T.C
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI EĞİTİMİ: ANKARA'DAKİ DEVLET ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDEKİ UYGULAMALAR VE ELEKTRONİK ORTAMDA KULLANICI EĞİTİMİ İÇİN ÖNERİLER

Yüksek Lisans Tezi

Demet IŞIK

Ankara-2010

T.C
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI EĞİTİMİ: ANKARA'DAKİ DEVLET ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDEKİ UYGULAMALAR VE ELEKTRONİK ORTAMDA KULLANICI EĞİTİMİ İÇİN ÖNERİLER

Yüksek Lisans Tezi

Demet IŞIK

Tez Danışmanı
Doç. Dr. Sacit ARSLANTEKİN

Ankara-2010

T.C
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI EĞİTİMİ: ANKARA'DAKİ DEVLET ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDEKİ UYGULAMALAR VE ELEKTRONİK ORTAMDA KULLANICI EĞİTİMİ İÇİN ÖNERİLER

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Sacit ARSLANTEKİN

Tez Jürisi Üyeleri

Adı ve Soyadı	**İmzası**
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

Tez Sınavı Tarihi …….....

ÖNSÖZ

Üniversitelerde çağın gereksindiği bilimsel çalışmaların gerçekleştirilmesi, araştırma ve geliştirme faaliyetlerinin geliştirilmesi güçlü bir kütüphane yapısı olmadan gerçekleştirilemez. Üniversitenin önemli bir parçası olarak üniversite kütüphanesinin, kullanıcı profiline uygun, kullanıcı beklentilerini göz önünde bulundurarak etkin hizmetler vermesi gerekir. Üniversite kütüphanelerinin önemli hizmetlerinden biri olan kullanıcı eğitimi, kütüphane kaynak ve hizmetlerinden en fazla verimi sağlamak için üzerinde çokça durulması gerekli bir konudur.

Elektronik bilgi akışının hız kazandığı günümüz bilgi dünyasında, çağın gereksindiği hizmetleri geliştirmek üniversite kütüphaneleri açısından önemli bir konudur. Elektronik bilgi kaynaklarının hızla arttığı, bilgi kaynaklarına erişimde zaman ve mekan sınırlamasının ortadan kalktığı, 7 gün 24 saat bilgi erişimin sağlanabildiği üniversite kütüphanelerinde bu hizmete paralel olarak kullanıcı eğitimi düzenlemek gerekir. Çalışmamıza elektronik ortamda kullanıcı eğitimine olan gereksinimden yola çıkılarak başlanmıştır ve elektronik ortamda eğitimlerin nasıl verileceği üzerinde yoğunlaşılmıştır.

Araştırmamın her aşamasında önerileri, yorumları ile yardımlarını esirgemeyen değerli hocam Doç. Dr. Sacit Arslantekin'e ve araştırmam için konu seçiminde yardımcı olan hocam Prof. Dr. Doğan Atılgan'a teşekkürlerimi sunarım.

Araştırma kapsamında uyguladığım anket çalışmasında değerli fikirlerini paylaşan, zaman ayırıp anketi yanıtlayan tüm üniversite kütüphanecilerine araştırmama katkılarından dolayı teşekkürlerimi sunuyorum. Anket sorularını uygulamadan önce inceleyip öneri ve yorumlarını aktararak çalışmama katkıda bulunan yöneticim Emre Hasan Akbayrak'a ve mesai arkadaşlarım Selda Ekici, Şemsa Olşen Güzeldere, Burcu Keten, Hacer Özen ve Hale Uysal'a teşekkürü bir borç bilirim. Ayrıca araştırmamın geçekleşmesi için gerekli kaynakların sağlanması konusunda yardımcı olan tüm arkadaşlarıma, özellikle Ülker Tezdiyar'a teşekkür ediyorum.

