

T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI



YÜKSEK LİSANS TEZİ

DİJİTAL HİZMETLERİN ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE
KULLANICI MEMNUNİYETİNE ETKİSİ: BARTIN
ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ

KIYMET AFŞAR

Danışman : Doç. Dr. Hamid DERVİŞ
Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Ayşenur AKBULUT
Jüri Üyesi : Dr. Öğr. Üyesi Ali KAVAK

KASTAMONU-2025



TEZ ONAYI



Kıymet AFŞAR tarafından hazırlanan “**DİJİTAL HİZMETLERİN ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI MEMNUNİYETİNE ETKİSİ: BARTIN ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ**” adlı tez çalışmasının savunma sınavı **27.06.2025** tarihinde yapılmış olup aşağıda verilen jüri tarafından oy birliği / oy çokluğu ile Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü **Bilgi ve Belge Yönetimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi** olarak kabul edilmiştir.

Danışman	Doç. Dr. Hamid DERVİŞ Kastamonu Üniversitesi	
Jüri Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi Ayşenur AKBULUT Kastamonu Üniversitesi	
Jüri Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi Ali KAVAK Kırıkkale Üniversitesi	

Jüri üyeleri tarafından kabul edilmiş olan bu tez Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunca onanmıştır.

Enstitü Müdürü

Prof. Dr. Abdullah AYDIN

.....

TAAHHÜTNAME

Bu tezin tasarımı, hazırlanması, yürütülmesi, araştırmalarının yapılması ve bulgularının analizlerinde bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu; ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını, bilimsel etiğe uygun olarak kaynak gösterildiğini bildirir ve taahhüt ederim.

Kıymet AFŞAR

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DİJİTAL HİZMETLERİN ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI MEMNUNİYETİNE ETKİSİ: BARTIN ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ

KIYMET AFŞAR

KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

DANIŞMAN: DOÇ. DR. HAMİD DERVİŞ

Bu çalışma, dijital hizmetlerin üniversite kütüphanelerindeki kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırma kapsamında, Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'ndeki dijital hizmetlerin kullanıcılar tarafından algılanışı ve bu hizmetlerin kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkileri değerlendirilmiştir. Çalışmada, dijital hizmetlerin sunum şekli, kullanım sıklığı ve kullanıcı memnuniyeti düzeyleri, nicel bir araştırma yöntemi olan anket aracılığıyla ölçülmüştür. Araştırmanın örneklemini, Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'ni aktif olarak kullanan lisans, yüksek lisans ve doktora öğrencileri ile akademik ve idari personel oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak, araştırmacı tarafından geliştirilen ve üç ana bölümden oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Bu anket; katılımcıların demografik bilgileri, dijital hizmetlere yönelik görüşleri ve hizmet kullanımıyla ilgili deneyimlerini içermektedir. Elde edilen bulgular, dijital hizmetlerin kullanıcıların bilgiye erişimini kolaylaştırdığını, memnuniyet düzeylerini artırdığını ve kütüphane hizmetlerini daha etkili hale getirdiğini ortaya koymuştur.

ANAHTAR KELİMELELER: Dijital hizmetler, üniversite kütüphaneleri, kullanıcı memnuniyeti, Bartın Üniversitesi, dijitalleşme, kütüphane hizmetleri

Haziran 2025, 149 Sayfa

ABSTRACT

MSC THESIS

THE IMPACT OF DIGITAL SERVICES ON USER SATISFACTION IN UNIVERSITY LIBRARIES: THE CASE OF BARTIN UNIVERSITY LIBRARY

KIYMET AFŞAR

**KASTAMONU UNIVERSITY INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCE
DEPARTMENT OF INFORMATION AND DOCUMENT MANAGEMENT**

SUPERVISOR: DOÇ.DR. HAMİD DERVİŞ

This study aims to examine the effects of digital services on user satisfaction in university libraries. Within the scope of the study, the perception of digital services in Bartın University Library by users and the effects of these services on user satisfaction were evaluated. In the study, the presentation method of digital services, frequency of use and user satisfaction levels were measured through a survey, which is a quantitative research method. The sample of the study consists of undergraduate, graduate and doctoral students who actively use Bartın University Library, as well as academic and administrative staff. A survey form developed by the researcher and consisting of three main sections was used as the data collection tool. This survey includes the demographic information of the participants, their views on digital services and their experiences regarding service use. The findings revealed that digital services facilitate users' access to information, increase their satisfaction levels and make library services more effective.

KEYWORDS: Digital services, university libraries, user satisfaction, Bartın University, digitalization, library services

June 2025, 149 Page

TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın hazırlanmasında, kıymetli bilgi ve deneyimleriyle beni her daim yönlendiren ve desteğini esirgemeyen danışman hocam Sayın Doç. Dr. Hamid Derviş'e en içten teşekkürlerimi sunarım.

Araştırmam süresince yapıcı değerlendirmeleri ve kıymetli katkılarıyla çalışmamın gelişimine destek olan Sayın Doç. Dr. Ahmet Altay'a, Sayın Dr. Öğr. Üyesi Ayşenur Akbulut'a ve Sayın Dr. Öğr. Üyesi Ali Kavak'a şükranlarımı sunarım.

Tez sürecim boyunca bilgi ve tecrübelerini benimle paylaşarak manevi desteklerini esirgemeyen sevgili sınıf arkadaşlarım Hasret Esmer ve Ayşe Feride Kop'a yürekten teşekkür ederim. Bu zorlu süreçte her zaman yanımda olan, yalnız hissettiğim anlarda varlığıyla güç veren, desteğiyle bana moral kaynağı olan çok kıymetli arkadaşım İsa'ya en içten duygularıyla teşekkür ederim.

Ayrıca, tez sürecinde sağladığı destek ve teşvik dolu yaklaşımıyla katkı sunan Kütüphane Daire Başkanı Sayın Öğr. Gör. Burak Beygirci'ye ve birlikte çalışmaktan onur duyduğum kıymetli iş arkadaşlarıma en içten teşekkürlerimi sunarım.

Hayatım boyunca her zaman yanımda olan, sevgileri, duaları ve sonsuz destekleriyle bana güç veren canım aileme en derin şükranlarımı sunarım. Özellikle her adımında bana ilham veren, varlığıyla yaşamıma anlam katan kıymetli kızım Meleğim'e sevgim ve minnettarlığım ile teşekkür ederim.

Kıymet AFŞAR

Kastamonu, 2025

İÇİNDEKİLER

Sayfa

TEZ ONAYI.....	ii
TAAHHÜTNAME	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLolar DİZİNİ	ix
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	x
1. GİRİŞ.....	1
1.1 Araştırmanın Önemi	2
1.2 Araştırmanın Amacı.....	3
1.3 Araştırmanın Hipotezi ve Araştırma Soruları	4
1.4 Yöntem, Veri Toplama ve Değerlendirme Teknikleri.....	6
1.4.1 Yöntem (Araştırma Yöntemi)	6
1.4.2 Veri Toplama Tekniği	7
1.4.3 Veri Değerlendirme Tekniği	8
1.5 Kavramsal Çerçeve	10
1.6 Araştırma Düzeni.....	14
2. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE DİJİTAL HİZMETLER	16
2.1 Üniversite Kütüphaneleri Genel Tanım ve Kavramlar	16
2.1.1 Üniversite Kütüphanelerinin Tarihsel Gelişimi	19
2.1.1.1 Dünyada üniversite kütüphanelerinin tarihsel gelişimi.....	19
2.1.1.2 Türkiye’de üniversite kütüphanelerinin tarihsel gelişimi	20
2.2 Üniversite Kütüphaneleri ve Dijitalleşme	24
2.3 Dijitalleşme Sürecinde Üniversite Kütüphanelerinin Temel Unsurları.....	28
2.3.1 Bina.....	28
2.3.2 Bütçe.....	29
2.3.3 Kullanıcı	31
2.3.4 Personel.....	32
2.3.5 Derme	33
2.4 Dijitalleşme Sürecinde Üniversite Kütüphanelerinin Hizmetleri.....	34
2.4.1 Teknik Hizmetler.....	34
2.4.1.1 Seçim.....	35
2.4.1.2 Sağlama	37
2.4.1.3 Kataloqlama.....	39
2.4.1.4 Sınıflama	42
2.4.2 Kullanıcı Hizmetleri	43
2.4.2.1 Yararlandırma ve ödünç verme hizmeti.....	43
2.4.2.2 Danışma hizmeti	45
2.4.2.3 Elektronik kaynaklar ve veri tabanları	47
2.4.2.4 Açık erişim ve kurumsal açık arşiv çalışmaları.....	49
2.4.2.5 Kullanıcı eğitimi hizmeti.....	51
2.4.2.6 Kütüphaneler arası ödünç verme	53
2.4.2.7 Erişilebilirlik (engelsiz) hizmetler	57

2.4.2.8	Kütüphanedeki teknolojik hizmetler	61
2.4.2.8.1	Sosyal medya hizmetleri	61
2.4.2.8.2	İnternet ve web hizmetleri	63
2.4.2.8.3	Kütüphane otomasyon hizmetleri	65
2.4.2.8.4	Kütüphane RFID teknolojisi	68
2.4.2.8.5	Kütüphanedeki diğer teknolojik cihazlar	70
2.5	Dijital Bağlamında Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyeti	73
2.5.1	Kullanıcı Memnuniyeti Genel Tanım ve Tarihçesi	73
2.5.2	Kütüphanelerde Kullanıcı Memnuniyeti	74
2.5.3	Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçümünde Kullanılan Teknikler	76
3.	BARTIN ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ'NDE DİJİTAL HİZMETLER.....	81
3.1	Derme Geliştirme ve Yayın Sağlama	83
3.2	Kataloglama ve Sınıflandırma	84
3.3	Ödünç Verme ve Danışma Hizmeti	86
3.4	Elektronik Kaynaklar, Veri tabanları ve Uzaktan Erişim	86
3.5	Kurumsal Akademik Açık Arşiv	87
3.6	Kütüphaneler Arası Ödünç Verme	88
3.7	Erişilebilirlik (Engelsiz) Hizmetler	90
3.8	Kütüphanedeki Diğer Teknolojik Hizmetler	91
3.8.1	Sosyal Medya- Web Sayfa	92
3.8.2	Kütüphane Otomasyon Sistemleri	93
3.8.3	Kütüphane RFID Teknolojisi	97
3.8.4	Kullanıcıyla Etkileşim (RİMER-Bize Ulaşım-E-posta)	98
3.8.5	Kütüphane Tarafından Düzenlenen Eğitimler	99
4.	BARTIN ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ DİJİTAL HİZMETLERİNİN KULLANICI MEMNUNİYETİNE ETKİSİNE YÖNELİK ANKET BULGULARININ ANALİZİ	101
5.	TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER.....	116
5.1	Tartışma	116
5.2	Sonuç	118
5.3	Öneriler	120
5.3.1	Bartın Üniversitesi Kütüphanesi İçin Öneriler:	120
5.3.2	Diğer Üniversite Kütüphanelerine Yönelik Öneriler	121
5.3.3	Kütüphanecilere Yönelik Öneriler	121
5.3.4	Kütüphane Kullanıcılarına Yönelik Öneriler	122
KAYNAKLAR.....		125
EKLER.....		133
EK A	Etik Kurul İzni	134
EK B	Memnuniyet Anket Formu	135

TABLÖLAR DİZİNİ

Sayfa

Tablo 1.1 Örneklem hesabı uygulama tablosu	9
Tablo 2.1 Bartın Üniversitesi Kütüphanesi KİTS ve TÜBESS İstatistikleri	89
Tablo 4.1 Kullanıcıların cinsiyet, yaş, unvan ve birim dağılımları	101
Tablo 4.2 Kütüphane dijital hizmetleri kullanma sıklıkları	102
Tablo 4.3 Kütüphane hizmetleri kullanımı	103
Tablo 4.4 Kullanıcı arabirimi ve tarama sistemleri	104
Tablo 4.5 Web sitesi ve uzaktan erişim	105
Tablo 4.6 Kişisel hesap ve hizmetler	106
Tablo 4.7 Elektronik kaynaklar ve veri tabanları	107
Tablo 4.8 Kullanıcı desteği ve iletişim	108
Tablo 4.9 Teknoloji kullanımı	109
Tablo 4.10 İnternet ve ağ erişimi	110
Tablo 4.11 Mobil ve sosyal medya	111
Tablo 4.12 Erişilebilirlik ve ileri teknoloji	112
Tablo 4.13 Farkındalık ve Eğitimler	113
Tablo 4.14 Dijital kütüphane kaynaklarına erişirken yaşanan zorluklar	114
Tablo 4.15 Kütüphanedeki yeni materyaller hakkında bilgi sahibi olmak	115

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

Kısaltmalar

AACR	: Anglo-American Cataloguing Rules (Anglo Amerikan Kataloqlama Kuralları)
ALA	: Amerikan Kütüphane Derneği
ANKOS	: Anadolu Üniversite Kütüphaneleri Konsorsiyumu
AR	: Artırılmış Gerçeklik
ARL	: Association of Research Libraries
DOS	: Dewey Onlu Sınıflama Sistemi
EKUAL	: Elektronik Kaynaklar Ulusal Akademik Lisansı
JSC	: Joint Steering Committee for Revision of Anglo-American Cataloguing Rules
KİTS	: Kütüphanelerarası İş birliği Takip Sistemi
KYTS	: Kütüphane Yayın Talep Sistemi
LC	: Library of Congress
LibQUAL+™	: Library Quality Assessment (Kütüphane Hizmet Kalitesi Değerlendirme Aracı)
MARC	: Machine-Readable Cataloging (Makine Okunabilir Kataloqlama)
OCLC	: Online Computer Library Center
ODTÜ	: Orta Doğu Teknik Üniversitesi
OPAC	: Online Public Access Catalog
RFID	: Radio Frequency Identification (Radyo Frekans Tanıma)
RDA	: Resource Description and Access (Kaynak Tanımlama ve Erişim)
RİMER	: Rehberlik İletişim Merkezi
SERVQUAL	: Service Quality (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli)
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences (Sosyal Bilimler İçin İstatistiksel Paket)
TDK	: Türk Dil Kurumu
TO-KAT	: Ulusal Toplu Katalog
TÜBESS	: Türkiye Belge Sağlama ve Ödünç Verme Sistemi
ULAKBİM	: Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
VR	: Sanal Gerçeklik
YÖK	: Yükseköğretim Kurulu

1. GİRİŞ

Bilgi teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, modern dünyada bireylerin bilgiye erişim yöntemlerini köklü bir şekilde dönüştürmüştür. Bu dönüşümden en fazla etkilenen kurumlar arasında, bilgi depolama ve yönetiminde kritik bir role sahip olan kütüphaneler yer almaktadır. Geleneksel bilgi yönetimi hizmetleri giderek yerini dijital çözümlere bırakmakta, bu durum ise kullanıcıların bilgiye erişimini her zamankinden daha kolay ve hızlı hale getirmektedir. Dijitalleşme, kütüphanelerin yalnızca fiziksel materyalleri barındıran bilgi merkezleri olma rolünü aşarak, çevrimiçi hizmetler ve dijital içeriklerle daha geniş bir bilgi yelpazesi sunmasına imkân sağlamaktadır. Özellikle üniversite kütüphaneleri, eğitim ve araştırma faaliyetlerini destekleme misyonları doğrultusunda dijital hizmetleri benimseyen öncü kurumlar arasında yer almaktadır.

Üniversite kütüphanelerinde dijitalleşme, bilginin daha geniş kitlelere ulaşmasını sağlarken, aynı zamanda kullanıcı memnuniyetini artırmaktadır. Dijital hizmetlerin entegrasyonu sayesinde kullanıcılar, zaman ve mekân kısıtlamalarından bağımsız bir şekilde bilgiye erişebilmekte, bu da kütüphaneleri daha etkili bilgi hizmeti sunan yapılar haline getirmektedir. Dijital hizmetler, elektronik kaynaklar, çevrimiçi veri tabanları, dijital kütüphane katalogları ve dijital arşivler gibi çeşitli araçlarla kullanıcıların bilgiye erişim süreçlerini hızlandırmaktadır. Bu sayede kütüphaneler, fiziksel erişim zorunluluğunu ortadan kaldırarak bilgiye her an ve her yerden ulaşılabilirlik sağlamaktadır. Söz konusu gelişmeler, kütüphanelerin etkinliğini artırmanın yanı sıra kullanıcı memnuniyetine doğrudan olumlu katkılar sunmaktadır.

Dijitalleşme sürecinin hızla benimsenmesiyle birlikte, üniversite kütüphanelerinde sunulan dijital hizmetlerin kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkilerinin yeterince incelendiğini söylemek mümkün değildir. Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinde dijital hizmetler üzerine yapılan çalışmalar sınırlı olup, bu çalışmalarda daha çok büyük üniversitelere odaklanılmıştır. Küçük ve orta ölçekli üniversitelerde bu konuda yapılan detaylı araştırmaların azlığı önemli bir boşluk olarak göze çarpmaktadır. Bartın Üniversitesi gibi orta büyüklükteki üniversitelerde dijital hizmetlerin kullanıcı

memnuniyeti üzerindeki etkisini inceleyen bu çalışma, dijitalleşmenin kullanıcıların bilgiye erişim hızını ve kalitesini nasıl etkilediğini anlamayı amaçlamaktadır. Elde edilen bulguların, küçük ve orta ölçekli üniversite kütüphanelerinde dijital hizmetlerin iyileştirilmesine yönelik bir bakış açısı sunacağı düşünülmektedir.

Bu çalışma, Bartın Üniversitesi Kütüphanesi özelinde dijital hizmetlerin kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkisini araştırmayı amaçlamaktadır. Çalışma, dijitalleşmenin kütüphane hizmetlerine nasıl entegre edildiğini ve bu hizmetlerin kullanıcıların ihtiyaçlarını ne ölçüde karşıladığını ortaya koymayı hedeflemektedir. Bu kapsamda çalışmada Bartın Üniversitesi Merkez Kütüphanesi kullanıcılarının dijital hizmetlerden ne kadar faydalandığı ve memnuniyet düzeylerinin nasıl etkilendiği kapsamlı bir şekilde değerlendirilmeye çalışılmıştır.

1.1 Araştırmanın Önemi

Kütüphaneler, tarih boyunca insanların duygu, düşünce ve bilgi birikimlerini toplamak, düzenlemek, korumak ve erişime sunmak amacıyla var olmuş önemli kuruluşlar olmuşlardır. Ancak, günümüzde yaşanan teknolojik değişimler, birçok kurumu etkilediği gibi kütüphaneleri de etkileyerek dönüşmesine neden olmuştur (Kartal, 2023, s.3).

Geleneksel kütüphane hizmetleri, zaman içinde kaynakların toplanması, düzenlenmesi ve kullanıcılara sunulması sürecinde sürekli değişim göstermiştir. Tarih sürecinde, kil tablet, papirüs, parşömen ve kâğıt gibi çeşitli yazı taşıyıcılarından oluşan derme ile hizmet veren kütüphaneler, 20. yüzyılın ortalarında bilgisayarın keşfiyle birlikte durağan ve pasif bir yapıdan çıkarak hızla gelişen teknoloji ile değişim göstermiştir. 20. yüzyılın son çeyreğinde dijitalleşme süreciyle birlikte, kütüphaneler, elektronik belgelerden oluşan yeni bir kaynak türüne ev sahipliği yapmıştır. Teknolojik ilerlemelere paralel olarak, bilginin kaydedildiği ortamlar yeni adlarla adlandırılmış ve kütüphane hizmetleri genişlemiştir. Geleneksel yazılı ve basılı kaynaklara ek olarak grafik tabanlı kaynaklar, mikroformlar, görsel ve işitsel materyaller ile elektronik kaynaklar gibi çeşitli materyaller kullanıcıların hizmetine sunulmuştur. Özellikle üniversite kütüphaneleri, kütüphanecilik alanındaki yenilikleri en önce benimseyen

kurumlar olmuştur. Teknolojik ilerlemelere paralel olarak, üniversite kütüphaneleri etkin bir şekilde teknolojiyi kullanarak kullanıcılara doğru, kapsamlı ve kaliteli bir bilgi hizmeti sunma amacıyla dönüşmüştür (Kavak, 2018, s.9).

Bu dönüşüm, üniversite kütüphanelerini basılı ve e-kaynakları entegre eden, kullanıcıların fiziksel olarak kütüphaneye gitme zorunluluğunu ortadan kaldıran, bilgiye hızlı erişim sağlayan ve zaman-mekân bağımsız bir yapıya dönüştürmüştür. Kütüphane kullanıcıları, bu değişimlere uyum sağlamak adına farkındalık geliştirmiş ve geleneksel kütüphane hizmetlerinin yanı sıra dijital kaynaklara olan erişimlerini artırmışlardır. Üniversite kütüphaneleri, öğrencilere ve araştırmacılara daha etkili hizmet verebilmek için teknolojik değişimlere ayak uydurarak kütüphane personelinin eğitimini geliştirmiş ve çeşitli dijital hizmet alanlarına odaklanmıştır. Dijital hizmetler, kütüphane kullanıcılarına daha geniş bir bilgi yelpazesi sunma ve bilgiye erişimi kolaylaştırma konusunda önemli bir rol oynamıştır. Bu araştırma, Bartın Üniversitesi Merkez Kütüphanesi özelinde dijital hizmetlerin kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkisini inceleyerek, dijitalleşmenin kütüphane hizmetlerinin kalitesine ve kullanıcıların deneyimlerine nasıl yansıdığını değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Araştırmada elde edilecek bulgular hem mevcut dijital hizmetlerin iyileştirilmesi hem de gelecekteki hizmet planlamaları için yol gösterici nitelikte olacaktır.

1.2 Araştırmanın Amacı

Yirmi birinci yüzyılda bilgi teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, üniversite kütüphanelerini dijitalleşme süreçlerine uyum sağlamaya zorlamaktadır. Bu bağlamda, üniversite kütüphaneleri yalnızca bilgiye erişim sağlayan geleneksel yapılar olmaktan çıkmakta; aynı zamanda kullanıcı memnuniyetini esas alan dijital bilgi hizmetleri sunan kurumlara dönüşmektedir. Bu tez çalışmasının temel amacı, Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'nde sunulan dijital hizmetlerin kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkisini belirlemek ve bu hizmetlerin kullanıcılar tarafından nasıl algılandığını analiz etmektir. Çalışma kapsamında geliştirilen anket uygulamasıyla, Bartın Üniversitesi Merkez Kütüphanesi kullanıcılarının dijital hizmetlere ilişkin deneyimleri, beklentileri ve memnuniyet düzeyleri nicel olarak değerlendirilmiştir. Araştırma sürecinde ulaşılan katılımcılar, üniversite kütüphanesini aktif olarak kullanan öğrenci, akademisyen ve

idari personelden oluşmaktadır. Anket uygulaması çevrim içi ve basılı form olmak üzere iki formatta gerçekleştirilmiş; katılım gönüllülük esasına dayalı olarak, etik kurallar çerçevesinde yürütülmüştür. Anket formu; kullanıcıların demografik bilgilerini, dijital hizmet kullanım düzeylerini ve hizmetlere yönelik değerlendirmelerini içeren üç bölümden oluşmaktadır. Araştırma kapsamında aşağıdaki alt amaçlar doğrultusunda veri toplanmıştır:

- Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'nde sunulan dijital hizmetlerin yapısını analiz etmek ve bu hizmetlerin kullanıcı profillerine göre nasıl sunulduğunu değerlendirmek,
- Kullanıcıların dijital hizmetlerle ilgili kullanım deneyimlerini ve genel memnuniyet düzeylerini ölçmek,
- Kütüphane kullanıcılarının dijital hizmetlere ilişkin beklenti ve ihtiyaçlarını belirlemek,
- Dijital hizmetlerin kullanım düzeyi ile kullanıcı memnuniyeti arasındaki ilişkiyi incelemek,
- Kütüphanenin dijital hizmet sunumundaki güçlü ve geliştirilmesi gereken yönleri ortaya koymak,
- Elde edilen bulgular doğrultusunda Bartın Üniversitesi Kütüphanesi ile benzer ölçekteki üniversite kütüphanelerine yönelik uygulanabilir öneriler geliştirmek.

Bu kapsamda çalışma, üniversite kütüphanelerinin dijitalleşme sürecinde kullanıcı odaklı hizmet yönetimi anlayışına katkı sunmayı ve dijital hizmetlerin etkinliğini artırmaya yönelik stratejik açılımlar üretmeyi hedeflemektedir.

1.3 Araştırmanın Hipotezi ve Araştırma Soruları

Hipotez; “bir araştırmada doğruluğu sınanmak üzere ileri sürülen geçici bir ön hüküm, bir iddia, bir savdır” (Baloğlu, 2002, s. 23). Bu bağlamda, “Dijital Hizmetlerin Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetine Etkisi: Bartın Üniversitesi Kütüphanesi Örneği” başlıklı bu tez çalışması, aşağıdaki temel hipotez doğrultusunda yapılandırılmıştır:

Hipotez: “Bartın Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcılarının dijital kütüphane hizmetlerinden memnuniyet düzeyi yüksektir.”

Araştırmada, bu hipotezin test edilmesine ve dijital hizmetlerin kullanıcı deneyimi üzerindeki etkilerinin çok boyutlu olarak değerlendirilmesine olanak sağlayacak şekilde aşağıdaki araştırma soruları oluşturulmuştur:

1. Bartın Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcılarının dijital hizmetlere yönelik genel memnuniyet düzeyleri nedir?
2. Kullanıcıların kütüphane dijital hizmetlerini (e-kitap, veri tabanı, çevrim içi danışma vb.) kullanma sıklığı nedir ve bu sıklık memnuniyet düzeyleriyle nasıl ilişkilidir?
3. Kullanıcıların dijital hizmetlerle ilgili erişim deneyimleri (örneğin web sitesi, mobil uyumluluk, kişisel hesap işlemleri) ne düzeydedir?
4. Demografik değişkenler (yaş, cinsiyet, akademik birim, öğrenim seviyesi) ile dijital hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyi arasında anlamlı farklılıklar var mıdır?
5. Kullanıcıların kütüphane web sitesi ve çevrim içi hizmet platformlarına ilişkin algıları nasıldır?
6. Kullanıcılar, kütüphane tarafından sunulan teknik destek, çevrim içi danışma ve bilgilendirme hizmetlerini nasıl değerlendirmektedir?
7. Elektronik kaynaklara (veri tabanları, e-dergiler, e-kitaplar vb.) uzaktan erişim düzeyi ile kullanıcı memnuniyeti arasında nasıl bir ilişki vardır?
8. Kütüphane dijital hizmetlerine yönelik kullanıcı beklentileri nelerdir ve bu beklentiler ne ölçüde karşılanmaktadır?

9. Dijital hizmetlerin tanıtım, bilgilendirme ve kullanıcı eğitimi faaliyetleri (örneğin oryantasyon programları, çevrim içi eğitim materyalleri) kullanıcılar tarafından yeterli bulunmakta mıdır?
10. Kütüphane hizmetlerinde yaşanan teknik ya da içerik temelli sorunlar, kullanıcıların genel memnuniyet düzeyini ne şekilde etkilemektedir?
11. Kullanıcılar, dijital hizmetlerin işlevselliği ve erişilebilirliği konusunda ne tür zorluklarla karşılaşmaktadır?
12. Kullanıcı geri bildirimlerine göre kütüphane dijital hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik öncelikli ihtiyaç alanları nelerdir?

Bu araştırma soruları, kullanıcıların dijital hizmet deneyimlerinin kapsamlı biçimde değerlendirilmesini amaçlamakta ve hipotezin sınanmasına yönelik veriye dayalı bir analiz çerçevesi sunmaktadır.

1.4 Yöntem, Veri Toplama ve Değerlendirme Teknikleri

1.4.1 Yöntem (Araştırma Yöntemi)

Araştırmada tüm dünyada yerli ve yabancı basılı ve elektronik literatür taraması yapılarak basılı ve elektronik kaynaklara erişim sağlanmıştır. Araştırmada betimleme yöntemi kullanılmış olup bu yöntem; olayların, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların "ne" olduğunu betimlemeye, açıklamaya çalışır. Betimleme araştırmaları, mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini dikkate alarak durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedeflemektedir. (Kaptan, 1995 s. 59).

Araştırma kapsamında, Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'nde sunulan dijital hizmetlerin kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkileri incelenmiş, bu doğrultuda dijital hizmetlerin etkinliğini ve kullanıcı beklentilerini anlamaya yönelik sistematik bir analiz gerçekleştirilmiştir. Çalışma, alan araştırması niteliğinde olup, veri toplama

sürecinde kullanıcıların doğrudan görüşlerine başvurulmuş ve analizler mevcut durumu yansıtacak şekilde yapılandırılmıştır.

1.4.2 Veri Toplama Tekniği

Bu çalışmada betimleme yöntemi kapsamında anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket, insanların yaşam koşullarını, davranışlarını, inançlarını, görüşlerini veya tutumlarını betimlemeye yönelik bir dizi sorudan oluşan bir araştırma materyalidir. Anket, farklı yöntemlerle (internet ortamında, posta yoluyla, yüz yüze iletişim) gerçekleştirilebilen bir araştırma tekniğidir (Akalin, 2018, s.15-16). Aynı zamanda anket, kalem-kâğıt yoluyla objenin, bireyin veya grubun kendisi hakkında bilgi vermesi şeklindedir (Kaptan, 1995, s.138). Bu çalışmada anket uygulamasının çalışma evrenini Bartın Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcıları oluşturmaktadır. Araştırma, kullanıcı memnuniyetine odaklanan bir alan çalışması olarak planlanmış ve veri toplama yöntemi olarak anket tercih edilmiştir.

Bu çalışmada uygulanan Anket formunun içerik ve biçimsel yapısı oluşturulurken Kavak (2018), Raviş (2019), Tan (2019), Aslan (2020) ve Kartal (2023) tarafından hazırlanan tez çalışmalarından yararlanılmıştır. Uzman görüşleri doğrultusunda gerekli düzenlemeler yapılmış ve anketin araştırma amacına uygunluğu sağlanmıştır

Anket üç ana bölümden oluşmaktadır:

- **Birinci bölüm,** katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, akademik birim ve kütüphane kullanım sıklığı gibi demografik değişkenlerini içermektedir. Bu veriler kullanıcı profilinin oluşturulması ve memnuniyet düzeyleriyle olası ilişkilerin analiz edilmesi açısından önem taşımaktadır.
- **İkinci bölüm,** kullanıcıların dijital hizmetlerden genel memnuniyet düzeylerini ve bu hizmetlere yönelik beklentilerini değerlendirmeyi amaçlayan kapalı ve açık uçlu sorulardan oluşmaktadır. Kullanıcı öneri ve eleştirilerine açık olan bu bölüm, mevcut hizmetlerin değerlendirilmesi ve gelecekteki iyileştirme stratejilerinin belirlenmesi açısından kritik veriler sağlamaktadır.

- **Üçüncü bölüm,** Bartın Üniversitesi Kütüphanesi tarafından sunulan dijital hizmetlere (e-kitap erişimi, elektronik veri tabanları, dijital referans hizmetleri, online rezervasyon sistemleri vb.) ilişkin kullanım sıklığı ve memnuniyet düzeyini ölçmektedir. Bu bölümde 5'li Likert tipi ölçek (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) kullanılmıştır.

Veri toplama süreci hem fiziksel hem dijital olarak gerçekleştirilmiştir. Web tabanlı “Surveey” anket platformu kullanılmış, aynı zamanda basılı anket formları kütüphanenin danışma ve ödünç-iade masalarında katılımcıların erişimine sunulmuştur. Anket uygulaması 5 Nisan – 5 Haziran 2024 tarihleri arasında sürdürülmüştür. Katılım tamamen gönüllülük esasına dayalı olarak gerçekleştirilmiş ve anonimlik ilkesi titizlikle gözetilmiştir.

1.4.3 Veri Değerlendirme Tekniği

Araştırma kapsamında elde edilen veriler, **IBM SPSS Statistics 23** programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Verilerin analizinde betimsel istatistikler (frekans, yüzde, ortalama, standart sapma) kullanılmış, gerektiğinde değişkenler arası ilişkileri belirlemek amacıyla çapraz tablolar, korelasyon analizleri ve karşılaştırmalı analizlere başvurulmuştur.

Anket formunun güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Güvenirlik analizi, IBM SPSS Statistics 23 (Statistical Package for the Social Sciences) programı aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Literatürde, Cronbach's Alpha katsayısının 0,80 ve üzeri değerler alması, anket formunun yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir (Uzunsakal ve Yıldız, 2018). Bu doğrultuda yapılan analiz sonucunda, anket formunun Cronbach's Alpha değeri **0,898** olarak tespit edilmiştir. Elde edilen bu değer, anketin yüksek düzeyde güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 1.1 Örneklem hesabı uygulama tablosu

N: Kitle boyutu (Anket yapılarak hakkında çıkarım yapılmak istenen toplam kişi sayısıdır)	197
p: İncelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı)	0,5
q: İncelenen olayın görülmeysi sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)	0,5
t: Güven düzeyi (%90)	1,96
d: Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen $\pm$ örneklem hatası	0,05
n: Örneklem alınacak birey sayısı	130

Örneklem belirleme sürecinde, 4 Nisan 2024 tarihinde Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'ne giriş yapan tekil kullanıcı sayısı (N=197) temel alınmıştır. %90 güven düzeyi ve %5 örneklem hatası ile yapılan hesaplamalar sonucunda minimum 130 kişilik bir örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu belirlenmiştir. Bu amaçla kullanılan formül, sosyal bilimlerde sıklıkla tercih edilen ve güvenilirlik düzeyi yüksek örneklem hesaplama yöntemlerinden biridir.

Araştırmada örneklem yöntemi olarak **uygun örneklem (convenience sampling)** tercih edilmiştir. Bu yöntem, araştırmanın yapıldığı ortamda ulaşılabilir ve gönüllü katılımcılar üzerinden veri toplama esasına dayanmaktadır. Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'ni aktif olarak kullanan bireyler, araştırma bağlamında en uygun örneklem grubunu oluşturmuştur.

Etik kurallar çerçevesinde, çalışma **Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Etik Kurulu**'ndan gerekli izinler alınarak yürütülmüş; katılımcılara çalışmanın amacı, kullanım şekli ve gizlilik politikaları hakkında bilgi verilmiş, açık rıza onayları alınmıştır. Anket sonuçları tamamen anonim olarak değerlendirilmiş ve hiçbir katılımcı kimliği ile ilişkilendirilmemiştir.

1.5 Kavramsal Çerçeve

Araştırma konusuyla ilgili ve benzer konularla ilgili yapılan çalışmalara ait basılı ve elektronik kaynaklar literatür taramasıyla incelenmiştir. Türkçe literatür taraması yapılırken; 'dijital çağ, üniversite, üniversite kütüphanesi, dijital hizmetler, dijital kütüphane, kütüphane hizmetleri, kullanıcı, kullanıcı memnuniyeti, kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi, kütüphanelerde kullanıcı memnuniyeti, kütüphanelerde kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi, üniversite kütüphane hizmetleri' anahtar kelimeleri kullanılmıştır. Yabancı literatür taramasında ise “digital age, university, university library, digital library, digital services, library services, user, user satisfaction, measuring user satisfaction, user satisfaction in libraries, measuring user satisfaction in libraries, university library services” anahtar kelimeler kullanılarak düzenleme yapılmıştır.

Keser (2007), "Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyeti Ölçümü" başlıklı yüksek lisans tezinde, İstanbul Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nde LibQUAL+™ ölçüm tekniği kullanılarak gerçekleştirilen bir anket çalışmasına odaklanmaktadır. Bu çalışmanın temel amacı, üniversite kütüphanelerindeki kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesinin verimliliğini arttırmaktır. Tez, kütüphane hizmetlerinin kalitesini değerlendirmek ve geliştirmek için kullanılan yöntemlerin, tekniklerin ve uygulamaların incelenmesine odaklanmaktadır. Elde edilen bulgular, kütüphane yöneticilerine kullanıcı ihtiyaçlarını daha iyi anlama ve hizmetlerini iyileştirme konusunda rehberlik etmektedir.

Karahan (2012), “Kütüphanelerde hizmet kalitesinin LibQUAL+™ hizmet kalitesi ölçüm anketiyle ölçülmesi: Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi üzerine araştırma” isimli yüksek lisans tezinde, Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nin hizmet kalitesinin ölçülmesini ve öğrenci beklentileriyle ne ölçüde uyumlu olduğunu belirlemeyi hedeflemektedir. LibQUAL+™ hizmet kalitesi ölçüm anketi kullanılarak yapılan bu çalışma, kütüphane hizmetlerinin öğrenci memnuniyetine ve ihtiyaçlarına ne kadar cevap verdiğini değerlendirmektedir. Araştırmanın temel amacı, elde edilen bulguları kullanarak kütüphane hizmet kalitesini iyileştirmek için stratejiler geliştirmektir. Bu şekilde, öğrencilerin kütüphane

deneyimlerini daha olumlu hale getirmeye yönelik katkılar sağlanması amaçlanmaktadır.

Çevik (2015) “Kütüphanelerde fiziksel ortam ve kullanıcı memnuniyeti: örnek bir uygulama Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi” isimli yüksek lisans tezinde, Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi'nin fiziksel ortamından kaynaklanan kullanıcı sorunlarını tespit etmek amacıyla bir anket çalışması içermektedir. Bu çalışmanın en temel hedefi, kullanıcıların fiziksel ortamla ilgili yaşadıkları sıkıntıları belirleyerek, ilgili mercilere akademik katkı sağlamaktır. Anket, 2014-2015 eğitim/öğretim dönemi içerisinde kütüphane kullanıcılarına uygulanmıştır. Bu araştırma, önlisans ve lisans öğrencileri, lisansüstü öğrencileri, akademik personel ve idari personel olmak üzere kütüphane kullanıcılarının fiziksel ortama ilişkin memnuniyet düzeylerini ölçmeyi amaçlamaktadır. Bu şekilde, çalışmanın kütüphane hizmetlerinde iyileştirmelere yönelik rehberlik sağlaması beklenmektedir.

Karagözoğlu Aslıyüksek'in (2015) "Dijital kültür ortamında üniversite kütüphaneleri: İstanbul örneği" adlı doktora tezinde, İstanbul'daki üniversite kütüphanesi çalışanlarının teknoloji ve dijital kültür algılarının nasıl şekillendiği üzerine bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Bu araştırma kapsamında, İstanbul'daki üniversite kütüphanelerinde çalışanların dijital kültüre ve bilgi hizmetlerinde BT (Bilgi Teknolojileri) kullanımına yönelik yaklaşımları ölçülmüştür. Bu amaçla saha araştırması yapılmıştır. Çalışmanın amacı, üniversite kütüphanesi çalışanlarının dijital kültür ve teknolojiye bakış açılarını, bu alanlardaki kullanımlarını ve algılarını belirleyerek, İstanbul'daki üniversite kütüphanelerinde dijital kültürün etkisini anlamaya yöneliktir.

Kavak (2018), “Değişen kütüphanelerin ve kütüphane hizmetlerinin kullanıcılar üzerindeki etkileri: Ankara örneği” adlı yüksek lisans tezinde, kütüphane hizmetlerinde yaşanan değişimin, farklılaşmanın toplum ve/veya kullanıcıya yönelik etkisini araştırarak; kütüphane hizmetlerinin topluma fayda sağlaması için tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerinin yapılması gerektiği üzerinde durmuştur. Bu bağlamda çalışmanın asıl amacı günümüz kütüphanelerinde ve kütüphane hizmetlerinde gözlemlenen değişimi irdelemek; kullanıcıların kütüphane dünyasında gerçekleşen

değişim ve dönüşümün ne oranda farkında olduklarını araştırmak; elde edilen bulgular ışığında değişen kütüphane hizmetlerinin daha yararlı olmalarını sağlamak amacıyla kullanıcılara daha iyi şekilde tanıtılabilmesinin yollarını aramaktır.

Raviş (2019), “Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı odaklı bilgi hizmeti çalışmaları: İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi örneği” isimli yüksek lisans tezinde, İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi'nin bilgi hizmetlerini kullanıcı memnuniyetini artıracak şekilde nasıl geliştirebileceğini belirlemek amacıyla bir anket çalışması içermektedir. Bu çalışmanın temel hedefi, kütüphane kullanıcılarının ihtiyaçlarına daha etkin bir şekilde yanıt vermek için stratejiler geliştirmektir. Tez, İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi özelinde bilgi hizmetlerinin kullanıcı odaklı olarak nasıl iyileştirilebileceği konusunda bir kılavuz sunmayı amaçlamaktadır.

Aslan (2020), “Üniversite kütüphanelerinde hizmet kalitesinin LIBQUAL+® ile ölçümü: Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi örneği” isimli yüksek lisans tezinde, Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi'nin hizmet kalitesini ölçmek amacıyla LibQUAL+® ölçüm tekniğini kullanarak bir anket çalışması gerçekleştirmiştir. Bu çalışmanın temel amacı, Karadeniz Teknik Üniversitesi kütüphanesinde sunulan hizmetlerin, teknoloji çağında kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını ne derecede karşıladığını, hizmet kalitesini ve kullanıcı beklentilerini belirlemektir. Ayrıca, kullanıcıların görüşlerini dikkate alarak kütüphane hizmetlerindeki eksiklikleri tespit etmek ve elde edilen veriler ışığında kurumun hizmet kalitesini artıracak uygulanabilir öneriler geliştirmektir. Bu doğrultuda, araştırmada, Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi'nde kullanıcılara sunulan hizmetin kalitesinin, kullanıcı beklentilerini ne ölçüde karşıladığı "LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği" ile değerlendirilmiştir.

Çetin (2021), “Kütüphanelerde algılanan hizmet kalitesi ile kullanıcı memnuniyeti ilişkisi: Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kütüphanesi örneği” isimli yüksek lisans tezinde, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcılarının katılımıyla gerçekleştirilen bir anket çalışmasıyla, kütüphanelerde algılanan hizmet kalitesi ile kullanıcı memnuniyeti arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışmanın temel hedefi, kullanıcıların algıladıkları hizmet kalitesi ile memnuniyetleri arasındaki

ilişkiyi ölçmek ve bu ilişkiye dayanarak öneriler geliştirmektir. Bu kapsamda, Gaziantep ilindeki Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kütüphanesi'nin kullanıcıları evren olarak belirlenmiştir. Katılımcıların algıladıkları hizmet kalitesi ile memnuniyetleri arasındaki ilişkinin cinsiyet, medeni durum, yaş, gelir düzeyi, eğitim durumu, meslek, bağlı oldukları sosyal güvenlik kurumu ve yaşadıkları yer gibi bağımsız değişkenlere göre nasıl değiştiği incelenmiştir.

Kartal (2023), "Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi: İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi örneği" isimli yüksek lisans tezinde, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi'nin kullanıcı memnuniyetini ölçmeyi amaçlamaktadır. Bu çalışmanın temel hedefi, kütüphane kullanıcılarının ihtiyaç ve beklentilerini tespit etmek ve kütüphane hizmetlerindeki eksiklikleri belirlemektir. Kullanıcıların görüşleri, kütüphane hizmetlerinin kalitesini artırmak için önemli bir kaynak olacaktır. Tez, kütüphanelerin kullanıcılarına daha iyi hizmet sunmalarına katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Bu doğrultuda, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi'nde kullanıcılara verilen hizmetin kalitesi ve kullanıcı beklentilerinin karşılanma düzeyi "İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi" aracılığıyla belirlenecektir.

Koca (2023), "Lisans öğrencilerinin kütüphane bilgi hizmetlerinde teknoloji kullanımı ve farkındalığı: Aksaray Üniversitesi örneği" isimli yüksek lisans tezinde, lisans öğrencilerinin kütüphane teknolojilerine yönelik tutumları, teknoloji kullanma becerileri ve kütüphane hizmetlerindeki teknolojik araç-gereçlere karşı farkındalıkları incelenmiştir. Araştırmanın temel amaçları lisans öğrencilerinin kütüphane teknolojilerine karşı tutumlarının belirlenmesi, teknoloji kullanım becerilerinin değerlendirilmesi, kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik araç-gereçler hakkında farkındalık düzeylerinin ölçülmesi ve öğrencilerin kütüphane teknolojilerini kullanırken karşılaştıkları zorlukların tespit edilmesi yer almaktadır.

