültesi	10	% 4
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	12	% 5
Tıp Fakültesi	17	% 8
Veterinerlik Fakültesi	3	% 1
Yüksekokullar	10	% 4
Meslek Yüksekokulları	20	% 9
Toplam	231	%100

Araştırmaya 231 kişi dâhil edilmiştir. Örnekleme katılan öğrencilerin fakülte yüksekokul ve meslek yüksekokuluna göre dağılıma bakıldığında; % 30'u (69 kişi) mühendislik/ mimarlık fakültesinden, % 21'i (49 kişi) eğitim fakültesinden, %18'i (41 kişi) fen edebiyat fakültesinden, %9'u (20 kişi) meslek yüksekokullarından, % 8'i (17 kişi) tıp fakültesinden, %5'i (12 kişi) iktisadi ve idari bilimler fakültesinden, % 4'ü (10 kişi) turizm fakültesinden, % 4'ü (10 kişi) yüksekokullardan ve % 1'i (3 kişi) veterinerlik fakültesinden oluşmaktadır.

Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Kütüphane Kullanım Sıklığı

Tablo 2. Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Kütüphane Kullanım Sıklığı

Kütüphane kullanım sıklığı	Kişi sayısı	Yüzde
Her gün	9	% 4
Haftada 1 ya da 2 kez	69	% 30
Ayda 1 ya da 2 kez	60	% 26
Nadiren	71	% 31
Kullanmıyorum	22	% 9
Toplam	231	%100

Araştırmaya katılan öğrencilerin %4'ü (9 kişi) kütüphaneyi her gün, %30'u (69 kişi) haftada 1 ya da 2 kez kullandığını, %26'sı (60 kişi) ayda 1 ya da 2 kez kullandığını belirtirken, %31'i (71 kişi) kütüphaneyi nadiren kullandığını belirtmiştir. Diğer yandan %9'u kütüphaneyi kullanmadığını belirtmiştir.

Katılımcıların toplamda % 60'ı kütüphaneyi düzenli kullanırken, % 40'nın kullanımı oldukça düşük gerçekleşmiştir.

Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Kütüphane Kullanım Amacı

Tablo 3. Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Kütüphane Kullanım Amacı

Kütüphane kullanım amacı	Yanıt sayısı	Yüzde
Ödev yapmak/ ders çalışmak için	109	% 32
Kitap ödünç almak için	154	% 47
Basılı süreli yayınları takip etmek için	26	% 7
Tezleri incelemek için	27	% 8
Kullanmıyorum	22	% 6
Toplam	338	%100

Üniversite kütüphanesini (fiziki olarak) kullanma amacınız nedir? Sorusuna katılımcılara birden çok seçeneği işaretleyebilecekleri belirtilmiştir. Buna göre toplamda 338 yanıt alınmıştır.

Katılımcıların %32'si (109 kişi) ödev yapmak ya da ders çalışmak için, %47'si (154 kişi) kitap ödünç almak için, % 7'si (26 kişi) basılı süreli yayınları takip etmek için, % 8'i tezleri incelemek için, üniversite kütüphanesini kullandığını belirtmiştir. Katılımcıların % 6'sı (22 kişi) kütüphaneyi kullanmadığını belirtmiştir.

Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Hangi Formattaki Kütüphane Kaynaklarını Tercih

Tablo 4. Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Hangi Formattaki Kütüphane Kaynaklarını Tercih

Bilgi Kaynağı Formatı	Kişi sayısı	Yüzde
Basılı Kaynaklar	165	% 71
Elektronik Kaynaklar	66	% 29
Toplam	231	%100

“En çok hangi kütüphane kaynağını kullanıyorsunuz? Sorusuna, ankete katılan öğrencilerin büyük çoğunluğu basılı kaynakları tercih ettiği belirtmiştir. Basılı kaynakları kullandığını diyenlerin oranı % 71 (165 kişi) iken, elektronik kaynakları kullandığını diyenlerin oranı % 29 (66 kişi) olarak belirlenmiştir.

Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Veri Tabanı Kullanım Sıklığı

Tablo 5. Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Veri Tabanı Kullanım Sıklığı

Veri tabanı kullanım sıklığı	Kişi sayısı	Yüzde
Her gün	16	% 7
Haftada 1 ya da 2 kez	32	% 14
Ayda 1 ya da 2 kez	33	% 14
Nadiren	67	% 29
Kullanmıyorum	83	% 36
Toplam	231	%100

“Veri tabanı kullanım sıklığınız nedir?” sorusuna öğrencilerin büyük bir çoğunluğu kullanmadığını (%36, 83 kişi) ya da nadiren kullandığını (%25, 57 kişi) belirtmiştir.

Katılımcıların % 11'i (25 kişi) her gün, %14'ü (32 kişi) haftada 1 ya da 2 kez ve yine % 14'ü ayda 1 ya da 2 kez veri tabanlarını kullandığını belirtmiştir.

Örnekleme Oluşturan Öğrencilere Göre Veri Tabanı Kullanımında Yaşanan En Önemli Sorun

Tablo 6. Veri Tabanı Kullanımında Yaşanan En Önemli Sorun

Veri tabanı kullanımında karşılaşılan sorunlar	Kişi sayısı	Yüzde
Veri tabanları hakkında bilgi sahibi olmamak	102	% 45
Veritabanlarına nasıl erişileceğini bilmemek	81	% 35
Abone olunan veri tabanlarının yetersizliği	40	% 17
Diğer	8	% 3
Toplam	231	%100

“Sizce veri tabanlarına erişimde yaşanan en önemli sorun nedir?” sorusuna katılımcıların büyük çoğunluğu, veri tabanları hakkında bilgi sahibi olmamaları (%45, 102 kişi) ve veri tabanlarına nasıl erişeceklerini bilmediğini (%35, 81 kişi) belirtmişlerdir. Abone olunan veri tabanlarının yetersizliği sebebiyle erişimde sıkıntı yaşadığını düşünenlerin oranı % 17 (40 kişi) olarak tespit edilmiştir. Diğer sebeplerle erişimde sıkıntı yaşayanların oranı ise % 3 olarak belirlenmiştir.

Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Bilgi Gereksinimini Karşılama Yolları

Tablo 7. Öğrencilerin Bilgi Gereksinimini Karşılama Yolları

Bilgi Gereksinimini Karşılama Yolları	Yanıt sayısı	Yüzde
Tarama motorlarını kullanım	210	% 33
Abone olunan veri tabanlarını kullanım	82	% 13
Kütüphanenin basılı kaynaklarından yararlanırım	109	% 17
Hocalarıma danışırım	74	% 12
Arkadaşlarıma danışırım	61	% 10
Konuyla ilgili kütüphanecilere danışırım	48	% 7
Diğer	51	% 8
Toplam	635	%100

“Bilgi gereksiniminizi hangi yollardan karşılıyorsunuz?” sorusuna katılımcıların birden fazla seçeneği işaretleyebileceği belirtilmiştir.

Örnekleme katılan öğrencilerin bilgi gereksinimi karşılama yollarına bakıldığında, %33’ü tarama motorlarını, %13’ü abone olunan veri tabanlarını, % 17’si kütüphanenin basılı kaynaklarını kullandığını belirtmiştir. Aynı zamanda öğrencilerin %12’si hocalarına danışacağını, % 10’u arkadaşlarına soracağını, %7’si konuyla ilgili kütüphanecilere danışacağını belirtmiştir. Diğer yollara başvuracağını bildirenlerin oranı ise %7 olarak tespit edilmiştir.

Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Veri Tabanı Kullanımı Hakkında Bilgilendirilme Tercihleri

Tablo 8. Öğrencilerin Veri Tabanı Kullanımı Hakkında Bilgilendirilme Tercihleri

Bilgilendirilme tercihi	Yanıt sayısı	Yüzde
Bireysel uygulamalı eğitim programları	117	% 34
Grup ile uygulamalı eğitim programları	110	% 32
Online eğitimler	74	% 21
Bilgilendirilmeye ihtiyaç duymuyorum	44	% 13
Toplam	345	%100

“Veri tabanı kullanımı hakkında hangi yollarla bilgilendirilmek istersiniz?” sorusuna katılımcıların birden fazla seçeneği işaretleyebileceği belirtilmiştir.