Çalışmama başladığım ilk günden itibaren destekleyici tutumu, olumlu eleştirileri ve her türlü desteği için ve de istatistik konusunda yardımlarına başvurduğum, Sevgilim, Eşim Recep Işık'a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Demet Işık

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ……..i

İÇİNDEKİLER…….....iii

KISALTMALAR……viii

TABLOLAR LİSTESİ …….……ix

1. BÖLÜM: GİRİŞ

1.1. Araştırmanın Önemi……1

1.2. Araştırmanın Amacı……4

1.3. Araştırmanın Hipotezi…….....6

1.4. Araştırmanın Alanı, Kapsamı ve Evreni…….7

1.5. Araştırmanın Yöntemi ve Veri Toplama Teknikleri……8

1.6. Araştırmanın Düzeni……...11

1.7. Kaynaklar……12

2. BÖLÜM: ÜNİVERSİTE VE ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİ

2.1. Üniversite Kavramı ve Dünyada Üniversiteler…….14

2.2. Türkiye'de Üniversitenin Tarihsel Gelişimi…….....18

2.2.1 Osmanlı Dönemi…….....19

2.2.2. Cumhuriyet Dönemi…….....20

2.3. Türkiye'de Devlet ve Vakıf Üniversiteleri……23

2.3.1. Devlet Üniversiteleri……..23

2.3.1.1. Ankara Üniversitesi (AÜ)……23

2.3.1.2. Gazi Üniversitesi (GÜ)……24

2.3.1.3. Hacettepe Üniversitesi (HÜ)……25

2.3.1.4. Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ)…….25

2.3.2. Vakıf Üniversiteleri……27

2.4. Üniversite Kütüphaneleri……..29

2.4.1. Üniversite Kütüphanelerinin Amaç, Görev ve İşlevleri……...32

2.4.2. Üniversite Kütüphanelerinin Önemi……35

2.5. Üniversite Kütüphaneciliğinde 4K - Kaynak, Kullanıcı, Kütüphaneci ve Kullanıcı Eğitimi…….…….38