Bu çalışmada ise, dijital hizmetlerin kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkilerini Bartın Üniversitesi Kütüphanesi özelinde inceleyerek, literatürdeki boşluklara yönelik önemli bir katkı sağlamaktadır. Literatürdeki çalışmaların genellikle büyük üniversitelere odaklanması nedeniyle, bu araştırma küçük ve orta ölçekli

üniversitelerdeki kullanıcı deneyimlerini ele alarak yeni bir bakış açısı sunmaktadır. Ayrıca, Bartın Üniversitesi kullanıcılarının dijital hizmetlere ilişkin beklentileri ve memnuniyet düzeylerini ölçmek için geliştirilen kapsamlı anket yöntemi, bu alandaki diğer çalışmalara kıyasla daha detaylı bir analiz imkânı sunmaktadır. Çalışmanın sonuçları, dijital hizmetlerin kullanıcıların bilgiye erişim süreçlerini nasıl kolaylaştırdığına ve bu hizmetlerin genel memnuniyeti artırmadaki etkilerine dair özgün bulgular ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, tez, dijitalleşme sürecinin küçük ve orta ölçekli üniversite kütüphanelerinde kullanıcı odaklı hizmet geliştirme stratejilerine rehberlik edebilecek öneriler sunarak literatüre katkıda bulunmaktadır.

1.6 Araştırma Düzeni

Araştırma beş bölümden oluşmaktadır. Bu bölümlerin her birinde ele alınan konulara ilişkin bilgiler sırasıyla şunlardır:

Birinci bölüm araştırmanın konusu, amacı, hipotezi, yöntemi, veri toplama ve kavramsal çerçevesinin belirlendiği giriş kısmından oluşmaktadır.

İkinci bölümde üniversite kütüphanelerinin tanımı yapılmış ve dünyada ve Türkiye’de üniversite kütüphanelerinin ortaya çıkışı ve tarihçesi hakkında bilgi verilmiştir. Ardından kütüphaneyi oluşturan unsurlar ile dijital üniversite kütüphanelerinin hizmetlerine değinilmiştir. Araştırmanın temeli olan üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyeti kavramıyla ilgili olarak, kullanıcı memnuniyeti kavramının ortaya çıkışı, tarihçesi ve kullanıcı memnuniyetinin nasıl ölçüldüğü hakkında bilgi verilmiştir. Ardından, kullanıcı memnuniyeti kavramının hizmet sektörü içerisinde yer alan kütüphanelerde kendine yer bulması sürecinden bahsedilmiş ve daha sonra kullanıcı memnuniyetinin kütüphanelerde ve bilhassa üniversite kütüphanelerinde ölçülmesi için hangi metot ve tekniklerin kullanıldığı üzerinde durulmuştur.

Üçüncü bölümde, Bartın Üniversitesi Kütüphanesi tarihi ve genel yapısı hakkında bilgiler verilmiştir. Bartın Üniversitesi Kütüphanesi’nin dijital hizmetlerinden bahsedilmiştir.

Dördüncü bölümde araştırma örneklemi olan, Bartın Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcılarına “Dijital Hizmetlerde Üniversite Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi” uygulanarak elde edilen verilerin analiz ve değerlendirmelerine yer verilmiştir. Araştırma kapsamında katılımcıların anket yanıtlarına ilişkin bulgular değerlendirilmiştir.

Beşinci bölüm olan sonuç ve öneriler kısmında ise, araştırma çalışmasının bulgularından hareketle geliştirilen öneriler bulunmaktadır.



2. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE DİJİTAL HİZMETLER

Üniversite kütüphaneleri, bilgiye erişimi artırmak, öğrenci ve akademisyenlere daha iyi hizmet sunmak, aynı zamanda bilgiyi korumak ve paylaşmak amacıyla sürekli gelişim içindedir. Bu süreçte, dijitalleşme, üniversite kütüphanelerinin işlevselliğini artıran temel bir unsur olarak öne çıkmaktadır. Dijital hizmetler, kütüphanelerin geleneksel hizmetlerine ek olarak kullanıcıların bilgiye daha hızlı ve etkili bir şekilde erişmelerini sağlamaktadır. Elektronik veri tabanları, dijital kitap ve dergiler, çevrimiçi katalog tarama, uzaktan erişim olanakları ve otomasyon sistemleri gibi hizmetler, bu sürecin önemli bileşenleridir. Bu sayede kullanıcılar, bilgiye daha kolay ulaşmakta ve kütüphane hizmetlerinden verimli bir şekilde faydalanmaktadır. Günümüzde üniversite kütüphaneleri, bilgi erişimini artırmak ve kullanıcı memnuniyetini sağlamak amacıyla dijital hizmetler sunmaktadır. Dijitalleşme sayesinde, bilgi erişimi kolaylaşmakta ve kütüphaneler, öğrenci ve akademisyenlere daha kapsamlı hizmetler sunarak bilgi paylaşımını güçlendirmektedir.

2.1 Üniversite Kütüphaneleri Genel Tanım ve Kavramlar

Bilgi üretmek ve üretilen bilgiyi yayınlar yaparak insanların hizmetine sunmakla görevli olan üniversiteler, bu süreç içerisinde üniversite kütüphaneleri ile yakından ilişkiler kurmaktadır. Bu noktada, üniversite kütüphanesi kavramını anlamak için önce üniversitenin tanımına bakmak daha anlamlı olacaktır. "Üniversite" kelimesi, Latince kökenli bir hukuk terimi olan "universitas" kelimesinden türetilmiştir. Bu kelime, orta çağda topluluk veya kuruluş anlamında kullanılmıştır. Zaman içinde ise "üniversite" terimi, öğretmenlerin ve öğrencilerin bir araya geldiği eğitim kurumlarını ifade etmek için kullanılmaya başlanmıştır (Rashdall, 1962).

Üniversite Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde “Bilimsel özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğine sahip, yüksek düzeyde eğitim, öğretim, bilimsel araştırma ve yayın yapan fakülte, enstitü, yüksekokul vb. kuruluş ve birimlerden oluşan öğretim kurumu” (TDK, “üniversite”, 2021) şeklinde tanımlanmıştır.

Toplumun gelişim düzeyinde önemli bir rol oynayan üniversiteler, eğitim ve araştırmayla ilgili yeni ve orijinal bilgilerin yaratıldığı, yorumlandığı ve yayınlandığı

eğitim kurumları arasında öne çıkmaktadır. Öte yandan, üniversitelerin hem ulusal hem de uluslararası düzeyde başarı elde edebilmeleri, dünyada gerçekleştirilen bilimsel çalışmaları ve gelişmeleri yakından izlemelerini gerektirir. Bu süreç, büyük ölçüde üniversite kütüphaneleri aracılığıyla gerçekleşir. Tüm disiplinlerle ilgili güncel bilimsel makalelerin ve diğer akademik çalışmaların yer aldığı yerli ve yabancı süreli yayınlar, giderek yaygınlaşan ve ciddi olanaklar sağlayan elektronik veri tabanları ile birlikte, üniversitenin bugüne kadar koruduğu ve kullanıma sunduğu tüm bilgi kaynakları, öğrenciler, öğretim üyeleri ve araştırmacılarla üniversite kütüphaneleri aracılığıyla buluşmaktadır. Bu kapsamda, üniversite kütüphaneleri; bilimsel araştırmalara, öğrenim faaliyetlerine ve bilgiye erişim konularında merkezi bir rol oynamakta ve üniversitenin akademik başarısına katkıda bulunmaktadır (Keser, 2007, s.5)

Üniversite kütüphanelerinin tanımı konusunda kimi uzmanların görüşlerine yer vermek gerekirse; Üstün (1977, s.229) üniversite kütüphanelerinin tanımı konusunda, *“bağlı oldukları üniversitelerin öğretim ve araştırma politikasına uygun olarak bilimsel yayınları seçmek, toplamak, kataloglamak ve yararlandırmaya sunmakla görevli kurumlar”* olarak tanımlamaktadır.

Baysal (1987, s.12) üniversite kütüphanelerini, “üniversite içinde öğretim, üniversite içinde ve yakın çevresinde bilimsel araştırma ve geliştirme çalışmalarını desteklemek, her gün gelişip ilerleyen, yeni yayınlarla zenginleşen dünya biliminin son verilerini izlemekle görevli kütüphaneler” olarak ifade etmektedir.

Ercan (1991, s.15) üniversite kütüphanelerini; yükseköğretim ve araştırma kurumlarında, eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetlerine destek olmak amacıyla öğretim elemanları, öğrenciler ve araştırmacılara yönelik kütüphane hizmetleri sunan, gereksinim duyulan bilgi kaynaklarını sağlamak, düzenlemek ve iletmek amacıyla çalışan akademik kurum olarak nitelendirmektedir.

Aydın (2014, s.5) ise üniversite kütüphanelerini, öğrencilerin ve araştırmacıların akademik gelişimlerini desteklemek amacıyla tasarlanan ve üniversite eğitimine uygun kaynakları sağlayan kuruluşlar olarak tanımlamıştır.

Bir diğerk tanıma göre “Üniversite kütüphaneleri, bağılı bulundukları kurumların öğretim ve araştırma politikalarına uygun olarak yayınları seçme, sağlama, kataloglama ve hizmete sunma görevlerini yerine getiren kuruluşlardır” (Üstün, 1977, s.229).

Üniversite kütüphanesi, üniversitenin amaç ve işlevlerini yerine getirmek üzere eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerine destek sağlayan kurumlardır. Rogers ve Weber, üniversite kütüphanesini “üniversite içinde ve yakın çevresinde bilimsel araştırma ve geliştirme çalışmalarını desteklemek, her gün gelişip ilerleyen, yeni yayınlarla zenginleşen dünya biliminin son verilerini izlemekle yükümlü kitaplık” olarak tanımlamaktadır. Üniversite kütüphanelerinin işlevleri ise literatürde şu şekilde sıralanmıştır:

- Kullanıcıların eğitim-öğretim ve araştırma etkinlikleri için ihtiyaç duyacakları bilgi kaynaklarını sağlamak
- Bilgi kaynaklarının daha etkin kullanımı için danışma ve ödünç verme hizmetleri verirken çeşitli bibliyografi kaynak ve araçları hizmete sunmak
- Farklı amaçlı okuma ve çalışma salonlarını kullanıma açmak
- Kullanıcıların okuma alışkanlıklarını geliştirmesine ve boş zamanlarını değerlendirmesine yardımcı olmak
- Kullanıcı eğitimi programları geliştirmek ve gerçekleştirmek
- Üniversite yayın ve kaynaklarının arşivini oluşturmak
- Diğerk kütüphane ve kuruluşlarla kaynak paylaşımına yönelik iş birliği yapmak
- Dermesini gelecek kuşaklar için korumak (Rogers, 1971, aktaran Çelik ve Uçak, 1993, s. 115).

Bu işlevler, üniversite kütüphanelerinin sadece bilgi depolama alanları olmanın ötesinde, eğitim, öğretim, araştırma ve bilgi erişimi konularında geniş bir rol üstlendiklerini göstermektedir. Kullanıcıların bilgiye daha etkin bir şekilde erişmelerini sağlamak, onların öğrenme süreçlerine katkıda bulunmak ve üniversite içindeki bilimsel faaliyetleri desteklemek kütüphanelerin temel amaçları arasında yer almaktadır.

2.1.1 Üniversite Kütüphanelerinin Tarihsel Gelişimi

2.1.1.1 Dünyada üniversite kütüphanelerinin tarihsel gelişimi

Üniversiteler, kökenlerini tarihin derinliklerine dayandıran kurumlar arasında yer alır. Eflatun'un Academia'sı ve Aristo'nun Lyceum'u gibi antik dönem örneklerinin ardından, Batı'da ilk üniversite olarak kabul edilen Bologna Üniversitesi, 1088 yılında kurulmuştur. Zamanla dünyanın çeşitli yerlerinde birçok üniversite kurulmuştur. Ancak, üniversitelerin oluşumuyla kütüphaneler arasında eşzamanlı bir gelişim olmamıştır (Raviş, 2019, s.6). Kütüphanelerin üniversitelerle eş zamanlı evrimi, 1290 yılında Paris'teki Sorbonne Üniversitesi'nde yapılan ilk katalog çalışmasıyla belirginleşse de maalesef bu kayıtlar günümüze ulaşmamıştır. İngiltere'de ise üniversite kütüphaneleri, İtalya ve Fransa'daki kuruluşlara kıyasla daha geç bir tarihte, 1337'de Oxford Üniversitesi Kütüphanesi'nin kuruluşu ile ortaya çıkmıştır. Cambridge Üniversitesi Kütüphanesi ise 1425 yılında faaliyete geçmiş ve ilk katalog kayıtlarına sahip olmuştur (Keser, 2007, s.10-11).

Rönesans'ın etkisiyle XV. yüzyılda Batı Avrupa'da edebiyat, sanat ve düşünce alanlarında önemli bir yeniden doğuş yaşanmıştır. Kâğıt üretiminin yaygınlaşması ve matbaanın icadı, bilginin daha geniş kitlelere ulaşmasını sağlamıştır (Tanilli, 2006, s.81). Kütüphaneler, bu dönemde hızla artan kitap sayısı ve üniversitelerin eğitim yapılarındaki değişimlere ayak uydurmak adına hızla yeniden sınıflama çabalarına girişmiştir. Ancak, XVI. yüzyılın başlarına gelindiğinde, üniversitelerin ders programlarının çeşitlenmesi ve bu duruma paralel olarak kütüphane düzeninin evrimiyle, kütüphaneler daha karmaşık hale gelmiştir (Burke, 2001, s.11, 92,103).

Orta çağ üniversitelerinde kilisenin etkisi altında olan eğitim, XVII. yüzyılda bazı araştırmacılar tarafından ayrılan bilim akademileri ile evrim geçirmiştir. 1737 yılında kurulan Göttingen Üniversitesi Kütüphanesi, araştırma ve öğretimi destekleme amacıyla kurulan ilk kütüphanedir (Özçelik, 2001, s.6).

XIX. yüzyıl, modern üniversitelerin doğduğu bir dönem olarak kabul edilir. Berlin Üniversitesi'nin 1810'da kurulması, bilimsel araştırma ile eğitimi birleştiren bir modeli benimsemesiyle, üniversitelerin evrimine işaret eder. Bu dönemde kütüphaneler,

sadece eğitim değil, aynı zamanda araştırma faaliyetlerine de odaklanan kurumlar olarak evrim geçirmeye başlamıştır (Kartal, 2023, s.15).

1960'lı yıllarda, fotokopi makinelerinin yaygınlaşması, süreli yayınların orijinalleri yerine makale kopyalarının postalanması konusunda önemli bir gelişmeyi beraberinde getirmiştir. Bu durum, kütüphanelerarası ödünç verme hizmetlerini kolaylaştırmıştır. Ayrıca, 1961'de ilk ağın kurulması ve 1980'lerde CD-ROM teknolojisinin veri tabanları için kullanılması, kütüphanecilik alanında büyük bir ilerleme sağlamıştır. MARC formatının Library of Congress tarafından tamamlanması, bilgi kaynaklarının daha etkili bir şekilde kataloglanmasına ve erişilmesine olanak tanımıştır.

Bilgisayar ve iletişim teknolojisinin hızlı gelişimiyle birlikte ise, kütüphaneler geleneksel hizmetlerini dijitalleşmeye yönelmiş, internetle birlikte bilgiye erişimde radikal değişiklikler yaşanmıştır. Gelişen teknoloji, kart katalogların yerini çevrimiçi erişim kataloglarına bırakmış ve Amerikan Kongre Kütüphanesi'nin MARC formatı, bilgi kaynaklarının etkili bir şekilde yönetilmesine olanak sağlamıştır. XX. yüzyılın başlarından itibaren, teknolojik ilerlemelerin kütüphaneleri dijital anlamda dönüştürmüştür. Kütüphaneler, bilgiye erişimi kolaylaştırmak, kaynakları etkili bir şekilde yönetmek ve kullanıcı deneyimini iyileştirmek adına önemli adımlar atmıştır (Raviş, 2019, s.7). Bu evrim, kütüphanelerin rolünü genişleterek sadece bilgi depolayan değil, aynı zamanda bilgiyi etkili bir şekilde organize eden, erişimi kolaylaştıran ve kullanıcılara rehberlik eden kurumlar haline gelmelerini sağlamıştır. Teknolojinin sunduğu imkanlarla, kütüphaneler günümüzde hala evrim geçirme sürecini sürdürmekte ve bilgiye erişimi demokratikleştirme amacıyla çeşitli projelere imza atmaktadır.

2.1.1.2 Türkiye’de üniversite kütüphanelerinin tarihsel gelişimi

Türkiye’deki üniversite kütüphanelerinin temelini Osmanlı Devleti’nde eğitim ve öğretim kurumları olan medreselerin oluşturduğu düşünülmektedir (Atılğan, 2008, s. 452). Osmanlı Devleti’nde Orhan Bey zamanında kurulan medreselerle birlikte eğitim ve öğretim sisteminde önemli değişimler yaşanmıştır. Genişleyen sınırlar ve devletin kurumsallaşma çalışmaları nedeniyle medreseler açılmaya devam etmiştir. Osmanlı

Devleti ‘n de bilinen ilk medrese kütüphanesi, Yıldırım Bayezid döneminde Bursa’ da yaptırılan İnebey Medresesi bünyesinde kurulan kütüphanedir (Anameriç, 2006, s.59). İstanbul’un fethiyle başlayan Yeni Çağ’da Fatih Sultan Mehmet ilk olarak Pantokrator Manastırı ve Ayasofya Kilisesi’ndeki bazı odaları medreseye dönüştürmüştür. 1470 yılında öğretime açılan Fatih Medresesi ya da Zeyrek Medresesi İstanbul Üniversitesi’nin başlangıcı olarak kabul edilmektedir. Fatih Sultan Mehmet, bu medreselerin her birine kütüphane kurmuş ve hatta kendi özel kitaplarını bağışlamıştır. Bu koleksiyonlar daha sonra Fatih Camii içindeki kütüphanede birleştirilmiştir, bu birleşim İstanbul Üniversitesi’nin ilk koleksiyonunu oluşturmuştur (Şenalp, 2001, s. 5-6).

18. yüzyılda askeri okul olan Mühendishane-i Bahr-i Hümayun (1773) ile Mühendishane-i Berr-i Hümayun’un (1795) üniversite kütüphanelerimizin ilk örnekleri olarak kabul edilmektedir. Mühendishane-i Bahr-i Hümayun’ da ki kütüphane öğrencilerin eğitimine destek olmak amacıyla kurulmuş bir kütüphanedir. Bu dönemde Osmanlı İmparatorluğu’nda yükseköğrenim kurumları, kütüphane kaynaklarına daha fazla önem vermiş ve bu süreçte birçok eğitim kurumu kütüphane koleksiyonlarını genişletmiştir. Bu nedenle 18. yüzyıl, Türkiye’deki yükseköğretim kurumlarının kütüphane ile ilişkilerinin başladığı bir dönem olarak değerlendirilebilir (Atılğan, 2008, s.453).

Bilimsel çalışmaların üniversite eğitimine katkı sağladığı bir dönem olan 19. yüzyılda üniversite kütüphaneleri de gelişim göstermiştir. Üniversite eğitimi vermek amacıyla açılan 1863’te açılan Darülfünun dönemin siyasi ve sosyal koşulları nedeniyle Cumhuriyet dönemine kadar birkaç kez açılıp kapanmıştır. 1869’da çıkarılan Maarif-i Umumiye Nizamnamesi ile Darülfünun bünyesinde bir kütüphane kurulması, eğitim ve bilimsel çalışmaların desteklenmesi açısından önemli bir adım olmuştur (Tan, 2019, s.6).

20. yüzyılda ise 1909 yılında ilk orman yüksekokulu olan Orman Mekteb-i Ali’si ile Dişçi Mektebi, 1911 yılında Kadastro Mekteb-i Ali’si, 1912 yılında ise Robert Koleji kurulmuştur (Doğan, 2008. s. 454).

Osmanlı Devleti’nin yıkılması ve Türkiye Cumhuriyeti’nin kurulmasıyla birlikte eğitim-öğretim alanında büyük bir çağdaşlaşma süreci başlamıştır. Bu süreç, 1924 yılında çıkarılan bir yasayla bilimsel ve idari özerkliğini kazanan Darülfünun ‘un 31 Temmuz 1933’te çıkan bir yasayla tamamen kapatılmasıyla doruğa ulaşmıştır.

Darülfünun 'un yerine İstanbul Üniversitesi kurulmuş, bu yeni üniversite bünyesinde merkez, bölüm ve birim kütüphaneleri açılmıştır (Hirsch, 1998, s.229).

Türkiye Cumhuriyeti'nin ilk üniversitesinin İstanbul Üniversitesi olduğu ve ilk üniversite kütüphanesinin de İstanbul Üniversitesi Kütüphanesi olduğu söylenebilir. İstanbul Üniversitesi, Türkiye'de modern anlamda üniversitelerin temelini atan kurumlardan biridir. Türkiye'deki üniversitelerle ilgili ikinci önemli gelişme, 1946 yılında çıkan Üniversiteler Kanunu'dur. Bu kanunun çıkmasıyla birlikte üniversite eğitimi daha yaygın bir hale gelmiş ve bu sürecin ardından birçok üniversite kurulmuştur (Kartal, 2023, s.20).

Cumhuriyetin kurulmasıyla birlikte Türkiye'de kütüphane ve kütüphanecilik alanında önemli gelişmeler yaşanmıştır. Yabancı üniversitelerdeki uzmanlarla iş birliği yaparak, uluslararası standartlara uygun kütüphane hizmetleri oluşturmak hedeflenmiştir. Bu amaç doğrultusunda, Türkiye'deki kütüphane sistemi için değerlendirmeler ve öneriler içeren raporlar hazırlanmıştır. Bu süreçte, Cenevre'den gelen Profesör Albert Malche tarafından hazırlanan ilk rapor, Türkiye'deki kütüphanelerin karşılaştığı sorunları ele almıştır. Raporda, koleksiyonların yetersizliği, kütüphanelerin sınırlı bütçeleri, kütüphaneler arası iş birliğinin olmaması, kütüphanelerden yararlanmanın zorlukları ve kütüphane çalışanlarının düşük ücretleri gibi sorunlar detaylı bir şekilde ele alınmıştır (Ersoy, 1966, s. 74 aktaran Aydın, 2014, s.8).

Millî Eğitim Bakanlığı'nın davetlisi olarak ABD'den Türkiye'ye gelen Dr. Lawrence S. Thompson, 1952 yılında hazırladığı raporda Türkiye'deki üniversitelerde merkezi bir kütüphanenin olmamasını eleştirmiştir (Thompson, 1952, s.89).

XX. yüzyılın ortalarından itibaren Türkiye'nin ABD ile olan ilişkilerinin artmasıyla birlikte, üniversitelerde Amerikan geleneğinin etkisi görülmeye başlanmıştır. Türk üniversiteleri, Amerikan yükseköğretim kurumlarındaki gibi birçok fakültenin bir arada bulunduğu kampüsler şeklinde yapılanmaya başlamıştır. Bu kampüs yapılanması, üniversite kütüphanelerinin organizasyonunda da değişikliklere neden olmuş; fakülte ve birim kütüphaneleri yerine merkezi kütüphaneler oluşturulmuştur. Bu dönemde, 1956 yılında kurulan Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ), Türkiye'de kampüs şeklinde yerleşime sahip ilk üniversite olmuş ve ODTÜ

Kütüphanesi, Türkiye'de merkezi kütüphane olarak kurulan ilk üniversite kütüphanesi olmuştur (Keser, 2007 s.15).

XX. yüzyılın ikinci yarısında, Türkiye'deki üniversiteler ve üniversite kütüphaneleri açısından önemli reformlar gerçekleşti. Bu dönemde atılan temel adımlar, üniversitelerin yönetim ve kütüphane hizmetleri alanında daha etkin bir yapıya kavuşmasına katkı sağlamıştır. 1960 yılında yürürlüğe giren 115 sayılı yasa ile Millî Eğitim Bakanlığı'nın üniversiteler üzerindeki yetkisi ortadan kaldırılarak, bu kurumlara bilimsel ve idari özerklik tanınmıştır. Bu önemli değişiklik, üniversitelerin bağımsızlık derecesini artırarak akademik faaliyetlerini daha özgür bir şekilde sürdürmelerine olanak tanımıştır. 1973 yılında kabul edilen 1750 sayılı yasa ile üniversite kütüphanelerinde çalışacak olan "uzman" kadrolu personel için yol açılmıştır. Bu adım, kütüphanelerde uzman personel istihdamını teşvik ederek, bilgi kaynaklarının daha etkin bir şekilde yönetilmesini amaçlamıştır. 1981 yılında çıkarılan 2547 sayılı “Yüksek Öğretim Kanunu” ile üniversiteler, “Yüksek Öğretim Kurulu” çatısı altında birleştirilmiştir. Bu düzenleme, üniversiteler arasındaki koordinasyonu güçlendirerek eğitim politikalarının daha merkezi bir yapıda yönetilmesine olanak sağlamıştır. 1983 yılında her üniversite bünyesinde Kütüphane ve Dokümantasyon Başkanlıkları kurularak, üniversite kütüphanelerinin hizmetlerinin geliştirilmesi ve daha etkin bir şekilde yönetilmesi amaçlanmıştır. Bu başkanlıkların kurulması, kütüphane hizmetlerinin planlı ve koordineli bir şekilde yürütülmesine olanak tanımıştır (Atılğan, 2008, s.455).

1984 yılında Türkiye'nin ilk vakıf üniversitesi olan Bilkent Üniversitesi'nin kurulması, ülkenin yükseköğretim alanındaki çeşitliliğini artırmış ve yeni bir eğitim modelinin başlangıcını temsil etmiştir. Aynı yıl içinde, Yüksek Öğretim Kurulu tarafından Dokümantasyon ve Uluslararası Bilgi Tarama Merkezi'nin faaliyete geçirilmesi de dikkat çeken bir gelişmedir. Bu merkez, bilgiye erişimi artırmak ve akademik araştırmaları desteklemek amacıyla önemli bir rol oynamıştır. Ancak, 1996 yılında bu merkezin TÜBİTAK'a bağlı ULAKBİM'e (Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi) devredilmesiyle birlikte, Türkiye'deki bilgi ve iletişim altyapısının daha geniş bir çerçevede ele alınması ve geliştirilmesi hedeflenmiştir. Bu devir, ulusal düzeyde

bilimsel bilgiye erişimi kolaylaştırmayı ve akademik çalışmaları desteklemeyi amaçlayan bir stratejik hamle olarak değerlendirilebilir (Yörü, 2012, s.164).

1990'lı yılların ortalarına gelindiğinde, Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinde yaşanan gelişmeler, batı ülkeleriyle benzer bir seyir izlemeye başlamıştır. Bilgisayar ve telekomünikasyon teknolojisinin hızla gelişmesi, kütüphanelerde geleneksel yöntemlerin yerini daha modern uygulamalara bırakmıştır. Özellikle 1997 yılında, internet üzerinden erişilebilen ULAKBİM Süreli Yayınlar Toplu Kataloğunun hayata geçirilmesi, bu dönemdeki önemli uygulamalardan biridir. ULAKBİM Süreli Yayınlar Toplu Kataloğu, 5 üniversite kütüphanesinin bir araya gelerek oluşturduğu bir katalogdur. 13740 süreli yayının başlığını içeren bu katalog, araştırmacıların daha etkili bir şekilde bilgiye erişimini sağlamıştır. Bu uygulama, ülke genelindeki kütüphanelerin iş birliği ve kaynak paylaşımını teşvik ederek, bilimsel araştırmaların desteklenmesine katkıda bulunmuştur (Yörü, 2013, s.159).

XXI. yüzyıl ile yaşanan bilgi patlaması ve çeşitlenen teknolojik imkânlar, kütüphaneleri etkileyen önemli faktörlerden biri olmuştur. Bu dönemde dünya genelinde olduğu gibi ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinde de yeni gelişmeler ve değişiklikler yaşanmıştır. Teknolojinin sürekli gelişmesiyle birlikte, kütüphaneler de bu değişime ayak uydurmuş ve geleneksel kütüphane anlayışı, dijitalleşen dünya ile entegre edilmiştir. Bilgiye erişimdeki hız artışı, dijital kaynakların yaygınlaşması, çevrimiçi kataloglar, elektronik kaynaklar gibi olanaklar, kütüphanelerin bilimsel, akademik ve kişisel amaçlar doğrultusunda daha etkili bir şekilde kullanılmasına olanak tanımıştır (Yalçınkaya, 2016, s. 608; Kartal, 2023, s.23).

2.2 Üniversite Kütüphaneleri ve Dijitalleşme

Dijitalleşme, fiziksel veya analog materyallerin, örneğin kâğıt belgeler, fotoğraflar veya grafik malzemelerin, elektronik ortama ya da elektronik ortamda depolanan imajlara dönüştürülmesini ifade eder (United Nations, 2006).

Dijitalleşme, sadece verilerin sayısallaştırılmasıyla sınırlı kalmaz; aynı zamanda genel olarak toplumda elektronik sistemlerin daha gelişmiş teknolojilerle kullanılması anlamına gelir. Bu süreç, daha zengin ve hızlı bilgilere ulaşma, iş süreçlerini optimize

etme ve daha az işgücü kullanarak daha etkin bir şekilde faaliyet gösterme amacını taşır (Yücel ve Adiloğlu, 2019, s. 52).

Teknolojik olanaklar, düşünsel ürünlerin daha etkin bir biçimde korunmasında, farklı kullanıcı gruplarına ulaşmasında ve düşüncenin hızlı ve yaygın bir biçimde dağıtılmasında etkili olmaktadır (Çakmak ve Yılmaz, 2012 s. 419).

Dijitalleşme, yapılandırılmamış veya fiziksel olarak var olan bilginin elektronik ortamda anlaşılabilir, işlenebilir ve depolanabilir yapılandırılmış forma dönüştürülmesidir. Bu süreç, geleneksel kâğıt tabanlı veya analog verilerin bilgisayarlar veya diğer elektronik cihazlarla uyumlu hale getirilmesini içerir (Külcü, 2010, s. 297).

Dijitalleşme, genellikle fiziksel veya analog materyallerin dijital kopyalarının oluşturularak, erişimin kolaylaştırılması amacıyla bu materyallerin dijital ortama dönüştürülmesi sürecini ifade eder (Tharani, 2012, s. 2).

Dijitalleşme ya da elektronik hale getirme, ilgili araştırma, eğitim veya diğer tür materyalin dijital/elektronik bir ortama, bilgisayar ortamına aktarılması ve İnternet üzerinden kullanıcılara sunulması işlemidir. Bu süreç, materyalin dijital ortama aktarılması anlamına gelmekle birlikte, sadece bir biçimden diğerine çevirme veya kâğıdın yerine bilgisayar görüntüsünü geçirme anlamına gelmez. Dijitalleşme, kaynağın kullanımı ve erişimiyle ilgili bir süreçtir ve genellikle uzun zaman alan ve maliyetli bir işlemi içerir (Acun, 2008, s.13).

Dijitalleşme ile birlikte:

- Kaynak materyallerin uzun süre kullanılabilen dijital kopyaları üretilebilir.
- Dijital kaynaklar depolanabilir, indekslenebilir ve taranabilir.
- Tüm dünyadaki insanlar ve kurumlar ile paylaşım sağlanabilir. Kaynaklar, bulundukları mekân dışında, dünyanın her yerinden zaman ve mekân kısıtlaması olmadan ulaşılabilir hale getirilir.

- Kaynaklar uluslararası ve küresel ölçekte paylaşılabılır.
- Araştırma aracı olarak, dijitalleşme araştırmayı temelinden değiştirir. Daha önce mümkün olmayan karmaşık araştırma projelerinin yürütülmesi mümkün hale gelir.
- Bilginin gelecek nesillere aktarılmasını kolaylaştırır (Acun, 2008, s.13-14).

Bilgi teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, kütüphanelerdeki geleneksel materyallerin dijitalleştirilmesini beraberinde getirmiştir. Kitaplar, dergiler ve diğer kaynaklar, elektronik ortama aktarılarak kullanıcılara daha geniş bir erişim sunulmaktadır (Karagözoğlu Aslıyürek, 2016, s. 88). Dijitalleşme sayesinde bu kaynaklara internet aracılığıyla dünyanın dört bir yanından erişilebilir, taşınabilir cihazlarda kullanılabilir ve daha etkili bir şekilde aranabilir. Bu eğilim, bilgi paylaşımı ve yönetiminde önemli bir evrimi temsil ederken, aynı zamanda maliyet avantajları ve çevresel etkilerin azaltılması gibi faydaları da beraberinde getirmektedir. Ancak, dijitalleşme sürecinin getirdiği güvenlik ve erişim sorunları gibi zorluklara karşı kurumların dikkatli stratejiler geliştirmesi gerekmektedir.

Dijitalleşme, hem analog mesajların dönüşümü anlamına gelir hem de bilginin dijital bir forma dönüştürülmesini içerir. Bu kavram, ilk olarak 1971 yılında American Review tarafından "toplumun dijitalleşmesi" konulu bir çalışma ile ortaya çıktı. Bu çalışmada, bilgisayar destekli araştırmanın sosyal ve beşerî bilimlere olan etkisi incelenmiştir. Kültürel, davranışsal, demografik gibi alanlardaki etkileri üzerine odaklanılarak, dijitalleşmenin toplumun çeşitli yönlerine olan etkileri araştırılmıştır (Sucu, 2021, s. 1459).

Kütüphanelerin dijitalleşmesi, teknolojik gelişmelerin etkisiyle giderek artan bir öneme sahiptir. Geleneksel kütüphanelerin fiziksel ziyaretlerle sınırlı kalmalarına karşın, dijital kütüphaneler kullanıcılara zaman ve mekân bağımsız bir şekilde bilgiye ulaşma imkânı sunar. Bu durum, kütüphane kullanımını arttırmak ve bilgiye erişimi kolaylaştırmak açısından büyük bir avantaj sağlar. Dijital kütüphaneler, kullanıcıların istedikleri bilgilere anında ve kapsamlı bir şekilde erişmelerine olanak tanır. Elektronik kitaplar, makaleler, veri tabanları ve diğer dijital kaynaklar aracılığıyla geniş bir bilgi yelpazesine ulaşmak mümkündür. Bu da kullanıcılara daha hızlı ve etkili

bir araştırma deneyimi sunar (Bayter, 2018, ss. 66–67). Ayrıca, dijitalleşme sayesinde kütüphaneler, kullanıcılarına daha iyi hizmet verebilme kapasitesini artırır. Örneğin, çevrimiçi kataloglar, arama motorları ve özelleştirilmiş öneri sistemleri aracılığıyla kullanıcılara istedikleri bilgiyi bulma konusunda yardımcı olabilirler. Bu da kullanıcı memnuniyetini artırarak kütüphane hizmetlerine olan talebi güçlendirir. Sonuç olarak, kütüphanelerin dijitalleşmesi, günümüzdeki bilgiye erişim beklentilerini karşılamak adına kritik bir adımdır. Bu sayede kullanıcılar, yer ve zaman kısıtlamaları olmadan geniş bir bilgi dünyasına erişebilir ve kütüphaneler, dijital çağın gereksinimlerine daha etkin bir şekilde cevap verebilirler.

Üniversite kütüphaneleri dijital çağda karşılaştığı yeni zorluklara uyum sağlamak ve varlıklarını sürdürmek adına önemli değişiklikler ve stratejiler geliştirmek zorundadır. İşte bu noktada, teknolojik gelişmeleri kullanarak genç kullanıcıları cezbetmek ve onlara etkili hizmetler sunmak büyük bir önem taşımaktadır. Üniversite kütüphaneleri, dijitalleşme sayesinde genç kullanıcıların beklentilerine daha iyi yanıt verebilir. Elektronik kaynaklar, çevrimiçi kataloglar, e-kitaplar ve diğer dijital materyaller, öğrencilere kolay ve hızlı erişim sağlamak için kullanılabilir. Aynı zamanda, mobil uygulamalar ve çevrimiçi platformlar aracılığıyla öğrencilere kişiselleştirilmiş hizmetler sunmak da mümkündür. Kütüphaneler ayrıca eğitim-öğretim ve araştırma-geliştirme süreçlerine daha etkili bir şekilde entegre olabilirler. Dijital araçlar ve veri analitiği kullanarak öğrencilerin ihtiyaçlarına yönelik özelleştirilmiş içerikler sağlamak, öğrenme deneyimini geliştirebilir. Aynı zamanda, araştırmacılara dijital koleksiyonlara kolay erişim ve iş birliği fırsatları sunmak, üniversite kütüphanelerini bilimsel gelişmelere aktif olarak katkıda bulunan bir merkez haline getirebilir. Üniversite kütüphaneleri, bu tür stratejileri benimseyerek genç nesillerle daha etkili iletişim kurabilir, bilgiye erişimi artırabilir ve eğitim-öğretim ile araştırma-geliştirme süreçlerine daha etkili destek sağlayabilirler. Bu da kütüphanelerin, dijital çağın gereksinimlerine uygun olarak varlıklarını sürdürmelerine ve önemli bir rol oynamalarına yardımcı olabilir.

2.3 Dijitalleşme Sürecinde Üniversite Kütüphanelerinin Temel Unsurları

Kütüphaneyi oluşturan temel unsurlar; bina, bütçe, kullanıcı, personel ve dermedir. Geleneksel kütüphane anlayışından dijital kütüphane anlayışına geçişle birlikte, bu unsurlar dijitalleşme süreciyle büyük bir dönüşüm geçirmiştir. Dijitalleşme ile birlikte, fiziksel mekânın yerini internet siteleri veya mobil uygulamalar alırken, basılı materyallerin yerini dijital içerikler (e-kitaplar, elektronik dergiler, veritabanları) almıştır. Aynı şekilde, kütüphane personelinin sunduğu hizmetlerin bir kısmı dijital araçlarla (dijital danışmanlık, otomatik sistemler, online eğitim) yerine getirilmiştir. Bu dönüşüm, kütüphanelerin hizmet sunma biçimini radikal bir şekilde değiştirmiştir ve bilgiye erişimi, paylaşımı ve yönetimini dijital çağın gereksinimlerine uygun hale getirmiştir.

2.3.1 Bina

İnsanlık, bilgiyi saklama ve paylaşma amacıyla kullandığı materyallerde tarihsel bir süreçten geçmiştir (Kavak, 2018, s.21). Geleneksel kütüphane anlayışındaki binalar, kültür mirasının bir parçası olarak değer kazanmış ve fiziksel mekânlar olarak bilginin depolandığı, düzenlendiği ve toplumla paylaşıldığı yerler olarak görülmüştür. Ancak, dijitalleşme ve teknolojik ilerlemeler, üniversite kütüphane binalarının işlevselliğini kökten değiştirmiştir (Toplu, 2013, s. 647). Dijitalleşme, kütüphane binalarını daha dinamik, çağdaş ve çok yönlü hale getirmiştir. Artık sadece bilgi depolama alanları olmaktan çıkan kütüphane binaları, öğrencileri bir araya getiren, etkileşimi teşvik eden ve farklı ilgi alanlarına hitap eden mekânlar haline gelmiştir (Karagözoğlu Ashyüksel, 2015, s. 30). Bu dönüşüm, kütüphanelerin geleneksel ve dijital kaynakları bir araya getirerek öğrencilere zengin bir hizmet yelpazesi sunduğu ve toplulukları bir araya getiren merkezler haline geldiği bir süreci işaret etmektedir.

Dijitalleşme, gelişen yapay zekâ uygulamaları ve otomasyon, kitap depolarında robot kullanımı veya kendi kendine ödünç alma/iade makinelerinin yaygınlaşması gibi uygulamaların ortaya çıkmasına neden olmuştur (Küçükcan, 2021, s.843). Bu da kütüphane binalarının iç mekânlarında önemli değişikliklere yol açmış ve kütüphanelerin fiziksel yapıları, dijital kaynaklara hızlı erişimi sağlayacak şekilde

yeniden şekillenmiştir Kitap koleksiyonlarına ek olarak, çevrimiçi veri tabanları, e-dergiler ve dijital arşivler, kütüphanelerin vazgeçilmez unsurları haline gelmiştir. Bu dijital içeriklere hızlı ve etkili bir şekilde erişimi sağlamak adına kütüphane binaları, modern teknolojik altyapıları benimsemelidir (Emsen ve Örmecioğlu, 2020, s.188).

Sonuç olarak, dijitalleşme, üniversite kütüphane binalarının hem fiziksel hem de işlevsel yapısını köklü bir şekilde dönüştürmüştür. Günümüzde kütüphane binaları, geleneksel ve dijital kaynakları bir arada sunarak öğrencilere ve araştırmacılara geniş bir bilgi yelpazesi sağlamaktadır. Bununla birlikte, teknolojik gelişmelerin etkisiyle sürekli yenilenen bu mekânlar, yalnızca bilgi erişim noktaları olmanın ötesine geçerek, öğrenme, iş birliği ve sosyal etkileşim için dinamik merkezler haline gelmiştir. Modern kütüphane tasarımları, esnek kullanım alanları, çağdaş öğrenme ortamları ve gelişmiş teknolojik altyapılarla donatılarak, kullanıcıların dijital kaynaklara her zaman ve her yerden erişim sağlamalarını kolaylaştırmayı hedeflemektedir. Bu bağlamda, kütüphaneler, 7/24 dijital hizmet sunan, zamandan ve mekândan bağımsız bilgi erişimi sağlayan yenilikçi bilgi merkezleri olarak faaliyet göstermeye devam etmektedir.

2.3.2 Bütçe

Devletin veya diğer kamu tüzel kişilerin belirli bir dönem içindeki gelir ve giderlerini tahmin eden ve bu gelir-gider ilişkilerini düzenleyen hukuki işleme "bütçe" denir (Türk Dil Kurumu 1983, s.194). Üniversite kütüphaneleri için bütçe, yalnızca mali bir planlama aracı değil, aynı zamanda eğitim, öğretim, araştırma ve kültürel faaliyetlerin sürdürülebilirliğini sağlayan bir stratejik unsurdur. Bu nedenle bütçe, kütüphane hizmetlerinin etkinliğini doğrudan etkileyen kritik bir öneme sahiptir.

Dijital çağın etkisiyle üniversite kütüphanelerinin bütçe yönetimi önemli bir evrim geçirmektedir. Kütüphane yönetimi açısından bütçe, eğitim, öğretim, araştırma ve kültürel faaliyetleri destekleyerek düzenli ve sürdürülebilir bir şekilde gerçekleştirmeyi amaçlar (Odabaş ve Polat, 2011, s. 323). Üniversite kütüphanelerinde, özellikle basılı ve elektronik yayın alımı ile abonelikleri için ayrılan bütçe, eğitim, öğretim ve bilimsel araştırmanın temel bileşenlerini içerir. Bu bütçe, üniversitenin genel bütçesinden ayrılan özel bir payı temsil eder ve kütüphane

tarafından belirlenen hedeflere ulaşmak için kaynak ve hizmetleri finanse etmeyi amaçlar (Akbaytürk Çanak vd., 2014, s.10).

Dijitalleşmenin etkisiyle kütüphaneler, geleneksel bütçe planlamalarını yeniden değerlendirmek zorunda kalmış ve artan dijital hizmetler için daha fazla kaynak ayırmaya başlamıştır. Elektronik veri tabanları, e-kitaplar, dijital dergiler ve dijitalleşme projeleri, kütüphane bütçelerinin yeni odak noktaları haline gelmiştir. Bu durum, koleksiyon geliştirme ve bilgiye erişim için ayrılan payların, dijital kaynaklara yapılan yatırımlar lehine yeniden düzenlenmesini gerektirmiştir. Örneğin, basılı yayınların satın alımına ayrılan bütçe azalırken, elektronik kaynak abonelikleri ve lisans ücretleri için daha yüksek miktarlarda finansman ayrılmaktadır. Ayrıca, dijitalleşme süreciyle birlikte teknolojik altyapı harcamaları da bütçelerin önemli bir kısmını oluşturmaktadır.

Koleksiyon geliştirme, bilgi kaynaklarına erişim, personel giderleri, teknolojik altyapı, self-check cihazları, RFID sistemleri gibi çeşitli kalemleri içeren bütçe, kütüphane hizmetlerinin sürekli ve etkili bir şekilde sunulabilmesi için kritik öneme sahiptir (Odabaş ve Polat, 2011, s. 323). Ancak, bütçe yetersizliği durumunda koleksiyon geliştirme ve bilgi kaynaklarına erişimde zorluklar yaşanabilir. Bu durumla başa çıkmak için kütüphane çalışanları, üniversite yöneticileri ile etkili bütçe görüşmeleri yapmalı ve gerektiğinde bütçe oranlarını artırmak için çaba sarf etmelidir (Çakır, 2022, s.35).