Örnekleme katılan öğrencilerin veri tabanı kullanımı hakkında bilgilendirilme tercihlerine bakıldığında, % 34’ü bireysel uygulamalı eğitim programlarını, %32’si grup ile uygulamalı eğitim programlarını tercih edeceklerini belirtmişlerdir. Online eğitim programlarını tercih edenlerin oranı % 21 iken, bu konuda bilgiye ihtiyaç duymayanların oranı %13 olarak gerçekleşmiştir.

Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Bilgiye Erişim Sırasında Karşılaştığı Zorluklar

Tablo 9. Öğrencilerin Bilgiye Erişim Sırasında Karşılaştığı Zorluklar

Bilgi Gereksinimini Karşılama Yolları	Yanıt sayısı	Yüzde
Bilgi aramak ve/veya sağlamak için gerekli zaman yetersizliği	78	% 18
Aradığım kaynakların bilgi merkezlerinde olmayışı	107	% 25
Elektronik ortamdan yararlanmak için gerekli bilgi ve becerinin olmayışı	60	% 14
Bilgi merkezlerindeki personelin çalışmaları yeterince destekleyememeleri	33	% 8
Yabancı dil engeli	73	% 17
Bilgiye erişme güçlüğü duymuyorum	80	% 18
Toplam	431	%100

“Bilgiye erişim sırasında karşılaştığımız zorluklar nelerdir?” sorusunda öğrencilere birden çok seçeneği işaretleyebilecekleri belirtilmiştir.

Örnekleme oluşturan öğrenciler, büyük oranda aradığı kaynakların bilgi merkezinde olmadığı (% 25, 107 yanıt) belirtmiştir. Bilgi aramak veya sağlamak için gerekli zamanlarının olmadığını düşünenlerin oranı % 18, yabancı dil engeline takılanların oranı % 17, elektronik ortamdan yararlanmak için gerekli bilgi ve becerinin eksikliğini

belirtenlerin oranı % 14, bilgi merkezindeki personelin çalışmalarını destekleyemediğini düşünenlerin oranı % 8 olarak tespit edilmiştir. Bilgiye erişimde sıkıntı yaşamayanların oranı ise % 18 olarak belirlenmiştir.

Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Kütüphaneye İlgili Haberlerin Sosyal Paylaşım Ağlarında Duyurulması ile İlgili Görüşleri

Tablo 10. Öğrencilerin Kütüphanenin Sosyal Paylaşım Ağlarında Yer Alması İle İlgili Görüşleri

Kütüphane sosyal paylaşım ağında olmalıdır	Yanıt sayısı	Yüzde
Tamamen katılıyorum	92	% 40
Katılıyorum	115	% 50
Kararsızım	13	% 5
Katılmıyorum	9	% 4
Kesinlikle katılmıyorum	2	% 1
Toplam	231	%100

Katılımcıların büyük bir çoğunluğu kütüphanenin sosyal paylaşım ağlarında yer almasının doğru olacağını düşünmektedir. Tamamen katılıyorum diyenlerin oranı %40, katılıyorum diyenlerin oranı %50 olarak gerçekleşmiştir. Bu konuda kararsız olanların oranı %5, katılmayanların oranı %4 ve kesinlikle katılmayanların oranı ise %1dir.

Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Kütüphane Kaynaklarının Yeterliliği Üzerine Görüşleri

Tablo 11. Öğrencilerin Kütüphane Kaynaklarının Yeterliliği Üzerine Görüşleri

Kütüphane kaynakları (basılı-elektronik) yeterlidir.	Yanıt sayısı	Yüzde
Tamamen katılıyorum	30	% 13
Katılıyorum	80	% 35
Kararsızım	90	% 39
Katılmıyorum	28	% 12
Kesinlikle katılmıyorum	3	% 1
Toplam	231	%100

Katılımcıların kütüphane basılı ve elektronik kaynaklarının yeterlidir önermesine; tamamen katılıyorum diyenlerin oranı %13 (30 kişi), katılıyorum diyenlerin oranı %35 (80 kişi) olarak belirlenmiştir.

Yine katılımcıların bu konuda % 39 (90 kişi) kararsız olduklarını belirtirken, katılmayanların oranı % 12 (28 kişi) olarak tespit edilmiştir.

Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Kütüphane Raf Düzeni Üzerine Görüşleri

Tablo 12. Öğrencilerin Kütüphane Raf Düzeni Üzerine Görüşleri

Rafta aradığımı bulabiliyorum	Yanıt sayısı	Yüzde
Tamamen katılıyorum	76	% 33
Katılıyorum	84	% 36
Kararsızım	34	% 15
Katılmıyorum	23	% 10
Kesinlikle katılmıyorum	14	% 6
Toplam	231	%100

Örnekleme katılan öğrencilerin kütüphane raf düzeni ve raflarda aradığını bulabilme oranları ölçülmüştür. Raflarda aradığımı buluyorum önermesine öğrencilerin %33'ü tamamen katıldığını, % 36'sı katıldığını belirtirken; bu konuda kararsızların oranı %15, katılmıyorum diyenlerin oranı %10 ve kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı ise %6 olarak tespit edilmiştir.

Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Bilgi Erişimle İlgili Sorunlarını Çözmede Kütüphane Personelinin Yeterliliği Üzerine Görüşleri

Tablo 13. Öğrencilerin Sorunlarını Çözmede Kütüphane Personelinin Yeterliliği Üzerine Görüşleri

Kütüphane personeli sorunlarımı çözmeye yeterli	Yanıt sayısı	Yüzde
Tamamen katılıyorum	96	% 42
Katılıyorum	77	% 33
Kararsızım	48	% 21
Katılmıyorum	6	% 2
Kesinlikle katılmıyorum	4	% 2
Toplam	231	%100

Örnekleme katılan öğrencilerin bilgi erişimle ilgili sorunlarını çözmeye kütüphane personelinin yeterliliği ölçülmüştür. Buna göre kütüphane personeli sorunlarımı çözmeye yeterlidir, önermesine; tamamen katılıyorum diyenlerin oranı % 42 (96 kişi), katılıyorum diyenlerin oranı %33 (77 kişi) olarak tespit edilmiştir. Kararsızların oranı %21 (48 kişi), katılmıyorum diyenlerin oranı %2 (6 kişi) ve kesinlikle katılmıyorum diyenlerin oranı % 2 (4 kişi) olarak belirlenmiştir.

Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Kütüphane Web Sayfası Üzerine Görüşleri

Tablo 14. Öğrencilerin Kütüphane Web Sayfası Üzerine Görüşleri

Kütüphane web sayfası	Yanıt sayısı			Yüzde		
	Evet	Hayır	Toplam	Evet	Hayır	Toplam
İçerik olarak yeterli	142	89	231	% 61	%39	% 100
Görsel olarak yeterli	101	130	231	% 44	% 56	% 100
İşlevsellik, güncellik açısından yeterli	160	71	231	% 69	%31	% 100
Teknolojik açıdan yeterli	62	169	231	% 27	%73	% 100
Geliştirilmesi gereken birçok noktası var	169	62	231	% 73	%27	% 100

Örnekleme katılan öğrencilerin kütüphane web sayfası hakkındaki görüşleri belirlenirken; içerikli olarak yeterli diyenlerin oranı %61, hayır diyenlerin oranı %39 olarak belirlenmiştir. Görsel olarak yeterli diyenlerin oranı %44, yetersiz diyenlerin oranı %56, işlevsellik ve güncellik açısından yeterli diyenlerin oranı % 69, yetersiz diyenlerin oranı % 31, teknolojik açıdan yeterli diyenlerin oranı %27, yetersiz diyenlerin oranı %73 ve geliştirilmesi gereken birçok noktası diyenlerin oranı %73, hayır diyenlerin oranı %27 olarak belirlenmiştir.

Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Kütüphanenin Çalışmaları ve Yenilikleri Hakkında Bilgi Sahibi Olma Durumları

Tablo 15. Öğrencilerin Kütüphanenin Çalışmaları ve Yenilikleri Hakkında Bilgi Sahibi Olma Durumları

Çalışmalar ve yenilikler hakkında bilgi sahibiyim	Yanıt sayısı	Yüzde
Tamamen katılıyorum	33	% 14
Katılıyorum	60	% 26
Kararsızım	47	% 20
Katılmıyorum	48	% 21
Kesinlikle katılmıyorum	43	% 19
Toplam	231	%100

Örnekleme oluşturan öğrencilerin kütüphane çalışmaları ve yenilikleri hakkında bilgi sahibi olma durumları tespit edilmiştir. Kütüphane çalışmaları ve yenilikler hakkında bilgi sahibiyim önermesine tamamen katılıyorum diyenlerin oranı %14 (33 kişi), katılıyorum diyenlerin oranı %26 (60 kişi) olarak belirlenmiştir. Bu konuda kararsızım diyenler % 20 (47 kişi), katılmıyorum diyenler %21 (48 kişi) ve kesinlikle katılmıyorum diyenler %19 (43 kişi) olarak tespit edilmiştir.