2.5.1. Kaynak……....39

2.5.1.1. Online Kütüphane Kataloğu (OPAC)…….39

2.5.1.2. Basılı Bilgi Kaynakları……....40

2.5.1.3. E-Kitaplar……....40

2.5.1.4. E-Referans Kaynakları……....40

2.5.1.5. Tam Metinli Veritabanları……...41

2.5.1.6. Kataloglanmış Otoriteli Web Siteleri…….....41

2.5.1.7. Webe Dayalı Ders Notları (E-Rezerv)……....41

2.5.1.8. Kullanıcı Eğitimi ve Çevrimiçi Kullanıcı Eğitimi…….....42

2.5.1.9. Kütüphanelerarası İşbirliği Sistemi…….42

2.5.2. Kullanıcı……..43

2.5.2.1. Üniversite Öğrencileri (Lisans düzeyi)…….....43

2.5.2.2. Lisansüstü Öğrenciler……..43

2.5.2.3. Akademik Personel……..44

2.5.2.4. Dış Kullanıcılar……44

2.5.2.5. Uzaktan Kullanıcılar……....44

2.5.2.6. Üniversite Yönetimi……....45

2.5.2.7. Engelli Kullanıcılar……..45

2.5.2.8. Bir Kullanıcı Olarak Diğer Kütüphaneler..…….…47

2.5.3. Kütüphaneci……....48

3. BÖLÜM: KULLANICI EĞİTİMİ

3. 1. Kullanıcı Eğitiminin Tanımı…….57

3.2. Kullanıcı Eğitiminin Önemi……..60

3.3. Kullanıcı Eğitiminin Amaçları……..62

3.4. Kullanıcı Eğitimi ve Bilgi Okuryazarlığı……..65

3.5. Değişen Kullanıcı Beklenti ve Gereksinimlerinin Kullanıcı Eğitimine Yansımaları……..……..67

3.6. Kullanıcı Araştırmaları……..72

3.7. Elektronik Ortamda Kullanıcı Eğitimi……..76

3.7.1. Uzaktan Eğitim……...78

3.7.2. Web Tabanlı Eğitim (WTE)……...81

3.7.3. Web Tabanlı Eğitim Uygulamaları…….83

3.8. Web 2.0 Teknolojileri ve Uygulamaları……..88

3.9. Web 2.0 Teknolojilerinin Üniversite Kütüphanelerine Yansımaları……...96

3.9.1. Kütüphane 2.0……..101

3.9.1.1. Kütüphaneci 2.0……....107

3.9.1.2. Kullanıcı 2.0……..109

3.9.1.3. Bilgi 2.0…….111

3.10. Kullanıcı Eğitiminde Web 2.0 Teknolojilerinin Kullanımı.....112

4. BÖLÜM: ANKARA'DAKİ DEVLET ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI EĞİTİMİ: BULGULAR

4.1. Üniversite Kütüphanelerine Göre Kütüphanecilerin Dağılımı……116

4.2. Araştırmaya Katılan Kütüphanecilerin Üniversitelere Göre Dağılımı……117

4.3. Araştırmaya Katılan Kütüphanecilerin Demografik Özellikleri…….118

4.4. Üniversite Kütüphanecilerinin İnternet Kullanımlarına İlişkin Bulgular……121

4.5. Kullanıcı Eğitimine İlişkin Bulgular ve Bunların Değerlendirilmesi……..123

4.6. Kullanıcı Eğitiminde Görev Alan Kütüphaneciler ve Eğitim ile İlgili Bazı Konularda Zorlanma Düzeyleri…….……..130

4.7. Kullanıcı Eğitiminde Planlama Aşamasında Görev Alan Kütüphaneciler ve Diğer Kütüphanecilerin Sunduğu Katkılar…….……....136

4.8. Kullanıcı Eğitimi Sonunda Uygulanan Anketler ve Bu Konuda Kütüphaneci Görüşleri……..……..…138

4.9. Kullanıcı Eğitiminde Kullanılan Yöntemler ve Kütüphaneci Görüşleri…….140

4.10. Kullanıcı Eğitiminin Kütüphane Yöneticileri ve Üniversitenin Birimleri Tarafından Desteklenmesine İlişkin Kütüphaneci Görüşleri…….....142

4.11. Kullanıcı Eğitimi ile İlgili Yapılan Çalışmalar ve Kütüphanecilerin Bu Konuda Yenilikleri Takip Etmesi……...…….145

4.12. Elektronik Ortamda Kullanıcı Eğitimi ile İlgili Bazı Konularda Kütüphaneci Görüşleri…….……146

4.13. Kullanıcı Eğitimi ve Kullanılan Teknolojiler, Web Tabanlı Eğitim, Sunu Programları, Web 2.0 Teknolojileri ile İlgili Görüşler……..……..150

4.14. Üniversite Kütüphanelerinde Kullanılan Duyuru Yöntemleri ve Kullanıcı Eğitimi ile İlgili Duyurular……..……155

4.15. Kullanıcı Profil ve Beklentilerini Belirleme, Sıkça Sorulan Sorular ve Sağladığı Yararlar……..……..157

4.16. Kullanıcı Eğitimini Meslekten Kütüphanecilerin Vermesi Düşüncesi ile İlgili Görüşler……...161

4.17. Kullanıcı Eğitimine İlişkin Yapılması İstenen Uygulama ve Yenilikler…….…..162

5. BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER

SONUÇ VE ÖNERİLER……..165

KAYNAKÇA……173

EK……..189

ÖZET…….…199

SUMMARY……...201

KISALTMALAR

AÜ: Ankara Üniversitesi

BİT: Bilgi ve İletişim Teknolojileri

GÜ: Gazi Üniversitesi

HÜ: Hacettepe Üniversitesi

ODTÜ: Orta Doğu Teknik Üniversitesi

OPAC: Online Public Access Catalog

SSS: Sıkça Sorulan Sorular

WTE: Web Tabanlı Eğitim

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Ankara'daki Devlet Üniversitelerinin Tam Zamanlı Çalışan Sayıları 26

Tablo 2: Bilgi Erişim Sürecinde Kullanıcı ve Kütüphaneci Görüşleri.....48

Tablo 3: Web 1.0 ile Web 2.0'ın Karşılaştırılması.....90

Tablo 4: Kütüphaneler ve Kütüphanelerin Geleceği Hakkında Kötümser Görüşler.....98

Tablo 5: Kütüphaneler Tarafından Sosyal Ağ Araçlarının Pozitif Kullanımı.....99

Tablo 6: Kütüphane 1.0'dan Kütüphane 2.0'a: Bazı Uygulamalar.....103

Tablo 7: Akademik Kütüphane 2.0'da Kütüphaneci 2.0.....107

Tablo 8: Akademik Kütüphane 2.0'da Kullanıcı 2.0.....110

Tablo 9: Bilgi 1.0'dan Bilgi 2.0'a.....111

Tablo 10: Üniversitelere Göre Kütüphanecilerin Dağılımı.....117

Tablo 11: Anketi Yanıtlayan Kütüphanecilerin Üniversite Kütüphanelerine Göre Dağılımı 118