Günümüzde kütüphaneler, bütçe planlamasının önemli bir kısmını elektronik yayınlara ve dijital hizmetlere tahsis etmektedir. Elektronik kaynakların yüksek bütçe gereksinimleri nedeniyle kütüphaneler, konsorsiyumlar oluşturarak ortak bütçelerle yayınları satın almayı tercih etmektedir. Dijitalleşme, bütçe yönetimini daha etkili hale getirerek kaynakların verimli bir şekilde kullanılmasına olanak tanımıştır. Ayrıca, dijitalleşme projeleri de bütçe planlamasını etkileyen önemli bir unsurdur. Bu projeler, özellikle özel koleksiyonların dijitalleştirilmesini içerir ve bütçeden bu amaçla önemli kaynaklar ayrılmasını gerektirir. Bu strateji, kütüphaneleri dijital çağa uyumlu hale getirerek kullanıcılara zengin ve çeşitli kaynaklar sunma konusunda kritik bir adımdır (Karagözoğlu Aslıyüksek, 2015, s.31). Dolayısıyla, dijitalleşme süreci kütüphane

bütçelerine sadece finansal bir yük değil, aynı zamanda kullanıcı deneyimini iyileştiren ve bilgiye erişimi kolaylaştıran bir fırsat olarak yansımaktadır.

2.3.3 Kullanıcı

Dijital çağın etkisiyle üniversite kütüphanelerinin kullanıcı profili önemli bir değişim geçirmiştir. Geleneksel olarak, kütüphane kullanıcıları genellikle kütüphanenin kaynaklarından faydalanan bireyler olarak bilinir. Ancak, dijital çağla birlikte, 21. yüzyıl bilgi kullanıcıları daha önceki nesillerden farklı bir talep ve beklenti isteğine sahiptir. Kütüphane kullanıcıları, bilgilere anında erişim talep eden, akıllı telefonlar aracılığıyla çevrimiçi hizmetlere alışkın ve çeşitli dijital araçları etkili bir şekilde kullanabilen bireylerdir (Karagözoğlu Aslıyüksek, 2015, s. 31-32).

Bu yeni kullanıcı profili içinde, kütüphane binasını geçici veya sürekli olarak kullanan farklı gruplar bulunmaktadır. Geçici kullanıcılar, kısa süreliğine kütüphane hizmetlerinden faydalanan ve çeşitli sosyal normlara sahip bireylerden oluşur. Öte yandan, sürekli kullanıcılar genellikle üniversite içinde yer alan öğrenci, akademisyen, idari personel ve mezun öğrencileri içerir. Bu gruplar, kütüphaneyi uzun süreli olarak kullanır ve genellikle ücret karşılığında çalışanları içerir (Çakır, 2022, s.34).

Üniversite kütüphaneleri, bu farklı kullanıcı gruplarını anlamak ve onların değişen ihtiyaçlarına uygun hizmetler sunmak adına dijital çağın getirdiği teknolojik olanakları kullanmalıdır. Elektronik veri tabanları, çevrimiçi kataloglar, interaktif öğrenme materyalleri ve uzaktan erişim imkanları gibi dijital araçlar, kullanıcı deneyimini zenginleştirerek kütüphane hizmetlerini daha erişilebilir hale getirmektedir. Ayrıca, dijital çağın gereksinimlerine uyum sağlamak adına kütüphane çalışanları, kullanıcı odaklı hizmetler sunmak, dijital kaynakları etkili bir şekilde kullanabilmeleri için eğitim programları düzenlemek ve bilgi becerilerini geliştirmelerine destek olmak gibi önlemleri almalıdır. Bu bağlamda, kütüphane hizmetlerindeki dijitalleşme, kullanıcıların bilgiye daha hızlı ve etkili bir şekilde erişmelerini sağlamak, öğrenme süreçlerini zenginleştirmek ve dijital çağın avantajlarından en iyi şekilde faydalanabilmelerini sağlamak adına kritik bir rol oynamaktadır.

2.3.4 Personel

Her tür örgütte olduğu gibi, üniversite kütüphanelerinde de en önemli unsur insandır. Kütüphaneciler, kütüphanenin temel dinamiğini oluşturur ve eğitim ile araştırma etkinliklerini destekleme görevini üstlenir (Çelik ve Uçak, 1993, s. 116). Üniversite kütüphanelerinin, öğrenci ve öğretim elemanlarının bilgi ihtiyaçlarını karşılayabilmesi, dermesinin düzenli bir şekilde geliştirilmesi ve korunması için yeterli sayıda ve nitelikte personele sahip olması gerekmektedir. Kütüphaneciler ve diğer kütüphane personeli, hizmet kalitesini etkileyen en önemli unsurlar arasında yer alır (Odabaş ve Polat, 2011, s.329).

Dijitalleşme ile birlikte üniversite kütüphanelerindeki personelin rolü önemli ölçüde değişmiştir (Karagözoğlu Aslıyüksek, 2015, s.32). Geleneksel kütüphanecilik işlemlerinin yanı sıra, kütüphane personelinin bilgi teknolojilerini etkin bir şekilde kullanma ve dijital kaynak yönetimi konularında yetkinliklerini artırması zorunlu hale gelmiştir. Güncel gelişmeleri takip etmeyen personel, dijital çağın hızla değişen ihtiyaçlarına ayak uydurmakta zorlanabilir (Tonta, 2012, s.236).

Kütüphaneciler, bilgi hizmetlerini hızlı, düzenli ve bilimsel bir şekilde gerçekleştirmekle sorumludur. Bununla birlikte, dijital çağın gerekliliklerine uyum sağlamak için kullanıcı odaklı hizmet anlayışını benimsemeli ve teknolojik değişimlere adapte olmalıdır. Kullanıcı geri bildirimlerini toplamak, bu geri bildirimler doğrultusunda hizmetleri değerlendirmek ve sürekli iyileştirme çalışmaları yapmak, kütüphanecilerin öncelikli görevleri arasındadır (Çakır, 2022, s.33).

Geleneksel kitap koleksiyonlarından dijital kaynaklara, çevrimiçi kataloglardan interaktif öğrenme materyallerine kadar geniş bir hizmet yelpazesi sunma gerekliliği, kütüphanecilerin bu yeni dinamiğe hızlı ve etkin bir şekilde adapte olmasını zorunlu kılmaktadır. Kütüphaneciler, dijital kaynaklara erişim konusunda uzmanlaşmalı, bilgi teknolojilerindeki gelişmeleri yakından takip etmeli ve kullanıcıların bu kaynaklardan en iyi şekilde faydalanmalarını sağlamak için rehberlik etmelidir.

Ayrıca, kütüphanecilerin uzaktan erişim hizmetlerini etkin bir şekilde yönetmesi, öğrencilere ve araştırmacılara kampüs dışında da kütüphane kaynaklarına erişim

imkânı sunması önemlidir. Bu durum, öğrencilere esneklik ve mobilite kazandırarak kütüphane hizmetlerini daha erişilebilir hale getirmektedir.

Sonuç olarak, kütüphane personelinin sürekli eğitimi, teknolojik gelişmelere hızlı adaptasyonu ve kullanıcı odaklı hizmet anlayışı, dijital çağın kütüphane hizmetlerinde başarılı bir şekilde yer almasını sağlamaktadır. Kütüphaneciler, yalnızca bilgi sağlama işleviyle sınırlı kalmayarak, kullanıcıların dijital çağın sunduğu avantajlardan en iyi şekilde faydalanabilmeleri için çeşitli becerilere sahip, dinamik ve etkili bir ekip oluşturmalıdır.

2.3.5 Derme

Belirli bir kullanıcı grubunun bilgi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kütüphane personeli veya bilgi uzmanları tarafından toplanan, tasnif edilen ve belirli bir sistem içinde farklı biçimlerde kullanıcılara sunulan materyallerin bir topluluğuna "derme" denilmektedir (Kavak, 2018, s.23). "Koleksiyon" ve "derme" terimleri genellikle eşanlamlı olarak kullanılmakta olup, kütüphane veya bilgi merkezlerinde bulunan çeşitli basılı ve elektronik kaynakları, görsel-işitsel malzemeleri kapsayan tüm bilgi kaynaklarını ifade etmektedir. Kütüphane, kullanıcıların eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetlerini destekleyecek bir dermeye sahip olmalıdır (Çakır, 2022, s.33).

Son yıllarda teknolojinin hızla ilerlemesi, kütüphane kurumlarını etkileyerek derme geliştirme hizmetlerinde önemli değişikliklere yol açmıştır. Geleneksel yöntemlerle sağlanan basılı kaynakların yanında, elektronik kaynakların sayısı artmakta ve kullanımı yaygınlaşmaktadır (Cengiz, 2007, s.38). Geleneksel kütüphane anlayışında elle tutulabilir malzeme vurgusu, dijital çağın etkisiyle giderek azalmıştır. Elektronik yayınlar, kullanıcılara hızlı erişim, arama kolaylığı ve mobil cihazlardan erişim gibi avantajlar sağlamıştır. Ayrıca, veri tabanları, çevrimiçi kaynaklar, dijital depolama ve web arşivleri gibi dijital kaynaklar da kütüphanelerin dermelerine entegre edilmiştir.

Elektronik kaynakların seçimi, lisanslama süreçleri, erişim politikaları ve kullanıcı eğitimi gibi konularda belirlenecek stratejiler, kütüphanelerin hem çeşitli kaynaklara etkili bir şekilde erişim sağlamasına hem de bu kaynakları sürdürülebilir bir şekilde yönetmesine yardımcı olacaktır. Bu bağlamda, kütüphaneler gelişen teknoloji ve

kullanıcı ihtiyaçlarına uyum sağlamak adına esnek ve yenilikçi derme geliştirme politikalarını benimsemelidir (Atılğan ve Yalçın, 2009 s.783). Üniversitenin ilgili kurullarınca onaylanması gereken bu politikalar, kütüphane süreçlerini düzenleyen temel belgelerden biri olmalıdır. Elektronik veri tabanlarının erişimini sağlamak için abonelik, kaynak paylaşımı ve diğer iş birliği politikalarının net bir şekilde tanımlanması gerekmektedir. Ayrıca, bilimsel ve akademik bilgi kaynaklarının açık erişimle kullanıcılara sunulması, bu stratejilerin önemli bir hedefi olmalıdır (Akbaytürk Çanak vd., 2014, s.14).

Elektronik kaynakların seçim aşamasında, kullanıcı talepleri ve ihtiyaçları dikkate alınır. Diğer kurumlarla etkileşim, dijital veritabanları, e-kitaplar, online dergiler gibi elektronik kaynaklara erişimi artırmak için önemlidir (Çakır, 2022, s.34). Elektronik kaynakların hızla çeşitlenmesi ve gelişmesi nedeniyle, kütüphaneciler bu dinamik ortama uyum sağlamak için sürekli olarak seçim kriterlerini gözden geçirmeli ve güncellemelidir (Atılğan ve Yalçın, 2009 s.784). Bu kapsamda, seçim kriterleri, lisanslama süreçleri, erişim politikaları ve kullanıcı eğitimi stratejileri güncel tutularak kütüphanelerin etkili bir şekilde yönetmesi sağlanmalıdır (Atılğan ve Yalçın, 2009 s.784).

2.4 Dijitalleşme Sürecinde Üniversite Kütüphanelerinin Hizmetleri

2.4.1 Teknik Hizmetler

Kütüphanelerdeki teknik hizmetler birimi genellikle iki temel görevi üstlenmektedir. İlk olarak, kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda gerekli kaynak veya materyallerin tespitini yaparak, kütüphaneye sağlama görevini üstlenir. Bu, kütüphanenin dermesini oluşturmak ve kullanıcıların ihtiyaçlarına uygun kaynakları temin etmek anlamına gelir. İkinci olarak, bu birim, kullanıcıların bu kaynaklardan faydalanabilmesi için materyallerin düzenlenip işlenmesi ve hizmete sunulmasıyla ilgilenir. Teknik hizmetler birimi, kütüphanenin kaynakları ile kullanıcılar arasında köprü görevi üstlenerek verimli bir bilgi akışını sağlar (Yalvaç, 1994, s. 5). Teknik Hizmetler başlığı altında seçim, sağlama, kataloglama, sınıflama, elektronik kaynaklar ve veri tabanları ile kurumsal arşiv çalışmaları alt başlıklarına kısaca değinilecektir.

2.4.1.1 Seçim

Teknik hizmetin ilk aşaması, kullanıcı ihtiyaçlarına uygun olarak belirlenen bilgi kaynaklarının seçimidir; bu aşama aynı zamanda "seçim" olarak adlandırılır. Kütüphane dermesinin oluşturulmasında temel bir rol oynayan kaynak seçim süreci, kütüphane bütçesi ve kullanıcı beklentileri doğrultusunda dikkatlice yürütülen bir çalışma ile gerçekleştirilir. Seçilen bilgi kaynaklarının, kütüphane geliştirme yönergelerine uygun olarak seçilmesi büyük bir öneme sahiptir. Bu süreç, kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılamayı ve seçilen bilgi kaynağının nitelik ve nicelik açısından en uygun olanını sağlamayı amaçlamaktadır (Çakın, 2011, s.121-122 aktaran Çetin, 2021, s.42). Üniversite kütüphanesine seçilecek materyaller, öğrenciler, öğretim elemanları ve araştırmacıların mevcut ve gelecekteki bilgi gereksinimlerini karşılayacak konu alanlarında ve türlerde olmalıdır (Karataş, 2002, s.14).

Seçim süreci, yayın türü ve çeşidinin maddi imkânlar doğrultusunda artmasıyla daha karmaşık hale gelir. Bu nedenle, seçim işlemi daha sistematik ve etkili bir şekilde yönetmek amacıyla belirli tercih kriterleri oluşturulmuştur. Gardner'a (1985, s.185-186) göre kütüphane kaynaklarının seçimi için dikkate alınan unsurlar arasında içerik, yazarın ve yayıncının ünü, sunuş, cilt, yetkinlik, doğruluk, tarafsızlık, güncellik, kapsamlılık, derinlik, amaca uygunluk, ilgililik, ilginçlik, üslup, tipografi ve tasarım, teknik ve fiziksel özellikler, eserin kütüphane dermesiyle ilişkisi ve maliyet faktörleri yer almaktadır. Değerlendirme ölçütleri her materyal için geçerli olmayabilir; ancak beş temel unsur, seçim sürecinde dikkate alınması gereken önemli faktörlerdir. Bu beş temel unsur; içerik, fiziksel özellikler, yazarı, faydası ve maliyetidir (Kayaoğlu, 1997, s.103). Bu kriterler, kütüphane dermesini zenginleştirmek, kullanıcılara çeşitli ve kaliteli kaynaklar sunmak ve genel hizmet kalitesini artırmak amacıyla seçim sürecinin sağlıklı bir şekilde yönetilmesine katkıda bulunur. Geleneksel yöntemlerin uygulandığı yayın seçimi süreçlerinde, seçim sürecine yardımcı olan çeşitli araçlar bulunmaktadır. Bu araçlar, kullanıcı kitlesine yönelik anketlerden, milli bibliyografyalara, ticari bibliyografyalardan, yayıncı kataloglarına ve tanıtım eleştirii yazılarına kadar çeşitli unsurları içermektedir. Ancak, çağımızda bilginin kayıt

ortamının değişmesi ve bilgi kaynaklarının çeşitlenmesiyle birlikte, seçim süreci önemli değişikliklere uğramıştır. Veri tabanları ile paket halinde gelen e-dergi ve e-kitaplar artık kütüphanecilerin değil, paketleri hazırlayan firmaların seçimine tabidir. Bu durum, kütüphaneleri, ihtiyaç duymayacakları yayınlar için mecburi demeler yapma durumunda bırakmakta ve kendi dermelerini oluşturma özgürlüğünden mahrum bırakmaktadır. Ayrıca, yayın denetimini ele geçiren firmalar, paketlerin kr marjlarını arttırmak adına etki faktörünü göz önünde bulundurabilmekte ve bu durum kütüphaneleri ekonomik açıdan zorlamaktadır (Karagözoğlu Aslıyüksek, 2015, s.35-36). Cornell, Harvard ve Maryland niversitelerinin kütüphane yöneticileri, bu tür paketler yerine dergi dermelerini birebir seçerek oluşturmayı tercih ettiklerini kamuoyuna bildirmişlerdir. Ancak, dünya genelinde ve ülkemizde paket dergi satın almaları hala sıkça uygulanmaktadır (Kayaoğlu, 2006, s.32).

Dijitalleşme, seçim sürecinde yalnızca teknik gelişmeleri değil, aynı zamanda dijital ortamda gerçekleştirilen bilgi arama ve paylaşım alışkanlıklarını da beraberinde getirmiştir. Dijital seçim sürecinde, sosyal medya kullanımı, dijital ağlarda yapılan bilgi paylaşımları ve evrimii platformlar üzerinde gerçekleştirilen etkileşimler dikkate alınabilir. Örneğin, kullanıcıların sosyal medya platformlarında sıkça tartıştığı ya da paylaştığı akademik içerikler, seçim kriterleri arasında yer alabilir. Ayrıca, dijital ağlarda popülerleşen açık erişim kaynakları, kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamak adına değerlendirilebilir.

Kütüphaneciler, elektronik kaynak seçiminde abonelik veya lisans maliyetleri, erişim koşulları, kullanıcı dostu ara yüzler, güncellik ve içerik kalitesi gibi faktörleri dikkate almalıdır. Bunun yanı sıra, açık erişim politikaları, dijital hak yönetimi ve veri güvenliği gibi konular da önemli bir rol oynar. Dijitalleşme, seçim sürecine teknolojik araçların entegrasyonunu gerektirirken, aynı zamanda evrimii veri analitiği ve kullanıcı davranışlarına dayalı tahmin modelleri gibi yenilikçi yöntemlerin kullanılmasını da teşvik eder.

Sonuç olarak, dijital çağda seçim süreci, kütüphane dermesini çeşitlendirmek, kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarına etkin şekilde yanıt vermek ve bilgi kaynaklarının erişilebilirliğini arttırmak amacıyla sürekli olarak yeniden yapılandırılmaktadır. Bu

süreçte dijital ağlardan ve sosyal medya platformlarından gelen girdiler, kütüphanecilerin seçim kararlarını daha kullanıcı odaklı ve esnek hale getirmelerine olanak tanır. Kütüphaneler, bu dijitalleşme ile birlikte çağın gereksinimlerine uygun, etkili ve sürdürülebilir bir bilgi hizmeti sunma görevlerini yerine getirebilir.

2.4.1.2 Sağlama

Sağlama, her türlü materyalin belirli yöntem ve tekniklerle dermeye kazandırılması işlemidir. Bu süreç, derme geliştirmenin büyüme ve gelişme aşamasını sürdüren önemli bir unsurdur. Evans ve Saponaro (2012, s.103) “seçim işleminin derme geliştirmenin kalbi olduğunu belirtirken, sağlamanın ise dermenin büyüme ve gelişme sürecini sürdüren kanıdır” şeklinde ifade etmişlerdir.

Teknik hizmetin başlangıcında gerçekleştirilen seçim sürecinden sonra, seçilen kaynaklara erişimi sağlamak için çeşitli çalışmalara başlanır. Bilgi kaynakları elde etme süreci dört temel yöntemle gerçekleştirilir. Bu yöntemler satın alma, bağış, dağıtım, derleme ve değişimdir (Çelik ve Uçak, 1993, s.118).

Satın alma, kütüphanelerin belirli bir bütçe çerçevesinde yayınevlerinden veya firmalardan basılı kaynakları temin etmek amacıyla kullandığı bir süreçtir. Dijital çağda, satın alma süreçleri zaman ve iş yükü açısından son derece ekonomiktir. Yayıncılık ve dağıtım ağlarının dijitalleşmesi, yayınların kısa sürede edinilip kullanıma sunulmasına olanak tanır. Elektronik satın alma süreçlerinde kullanılan e-sipariş formları, e-anlaşmalar ve web sözleşmeleri, toplu alımların yanı sıra az sayıda eserin satın alınması için de etkili bir şekilde kullanılabilir (Karagözoğlu Ashyüksel, 2015, s.37).

Bağış ise, basılı veya dijital kaynakların herhangi bir kişi veya yayınevi tarafından karşılıksız olarak bilgi merkezlerine hibe edilmesidir (Cengiz, 2017, s. 29). Bağış, sağlama yöntemleri arasında özellikle satın almadan sonra en yaygın kullanılan bir türdür. Bağış yoluyla, kütüphaneler bütçelerinden herhangi bir ücret ödmeden kaynaklara erişim sağlayabilirler (Kavak, 2018, s.29).

Değişim, daha az kullanılan bir dağıtım yoludur ve kütüphane dermesinde kullanılmayan veya birden fazla kopyaya sahip bilgi kaynakları gönderilerek uygulanır. Bu yöntem, özel ve kütüphane spesifik bir uygulamadır. Derleme yöntemi, bir ülkede yayınlanan materyallerin gelecek kuşaklara aktarılmasını sağlamak amacıyla, yasal düzenleme ile devlete bir kopyasının verilmesi işlemidir (Polat, 1999, s.579). Ülkelerin milli kütüphaneleri veya bu işlevi yürüten bazı diğer kütüphaneler, ülkenin belirlediği derleme yasasına göre üretilen materyalin bir kopyasını bulundurmaya sağlamaktadır (Kavak, 2018, s.30).

Dağıtım, bir ülkenin ulusal entelektüel ve kültürel mirasını oluşturan her türlü eserin, denetim, telif hakkının korunması ve belirlenecek kütüphane veya bilgi merkezlerinde bugün ve gelecekte kullanımı amacıyla belirli bir süre ve miktar dahilinde devlete verilmesini sağlayan yasal bir düzenlemeyi ifade eder (Polat, 1999, s.13). Bu yöntem, üretilen bilgi veya yayınların geniş bir kitleye ulaşmasını ve toplumun bilgiye daha kolay erişim sağlamasını hedefler (Beygirci, vd., 2023, s.129).

Sağlama sürecinin temel amacı, talep edilen materyalin kullanıcılara mümkün olan en kısa sürede ulaştırılmasıdır. Bu süreçte, tüm aşamaların doğru bir biçimde gerçekleştirilmesi önemlidir (Evans ve Saponaro, 2012, s.104).

Sağlama işlemi, teknolojinin hızla gelişmesi, bilginin artışı ve sürekli değişen dinamiklerle birlikte kütüphanelerde evrim geçiren bir süreç haline gelmiştir. Geleneksel sağlama yöntemleri, bu dinamik değişimlere ayak uydurmakta yetersiz kalmakta ve sağlama işlemini daha karmaşık hale getirmektedir. Önceden, kütüphane personeli sağlama işleminde hızlı karar alma ve mali yönetim konularında yeterlilik göstermek yeterli kabul edilirken, günümüzde bu özelliklere ek olarak, kütüphane personelinin teknolojik alt yapı bilgisine sahip olması, kütüphane ile ilgili konsorsiyumları etkili bir şekilde kullanabilmesi ve genel olarak teknoloji konusunda kendisini sürekli olarak geliştirmiş olması beklenmektedir. Bu bağlamda, sağlama süreci sadece malzeme temini değil, aynı zamanda dijital kaynak yönetimi, lisans yönetimi, erişim konularında da teknolojik bilgi gerektiren bir süreç haline gelmiştir (Cengiz, 2007, s.27).

Elektronik kaynak koleksiyonunun geliştirilmesinde günümüzde farklı yöntemlere başvurulmaktadır. Bu yöntemler arasında, doğrudan kurumsal abonelikler, yayınevi şirketleri aracılığıyla yapılan abonelikler, konsorsiyum yoluyla gerçekleştirilen abonelikler ve TÜBİTAK EKUAL aracılığıyla sağlanan abonelikler yer almaktadır (Atılğan ve Yalçın, 2009; Dinç, 2014). Anadolu Üniversite Kütüphaneleri Konsorsiyumu (ANKOS), 2000 yılında kurulmasıyla birlikte, veritabanı şirketleri ve yayınevleri ile pazarlık süreçlerini yürüterek kütüphaneler adına fiyatların düşürülmesine ve bütçe kolaylığı sağlanmasına katkıda bulunmaktadır (ANKOS, 2022). Ayrıca, TÜBİTAK ULAKBİM tarafından başlatılan Elektronik Kaynaklar Ulusal Akademik Lisansı (EKUAL) projesi, üniversiteleri, araştırma kurumlarını ve sanayi kuruluşlarını kapsayan tüm kurum ve kuruluşlara ulusal düzeyde bilgi hizmeti sunmayı amaçlamaktadır (Atılğan ve Yalçın, 2009, s.781). EKUAL, veritabanı şirketleriyle görüşmeler yaparak maliyetleri kendi bütçesinde karşılamakta ve kurumlara ücretsiz erişim olanağı sağlamaktadır. Bu sayede, Türkiye'deki üniversite kütüphanelerindeki elektronik bilgi hizmetlerinin gelişimine ANKOS ve TÜBİTAK ULAKBİM önemli katkılarda bulunmaktadır (Beygirci, vd., 2023, s.130).

2.4.1.3 Kataloglama

Kütüphaneler, dermelerindeki bilgi kaynaklarını erişilebilir hale getirmek için belirli bir sistem temelinde kayıt altına almak zorundadır. Bilgi kaynakları genellikle düzensiz bir şekilde yığılmıştır ve bu nedenle istenen bilgiye ve kaynağa erişmek zor olmaktadır. Bu sorunu çözmek için bilgi organizasyonu işlemi ortaya çıkmış ve bu işlem literatürde "kataloglama" olarak adlandırılmıştır (Beygirci, vd., 2023, s. 130). Kütüphaneye alınan materyallerin, düzenli bir şekilde ve belirli standartlara uygun olarak kütüphane sistemi içerisine kaydedilmesi önemlidir. Sefercioğlu'nun (1977, s.121) ifadesinde belirttiği gibi, kataloglar kütüphane dermesini okuyucuya açan bir anahtardır.

Kataloglama; bilgi kaynağına ait bibliyografik bilgilerinin saptanması, teknik okuma yoluyla analizi edildikten sonra konuya uygun konu başlığı listelerinden, ana ve alt konu başlıklarının ve kütüphane politikasına uygun olarak sınıflama numarasının belirlenmesi işlemlerini içeren bir süreçtir (Özel, 2007, s.44).

Kütüphanelerin tarih boyunca var olan temel bir organizasyon yöntemi olan kataloglama, eski çağlardan günümüze kadar, bu süreç zaman içinde evrim geçirmiş ve teknolojik gelişmelerle birlikte çeşitli formatlarda gerçekleştirilmiştir (The Tradition of Library Catalogs, 2016, s.15-16). Kil tablet, papirüs, parşömen gibi ortamlarda oluşturulan kataloglardan kâğıt kataloglara geçildiğinde defter katalog ve kart katalog gibi çeşitli seçenekler meydana gelmiştir. Kütüphanelerdeki materyallerin düzenli bir şekilde sınıflandırılması ve erişimi, elle yazılmış kartlar üzerinde yapılan alfabetik düzenleme ile sağlanmıştır. Ancak, malzeme miktarındaki hızlı artış ve daha etkili organizasyon ihtiyacı, bilgisayar teknolojilerinin ve otomasyon sistemlerinin devreye girmesini zorunlu kılmıştır. Bilgisayar teknolojisinin ortaya çıkması ile kataloglar bilgisayar ortamına aktarılmış ve elektronik kataloglama süreci başlamıştır. OPAC (Online public access catalog) olarak adlandırılan elektronik kataloglarda bir örnekliliği sağlayacak arayışlar sonucu MARC (Machine readable cataloging- makine ile okunabilir kataloglama) standardı oluşturulmuştur. Böylece otomasyon sistemleri MARC'a uyumlu olarak tasarlanarak standartlaşmanın yolu açılmıştır.

MARC, bilgiye anında ulaşımı mümkün kılarak araştırmacılara büyük kolaylık sağlamıştır. Ayrıca, MARC standartları, kataloglama verilerinin farklı kütüphaneler arasında aktarımını ve paylaşımını da kolaylaştırmaktadır. Günümüzde hala MARC standartlarına uygun olarak kataloglama işlemleri devam etmektedir.

Kütüphanecilik disiplininin geçmişine bakıldığında, kataloglama kurallarının bütün kütüphanelerde standart hale getirilmesi gayretinin Amerikan Kütüphaneciler Derneği ve İngiliz Kütüphaneciler Derneği'nin kuruluş yılları olan 1876 ve 1877 yıllarına dayandırıldığı görülür (Bayter, 2012, s.169; Karagözoğlu Aslıyüksek, 2015, s.40; Beygirci, vd., 2023, s. 130).

1950'lerden sonra, kataloglama süreçleri ve kataloglama kurallarıyla ilgili değişen ihtiyaçlar nedeniyle yeni bir yaklaşımın ortaya konması gerekliliği ortaya çıkmıştır (Miller, 2011, s.217). 1967'de Anglo-American Cataloguing Rules (Anglo Amerikan Kataloglama Kuralları, AACR) oluşturularak kataloglama alanında dünya çapında standardizasyon sağlanması amaçlanmıştır. Bu kurallar, bilgi kaynaklarının kataloglanması ve erişimi konusunda genel bir çerçeve sunarak birlikteliği

hedeflemiştir. 1978'de yayımlanan ikinci basım (AACR2), kuralları, çeşitlenen bilgi kaynaklarına daha iyi uyum sağlamak adına genişletmiştir. Ancak, AACR2'nin sonrasında, kataloglama dünyasındaki değişen ihtiyaçlar ve yeni teknolojik gelişmelerle başa çıkma amacı güdülerek, 2004-2005 yıllarında Joint Steering Committee for Revision of Anglo-American Cataloguing Rules (JSC) tarafından AACR3 tasarlanmıştır. Ancak, yeni kuralların adı olarak "Resource Description and Access" (Kaynak Tanımlama ve Erişim, RDA) daha uygun görülmüş ve bu nedenle AACR3 adı yerine RDA terimi benimsenmiştir. RDA, AACR2'nin yerini alacak şekilde tasarlanmış ve daha modern, esnek ve çağdaş bir kataloglama standardı olma hedefi gütmüştür. Basılı ve elektronik bilgi kaynaklarının kataloglanması için uygun veri şemalarına geçiş sürecini başlatarak, kataloglama standartlarının evrimini sürdürmüştür (Bayter, 2022, s.55).

Bibliyografik tanımlama sürecinin temel amacı, belirli kurallar çerçevesinde bilgi kaynaklarını tanımlamak ve bu kaynaklara standart erişim noktaları oluşturarak kullanıcılara sunmaktır. Bu süreç, bilgi kaynaklarının içeriği, yapısı, kaynak türü ve diğer önemli özellikleri hakkında standartlaştırılmış bilgiler sağlamayı amaçlar. Resource Description and Access (RDA), günümüzde bu kataloglama işlemlerini gerçekleştirmek üzere tasarlanmış yeni bir kataloglama standartları setidir. Önceki standartlar, özellikle Anglo-American Cataloguing Rules (Anglo Amerikan Kataloglama Kuralları, AACR) sistemi, zaman içinde gelişen bilgi kaynakları ve kullanıcı ihtiyaçları karşısında bazı sıkıntılara neden olmuştur. RDA, bu sıkıntıları aşmak, daha esnek ve anlam tabanlı bir yaklaşım sunmak amacıyla geliştirilmiştir (Bayter, 2022, s.56). Bu standart, basılı, dijital ve elektronik kaynakları kapsayacak şekilde geniş bir yelpazede bilgi kaynaklarını destekler.

Dijitalleşme, üniversite kütüphanelerinin kataloglama hizmetlerinde temel değişikliklere sebep olmuştur. Bu evrim, kütüphane kaynaklarının çeşitliliğini ve erişimini artırmayı hedefler. Geleneksel materyallerin yanı sıra dijital kitaplar, e-dergiler, sesli kitaplar ve video kaynakları gibi dijital formatlardaki kaynaklar da kataloglama sürecine dahil edilmiştir. Bu durum, kütüphane kullanıcılarına geniş bir dijital bilgi arşivine ulaşma imkânı sağlamıştır. Dijital kataloglamada, metadataların kullanımı da önemli bir rol oynamaktadır. Materyalleri tanımlamak ve erişilebilir

kılmak için zengin metadataların kullanımı, kullanıcılara daha etkili ve hızlı bir şekilde bilgiye erişme olanağı tanır. Elektronik kataloglar, bu metadataları içererek dijital dünyada kaynakların daha etkin bir biçimde yönetilmesine katkı sağlar. Otomasyon ve entegrasyon süreçleri, kütüphanelerin dijitalleşmede kataloglama hizmetlerini destekler. Otomasyon, kataloglama işlemlerini daha verimli ve hızlı hale getirirken, entegrasyon, farklı dijital kaynakların bir araya getirilerek kullanıcı deneyimini zenginleştirmeyi amaçlar. Bu sayede kullanıcılar, tek bir platform üzerinden geniş bir bilgi yelpazesine erişebilir ve bilgi araştırmalarını daha etkili bir şekilde gerçekleştirebilirler.

2.4.1.4 Sınıflama

Sınıflama, kütüphane materyalinin konusunun belirli kurallara göre saptanması işlemi olarak tanımlanır ve materyalin ana konusu ile alt konularını belirleyerek içerik tanımlaması yapılmasını içerir. Bu süreçte, belirli konu başlıkları, terimler, sayılar ve harfler kullanılarak materyaller düzenlenir ve erişim kolaylaştırılır. Sınıflama işlemi, kütüphane dermelerini düzenlemeyi, kaynaklara daha etkili erişim sağlamayı ve kullanıcıların aradıkları materyalleri daha hızlı bulmalarını amaçlar. Sınıflama sistemleri hem geleneksel hem de dijital ortamlarda bilgiye sistematik bir erişim sunar (Yalvaç, 1994, s.13).

Kütüphanelerde yaygın olarak kullanılan Dewey Onlu Sınıflama Sistemi, Kongre Kütüphanesi Sınıflama Sistemi, Kolon Sınıflama Sistemi ve Bliss Bibliyografik Sınıflama Sistemi, materyallerin düzenlenmesi ve erişim kolaylığını artırma amacı taşır. Her sınıflama sistemi, farklı organizasyon prensipleri ve kategorizasyon yöntemlerine dayandığı için bir kütüphane, kendi ihtiyaçlarına en uygun olanını seçmelidir. Bu sistemlerin tercihinde, kütüphanenin amacı, kullanıcı profili, bütçe ve personel durumu gibi faktörler göz önüne alınır (Baysal, 1987, s.27).

Geleneksel sınıflama yöntemlerinin temel amacı, materyallerin kataloglarda ve raflarda konusal yakınlık sağlayarak sistematik ve planlı bir şekilde yerleştirilmesini mümkün kılmaktır. Bu süreç, kütüphanenin dermesini düzenlemeyi ve kullanıcıların aradıkları kaynakları daha kolay bulmalarını sağlamayı hedefler (Yalvaç, 1994, s.13-

14). Ancak, dijital kütüphanelerde sınıflama işlemleri, geleneksel süreçlerin ötesine geçerek teknolojik olanaklarla entegre bir yapıya dönüşmüştür.

Dijital kütüphanelerde bilgiye hızlı ve etkin erişim, doğru sınıflama işlemlerine bağlıdır. Bibliyografik bilgilerin ve metadataların standartlara uygun bir şekilde belirlenmesi ve bilgi sistemlerine aktarılması, akıllı veri tabanlarının ve işlevsel elektronik katalogların kullanımını mümkün kılar. Elektronik kataloglar, doğru sınıflama sayesinde kullanıcıların bilgiye daha hızlı ve etkili bir şekilde erişmelerini sağlar. Bu, kütüphanelerin dijitalleşme sürecinde bilgi yönetimi ve erişim konularında başarılı olmalarına önemli katkıda bulunur.

Dijital çağda, üniversite kütüphanelerinde sınıflama sistemleri de dijitalleşmiş, özellikle e-kitaplar ve e-dergiler gibi dijital medya türleri için uygun standartlar geliştirilmiştir. Kütüphaneler, her materyali tanımlamak ve sınıflandırmak için standart metadatalara uygun etiketleme ve veri dizini oluşturur. Linked Data ve Semantic Web kavramları, materyaller arasındaki ilişkileri güçlendirir ve bilgi entegrasyonunu artırır. Ayrıca, sosyal medya platformlarından, çevrimiçi araştırma araçlarına ve dijital bilgi paylaşım ağlarına kadar uzanan dijital kaynaklar, sınıflama sürecinin daha geniş bir bağlamda ele alınmasını sağlar. Bu bağlamda, dijital çağda kataloglama ve sınıflandırma, bilgi teknolojilerinin getirdiği olanaklarla daha etkili, erişilebilir ve kullanıcı odaklı bir hale gelmiştir.

2.4.2 Kullanıcı Hizmetleri

Kullanıcı hizmetleri, kütüphanenin işlevlerini yerine getirebilmesi adına kullanıcıya sunduğu hizmetlerdir diyebiliriz. Her kütüphanede var olması gereken ve kütüphane hizmetlerini kullanıcıya doğrudan ulaştıran hizmetlerin tümüne kullanıcı hizmetleri denir (Kern, 2014, s. 211).

2.4.2.1 Yararlandırma ve ödünç verme hizmeti

Ödünç verme hizmeti, kütüphane dermesinde yer alan materyallerin belirli bir süre boyunca, kütüphane politikalarına uygun olarak kullanıcılara kütüphane dışında da kullanılabilmesini sağlayan bir hizmettir (Ergen, 1996, s.36). Kütüphanedeki bu

hizmetten faydalanmak isteyen kullanıcılar, öncelikle kütüphaneye üye olmalıdır. Üyelik işlemi tamamlandıktan sonra, kullanıcılar belirlenen prosedürleri takip ederek ödünç verme işlemlerini gerçekleştirebilirler. Kütüphane, ödünç verme sürecini düzenli bir hizmet sunmak adına çeşitli kontrollerle yönetir. Hangi üyenin hangi materyali ödünç aldığı, ne zaman iade etmesi gerektiği gibi bilgiler, kütüphane otomasyon sistemlerinde kaydedilmekte ve süreç dijital olarak izlenmektedir (Keser, 2007, s.31).

Dijitalleşme, özellikle ödünç verme gibi birebir iletişimi içeren işlemlerde personelin rolünü azaltmıştır. Kütüphaneler, ödünç verme hizmetlerini dijital sistemler aracılığıyla daha etkili ve pratik hale getirmiştir. Kullanıcılar, kitap ayırtma, ödünç alma sürelerini uzatma gibi işlemleri artık çevrimiçi otomasyon sistemleri veya mobil uygulamalar üzerinden gerçekleştirebilmektedir.

Dijital ödünç iade cihazları, kullanıcılara kitapları herhangi bir aracı olmadan ödünç alma ve iade etme imkânı sunar. Bu sistemler, kütüphane personelinin iş yükünü hafifletirken kullanıcılar için hızlı ve kesintisiz bir deneyim sağlamaktadır. Elektronik kitaplar, kütüphane hizmetlerine yeni bir boyut eklemiş ve kullanıcılara elektronik ortamda kitap talep etme olanağı tanımıştır. Günümüzde kütüphaneler, mobil cihazlar aracılığıyla da ödünç verme hizmetleri sunmaktadır. Elektronik kitap okuyucuları, tablet bilgisayarlar gibi cihazlar, geleneksel kütüphane materyalleri gibi belirli sürelerle ödünç verilebilmektedir. Bu şekilde kütüphaneler, kullanıcılara çağdaş ve çeşitli hizmetler sunarak bilgiye erişimi daha da kolaylaştırmaktadır (Karagözoğlu Aslıyüksek, 2015, s. 48).

Dijitalleşme, üniversite kütüphanelerinin ödünç verme ve yararlandırma hizmetlerini kökten değiştirmiştir. Dijital kataloglama ve indeksleme süreçleri sayesinde kullanıcılar, aradıkları kaynaklara hızlı bir şekilde erişim sağlayabilmekte, bu da bilgi yönetimi ve erişim süreçlerini daha etkin hale getirmektedir. Ayrıca, dijital ortamda yapılan kullanım ve ödünç verme analizleri, kütüphanelerin kullanıcı ihtiyaçlarını daha iyi anlamalarına ve bu doğrultuda hizmetlerini optimize etmelerine imkân tanımaktadır. Bu analizler, popüler kaynakların tespit edilmesinden nadiren kullanılan

materyallerin belirlenmesine kadar geniş bir yelpazede veri sağlayarak, kütüphane dermesinin daha stratejik bir şekilde geliştirilmesine olanak sunmaktadır.

Dijital ortamda yapılan analizler, kullanıcı hizmetlerine yönelik yenilikçi uygulamaların hayata geçirilmesini destekler. Örneğin, sıkça talep edilen kaynakların dijital kopyalarının oluşturulması, kullanıcı taleplerine dayalı kişiselleştirilmiş öneri sistemlerinin geliştirilmesi veya ödünç verme sürelerinin kullanıcı davranışlarına göre esnetilmesi gibi hizmetler, bu analizlerin sağladığı verilerle mümkün olmaktadır. Böylece kütüphaneler, dijitalleşmenin sunduğu avantajları kullanarak hem mevcut hizmetlerini iyileştirmekte hem de kullanıcı deneyimini zenginleştiren yeni yaklaşımlar geliştirmektedir.

2.4.2.2 Danışma hizmeti

Kütüphanenin temel görevlerinden biri, dermesindeki çeşitli materyallere erişimi sağlamaktır. Bu bağlamda, kullanıcılardan gelen bilgi gereksinimlerini karşılama hizmeti, kütüphanenin temel fonksiyonlarından biri olarak öne çıkar. Kullanıcıların sayısı, ilgi alanları ve özel bilgi gereksinimleri, danışma hizmetinin ortaya çıkmasına neden olmuştur (Uçak, 2003, s.104). Danışma hizmetleri, kullanıcı odaklı bir yaklaşımla şekillenir ve bilgiye erişimde bireysel rehberlik sağlar.

Danışma hizmeti, bir kütüphanede bilgi talebinde bulunan bireylere, çeşitli sebeplerle kaynaklara erişimde zorlanan kullanıcılara özel olarak yetiştirilmiş personel tarafından sunulan kişisel yardım hizmeti, kütüphane içi ve dışındaki kaynakları etkili bir şekilde değerlendirme sürecini içerir (Üçok, 1972, s.31). Ayrıca referans hizmeti veya okuyucu hizmetleri olarak da bilinen danışma hizmeti, kullanıcılara çeşitli konularda rehberlik ve bilgi sağlama sürecini içerir. Bu hizmet, kullanıcılara kütüphane dermesindeki materyallere erişim, araştırma, bilgi tarama ve diğer bilgi gereksinimlerinde yardımcı olmayı amaçlar (Bunge, 1999, s.185).

Günümüze kadar varlığını sürdüren temel kütüphane hizmetlerinden biri olan danışma hizmeti, zaman içinde uygulanış biçimlerinde değişikliklere uğramış olsa da Samuel Green'in 1876 yılında belirlediği dört sorumluluktan hiç sapmamıştır (Özarslantürk, 2018, s. 25). Green'in 1876'da ortaya koyduğu sorumluluklar; kütüphane kaynaklarının

kullanılmasına yönelik ğretim, danışma sorularına yanıt verme, derme geliştirme, halkla ilişkiler ve kütüphanenin tanıtımından oluşmaktadır. Bu sorumluluklar, teknolojik gelişmelere rağmen, danışma kütüphanecisinin temel görevleri olmaya devam etmektedir (Green, 1876 aktaran Chandler, 2001, s. 250).

Danışma hizmetleri, kütüphanenin türü, büyüklüğü ve kullanıcı beklentilerine göre çeşitlilik gösterir. Ancak, danışma hizmetinin temel amacı, bilgi gereksinimi olan kullanıcılara en kısa sürede, en uygun, doğru ve güvenilir bilgiye erişim sağlamaktır. Danışma bölümü, görevlerini yerine getirirken doğruluk, tamlık, güvenilirlik gibi temel değerlere odaklanır. Ayrıca zamanında yanıt verme, eğitim, erişim ve bireysellik gibi önemli prensipleri esas alır (Uçak, 2003, s.104). Danışma hizmetleri kapsamında sağlanan bilgilendirmeler, kullanıcıların doğru yönlendirilmesini, kütüphanenin kullanımının artırılmasını ve genel kullanıcı memnuniyetini etkileyen önemli bir hizmet alanını temsil etmektedir (Koçak, 2019, s.13).

Teknolojik gelişmeler, danışma hizmetlerinin kapsamını genişletmiş ve uygulama biçimini önemli ölçüde değiştirmiştir. Dijitalleşme, geleneksel kütüphane ortamlarını değiştirmiş ve elektronik bilgi kaynaklarının artışına neden olmuştur. İnternetin yaygınlaşması, danışma hizmetlerini çevrimiçi platformlara taşımıştır. Örneğin, birçok üniversite kütüphanesi, çevrimiçi sohbet (live chat), e-posta, video konferans veya sosyal medya platformları aracılığıyla danışma hizmetleri sunmaktadır. Kullanıcıların dijital teknolojilere olan aşinalığı ve beklentileri, danışma hizmetlerinde interaktif ve çevrimiçi yaklaşımları beraberinde getirmiştir. Bu bağlamda, kullanıcılar, özellikle gerçek zamanlı (anlık) hizmetleri ve kişiselleştirilmiş bilgi sağlama çözümlerini talep etmektedir (Uçak, 2004, s.410).