Örnekleme Oluşturan Öğrencilerin Kütüphanenin Çalışma Saatleri Üzerine Görüşleri

Tablo 16. Öğrencilerin Kütüphanenin Çalışma Saatleri Üzerine Görüşleri

Kütüphane açık olduğu gün ve saatler yeterli	Yanıt sayısı	Yüzde
Tamamen katılıyorum	44	% 19
Katılıyorum	67	% 29
Kararsızım	38	% 16
Katılmıyorum	32	% 14
Kesinlikle katılmıyorum	50	%21
Toplam	231	%100

Örnekleme oluşturan öğrencilere kütüphanenin açık olduğu gün ve saatler yeterli önermesi verilmiştir. Buna göre öğrencilerin % 19'u (44 kişi) tamamen katılıyorum, %29'sı (67 kişi) katılıyorum, %16'ı (38 kişi) kararsızım, % 14'ü (32 kişi) katılmıyorum ve % 21'i kesinlikle katılmıyorum demiştir.

Sonuç ve Öneriler

- Araştırmamız göstermiştir ki üniversite öğrencilerin büyük bir çoğunluğunda kütüphane kullanım alışkanlığı edinmiştir. Üniversite kütüphanesini her gün kullanan, haftada bir ya da iki kez kullanan ve ayda 1 ya da 2 kez kullanan öğrencilerin toplam oranı %60 olarak tespit edilmiştir. Bu durum üniversite birinci sınıf öğrencilerinin kütüphane kullanım alışkanlığına sahip olduğunu gösterirken, kütüphanenin gerçekleştireceği kullanıcıyı işin içine dahil eden çalışmalarıyla daha da yukarıya çekilebilecektir.

Kütüphane kullanımını artıracak halkla ilişkiler çalışmalarına öncelik verilerek, fakülte ve bölümlerle sürekli işbirliği halinde yürütülecek bilgi okuryazarlığı çalışmaları kütüphane kullanım alışkanlığını artıracaktır. Bununla birlikte halkla ilişkiler açısından kütüphaneyi cazibe haline getirecek uygulamalardan, öğrencilerin yoğun bulunduğu yemekhane, kantin, fakülte girişleri gibi noktalarda kütüphane tanıtım kiokslarının bulundurulması, tanıtım broşür ve posterlerinin hazırlanması, kütüphane içerisinde yapılacak sergi, yarışma ve film gösterimi gibi etkinliklerin düzenlenmesi öğrenciyi kütüphaneye çekecek, kütüphanelerin hayatın içerisinde yer aldığı algısını vurgulayacaktır.

- Öğrencilerin kütüphane kullanım amacına bakıldığında, kitap ödünç alma alışkanlığının %47 gibi yüksek bir oranda çıktığı görülmektedir. Okuma alışkanlığı açısından bu durumun olumlu bir yanı olmakla birlikte, ilgili oranı yukarı çekebilecek kitap tanıtım panolarının hazırlanması, ayın konu başlığı, ayın yazarı gibi benzer uygulamalarla koleksiyonun kullanıcıyla paylaşılması. Web'den, sosyal paylaşım ağlarından yeni gelenler, en çok okunanlar, ayın yazarı, ayın konu başlığı gibi duyuruların ve kitap tanıtımlarının yapılması önemli olacaktır.
- Öğrencilerin büyük çoğunluğu (%71, 165 kişi) kütüphanenin basılı kaynaklarını kullandığını bildirmiştir. Bu durum basılı koleksiyonu daha da geliştirmeye işaret ettiği gibi, elektronik kaynakların tanıtıma da önem verilmesi gerektiği göstermektedir.
- Öğrencilerin veri tabanı kullanım oranlarının oldukça düşük olduğu (% 55, 140 kişi) tespit edilmiştir. Bu durumun birçok etkeni olduğu düşünülmekle birlikte, veri tabanlarından nasıl araştırma yapılacağı, nasıl sorgu cümlesi oluşturulacağı gibi uygulama eğitimlerinin bu oranı düşüreceği düşünülmektedir. Veri tabanları konusunda uygulamalı eğitimlerin gerekli olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Öğrencilerin %83'ü böyle bir eğitime ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir.
- Öğrencilere göre veri tabanı kullanımında yaşanan en büyük problem, veri tabanları hakkında bilgi sahibi olmamak (%45, 102 kişi) ve veri tabanlarına nasıl erişileceğini bilmemektir. Üniversite kütüphanelerinin bütçelerinin büyük bir çoğunluğunu oluşturan veri tabanlarının öğrencilerle