Tablo 12: Ankete Katılan Kütüphanecilerin Cinsiyet ve Yaş Dağılımları.....119

Tablo 13: Üniversite Kütüphanecilerinin İş Deneyimleri.....119

Tablo 14: Anketi Yanıtlayan Kütüphanecilerin Öğrenim Durumları.....120

Tablo 15: Kütüphanecilerin Görev Yaptıkları Birimlere Göre Dağılımı.....121

Tablo 16: Kütüphanecilerin İnternet Kullanma Süresi.....121

Tablo 17: Kütüphanecilerin İnterneti Kullanma Amaçlarına İlişkin Dağılım.....122

Tablo 18: Kullanıcı Eğitiminin Organize Edildiği Birimlerin Dağılımı.....124

Tablo 19: Kullanıcı Eğitiminin Yararlı Olup Olmadığına İlişkin

Kütüphaneci Görüşleri.....125

Tablo 20: Kullanıcı Eğitiminin Kullanıcılara Sağladığı Yararların Dağılımı.....126

Tablo 21: Kullanıcı Eğitiminde Kullanılan Yöntemlerin Dağılımı.....127

Tablo 22: Kullanıcı Eğitiminde Karşılaşılan Sorunların Dağılımı.....128

Tablo 23: Kütüphanecilerin Kullanıcı Eğitiminde Görev Alma Dağılımı.....129

Tablo 24: Kütüphanecilerin Kullanıcı Eğitiminde Zorlanma Düzeylerine Göre Dağılımı.....131

Tablo 25: Kullanıcı Eğitiminde Görev Almayan Kütüphanecilerin Görev Alma İsteklerinin Dağılımı.....135

Tablo 26: Kullanıcı Eğitiminin Planlama Aşamasında Görev Alan Kütüphanecilerin Dağılımı.....136

Tablo 27: Kullanıcı Eğitimi Planlayanların Meslektaşlarından Yardım Alma Durumu..... 137

Tablo 28: Kullanıcı Eğitimi Programlarının Hazırlanması Aşamasında Kütüphanecilerin Meslektaşlarından Katkı İsteme Dağılımı.....137

Tablo 29: Kullanıcı Eğitimi Sonunda Anket Uygulandığını Belirten Kütüphanecilerin Dağılımı.....138

Tablo 30: Anketlerin Kullanıcı Eğitiminin Geliştirilmesinde Yararlı Olduğunu Düşünen Kütüphanecilerin Dağılımı.....139

Tablo 31: İnformal (programsız) Eğitimin Yeterli Olduğunu Düşünen Kütüphanecilerin Dağılımı.....141

Tablo 32: Kütüphanecilerin Tercih Ettikleri Kullanıcı Eğitim Tarzlarının Dağılımı....142

Tablo 33: Kütüphane Yönetiminin Kullanıcı Eğitimini Destekleme Dağılımı.....142

Tablo 34: Kullanıcı Eğitiminin Gerekliliği Düşüncesinin Üniversitelerin Birimleri Tarafından Kabul Görme Durumları.....143

Tablo 35: Kütüphanecilere Göre Kurumlarında Kullanıcı Eğitimi Derslerinin Müfredatta Yer Alma Dağılımı.....144

Tablo 36: Kullanıcı Eğitimine Zorunlu Eğitim Programında Yer Verilmesini İsteyen Kütüphanecilerin Dağılımı.....144

Tablo 37: Kullanıcı Eğitimi ile İlgili Sistemli Çalışmalar Yürütüldüğünü Belirten Kütüphanecilerin Dağılımı.....145

Tablo 38: Kütüphanecilerin Kullanıcı Eğitimi ile İlgili Literatürü ve Kaynakları Takip Etme Durumu.....146

Tablo 39: Elektronik Ortamda Kullanıcı Eğitimi İle İlgili Bazı Konularda Kütüphaneci Görüşleri.....148

Tablo 40: Kullanıcı Eğitiminde Kullanılan BİT'lerin Dağılımı.....151

Tablo 41: Kütüphanecilerin Web Tabanlı Eğitim Uygulamalarından Yararlanma Durumu.....151

Tablo 42: Kütüphanecilerin Kullandığı Web Tabanlı Eğitim Uygulamalarının Dağılımı……...……..152

Tablo 43: Kütüphanecilerin Bilgi ve Kullanım Sahibi Oldukları Sunu Programlarının Dağılımı.....153