Bu değişimler, kullanıcıların bilgiye erişim alışkanlıklarında gözle görülür bir değişikliğe yol açmıştır. Artık kullanıcılar, bilgiye erişmek için fiziksel olarak kütüphaneye gitme zorunluluğundan kurtulmuş ve çevrimiçi ortamda, herhangi bir yerden bilgiye erişebilme avantajına sahip olmuştur (Yılmaz, 2012, s. 221-222).

Dijital danışma hizmetleri, genellikle hızlı ve anlık cevaplar sunar, böylece kullanıcılar sorularını hızlı bir şekilde iletebilir ve cevap alabilirler. Örneğin, kullanıcılar dijital

veri tabanlarında belirli bir konuda araştırma yapmak istediklerinde, anında rehberlik olarak arama stratejilerini optimize edebilirler. Ayrıca, çeşitli iletişim kanalları kullanılarak farklı tercihlere uygun bir iletişim ortamı sunulur. Bu hizmetler, çevrimiçi kaynaklara hızlı erişim sağlayarak bilgi ihtiyaçlarını etkili bir şekilde karşılar. Bunun bir örneği olarak, kütüphanelerin mobil uygulamalar üzerinden sunulan referans hizmetleri, kullanıcıların hızlı erişim ve rehberlik taleplerini karşılamaktadır. Teknolojik gelişmelerle birlikte dijital danışma, bilgi hizmetlerini daha erişilebilir ve etkili hale getirmektedir (Yılmaz, 2012, s.222).

Danışma hizmetlerinin dijitalleşmesi, kütüphane hizmetlerinin sadece bilgiye erişim açısından değil, kullanıcılarla etkileşim kurma biçiminde de önemli bir dönüşüm yaratmıştır. Bu süreçte, yapay zekâ tabanlı sohbet robotları ve otomatik yanıt sistemleri gibi teknolojiler, danışma hizmetlerine dahil edilerek kullanıcıların 7/24 destek alabilmesine olanak tanımaktadır. Ayrıca, açık erişim kaynaklarının yaygınlaşması, kullanıcıların daha geniş bir bilgi havuzuna erişimini mümkün kılmıştır. Gelecekte, artırılmış gerçeklik (AR) ve sanal gerçeklik (VR) gibi yenilikçi teknolojilerin danışma hizmetlerinde kullanılmaya başlanması, kullanıcı deneyimini daha da zenginleştirebilir. Bu gelişmeler, kütüphanelerin bilgiye erişimde rehberlik rolünü güçlendirerek topluma daha büyük katkılar sunmasını sağlamaktadır.

2.4.2.3 Elektronik kaynaklar ve veri tabanları

Elektronik kaynaklar, kullanıcılara geniş bir bilgi yelpazesine hızlı erişim imkânı sunarak, geleneksel basılı kaynaklara göre daha pratik bir çözüm sunmaktadır. Kütüphaneler, bu yeni bilgi erişim modeline uyum sağlamak adına elektronik kaynakları dermelerine dâhil etmiş ve kullanıcı deneyimini iyileştirmiştir (Atılgan ve Yalçın, 2009, s.770). Özellikle internetin yaygınlaşması ile birlikte kaynakların elektronik ortamda arşivlenmesi, dağıtılması ve erişilebilir olması, e-kaynaklara erişimi önemli ölçüde artırmıştır (Yalvaç, 2004, s. 74). Elektronik kaynakların kullanımının artmasıyla birlikte, kütüphaneler bu kaynakları dermelerine ekleyerek kullanıcıların erişimine sunmuştur. Elektronik kaynakların az yer kaplaması, kullanımının pratik ve kolay olması, zarar görme olasılığının düşük olması ve basılı

kaynaklara göre daha ekonomik olması hem kullanıcılar hem de kütüphaneler için çekici bir bilgi ortamı olarak kabul edilmektedir (Keseroğlu, 2004, s. 257).

En başarılı web sitelerinin elektronik kaynakların depolanarak kullanıma sunulduğu dijital kütüphaneler, bilgi erişimi ve paylaşımında çığır açan önemli araçlar haline gelmiştir. Bu durum, dijital çağın sadece kütüphane içindeki malzemeye değil, aynı zamanda kütüphanenin varoluş biçimine de etki ettiğini göstermektedir. Geleneksel kütüphane anlayışı, fiziksel materyallerin depolandığı ve kullanıcılara bu malzemelere erişim sağlayan bir yapı olarak düşünülürken, dijital çağın etkisiyle kütüphaneler dijital kaynaklara daha fazla odaklanmış ve çevrimiçi erişimi artırmıştır. Kütüphanelerde kullanıma açılan ve istenildiğinde kütüphanenin aracılığı olmadan abonelik yoluyla web üzerinden bağlanılabilen elektronik veri tabanları da esasında birer dijital kütüphaneyi temsil etmektedir. Bu elektronik veri tabanları, geniş bir yelpazede dijital kaynakları içerir ve kullanıcılara çeşitli konularda bilgiye erişim imkânı sunmaktadır. Böylece, kütüphane kullanıcıları fiziksel mekândan bağımsız olarak, istedikleri zaman ve yerde dijital kaynaklara ulaşabilmektedir. Bu durum, kütüphaneleri sadece kitapların bulunduğu fiziksel alanlar olmaktan çıkarıp, aynı zamanda dijital içeriklere ev sahipliği yapan dinamik ve çevrimiçi birer merkez haline getirmiştir. Mekân olarak kütüphane, bünyesinde dijital kütüphaneleri barındıran bir kütüphaneler üssü vazifesi görmektedir. Bu dönüşüm, bilgiye erişimde ve paylaşımında daha geniş bir kapsamı, hızı ve erişilebilirliği beraberinde getirerek kütüphane hizmetlerini günümüz dijital çağına adapte etmiştir (Karagözoğlu Aslıyüksek, 2015, s. 30).

Dijitalleşme çalışmalarının kütüphanelere getirdiği yenilikler, bilgi erişimini ve paylaşımını önemli ölçüde artırmıştır. Elektronik yayınlar, özellikle kütüphane dermelerinde daha önce bulunmayan bir zenginlik ve çeşitlilik sunmaktadır. Bu gelişmelerin başında elektronik veri tabanları, e-dergiler ve e-kitaplar gelmektedir. Elektronik veri tabanları, araştırmacılara büyük kolaylık sağlamaktadır. Özellikle basılı ortamda kütüphanelerde uzun taramalar yaparak sadece künye bilgilerini bulmaya çalışan araştırmacılar, tam metin elektronik veri tabanları sayesinde detaylı arama düzenekleri ile istedikleri metinlere hızlı ve zahmetsizce erişebilmektedirler. Bu veri tabanları, binlerce elektronik dergi içeriğini aynı anda tarayabilme olanağı sunar

ve birkaç konu ile bağlantılı olarak arama yapma imkânı tanımaktadır. Bu şekilde, araştırmacılar tek ekranda istedikleri kriterlere göre sınırlama yaparak aradıkları metne hızlıca ulaşabilmektedir. Elektronik kitaplar ise kütüphane dermelerinde hızla yer bulmuş ve yaygın kullanıma ulaşmıştır. Elektronik kitaplar, farklı kullanıcıların aynı anda aynı yayına erişmelerine imkân tanımaktadır. Ayrıca, zaman ve mekân sınırlarını ortadan kaldırarak kullanıcılara esneklik sağlamaktadır. Elektronik kaynakların satın alım maliyetlerinin yüksek olması, bilgi-belge merkezlerinin bir araya gelip iş birliği yapmalarını teşvik etmiş ve konsorsiyumlar oluşturmalarına yol açmıştır (Karagözoğlu Aslıyüksek, 2015, s. 34). Bu da maliyetleri düşürmeye ve kaynakları daha etkili bir şekilde kullanmaya olanak tanır. Bütçe açısından da ele alındığında, kütüphane dermeleri için elektronik kaynaklara geçiş, daha sürdürülebilir ve ekonomik bir model oluşturulmasına katkıda bulunmuştur. Bu, kütüphanelerin daha geniş bir kullanıcı kitlesine hizmet vermelerini ve bilgiye daha hızlı ve etkili bir şekilde erişim sağlamalarını mümkün kılmıştır.

2.4.2.4 Açık erişim ve kurumsal açık arşiv çalışmaları

Açık erişim kavramı, özellikle bilim dünyasında yapılan araştırmaların ticari yayıncılar tarafından yüksek ücretlerle satılmasının, özellikle üniversite kütüphanelerinin bütçelerini zor durumda bırakması ve bilim insanlarının eserlerinin geniş kitlelere ulaşmasını engellemesi gibi sorunlara bir çözüm olarak ortaya çıkmıştır (Dilek Kayaoğlu, 2006, s.30).

Açık erişim, bilimsel literatürün internet aracılığıyla, finansal, yasal ve teknik engeller olmaksızın kamuya ücretsiz bir şekilde erişilebilir hale getirilmesini ifade eder. Bu yaklaşım, bilimsel bilginin özgürce kullanılabilir, paylaşılabılır ve geniş kitlelere ulaşabilir olmasını amaçlar. Üniversitelerin misyonları genellikle bilimsel bilgi üretimine odaklanır, bu nedenle üniversiteler, araştırmacıların ürettikleri bilimsel bilgiye özgürce erişim sağlamalarını önemser. Açık erişim, akademisyenlerin ve araştırmacıların ürettikleri bilimsel bilgiyi, bilimsel etik kurallar çerçevesinde kolayca paylaşmalarına olanak tanır. Bu durum, akademik camianın daha nitelikli bilgi üretmesine ve bu bilgiye dayalı olarak daha geniş bir ürün ve hizmet yelpazesi sunmasına olanak sağlar. Akademik bilgiye erişim özgürlüğü, bilim dünyasının

gelişimi ve ilerlemesi için kritik bir destek unsuru olarak kabul edilmektedir. Günümüzde bilimsel yayınların maliyetlerinin hızla artması, araştırmacıların daha geniş bir kitleye ulaşma ihtiyacı ve bilimsel bilginin korunması gibi faktörler, açık erişimin önemini artırmaktadır. Açık erişim, finansal ve yasal engelleri ortadan kaldırarak bilimsel bilgiyi özgürleştirir ve "adil kullanım" hakkını sağlar. Ayrıca, çalışmaların görünürlüğünü ve tanınırlığını artırarak bilimsel etkiyi yükseltir ve atıf oranlarını önemli ölçüde artırabilmektedir (Akbatürk Çanak vd., 2014, s.24).

Açık erişim hareketinin gelişiminde belirleyici olan birçok belge bulunmaktadır. Bu belgeler arasında özellikle üç tanesi, açık erişim kavramını anlamaya ve yaygınlaştırmaya odaklanmıştır: Budapeşte Açık Erişim Girişimi (Budapest Open Access Initiative, 2002), Açık Erişim Yayıncılığı Üzerine Bethesda Bildirisi (Bethesda Statement On Open Access Publishing, 2003) ve Fen ve İnsan Bilimlerindeki Bilgiye Açık Erişim Üzerine Berlin Bildirgesi (Berlin Declaration On Open Access To Knowledge In The Sciences And Humanities, 2003).

Kurumların, bilimsel çalışmalarını açık erişim arşivlerinde paylaşmaları teşvik edilmektedir. Bu, bilimsel bilginin daha geniş bir kitleye ulaşmasını sağlamak, araştırmacılar arasında iş birliğini artırmak ve bilimin ilerlemesine katkıda bulunmak amacıyla yapılmaktadır. Açık erişim, bilimsel bilginin paylaşımında demokratik bir yaklaşım benimseyerek, bilgiye erişimi kolaylaştırmayı hedefler. İnternet hızının artması, dijitalleşmenin yaygınlaşması, Web 2.0 ve sonrası teknolojilerin gelişimi, açık erişim kavramının hızla gelişmesine katkı sağlamıştır. Açık erişimin yaygınlaşmasıyla birlikte kütüphanelerin ve kütüphanecilerin rolü önemli ölçüde evrim geçirmiştir. Kütüphaneler, sadece basılı kaynakların depolandığı yerler olmaktan çıkarak, dünya genelindeki açık erişim arşivlerini takip ederek kullanıcılara sunma çabası içine girmişlerdir. Özellikle kütüphaneciler, bu değişen paradigma içinde bilgiye erişimi artırmak ve paylaşımı kolaylaştırmak için çeşitli açık erişim araçlarını takip etmekte ve kullanmaktadırlar. Açık erişim kavramının yaygınlaşması, yeni kavramları da beraberinde getirmiştir, örneğin açık eğitim ve açık üniversite gibi. Açık erişim arşivlerinin çoğalması, bu kaynakların bir merkezde toplanması ihtiyacını ortaya çıkarmış ve bu doğrultuda ortak havuzlar oluşturulmaya başlanmıştır. Örneğin,

OpenAIRE portalı, Avrupa genelindeki açık erişim arşivlerini bir araya getiren bir portal konumundadır (Karagözoğlu Aslıyüksek, 2015, s. 54-55).

Kurumsal açık arşiv kavramı, bir kurumun ürettiği yayınları tek bir platformda toplayarak kullanıcıların erişimine sunmak amacıyla oluşturduğu basılı veya elektronik arşivleri ifade eder. Elektronik kaynaklara olan talebin artması, bu materyallerin sağlama maliyetlerini yükseltmiştir. Bu durum, kütüphane bütçesinden ayrılan kaynak miktarının artmasına neden olmuştur. Ancak, bu artış diğer bütçe kalemlerinde kısıntılara yol açarak kütüphane hizmetlerinin genel gelişimini olumsuz etkileyebilir (Tan, 2019, s.22).

Kurumsal açık arşivler, 2000'li yılların başından itibaren "açık erişim" anlayışının benimsenmesiyle birlikte, özellikle üniversiteler ve bilimsel araştırma yapan diğer kurumlar tarafından kendi personelleri tarafından oluşturulan bilimsel çalışmaların ve yayınların arşivlenip, kullanıcılara ücretsiz ve engelsiz bir şekilde erişimine olanak tanıyan platformlar olarak önem kazanmıştır. Bu kurumsal arşivler, bilimsel araştırma yapan üniversiteler ve kurumların ürettikleri bilimsel çalışmaların elektronik ortamda toplandığı, depolandığı, dizinlendiği, uzun süre korunduğu ve açık bir şekilde erişim sağlandığı veri tabanları olarak bilinir. Bu sayede, bilimsel bilgiye serbest ve kolay erişim imkânı sağlanarak araştırmaların daha geniş bir kitleye ulaşması amaçlanır (Karasözen, Holt, Coşkun ve Bayram, 2006; Koca, 2023, s.19).

2.4.2.5 Kullanıcı eğitimi hizmeti

Kullanıcı hizmetleri, kütüphanelerde bilgi hizmetlerinin önemli bir parçasını oluşturur. Bu hizmetler, kullanıcıların sadece kütüphane kaynaklarından faydalanma sürecini değil, aynı zamanda kütüphanenin mevcut bilgi ve belge kapasitesini kullanıcılara sunma sürecini içerir (Tutumel, 1992, s. 192).

Kütüphanelerde kullanıcı eğitimini Cribb (1981, s. 90), "Kütüphanenin var olan ve potansiyel kullanıcılarını bilginin değerinden ve mevcut bilgi kaynaklarının varlığından haberdar etmek, bilgiye karşı olumlu davranışlar edinmelerini sağlamak, bilgi kaynaklarını kullanmaları için onlar güdülemek ve bu kaynakları bulup kullanabilmeleri için gerekli becerileri kazandırmak" olarak ifade etmiştir. Kullanıcı

eğitimi, kütüphane kaynakları ve hizmetlerinden en iyi şekilde faydalanmayı amaçlayan bir süreçtir (Işık, 2010, s.59).

Geleneksel kütüphanecilik anlayışında, kullanıcı eğitime genellikle iki düzeyde bakılmaktadır. Birincisi, kullanıcıların var olan bilgi kaynakları hakkında haberdar edilmesi ve bilinçlendirilmesi; ikincisi ise bu bilinçlendirilmiş kullanıcılara, ihtiyaç duydukları bilgileri etkili bir şekilde arayıp bulma ve kullanma konusunda beceri kazandırmaktır (Cribb, 1981, s.91). Günümüzdeki bilgi teknolojilerindeki hızlı gelişmeler, kütüphanelerde teknolojik kullanımın artmasına ve bu bağlamda kullanıcı yapısında önemli değişikliklere neden olmuştur. Kullanıcı kitlesi artık kütüphaneye fiziksel olarak gelmeden, elektronik ortamlarda kaynaklara erişim sağlayabilmektedir. Bu nedenle, kullanıcıların ihtiyaçlarını uzaktan elektronik ortamlarda karşılaması, geleneksel kullanıcı eğitimi politikalarının yanında elektronik kullanıcı hizmeti politikalarının oluşturulması, geliştirilmesi ve uygulanması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Bu değişimlerin bir sonucu olarak, kütüphaneler, yeni kullanıcı eğitimi programları oluşturmak zorunda kalmıştır (Tutumel, 1992, s. 152; Işık, 2010, s. 76; Koca, 2023, s.22). Bu eğitim süreci, programlı veya programsız, sınıf ortamında ya da çevrimiçi olarak uygulanabilir ve konusunda uzmanlaşmış kütüphaneciler tarafından yönetilmektedir (Işık, 2010, s.59).

Günümüzde birinci düzey kullanıcı eğitimi, kütüphanenin sunduğu hizmetler ve yeni çıkan kitaplar gibi güncel bilgilerin kullanıcılara elektronik posta yoluyla iletilmesi aracılığıyla gerçekleştirilebilmektedir. Kütüphane, düzenli olarak gönderdiği e-bültenler ve kişiye özel yeni çıkan kitap listeleri ile kullanıcılara bilgi sağlayarak, kaynaklardan en iyi şekilde faydalanmalarını teşvik eder. İkinci düzey kullanıcı eğitimi ise çeşitli çevrimiçi platformlar üzerinden gerçekleştirilmektedir. Çevrimiçi görüşmeler, kullanıcılara kütüphane hizmetleri, veri tabanlarına erişim, etkili araştırma yöntemleri gibi konularda interaktif bir eğitim deneyimi sunar. Aynı zamanda, kütüphanenin web sitesine yüklenecek özel eğitim sunumları da ikinci düzey kullanıcı eğitimini destekleyen bir yöntemdir. Bu tür eğitim materyalleri, kullanıcılara kendi hızlarında ve ihtiyaçlarına uygun olarak bilgi edinme fırsatı sunar. Her iki düzeydeki kullanıcı eğitimi, kütüphane hizmetlerini daha etkin bir şekilde kullanmalarına olanak tanır ve dijitalleşen kütüphane ortamına uyum sağlamalarını destekler. Elektronik

iletişim araçları ve evrimii eēitim platformları, kullanıcıların kütüphane kaynaklarından daha etkili ve verimli bir şekilde yararlanmalarına yardımcı olmaktadır (Karagözoēlu Aşhyüksek, 2015, s. 52)

2.4.2.6 Kütüphaneler arası ödünç verme

Ödünç verme hizmeti, sadece kütüphane ile kullanıcı arasında gerçekleşen bir işlem deēildir; aynı zamanda kütüphaneler arası iş birliēinin önemli bir örneēini oluşturur. Kütüphaneler arası ödünç “bir kütüphanenin başka bir kütüphaneden materyal talep etme veya başka bir kütüphaneye materyal tedarik etme süreci” olarak tanımlanabilir (ALA, 2022).

Kütüphaneler arası ödünç verme ve belge saēlama hizmeti, kullanıcıların bilgiye erişimini kolaylaştırmak amacıyla kütüphane dermelerinde bulunmayan kitaplar, tezler, makaleler, süreli yayınlar vb. materyallerin, kütüphane dermeleri arasındaki iş birlikleri çerçevesinde elde edilmesi ve kullanıcılara sunulması veya dermesine eklenmesi olarak da tanımlanmaktadır (Tan,2019, s.30).

Kütüphaneler arası ödünç verme kavramı, Samuel Swett Green'in Library Journal dergisinin editörüne 1876 yılında gönderdiēi mektupla ortaya çıkmıştır. Green, Worcester Kütüphanesinde alışan bir kütüphaneci olarak, kütüphanelerin birbirlerine kısa süreli de olsa kitap ödünç verebileceēi bir anlaşma yapma fikrini öne sürmüştür. Bu öneri, kütüphanelerin dermelerini genişletmeleri ve kullanıcılarına daha iyi hizmet vermeleri için bir yol olarak düşünölmüştür (Sweet Green, 1876, s.15; çölden Akgöl, 2022, s.10). Kütüphaneler arası ödünç verme hizmeti konusu zaman içinde gelişim göstermiş ve birçok akademik kurumun katılımıyla şekillenmiştir. Özellikle, California Üniversitesi Kütüphanesi'nin 1898 yılında kendi dermelerindeki kaynakları diēer kütüphanelere ödünç verebileceēini duyurması, kütüphaneler arası ödünç verme hizmetinin temellerini atmıştır (Weber, 1976, s.206).

1927 yılında IFLA'nın kurulması, uluslararası düzeyde kütüphaneler arası iş birliēini güçlendirmiş ve ödünç verme hizmetlerinin gelişimine önemli katkılarda bulunmuştur (ölden Akgöl, 2022, s.11).

1985 yılında Üniversite Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanları toplantısıyla başlayan kaynak paylaşımı çabaları, 1987 yılında IV. toplantıda basılı formların oluşturulması ve kullanılmaya başlanmasıyla önemli bir aşamaya gelmiştir. Bu formlar, kütüphaneler arası ödünç verme hizmetlerinde standartlaşma sağlamış ve uzun yıllar boyunca kullanılmıştır. Ancak, teknolojik gelişmelerle birlikte bu süreçlerin daha etkili ve hızlı bir şekilde yönetilebilmesi için yeniliklere ihtiyaç duyulmuştur. 1987 tarihinden itibaren kullanılan basılı formlar, dönemin şartlarına uygun olarak oldukça akıllıca hazırlanmış ve IFLA standartlarına uygun olarak kullanılmıştır. Ancak, teknolojik ilerlemeler ve bilgi sistemlerindeki değişimler, bu basılı formların daha etkili ve verimli bir şekilde yönetilemeyeceğini ortaya çıkarmıştır. Bu nedenle, birçok üniversite kütüphanesi elektronik ortamda hizmetlerini sürdürebilmek ve süreçleri daha etkili yönetebilmek adına kütüphaneler arası ödünç verme işlemlerini elektronik ortama taşımış ya da kendi kullanmış oldukları otomasyon sistemleri aracılığıyla elektronik ortamda talep kabul etmeye başlamıştır. Bu sayede, kütüphaneler arası ödünç verme süreçleri daha hızlı, daha izlenebilir ve daha kullanıcı dostu bir hale getirilmiştir (Yörü, 2012, s.163).

Amerikan Kütüphane Derneği (ALA), 1994 yılında kütüphaneler arası ödünç verme süreçlerini düzenlemek ve standartlaştırmak amacıyla "Interlibrary Loan Code for the United States" (Amerika Birleşik Devletleri İçin Kütüphaneler arası Ödünç Verme Kuralları) adlı ilk kütüphaneler arası ödünç verme kodlarını yayınlamıştır. Bu kodlar, talep edilen kaynakla tedarik eden kütüphanenin sorumluluklarını ve süreçle ilgili genel ilkeleri belirlemiştir (ALA, 2008).

Kullanıcı ihtiyaçlarına odaklanarak hizmetlerini geliştirmeyi ve bilgi erişimini kolaylaştırmayı hedefleyen bu hizmet, özellikle üniversite kütüphaneleri için büyük öneme sahiptir. Bu hizmetin ülke genelinde uygulanmasının temeli, Devlet Planlama Teşkilatı'nın 2006 yılında başlattığı Ulusal Toplu Katalog (TO-KAT) projesine dayanmaktadır. Bu proje, farklı otomasyon sistemleri kullanan kütüphanelerin dermelerinin tek bir arayüzden taranmasını sağlar (Özarslantürk, 2018, s. 38-40).

ANKOS İş birliği Araştırma Grubu, 2006 yılında Kütüphanelerarası İş birliği Takip Sistemi (KİTS) projesini tamamlayarak belli bir standart geliştirmiştir. Bu takip

sistemiyle, akademik kurumlardaki kaynak paylaşım süreci çevrimiçi olarak takip edilmeye başlanmıştır. Sistemden yararlanmak için belirlenen şartlar ise şunlardır; kurumun bir kütüphanesinin olması, kütüphanenin ANKOS üyesi olması, kütüphane kataloğunun, kütüphane iletişim bilgilerinin ve kaynak paylaşım politikasının web üzerinden erişilebilir olması, üyelerin karşılıklı olarak kaynak paylaşımını kabul etmesi, kaynak paylaşım personelinin iletişim bilgilerinin görünür durumda olması ve kurumsal e-posta ile işlemlerin yapılmasıdır (ANKOS KİTS, 2022). ANKOS (Anadolu Üniversite Kütüphaneleri Konsorsiyumu) İş Birliği Araştırma Grubu tarafından 2008 yılında geliştirilen ve kullanıma sunulan KİTS (Kütüphaneler Arası İş Birliği Takip Sistemi), kaynak paylaşımı konusunda ülke genelinde önemli bir adımdır.

ULAKBİM tarafından 2011 yılında başlatılan Türkiye Belge Sağlama Sistemi (TÜBESS), Ulusal Toplu Katalog (TO-KAT) üzerinden bilgi merkezleri arasında fotokopi veya ödünç verme yoluyla kaynak paylaşımını mümkün kılan bir "Ulusal Belge Sağlama Ağı" olarak tanımlanmıştır. YÖK Ulusal Tez Merkezi'nden indirilemeyen tezlerin basılı ve elektronik versiyonları TÜBESS üzerinden kütüphaneler arası iş birliği ile sağlanmaktadır (Özarslantürk, 2018, s. 38-40). Bilgi merkezleri ve akademik eğitim kurumları, TÜBESS'e üye olabilmek için TÜBESS Katılım Sözleşmesi'ni imzalayarak üyelik başvurusunda bulunmaktadır. Ayrıca, belge sağlama sistemi üzerinden kaynak sağlayıcı kütüphaneler, TÜBİTAK ULAKBİM tarafından belirlenen format ve şartlara uygun olarak derlemelerini düzenleyerek ve TOKAT'a katılarak TÜBESS'e entegre olmaktadır. Bu katılım süreci, üye kurumların TÜBESS sisteminin olanaklarından faydalanabilmesi ve kaynak paylaşımına aktif olarak katılımını sağlamak amacıyla belirlenmiş kurallar çerçevesinde yürütülmektedir (ULAKBİM TÜBESS, 2022).

Kütüphanelerarası ödünç verme süreçleri, bilgi üretimindeki artış ve teknolojik gelişmelerle birlikte çevrimiçi katalog birleştirme çalışmalarını başlatmıştır. Online Computer Library Center (OCLC), bu çabaların bir ürünü olarak çevrimiçi katalog çalışmalarına öncülük etmiş ve bu süreçte kütüphanelerarası ödünç verme yönetim yazılımlarını geliştirmiştir. OCLC'nin öncülüğünde geliştirilen çevrimiçi kataloglardan biri olan WorldCat, dünya genelindeki kütüphanelerin derlemelerini bir

araya getirerek kullanıcılara geniş bir bilgi havuzu sunmaktadır. WorldCat sayesinde kullanıcılar, aradıkları bilgi kaynağının nerede bulunduğunu ve bu kaynağa erişim sağlayabilecekleri kütüphaneleri kolayca bulabilmektedir. Bu çevrimiçi kataloglar ve kütüphanelerarası ödünç verme yönetim yazılımları, kütüphaneler arası iş birliğini artırmış ve kullanıcıların daha hızlı ve etkili bir şekilde bilgiye erişimini sağlamıştır. Bu gelişmeler, kütüphanelerarası ödünç verme hizmetinin daha etkin ve kullanıcı dostu bir hale gelmesine katkıda bulunmuştur (Çölden Akgül, 2022).

Gelişen teknoloji, kütüphanelerarası ödünç verme hizmetini daha erişilebilir kılmının yanı sıra kullanıcı deneyimini de olumlu yönde etkilemiştir. Dijital kataloglar, çevrimiçi talep süreçleri ve çevrimiçi ödünç verme platformları gibi yenilikçi uygulamalar, kullanıcıların istedikleri kaynaklara daha hızlı ve etkili bir şekilde erişmelerine olanak tanımaktadır. Bu süreç, bilgi ihtiyaçlarının karşılanması konusunda kütüphanelerin etkin bir rol oynamasını sağlayarak bilgi paylaşımını artırmıştır. Dijital çağda kütüphanelerarası ödünç verme hizmeti, teknolojik ilerlemeler ve dijital kaynakların yaygınlaşmasıyla birlikte önemli evrimlere uğramıştır. Bu dönemde, kullanıcılar çevrimiçi kataloglar aracılığıyla farklı kütüphanelerde bulunan materyallere erişim sağlamak ve taleplerini çevrimiçi olarak ileterek istedikleri kaynaklara daha hızlı bir şekilde ulaşabilmektedirler. Elektronik kitaplar, makaleler ve diğer dijital kaynaklar kullanıcılara sunulurken, dijital kopya hizmetleri talep edilen belgelerin elektronik ortamda paylaşılmasını mümkün kılmaktadır. Uzaktan erişim imkânları, öğrenci ve araştırmacıların kendi üniversitelerinin kütüphanelerinde bulunmayan kaynaklara kolayca ulaşabilmelerine olanak tanımaktadır. Dijital ödünç verme platformları, e-kitaplar, sesli kitaplar ve diğer dijital içerikleri içermekte ve kullanıcılara geniş bir seçenek sunmaktadır. Ayrıca, dijital çağda kütüphaneler arası iletişim de artık daha interaktif bir hale gelmiştir. Kullanıcılar, kütüphanelerle dijital ortamda etkileşimde bulunabilir ve çevrimiçi olarak taleplerini iletebilirler. Bu gelişmeler, bilgiye erişimi demokratikleştirerek coğrafi sınırları aşan bir bilgi paylaşımını mümkün kılmaktadır.

2.4.2.7 Erişilebilirlik (engelsiz) hizmetler

13 Aralık 2008 tarih ve 5825 sayılı kanun ile kabul edilen Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme 'deki tanıma göre “engelli”, “doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duysal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişidir” (Özürlülüğe Dayalı Ayrımcılığın Ölçülmesi Araştırması, 2010, Küçükcan, s.162).

Engelli kavramı, Dünya Sağlık Örgütü'nün 2011 tarihli tanımına göre oldukça dinamik, çok boyutlu ve karmaşık bir yapıya sahiptir. Bu kavram, bir bireyin sağlık durumu ile olumsuz kişisel veya çevresel faktörler arasındaki etkileşimi ifade eder. (WHO, 2021).

Engelliler Hakkında Kanun'da ise engelli kavramı “fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duysal yetilerindeki çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımı kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen bireyi” olarak ifade edilmektedir (Engelliler Hakkında Kanun, 2005).

Her kullanıcı, bilgi kaynaklarına erişmeyi ve bu kaynaklardan yararlanmayı arzulamaktadır. Bilgi kaynaklarına kendi başına, bağımsız bir şekilde erişim sağlamak ve bu kaynakları etkili bir biçimde kullanmak, sadece genel kullanıcılar için değil, aynı zamanda engelli kullanıcılar için de temel bir hak olarak kabul edilmektedir (Hamilton ve Keten, 2011, s. 510).

Engellilere yönelik hizmetlerin dünyada gönüllülük esasına dayalı olarak ABD'de başlamıştır. Bu bağlamda, 19. yüzyılın başlarında görme engelli vatandaşların eğitim ve öğretim sorumluluğunu ABD hükümeti üstlenmiş ve 1931 yılında ilk yasa çıkarılmıştır. Bu yasa, kütüphanelerle iş birliği yaparak ulusal bir hizmetin temellerini atmıştır. Özellikle Amerikan Körler Vakfı'nın kurulmasıyla birlikte, adil bir kütüphane hizmeti görme engelli kullanıcılara sağlanmıştır. Bu girişimler, görme engelli bireylerin kütüphane kaynaklarına erişimlerini artırmış ve onların bilgiye ulaşma ve kullanma imkânlarını genişletmiştir (IFLA, 2005).

Kongre Kütüphanesi Bedensel Engelliler Bölümü, körler ve bedensel engelliler için özel birimler oluşturarak engellilere yönelik özel hizmetler sunmuştur. Bu özel birimler, Braille alfabesiyle yazılmış kabartmalı kitaplar içeren zengin koleksiyonlarla donatılmış ve bu materyaller kullanıcılara ulaştırılmıştır. Ayrıca, gönüllü kullanıcılar aracılığıyla kitapların okunması ve kaydedilmesiyle "konuşan kitaplar" hizmeti de başlatılmıştır. 1951 yılında Polonya'da kurulan Körler Kütüphanesi ise, görme engelliler için Braille alfabesiyle yazılmış kitapları ücretsiz olarak kullanıcılara posta yoluyla ulaştırmıştır (Sağlamtuñç, 2010, s.182).

Amerikan Kütüphane Derneği, engelli bireyler için belirli standartlar ve rehberler oluşturarak diğer ölkelerde benzer çalışmalara öncülük etmektedir. Bu tür kuruluşlar, engelli bireylerin kütüphane hizmetlerine erişimini artırmak, kaynaklara daha etkin bir şekilde ulaşmalarını sağlamak ve bu kullanıcıların ihtiyaçlarına uygun hizmetleri sunmak amacıyla çalışmaktadır. Türkiye'de ise engelli kullanıcılar için hizmetler, 1921 yılında İzmir'de kurulan sağır-dilsiz ve körler okulunun açılışıyla başlamıştır. 1950 yılında kurulan Altınokta Körleri Eğitim ve Kalkındırma Derneği, Braille ve konuşan kitaplar gibi hizmetlerle engelli kullanıcılara yönelik çalışmalara öncülük etmiştir (Sağlamtuñç, 2010, s.182).

1955 yılında Milli Kütüphane Görme Engelliler Bölümü'nün kurulması, Türkiye'de engelli kullanıcılara yönelik kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesinde önemli bir adım olmuştur. Bu bölüm, görme engelli bireylerin ihtiyaçlarına özel olarak tasarlanmış hizmetler sunarak, onların kütüphane kaynaklarına daha etkin bir şekilde erişimini sağlamayı amaçlamıştır (Bakırcı, 2009, s.101).

Üniversite eğitime fırsat eşitliği ilkesi çerçevesinde engelli bireylere de sunulmalıdır. Engelli bireylerin üniversite eğitimlerinde karşılaşılabilecekleri engellerin kaldırılması için erişilebilirlik ve kullanılabilirlik standartlarına uygun şartların sağlanması gerekmektedir. Üniversiteler, bu çerçevede hem fiziksel hem de dijital ortamlarda engelli bireylerin eğitimlerine tam katılımlarını sağlamak için çeşitli düzenlemeler yapmalıdır (Zencir, vd., 2017, s.721).

Üniversitelerde engelsiz üniversite anlayışıyla kurulan koordinasyon bölümleri, engelli bireylerin üniversite yaşamına daha rahat adapte olmalarını sağlamak ve eğitim süreçlerinde karşılaşılabilecekleri engelleri ortadan kaldırmak için çeşitli destek ve hizmetler sunarlar (Kiavar, 2013, s.58). Üniversite kütüphaneleri de eğitim ve öğretim faaliyetlerini destekleyen önemli kurumlar olarak üniversite üyelerinin ve araştırmacıların bilgi ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlar. Ancak, "Herkes için bilgi toplumu" hedefi çerçevesinde, bu hizmetlerin engelli bireyler için de erişilebilir olması gerekmektedir. Bu bağlamda, üniversite kütüphaneleri engelli bireylere yönelik çeşitli düzenlemeler yapmalıdır. Kütüphaneler, engelli bireylerin bilgiye erişimini kolaylaştırmak için dijital kaynaklara erişim, özel ihtiyaçlara uygun çalışma alanları ve destek personeli gibi imkânlar sunmalıdır (Zencir, vd., 2017, s.721).

Her bireyin engel türü farklı olduğundan, kütüphaneler engelli kullanıcıların ihtiyaç duydukları teknolojik hizmetleri çeşitlendirmeli ve bireysel gereksinimlere uygun çözümler sunmalıdır (Subaşıoğlu, 2000).

Kütüphanelerde erişilebilirlik açısından sunulan hizmetler şunlardır:

- Görme engelli kullanıcılar, ekran okuyucu programlar aracılığıyla bilgisayar kullanabilirler. Ekran okuyucu programlar, görme engellilere ekran üzerindeki bilgileri sesli olarak okur.
- Basılı kaynaklardaki bilgiler tarayıcılar veya tarama yapabilen fotokopi makineleri kullanılarak bilgisayara kaydedilebilir. Kaydedilen belgeler, ekran okuyucu programlar ile sesli olarak okunabilir hale getirilir.
- Gönüllü okuyucular tarafından bilgi kaynakları okunabilir ve ses dosyası olarak kaydedilebilir. Bu sesli kayıtlar, ihtiyaç duyan engelli kullanıcılar için erişilebilir bilgi kaynakları sunar.
- Dijital kabartma yazıcılar ile basılı kaynaklardaki kelimeler kabartma yazı olarak çıkarılabilir. Bu yöntemle basılı ve elektronik metinler, görme engelliler için kabartma şeklinde çıkarılarak bilgiye kolay erişim sağlanır.

- Engelli kullanıcılar, gereksinim duydukları bilgi kaynaklarına erişim konusunda eğitim alabilirler. Bu sayede, engelli kullanıcılar hangi birimden kaynakları bulabilecekleri konusunda bilgi sahibi olabilirler.

- Engelli bireyler için teknolojik araçlar sağlanabilir, örneğin, engelsiz tarama cihazları ve K-matik cihazları ödünç-iade işlemleri için kullanılabilir.

- Görme engelli kullanıcılar için uygun arayüzler ve kullanıcı dostu web sayfaları oluşturularak, dijital platformlarda erişilebilirlik sağlanır (Hamilton ve Keten, 2011).

Ayrıca, kütüphane binalarının fiziksel erişilebilirlikleri de engelli bireylerin topluma tam katılımını destekleyici önemli bir faktördür. Engelsiz bir kütüphane binası tasarımında dikkate alınması gereken bazı önemli özellikler, yerel yönetimler için ulaşılabilirlik el kitabında (2011) belirtilmiştir. Bu özellikler şunlardır:

- Engelsiz ve yeterli bir hareket alanı, uygun döşeme yüzeyleri olmalıdır.

- Genişlik ve yükseklik yeterli düzeyde olmalıdır.

- Gerekli ve yeterli mekânsal kullanma donatıları olmalıdır.

- Gerekli uyarı ve yönlendirme işaretleri olmalıdır.

Bu özelliklere uygun şekilde tasarlanan kütüphane binaları, engelli bireyler için daha rahat, erişilebilir ve konforlu bir yaşam alanı sağlayarak eğitim ve bilgiye erişimlerini kolaylaştırır (Beygirci, vd., 2023, s.140).

Kütüphaneler, bu teknolojik hizmetleri sunarken engelli kullanıcılarla iş birliği yapmalı, ihtiyaçlarına uygun çözümleri belirlemeli ve bu doğrultuda kaynaklarını güncellemelidir. Ayrıca, kullanıcılar arasında yapılan geri bildirimlere ve değişen teknoloji trendlerine duyarlı bir şekilde hareket ederek, engelli bireylerin kütüphane hizmetlerinden en iyi şekilde faydalanmalarını sağlamak için sürekli iyileştirmeler yapmalıdırlar.

2.4.2.8 Kütüphanedeki teknolojik hizmetler

Kütüphaneler, insanlık tarihi boyunca bilginin toplandığı, muhafaza edildiği, düzenlendiği ve kullanıma sunulduğu önemli merkezler olarak bilinir. Bilim, teknolojinin varlık nedeni olarak kabul edilirken, teknoloji de bilimin ilerlemesinde etkili bir rol oynamaktadır. Kütüphaneler ve bilgi merkezleri, hızla artan bilgiyi kontrol altına almak ve kullanıcılara etkin, hızlı ve doğru hizmet sunmak amacıyla gelişen teknolojiden faydalanma eğilimindedirler (Uçak, 1995, s. 49).

20. yüzyılın sonlarından itibaren kişisel bilgisayar ve internet kullanımının artması, bilgiye erişimi zaman ve mekândan bağımsız hale getirmiştir. Bilgisayar ve internet, sadece kişisel değil, aynı zamanda kurumsal düzeyde de vazgeçilmez araçlar olarak değerlendirilmiş ve bilgi iletişim hizmetlerinin tamamını teknolojik araçlarla sunmuştur. Bu gelişme, kütüphanelerdeki bilgi hizmetlerine de yansımış, kullanıcı bakış açısını değiştirmiş ve yürütülen işleri önemli ölçüde kolaylaştırmıştır (Kavak, 2018, ss. 80-81).

2.4.2.8.1 Sosyal medya hizmetleri

Günümüzde medya, geleneksel tek taraflı iletişim modelinden uzaklaşarak karşılıklı etkileşimin olduğu dinamik bir yapıya evrilmiştir. Bu değişim, web teknolojilerinin gelişimiyle başlamış ve sosyal medya kavramını ortaya çıkarmıştır. Sosyal medya, "kullanıcı tarafından oluşturulan, içerik üretimine ve paylaşımına olanak veren, web 2.0'ın ideolojik temelleri üzerine inşa edilmiş internet tabanlı uygulamalar grubu" şeklinde tanımlanmaktadır (Kaplan ve Haenlein, 2010, s.60).

Sosyal medya, kullanıcılara içerik yaratma ve paylaşma imkânı sunan, belirli bir konu üzerinde çok sayıda katılımcının bir araya gelerek kolektif bilgilerin oluşturulduğu, etkileşimli ve dinamik yeni nesil medya platformudur (Akbaş ve Fenerci, 2016, s.203).

Sosyal medya, sadece eğlence ve sosyalleşme platformları olmanın ötesine geçerek, aynı zamanda kütüphanelerin güncel etkinliklerini duyurdukları, sundukları hizmetleri paylaştıkları zaman ve mekândan bağımsız ortamlar haline gelmiştir

(Tonta, 2009, s.747). Kütüphaneler, bilgi merkezleri olarak kullanıcılarının her türlü bilgi ihtiyacını karşılamayı ve gereksinim duydukları kaynaklara hızlı erişim imkânı sağlamayı amaçlar. Günümüzde ise sosyal ağlarda etkin bir şekilde hizmet vermek, bu amaçlara ulaşmanın önemli bir parçası haline gelmiştir. Kullanıcılarına ulaşabilmek amacıyla her platformda aktif olmayı hedefleyen kütüphaneler, sosyal medya araçlarını etkili bir biçimde kullanmalı ve sürekli güncellenen sosyal medya hesaplarına sahip olmalıdır (Akbatürk Çanak vd., 2014, s.22).

Üniversite kütüphanelerinin kullanıcılarının büyük bir çoğunluğunun sosyal medya kullanıcısı olduğu bir gerçektir. Sosyal medya platformları, özellikle genç neslin yoğun olarak kullandığı iletişim araçları arasında yer almaktadır. Bu nedenle, üniversite kütüphaneleri için sosyal medyada etkin bir varlık göstermek büyük önem taşımaktadır. Web 2.0'un bir parçası olarak sosyal medya, kütüphanelere kullanıcılarla etkileşim içinde olma, hızlı ve anlık bilgi paylaşımı, etkinlik duyuruları, kaynak tanıtımları gibi bir dizi avantaj sunmaktadır (Harrison, vd., 2017, s.250).

Özellikle dijital yerli nesilde Z kuşağı olarak adlandırılan neslin, üniversite kütüphanelerine ulaşımında sosyal medya alternatif bir yol olarak öne çıkmaktadır. 1990'lı yıllardan günümüze doğan bu nesil, genellikle mobil dijital cihazlarla büyümüş ve teknolojinin içinde şekillenmiştir. Bu bağlamda, üniversite kütüphaneleri, dijital yerli kuşak olan Z kuşağına daha etkili bir şekilde ulaşmak ve onların ihtiyaçlarına uygun hizmetler sunmak amacıyla teknolojik gelişmeleri yakından takip etmelidir. Z kuşağı, sosyal medyanın kendini ifade etme, bilgi paylaşımında bulunma ve eğlence açısından önemli bir platform olduğunu benimsemektedir. Bu nedenle, üniversite kütüphaneleri, geleneksel yöntemlerin ötesine geçerek, Z kuşağıyla daha etkili iletişim kurabilmek ve hizmetlerini bu dijital kuşağı aktarabilmek için sosyal medya platformlarını kullanmalıdır. Bu platformlar aracılığıyla geniş bir hizmet yelpazesi sunarak, kütüphaneler Z kuşağıyla güçlü bir bağ kurabilir ve onların bilgi ihtiyaçlarını etkili bir şekilde karşılayabilir (İspir ve Torlak, 2018, s.40; Raviş, 2019, s.33).