buluşturulması, sürekli eğitim programlarının, üniversite yönetimi ve bölümlerle paylaşılarak sürekli ders şekline dönüştürülecek bilgi okuryazarlığı eğitimlerine ihtiyaç söz konusudur.

- Öğrencilerin bilgi arama davranışlarına bakıldığında, çoğunun kütüphanenin bilgi kaynaklarını kullanmadığı (% 70), tarama motorlarından taramalar yaparak araştırmalarını gerçekleştirdiği sonucuna ulaşılmıştır. Örnekleme katılan öğrencilerin %82'si bilgiye erişim sırasında zorluklar yaşadığını belirtmiştir.

Fakülte ve bölümlerle koordineli gerçekleştirilecek araştırma programlarıyla öğrenciler kütüphane bilgi kaynaklarına yönlendirilerek, hemen her bölümde yer alan bilimsel araştırma teknikleri vb. derslerin çıktılarının yer alacağı poster bildiri, makale yarışmaları düzenlenebilir. Böylelikle öğrenciler teori ile pratiği birlikte götürebilecek, kütüphane bilgi kaynaklarından araştırma yapmayı daha iyi kavrayacaktır.

- Günümüz bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmelere paralel olarak kütüphaneler de kendisini güncellemektedir. Bu güncellemelerden birisi de günümüz öğrenci profilinin sosyal paylaşım ağlarına yatkın olmasından kaynaklanmaktadır. Araştırmamıza göre öğrenciler kütüphaneyi ve kütüphaneyle ilgili haberleri sosyal paylaşım ağlarında görmek istemektedir (%90,). Sosyal paylaşım ağlarında kütüphanelerin de yer alması hayatın her alanında yer aldığını vurgulaması açısından önemlidir. Öğrencilerin %60 ı kütüphanenin çalışmaları ve yenilikleri hakkında bilgi sahibi olduğunu belirtmiştir. Sosyal paylaşım ağlarının bu noktada etkin kullanımı bu oranı daha yukarı çekecektir.
- Öğrencilere göre kütüphanenin basılı ve elektronik kaynaklarının da yeterliliği sorgulanmalıdır. Araştırmaya katılan öğrencilerin %48'i bilgi kaynaklarının yeterli olduğunu belirtmiştir. Bu durum koleksiyonun artırılması açısından fikir verici olacaktır. Koleksiyon analizleri ve kullanıcı anketleri yapılarak, yazılı bir derme geliştirme politikasına uygun olarak kütüphane dermesi genişletilmelidir.
- Kütüphane raf düzeni bilgi ile kullanıcı arasında köprü vazifesi gören kütüphanelerin temel görevleri arasında yer almaktadır. Araştırmamız göstermektedir ki, öğrencilerin %69'u raflarda aradığını bulabilmektedir. Bu durum raf düzeninin işlevsel ve düzenli olmadığına yorulabileceği gibi, kullanıcıların bilgi kaynağı raf sistemini bilmemesinden de kaynaklanabilmektedir. Rutin olarak raf düzeninin sağlanacağı, gerekli iş bölümünün yapılacağı bir planlama ve kullanıcı eğitimi bu sorunu ortadan kaldıracaktır.
- Öğrencileri %75'i bilgi erişimle ilgili sorunlarını çözmede kütüphane personelinin yeterli olduğunu belirtmiştir. Kütüphane personelinin çeşitli aralıklarla hizmet içi eğitimlere, kütüphanecilik alanındaki gelişmeleri yakından takip edeceği kongre ve konferanslara yönlendirilmesi kullanıcı memnuniyetini artıracaktır. Ayrıca alanında güncel kalabilmek adına kütüphane personellerinin lisansüstü eğitim programlarına, konu uzmanlığına yönelik çalışmalara yönlendirilmesi de önemli bir diğer etkidir.
- Kütüphanenin en önemli bileşenlerinden birisi ve olmazsa olmazı da web sayfasıdır. İşlevsel, görsel açıdan yeterli, teknolojik gereksinimlere hitap eden, içerik açısından kullanıcı memnuniyetini ön plana alan ve güncel bir yapıya sahip olan web sayfası oldukça önemlidir. Bakıldığında, öğrencilerin %73ü kütüphanenin web sayfasının yetersiz olduğunu belirtmiştir. Bu durum kütüphanenin vitrini olan web sayfasının acilen gözden geçirilmesi gerektiğini göstermektedir.
- Bir diğer konu ise kütüphanenin açık olduğu günler ve çalışma saatleridir. Öğrencilerin %48 i kütüphanenin açık olduğu günlerin ve çalışma saatlerinin yeterli olduğunu belirtmiştir. Üniversite kütüphanesinin daha uzun süreli hizmet üretmesi gerektiği, bunu yapabilmek için de personel, bütçe gibi dış etkenlerin üniversite yönetimiyle paylaşılması gerekmektedir.