Tablo 44: Web 2.0 Teknolojilerinin Meslekte Kullanımı ile İlgili Eğitim Alma İsteğinin Dağılımı.....154

Tablo 45: Kütüphanecilerin Elektronik Bilgi Kaynaklarının Kullanımını Öğrenme Yöntemleri.....155

Tablo 46: Kütüphane Duyurularını, Haberlerini Duyurmak İçin Kullanılan Materyallerin Dağılımı.....156

Tablo 47: Kullanıcı Eğitiminin Üniversiteye Duyurulma Yöntemleri.....157

Tablo 48: Kullanıcı Profil ve Beklentilerini Belirleme Yöntemleri.....158

Tablo 49: Sıkça Sorulan Soruları Belirleyen Kütüphanecilerin Dağılımı.....159

Tablo 50: SSS Kullanıcı Eğitiminin Yapılandırılmasında Yararlı Oluyor mu?.....160

Tablo 51: Kullanıcı Eğitiminin Kütüphaneciler Tarafından Verilmesi Gerektiği Görüşüne Katılanların Dağılımı.....161

Tablo 52: Kullanıcı Eğitimi Vermek Kütüphanecilere Önem Verildiğini ve Güvenildiğini Gösterir Görüşünü Destekleyenlerin Dağılımı.....162

Grafik 1: Akademik Kütüphanelerde Kullanılan Web 2.0 Uygulamaları.....97

Şekil 1: Akademik Kütüphane 2.0 Modeli.....100

1. BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. Araştırmanın Önemi

Üniversitelerde gerçekleştirilen araştırma potansiyelinin işlerlik kazanması, bilimsel çalışmalarda tekrarın önlenmesi ve yeni gelişmelerin yaşanması için üniversite kütüphanesine büyük bir gereksinim vardır. İster devlet isterse vakıf ya da özel üniversite olsun, kütüphane bu akademik kurumun hayati bir parçasıdır. Bu durumun farkında olarak, gerek kaynakları gerekse sunduğu hizmetlerle üniversite kütüphaneleri, görevlerini iyi bir şekilde yerine getirerek üniversiteye –akademik çevreye- olabilecek en fazla yararı sağlamakla yükümlüdür. Üniversite kütüphanelerinin bu sorumluluğundan dolayıdır ki, parçası bulunduğu üniversitenin gereksinimlerini göz önünde bulundurarak profesyonel kütüphaneci kadrosu ile hizmetler geliştirmeli ve de literatürdeki en son gelişmeleri izleyerek kendi kurum kütüphanesine adapte edebilmelidir. Araştırmanın önemi bu noktada ortaya çıkmaktadır. Yeni teknolojik gelişmelerin kütüphanecilik mesleğinde karşılığı bulması için getirilen öneriler çalışmanın önemini vurgulamak açısından kayda değerdir.

Bu bağlamda, yukarıda sıralanan üniversite kütüphanesinin öneminden yola çıkarak, bu kurumların sunduğu hizmetlerin çeşitliliği ve önemini bir kez daha vurgulamakta yarar vardır. Üniversite kütüphanelerinin sunduğu hizmetlerden biri olan kullanıcı eğitimi de, nasıl ki üniversite için kütüphane hayati bir öneme sahipse, üniversite

kütüphanesi için o anlamı taşımaktadır. Kullanıcı eğitimi programları gerek kütüphanenin hizmet ve kaynaklarının tanıtımında, gerekse kullanıcıların etkin birer kütüphane kullanıcısı olabilmelerinde önemli bir yere sahiptir. Kullanıcı eğitimi ile gerçekleştirilmeye çalışılan bu amaçların yerine getirilebilmesi için kullanıcı eğitiminin sistematik olarak uygulanması, tüm üniversite çevresinin katılımının sağlanacağı şekilde planlanması gerekmektedir. Bu noktada kullanıcı eğitimine olan ilginin ve katılımın arttırılması için elektronik ortamda kullanıcı eğitiminin hazırlanmasının önemi büyüktür.

"Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı eğitimi: Ankara'daki devlet üniversite kütüphanelerinde uygulamalar ve elektronik ortamda kullanıcı eğitimi için öneriler" başlıklı çalışmamız kapsamında Ankara'daki devlet üniversite kütüphanelerinde var olan kullanıcı eğitimi programları hakkında kütüphaneci görüşleri alınarak veriler toplanmış ve bu veriler ışığında durum saptaması yapılmaya çalışılmıştır. Kütüphaneci görüşlerinden yola çıkılarak elektronik ortamda kullanıcı eğitimi ile ilgili önerilere yer verilerek literatüre bu anlamda katkı sunulmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda bilgi teknolojilerinde ve elektronik dünyada günümüzün eğilimi olan Web 2.0 teknolojilerine de değinilmiştir. Web 2.0 teknolojilerini kullanarak kullanıcı eğitimi uygulamaları konusu da çalışmada vurgulananlar arasındadır.

Araştırmada kullanıcı eğitiminin günümüzde çoğunlukla elektronik ortamda verilmeye çalışılan hizmetler arasında yerini alması gerektiği vurgulanmıştır. Kütüphanenin elektronik kaynaklarını, yalnızca uzaktan erişim olanağı ile kullanan

kullanıcılar göz önünde bulundurularak elektronik ortamda kullanıcı eğitiminin önemi vurgulanmaya çalışılmıştır. Nasıl ki kullanıcılara kütüphaneye hiç gelmeden kaynakları uzaktan erişim ile kullanma fırsatı veriliyorsa, aynı şekilde kullanıcıların etkin birer kütüphane kullanıcısı, elektronik kaynaklardan kendisi için gerekli bilgiyi süzmesi için beceriler kazanması olanaklı hale getirilmeye çalışılmalıdır. Elektronik ortamda kullanıcı eğitiminin önemi bu noktada tekrar ortaya çıkmaktadır.

Kullanıcı eğitiminde önemli unsurlardan biri de değişen kullanıcı ve gereksinimlerinin bu eğitim içeriğine yansıtılmasıdır. Bu nedenle araştırmada kullanıcı eğitimi açısından önemli olan bu unsura değinilerek önemi vurgulanmaya çalışılmıştır. Günümüz kütüphane kullanıcılarının gereksindiği konulardan biri de uzaktan erişim olanağı ile bilgiye ve bilgi kaynaklarına hızlı bir şekilde, zaman ve mekan sınırlaması olmadan erişebilmektir. Bu eğilimde olan kullanıcıların kütüphaneden elektronik ortamda hizmet beklemeleri kaçınılmazdır.

Yukarıda da sözü edildiği üzere, Web 2.0 teknolojilerinin üniversite kütüphanelerine yansımaları üzerinde durulmuş, elektronik ortamda kullanıcı eğitimi ile Web dünyasındaki bu yeni eğilimin üniversite kütüphanelerine yansımaları ayrıntılı olarak verilmeye çalışılmıştır. Ayrıca Web 2.0 teknolojileri ile ortaya çıkan yeni kavramlar (Kütüphane 2.0, Kütüphaneci 2.0, Kullanıcı 2.0 ve Bilgi 2.0) üzerinde de durulmuştur.

Araştırmada, elektronik ortamda kullanıcı eğitimi için gerekli altyapıyı oluşturabilmek için de Web Tabanlı Eğitim (WTE) konusuna da yer verilmiştir.

Sıraladığımız tüm içerik, literatüre katkı sağlamak bakımından büyük bir öneme sahiptir. Teknolojideki yeni eğilimlerin kütüphanecilik literatüründe yerini bulması, kütüphane hizmetlerinin bunlara adaptasyonu araştırmanın önemini vurgulayan içeriği oluşturmaktadır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı ve varılmak istenen noktalar şu şekilde özetlenebilir: İlk olarak, ülkemizde üniversite kütüphanelerinde organize edilen ve/veya edilmeye çalışılan kullanıcı eğitimi programlarının amaçlarını ne kadar yerine getirdikleri sorusuna yanıt aranacaktır. Daha sonra ise kullanıcı eğitiminin, değişen kullanıcı gereksinimlerini karşılamaya yönelik olarak hazırlanmakta olup olmadığının ve kütüphanecilerin kullanıcı eğitimi konusundaki yeterliliklerinin ne olduğunun saptanması çalışmamızın amaçları arasında yer almaktadır.