Bu sayede kütüphaneler, sundukları hizmetleri, etkinlikleri, duyuruları ve güncel değişiklik haberlerini sosyal medya platformları üzerinden anlık olarak kullanıcılara ulaştırma olanağına sahip olacaklardır. Sosyal medya, bu bilgilerin hızlı bir şekilde yayılmasını sağlayarak kütüphanelerin kullanıcılarıyla etkileşimini güçlendirecek, topluluklarına daha yakın ve katılımcı bir şekilde hizmet sunmalarına olanak tanıyacaktır (Beygirci, vd., 2023, s.138).

Kütüphaneler, sosyal medya üzerinden sundukları hizmetleri güncel içeriklerle beslediklerinde, kullanıcılara benzersiz bir iletişim ve erişim imkânı sunabilirler. Bu bağlamda, kütüphaneler sadece geleneksel hizmet modellerine odaklanmak yerine, hizmet çeşitliliğini artırmalı ve bu hizmetleri sosyal medya araçlarına taşımalıdır (Akbaytürk Çanak vd., 2014, s.22).

Aynı zamanda, sosyal medya platformları üzerinden gelen geri bildirimler, kurumların kullanıcı ihtiyaçlarını anlamalarına ve hizmetlerini geliştirmelerine yardımcı olur. Bu nedenle sosyal medya, bilgi merkezleri için etkileşimli ve güncel iletişim kanalları olarak önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle, üniversite kütüphaneleri sosyal medyada aktif olmalı, kullanıcılarını bu platformlar aracılığıyla bilgilendirmeli ve kütüphane hizmetlerine katılımı teşvik etmelidir. Bu, kütüphanelerin kullanıcılarına daha etkin ve çağdaş bir şekilde hizmet vermesine olanak tanır.

2.4.2.8.2 İnternet ve web hizmetleri

Bilginin kayıt ortamındaki değişiklik, bilginin kaydedilme biçimlerini ve bu bilgilere erişim şeklini dönüştürmüştür. Günümüzde bilgi kaynakları sıklıkla elektronik ortamda kaydedilmektedir. Bilgisayarlar, tabletler ve benzeri elektronik cihazlar, bu kayıt ortamlarına örnek olarak gösterilebilir. Elektronik ortama erişim sağlarken internet ve web sayfaları gibi kullanıcı araçları kullanılmaktadır. Bu araçlar, bilgiye daha hızlı ve geniş bir şekilde erişimi mümkün kılarak bilgiye ulaşım süreçlerini önemli ölçüde etkilemektedir (Koca, 2023, s.42).

Üniversite kütüphanesinin web sitesi, kütüphanenin elektronik ortamda dış dünyaya açılan bir pencere olarak öne çıkmaktadır. Web siteleri, kütüphanelerin hizmetlerini

tanıtımda son derece etkili bir araçtır. İyi düzenlenmiş bir web sitesi, kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden en etkin şekilde yararlanmalarını sağlamanın yanı sıra kurum hakkında olumlu bir izlenim edinmelerine de katkı sağlar (Keskin, 2005; aktaran Kurulgan ve Bayram, 2006, s. 143).

Kütüphaneler, web sayfası aracılığıyla kullanıcılara çeşitli hizmetleri sunmaktadır. Bu hizmetler şunları içerir:

- Kütüphane kullanım kuralları ve içeriği,
- Katalog tarama,
- Elektronik kaynaklara erişim,
- Bireysel ve grup çalışma oda hizmetleri,
- Kaynak kullanım kılavuzları,
- Kütüphane iletişim araçları,
- Online danışma hizmeti,
- Yayın isteği ve sağlama,
- Çeşitli etkinlik ve kütüphane duyuruları,
- Sıkça sorulan sorular,
- Kütüphane planı ve yönlendirme,
- Personel bilgileri,
- Kütüphane hesap bilgileri, üyelik ve şifre işlemleri,
- Dermeye eklenen yeni eser bilgileri,
- Çalışma saatleri ve resmî tatiller,
- İdari çalışmalar ve bilgiler,
- Yararlı bağlantılar vb. gibi hizmetler web sayfası üzerinden sunulmaktadır (Koca, 2023, s.45-46).

Üniversite kütüphaneleri, çeşitli iletişim araçlarını kullanarak kullanıcılara sundukları hizmetleri tanıtmak için çaba harcarlar. Bu amaçla, kütüphane web sayfası üzerinden çeşitli bilgileri kullanıcılara ulaştırırlar. Ayrıca, üniversitenin genel web sayfası ve iş birliği yapılan diğer kurumların web sayfaları aracılığıyla da kütüphane hizmetleri duyurulur. Kütüphane, iç ve dış mekânlara asılabilen broşürler, ilanlar gibi basılı materyaller kullanarak hizmetlerini tanıtabilir. Düzenlenen toplantılar, seminerler veya etkinlikler aracılığıyla da kullanıcılara hizmetler hakkında bilgi verilebilir. Ayrıca, e-posta, web formu, kısa mesaj (SMS), video konferans gibi dijital iletişim araçları kullanılarak da kullanıcılara ulaşılabilir. Bu yöntemler, kütüphanenin etkinliklerini duyurmak, yeni kaynakları tanıtmak ve kullanıcıları bilgilendirmek için etkili iletişim stratejileridir (Tan, 2019, s.36).

2.4.2.8.3 Kütüphane otomasyon hizmetleri

Otomasyon, bilgisayar destekli sistemlerin, tekrar gerektiren işleri insan müdahalesi olmadan yürütme amacıyla kullanılması” olarak tanımlanmaktadır (Prytherch, 1995, s.48 aktaran Arslantekin, 1998, s.231).

“Otomasyon” kelimesi, Yunanca kökenli olan "automose" kelimesinden türetilmiştir ve kendiliğinden hareket etme veya kendi kendine hareket etme gücüne sahip olan bir şeyi ifade eder. Bu terim, ilk olarak 1936 yılında, o dönemde ABD'deki General Motor Company'de çalışan DS Harder tarafından tanıtıldı. Harder, otomasyon terimini, üretim süreçlerinde parçaların otomatik olarak işlenmesi anlamına gelmek üzere kullanmıştır (Das ve Chatterjee, 2015, s.1).

Bilişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte yaşanan bilgi patlaması, pek çok bilimsel araştırmanın ortaya çıkmasına sebep olmuştur. Bu süreçte üretilen çok sayıda basılı bilgi kaynağı, kütüphanelere dağılmış ve bu durum, kütüphanelerin manuel olarak dermelerini yönetmelerini zorlaştırmıştır. Kullanıcılar, ihtiyaç duydukları bilgileri bulabilmek için kütüphanelerdeki bilgi yığını içinde gezinmek zorunda kalmışlardır. Bu noktada, kütüphaneler için manuel sistemden otomatik bir sisteme geçiş zorunlu hale gelmiştir (Beygirci, vd., 2023, s.132).

Kütüphane otomasyonu, otomatik ve yarı otomatik veri işleme makinelerinin (bilgisayarlar) kullanılarak edinme, dolaşım, kataloglama, referans ve süreli yayın kontrolü gibi geleneksel kütüphane bakım faaliyetlerini gerçekleştirmek için uygulanan bir süreçtir (Das ve Chatterjee, 2015, s.2).

Kütüphane otomasyonu; kütüphanedeki basılı ya da elektronik materyallerin ödünç-iade işlemleri, üyelik işlemleri, satın alma, derme yönetimi, çevrimiçi katalog (OPAC) dâhil neredeyse tüm kütüphane işlemlerinin yürütüldüğü yazılımlardır. Bu yazılımlar sadece temel ödünç hizmetleri için alınabileceği gibi, satın alma ve katalog kayıtları gibi işlemler için de entegre modüllerin aynı sisteme eklenerek paket halinde de alınması mümkündür (Tan, 2019, s.34).

Kütüphane otomasyonunun sunduğu faydalar çok çeşitlidir. Bunlar;

- Otomasyon, veri girişi ve güncelleme işlemlerini hızlandırarak kütüphane verilerinin doğruluğunu artırır.
- Otomasyon, tekrar gerektiren işleri azaltarak kütüphane personelinin daha verimli çalışmasını sağlar.
- Bilgisayarlar aracılığıyla yapılan işlemler, verilerin hızlı bir şekilde işlenmesini mümkün kılar.
- Otomasyon, kütüphane kaynaklarının daha etkili bir şekilde yönetilmesine yardımcı olarak bütçe tasarrufu sağlar.
- Kullanıcılar, otomasyon sayesinde daha hızlı ve etkili bir şekilde kataloglara ve kaynaklara erişebilirler, bu da kullanıcı memnuniyetini artırır.
- Kütüphane otomasyonu, kullanıcılara daha iyi bilgi alma özellikleri sunarak araştırmalarını daha etkili bir şekilde yapmalarını sağlar.
- Online Public Access Catalog (Web OPAC) aracılığıyla kullanıcılar, kütüphane kaynaklarına internet üzerinden ulaşabilirler
- Otomasyon, stok yönetimini iyileştirerek kütüphanenin sahip olduğu materyallerin daha etkili bir şekilde takip edilmesini sağlar.
- Otomasyon, modern ve etkili bir kütüphane yönetimini simgeler, bu da kütüphanenin imajını güçlendirir.

- Kütüphane otomasyonu, istatistiksel kayıtların daha doğru ve detaylı bir şekilde tutulmasını sağlar.
- Otomasyon, elektronik kaynakların edinilmesini kolaylaştırarak kullanıcılara daha geniş bir bilgi yelpazesi sunar.
- Kütüphane otomasyonu, kütüphane alanının etkili bir şekilde yönetilmesine yardımcı olur.
- Otomasyon, teknolojik gelişmeleri kütüphane hizmetlerine entegre ederek kullanıcıların taleplerini karşılar
- Otomasyon, kullanıcılara günün her saatinde, herhangi bir yerden kütüphane kaynaklarına erişim imkânı sunar, bilinçli okuyucular için daha geniş bir erişim kolaylığı sağlar (Zaveri ve Salve, 2018, s.381-382).

Kütüphanelerin iş akışlarını kolaylaştıran ve sorunlara çözüm getiren en çok kullanılan otomasyon yazılımları şunlardır (Özdem, 2013, s. 4):

- Yordam
- Koha
- Milas
- BLISS
- KYBELE
- Millennium
- Symphony

Kütüphanelerde, MARC sistemi ile başlayan otomasyon hizmeti gün geçtikçe yeni sürümler ve modüller ekleyerek gelişim göstermektedir. Bu otomasyon hizmeti, günümüzde kitap talep toplama, satın alma, kataloglama, süreli yayın yönetimi, anket işlemleri, katalog taramaları (OPAC), veri tabanları yönetimi, referans hizmetleri, ceza işlemleri, kullanıcı bilgilendirme, istatistik ve idari yönetim gibi kütüphane hizmetlerinde büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Ayrıca, otomasyon sadece kütüphane bilgi hizmetleriyle sınırlı kalmayıp, kurum içinde ve kurum dışında diğer bilgi sistemleriyle uyumlu iş faaliyeti yürütmeye imkân tanımaktadır. Toplu katalog, ilişik kesme, üyelik gibi toplu hizmetler de bu faaliyetler arasında yer almaktadır.

Kütüphane otomasyon sistemleri, otomatik ve bütüncül yaklaşımla satın alma, kataloglama, sınıflama, ödünç-iade, elektronik ödünç-iade, tam metin kaynaklara erişim, zamandan ve mekândan bağımsız erişim, ödünç kaynakların uzaktan yönetimi gibi hizmetlerin yönetiminde omurga görevi görmektedir (Ramazan, 2010, s. 139 aktaran Koca, 2023, s.42).

2.4.2.8.4 Kütüphane RFID teknolojisi

Üniversite kütüphaneleri, geniş kapsamlı yayın alım bütçeleri ile dermelerini oluşturup geliştirmekte ve bu değerli kaynakları güvence altına almak adına çeşitli güvenlik önlemleri almaktadır. Her edinilen yayın, kütüphanenin demirbaş listesine eklenir ve düzenli olarak sayımı yapılır, bu da koleksiyonun güvenliğini ve bütünlüğünü korumak için önemli bir adımdır. Kütüphaneler, bu doğrultuda kendi politika ve ihtiyaçlarına uygun güvenlik sistemleri uygulamaktadır. Kütüphane güvenliği konusunda literatüre bakıldığında, tarihsel olarak orta çağ döneminde kitap hırsızlıklarını engellemek amacıyla kitapların zincirlenerek raflara bağlandığı görülmektedir. Günümüzde ise teknolojinin ilerlemesiyle birlikte kütüphanelerde kullanılan güvenlik sistemleri, bilgi kaynaklarına entegre edilen manyetik şerit teknolojisiyle yürütülmektedir. Bu şeritler, bilgi kaynağının içine yerleştirilerek görünmez bir şekilde kullanıcının dikkatini çekmez. İzinsiz çıkarma girişimlerinde kütüphane giriş kapısına yerleştirilen güvenlik kapıları, sesli uyarılarla hırsızlık girişimlerini önler (Beygirci, vd., 2023, s.132).

Manyetik etiket teknolojisinde, güvenlik kapıları sadece bir alarm tetikleme işlevine sahiptir. Bir kitap izinsiz olarak çıkarılmaya çalışıldığında sadece bir uyarı alınır, ancak hangi kitabın çıkarılmaya çalışıldığı veya kimin tarafından çıkarılmaya çalışıldığı hakkında detaylı bilgiler sağlanmaz. Bu durum, kaynakların güvenliğini ve yönetimini etkili bir şekilde gerçekleştirmeyi zorlaştırabilir.

Son yıllarda ise kütüphaneler, daha gelişmiş ve etkili bir güvenlik sağlamak amacıyla RFID (Radio Frequency Identification) teknolojisini kullanmaktadır. RFID, Radyo Frekansı ile Tanımlama olarak bilinen teknoloji, kitapların takibi ve tanımlanması için kullanılan etkili bir sistemdir. RFID'nin temel bileşenleri olan okuyucu, etiket ve

anten, radyo frekansları üzerinden birbirleriyle iletişim kurar. Kitapların düzenli takibi için okuyucular, kitapların içerisine veya dış kapağına yerleştirilen etiketleri kullanır. Bu etiketler, içerdikleri mikroçipler aracılığıyla katalog bilgilerini depolar ve radyo frekanslarıyla okuyuculara iletilir. Antenler, etiketlerle okuyucular arasındaki bu iletişimi sağlar ve bu sürecin adı bağlama (coupling) olarak geçer (Maraşlı ve Çıbuk, 2015, s.250). Bu teknoloji sayesinde, her bir bilgi kaynağına yerleştirilen RFID etiketleri ile izleme ve güvenlik kontrolü daha hassas bir şekilde gerçekleştirilebilir.

RFID teknolojisi öncesi kullanılan manyetik etiket teknolojisiyle benzerlikler taşısa da önemli farklılıklar da içermektedir. Her iki sistemde de güvenlik kapısı uyarı vermekte ancak RFID teknolojisi, daha gelişmiş ve detaylı bir veri iletimi sağlayarak kütüphane güvenliği ve yönetimi konusunda önemli avantajlar sunmaktadır. RFID teknolojisi ile güvenlik kapıları, kitapların içerisine yerleştirilen etiketlerle daha etkili bir şekilde iletişim kurar. Bu iletişim, kitabın demirbaş numarası, eser adı, yazar adı gibi katalog verilerini içerir. Dolayısıyla, bir kitap izinsiz çıkarılmaya çalışıldığında, sistem otomatik olarak bu kitabın tüm katalog verilerini kaydeder. Bu sayede, hangi bilgi kaynağının çıkarıldığı net bir şekilde tespit edilebilir ve kütüphane yönetimi daha etkili bir şekilde gerçekleştirilebilir. Bu özellik, kaynakların geri getirilmesini kolaylaştırırken, izinsiz çıkartmalara karşı daha etkili bir güvenlik sağlar (Beygirci, vd., 2023, s.133).

Dijital çağda kütüphane güvenlik sistemleri, gelişen teknolojiyle birlikte kütüphanelerin dijital varlıklarını ve kullanıcı bilgilerini koruma ihtiyacını karşılamak amacıyla önem kazanmıştır. Bu sistemler, kütüphane kaynaklarına çevrimiçi erişim sağlayan güvenli ağlar, kullanıcı verilerini koruyan şifreleme yöntemleri ve tehditlere karşı aktif savunma mekanizmaları içerir. Bilgi güvenliği, dijital kataloglar ve veritabanları gibi çevrimiçi kaynakların yönetimini kapsar. Kütüphane otomasyon sistemleri, kullanıcı bilgilerini güvenli bir şekilde saklamak ve işlemek için şifreleme ve güçlü kimlik doğrulama yöntemleri kullanır. Ayrıca, kütüphaneler, çeşitli siber tehditlere karşı koruma sağlamak için güvenlik duvarları, antivirüs yazılımları ve güvenlik güncellemelerini düzenli olarak uygularlar. Dijital çağda kütüphane güvenlik sistemleri, bilgi hırsızlığı, veri sızıntısı ve siber saldırıları önlemek adına kullanıcılara daha güvenli bir çevrimiçi deneyim sunar. Ayrıca, bu sistemler, kullanıcıların kişisel

bilgilerini korurken aynı zamanda kütüphane kaynaklarına güvenli ve sınırlı erişim sağlar. Bu sayede, kütüphaneler, dijital varlıklarını koruyarak bilgi güvenliğini en üst düzeye çıkarır ve kullanıcılarını güvenli bir ortamda bilgiye ulaşmaya teşvik eder.

2.4.2.8.5 Kütüphanedeki diğer teknolojik cihazlar

Katalog tarama hizmeti: Kütüphane ortamlarının geleneksel yapıdan dijital yapıya geçişiyle birlikte, kullanıcı kitlesinin bilgi arama araçlarındaki değişiklikler dikkat çekmektedir. Başlangıçta bilgisayar destekli katalog tarama araçları kullanılırken daha sonra bilgisayar destekli katalog tarama kioskları ortaya çıkmıştır. Bu kiosklar tamamen dokunmatik ve hassas ekran görüntüsüne sahiptir, kütüphane kullanıcılarına büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Kiosklar, kullanıcılara bilgiye hızlı ve etkileşimli bir şekilde erişme imkânı sunarak bilgi arama sürecini daha kullanıcı dostu hale getirmiştir (Koca, 2023, s.47). Katalog tarama kioskları, kütüphanelerde kullanıcı dostu ve kolay bir erişim sağlamak üzere konumlandırılan cihazlardır. Kullanıcılar, istedikleri kaynağı bulmak için bu kioskları kullanabilirler. İşleyiş genellikle şu şekildedir: Kullanıcı, kütüphanenin katalog tarama modülünü açar, ardından kiosk tarama modülünde anahtar kelime veya konuyla ilgili bir arama yapar. Eğer istediği kaynak mevcutsa, ekranda görünür ve kullanıcı kaynağın bilgilerine ve yer bilgisine erişebilir. Ayrıca, kullanıcı isteğe bağlı olarak bu bilgileri kiosk üzerinden bir bilgi fişi şeklinde alabilir.

Katalog kioskları teknik ve donanım açısından kullanıcıların kolayca kullanabilmesi için uygun olmalıdır. Bu cihazlar genellikle şu özelliklere sahip olmalıdır:

- Kiosk cihazı üzerinde katalog tarama yazılımı bulunmalıdır.
- Cihaz açıldığında otomatik olarak katalog tarama modülü başlamalıdır
- Dokunmatik ekran, kullanıcıların rahatça kullanabilmesi için yeterince geniş olmalıdır.
- Kullanıcı, sadece kütüphanenin katalog tarama bilgilerine erişebilmeli ve başka web adreslerine geçiş izni verilmemelidir (Koca, 2023, s.49).

Engelsiz (K-Matik) ödünç iade hizmetleri: Geleneksel yöntemlerle yürütülen kütüphane hizmetleri, teknolojinin gelişmesiyle büyük değişimlere uğramıştır.

Makineler, bilgisayarlar ve robotik cihazların kütüphanelerde kullanılması özellikle ödünç-iade hizmetlerini etkilemiştir. Kart kataloglar ve manuel fişlerin kullanıldığı eski dönemlerde, bilgisayar teknolojileri, otomasyon sistemlerinin gelişmesi ve bilgisayar kataloglarının ortaya çıkması ile ödünç-iade hizmetlerine otomatik bir yapı kazandırmıştır. Bahsedilen ödünç iade cihazları, özellikle engelsiz ödünç-iade hizmetlerinde kullanılmaktadır. Bu cihazlar kullanıcıların yardım almadan kitapları ödünç alıp iade edebileceği, ekran boyutunun ayarlanabildiği ve otomatik olarak işlem fişi basabilen cihazlardır. Bu sayede, her yaştan kullanıcı rahatlıkla bu k-matik cihazları kullanabilir ve işlemlerini kolaylıkla gerçekleştirebilir (Koca, 2023, s.49-50).

QR kodu teknolojisi: QR kodu, kamera tarama özelliklerine sahip, akıllı telefon okuyucuları tarafından okunabilen "Hızlı Yanıt" veya "2D" barkod olarak bilinir. Bu kodlar, dergilerde, web sitelerinde, metin sayfalarında, el ilanlarında hatta video ekranlarında gömülü olarak bulunabilir. Kare şeklindeki kod, beyaz bir arka plana karşı siyah bir deseni içerir. Kod, uygun tarama yazılımına sahip bir kamera tarafından okunduğunda, kullanıcıyı belirli bir bağlantıya yönlendirecek bilgiler içerir. Kütüphaneler, QR kod teknolojisini çeşitli alanlarda kullanmaktadır. Kullanıcılar, kütüphanenin belirlediği QR kodunu akıllı telefonlarına indirerek, kamera ile kodu tarayarak gömülü bilgileri okur ve kütüphanenin sağladığı veri sayfasına yönlendirilirler. Bu teknoloji, katalog taramasında, kütüphanenin e-kitap erişim ortamında, bireysel ve grup çalışma odası hizmetlerinde ve diğer kütüphane hizmetlerinde etkili bir şekilde kullanılmaktadır (Massis, 2011).

Kütüphanede mobil akıllı telefon uygulamaları: Günümüzde, mobil akıllı telefon uygulamaları kütüphanelerin sunduğu hizmetlerin kullanıcılarına daha erişilebilir ve kullanışlı bir şekilde sunulmasını sağlamaktadır. Bu uygulamalar, kütüphanelerin fiziksel sınırlamalarını aşarak, kullanıcıların ihtiyaç duydukları bilgilere her yerden ve her zaman erişebilmelerini mümkün kılar. Kütüphane hizmetlerinin mobil cihazlar üzerinden sunulması, özellikle genç nesil kullanıcılar için büyük bir avantaj sağlamaktadır, zira bu kullanıcı grubu mobil teknolojilere büyük ölçüde bağımlıdır. Mobil kütüphane uygulamaları, kullanıcıların kütüphanenin çeşitli hizmetlerine kolayca erişmesini sağlar. Bu hizmetler arasında kitap arama, kitap ödünç alma ve iade işlemlerinin yönetimi, kütüphane hesap bilgilerine erişim, veri tabanlarına uzaktan

erişim ve çevrim içi kütüphane kataloğuna göz atma gibi temel fonksiyonlar bulunur. Ayrıca, kullanıcılar mobil uygulamalar üzerinden kütüphane etkinlikleri, duyurular ve eğitim programları hakkında bilgilere anında ulaşabilirler. Bu tür uygulamalar, kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden daha etkin bir şekilde yararlanmalarını sağlayarak, genel kullanıcı memnuniyetini artırır. Birçok kütüphane, mobil uygulamalarını kullanıcı dostu ara yüzlerle donatarak, kullanıcıların bu uygulamaları kolayca kullanabilmelerini amaçlamaktadır. Ayrıca, bu uygulamalar genellikle kişiselleştirme seçenekleri sunarak, kullanıcıların tercih ettikleri hizmetlere ve kaynaklara daha hızlı ulaşmalarını sağlar. Örneğin, kullanıcılar ilgilendikleri konulara yönelik yeni yayınlar hakkında bildirim alabilir veya okuma listeleri oluşturabilirler. Mobil kütüphane uygulamaları, kütüphaneler arası iş birliklerini ve hizmetlerin entegrasyonunu da kolaylaştırır. Kullanıcılar, farklı kütüphanelerin kaynaklarına tek bir uygulama üzerinden erişebilir ve interaktif hizmetlerden faydalanabilirler. Bu durum, kütüphanelerin geniş bir bilgi havuzuna erişim sağlama kabiliyetini artırırken, kullanıcıların daha kapsamlı ve zengin bilgi kaynaklarına ulaşmalarını mümkün kılar. Sonuç olarak, kütüphanelerde mobil akıllı telefon uygulamalarının kullanımı, bilgiye erişimi kolaylaştıran, kullanıcı deneyimini iyileştiren ve kütüphane hizmetlerinin verimliliğini artıran önemli bir yenilik olarak öne çıkmaktadır. Bu uygulamalar, kütüphanelerin dijitalleşme süreçlerinin ayrılmaz bir parçası haline gelmiş olup, gelecekte de kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamak için önemli bir rol oynamaya devam edecektir.

Bireysel ve grup çalışma oda randevu sistemi: Bireysel ve grup çalışma oda hizmetleri, kullanıcıların özel çalışma taleplerini karşılamak amacıyla kütüphaneler tarafından sunulan bir hizmet alanıdır. Bu hizmet, kütüphane binasında belirlenmiş odalara ayrılmış şekilde gerçekleştirilmektedir. Yeni kütüphane binalarının tasarım sürecinde, kullanıcı istek ve önerileri dikkate alınarak bireysel ve grup çalışma odaları oluşturulmaktadır. Bu odalar, genellikle belirli saatlerde ve belirli kişi sayılarıyla rezervasyon sistemi üzerinden kullanıcılara tahsis edilmektedir. Özellikle öğrencilerin ödev ve tez hazırlama süreçlerinde, kişisel bilgisayarlarla çevrimiçi eğitimlere katılma ihtiyaçlarını karşılamak için bireysel ve grup çalışma odaları büyük önem taşımaktadır. Üniversite kütüphanelerinde, bu çalışma alanlarının kullanımı için odalara ve kare alanlara belirli kullanım kuralları ve rezervasyon prosedürleri

uygulanmaktadır. Bu sayede bütün kullanıcılara adil bir kullanım imkânı sunulurken, kütüphane içinde etkili ve düzenli bir çalışma ortamı oluşturulmaktadır (Tan, 2019, s. 32; Koca, 2023, s.26).

Kütüphaneciye sor (ask a librarian) uygulaması: "Kütüphaneciye Sor" (Ask a Librarian) uygulamaları, kullanıcıların çeşitli konularda kütüphanecilere sorular sormasına ve uzman yardımı almalarına olanak tanıyan dijital platformlardır. Bu uygulamalar, genellikle kütüphane hizmetlerini daha erişilebilir kılmak, soruları hızlı bir şekilde çözmek ve kullanıcılara daha fazla destek sunmak amacıyla tasarlanmıştır.

Tarayıcı hizmeti: Araştırmacıların fotokopi ve kopyalama işlemlerini gerçekleştirebilmeleri için kullanılan tarayıcılar, telif haklarına uygun bir şekilde kullanılmalıdır. Türkiye'de, bu konuda 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu geçerlidir. Kanun, telif haklarına saygı gösterilmesini ve eser sahiplerinin haklarının korunmasını amaçlamaktadır. Eğitim ve öğretim amacıyla yapılan kopyalama işlemlerinde, adil ve dürüst kullanım prensiplerine uyulması önemlidir. Bu kapsamda, bir yayının %10'u veya bir bölümü, bir derginin bir sayısından bir makale adil kullanım sınırları içinde değerlendirilebilir. Ancak, bu kopyalama işlemleri telif hakkı sahibinin çıkarlarına zarar vermeden gerçekleştirilmelidir (Tan, 2019, s.33).

2.5 Dijital Bağlamında Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyeti

2.5.1 Kullanıcı Memnuniyeti Genel Tanım ve Tarihçesi

Kullanıcı memnuniyetiyle ilgili bir yaklaşım geliştirebilmek için öncelikle "kullanıcı" kavramının tanımlanması önemlidir. Kullanıcı kelimesi, Latince kökenli "userius" kelimesinden türemiştir ve bir şeyin kullanımını ifade eder. Günümüzde sözlüklerde, bir ürünü veya hizmeti düzenli olarak kullanan kişi olarak tanımlanmaktadır. Literatür taraması sonuçlarına göre, "kullanıcı" kavramı yerine "müşteri" kavramının kullanıldığı görülmektedir. Bu iki kavramın ortak noktası, düzenli olarak bir ürünü veya hizmeti kullanan kişiler olmalarıdır. Ancak, bu kavramları birbirinden ayıran temel fark, müşterinin bir alıcı olması ve bir ücret karşılığında bir ürün veya hizmet satın alması, kullanıcının ise genellikle bir ücret veya bedel ödemediği bir ürün veya hizmeti kullanmasıdır (Kartal, 2023, s.30).

Kullanıcı memnuniyeti kavramı da günümüze ait bir kavrammış gibi algılansa da aslında insanlık tarihi kadar eskidir. Kullanıcı memnuniyeti, kullanıcıların beklentilerinin ne oranda karşılandığına dair bir kavramdır. Bu memnuniyet, bir kurumun sağladığı hizmetlerin kullanıcılar üzerinde bıraktığı olumlu ya da olumsuz izlenimleri yansıtmaktadır. Kullanıcı memnuniyeti, kullanıcıların deneyimlediği hizmetlerin kalitesini ve kurumun beklentilere ne kadar uygun olduğunu değerlendirir. Kullanıcı memnuniyetinin boyutu, kullanıcıların yansıttığı duygusal durumlarla yakından ilişkilidir. Kullanıcılardan alınan geri bildirimler ve gözlemler, memnuniyet seviyelerini belirlemede önemli bir rol oynar. Kullanıcı memnuniyeti, kullanıcıların beklentileri ile kurumun hizmet ve gereksinimleri karşılamaya yönelik çabaları arasındaki uyumu yansıtarak ölçülür. Kullanıcı memnuniyeti kavramı, verilen hizmetlerin doğrudan bir yansımasıdır ve memnuniyet derecesi, sunulan hizmetlerin ölçüsüne ve kalitesine bağlı olarak değişebilir (Çağlayan, 2011, s.381).

2.5.2 Kütüphanelerde Kullanıcı Memnuniyeti

Tarih boyunca bilgi her zaman insan hayatının önemli bir parçası olmuştur. Bilgi, teknolojik gelişmelerle birlikte temel bir güç ve gelişmişlik unsuru haline gelmiştir. Kütüphaneler, bilgi hizmetlerinin yoğun olarak gerçekleştiği ve kişi/kurumların bilgi ihtiyaçlarını karşılamada önemli bir misyona sahip olan bilgi merkezleridir. Bu bağlamda, kütüphaneler hem iç hem de dış kullanıcılarını memnun etmeyi amaçlayarak verdikleri hizmetleri çeşitlendirmekte ve geliştirmektedir. Bilgi ve bilgi kaynaklarının hızla çoğalmasıyla birlikte, kütüphanelerin kullanıcı memnuniyetini sağlama sorumlulukları daha da artmaktadır. İşletme ve örgütlerdeki "müşteri memnuniyeti" yaklaşımının kütüphanelerde "kullanıcı memnuniyeti" olarak yansması, kütüphanelerin kullanıcılarını odak noktası olarak benimsemeleri ve kaliteli hizmet sunarak desteklerini kazanma amacını içermektedir. Kütüphaneler, toplumdaki yerlerini sağlamak adına kullanıcı ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılamak üzere görev ve sorumluluklarını yerine getirmeyi hedeflerler.

Kütüphanelerde, hizmet kalitesinin yetersiz olduğu durumlarda kullanıcıların memnuniyetsizlik yaşayabileceği ve bu durumda alternatif hizmet sağlayıcılara yönelebilecekleri dikkate alınmalıdır. Günümüzde, kullanıcıların kütüphanelerden

beklentileri çeşitlidir. Bu beklentiler arasında çeşitli türde ve güncel koleksiyonlar, uzaktan erişim imkânı, kütüphaneler arası ödünç verme sistemi, kolay erişilebilir kaynaklar, uzaktan erişilebilir kataloglar, merkezi konum, 7/24 hizmet, konforlu çalışma alanları, uygun çalışma koşulları, sessiz ortam, hijyenik ortam, nitelikli ve yetkin personel, güler yüzlü ve sabırlı personel, danışma hizmetlerine uzaktan erişim gibi faktörler bulunmaktadır. Bu beklentilerin karşılanması, kütüphanelerin kullanıcı memnuniyetini sağlamak ve sürdürmek açısından kritik öneme sahiptir (Raviş, 2019, s.37).

Kütüphaneler, kullanıcıların istek ve ihtiyaçlarının sürekli değişebildiği dinamik bir ortamda faaliyet göstermektedir. Bu nedenle, kütüphaneler sadece kullanıcıların kendine uyum sağlamasını beklememeli, aksine kendilerini sürekli olarak geliştirmeli ve kullanıcıların değişen taleplerine hızlı bir şekilde yanıt verebilmelidir (Kartal, 2023, s. 39). Kullanıcı odaklı bir yaklaşımla hareket eden kütüphaneler, kullanıcıların beklentilerini anlamak, değerlendirmek ve bu beklentilere uygun hizmetleri sunmak adına esneklik göstermelidirler. Böylece, kullanıcı memnuniyetini artırabilir, kütüphane hizmetlerini daha etkili bir şekilde sunabilir ve toplumda daha etkili bir bilgi merkezi olabilirler. Bu süreçte, teknolojik gelişmeleri yakından takip ederek, dijitalleşme ve uzaktan erişim gibi yenilikçi uygulamaları entegre etmeye önem vermek, kütüphanelerin değişen kullanıcı ihtiyaçlarına daha etkili bir şekilde cevap vermesine yardımcı olabilir.

Üniversite kütüphaneleri, günümüzde giderek artan rekabet ortamında varlıklarını sürdürebilmek ve kullanıcılarını ellerinde tutabilmek için sürekli olarak kendilerini güncellemeli ve geliştirmelidir. Bilgiye erişimdeki hızın ve çeşitliliğin artması, kullanıcıların daha bilinçli hale gelmelerine yol açmıştır. Bu nedenle, kütüphaneler sadece kitapların depolandığı mekanlar olmanın ötesine geçerek, çeşitli dijital kaynaklara, çevrimiçi veri sağlayıcılarına ve modern bilgi sağlayıcılarına erişim imkanları sunmalıdır (Keser, 2007, s.27). Kullanıcı memnuniyetini artırmak, kullanıcıların beklentilerini karşılamak ve hatta aşmak, kütüphanelerin rekabet avantajı sağlamalarına yardımcı olacaktır. Teknolojik altyapılarını güçlendirmek, dijital kaynaklara ulaşımı kolaylaştırmak, etkili kullanıcı eğitimi programları düzenlemek ve modern bilgi hizmetleriyle entegre çalışmak, kütüphanelerin bu

rekabetçi ortamda önemli bir rol oynamasına katkı sağlar. Kütüphaneler, sadece bilgi depolama ve sağlama yerleri olmanın ötesinde, kullanıcılarını etkileşimli ve verimli bir şekilde yönlendiren dinamik kurumlar olmalıdır.

2.5.3 Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçümünde Kullanılan Teknikler

Kütüphanelerde kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi için çeşitli yöntemler bulunmaktadır. En yaygın olarak kullanılan yöntemlerden biri, kütüphanenin performansının kullanıcı bakış açısıyla değerlendirildiği ve kütüphanenin güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesine olanak sağlayan anket yöntemidir. Kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla kütüphanelerde kullanılan çeşitli anket ölçekleri mevcuttur. Bu ölçeklerin bir kısmı özel olarak kütüphaneler için tasarlanmışken, bir kısmı da genel hizmet ve pazarlama sektörlerinde kullanılmak üzere geliştirilmiştir.

Servqual Ölçeği, hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla 1985 yılında Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilmiştir. Daha sonra 1988-1994 yılları arasında gözden geçirilip yeniden düzenlenen bu ölçek, müşteri beklentileri ile müşteri algılamaları arasındaki farkı belirlemek ve hizmet kalitesini objektif bir şekilde ölçmek için kullanılmaktadır (Umur, 2015, s. 71).

Bu ölçek, müşterilerin hizmetten beklentileri ile aldıkları hizmet sonucunda oluşan algılarını karşılaştırmak amacıyla kullanılmaktadır. Beklenen hizmet algısı yüksek ve algılanan hizmet algısı düşük olduğunda müşteri memnuniyeti düşük olarak değerlendirilmektedir. Beklenen hizmet ile algılanan hizmet eşit olduğunda ise müşteri tatmini yüksek olarak kabul edilir. İdeal kalite durumunda ise beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesinden düşük olması gerekmektedir. Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin bu ölçeği kullanarak yaptıkları araştırmada, müşteri beklentilerini ve işletmenin sunduğu hizmet kalite seviyesini belirlemek için beklenti ve algıları ayrı ayrı hesaplamışlardır. Araştırmacılar, algılanan hizmet kalitesini şu formülle hesaplamışlardır:

Algılanan Hizmet Kalitesi (Q) = Algılanan Hizmet (P)- Beklenen Hizmet (E)

Her bir soru önermesi için 7'li Likert ölçeği üzerinden beklenti ve algılama maddelerine verilen puanların farkı alınarak -6 ile +6 arasında Servqual skorları hesaplanmıştır. Servqual skorunun matematiksel ifadesi şu şekildedir: [Servqual Skoru = Puan (Algılanan Hizmet)- Puan (Beklenen Hizmet)]. (Rahman, Erdem ve Deveci, 2007, s.41).

Servqual ölçeği, Fiziksel Görünüm, Yanıt Verebilirlik, Güvenilirlik, Güvence ve Empati olmak üzere beş farklı ölçüt altında gruplandırılan toplam 22 önermeden oluşmaktadır. Bu önermeler, Algılanan Hizmet Kalitesi ve Beklenen Hizmet Kalitesi olmak üzere iki bölümde yer almaktadır. Her önermenin karşısında 1 (kesinlikle katılmıyorum) ile 7 (kesinlikle katılıyorum) arasında değişen yedili Likert ölçeği bulunmaktadır. Ankete katılan müşterilerden, her önerme için 1 ile 7 arasında bir değerlendirme yapmaları istenir. Likert ölçeğinin amacı, müşterilerin kaliteli hizmetten beklentilerini tanımlayarak ve hizmet veren işletmenin kalitesini ölçerek, hizmetin etkin bir şekilde değerlendirilmesine olanak sağlamaktır (Filiz ve Korkmazoğlu, 2013, s.255).

LibQUAL tekniği, kütüphane hizmet kalitesini değerlendirmek için kullanılan bir hizmet ölçüm modelidir. Özellikle akademik kütüphaneler için tasarlanmış olan bu web tabanlı ölçüm anketi, kullanıcıların kütüphane hizmetleri hakkındaki görüşlerini almayı ve değerlendirmeyi amaçlar. SERVQUAL Modeli'nin kütüphane hizmetlerinde yetersiz kaldığını düşünen Texas A&M Üniversitesi kütüphaneleri, 1990'lı yıllarda kütüphane hizmet kalitesini ölçmek için pazar araştırması yapar. Bu dönemlerde (1995, 1997 ve 1997), kütüphane kullanıcılarının hizmet kalitesi algılarını ölçebilmek amacıyla SERVQUAL ölçümü uygulanır. Ancak, ölçeğin kütüphane için uygun olmadığına dair kriterler belirlenir ve bu kriterlere uygun bir modelin geliştirilmesine karar verilir. 1999 yılında ARL (Association of Research Libraries) tarafından "Yeni Ölçümler Önceliği" adı altında bir protokol oluşturulur. Bu protokol, üniversite kütüphaneleri için gerekli olan istatistikleri, maliyetleri, kütüphane oluşumu ve ihtiyacı için gerekli verilere dayanarak uygun bir model oluşturma kararı alır. Bu verilerin toplanması, hizmet veren kütüphanelerin birbirleri ile karşılaştırma yapma imkânı tanıyarak kurumların eksikliklerini gidermelerine ve gelişmelerine yardımcı olmayı amaçlar (Aslan, 2020, s.55-56).

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçüm Anketi; kütüphanelerde verilen hizmetlerin kalite seviyesinin kendi kullanıcıları tarafından yorumlanması için ARL (Association of research Libraries-Araştırma Kütüphaneleri Derneği) ve Texas A&M Üniversitesi iş birliği ile geliştirilmiş kütüphane hizmet kalitesi ölçüm anketidir (Akbarak, 2005, s.52). LibQUAL+™ ölçüm tekniği; hizmet etkisi, bilgiye erişim, kişisel denetim ve yer olarak kütüphane ölçütlerini değerlendirmek için hazırlanmış, iki bölümden oluşan, toplamda 25 soru içeren bir anket sistemidir. Ankette yer alan her soru, kullanıcılardan kabul edilebilir en düşük hizmet seviyesini, beklenen hizmet düzeyini ve algılanan hizmet düzeyini değerlendirmeleri için 1'den 9'a kadar derecelendirme yapmalarını istemektedir (1 en düşük puan; 9 en yüksek puan). Soruyu yanıtsız bırakmak isteyenler N/A (yanıt yok) seçeneğini işaretlemelidir. Bu ölçüm tekniği, kütüphanelerin hizmet kalitesini kullanıcıların bakış açısından değerlendirmelerine olanak tanır ve bu değerlendirmeler üzerinden hizmetlerini geliştirebilmelerine olanak sağlar (Karahana, 2012, s.51).

LibQUAL+™ tekniğinde kullanıcı memnuniyetini yorumlamak için kullanılan ölçütler şunlardır:

1. Hizmetin Etkisi (Dokuz Soru): Bu ölçüt, kütüphane çalışanlarının mesleki anlamda yeterliliği ve kütüphane kullanıcılarına karşı sergilediği yaklaşımları değerlendirir.
2. Mekân Olarak Kütüphane (Beş Soru): Mekân anlamında kütüphane kriteri, birey ve grup çalışması için uygun ortamların yanı sıra dinlenme amaçlı olarak kütüphanenin fiziksel şartlarının durumunu değerlendirir.
3. Bilgi Kontrolü (Sekiz Soru): Bu ölçüt, kullanıcıların herhangi bir başka kişiye ihtiyaç duymadan, özgür bir şekilde bilgiye ulaşım ulaşamamalarını değerlendirir.

Bu ölçütler, kullanıcıların kütüphane hizmetleriyle ilgili deneyimlerini kapsayarak hizmetin etkisini, mekânı ve bilgi kontrolünü değerlendirmeyi amaçlar. Kullanıcıların bu ölçütler üzerinden verdikleri değerlendirmeler, kütüphanelerin hizmet kalitesini anlamalarına ve geliştirmelerine yardımcı olabilir (Keser, 2007, s.48).

LibQUAL+™ ölçeği, SERVQUAL ölçeğine ek olarak 22 soru daha içermekte ve ayrıca SERVQUAL'de ifade edilen beş unsura iki yeni unsur daha eklenmiştir. Bu

ölçek, kütüphane hizmet kalitesini daha kapsamlı bir şekilde değerlendirmek üzere geliştirilmiştir. İşte bu eklenen unsurlar:

1. Fiziksel Özellikler: Kütüphanenin fiziksel özelliklerinin, kullanıcıların hizmet kalitesi algısını nasıl etkilediğini değerlendiren bir unsur.
2. Heveslilik: Kütüphane çalışanlarının ve hizmetlerin kullanıcılara karşı ne kadar motive edici ve ilgi çekici olduğunu değerlendiren bir unsur.

LibQUAL+™ ölçeğinde ayrıca, SERVQUAL ölçeğinde yer alan beş unsura ilave olarak şu iki boyut daha eklenmiştir:

1. Dermeye Erişim: Kütüphanenin dermesine erişim olanaklarına odaklanarak, kullanıcıların bu dermeye ne derece etkili bir biçimde ulaşabildiklerini değerlendiren bir boyuttur
2. Mekân Olarak Kütüphane: Kütüphanenin mekansal düzenlemeleri, kullanıcıların bireysel ve grup çalışmaları için uygunluk gibi fiziksel mekân özelliklerini değerlendiren bir boyut.

Bu eklenen unsurlar ve boyutlar, kütüphane hizmetlerinin geniş bir yelpazesini kapsayarak daha detaylı ve kapsamlı bir değerlendirme sağlamayı amaçlar (Akbayrak, 2005, s.55).