Kaynakça

- Balcı, A. (2009). *İlköğretim 8. sınıf öğrencilerinin okuma alışkanlık ve ilgileri üzerine bir araştırma* (Yayımlanmamış doktora tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Bozkurt, B. Ü. (2016). Türkiye'de okuma eğitiminin karnesi: PISA ölçeğinden çıkarımlar. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(4), 1673-1686. <http://efdergi.ibu.edu.tr/index.php/efdergi/article/viewFile/2146/3130> adresinden erişildi.
- Bülbül, T. (2012). Yükseköğretimde okul terki: Nedenler ve çözümler. *Eğitim ve Bilim*, 37(166), 219-235. <http://eb.ted.org.tr/index.php/EB/article/view/1490/453> adresinden erişildi.
- Kurulgan, M. ve Çekerol, G. S. (2008). Öğrencilerin okuma ve kütüphane kullanma alışkanlıkları üzerine bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 237-258. <https://earsiv.anadolu.edu.tr/xmlui/handle/11421/329> adresinden erişildi.

- Oblinger, D., Oblinger, J. L. ve Lippincott, J. K. (2005). *Educating the net generation: Brockport bookshelf*. <https://digitalcommons.brockport.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1278&context=bookshelf> adresinden erişildi.
- Özkaya, P. G. ve Çetin, D. (2014). Türkçe öğretmeni adaylarının okuma alışkanlıkları ve kütüphane kullanımlarına ilişkin bir inceleme: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Fakültesi Örneği. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1 (1). <http://dergipark.gov.tr/muefd/issue/19661/209889> adresinden erişildi.
- Pedro, F. (2006). *The new millennium learners: Challenging our views on ICT and learning*. Inter-American Development Bank. <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/2432/The%20New%20Millennium%20Learners:%20Challenging%20our%20Views%20on%20ICT%20and%20Learning.pdf?sequence=1> adresinden erişildi.
- PISA 2015 Ulusal Raporu. (2015). http://pisa.meb.gov.tr/wp-content/uploads/2014/11/PISA2015_UlusalRapor.pdf adresinden erişildi.
- Sağlam M., Suna Ç. ve Çengelli M. (2008). Öğretmen adaylarının okuma alışkanlıklarını etkileyen etmenlere ilişkin görüş ve önerileri. *Milli Eğitim Dergisi*, 178, 8-22.
- Tinto, V. (1975). Dropout from higher education: A Theoretical synthesis of recent research. *Review of Educational Research*, 45 (1), 89-125. <https://journals.sagepub.com/doi/10.3102/00346543045001089> adresinden erişildi.
- Yılmaz, B. (2004). Öğrencilerin okuma ve kütüphane kullanma alışkanlıklarında ebeveynlerin duyarlılığı. *Bilgi Dünyası*, 5(2), 115-136.
- Yılmaz, E. (2005). *Bilgi merkezlerinde toplam kalite yönetimi*. Ankara: Alp Yayınevi