Çalışmamızda üniversite kütüphanelerinde uygulamaya konulan kullanıcı eğitimi programları, kullanıcı eğitimi amaçlarının ne kadarını yerine getiriyor sorusuna yanıt bulunmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda kullanıcı eğitiminin amaçları şu şekilde özetlenmiştir:

- Öğrencilere, öğretim üyelerine, üniversite personeline kütüphane kaynaklarını ve hizmetlerini tanıtmak.
- Öğrencilerin, öğretim üyelerinin ve üniversite personelinin kütüphane kullanma yeteneklerini geliştirmek.
- Öğrencileri kendi kendine öğrenen ve kütüphane kullanan bireyler yapmak.
- Kütüphaneyi akademik aktivitelerin merkezi haline getirmek.
- Kullanıcıları bilgi kaynakları ve kaynaklar hakkında eğitmek ve bu kaynakları etkili ve yararlı bir şekilde nasıl kullanacaklarını öğretmek.

Kullanıcı eğitimi ile gerçekleştirilmeye çalışılan tüm amaçların yerine getirilmesinde özellikle kütüphanecilerin teknoloji kullanımına yatkınlıkları çalışmamız içinde temel noktayı oluşturmaktadır. Araştırmada, çalışma kapsamına giren her bir kütüphane için yapılmış değerlendirmelerde uygulanan kullanıcı eğitiminin amaca ne kadar ulaştığı belirlenmeye çalışılmıştır. Özellikle etkili ve çağın gereksinimlerine uygun, elektronik ortamda kullanıcı eğitimi hazırlamak için önerilerde bulunulmuştur.

Kullanıcı eğitimi programları hazırlanırken kütüphanecilerin karşılaştıkları sorunları belirlemek, tüm kullanıcı türlerine uygun eğitim planlamak için gerekli durumları saptamak ve bunların ne kadarının gerçek, ne kadarının sanal ortamda gerçekleştirilebileceğini tartışarak ortaya koymak da çalışmanın kapsamında yer almaktadır.

1.3. Araştırmanın Hipotezi

Ankara'daki Devlet Üniversite Kütüphaneleri'nde (Ankara Üniversitesi Kütüphanesi, Gazi Üniversitesi Kütüphanesi, Hacettepe Üniversitesi Kütüphanesi ve Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi) elektronik kaynak ağırlıklı derme geliştirme çabaları ile kullanıcı eğitimi farklı bir boyut kazanmıştır. Bu durum üniversite kütüphanelerinin kullanıcı eğitimi programları hazırlarken zorlanmalarına neden olmaktadır. Bu bağlamda araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir:

"Kütüphanelerdeki

- elektronik kaynakların artması,
- kütüphanecilerin bu yeni kaynaklar hakkında yeterince bilgi sahibi olmamaları,
- eğitim yöntemleri konusunda karşılaştıkları güçlükler ve
- eğitim becerilerindeki eksiklikler,
- yeterli düzeyde yabancı dil bilmemeleri,
- kullanıcı beklentilerini ve kullanıcıların alt yapısını belirlemeden doğrudan kaynak kullanımına yönelik eğitim hazırlamaları,
- kütüphanelerdeki personel sayısının yetersizliği

kullanıcı eğitiminin yeterli düzeyde verilememesine neden olmaktadır." Bu temel hipotezden hareketle,

“Kullanıcı eğitiminin bilgi teknolojileri kullanılarak elektronik ortamda hazırlanması üniversite bünyesinde daha fazla kişiye ulaşmasına, kullanıcıların zaman kaybetmeden ve kütüphaneye gelmeden kullanıcı eğitimi almalarına olanak sağlayacaktır.”

1.4. Araştırmanın Alanı, Kapsamı ve Evreni

Araştırmamızın alanını devlet üniversite kütüphanelerinde uygulanan kullanıcı eğitimi oluşturmaktadır. Araştırma kapsamı Türkiye genelinde uygulamada karşılaşılacak zorluklar düşünülerek Ankara’daki devlet üniversite kütüphaneleri ile sınırlandırılmıştır.