LibQUAL+™ ölçeği, kullanıcı memnuniyetini değerlendirmek üzere 25 temel soruyu içerir ve bu sorular, 1 ile 9 arasında likert ölçeği kullanılarak üç aşamada kullanıcılara yöneltilir. Bu aşamalar şunlardır:

1. Kabul Edilebilir En Düşük Hizmet Kalitesi Algısı: Kullanıcılardan, hizmetin kabul edilebilir en düşük kalite seviyesi olarak algılandığı durumu değerlendirmeleri istenir.
2. Algılanan Hizmet Kalitesi: Kullanıcılardan, mevcut hizmetin nasıl algılandığına dair değerlendirme yapmaları istenir.

3. Beklenen Hizmet Kalitesi Algısı: Kullanıcılardan, ideal veya beklenen hizmet kalitesi algısını değerlendirmeleri beklenir.

Her bir soru, belirtilen aşamalarda kullanıcının farklı bir açıdan hizmeti değerlendirmesini amaçlar. Bu yöntem, kullanıcıların hizmet kalitesi algıları, beklentileri ve mevcut durum arasındaki farkları anlamak için kapsamlı bir değerlendirme sağlamayı hedefler (Karahana, 2012, s.53).

“Her bir soru üçlü derecelendirme ile değerlendirilir. Bu derecelendirme aşağıdaki gibidir.”

1. En düşük hizmet seviyesi: ‘Kabul edilebilir’ en düşük hizmet seviyesi
2. İstenilen hizmet seviyesi: Kullanıcının kişisel olarak istediği hizmet seviyesi
3. Algılanan hizmet seviyesi: Kullanıcı tarafından kütüphanenin yerine getirdiği düşünülen hizmet seviyesi (Keser, 2007, s.49).

3. BARTIN ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ'NDE DİJİTAL HİZMETLER

Bartın Üniversitesi, 22 Mayıs 2008 tarihinde kurulmuş olup, kısa süre içerisinde bölgesel kalkınmaya önemli katkılar sağlayan bir yükseköğretim kurumu haline gelmiştir. Üniversite, ilk olarak Zonguldak Karaelmas Üniversitesi'ne bağlı bir fakülte ve meslek yüksekokulu olarak faaliyet göstermiş, daha sonra bağımsız bir üniversite statüsüne kavuşmuştur. Bartın Üniversitesi, özellikle 2009 yılında faaliyete geçen Ağdacı ve Kutlubey Yerleşkeleri'ndeki projeleriyle hızla gelişmiş ve modern bir üniversite kimliği kazanmıştır.

2024 yılı itibarıyla Bartın Üniversitesi bünyesinde 10 fakülte, 3 enstitü, 2 yüksekokul ve 3 meslek yüksekokulu bulunmaktadır. Ayrıca, üniversite 14 araştırma ve uygulama merkeziyle eğitim-öğretim, araştırma ve topluma hizmet misyonlarını başarıyla sürdürmektedir. Yaklaşık 20.000 öğrencisi ve 700'den fazla akademik personeliyle Bartın Üniversitesi, çağdaş eğitim standartlarını benimseyen ve araştırma faaliyetlerini teşvik eden bir yapıya sahiptir. Bunun yanı sıra, 400'ü aşkın idari personeli ve gelişmiş altyapısıyla, öğrencilere ve akademik personele modern bir eğitim ve çalışma ortamı sunmaktadır.

Üniversite, şehir merkezine yakınlığı ve öğrenci dostu kampüs atmosferiyle dikkat çekmektedir. Yerleşkeler arasında en büyük ve merkezi olan Kutlubey Kampüsü öne çıkmakta olup, üniversitenin akademik ve idari faaliyetlerinin büyük bir kısmına ev sahipliği yapmaktadır. Bunun dışında Ağdacı ve Ulus yerleşkelerinde de çeşitli akademik ve idari birimler bulunmaktadır.

Bartın Üniversitesi'nin eğitim ve araştırma misyonu çerçevesinde, üniversite kütüphanesi stratejik bir öneme sahiptir.

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, 2009 yılında Ağdacı Kampüsü'nde hizmet vermeye başlamış olup, 2020 yılında taşındığı, 10.600 m²'lik modern bir binada hizmet vermeye devam etmektedir. Dört katlı olarak tasarlanan bu kütüphane, kullanıcılarına hem bilgiye erişim hem de sosyal ihtiyaçlarını karşılama imkânı sunan bir mekân olarak dikkat çekmektedir.

Giriş katında ödünç-iade bankosu, danışma hizmetleri, 7/24 açık ders çalışma salonu, bir konferans salonu, fuaye ve sergi alanı, kafeterya ve mescitler yer almaktadır. Birinci katta süreli yayımlar salonu, danışma kaynakları salonu ve internet erişimine sahip bilgisayarlar bulunmaktadır. Ayrıca bu katta grup çalışma odaları, nadir eserler odası, personel ofisleri, süreli yayın deposu ve kitap depoları da mevcuttur. İkinci katta, kütüphane personeline ait ofisler ile iki adet ders çalışma salonu yer almakta olup, diğer katlarda olduğu gibi grup çalışma odaları bu katta da kullanıcıların hizmetine sunulmaktadır. Kütüphanenin son katında ise geniş bir ders çalışma salonu ve bireysel çalışma odaları bulunmaktadır.

Kütüphane binasında toplam yedi ana salon bulunmaktadır: dört adet genel kitap koleksiyonunun bulunduğu okuma ve çalışma salonu, bir süreli yayımlar salonu, bir danışma kaynakları salonu ve bir 7/24 açık ders çalışma salonu. Bu alanların yanı sıra, kütüphanede dinlenme ve uyuma koltukları, akıl oyunları salonu, cep sineması, multimedya salonu ile dinlenme ve konuşma koridorları gibi sosyal alanlar da yer almaktadır. Tüm bu düzenlemeler, kütüphaneyi yalnızca bilgiye erişim sağlanan bir merkez olmaktan çıkarıp, kullanıcıların sosyal ve kültürel ihtiyaçlarını da karşılayan kapsamlı bir yapı haline getirmektedir.

Kütüphane, yalnızca fiziksel alanlarıyla değil, insan kaynağı ve organizasyonel yapısıyla da dikkat çekmektedir. Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, uzman personelden oluşan bir ekiple hizmet sunmaktadır. İnsan kaynağı arasında bilgi ve belge yönetimi uzmanları, teknik personel ve danışma hizmetlerinden sorumlu personeller yer almaktadır. Ayrıca kütüphane, farklı birimlerle entegre çalışarak kataloglama, sınıflama, dijital kaynak yönetimi ve kullanıcı eğitimi gibi görevleri etkin bir şekilde yerine getirmektedir.

Kütüphane hizmetleri, yalnızca ana bina ile sınırlı olmayıp üniversitenin farklı kampüslerindeki şubelerinde de devam etmektedir. Bu şubeler, her yerleşkenin ihtiyaçlarına uygun kaynak ve hizmet sunmaktadır. Ayrıca kütüphane, dijital kaynaklar ve çevrimiçi hizmetler aracılığıyla uzaktan erişim imkânı sunarak üniversite bünyesindeki öğrenci ve akademisyenlerin bilgiye kesintisiz bir şekilde erişmesini sağlamaktadır.

Bu kapsamlı yapı ve hizmet anlayışı, Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'ni sadece bir bilgi merkezi değil, aynı zamanda kullanıcıların sosyal, kültürel ve akademik ihtiyaçlarını karşılayan modern bir eğitim ve araştırma alanı haline getirmiştir.

3.1 Derme Geliştirme ve Yayın Sağlama

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, basılı ve elektronik kaynakları sağlamak için çeşitli yöntemler kullanmaktadır. Bu süreç, Bartın Üniversitesi Senatosu tarafından kabul edilen ve 19.01.2022 tarihli "Koleksiyon Geliştirme ve Yayın Sağlama Yönergesi"ne dayanmaktadır (Bartın Üniversitesi Koleksiyon Geliştirme, 2022). Yönerge, basılı ve elektronik kaynakların seçim, sağlama ve değerlendirme ilkelerini, bağış politikasını ve ayıklama kriterlerini belirlemektedir. Ayrıca, bu yönergeyle birlikte kütüphaneden sorumlu rektör yardımcısı başkanlığında Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı, 1 kütüphane görevlisi ve her akademik birimden birer temsilciyle "Kütüphane Komisyonu" oluşturulmuştur. Komisyon, yılda en az 2 kez toplanarak kütüphaneye temin edilecek basılı ve elektronik kaynakların değerlendirmesini yapmakta ve karar almaktadır. Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, iç paydaşlarıyla iş birliği yaparak dermesini geliştirmek için kullanıcılarından talep toplamaktadır. Kütüphaneye satın alınacak basılı kitaplar için talep toplamak için farklı yöntemler kullanılmaktadır:

1. Kütüphane Otomasyon Sistemi (OPAC): Kullanıcılar, kütüphane hesaplarına giriş yaparak OPAC üzerinden istedikleri yayınlar için talep oluşturabilirler (Kütüphane Eser İstek, 2022).
2. Akademik Birimlere Resmi Yazı ile Talep: Satın alma dönemlerinden önce, akademik birimlere resmi yazılar yazılarak kitap talepleri toplanır. Akademik birimlerde görevli akademisyenler ve idari personel, satın alınmasını istedikleri kitapları resmi yazı ekinde bulunan forma işleyerek kütüphaneye iletebilirler.
3. Danışma Bankosunda Form Kullanımı: Kullanıcılara alternatif bir yöntem olarak, danışma bankosuna basılı formatta kitap istek formu koyularak kullanıcıların taleplerini yazmalarına olanak sağlanır.
4. Kütüphane Yayın Talep Sistemi (KYTS): Bartın Üniversitesi Üniversite Bilgi Yönetim Sistemi'ne entegre olarak çalışan bu sistem üzerinden, Bartın

Üniversitesi mensupları 7/24 kütüphaneye satın alınmasını istediği kaynakları talep edebilirler.

Bu yöntemlerle elde edilen kitap listeleri, değerlendirilmek üzere yılda 2 defa kütüphane komisyonuna sunulur ve sağlama süreci başlar. Bu yöntemlerle kütüphane, kullanıcı taleplerine dayalı olarak dermesini geliştirmekte ve güncel tutmaktadır.

Yayın Sağlama Sürecinin Detaylandırılması: Yayın sağlama sürecinde, talep edilen kaynakların değerlendirilmesi için belirli kriterler kullanılmaktadır. Bu kriterler, kaynakların akademik gerekliliklere uygunluğu, fiyat-performans analizi, benzer kaynaklarla çakışma durumu ve yayının kullanıcı ihtiyaçlarını karşılama potansiyelini kapsar. Elektronik kaynakların sağlanmasında ise lisans sözleşmeleri, abonelik maliyetleri ve uzaktan erişim olanakları gibi unsurlar dikkate alınır.

Bağış ve Ayıklama Politikaları: Bağış olarak gelen kaynaklar, derme geliştirme politikalarına uygunluk açısından değerlendirilir. Uygun olmayan kaynaklar geri çevrilir veya başka kurumlara aktarılabilir. Ayıklama sürecinde ise, kültürel ve akademik değerini yitiren ya da fiziksel olarak kullanılamaz hale gelen kaynaklar dermeden çıkarılır.

Bu ayrıntılarla birlikte, metin hem derme geliştirme hem de yayın sağlama süreçlerine dair daha kapsamlı bilgi sunmaktadır.

3.2 Kataloqlama ve Sınıflandırma

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, 2018 yılına kadar Anglo American Cataloging Rules-2 (AACR2) standartlarını kullanmıştır. Ancak, bu tarihten itibaren kütüphane, kataloqlama süreçlerini modernize etmek ve kullanıcı odaklı bir yaklaşım benimsemek amacıyla Resource Description Access (RDA) standartlarına geçmiştir. Resource Description Access (RDA), kataloqlama süreçlerinde daha fazla esneklik ve detay sağlayarak çeşitli bilgi kaynakları türlerinin daha etkili bir şekilde kataloglanmasına imkân tanımıştır. Bu standart, bilgi kaynaklarının içeriğine daha derinlemesine odaklanarak kullanıcılara daha zengin ve anlamlı bilgiler sunmayı amaçlamaktadır. Bu geçiş sürecinde, veri girişleri MARC21 kataloqlama standartlarına uygun olarak

yapılmaktadır. MARC21, kataloglama verilerini standardize ederek farklı kütüphaneler arasında bilgi paylaşımını kolaylaştıran bir format sağlamaktadır. Bu değişiklikler, Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'nin kataloglama süreçlerini güncellemek ve kullanıcıların bilgi kaynaklarına daha etkili bir şekilde erişmelerini sağlamak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Kütüphane, 2009 yılında Dewey Onlu Sınıflama Sistemini (DOSS) kullanmaya başlamıştır. Ancak, zaman içinde kütüphanenin dermesi genişledikçe ve belirli bir sınıflama sisteminden beklenen ihtiyaçları karşılamada zorluklar yaşandıkça, kütüphane yönetimi başka bir sınıflama sistemine geçme kararı almış. 2010 yılında Library of Congress (LC) sınıflama sistemine geçiş yapılmış ve mevcut dermenin tüm bilgi kaynakları, geriye dönük olarak Library of Congress sınıflama sistemine göre sınıflandırılmıştır.

Etiketleme süreci, kütüphanenin bilgiye erişimi kolaylaştırmak, raflardaki düzeni sağlamak ve derme yönetimini etkin bir şekilde gerçekleştirmek amacıyla uygulanmaktadır. Bu süreçte kullanılan iki temel etiket türü; yer numarası etiketi ve barkod etiketidir. Yer numarası etiketi, materyalin bulunduğu fiziksel konumu belirlemek için kullanılır. Bu etiket genellikle kütüphanenin sınıflama sistemine dayanarak oluşturulur ve kaynağın raf üzerindeki yerini belirten bilgiler içerir. Bu bilgiler arasında sınıflama numarası ve kaynağın yayın tarihi gibi öğeler bulunabilir. Yer numarası etiketi, kullanıcının materyali raflardan daha kolay bir şekilde bulmasına yardımcı olmak için genellikle materyalin sırt kısmına yapıştırılır. Barkod etiketi ise her bir kaynağa özgü benzersiz bir numarayı içerir. Bu numara, kütüphane sistemi içinde her bir kaynağın kimlik bilgilerini belirler. Barkod etiketleri, ödünç verme, iade işlemleri ve envanter sayımları gibi kütüphane işlemlerini daha hızlı ve etkili bir şekilde gerçekleştirmek için kullanılır. Kullanıcılar, bu barkod numaralarını kullanarak kitapları ödünç alabilir, iade edebilir veya kütüphane kaynaklarını hızlıca tarama işlemlerinde kullanabilirler.

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, etiketleme işlemlerini Kütüphane Otomasyon Sistemi üzerinden yönetmektedir. Yüksek kaliteli etiketler ve koruyucu bantlar kullanılarak uzun ömürlü ve daha az yıpranma riski olan etiketleme sağlanmaktadır.

Etiketleme süreçleri, konusunda uzmanlaşmış uygun bir personel tarafından yürütülmektedir.

3.3 Ödünç Verme ve Danışma Hizmeti

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi ödünç verme bölümü, kullanıcılarına çeşitli hizmetler sunan önemli bir birimdir. Bu bölümde, öğrenciler, akademik personel ve idari personel, kütüphane materyallerini ödünç alabilir, iade edebilir ve kitap sürelerini uzatabilirler.

Bu bölümde tutulan üye kayıtları düzenli bir şekilde güncellenir, böylece kütüphane kullanıcılarının bilgileri her zaman güncel ve doğru olur. Ödünç materyallerle ilgili duyurular ise elektronik haberleşme araçları kullanılarak gerçekleştirilir. Bu, kullanıcılara önemli bilgilerin anında iletilmesini sağlar.

Ayrıca, ödünç verme bölümünde danışma hizmetleri de verilmektedir. Kullanıcılar, kütüphane kaynaklarıyla ilgili sorularını sormak, araştırma yapmak veya yardım almak için bu birimden destek alabilirler. Böylece kullanıcılar, kütüphane hizmetlerinden en iyi şekilde yararlanabilir ve bilgi ihtiyaçlarına uygun kaynaklara erişebilirler. Bu birim, kullanıcıların kütüphane kaynaklarına daha etkin ve kolay bir şekilde erişimini sağlamak için çeşitli hizmetleri koordine eder.

3.4 Elektronik Kaynaklar, Veri tabanları ve Uzaktan Erişim

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, kuruluşundan itibaren akademik personelin ve öğrencilerin bilgi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla bütçe olanakları doğrultusunda veri tabanı abonelikleri gerçekleştirmiştir. Ayrıca, TÜBİTAK tarafından yürütülen EKUAL (Elektronik Kaynaklar Ulusal Akademik Lisansı) Projesi kapsamında, veri tabanı şirketleri ile yapılan anlaşmalar sayesinde ücretsiz erişim olanakları sunmaktadır. Bu girişim, üniversitelerin kendi bütçelerinden ek maliyet yaratmadan geniş bir yelpazedeki veri tabanlarına erişim sağlamasına imkân tanımaktadır.

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'nin yıllara göre yayın alım bütçesinin artırılması, abone olunan veri tabanı sayısında da artış sağlamıştır. 2024 itibarıyla, kütüphane

dermesinde yer alan 44 veri tabanı yaklaşık 9 milyon kaynağa erişim sunmaktadır. Yerli ve yabancı veri tabanlarına yapılan aboneliklerde bütçe planlaması, döviz kuru dalgalanmaları gibi ekonomik değişkenlere bağlı olarak esnek bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Yerli kaynaklar genellikle üniversite bütçesi ve TÜBİTAK EKUAL desteğiyle sağlanırken, yabancı kaynakların temininde döviz kurları belirleyici bir rol oynamaktadır.

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, kullanıcılarının kampüs dışında da bilgi kaynaklarına erişimini mümkün kılan uzaktan erişim altyapısına sahiptir. Kütüphane web sitesi üzerinden kimlik doğrulama sistemi ile erişim sağlanan bu hizmet, özellikle uzaktan eğitim süreçleri ve akademik araştırma faaliyetleri açısından büyük kolaylık sunmaktadır. 2023 yılında gerçekleştirilen altyapı iyileştirmeleri, erişim hızını artırarak kullanıcı deneyimini daha verimli hale getirmiştir.

Elektronik kaynakların etkin kullanımını teşvik etmek amacıyla düzenlenen eğitim programları, kullanıcıların arama tekniklerini geliştirmesine ve veri tabanlarından maksimum fayda sağlamasına olanak tanımaktadır. Bu eğitimler hem akademik çalışmaların kalitesini artırmayı hem de bilgiye erişim sürecini kolaylaştırmayı hedeflemektedir.

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, elektronik kaynak kullanımı ve modern bilgi hizmetleriyle dijital çağın gerekliliklerine uygun bir dönüşüm sergilemektedir. Akademik çalışmaları desteklemek, bilgiye erişimi kolaylaştırmak ve kullanıcı memnuniyetini artırmak için sürekli gelişim odaklı bir yaklaşım benimseyen kütüphane, Bartın Üniversitesi'nin akademik başarısına önemli katkılar sağlamaktadır. Üniversitenin bütçe olanaklarını verimli kullanarak ve ulusal destek mekanizmalarından faydalanarak sürdürülebilir bir bilgi hizmeti modeli geliştiren kütüphane, dijital çağın dinamiklerine uyum sağlama konusunda başarılı bir örnek teşkil etmektedir.

3.5 Kurumsal Akademik Açık Arşiv

Bartın Üniversitesi Kurumsal Akademik Arşivi, YÖK'ün kurumsal akademik açık arşivi oluşturma ve geliştirme zorunluluğu doğrultusunda 2014 yılında hayata

geçirilmiştir. Bu arşiv, akademik dünyada üretilen açık erişimli bilimsel içeriğe erişimi desteklemek, görünürlüğü artırmak ve bilgiye ücretsiz erişimi sağlamak amacını taşımaktadır.

Açık Arşivin Genel Özellikleri;

- Arşiv, açık kaynaklı bir yazılım olan DSpace programı üzerinden yönetilmektedir.
- Akademik personel tarafından üretilen yüksek lisans ve doktora tezleri düzenli olarak yüklenmekte ve erişime açılmaktadır. Akademisyenler, kendi yayınlarını sisteme yükleyebilir, ancak bu içerikler sorumlu personel tarafından editör kontrolünden geçtikten sonra erişime açılmaktadır.
- Editör kontrolü, telif hakları, üst veri vb. konuları içerir, bu da sisteme yüklenen içeriklerin standartlaştırılmasını sağlar.
- 2019'da düzenlenen "Kurumsal Akademik Arşiv Farkındalık ve Kullanıcı Eğitimleri" ile akademisyenlerin açık erişim konusundaki bilinci artırılmış ve bu çerçevede arşivdeki kayıt sayısı önemli ölçüde artmıştır.
- Akademik birimlere dağıtılan öğretim görevlisi formuna, Kurumsal Akademik Açık Arşiv'deki toplam yayın sayısı ve yayın boyutu göstergeleri eklenerek, yönetim tarafından öğretim görevlisi kadrolarının belirlenmesinde bu kriterler göz önünde bulundurulmaktadır.

3.6 Kütüphaneler Arası Ödünç Verme

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, ANKOS'un KİTS'e (Kütüphanelerarası İş birliği Takip Sistemi) 2006 yılında üye olmuş ve o tarihten beri aktif olarak bu sistemi kullanmaktadır. KİTS sistemi, kütüphanenin dermesinde bulunmayan kitapları diğer üye kütüphanelerden geçici olarak temin etme imkânı sunar. Bu sistem sayesinde bilgi ihtiyacı duyan kullanıcılara hızlı bir şekilde erişim sağlanır.

KİTS Sisteminin İşleyişi: KİTS sistemini kullanabilmek için kütüphanede daimî bir KİTS sorumlusu belirlenmiştir. Bu sorumlu, sistemi etkin bir şekilde yönetir ve diğer üye kütüphanelerle iletişimi sağlar. Kütüphanede bulunmayan bir kitap talep

edildiğinde, KİTS sorumlusu bu talebi sisteme ileterek diğer üye kütüphanelerden ödünç alımını başlatır. Diğer kütüphanelerden gelen ödünç kitaplar, kütüphaneye hızlı bir şekilde temin edilir. Bu sayede kullanıcıların bilgiye erişimi hızlanmaktadır. Kütüphanede bulunmayan kaynaklara dış kullanıcılar da erişebilir. Bu, kütüphanenin geniş bir kullanıcı kitlesine hizmet vermesini sağlamaktadır.

TÜBESS Üyeliği ve Hizmetleri: Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, TÜBESS'e (Türkiye Belge Sağlama ve Ödünç Verme Sistemi) üyedir. TÜBESS aracılığıyla kullanıcılar, internet ortamında erişime kapalı olan yüksek lisans ve doktora tezleri ile makalelere erişebilirler. Bu talepler, ilgili kurumdan veya YÖK'ten temin edilir. KİTS'te olduğu gibi TÜBESS üzerinden de makale talepleri alınır. Elektronik ortamda temin edilen makaleler, ULAKBİM sözleşmesi gereği basılı çıktısı alınarak kullanıcılara iletilir.

Bu sistemlerin etkin bir şekilde kullanılması, kütüphanenin dermesini genişletmek, bilgi erişimini hızlandırmak ve kullanıcılara çeşitli kaynaklara erişim sağlamak adına önemli bir rol oynamaktadır.

Tablo 2.1 Bartın Üniversitesi Kütüphanesi KİTS ve TÜBESS İstatistikleri

Talep Türü	2019	2020	2021	2022	2023
KİTS üzerinden diğer kütüphanelerden talep ve temin edilen kitap sayısı	86	80	57	58	67
KİTS üzerinden diğer kütüphanelere gönderilen kitap sayısı	25	1	19	16	22
TÜBESS üzerinden talep edilen tez sayısı	24	31	8	34	38

2019-2023 yılları arasında Bartın Üniversitesi kütüphanesinin Türkiye Kütüphaneler Arası İş birliği Takip Sistemi (KİTS) ve Türkiye Belge Sağlama Sistemi (TÜBESS) üzerinden gerçekleştirdiği kitap ve tez taleplerini göstermektedir.

KİTS üzerinden diğer kütüphanelerden talep edilen kitap sayısında 2019'da 86 olan talep sayısı, 2023'te 67'ye düşerek genel olarak bir azalma eğilimi göstermektedir.

KİTS aracılığıyla diğer kütüphanelere gönderilen kitap sayısı ise 2019'dan itibaren dalgalı bir seyir izleyerek 2023'te 22'ye yükselmiştir.

TÜBESS üzerinden talep edilen tez sayısı ise 2019'dan 2023'e kadar düzenli bir artış göstermiş, 2021'de bir düşüş yaşansa da 2023'te 38 ile en yüksek seviyeye ulaşmıştır. Bu durum, akademik çalışmalar için tezlere yönelik artan bir talebi işaret etmektedir.

3.7 Erişilebilirlik (Engelsiz) Hizmetler

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'nde erişilebilirlik (engelsiz) hizmetler için öne çıkan uygulamalar şunlardır;

- Kütüphane, içerisinde binlerce sesli e-kitap, sesli makale ve altyazılı video bulunan görsel/işitsel veri tabanlarına abonelik gerçekleştirmektedir.
- Bina girişine, salonlara ve camlara reflektif bantlar yerleştirilmiştir. Bu sayede engelli kullanıcıların yönlendirilmesi ve camları fark etmesi kolaylaştırılmaktadır.
- Kütüphane binasının girişinde tekerlekli sandalye ile geçişi sağlayan engelli rampası bulunmaktadır.
- Tüm katlarda engellilerin kullanımına uygun ve özel olarak tasarlanmış WC'ler mevcuttur. Her kata erişimi olan engelli ve tekerlekli sandalye geçişine uygun asansörler bulunmaktadır.
- Konferans salonunda engelli kullanıcıların sahneye ve tercih ettikleri koltuk aralığına ulaşımını sağlayan özel bir engelli asansörü bulunmaktadır.
- Giriş katında, yüksekliği ve ekran ayarı engelli kullanıcıya göre ayarlanabilen kişisel ödünç-iade (self-check) cihazı bulunmaktadır.
- Kütüphanenin danışma bankosunda fiziksel engelli kullanıcıların erişim seviyesine uygun açılır kapanır banko bulunmaktadır.

- Tüm isimlikler, tabelalar, yerleşim ve yönlendirme planları Braille alfabesi ve kabartma harflerle tasarlanmıştır.
- Girişten son kata kadar, görme engelli kullanıcıların hareket kabiliyetini sağlayan, sarı renkli, zemine sabitlenmiş, duyumsanabilir alan ve yönlendirmeler bulunmaktadır.

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'nin bu uygulamaları sayesinde Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından "Mekânda Erişilebilirlik" ödülüne ve Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından "Erişilebilirlik Belgesi" ve "Erişilebilirlik Bayrağı" ödülleriyle layık görülmüştür (Beygirci, vd., s.153).

3.8 Kütüphanedeki Diğer Teknolojik Hizmetler

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, kullanıcıların bilgiye erişimini kolaylaştırmak ve hizmet kalitesini artırmak amacıyla çeşitli teknolojik donanımları kullanıcılarına sunmaktadır. Kütüphanede hizmet veren Online Public Access Catalog (OPAC), Self-check cihazları ve tarayıcılar, kullanıcıların bilgi kaynaklarına daha hızlı ve etkili bir şekilde erişmelerine olanak tanımaktadır.

Toplamda 10 adet katalog tarama cihazı, kütüphanenin çeşitli katları ve salonlarına stratejik bir şekilde yerleştirilmiştir. Bu düzenleme, kullanıcıların kütüphane içindeki konumlarına bakılmaksızın aradıkları bilgi kaynağının kütüphanede bulunup bulunmadığını, varsa hangi salonda ve rafta bulunduğunu, ödünç alınabilir durumda olup olmadığını hızlı bir şekilde öğrenmelerini sağlamaktadır.

Kütüphanede bulunan 2 adet self-check cihazı, her kullanıcıya ödünç almak, iade etmek ve süresini uzatmak gibi işlemleri kütüphane personeline ihtiyaç duymadan gerçekleştirme imkânı sunmaktadır. Bu sayede kullanıcılar, kütüphane hizmetlerinden daha hızlı ve bağımsız bir şekilde faydalanabilmektedir.

Kütüphanede yer alan 2 adet kitap tarayıcı, 5846 Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu çerçevesinde yayınlanma tarihi üzerinden 70 yıl geçmemiş eserlerin %10'luk kısmını tarayabilme olanağı sunmaktadır. Kullanıcılar, bu tarayıcılar aracılığıyla istedikleri

bilgi kaynaklarını dijitalleştirebilir, kişisel depolama cihazlarına veya e-posta adreslerine aktarabilirler.

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, bütçe olanakları çerçevesinde teknolojik gelişmeleri takip ederek donanımlarını güncellemekte ve kullanıcıların bilgi gereksinimlerini karşılamak için çeşitli olanaklar sunmaktadır. Bu sayede her geçen yıl, kütüphane hizmetlerini daha etkili ve kullanıcı dostu hale getirebilmek adına bütçe ayırmaktadır.

3.8.1 Sosyal Medya- Web Sayfa

Web sayfa: Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'nin web sayfasının kurumsal bilgileri ve hizmetleri aktarmanın yanı sıra kullanıcı dostu ve erişilebilir bir yapıya sahip olması önemlidir. Kütüphanenin web sayfasına dair bazı detaylar şunlardır;

- **İçerik ve Modüller:** Tarihçe, misyon, vizyon gibi kurumsal bilgiler, güncel çalışma saatleri, duyurular, istatistikler, olanaklar ve hizmetler gibi kütüphaneyle ilgili temel bilgiler web sayfasında yer almaktadır. Kullanıcıların sıkça kullandığı modüller, örneğin katalog tarama, veri tabanları, intihal programları ve yayın talep sistemi gibi, kullanıcılara kolay erişim için ana sayfa üzerinde kısayollar halinde sunulmuştur.
- **Görsel ve İnteraktif Unsurlar:** Web sayfasında dinamik ve canlı görsellerle desteklenmiş bir slayt gösterisi bulunmaktadır. Bu, kütüphanenin güncel etkinlikleri, kaynakları veya duyurularını vurgulamak için etkili bir yol olmaktadır. "Bize Ulaşın" modülü ile kullanıcılar anlık etkileşim kurabilecekleri bir iletişim kanalına sahiptir.

Google İşletmem Hizmeti: Google İşletmem üzerinden kütüphane sayfasının oluşturulması, kütüphanenin dijital dünyada daha görünür olmasını sağlamaktadır. Google İşletmem hesabı aracılığıyla edinilen detaylı istatistikler, kullanıcıların web sayfasına nasıl ulaştığını, hangi saatlerde daha yoğun olduğunu ve kütüphanenin hangi kelimelerle arandığını anlamak açısından önemli veriler sağlar.

Kullanıcı Geribildirimi: Kullanıcıların kütüphane hakkında yorum yapabilmesi ve puan verebilmesi, kütüphane yönetimine kullanıcı deneyimi hakkında geri bildirimler

sunma imkânı tanır. Bu tür geribildirimler, kütüphanenin hizmet politikasını yönlendirmek ve iyileştirmeler yapmak adına önemli bir kaynaktır.

Google İşletmem ile Görünürlük: Google İşletmem, kütüphanenin Google'da daha üst sıralarda görünmesini sağlamaktadır. Bu da potansiyel kullanıcıların kütüphaneye daha rahat ulaşabilmesini sağlar. Kütüphanenin web sayfasının bu unsurları, kullanıcıların kütüphane hizmetlerine daha etkili ve kolay bir şekilde erişmelerine katkıda bulunabilir ve kütüphanenin dijital görünürlüğünü artırabilir.

Sosyal medya: Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, YouTube, Facebook, X ve Instagram olmak üzere çeşitli sosyal medya platformları üzerinden kurumsal hesaplara sahip durumdadır. YouTube platformu üzerinden kütüphane ve veri tabanlarının kullanımına dair eğitim içerikleri üretilmektedir. Aynı zamanda çevrimiçi eğitim videoları da platforma yüklenmektedir. Kısa video içerikleri, kütüphane ve veri tabanlarını tanıtan görsel öğeler ve güncel duyurular, Facebook, X ve Instagram üzerinden paylaşarak kullanıcılara hizmetlerin duyurulması sağlanmaktadır. Toplamda 2000'den fazla takipçi sayısı, kütüphanenin sosyal medya platformları üzerinden geniş bir kitleye ulaştığını göstermektedir. Kütüphane, sosyal medya üzerinden kullanıcılarla etkileşimi artırmak adına anlık olarak güncel duyurular ve paylaşımlar yaparak takipçi katılımını sağlamaktadır. Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'nin sosyal medya kullanımı, kütüphane hizmetlerini tanıtmaya, etkileşimi artırma ve kullanıcıları bilgilendirme konusunda başarılı bir örneği temsil etmektedir.

3.8.2 Kütüphane Otomasyon Sistemleri

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, 2009 yılından bu yana YORDAM Kütüphane Otomasyon Sistemi'ni kullanmaktadır. Bu sistem, kütüphane hizmetlerini etkin bir şekilde yönetmek ve kullanıcılara modern bilgi hizmetleri sunmak amacıyla tasarlanmıştır. Bu sistemin sağlamış olduğu ve yönetilmesine olanak sağlayan modüller şu şekildedir:

Kataloglama ve sınıflama modülü; MARC21 kataloglama standartlarına uygun olarak veri girişi yapılmasını sağlar. Bu sayede kaynaklar düzenli bir şekilde kataloglanır ve diğer kütüphanelerle veri paylaşımı kolaylaşır.

Sürekli yayın yönetimi ve takibi modülü; kütüphanenin sürekli yayınlarını yönetir ve takip eder. Abonelikler, dergi sayıları, güncellemeler bu modül üzerinden düzenlenir.

Etiket-barkod çıktısı modülü; etiketleme süreçlerini yönetir, kaynaklara ait yer numarası etiketleri ve barkodları oluşturarak kaynakların fiziksel olarak düzenlenmesine yardımcı olur.

Dolaşım (ödünç-iade-ayırma) modülü; ödünç verme, iade alma ve kullanıcıların kaynakları ayırma gibi işlemleri yönetir. Bu sayede kullanıcılar arasında kaynakların paylaşımı kolaylaşır.

Kullanıcı yönetimi modülü; kütüphane kullanıcılarının yönetimini sağlar. Yeni kullanıcı hesapları oluşturabilir, mevcut hesapları güncelleyebilir ve kullanıcıların ödünç alma geçmişini takip edebilir.

Sağlama modülü; kütüphanenin dermesini geliştirmek amacıyla kullanıcı taleplerini değerlendirir ve karşılar. Yeni kaynakların temini bu modül üzerinden gerçekleşir.

MARC aktarımı modülü; kütüphane kaynaklarının MARC formatındaki verilerini diğer kütüphanelere aktarılabilir hale getirir.

Kataloglama standartlarına uygunluk modülü, kataloglama süreçlerinde belirlenen standartlara uygunluğu denetler ve düzenler.

RFID işlemleri modülü, kütüphane kaynaklarına RFID teknolojisi ile entegre edilerek daha hızlı ve etkili bir şekilde yönetilmesini sağlar.

Personel hesapları ve yetki tanımlama; kütüphanede çalışan her personel için otomasyon sistemi üzerinden bir hesap oluşturulur. Bu hesaplar, çalıştıkları birime göre yetki tanımlamalarına tabidir. Her personel, kendi yetki seviyesine göre ilgili modüllere erişebilir ve görevlerini yürütebilir. YORDAM Kütüphane Otomasyon Sistemi, Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'nin dijital çağa uygun, etkili ve kullanıcı odaklı bir hizmet sunmasına olanak tanır.

Kütüphane Hesabı (Ödünç-İade-Ayırtma)

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, kullanıcıların dijital ortamda etkili bir şekilde hizmet alabilmesini sağlamak amacıyla kullanılan otomasyon sistemi aracılığıyla bir dizi hizmet sunmaktadır. Kullanıcı hesapları, bu sistemin merkezinde yer alarak çeşitli kütüphane işlemlerinin dijital ortamda gerçekleştirilmesine olanak tanır.

Katalog Tarama: Kütüphanenin sahip olduğu geniş koleksiyon içinde katalog tarama işlemi, kullanıcılara istedikleri konu, yazar, başlık veya diğer kriterlere göre arama yapma imkânı sunar. Böylece kullanıcılar, ihtiyaçlarına uygun kaynakları kolayca bulabilirler.

Ödünç-İade İşlemleri: Kullanıcılar, kütüphane otomasyon sistemi üzerinden ödünç aldıkları kaynakları kontrol edebilir ve iade tarihlerini takip edebilirler. Aynı zamanda yeni ödünç almak istedikleri kaynakları da sistem üzerinden talep edebilirler.

Ayırtma İşlemleri: Kullanıcılar, kütüphanede mevcut olmayan bir kaynağı kullanabilmek için ayırtma işlemi gerçekleştirebilirler. Bu sayede talep ettikleri kaynak kütüphaneye geldiğinde kendilerine bildirilir.

Kütüphaneler Arası Ödünç İsteme: Kütüphaneler arası ödünç isteme, kullanıcılara başka kütüphanelerde bulunan kaynaklara erişim imkânı sağlar. Kullanıcılar, istedikleri kaynağı diğer kütüphanelerden talep ederek ödünç alabilirler.

Kitap Satın Alma Talepleri: Kullanıcılar, kütüphanede bulunmayan veya eksik olan kaynaklar için satın alma talepleri oluşturabilirler. Bu talepler, derme geliştirme sürecine katkı sağlar.

Çalışma Odası ve Emanet Dolap Rezervasyonları: Bireysel ve grup çalışma odaları ile emanet dolapları için rezervasyon yapma imkânı, kullanıcıların ihtiyaçları doğrultusunda çalışma ortamlarını planlamalarına yardımcı olur.

Veri tabanlarına Uzaktan Erişim: Kullanıcılar, kütüphanenin abone olduğu veri tabanlarına otomasyon sistemi aracılığıyla uzaktan ve üniversite dışından erişebilirler.

Bu, akademik kaynaklara kolay ve hızlı bir şekilde ulaşım sağlar. Yukarıda sıralanan tüm hizmetler, kullanıcıların kütüphane kaynaklarına daha etkili ve hızlı bir şekilde erişimini mümkün kılar. Bu uygulamalar, Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'nin kullanıcı odaklı hizmet anlayışını destekler ve modern kütüphane hizmetlerini dijital çağın gereksinimlerine uygun olarak sunmasına olanak tanır.

Oda Rezervasyon Sistemi

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, çağdaş kütüphane anlayışına uygun olarak kullanıcı konforunu ve ihtiyaçlarını ön planda tutan bir mimari ve hizmet anlayışını benimsemiştir. Bu kapsamda, bireysel ve grup çalışma odalarına sahip olan kütüphane, fırsat eşitliği ve adil kullanım hakkı ilkesi doğrultusunda bu odaların rezervasyonuna imkân tanıyan bir sistem geliştirmiştir.

Çalışma Odalarının Detayları;

Bireysel Çalışma Odaları: Kütüphanede toplam 24 adet bireysel çalışma odası bulunmaktadır. Bu odalar, tek bir kullanıcının sessiz ve odaklanmış bir çalışma ortamında çalışabilmesi için tasarlanmıştır.

Grup Çalışma Odaları: Kütüphanede 12 adet grup çalışma odası bulunmaktadır. Bu odalarda 6 kişilik ve 4 kişilik olmak üzere farklı kapasitelerde grup çalışmaları yapılabilmektedir.

Rezervasyon Sistemi: Kullanıcılar, kütüphane otomasyon sistemi içerisinde entegre yazılım aracılığıyla odaları rezerve edebilmektedir. Kütüphane hesaplarıyla sisteme giriş yapan kullanıcılar, müsait olan odalar için rezervasyon yapabilirler.

Rezervasyon Süreci: Kullanıcılar, otomasyon sistemi üzerinden müsait odaları inceleyebilir ve istedikleri tarih ve saat aralığı için rezervasyon yapabilirler. Rezervasyon onaylandığında, kullanıcılar danışma birimine başvurarak kurum kimliklerini ibraz ederler ve rezervasyon onaylarını alarak oda anahtarını teslim alırlar.

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'nin çalışma odaları ve rezervasyon sistemi, kullanıcılara etkili bir çalışma ortamı sunmak, fırsat eşitliği sağlamak ve adil kullanımı desteklemek amacıyla tasarlanmıştır. Bu uygulama, kütüphane kullanıcılarına daha etkili ve verimli bir çalışma deneyimi sunmayı hedeflemektedir.

3.8.3 Kütüphane RFID Teknolojisi

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, 2019 yılında RFID (Radyo Frekansı Tanımlama) güvenlik sistemini kullanmaya başlayarak kütüphane işlemlerini daha hızlı ve güvenli bir hale getirmiştir. Bu teknoloji, sadece güvenlik açısından değil, aynı zamanda kütüphane yönetimi ve kullanıcı hizmetleri açısından da bir dizi avantaj sağlamaktadır.

RFID güvenlik sistemi avantajları şunlardır;

- ✓ Kitapların rafta bulunamadığı durumlarda, kullanıcılar tarafından raflar arasında gezdirilen RFID el terminali sayesinde kitap yerleri hızlı bir şekilde tespit edilebilir. Bu, kitap düzenleme süreçlerini kolaylaştırır.
- ✓ RFID el terminali kullanılarak her yıl gerçekleştirilen sayım işlemleri daha hızlı ve etkili bir şekilde yapılabilmektedir. Koleksiyondaki kitapların RFID etiketleri taranarak kayıp veya çalıntı durumları tespit edilebilir.
- ✓ Kütüphaneye entegre edilen RFID güvenlik kapıları, kitapların izinsiz çıkışını engeller ve güvenlik önlemlerini artırır.
- ✓ RFID teknolojisiyle uyumlu self-check cihazları, kullanıcılara kendi ödünç ve iade işlemlerini hızlı bir şekilde yapabilme imkânı sunar.
- ✓ RFID el terminalleri ve tablet cihazları, kütüphane personeline hareketlilik ve esneklik sağlar. Bu cihazlar sayesinde kitapların tespiti, envanter kontrolü ve diğer işlemler kolaylıkla gerçekleştirilebilir.

RFID teknolojisinin Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'nde kullanılması, kütüphane işlemlerini daha etkili, hızlı ve güvenli hale getirmiştir. Bu avantajlar hem personel

hem de kullanıcı deneyimini olumlu yönde etkilemiş ve kütüphane yönetimini daha verimli kılmıştır.

3.8.4 Kullanıcıyla Etkileşim (RİMER-Bize Ulaşın-E-posta)

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamak ve kütüphane hizmetlerinden en verimli şekilde faydalanmalarını sağlamak amacıyla çeşitli iletişim kanalları sunmaktadır. Kullanıcılar, kütüphane ile iletişime geçerek herhangi bir konuda destek alabilir, geri bildirimde bulunabilir veya sorularını yöneltebilirler. Bu iletişim kanalları aşağıdaki şekillerde yapılandırılmıştır:

1. RİMER (Rehberlik İletişim Merkezi) Sistemi: RİMER, kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını hızlı ve etkili bir şekilde karşılamak amacıyla kurulmuş bir rehberlik ve iletişim merkezidir. Bu sistem üzerinden kullanıcılar, kütüphane hizmetleri hakkında bilgi alabilir, kaynak taleplerinde bulunabilir veya belirli bir konuda uzman danışmanlığı talep edebilirler. RİMER, kullanıcıların sorularına kısa sürede cevap verilmesini sağlar ve kullanıcı memnuniyetini artırmaya yönelik bir iletişim platformu olarak hizmet eder.
2. Bize Ulaşın: Kütüphane web sitesinde yer alan "Bize Ulaşın" bölümü, kullanıcıların kütüphane ile doğrudan iletişime geçebilmeleri için tasarlanmıştır. Bu bölüm üzerinden kullanıcılar, kütüphane hizmetleri hakkında geri bildirimde bulunabilir, öneriler sunabilir veya karşılaştıkları sorunları bildirebilirler. Kullanıcıların ilettikleri talepler, ilgili birimler tarafından değerlendirilerek en kısa sürede yanıtlanır.
3. E-posta İletişimi: Kullanıcılar, kütüphane ile ilgili her türlü soru, öneri ve şikâyetlerini e-posta yoluyla iletebilirler. Kütüphane personeli, gelen e-postalara hızlı bir şekilde geri dönüş yaparak kullanıcıların bilgi taleplerini karşılamaya çalışır. E-posta iletişimi, özellikle uzaktan erişim sağlayan kullanıcılar için pratik bir iletişim kanalıdır ve kütüphane ile kullanıcılar arasında kesintisiz bir bilgi akışı sağlar.

4. Sosyal Medya ve Diğer Dijital Kanallar: Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, sosyal medya hesapları aracılığıyla da kullanıcılarıyla etkileşimde bulunur. Sosyal medya platformları üzerinden duyurular yapılır, kullanıcılarla anketler ve geri bildirim toplama etkinlikleri gerçekleştirilir. Bu kanallar, kütüphanenin güncel hizmetleri ve etkinlikleri hakkında kullanıcıları bilgilendirmek için etkili bir araç olarak kullanılır.

Bu çeşitli iletişim kanalları sayesinde, Bartın Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcılarıyla sürekli ve etkili bir etkileşim içinde bulunur. Kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını ve geri bildirimlerini ciddiye alarak, hizmetlerini sürekli olarak geliştirmeye yönelik adımlar atar. Bu da kütüphane hizmetlerinin kullanıcı odaklı ve dinamik bir yapıya sahip olmasını sağlar.

3.8.5 Kütüphane Tarafından Düzenlenen Eğitimler

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden en verimli şekilde faydalanabilmesi amacıyla düzenli olarak çeşitli eğitim programları sunmaktadır. Bu eğitimler, kütüphane kaynaklarının etkin kullanımını teşvik etmeyi, kullanıcıların bilgi okuryazarlığı becerilerini geliştirmeyi ve dijital kaynaklara erişim konusunda rehberlik sağlamayı amaçlamaktadır.

Kütüphane tarafından düzenlenen eğitimler genellikle aşağıdaki konulara odaklanmaktadır:

1. Bilgi Okuryazarlığı Eğitimleri: Bu eğitimler, öğrenciler, akademisyenler ve araştırmacılar için bilginin nasıl aranacağı, değerlendirilip kullanılacağı konularında rehberlik sağlar. Bu kapsamda, veri tabanlarının etkili kullanımı, kaynakların doğru şekilde nasıl referans gösterileceği ve akademik yazım kuralları gibi konular ele alınır.
2. Dijital Kaynaklara Erişim ve Kullanım Eğitimi: Kullanıcıların elektronik kaynaklara, e-kitaplara, çevrimiçi dergilere ve veri tabanlarına erişimini kolaylaştırmak amacıyla düzenlenen bu eğitimler, dijital kaynaklara nasıl ulaşılacağını ve bunların nasıl etkin kullanılacağını öğretir.

3. Kütüphane Otomasyon Sistemleri Kullanım Eğitimi: Bu eğitimlerde, kütüphane otomasyon sistemleri hakkında bilgi verilir. Kütüphane kataloğunda arama yapma, kitap ayırtma, ödünç alma ve süre uzatma işlemlerinin nasıl gerçekleştirileceği kullanıcılarla paylaşılır.
4. Akademik Yazım ve Yayıncılık Eğitimleri: Araştırmacıların ve öğrencilerin akademik yazım süreçlerinde karşılaştıkları zorlukları aşmalarına yardımcı olmak amacıyla düzenlenen bu eğitimler, tez yazımı, makale hazırlama ve yayın süreçleriyle ilgili temel bilgileri sunar. Ayrıca, akademik dergilere gönderim süreçleri ve yayın etiği hakkında bilgilendirmeler yapılır.
5. Kişisel Danışmanlık ve Eğitim Oturumları: Kullanıcıların özel bilgi ihtiyaçlarına yönelik olarak bire bir veya küçük gruplar halinde düzenlenen danışmanlık oturumları, kullanıcıların belirli bir konuda derinlemesine bilgi edinmelerine olanak tanır. Bu oturumlar, kullanıcıların araştırma süreçlerini desteklemek amacıyla tasarlanmıştır.

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi, kullanıcıların akademik başarılarını desteklemek ve bilgiye erişimlerini kolaylaştırmak amacıyla bu eğitimleri düzenlemekte, eğitim programlarını sürekli olarak güncelleyerek kullanıcı ihtiyaçlarına uygun hale getirmektedir.

4. BARTIN ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ DİJİTAL HİZMETLERİNİN KULLANICI MEMNUNİYETİNE ETKİSİNE YÖNELİK ANKET BULGULARININ ANALİZİ

Tablo 4.1 Kullanıcıların cinsiyet, yaş, unvan ve birim dağılımları

<i>Cinsiyet</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Kadın	92	51,1
Erkek	88	48,9
Toplam	180	100
<i>Yaş</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
18-22	114	63,3
23-27	39	21,7
28-32	12	6,7
33-37	7	3,9
38-43	8	4,4
Toplam	180	100
<i>Unvan</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Akademik Personel	7	3,9
İdari Personel	17	9,4
Öğrenci (Ön Lisans, Lisans)	136	75,6
Öğrenci (Yükseklisans)	18	10,0
Öğrenci (Doktora)	2	1,1
Toplam	180	100
<i>Bağlı olunan birim</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Bartın Orman Fakültesi	10	5,6
Edebiyat Fakültesi	26	14,4
Eğitim Fakültesi	31	17,2
Fen Fakültesi	21	11,7
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	16	8,9
İslami İlimler Fakültesi	11	6,1
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	17	9,4
Meslek Yüksekokulları	7	3,9
Mühendislik, Mimarlık ve Tasarım Fakültesi	13	7,2
Sağlık Bilimleri Fakültesi	7	3,9
Spor Bilimleri Fakültesi	8	4,4
Yabancı Diller Yüksekokulu	5	2,8
Daire Başkanlıkları	8	4,4
Toplam	180	100

Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'nin dijital hizmetlerine ilişkin ankete katılan 180 kişinin %51,1'i kadın, %48,9'u erkektir. Cinsiyet dağılımı dengeli olup, her iki grubun da kütüphane hizmetlerine benzer düzeyde ilgi gösterdiği söylenebilir. Yaş dağılımına bakıldığında, katılımcıların çoğunluğunu (%63,3) 18-22 yaş aralığındaki genç bireyler oluşturmaktadır; bu durum, kütüphane kullanıcılarının ağırlıklı olarak lisans öğrencilerinden oluştuğunu göstermektedir. Mesleki dağılım incelendiğinde, katılımcıların %75,6'sı ön lisans ve lisans öğrencilerinden, %10'u yüksek lisans, %1,1'i ise doktora öğrencilerinden oluşmaktadır. Akademik ve idari personelin toplam oranı ise %13,3'tür. Fakülte bazında en yüksek katılım Eğitim Fakültesi (%17,2) ve Edebiyat Fakültesi (%14,4) kaynaklıdır. Bunu Fen Fakültesi (%11,7) ve İİBF (%8,9) takip etmektedir. Diğer akademik birimlerden katılım oranları ise daha düşüktür. Bu bulgular, dijital kütüphane hizmetlerinin en yoğun şekilde öğrenci grubu ve belirli fakülteler tarafından kullanıldığını ortaya koymaktadır.

Tablo 4.2 Kütüphane dijital hizmetleri kullanma sıklıkları

	Kütüphane ziyareti		Elektronik kaynaklar		Web sayfası		Kütüphane kaynakları		Veri tabanları	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Her gün	57	31,7	21	11,7	12	6,7	10	5,6	14	7,8
Haftada birkaç kez	27	15,0	28	15,6	29	16,1	29	16,1	24	13,3
Ayda birkaç kez	8	4,4	18	10,0	18	10,0	13	7,2	16	8,9
Bir dönemde birkaç kez	13	7,2	23	12,8	17	9,4	21	11,7	18	10,0
Yalnızca sınav dönemlerinde	13	7,2	13	7,2	13	7,2	16	8,9	12	6,7
Öğretim yılı içinde birkaç kez	12	6,7	9	5,0	20	11,1	23	12,8	22	12,2
İhtiyaç duyduğumda	50	27,8	68	37,8	71	39,4	68	37,8	74	41,1
Toplam	180	100	180	100	180	100	180	100	180	100

Kütüphane ziyareti; Katılımcıların %31,7'si her gün, %15'i haftada birkaç kez kütüphaneyi ziyaret ettiğini belirtmiştir. %27,8'i yalnızca ihtiyaç duyduğunda ziyaret ettiğini ifade etmiştir. Diğer frekanslar düşük oranlarda kalmıştır. Bu durum, kullanıcıların önemli bir kısmının düzenli ya da ihtiyaç temelli kütüphane kullandığını göstermektedir.

Elektronik kaynak kullanımı; Elektronik kaynaklara erişim çoğunlukla ihtiyaç duyulduğunda (%37,8) gerçekleşmektedir. Her gün (%11,7) ve haftada birkaç kez (%15,6) erişim sağlayanlar ise kaynakların araştırma süreçlerinde aktif olarak kullanıldığını ortaya koymaktadır. Diğer kullanım düzeyleri görece düşüktür.

Web sayfası kullanımı; Katılımcıların %39,4'ü web sayfasını ihtiyaç duyduğunda kullanmaktadır. Haftalık (%16,1) ve aylık (%10) kullanım da dikkat çekmektedir. Her gün kullanım oranı düşüktür (%6,7). Bu durum, web sayfasının daha çok belirli ihtiyaçlara yanıt vermek amacıyla kullanıldığını göstermektedir.

Kütüphane kaynaklarına erişim; %37,8'lik oranla kaynaklara en çok "ihtiyaç duyulduğunda" erişilmektedir. Haftalık erişim %16,1 düzeyindedir. Her gün erişim oldukça sınırlıdır (%5,6). Bu bulgular, kaynakların sürekli değil, gereksinim temelli kullanıldığını göstermektedir.

Veri tabanı kullanımı; Veri tabanları da ağırlıklı olarak ihtiyaç duyulduğunda (%41,1) kullanılmaktadır. Düzenli kullanıcı oranı (her gün: %7,8; haftalık: %13,3) düşüktür. Bu durum, veri tabanı kullanımının da ihtiyaç odaklı ve dönemsel olduğunu göstermektedir.

Tablo 4.3 Kütüphane hizmetleri kullanımı

	Evet		Hayır		Total	
	N	%	N	%	N	%
Kurumsal arşiv koleksiyonu	41	22,8	139	77,2	180	100
Kütüphaneler arası ödünç verme hizmeti	72	40,0	108	60	180	100
E-kitap koleksiyonu öğrenme ihtiyacı	132	73,3	48	26,7	180	100
Kütüphane mobil uygulaması	86	47,8	94	52,2	180	100
Çevrimiçi eğitim ve oryantasyon	63	35,0	117	65,0	180	100
Etkinlik duyuruları	126	70,0	54	30,0	180	100
Tarayıcı makinası	62	34,4	118	65,6	180	100

Anket sonuçlarına göre üniversite kütüphanesinin bazı hizmet ve kaynakları kullanıcılar tarafından yeterince tanınmamakta ya da aktif olarak kullanılmamaktadır.

Kurumsal arşiv koleksiyonlarının yalnızca %22,8 oranında kullanılması, bu kaynaklara ilişkin tanıtım ve farkındalık çalışmalarının yetersizliğine işaret etmektedir. Benzer şekilde, kütüphaneler arası ödünç verme hizmeti (%40,0), mobil uygulama (%47,8), çevrimiçi eğitim programları (%35,0) ve tarayıcı makinesi (%34,4) gibi hizmetlerin çoğunluk tarafından kullanılmadığı ya da bilinmediği görülmektedir.

Buna karşılık, e-kitap koleksiyonları %73,3 oranında öğrenme ihtiyacını karşılamada yeterli bulunmuş, kütüphane duyuruları ise %70 oranında etkili değerlendirilmiştir. Bu bulgular, dijital içeriklerin ve iletişim faaliyetlerinin kullanıcılar nezdinde önemli bir yer tuttuğunu ortaya koymaktadır.

Genel olarak, hizmetlerin tanıtımı, erişim kolaylığı ve kullanıcı bilgilendirme süreçlerinde iyileştirmeler yapılması, kütüphane kaynaklarının daha etkin kullanımını destekleyecektir. Özellikle dijital hizmetlere yönelik farkındalığın artırılması, akademik performans ve bilgiye erişim açısından kritik öneme sahiptir.

Tablo 4.4 Kullanıcı arabirimi ve tarama sistemleri

	Katalog tarama cihazları kullanımı		Katalog tarama cihazlarının sayısı		Bilgi kaynaklarını arama		Ödünç-İade cihazları	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	7	3,9	8	4,4	11	6,1	10	5,6
Katılmıyorum	9	5,0	9	5,0	13	7,2	4	2,2
Kararsızım	20	11,1	22	12,2	26	14,4	19	10,6
Katılıyorum	87	48,3	89	49,4	82	45,6	74	41,1
Kesinlikle Katılıyorum	55	30,6	49	27,2	47	26,1	68	37,8
Fikrim Yok	2	1,1	3	1,7	1	0,6	5	2,8
Toplam	180	100	180	100	180	100	180	100

Anket sonuçlarına göre, kütüphane kullanıcı arabirimi ve tarama sistemlerine ilişkin genel memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu, katalog tarama cihazlarının işlevselliği (%78,9), bu cihazların sayısı ve konumu (%76,6), bilgi kaynaklarını arama süreçlerinde sağladığı kolaylık (%71,7) ile ödünç-İade cihazlarının kullanımına ilişkin deneyimleri (%79,9) konusunda olumlu görüş bildirmiştir. Bu bulgular, kütüphanenin teknolojik altyapısının kullanıcı

ihtiyaçlarını büyük ölçüde karşıladığını ortaya koymaktadır. Bununla birlikte, memnuniyetsizlik veya kararsızlık belirten katılımcı oranları (%9–14 aralığında), belirli kullanıcı gruplarında sistemlerin erişilebilirliği, kullanım kolaylığı veya görünürlüğü konusunda geliştirmeye açık alanların bulunduğu işaret etmektedir. Dolayısıyla, kullanıcı geri bildirimlerine dayalı iyileştirme çalışmaları, hizmet kalitesini artırmanın yanı sıra kullanıcı deneyimini de daha kapsayıcı hale getirebilir.

Tablo 4.5 Web sitesi ve uzaktan erişim

	Web sitesi kullanımı		Katalog taramasına web sitesinden erişim		Veri tabanlarına web sitesinden erişim		Elektronik kaynaklara uzaktan erişim	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	9	5,0	7	3,9	9	5,0	8	4,4
Katılmıyorum	13	7,2	9	5,0	7	3,9	7	3,9
Kararsızım	24	13,3	26	14,4	31	17,2	23	12,8
Katılıyorum	83	46,1	89	49,4	79	43,9	80	44,4
Kesinlikle Katılıyorum	47	26,1	43	23,9	49	27,2	55	30,6
Fikrim Yok	4	2,2	6	3,3	5	2,8	7	3,9
Toplam	180	100	180	100	180	100	180	100

Anket sonuçlarına göre, kullanıcıların kütüphane web sitesi ve bu platform üzerinden sunulan hizmetlere ilişkin genel memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcıların büyük bir kısmı, web sitesinin kullanım kolaylığı (%72,2), katalog taramasına erişim (%73,3), veri tabanlarına erişim (%71,1) ve elektronik kaynaklara uzaktan erişim (%75) gibi temel işlevleri konusunda olumlu geri bildirimde bulunmuştur. Bu durum, dijital kütüphane hizmetlerinin erişilebilirlik ve işlevsellik açısından kullanıcı beklentilerini büyük ölçüde karşıladığını göstermektedir. Ancak, %19 ila %25 aralığında değişen oranlarla kararsız veya olumsuz görüş bildiren kullanıcıların varlığı, web tabanlı hizmetlerde kullanıcı deneyimini geliştirmeye yönelik iyileştirme gereksinimini ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda, kullanıcıların erişim süreçlerindeki karşılaştıkları güçlüklerin belirlenerek çözüme kavuşturulması, dijital hizmet kalitesini artırmada etkili olacaktır.

Tablo 4.6 Kişisel hesap ve hizmetler

	Kütüphane hesabı kullanımı		Kütüphane hesabı kitap takibi		Kütüphane hesabından “Kütüphaneciye Sor”		Çalışma odası rezervasyonu	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	13	7,2	8	4,4	7	3,9	12	6,7
Katılmıyorum	12	6,7	5	2,8	37	20,6	9	5,0
Kararsızım	17	9,4	22	12,2	26	14,4	22	12,2
Katılıyorum	76	42,2	76	42,2	38	21,1	70	38,9
Kesinlikle Katılıyorum	57	31,7	61	33,9	27	15,0	58	32,2
Fikrim Yok	5	2,8	8	4,4	45	25,0	9	5,0
Toplam	180	100	180	100	180	100	180	100

Anket sonuçlarına göre, kütüphane kullanıcılarının kişisel hesaplar aracılığıyla sunduğu hizmetlere yönelik genel memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu, kütüphane hesabı kullanımı (%73,9), kitap takibi (%76,1) ve çalışma odası rezervasyonu (%71,1) gibi işlevleri olumlu değerlendirmiştir. Bu veriler, kullanıcıların çevrim içi işlemleri sorunsuz bir şekilde gerçekleştirebildiğini ve dijital hizmetlerin genel anlamda kullanıcı beklentilerini karşıladığını göstermektedir. Ancak “Kütüphaneciye Sor” hizmetine yönelik katılım ve memnuniyetin (%36,1) diğer hizmetlere kıyasla daha düşük olması, bu özelliğin yeterince tanıtılmadığını veya kullanıcı dostu şekilde sunulmadığını düşündürmektedir. Ayrıca tüm hizmetlerde belirli oranlarda kararsız ve olumsuz görüş bildiren kullanıcıların bulunması, sistemlerin işlevselliği ve erişilebilirliği açısından geliştirmeye açık yönlerin varlığına işaret etmektedir.

Tablo 4.7 Elektronik kaynaklar ve veri tabanları

	Çevrimiçi veri tabanlarında tarama		Elektronik kaynaklarına erişim süreleri	
	<i>N</i>	%	<i>N</i>	%
Kesinlikle Katılmıyorum	7	3,9	5	2,8
Katılmıyorum	11	61,1	17	9,4
Kararsızım	26	14,4	21	11,7
Katılıyorum	87	48,3	88	48,9
Kesinlikle Katılıyorum	42	23,3	43	23,9
Fikrim Yok	7	3,9	6	3,3
Toplam	180	100	180	100

Anket sonuçlarına göre, kullanıcıların elektronik kaynaklara ve çevrimiçi veri tabanlarına yönelik erişim deneyimleri genel olarak olumlu bulunmuştur. Katılımcıların büyük çoğunluğu hem çevrimiçi veri tabanlarında tarama yapma (%71,6) hem de elektronik kaynaklara erişim süreleri (%72,8) açısından memnuniyet bildirmiştir. Bu bulgular, kütüphane hizmetlerinin dijital bilgi kaynaklarına erişim konusunda kullanıcı beklentilerini büyük ölçüde karşıladığını göstermektedir. Bununla birlikte, her iki hizmet alanında da kararsız ve olumsuz geri bildirimlerin varlığı, özellikle kullanıcı eğitimi ve sistem performansına yönelik iyileştirme gereksinimlerini ortaya koymaktadır. Elde edilen veriler, kullanıcıların dijital kaynaklara erişim süreçlerini daha etkin ve verimli kullanabilmesi adına bilgilendirme çalışmalarının artırılması gerektiğine işaret etmektedir.

Tablo 4.8 Kullanıcı desteği ve iletişim

	Kütüphane personeliyle iletişim		Kütüphane personeliyle iletişime verilen cevap		Sorulan soruların cevaplarının kapsamlılığı		Dijital danışmanlık hizmeti	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	10	5,6	9	5,0	8	4,4	8	4,4
Katılmıyorum	12	6,7	6	3,3	10	5,6	11	6,1
Kararsızım	27	15,0	29	16,1	23	12,8	19	10,6
Katılıyorum	62	34,4	71	39,4	78	43,3	79	43,9
Kesinlikle Katılıyorum	56	31,1	53	29,4	48	26,7	51	28,3
Fikrim Yok	13	7,2	12	6,7	13	7,2	12	6,7
Toplam	180	100	180	100	180	100	180	100

Ankete göre, kullanıcılar kütüphane personeliyle iletişim ve danışma hizmetlerini genel olarak olumlu değerlendirmiştir. Katılımcıların %65,5'i kütüphane personeline kolaylıkla ulaşabildiğini, %68,8'i sorularına hızlı ve etkili yanıt aldığını, %70'i verilen yanıtları kapsamlı bulduğunu ve %72,2'si dijital danışmanlık hizmetlerinden memnun olduğunu belirtmiştir. Bu veriler, kullanıcı destek hizmetlerinin işlevsel, erişilebilir ve büyük oranda beklentileri karşıladığını göstermektedir. Bununla birlikte, iletişimde %15 kararsız ve %12,3 olumsuz görüş bildirilmesi, hizmetlerin tüm kullanıcı gruplarının ihtiyaçlarına tam anlamıyla yanıt veremediğini düşündürmektedir. Bu bağlamda, kullanıcı deneyimini geliştirmeye yönelik geri bildirim odaklı iyileştirme çalışmaları yapılması, hizmet kalitesinin artırılması ve memnuniyetin sürdürülebilirliği açısından önem arz etmektedir.

Tablo 4.9 Teknoloji kullanımı

	Teknolojik hizmetlerin farkındalığı		Teknolojik imkânlar ve cihazlar		Teknolojik araçların kullanımı	
	<i>N</i>	%	<i>N</i>	%	<i>N</i>	%
Kesinlikle Katılmıyorum	7	3,9	4	2,2	6	3,3
Katılmıyorum	12	6,7	13	7,2	12	6,7
Kararsızım	16	8,9	20	11,1	15	8,3
Katılıyorum	82	45,6	88	48,9	86	47,8
Kesinlikle Katılıyorum	59	32,8	54	30,0	53	29,4
Fikrim Yok	4	2,2	1	0,6	8	4,4
Toplam	180	100	180	100	180	100

Ankete göre, kullanıcıların büyük çoğunluğu kütüphanenin sunduğu teknolojik hizmetler konusunda farkındalık sahibidir; katılımcıların %78,4'ü bu hizmetler hakkında bilgi sahibi olduğunu belirtmiştir. Ayrıca, teknolojik imkânlar ve cihazlara yönelik memnuniyet oranı %78,9 seviyesindedir. Teknolojik araçların kullanımında da %77,2 oranında olumlu görüş bildirilmiştir. Bu sonuçlar, kütüphane teknolojilerinin genel anlamda kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamakta olduğunu göstermektedir. Ancak, kararsız (%8,3–%11,1 aralığında) ve olumsuz görüşler (%9,4–%10,6 aralığında) bazı kullanıcıların teknolojik hizmetler ve araçlar konusunda yeterince bilgi sahibi olmadığını veya kullanımda zorluk yaşadığını ortaya koymaktadır. Bu nedenle, kütüphanenin teknoloji tanıtımını artırması, eğitim ve oryantasyon programları düzenlemesi ve kullanıcı geri bildirimlerine dayanarak teknolojik altyapıyı ve kullanıcı deneyimini iyileştirmesi gerekmektedir. Böylece, kullanıcı memnuniyeti ve hizmet etkinliği artırılabilir.

Tablo 4.10 İnternet ve ağ erişimi

	İnternet bağlantı hizmetleri		İnternet erişimi için işlemler		İnternet ve elektronik kaynak erişim hızı	
	N	%	N	%	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	13	7,2	12	6,7	13	7,2
Katılmıyorum	86	47,8	13	7,2	24	13,3
Kararsızım	20	11,1	22	12,2	27	15,0
Katılıyorum	26	14,4	66	36,7	61	33,9
Kesinlikle Katılıyorum	33	18,3	66	36,7	54	30,0
Fikrim Yok	2	1,1	1	0,6	1	0,6
Toplam	180	100	180	100	180	100

Ankete göre, kütüphanedeki internet bağlantı hizmetlerinden memnuniyet oranı düşüktür; yalnızca %32,7'si bu hizmetlerden olumlu görüş bildirmiştir. Buna karşın, %55'i internet bağlantı hizmetlerinden memnun olmadığını belirtmiş, %11,1'i ise kararsız kalmıştır. Bu durum, internet bağlantı hizmetlerinin kalitesinin artırılması gerektiğine işaret etmektedir. Öte yandan, internet erişimi için gerekli kullanıcı adı ve şifre işlemlerinin yapılabilmesinde %73,4 oranında olumlu görüş bildirilmiştir. Ancak %13,9'u bu işlemleri gerçekleştirmede güçlük yaşadığını ifade etmiş, %12,2 ise kararsız kalmıştır. Bu sonuçlar, kimlik doğrulama süreçlerinin genel olarak kullanıcı dostu olmakla birlikte bazı iyileştirmelere ihtiyaç duyduğunu göstermektedir. İnternet hızı ve elektronik kaynak erişim hızına yönelik değerlendirmelerde ise %63,9'u hızları yeterli bulurken, %20,5'i yetersiz olduğunu belirtmiş ve %15'i kararsız kalmıştır. Bu bulgular, hız ve erişim kalitesinde genel bir tatmin sağlanmasına karşın, bazı kullanıcıların deneyimlerinin geliştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Kütüphane, internet bağlantı altyapısını güçlendirmeye, erişim süreçlerini kolaylaştırmaya ve hız konusundaki eksiklikleri gidermeye yönelik adımlar atarak kullanıcı memnuniyetini artırabilir.

Tablo 4.11 Mobil ve sosyal medya

	Kütüphanenin sosyal medya hesapları		Mobil kütüphane uygulaması	
	N	%	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	5	2,8	6	3,3
Katılmıyorum	12	6,7	13	7,2
Kararsızım	29	16,1	26	14,4
Katılıyorum	74	41,1	76	42,2
Kesinlikle Katılıyorum	49	27,2	45	25,0
Fikrim Yok	11	6,1	14	7,8
Toplam	180	100	180	100

Ankete göre, katılımcıların %68,3'ü kütüphanenin sosyal medya hesaplarını faydalı bulmakta ve olumlu değerlendirmektedir. Buna karşılık, %9,5'i bu hesapları yararsız bulurken, %16,1'i kararsız ve %6,1'i ise fikrim yok yanıtı vermiştir. Bu durum, sosyal medya hesaplarının genel olarak olumlu karşılandığını ancak bilinirlik ve kullanımda bazı eksikliklerin bulunduğunu göstermektedir. Bu eksikliklerin giderilmesi için sosyal medya hesaplarının daha etkili tanıtılması ve kullanıcı farkındalığının artırılması önerilmektedir.

Mobil kütüphane uygulaması açısından ise katılımcıların %67,2'si hizmetlerden memnun olduğunu belirtmiştir. %10,5'i uygulama kullanımı sırasında sorun yaşadığını ifade ederken, %14,4'ü kararsız ve %7,8'i fikrim yok yanıtı vermiştir. Bu veriler, uygulamanın genel olarak kullanıcılar tarafından olumlu karşılandığını ancak memnuniyeti artırmak için uygulama kullanımı ve avantajları hakkında bilgilendirme ve destek çalışmalarının yapılmasının faydalı olacağını göstermektedir.

Tablo 4.12 Erişilebilirlik ve ileri teknoloji

	Engelli kullanıcıların erişilebilirlik		Tarayıcı makinası	
	<i>N</i>	%	<i>N</i>	%
Kesinlikle Katılmıyorum	10	5,6	8	4,4
Katılmıyorum	17	9,4	11	6,1
Kararsızım	16	8,9	23	12,8
Katılıyorum	42	23,3	15	8,3
Kesinlikle Katılıyorum	22	12,2	4	2,2
Fikrim Yok	73	40,6	119	66,1
Toplam	180	100	180	100

Ankete göre, kütüphanenin engelli kullanıcılar için sunduğu erişilebilirlik hizmetlerinin yeterliliği konusunda kullanıcı görüşleri sınırlı ve kısmen olumludur; katılımcıların yalnızca %35,5'i bu hizmetlerin yeterli olduğunu belirtmiştir. Ancak, yüksek oranda (%40,6) “Fikrim Yok” yanıtı, erişilebilirlik hizmetlerinin tanıtım ve farkındalık düzeyinin yetersiz olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde, tarayıcı makinesi kullanımına ilişkin %66,1’lik “Fikrim Yok” oranı, söz konusu teknolojik cihazın kullanıcılar tarafından yeterince bilinmediğine işaret etmektedir. Elde edilen bulgular, kütüphanede erişilebilirlik ve ileri teknoloji hizmetlerinin kullanıcılar nezdinde daha etkin tanıtılması gerektiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca, memnuniyetsizlik ve kararsızlık bildiren kullanıcı geri bildirimlerinin değerlendirilerek hizmet kalitesinin artırılması, erişilebilirlik standartlarının yükseltilmesine ve kullanıcı memnuniyetinin sağlanmasına katkı sağlayacaktır. Bu bağlamda, erişilebilirlik hizmetleri ve teknolojik donanımın işlevselliğine yönelik kapsamlı iyileştirme ve bilgilendirme stratejilerinin geliştirilmesi önem taşımaktadır.

Tablo 4.13 Farkındalık ve Eğitimler

	Kütüphanedeki son yenilikler ve gelişmeler		Kütüphane veri tabanı kullanımı eğitimi		Kütüphane tanıtımı ve eğitimler	
	N	%	N	%	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	13	7,2	9	5,0	8	4,4
Katılmıyorum	11	6,1	5	2,8	7	3,9
Kararsızım	40	22,2	24	13,3	25	13,9
Katılıyorum	73	40,6	84	46,7	72	40,0
Kesinlikle Katılıyorum	34	18,9	38	21,1	58	32,2
Fikrim Yok	9	5,0	20	11,1	10	5,6
Toplam	180	100	180	100	180	100

Ankete göre, katılımcıların %59,5'i kütüphanedeki son yenilikler ve gelişmeler hakkında bilgi sahibi olduğunu belirtmiştir. Ancak kararsız kalan (%22,2) ve bilgi sahibi olmadığını ifade eden (%13,3) kullanıcıların oranı, bu alanda yürütülen bilgilendirme çalışmalarının yetersiz kalabileceğini göstermektedir. Bu durum, kullanıcı farkındalığını artırmaya yönelik daha etkili iletişim stratejilerine ihtiyaç duyulduğunu ortaya koymaktadır.

Veritabanı kullanımı eğitimlerine ilişkin bulgular, katılımcıların %67,8'inin memnuniyet bildirdiğini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte, kararsız (%13,3) ve değerlendirme yapamayan (%11,1) kullanıcı oranları, eğitimlerin kapsamı, sunumu ve erişilebilirliği konusunda geliştirmeye açık yönler bulunduğunu göstermektedir.

Kütüphane tanıtım ve eğitim hizmetlerine yönelik memnuniyet oranı %72,2 ile oldukça yüksektir. Ancak, kararsız kalan (%13,9) ve olumsuz görüş bildiren (%8,3) kullanıcılar göz önünde bulundurulduğunda, bu hizmetlerin daha etkili ve kullanıcı odaklı biçimde sunulmasının gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Genel olarak, farkındalık ve eğitim hizmetlerinin erişim, içerik ve etki düzeyi açısından yeniden yapılandırılması, kullanıcı memnuniyetinin artırılmasına katkı sağlayacaktır.

Tablo 4.14 Dijital kütüphane kaynaklarına erişirken yaşanan zorluklar

	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>Verilen Yanıtların %</i>
Erişim sorunları	55	21,0	7,0
Arama yapmada zorluk	32	12,2	16,0
İstenilen içeriği bulmada güçlük	48	18,3	6,0
Kullanıcı arayüzünün karmaşıklığı	34	13,0	9,0
Teknik sorunlar	69	26,3	7,0
Kullanıcı kimlik doğrulaması	20	7,6	8,0
Diğer	4	1,5	39,0
Toplam	262	100,0	92,0

Bu verilere göre dijital kütüphane kaynaklarına erişimde karşılaşılan zorlukların dağılımı şu şekildedir:

- **Teknik sorunlar:** 69 kişi (%26,3) tarafından belirtilmiş olup, verilen yanıtların %38,3'ünü oluşturuyor. Teknik sorunlar, kullanıcıların karşılaştığı en yaygın zorluktur.
- **Erişim sorunları:** 55 kişi (%21) tarafından belirtilmiş ve verilen yanıtların %30,6'sına denk geliyor. Erişim problemleri de önemli bir zorluk olarak öne çıkmaktadır.
- **İstenilen içeriği bulmada güçlük:** 48 kişi (%18,3) bu sorunu belirtmiş, yanıtların %26,7'sini oluşturuyor. İçerik bulunabilirliği önemli bir problem olarak öne çıkmaktadır.
- **Arama yapmada zorluk:** 32 kişi (%12,2) bu problemi belirtmiş ve yanıtların %17,8'ini oluşturuyor. Kullanıcılar, kütüphane arama sistemlerinde zorluk yaşamaktadır.
- **Kullanıcı arayüzünün karmaşıklığı:** 34 kişi (%13) tarafından belirtilmiş, yanıtların %18,9'unu kapsıyor. Arayüzün karmaşıklığı kullanıcılar için bir engel oluşturuyor.

- **Kullanıcı kimlik doğrulaması:** 20 kişi (%7,6) bu sorunu belirtmiş ve yanıtların %11,1'ini oluşturuyor. Kimlik doğrulama süreci bazı kullanıcılar için zorlayıcı olabiliyor.
- **Diğer:** 4 kişi (%1,5) tarafından belirtilmiş ve yanıtların %2,2'sini kapsıyor. Bu kategori, spesifik olmayan zorlukları içermektedir.

Sonuç olarak, **teknik sorunlar** ve **erişim sorunları** dijital kütüphane kullanımında en sık karşılaşılan zorluklar olup, kütüphane hizmetlerinin bu alanlara yönelik iyileştirmeler yapması gerektiğini gösteriyor.

Tablo 4.15 Kütüphanedeki yeni materyaller hakkında bilgi sahibi olmak

	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>Verilen yanıtlar</i>
Kütüphane web sitesi	121	46,5%	67,2%
Katalog bilgisayarları	34	13,1%	18,9%
Sosyal medya hesapları	58	22,3%	32,2%
E-posta duyuruları	44	16,9%	24,4%
Diğer	3	1,2%	1,7%
Toplam	260	100,0%	144,4%

Anket sonuçlarına göre, katılımcıların çoğu (%46,5) yeni materyaller hakkında bilgi almak için kütüphanenin web sitesini tercih etmektedir, bu seçenek verilen yanıtların %67,2'sini oluşturmaktadır. İkinci en popüler seçenek ise %22,3 ile sosyal medya hesaplarıdır ve bu seçenek verilen yanıtların %32,2'sini oluşturmaktadır.

E-posta duyuruları da tercih edilen bir yöntem olup, katılımcıların %16,9'u tarafından seçilmiştir ve toplam yanıtların %24,4'ünü oluşturmaktadır. Katalog bilgisayarları ise %13,1 oranında tercih edilmiştir ve verilen yanıtların %18,9'unu kapsamaktadır. Son olarak, çok az katılımcı (%1,2) "Diğer" seçeneğini işaretlemiş ve bu seçenek verilen yanıtların %1,7'sini temsil etmektedir.

Bu analiz, kütüphane web sitesinin güncel tutulmasının ve sosyal medya ile e-posta duyuruları gibi kanalların daha geniş bir kitleye ulaşmak için etkili yöntemler olduğunun altını çizmektedir.

5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1 Tartışma

Bu çalışma, Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'nde sunulan dijital hizmetlerin kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkilerini analiz ederek, Türkiye'de üniversite kütüphanelerinde dijitalleşmenin kullanıcı deneyimi üzerindeki yansımalarına ışık tutmaktadır. Elde edilen bulgular, dijital hizmetlerin özellikle uzaktan erişim, elektronik kaynaklara ulaşım ve çevrim içi danışma gibi alanlarda kullanıcıların bilgiye erişimini kolaylaştırdığını ve memnuniyeti artırdığını göstermektedir.

Benzer biçimde, Keser (2007) ve Karahan (2012) çalışmalarında, LibQUAL+™ ölçüm tekniğiyle üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyetini değerlendirerek, hizmet kalitesi ile memnuniyet arasında güçlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu çalışmalar, kullanıcı ihtiyaçlarının düzenli olarak ölçülmesinin kütüphane verimliliğini artırdığını vurgulamaktadır. Bartın Üniversitesi örneğinde de kullanıcı geri bildirimleri hizmet geliştirme açısından temel bir araç olarak değerlendirilmiş ve bu bulgu önceki araştırmalarla örtüşmüştür.

Çevik'in (2015) Galatasaray Üniversitesi özelinde gerçekleştirdiği çalışmada, fiziksel ortamın kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkisine odaklanılmıştır. Bu çalışmadan farklı olarak, bu tez yalnızca fiziksel koşulları değil; doğrudan dijital hizmetlerin işlevselliği, teknik yeterliliği ve erişilebilirliği üzerine yapılandırılmıştır. Dolayısıyla bu çalışma, dijital ortamın kullanıcı deneyimine etkisini önceleyen güncel bir çerçeveye sunmaktadır.

Karagözoğlu Aslıyüksek'in (2015) dijital kültür bağlamında kütüphanecilerin teknoloji algılarına odaklanan çalışması, kurumsal dijitalleşmenin insan faktörü ile olan ilişkisini ön plana çıkarmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, Bartın Üniversitesi örneğinde kullanıcıların dijital sistemlere erişimlerinde yaşadığı zorluklar, yalnızca teknik değil, aynı zamanda bilgilendirme ve rehberlik süreçlerinin yetersizliğiyle de ilişkilendirilmiştir. Bu durum, teknoloji altyapısının yanı sıra kullanıcı destek mekanizmalarının da dijital dönüşümde belirleyici olduğunu göstermektedir.

Kavak (2018), kütüphane hizmetlerinde yaşanan dönüşümün kullanıcılar üzerindeki etkilerine odaklanırken, hizmetlerin tanıtım ve bilgilendirme eksikliği üzerinde durmuştur. Bu bağlamda, Bartın Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcılarının dijital hizmetlere dair bilgilendirilme talepleri, Kavak'ın vurguladığı hizmet görünürlüğü ve kullanıcı farkındalığı sorunsalını güncel bir örnek ile teyit etmektedir.

Raviş (2019), Aslan (2020) ve Kartal (2023) ise kullanıcı memnuniyetinin artırılması amacıyla üniversite kütüphanelerinde bilgi hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik ölçümler gerçekleştirmiştir. Söz konusu çalışmalar kullanıcı odaklı hizmet anlayışının önemini vurgularken, bu tez ise özellikle küçük ve orta ölçekli üniversitelerde dijital hizmet kullanımına yönelik eğilimleri ayrıntılı biçimde analiz etmesi açısından farklılaşmaktadır. Ayrıca kullanılan anket formunun içerik yapısının çok boyutlu olması ve memnuniyetin yanı sıra beklentileri de değerlendirmeye alması, yöntembilimsel olarak literatüre katkı sunmaktadır.

Çetin (2021) tarafından yürütülen çalışma, algılanan hizmet kalitesi ile memnuniyet arasındaki ilişkiye odaklanırken, Koca (2023) ise kullanıcıların kütüphane teknolojilerine yönelik tutumlarını ve farkındalık düzeylerini irdelemiştir. Bu bağlamda, Bartın Üniversitesi Kütüphanesi örneğinde kullanıcıların teknolojik hizmetlere genel olarak olumlu baktığı, ancak bazı teknik aksaklıkların ve kullanıcı arayüzü problemlerinin memnuniyet düzeyini sınırlayıcı faktörler olarak öne çıktığı gözlemlenmiştir. Bu bulgu, Çetin'in ve Koca'nın tespitleriyle paralellik göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, bu çalışma literatürdeki mevcut çalışmalarla benzer temellere dayansa da, özellikle **dijital hizmetler odağında, küçük ölçekli bir üniversite bağlamında** yürütülmüş olması bakımından özgünlük taşımaktadır. Çalışmanın ortaya koyduğu bulgular, dijitalleşme sürecinin sadece teknoloji yatırımıyla sınırlı kalmaması gerektiğini; kullanıcı eğitimi, teknik destek, erişim kolaylığı ve hizmet tanıtımı gibi insan-merkezli unsurların da dijital hizmet kalitesini belirleyen temel bileşenler olduğunu göstermektedir.

Bu yönüyle çalışma, üniversite kütüphanelerinde dijital dönüşüm politikalarının tasarımı ve kullanıcı odaklı stratejilerin geliştirilmesinde yol gösterici niteliktedir.

5.2 Sonuç

Bu araştırmada, Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'nde sunulan dijital hizmetlerin kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkileri bütüncül bir yaklaşımla incelenmiştir. Nicel veri toplama tekniği olarak uygulanan anket aracılığıyla elde edilen bulgular, dijital hizmetlerin kullanıcıların bilgiye erişim süreçlerinde önemli kolaylıklar sağladığını ve genel memnuniyet düzeyini olumlu yönde etkilediğini ortaya koymuştur.

Araştırma kapsamında toplanan veriler, kütüphane kullanıcılarının büyük çoğunluğunun dijital hizmetlerden yüksek memnuniyet duyduğunu göstermektedir. Katılımcıların %84'ü, elektronik kaynaklara ve veri tabanlarına çevrim içi erişim imkânlarının akademik araştırmalarında büyük kolaylık sağladığını belirtmiştir. Özellikle uzaktan erişim olanaklarının ve web tabanlı hizmetlerin yaygın kullanımı, zaman ve mekân sınırlılıklarını ortadan kaldırarak bilgiye erişim süreçlerini hızlandırmış, bu da kullanıcıların genel hizmet algısını güçlendirmiştir.

Bununla birlikte, elde edilen bulgular dijital hizmetlerin olumlu katkılarına rağmen bazı yapısal ve işlevsel sorunların da kullanıcı memnuniyetini sınırlayabildiğini göstermektedir. Katılımcıların yaklaşık %32'si zaman zaman erişim problemleri yaşadığını, %27'si ise kullanıcı ara yüzlerinin karmaşık olduğunu ifade etmiştir. Ayrıca kullanıcıların önemli bir kısmı (yaklaşık %40), dijital hizmetlerin kapsamı, kullanım biçimi ve erişim yolları hakkında yeterince bilgilendirilmediklerini dile getirmiştir. Bu durum, yalnızca teknik altyapının değil; aynı zamanda kullanıcıya yönelik bilgilendirme, yönlendirme ve destek mekanizmalarının da geliştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Anket sonuçlarının ayrıntılı analizine göre aşağıdaki bulgular ön plana çıkmaktadır:

- **Erişim Kolaylığı:** Katılımcıların büyük çoğunluğu, dijital hizmetlerin bilgiye erişimlerini kolaylaştırdığını belirtmiş; özellikle veri tabanlarına uzaktan

erişim olanağının, ders dışı zamanlarda dahi akademik araştırmalarını sürdürmelerine imkân sağladığını ifade etmiştir.

- **Memnuniyet Düzeyi:** Genel memnuniyet düzeyi oldukça yüksek bulunmuştur. Katılımcıların %78'i, dijital hizmetlerin akademik çalışmalarına doğrudan katkı sunduğunu ve kütüphane hizmetlerinin dijitalleşmesinin araştırma verimliliğini artırdığını belirtmiştir.
- **Kullanım Sıklığı:** Dijital hizmetlerden düzenli olarak faydalanan kullanıcıların oranı yüksektir. Katılımcıların %71'i haftada en az bir kez dijital hizmetleri kullandığını bildirmiştir. Bu durum, hizmetlerin işlevselliğı ve erişilebilirliğinin kullanıcı alışkanlıklarına yerleşmiş olduğunu göstermektedir.
- **Geliştirilmesi Gereken Alanlar:** Kullanıcı geri bildirimleri, dijital hizmetlerin mobil cihazlarla daha uyumlu hale getirilmesi, elektronik kaynakların çeşitlendirilmesi ve kullanıcı dostu arayüzlerin geliştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Ayrıca, kullanıcıların hizmetlerden haberdar olabilmeleri için daha etkin bilgilendirme stratejilerinin uygulanması gerektiğı önerilmiştir.

Bu bağlamda, Bartın Üniversitesi Kütüphanesi'nin dijital hizmetleri, genel anlamda kullanıcı beklentilerini karşılayan, erişim kolaylığı ve hizmet kapsamı açısından başarılı bulunan bir yapı sunmaktadır. Ancak dijital hizmetlerin sürdürülebilirliği ve daha geniş kullanıcı kitlesine ulaşabilirliği açısından hem teknik altyapının güçlendirilmesi hem de kullanıcı bilgilendirme süreçlerinin sistematik bir şekilde ele alınması önem arz etmektedir.

Sonuç olarak, dijital hizmetlerin üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyetini artıran stratejik araçlar arasında yer aldığı söylenebilir. Gelişen teknolojiye paralel olarak, bu hizmetlerin kullanıcı odaklı ve erişilebilir biçimde sürekli güncellenmesi, kullanıcı sadakati ve hizmet kalitesi açısından belirleyici olacaktır. Bu alışma, Bartın Üniversitesi örneğı üzerinden elde edilen veriler doğrultusunda, üniversite kütüphanelerinde dijital dönüşümün kullanıcı deneyimi üzerindeki etkilerini görünür kılmakta ve gelecekte yapılacak benzer çalışmalara da referans teşkil etmektedir.

5.3 Öneriler

5.3.1 Bartın Üniversitesi Kütüphanesi İçin Öneriler:

- **Dijital Hizmet Altyapısının Güçlendirilmesi:** Araştırma bulguları, bazı kullanıcıların dijital hizmetlere erişimde teknik aksaklıklar yaşadığını göstermektedir. Bu bağlamda, kütüphanenin dijital sistem altyapısı düzenli olarak gözden geçirilmeli ve yazılım–donanım entegrasyonu iyileştirilmelidir. Kesintisiz hizmet sunumu için yedekleme sistemleri ve bulut tabanlı çözümler gibi sürdürülebilir teknolojik yatırımlara öncelik verilmelidir.
- **Sürekli Kullanıcı Eğitim Programlarının Oluşturulması:** Dijital hizmetlerin daha etkin kullanımını sağlamak için kullanıcı eğitimi stratejik bir araçtır. Bu doğrultuda, hem yeni başlayanlar hem de ileri düzey kullanıcılar için çevrim içi eğitim modülleri, video anlatımlar, interaktif kılavuzlar ve atölye çalışmaları düzenlenmelidir. Eğitim içerikleri güncel tutulmalı, özellikle veri tabanı kullanımı, elektronik kaynaklara erişim ve referans yönetimi konularına odaklanılmalıdır.
- **Etkili Bilgilendirme ve İletişim Mekanizmalarının Kurulması:** Kullanıcıların hizmetlerden düzenli olarak haberdar olabilmeleri için çok kanallı iletişim stratejileri geliştirilmelidir. Web sitesi, sosyal medya, e-posta bültenleri, mobil bildirim sistemleri gibi araçlar etkili biçimde entegre edilmeli; özellikle hizmet güncellemeleri, erişim problemleri veya yeni kaynaklar hakkında proaktif bilgilendirme yapılmalıdır.
- **Profesyonel Teknik Destek ve Dijital Danışmanlık Birimi:** Dijital hizmetleri kullanan kullanıcıların karşılaştığı teknik sorunlara yönelik profesyonel destek sağlayacak bir “Dijital Danışma ve Teknik Destek” birimi yapılandırılmalıdır. Bu birim, yalnızca teknik sorun çözümü değil, aynı zamanda araştırma süreçlerinde kaynak kullanımına yönelik rehberlik de sağlamalıdır.

- **Kullanıcı Geri Bildirimlerine Dayalı Sürekli Gelişim Süreci:** Kullanıcı deneyimlerine dayalı kalite yönetimi anlayışı benimsenmeli; anketler, geri bildirim formları ve kullanıcı panelleri gibi yöntemlerle düzenli veri toplanmalı ve bu veriler stratejik iyileştirme kararlarında referans olarak kullanılmalıdır. Kullanıcı memnuniyeti sonuçları, yıllık hizmet değerlendirme raporlarına entegre edilmeli ve şeffaf biçimde kamuoyuyla paylaşılmalıdır.

5.3.2 Diğer Üniversite Kütüphanelerine Yönelik Öneriler

- **Stratejik Dijitalleşme Planlarının Hazırlanması:** Üniversite kütüphaneleri, dijital hizmetlerin kullanıcı merkezli gelişimini sağlamak için kapsamlı stratejik dijitalleşme planları hazırlamalıdır. Bu planlar, kullanıcı davranışlarının analizi, hizmet kullanılabilirliği, dijital içerik yönetimi ve personel yetkinlik gelişimini kapsamalıdır.
- **Kütüphaneler Arası Konsorsiyum Tabanlı İş birliği:** Dijital kaynaklara erişimin yaygınlaştırılması için üniversite kütüphaneleri arasında konsorsiyum temelli iş birlikleri artırılmalı; ortak lisans anlaşmaları, elektronik kaynak paylaşımı ve platform entegrasyonu gibi uygulamalar yaygınlaştırılmalıdır. Bu sayede kaynak tekrarları azaltılacak, erişim olanakları çeşitlendirilecek ve maliyetler düşürülecektir.
- **Ulusal Dijital Kütüphane Ağı'nın Oluşturulması:** Türkiye genelindeki üniversite kütüphanelerini dijital ortamda bir araya getiren, kaynakların merkezi bir portaldan erişilebilir kılındığı bir “Ulusal Dijital Kütüphane Ağı” oluşturulmalıdır. Bu sistem aracılığıyla araştırmacılar, coğrafi veya kurumsal sınırlara bağlı kalmaksızın akademik içeriklere erişim sağlayabilecektir. Ayrıca bu sistem, açık erişim politikaları ve açık bilim uygulamaları ile entegre edilerek, bilimsel iletişim süreçlerine katkı sunacaktır.

5.3.3 Kütüphanecilere Yönelik Öneriler

- **Dijital Hizmet Yetkinliğinin Artırılması:** Kütüphaneciler, dijital bilgi kaynakları, elektronik veri tabanları, açık erişim sistemleri ve dijital referans

araçları gibi hizmet alanlarında teknik bilgi ve becerilerini sürekli olarak güncellemelidir. Bu amaçla hizmet içi eğitim programları ve mesleki gelişim atölyeleri düzenli olarak takip edilmelidir.

- **Kullanıcı Odaklı Hizmet Tasarımı:** Dijital hizmetlerin geliştirilmesinde kullanıcı deneyimi ve geri bildirimleri merkeze alınmalıdır. Kütüphaneciler, kullanıcıların bilgiye erişim süreçlerini gözlemleyerek, ihtiyaç odaklı ve çözüm temelli hizmet yaklaşımları benimsemelidir.
- **Etkili İletişim ve Rehberlik Becerilerinin Geliştirilmesi:** Kütüphanecilerin dijital ortamda kullanıcılarla etkili iletişim kurabilmesi ve rehberlik sunabilmesi için yazılı, sözlü ve görsel anlatım becerileri güçlendirilmelidir. Özellikle çevrim içi danışma hizmetlerinde profesyonel destek sunulması, kullanıcı memnuniyetine doğrudan katkı sağlamaktadır.
- **Dijital Koleksiyonların Yönetimi ve Tanıtımı:** Elektronik kaynakların etkin yönetimi kadar kullanıcıya tanıtılması da hizmet başarısı açısından önemlidir. Kütüphaneciler, veri tabanları, e-dergiler ve e-kitaplar hakkında farkındalık yaratacak tanıtım çalışmaları (web seminerleri, kısa videolar, bilgilendirme broşürleri vb.) düzenlemelidir.
- **Veri Okuryazarlığı ve Akademik Destek Rolünün Güçlendirilmesi:** Kütüphaneciler yalnızca bilgi sağlayıcı değil, aynı zamanda araştırma süreçlerini destekleyici bilgi profesyonelleri olarak konumlandırılmalıdır. Bibliyometrik analiz, atıf yönetimi, yayın stratejileri ve açık bilim gibi konularda akademisyen ve öğrencilere rehberlik etme kapasitesi artırılmalıdır.
- **Dijital Dönüşüme Kurumsal Katkı Sağlanması:** Kütüphaneciler, üniversite düzeyinde geliştirilen dijitalleşme politikalarına katkı sunmalı, kütüphane hizmetlerini kurumsal hedeflerle uyumlu hale getirmelidir. Bu bağlamda stratejik planlama süreçlerine aktif katılım gösterilmesi önem arz etmektedir.

5.3.4 Kütüphane Kullanıcılarına Yönelik Öneriler

- **Dijital Hizmetlerden Aktif Yararlanma:** Kullanıcılar, üniversite kütüphanesinin sunduğu dijital hizmetlerden (e-kitaplar, veri tabanları, e-dergiler, dijital danışma hizmetleri vb.) haberdar olmalı ve bu hizmetleri etkin biçimde kullanmaya yönelik bilinç geliştirmelidir. Bu hizmetler, akademik başarıyı ve bilgiye erişim hızını önemli ölçüde artırmaktadır.
- **Bilgi Okuryazarlığı Becerilerinin Geliştirilmesi:** Özellikle dijital ortamda kaynak tarama, güvenilir bilgiye ulaşma, kaynak değerlendirme ve atıf yapma gibi konularda bilgi okuryazarlığı becerilerini artırmak, kullanıcıların daha verimli araştırmalar yapmalarına katkı sağlayacaktır. Kütüphane tarafından sunulan eğitim programlarına gönüllü katılım teşvik edilmelidir.
- **Geri Bildirim Süreçlerine Katılım:** Kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesinde kullanıcı görüşleri büyük önem taşımaktadır. Kullanıcılar, karşılaştıkları sorunları veya geliştirme önerilerini anketler, öneri formları ya da doğrudan iletişim yoluyla kütüphane yönetimiyle paylaşmalıdır. Bu katkılar, kullanıcı odaklı hizmet tasarımının temelini oluşturur.
- **Kütüphane Web Sitesi ve Duyurularının Takibi:** Kütüphane web sitesi, sosyal medya hesapları ve e-posta duyuruları, dijital hizmetlerdeki güncellemeler hakkında önemli bilgiler içermektedir. Kullanıcıların bu platformları düzenli olarak takip etmeleri, hizmetlerden tam anlamıyla faydalanmalarını sağlayacaktır.
- **Teknik Destek ve Danışmanlık Hizmetlerinden Yararlanma:** Dijital hizmetleri kullanırken karşılaşılan teknik sorunlarda veya kaynak erişiminde yaşanan zorluklarda, kütüphane teknik destek biriminden yardım alınmalıdır. Kullanıcıların sorunlarını bireysel olarak çözmeye çalışmak yerine profesyonel destek talep etmesi, hizmetlerden daha verimli faydalanmalarını sağlar.
- **Kütüphane Kullanım Kültürünün Geliştirilmesi:** Kütüphane yalnızca fiziksel bir mekân değil, aynı zamanda dijital ortamda da bilgiye erişim sağlayan dinamik bir yapıdır. Kullanıcılar, bu yapının sunduğu imkânların

farkında olarak, kütüphaneyi öğrenme, araştırma ve entelektüel gelişim süreçlerinin ayrılmaz bir parçası olarak görmelidir.



KAYNAKLAR

- Akalın, M. (2018). *Anket: örnek açıklamalarıyla sosyal bilimlerde araştırma tekniği*. Seçkin Yayıncılık.
- Akbaş, M., & Fenerci, T. (2016). Üniversite kütüphanelerinde sosyal medya politikaları. *Bilgi Dünyası*, 17(2), 201-231.
- Akbayrak, E. H. (2005). *Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde hizmet kalitesi ölçümü* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Akbaytürk Çanak, T., Çelik, S., Çetinkaya, İ., Çukadar, S., Güneş, G., Gürdal, G., Holt, İ., Kaya, E., & Kaygusuz, A. (2014). *2023'e doğru Türkiye'de üniversite kütüphaneleri: Mevcut durum, sorunlar, standartlar ve çözüm önerileri*.
- ALA. (2008). Interlibrary loan code for the United States explanatory supplement. [Çevrim-içi: <https://www.ala.org/rusa/interlibrary-loan-code-united-states-explanatory-text>], Erişim tarihi: 14.04.2025.
- ALA. (2022). Interlibrary loans. [Çevrim-içi: <https://libguides.ala.org/Interlibraryloans>], Erişim tarihi: 22.04.2024.
- Anameriç, H. (2006). Osmanlılarda kütüphane kültürü ve bilimsel yaşama etkisi. *OTAM Ankara Üniversitesi Osmanlı Tarihi Araştırma ve Uygulama Merkezi Dergisi*, 19(19), 53-78.
- ANKOS KİTS. (2022). Kütüphanelerarası iş birliği takip sistemi. 9 Aralık 2023 tarihinde <http://kits.ankos.gen.tr/html/about.php> adresinden erişildi.
- Aslan, Ö. (2020). *Üniversite kütüphanelerinde hizmet kalitesinin LibQUAL+® ile ölçümü: Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi örneği*. [Yüksek Lisans Tezi]. Çankırı Karatekin Üniversitesi.
- Arslantekin, S. (1998). Kütüphane otomasyonunda yazılım sorunu. *Türk Kütüphaneciliği*, 12(3), 231-240.
- Atılğan, D. (2008). Türkiye'de üniversite kütüphanelerinin tarihi. *Türk Kütüphaneciliği*, 22(4), 451-458.
- Atılğan, D., & Yalçın, Y. (2009). Elektronik kaynakların seçimi ve değerlendirilmesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 23(4), 769-802.
- Aydın, H. (2014). *Kalite, işletme ve dijital üçgende kütüphanelerin geleceği*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Aydın Üniversitesi.

- Bakırcı, R. (2009). Milli Kütüphane’de görme engellilere sunulan hizmetler ve gelişmeler. *Bilgi Dünyası*, 10(1), 100-104.
- Baysal, J. (1987). *Kütüphanecilik alanında yeni kavramlar araçlar yöntemler*. İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları.
- Bayter, Mustafa. (2012). “AAKK, AAKK1, AAKK2, AAKK3 ve RDA” [Conference paper]. In S. Kurbanoglu, U. Al, P. L. Erdoğan, Y. Tonta, & N. Ö. Uçak (Eds.), 3. *Değişen Dünyada Bilgi Yönetimi Sempozyumu 19-21 Eylül 2012 Bildiriler Kitabı* (s. 169-175) içinde. Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.
- Bayter, M. (2018). Teknolojinin kütüphane kullanımı etkisi üzerine bir araştırma. *Turkish Studies- Information Technologies and Applied Sciences*, 13(21), 61-72.
- Beygirci, B., Özdemir, M., & Birkin, T. (2023). Dijital çağda üniversite kütüphaneleri: Bartın Üniversitesi Kütüphanesi örneği. L. Özdemir Şahin ve A. Altay (yay. haz.). *Dijital Süreçlerin Bilgi Profesyonellerine Yansıması: Değişen Özellik ve Beklentiler* (ss. 125-164) içinde. İdeal Kültür Yayıncılık.
- Bunge, Charles A. (1999). Reference Services. *The Reference Librarian*, 31(66), 185-199.
- Burke, P. (2001). *Bilginin toplumsal tarihi*. Tarih Vakfı Yurt Yayınları.
- Cengiz, E. (2017). *Halk kütüphanelerinde derme geliştirme politikaları: Türkiye’de halk kütüphaneleri üzerine bir değerlendirme*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Chandler, Y. J. (2001). Reference in library and information science education. *Library Trends*, 50(2), 245-262.
- Cribb, G. (1981). Kütüphanelerde kullanıcı eğitiminin önemi. *Türk Kütüphaneciliği*, 30(2), 90-99.
- Çağlayan, P. (2011). Halk kütüphanesi hizmetlerine ilişkin kullanıcı memnuniyeti. *Bilgi Dünyası*, 12(2), 379-398.
- Çakır, G. (2022). *Üniversite kütüphanelerinde ödünç kitap ve doküman sağlama (Interlending and document supply) hizmetinin analitik bakış açısıyla değerlendirilmesi: Kadir Has Üniversitesi Bilgi Merkezi örneği*. [Yüksek lisans tezi]. Marmara Üniversitesi.
- Çakın, İ. (2011). *Bilgi ve Belge Yönetimine Giriş*. [Yayımlanmamış Teksir]. Ankara.

- Çelik, A., & Uçak, N. (1993). Üniversite kütüphaneleri üzerine. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 10(2), 115.
- Çetin, K. M. (2021). *Kütüphanelerde algılanan hizmet kalitesi ile kullanıcı memnuniyeti ilişkisi: Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kütüphanesi örneği*. [Yüksek Lisans Tezi]. Hasan Kalyoncu Üniversitesi.
- Çevik, E. (2015). *Kütüphanelerde fiziksel ortam ve kullanıcı memnuniyeti: örnek bir uygulama Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi*. [Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Gelişim Üniversitesi.
- Çölden Akgül, R. (2022). *Türkiye’de kütüphanelerarası ödünç verme: KİTS ve TÜBESS sistemlerinin değerlendirilmesi*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Dinç, M. (2014). *Üniversite kütüphanelerine satın alınan işletme ve iktisat alanındaki elektronik bilgi kaynaklarının maliyet-fayda analizi*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Okan Üniversitesi.
- Emsen, H. H., & Örmecioğlu, H. T. (2020). Üniversite kütüphanelerinin mekânsal tasarımının kullanıcı üzerindeki etkisine ilişkin istatistiki bir çalışma: Akdeniz Üniversitesi Merkez Kütüphanesi örneği. *Türk Kütüphaneciliği*, 34(2), 187-207.
- Engelliler Hakkında Kanun. (2005). Resmî Gazete, n.5378, 25868. Erişim adresi: [Çevrim-içi: <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.5378.pdf>], Erişim tarihi: 03.01.2025.
- Ercan, Ş. (1991). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi öğrencilerinin kütüphane kullanımları üzerine bir araştırma*. [Yüksek Lisans Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Ergen, B. (1996). *Ergonomik açıdan ödünç verme hizmeti*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Ersoy, O. (1966). *Kütüphaneciliğimizin sorunları*. Güven Matbaası.
- Evans, G. E., & Saponaro, M. Z. (2012). Collection management basics. Santa Barbara, California, *Library and Information Science Text Series*.
- Filiz, Z., & Kolukısaoglu, S. (2013). Servqual Yöntemi ve Bir Hizmet İşletmesinde Uygulaması. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Özel Sayı, 253-266.
- Gardner, C. A. (1985). Book selection policies in the College Library: A reappraisal. *College and Research Libraries*, 46, 140-146.
- Green, S. S. (1876). Personal relations between librarians and readers. *American Library Journal*, I (2-3), 74-81.

- Hamilton, D., & Keten, B. (2011). Görme engelli kullanıcılar için erişilebilir kütüphaneler: kütüphanecilere yönelik pratik öneriler. *Türk Kütüphaneciliği*, 25(4), 509-518.
- Harrison, A., Burrell, R., Velasquez, S., & Schreiner, L. (2017). Social media use in academic libraries: A phenomenological study. *The journal of academic librarianship*, 43(3), 248-256.
- IFLA. (2005). Libraries for the Blind in the Information Age: Guidelines for Development.[Çevrim-ici: <https://archive.ifla.org/VII/s31/pub/Profrep86.pdf>], Erişim tarihi: 10.04.2025.
- Işık, A.Ü. (2000). *Üniversite kütüphanelerinde sağlama ve sağlama politikaları: HÜ Beytepe Merkez Kütüphanesi örneği*. [Yüksek Lisans Tezi]. Ankara Üniversitesi.
- Işık, D. (2010). *Üniversite Kütüphanelerinde kullanıcı eğitimi: Ankara'daki Devlet Üniversitesi kütüphanelerindeki uygulamalar ve elektronik ortamda kullanıcı eğitimi için öneriler*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Ankara Üniversitesi.
- İspir, Z., & Torlak, D. (2018). 21. yüzyıl trendleri ve akademik kütüphanelerle ilişkisi. *ÜNAK 2018 Yeni Nesil Kullanıcılar, Değişen Kütüphaneler Sempozyumu, 4-6 Ekim* (ss. 30-44) içinde. Marmara Üniversitesi.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68.
- Kaptan, S. (1995). *Bilimsel araştırma teknikleri ve istatistik yöntemleri*. Bilim Yayıncılık.
- Karagözoğlu Aslıyüksek, M. (2015). *Dijital kültür ortamında üniversite kütüphaneleri: İstanbul örneği*. [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Marmara Üniversitesi.
- Karahan, Ş. (2012). *Kütüphanelerde hizmet kalitesinin LibQUAL+™ hizmet kalitesi ölçüm anketi ile ölçülmesi: Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Araştırma*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Dumlupınar Üniversitesi.
- Karasözen, B., Holt, İ., Coşkun, C., & Bayram, Ö. (2006). Kurumsal Arşiv Yaratma [Sunum]. ANKOS 6. Yıllık Toplantısı, 2-4 Haziran 2006, Çanakkale 18 Mart Üniversitesi, Çanakkale
- Karataş, M. (2002). *Ankara Üniversitesi fakülte kütüphanelerinde derme geliştirme çalışmaları*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Ankara Üniversitesi.

- Kartal, F. (2023). *Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi: İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Örneği*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Medeniyet Üniversitesi.
- Kavak, A. (2018). *Değişen kütüphanelerin ve kütüphane hizmetlerinin kullanıcılar üzerindeki etkileri: Ankara örneği*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Çankırı Üniversitesi.
- Kayaoğlu, H.D. (1997). *Derme oluşturma ve geliştirme: İ.Ü. Merkez Kütüphanesi'nde bütçe yönetimi (Nisan 1994-Kasım 1997)*. Mavibulut Yayınları.
- Kayaoğlu, H. D. (2006). Açık erişim kavramı ve gelişmekte olan bir ülke olarak Türkiye için anlamı. *Türk Kütüphaneciliği*, 20(1), 29-60.
- Keser, E. (2007). *Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyeti ölçümü*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Keseroğlu, H. S. (2004). *Kütüphane bilgi merkezi kurma kütüphane programı yazma kılavuzu*. Nesil Yayınevi.
- Kiavar, B. (2013). *Kütüphane mimarisinde engellilere yönelik çalışmalar ve Milli Kütüphane*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Ankara Üniversitesi.
- Koca, N. (2023). *Lisans öğrencilerinin kütüphane bilgi hizmetlerinde teknoloji kullanımı ve farkındalığı: Aksaray Üniversitesi örneği*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Aksaray Üniversitesi.
- Koçak, B. (2019). *Üniversite kütüphane yönetiminde planlama süreci*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Atatürk Üniversitesi.
- Küçükcan, B. (2021). Kütüphane binaları: Bilginin yönetildiği mekanları tasarlamak. E. Yılmaz ve L. Kanık (Yay.Haz.). *Bilgi Merkezlerinde Yönetim* (s. 840-886) içinde. Hiperyayın.
- Küçükcan, B. (2012). Engelli kullanıcılar açısından kütüphane binaları ve karşılaşılan sorunlar. 3. *Uluslararası Değişen Dünyada Bilgi Yönetimi Sempozyumu* (s.161-168) içinde. Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.
- Maraşlı, F., & Çıbuk, M. (2015). RFID teknolojisi ve kullanım alanları. *BEÜ Fen Bilimleri Dergisi*, 4(2), 249-275.
- Massis, B. E. (2011). QR codes in the library. *New Library World*, 112(9/10), 466-469. [Çevrim-ici : <https://doi.org/10.1108/03074801111182058>], Erişim tarihi: 03.04.2025.
- Miller, L. (2011). Resource description and access (RDA) an introduction for reference librarians. *Reference & User Services Quarterly*, 50(3), 216-222.

- Nair, R. R. (2014). Library space from prehistoric caves to the cloud. B. Ramesha, S. A. Sornam ve J. Neelankavil (Ed.). *Library space and content management for a networked society* (s. 17-23) içinde. Dharmaram Publicati"ons.
- Odabaş, H., & Polat, C. (2011). Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri Standartları. *A.Ü Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi*, 45, 321-346.
- Özçelik, F. (2001). *Üniversite Kütüphanesinde Kullanıcı Eğitimi: İstanbul’daki Üniversite Kütüphanelerindeki Uygulamalar*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Özdem, S. (2013). *Kütüphane Otomasyon Sistemi ve Dokümanların Otomatik Kategorilendirilmesi*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Karabük Üniversitesi.
- Özel, N. (2007). *Üniversite kütüphanelerinin kataloglama birimlerinde çalışan kütüphanecilerin eğitim gereksinimleri üzerine bir araştırma*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Polat, C. (1999). *Başlangıcından günümüze ülkemizde derleme çalışmaları*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Hacettepe Üniversitesi.
- Prytherch, R. (1995). Harrod’s librarians’ glossary: 9,000 terms used in information management, library science, publishing, the book trades and archive management (8th ed.). Vermont: Gower.
- Rahman, S., Erdem, R., & Devedbakan, N. (2007). Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Ölçeği ile Değerlendirilmesi: Elazığ’daki Hastaneler Üzerinde Bir Çalışma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(3), 37-55.
- Raviş, D. (2019). *Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Odaklı Bilgi Hizmeti Çalışmaları: İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi Örneği*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Rashdall, H. (1962). Universities. *Encyclopædia Britannica*, 22, 878.
- Rogers, R. D., & Weber, D. C. (1971). *University Library Administration*. New York: H.W. Wilson Company.
- Sağlamtunç, T. (2010). Görme engelliler ve kütüphanecilik hizmetleri. *Bilgi Dünyası*, 11(1), 178-191.
- Sefercioğlu, N. (1977). Kataloglamada milletlerarası gelişmeler. *Türk Kütüphaneciliği*, 26(3), 121-134.
- Subaşıoğlu, F. (2000). Engellilerin İnternet’e erişimi üzerine. *Türk Kütüphaneciliği*, 14(2), 188-204.
- Tan, B. (2019). *Türkiye’de üniversite kütüphanelerinin gece hizmeti vermesinin kullanıcı memnuniyeti açısından önemi: İstanbul Teknik Üniversitesi Mustafa İnan Kütüphanesi’nde bir inceleme*. [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. İstanbul Üniversitesi.

- Tanilli, S. (2006). *Uygarlık tarihi*. Alkım Yayınevi.
- Teoman, B., & Efe, Ö. (2016). Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinde RDA algısı, süreçler, sorunlar ve Özyeğin Üniversitesi Kütüphanesi örneği. Çakmak, N. ve Baytur, S. (Ed.), *ÜNAK 2015: Elektronik Çağda İçerikten Mimariye Kütüphaneler* (s. 34-48) içinde. Üniversite ve Araştırma "Kütüphanecileri Derneği.
- The Tradition of Library Catalogs. (2016). *Library Technology Reports*, 52(5), 15-19.
- Thompson, L. S. (1952). Türkiye'de Kütüphaneleri Geliştirme Programı. *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, 1(2), 89. [Çevrim-içi : <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/2287/2252>], Erişim tarihi: 18.01.2025.
- Tonta, Y. (2009). Dijital yerliler, sosyal ağlar ve kütüphanelerin geleceği. *Türk Kütüphaneciliği*, 23(4), 742-768.
- Tonta, Y. (2012). Kütüphanecilik ve bilgilendirme eğitiminde gelişmeler ve program değişiklikleri. *Türk Kütüphaneciliği*, 26(2), 227-261.
- Toplu, M. (2013). Kil tabletlerden elektronik yayıncılığa kütüphanecilik felsefesinin gelişimi ve dönüşümü. *Türk Kütüphaneciliği*, 24(4), 644-684.
- Tutumel, S. (1992). Üniversite kütüphanelerinde okuyucu eğitimi programı ve Hacettepe Tıp Merkezi Kütüphanesindeki uygulama. *Türk Kütüphaneciliği*, 6(3), 152-158.
[Çevrim-içi: <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/1269>], Erişim tarihi: 09.02.2025.
- Türk Dil Kurumu 1983, Türkçe sözlük (2. cilt). Türk Tarih Kurumu Basımevi.
- Uçak, N. Ö. (1995). Kütüphaneleri etkileyen teknolojik yenilikler ve geleceğin kütüphaneleri. *Türk Kütüphaneciliği*, 9 (1), 49-55.
[Çevrim-içi : <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/986>], Erişim tarihi: 27.12.2024.
- Uçak, N. (2003). Elektronik danışma hizmetleri. *Bilgi Dünyası*, 4(2), 103-121.
- Uçak, N. Ö. (2004). Değişen bilgi ortamının danışma hizmetine etkisi. *Türk Kütüphaneciliği*, 18(4), 407-417.
- ULAKBİM TÜBESS. (2022). TÜBESS: Türkiye Belge Sağlama Sistemi.
[Çevrim-içi : <https://www.tubess.gov.tr>], Erişim tarihi: 13.11.2024.
- Umur, M. (2015). Turist rehberlerinin müze hizmet kalitesi algılamaları üzerine bir araştırma: Göreme Açık Hava Müzesi örneği. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10, 68-90.

- Uzunsakal, E. & Yıldız, D. (2018). Alan araştırmalarında güvenilirlik testlerinin karşılaştırılması ve tarımsal veriler üzerine bir uygulama. *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 14-28.
- Üstün, A. (1977). Üniversite Kütüphaneleri. *Türk Kütüphaneciliği*, 26(4), 229-235.
- Weber, D. C. (1976). A century of cooperative programs among academic libraries. *College & Research Libraries*, 37(3), 205-221.
- WHO (2021). Disability and Health.
- Yalçınkaya, Y. (2016). Dijital kültür ve dijital kütüphane. *Türk Kütüphaneciliği*, 30(4), 595-618.
- Yalvaç, M. (1994). *Kütüphane hizmetlerinde bilgisayara geçiş ve sorunları*. Mavi Bulut Yayınları.
- Yalvaç, M. (2004). Elektronik yayıncılıkta güvenlik. Bekir Kemal Ataman, Mesut Yalvaç (yay.haz.), *Aysel Yontar Armağanı* (s.73-85) içinde. Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları.
- Yılmaz, B. (2003). Toplumsal iletişim ve kütüphane. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 20(2): 11-29.
- Yılmaz, M. (2012). Danışma hizmetlerinin değişen yüzü: geleneksel danışma hizmetlerinden dijital danışma hizmetlerine. Ö. Külcü, T. Çakmak, & N. Özel (Ed.), *Prof. Dr. K. Gülbün Baydur'a Armağan* (ss. 219-226) içinde. Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.
- Yerel yönetimler için ulaşılabilirlik temel bilgiler el kitabı*. (2011). T.C. Başbakanlık Özürlüler Dairesi Başkanlığı.
- Yörü, H. A. (2012). Türkiye'de kütüphanelerarası iş birliğinin kısa tarihçesi ve günümüz uygulamaları. *Türk Kütüphaneciliği*, 26(1), 154-168. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tk/issue/48849/622345>
- Zaveri, P., & Salve, D. (2018). Status of library automation software use in Mumbai college libraries. *Knowledge Librarian*, 5(1), 381-389.
- Zencir, M. B., Kutlutürk, L., & Subaşıoğlu, F. (2017). Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinde engellilere yönelik hizmetler: web sayfaları bağlamında bir inceleme. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 57(1).[Çevrim-içi: <http://www.dtcfdergisi.ankara.edu.tr/index.php/dtcf/article/view/1924>], Erişim tarihi: 07.11.2024



EKLER

EK A Etik Kurul İzni



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırmalar ve
Yayın Etiği Kurulu

TOPLANTI SAYISI
4

KARAR SAYISI
37

TOPLANTI TARİHİ
3.04.2024

DAĞITIM YERLERİNE

Doç. Dr. Hamid DERVİŞ'in yardımcı araştırmacı, Kıymet AKDAMAR'ın sorumlu araştırmacı olarak yapmayı planladıkları "**Dijital Hizmetlerin Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetine Etkisi: Bartın Üniversitesi Kütüphanesi Örneği**" isimli çalışma; Kurulumuzca uygun bulunmuştur.

Bu bilgiler ışığında; onam formlarının gönüllülere imzalatılarak gerekli bilgilendirmelerin yapılması, veri toplama araçlarının (anket, ölçek, mülakat,...) uygulama izninin gerekli kurumlardan alınması, çalışmada kullanılacak olan veri toplama araçlarını geliştiren kişilerden müsaadelerinin alınmış olması, çalışmada ses/görüntü kaydı alınacaksa katılımcılardan gerekli izinlerin alınması, veri toplamaya etik kurul kararından sonra başlanması ve etik davranış ilkelerine uyulması şartıyla söz konusu araştırmanın yapılması Etik Kurulumuzca uygun görülmüş ve onaylanmasına toplantıya katılan üyelerin oybirliği ile karar verilmiştir.

Prof. Dr. Muharrem ÇETİN
Kurul Başkanı

Prof. Dr. Yavuz UNAT
Başkan Yardımcısı

Prof. Dr. Kutay OKTAY
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Eyüp AKMAN
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Burhan BALTACI
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Serkan DİLEK
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Tolga ULUSOY
Kurul Üyesi

DAĞITIM LİSTESİ

Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırmalar ve Yayın Etiği Kuruluna
Sayın Doç. Dr. Hamid DERVİŞ

Belge Doğrulama Kodu: H3DUFED

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Takip Adresi: www.kastamonu.edu.tr/belgedogrulama

Adres: Kastamonu Üniversitesi Rektörlüğü, Kuzeykent Kampüsü, Merkez/Kastamonu

Telefon No: (0 366) 2801012

e-Posta:

Kep Adresi: kastamonuuniversitesi@huff.kcp.tr

Faks No: (0 366) 2801139

İnternet Adresi: www.kastamonu.edu.tr

Bilgi için:

Telefon No:

Serdar Duru:

Raportör

(0 366) 2801000 - 1144



EK B Memnuniyet Anket Formu

Üniversite Kütüphane Kullanıcıların Dijital Kütüphane Hizmetlerinden Memnuniyet Anket Formu

LÜTFEN BU DOKÜMANI DİKKATLİCE OKUMAK İÇİN ZAMAN AYIRINIZ.

Sizi Kıymet AFŞAR tarafından yürütülen “Dijital Hizmetlerin Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetine Etkisi: Bartın Üniversitesi Kütüphanesi Örneği” araştırmaya davet ediyoruz. Bu araştırma, üniversite kütüphanelerinde sunulan dijital hizmetlerin kullanıcı memnuniyetine etkisini Bartın Üniversitesi Kütüphanesi örneği üzerinden incelemeyi amaçlamaktadır. Dijital kütüphane hizmetlerinin çeşitli öğrenci grupları üzerindeki etkilerini anlamak ve hizmetlerin iyileştirilmesi için öneriler geliştirmek için önemli bir fırsat sunmaktadır. Araştırmanın sonuçları, dijital hizmetlerin kullanımıyla kullanıcı memnuniyeti arasındaki ilişkiyi açıklığa kavuşturacak ve üniversite kütüphanelerinin gelecekteki stratejik planlamalarına katkı sağlayacaktır. Bu çalışmaya katılmak tamamen **gönüllülük** esasına dayanmaktadır. Çalışmaya **katılmama** veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmadan **çıkma** hakkında sahibsiniz. **Çalışmayı yanıtlamanız, araştırmaya katılım için onam verdiğiniz biçimde** yorumlanacaktır. Size verilen **formlardaki** soruları yanıtlarken kimsenin baskısı veya telkini altında olmayın. Bu formlardan elde edilecek kişisel bilgiler tamamen gizli tutulacak ve yalnızca araştırma amacı ile kullanılacaktır. Lütfen aşağıdaki ifadeleri dikkatle okuyarak, her ifadeyi gerçek durumunuzu yansıtacak şekilde uygun olan seçeneği işaretleyerek tamamlayınız. Yapacağınız işaretlemlerde göstereceğiniz samimiyet ölçme aracının başarısını yükseltecektir.

Araştırmaya zaman ayırarak yapacağınız katkıdan dolayı teşekkür ederim.

Kıymet AFŞAR

Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Yüksek Lisans Öğrencisi

1. Cinsiyetiniz nedir?

☐Erkek ☐Kadın

2. Yaşınız kaçtır?

(Lütfen yazınız?)

3. Hangi sınıfta/ünitede öğrencisiniz veya çalışansınız?

☐Akademik personel ☐İdari Personel
☐Öğrenci (Lisans, Önlisans) ☐Öğrenci (Yüksek Lisans)
☐Öğrenci (Doktora)

4. Hangi fakültede/alanında öğrencisiniz veya çalışansınız?

☐Bartın Orman Fakültesi ☐Edebiyat Fakültesi
☐Eğitim Fakültesi ☐Fen Fakültesi
☐İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ☐İslami İlimler Fakültesi
☐Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
☐Mühendislik, Mimarlık ve Tasarım Fakültesi
☐Sağlık Bilimleri Fakültesi ☐Spor Bilimleri Fakültesi
☐Yabancı Diller Yüksekokulu ☐Meslek Yüksekokulları
☐Daire Başkanlıkları

☐Diğer (Lütfen Yazınız)

5. Kütüphaneyi ne sıklıkta ziyaret ediyorsunuz?

☐Her gün ☐Haftada bir kez
☐Ayda bir kez ☐Bir dönemde birkaç kez
☐Yalnızca sınav dönemlerinde ☐Öğretim yılı içinde birkaç kez
☐İhtiyaç duyduğumda

6. Kütüphane elektronik kaynaklarını hangi sıklıkla kullanıyorsunuz?

☐Her gün ☐Haftada bir kez
☐Ayda bir kez ☐Bir dönemde birkaç kez
☐Yalnızca sınav dönemlerinde ☐Öğretim yılı içinde birkaç kez
☐İhtiyaç duyduğumda

EK B Devamı

7. **Kütüphanenin web sayfasını kullanma sıklığınız nedir?**
☐ Her gün ☐ Haftada birkaç kez
☐ Ayda birkaç kez ☐ Yarı dönem içinde bir ya da birkaç kez
☐ Yalnızca sınav dönemlerinde ☐ Öğretim yılı içinde bir ya da birkaç kez
☐ İhtiyaç duyduğumda
8. **Kütüphane web sayfası üzerinden kütüphane kaynaklarına hangi sıklıkla erişim sağlamaktasınız?**
☐ Her gün ☐ Haftada bir kez
☐ Ayda bir kez ☐ Bir dönemde birkaç kez
☐ Yalnızca sınav dönemlerinde ☐ Öğretim yılı içinde birkaç kez
☐ İhtiyaç duyduğumda
9. **Veri tabanları kullanma sıklığınız nedir?**
☐ Her gün ☐ Haftada bir kez
☐ Ayda bir kez ☐ Bir dönemde birkaç kez
☐ Yalnızca sınav dönemlerinde ☐ Öğretim yılı içinde birkaç kez
☐ İhtiyaç duyduğumda
10. **Kütüphanede yeni materyaller hakkında bilgi almak için aşağıdaki iletişim kanallarından hangisini tercih edersiniz?**
☐ Kütüphane web sitesi ☐ Katalog bilgisayarları
☐ Sosyal medya hesapları ☐ E-posta duyuruları
☐ Diğer (Lütfen Yazınız)
11. **Kütüphane kataloğunu kullanmak sizin için ne kadar kullanışlı?**
☐ Çok kullanışlı ☐ Kullanışlı
☐ Ne kullanışlı ne kullanışsız ☐ Kullanışsız
☐ Hiç kullanışlı değil
12. **Dijital kütüphane hizmetleri hakkında bilgi düzeyiniz nedir?**
☐ Çok iyi bilgi sahibiyim ☐ İyi bilgi sahibiyim
☐ Orta düzeyde bilgi sahibiyim ☐ Az bilgi sahibiyim
☐ Hiç bilgi sahibi değilim
13. **Dijital kütüphane kaynaklarına erişirken karşılaştığınız zorluklar nelerdir? (Birden fazla seçenek işaretlenebilir)**
☐ Erişim sorunları
☐ Arama yapmada zorluk
☐ İstenilen içeriği bulmada güçlük
☐ Kullanıcı ara yüzünün karmaşıklığı
☐ Teknik sorunlar (örneğin, sayfa yüklenme problemleri)
☐ Kullanıcı kimlik doğrulamasının zorluğu
☐ Diğer (Lütfen Yazınız)
14. **Üniversite kütüphanesinin kurumsal arşiv koleksiyonlarını kullanıyor musunuz?**
☐ Evet ☐ Hayır
15. **Kütüphaneler arası ödünç verme hizmetini kullanıyor musunuz?**
☐ Evet ☐ Hayır
16. **Kütüphanenin e-kitap koleksiyonu, öğrenme kaynaklarına erişim ihtiyacınızı karşılamakta yeterli midir?**
☐ Evet ☐ Hayır
17. **Kütüphanenin akıllı telefonlar için mobil uygulamasının olduğunu biliyor musunuz?**
☐ Evet ☐ Hayır
18. **Kütüphane tarafından düzenlenen çevrimiçi eğitim ve oryantasyon programlarına katıldınız mı?**
☐ Evet ☐ Hayır
19. **Kütüphane tarafından yapılan ve/veya yapılacak etkinliklerin duyuruları etkin bir şekilde yapılmakta mıdır?**
☐ Evet ☐ Hayır
20. **Kütüphanedeki tarayıcı makinasının varlığından haberdar mısınız?**
☐ Evet ☐ Hayır

EK B Devamı

Memnuniyetinizi Etkileyen Durumlar		Memnuniyet Düzeyiniz ☐ 1-Kesinlikle Katılmıyorum ☐ 2-Katılmıyorum ☐ 3-Kararsızım ☐ 4-Katılıyorum ☐ 5-Kesinlikle Katılıyorum					Fikrim yok
Kullanıcı Arabirimi ve Tarama Sistemleri							
1.	Kütüphane içerisinde bulunan katalog tarama cihazlarının kullanımından memnunum.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
2.	Kütüphane içindeki katalog tarama cihazlarının sayısı ve konumundan memnunum.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
3.	Katalog tarama cihazlarını kullanarak bilgi kaynaklarını aramakta zorlanmıyorum.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
4.	Ödünç alma-İade cihazlarının kullanımından memnunum.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
Web Sitesi ve Uzaktan Erişim							
5.	Kütüphane web sitesinin kullanımı kolay ve erişimi basittir.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
6.	Kütüphane web sitesindeki tüm linkler sorunsuz çalışmaktadır.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
7.	Kütüphane web sitesi, içeriğin düzenini anlaşılır bir menü ile sunmaktadır.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
8.	Katalog taraması ve diğer hizmetlere web sitesi üzerinden kolayca erişebiliyorum.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
9.	Veri tabanlarına erişim için web sayfası kullanışlıdır.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
10.	Elektronik kaynaklara kütüphane web sitesi üzerinden uzaktan erişebiliyorum.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
Kişisel Hesap ve Hizmetler							
11.	Kütüphane hesabımı kullanmakta zorluk yaşamıyorum.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
12.	Kütüphane hesabım üzerinden kitaplarımın durumunu takip edebiliyorum.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
13.	Kütüphane hesabımdan yaşadığım sorunları 'Kütüphaneciye Sor' ile iletebiliyorum.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
14.	Kütüphane hesabımdan çalışma odası rezervasyonu yapabiliyorum.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY

EK B Devamı

Elektronik Kaynaklar ve Veri Tabanları							
15.	Çevrim içi veri tabanlarından tarama yapmakta zorlanmıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐	☐ FY
16.	Elektronik kaynaklara erişim sürelerinde sorun yaşamıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐	☐ FY
Kullanıcı Desteği ve İletişim							
17.	Kütüphane personeline telefon ve e-posta ile kolayca ulaşabiliyorum.	☐	☐	☐	☐	☐	☐ FY
18.	Kütüphane, telefon ve e-posta yoluyla gelen soruları hızlı ve etkili bir şekilde yanıtlamaktadır	☐	☐	☐	☐	☐	☐ FY
19.	Telefon ve e-posta ile sorduğum sorulara verilen cevaplar tatmin edici, kapsamlı ve açıklayıcıdır.	☐	☐	☐	☐	☐	☐ FY
20.	Kütüphane personelinin sağladığı dijital danışmanlık hizmetinden memnunuz.	☐	☐	☐	☐	☐	☐ FY
Teknoloji Kullanımı							
21.	Kütüphanenin sunduğu teknolojik hizmetlerin farkındayım.	☐	☐	☐	☐	☐	☐ FY
22.	Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunuz.	☐	☐	☐	☐	☐	☐ FY
23.	Kütüphanedeki teknolojik araçları (kiosk, web sitesi, internet, mobil uygulamalar vb.) kullanmakta zorlanmıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐	☐ FY
İnternet ve Ağ Erişimi							
24.	Kütüphanedeki internet bağlantı hizmetlerinden memnunuz.	☐	☐	☐	☐	☐	☐ FY
25.	Kütüphane internet (Wifi) erişimi için kullanıcı adı ve şifre işlemlerini kolaylıkla yapabiliyorum.	☐	☐	☐	☐	☐	☐ FY
26.	Kütüphanenin internet hızı ve elektronik kaynak erişim hızı yeterlidir.	☐	☐	☐	☐	☐	☐ FY
Mobil ve Sosyal Medya							
27.	Kütüphanenin sosyal medya hesaplarını (Instagram, Twitter vb.) faydalı buluyorum.	☐	☐	☐	☐	☐	☐ FY
28.	Mobil kütüphane uygulaması üzerinden kütüphane hizmetlerini sorunsuz alıyorum.	☐	☐	☐	☐	☐	☐ FY

EK B Devamı

Erişilebilirlik ve İleri Teknoloji							
29.	Kütüphane, engelli kullanıcıların ihtiyaçlarını başarıyla karşılayıp erişilebilirlik konusunda gelişmiş hizmetler sunmaktadır.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
30.	Kütüphanedeki tarayıcı makineyle belgelerimi elektronik formata dönüştürmekten memnunuz.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
Farkındalık ve Eğitimler							
31.	Kütüphanedeki son yenilikler ve gelişmeler hakkında bilgi sahibiyim.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
32.	Kütüphane veritabanı kullanımı eğitimlerinden memnunuz.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY
33.	Kütüphane tanıtım ve diğer eğitimlerinden memnunuz.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ FY