Araştırma alanımızın ve dolayısıyla araştırma kapsamının “devlet” üniversiteleri kütüphaneleri ile sınırlandırılmasının nedeni, devlet üniversiteleri ve vakıf üniversiteleri arasında farklılıkların olmasıdır. Araştırma yoluyla bilgi üretmek, eğitim yoluyla yeni nesillere bilgi aktarmak ve toplumun gereksinimlerine uygun hizmetler sunmak (Küçükcan ve Gür, 2009: 87) olarak üç amaçta benzerlik gösteren devlet ve vakıf üniversiteleri mali kaynakları ve yönetim tarzları vb. açısından farklılık göstermektedir. Bu nedenle, üniversite sisteminin bir parçası olan kütüphaneler de devlet üniversiteleri ya da vakıf üniversiteleri yapısı altında farklı yapı ve donanımlarda olabilmektedir. Farklı altyapı ve donanıma sahip devlet üniversite ve vakıf üniversite kütüphanelerinin birlikte ele alınmasının doğru bir bilimsel yaklaşım olmayacağı inancı ile çalışmamız devlet üniversite kütüphaneleri ile sınırlandırılmıştır.

Araştırmamızın evreni, Türkiye'deki devlet üniversite kütüphaneleri olup, örneklemimizi ise Ankara'daki devlet üniversite kütüphaneleri oluşturmaktadır.

Örneklem grubumuzu oluşturan Ankara'daki devlet üniversite kütüphaneleri; Ankara Üniversitesi Kütüphaneleri, Gazi Üniversitesi Merkez Kütüphanesi, Hacettepe Üniversitesi Merkez ve Beytepe Kütüphanesi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'dir. Bu üniversite kütüphanelerinde görev yapmakta olan üniversite kütüphanecilerine kullanıcı eğitimi konusunda bir anket uygulanmıştır. Benzer bir çalışmanın belki daha ileri akademik düzeyde, kullanıcıların beklentileri üzerinde yapılması olasıdır.

1.5. Araştırmanın Yöntemi ve Veri Toplama Teknikleri

Araştırmamızda araştırma yöntemi olarak betimleme yöntemi ve veri toplama tekniği olarak ta anket yöntemi kullanılmıştır.

Araştırmamızda kullandığımız betimleme yöntemi şu şekilde tanımlanmaktadır:

"Betimleme yöntemi; olayların, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların "ne" olduğunu betimlemeye, açıklamaya çalışır. "Bunlar nedir" sorusuna cevap bulmaya yöneliktir. Betimleme araştırmaları, mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini de dikkate alarak durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedef alır. Bu

yönteme dayanan araştırmalarla, durum nedir?, neredeyiz?, ne yapmak istiyoruz?, nereye, hangi yöne gitmeliyiz? gibi sorulara, mevcut zaman kesiti içinde olduğu düşünülen verilere dayanılarak cevap bulunmak istenir" (Kaptan, 1995: 59).

Araştırmamızda veri toplama tekniği olarak da betimleme yöntemi çerçevesinde anket tekniğinden yararlanılmıştır.

"Anket, kalem-kağıt yoluyla objenin, bireyin ya da grubun kendisi hakkında bilgi vermesi şeklidir" (Kaptan, 1995: 138).

Kullanıcı eğitimi konusunda veri toplamak amacıyla Ankara'daki devlet üniversitesi kütüphanelerinde çalışmakta olan üniversitelerin Kütüphanecilik ya da Bilgi ve Belge Yönetimi mezunu üniversite kütüphanecilerine 54 sorudan oluşan bir anket uygulanmıştır (bkz. EK). Anketimiz aracılığıyla elde etmeyi amaçladığımız veriler şu şekildedir:

- Kullanıcı eğitimi konusunda mevcut durumu saptamak,
- Elektronik ortamda kullanıcı eğitimi programları hazırlamak konusunda düşünceleri ve yorumları öğrenmek.

Anketimiz iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde ankete katılanların kişisel özellikleri ile demografik özelliklerini saptamaya yönelik sorular, ikinci bölümde ise kullanıcı eğitimi faaliyetlerine yönelik bilgilerini saptamaya yönelik sorular sorulmuştur.

Ankara'daki 4 devlet üniversite kütüphanesinde (Ankara Üniversitesi, Gazi Üniversitesi, Hacettepe Üniversitesi ve ODTÜ) toplam 94 üniversite kütüphanecisi çalışmaktadır. Ankara Üniversitesi Kütüphaneleri'nde 28 kütüphaneci, Gazi Üniversitesi Kütüphanesi'nde 16 kütüphaneci, Hacettepe Üniversitesi Kütüphaneleri'nde 18 kütüphaneci ve Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde 32 kütüphaneci çalışmaktadır. Bunlardan 56 kütüphaneci anketimizi yanıtlamıştır. Bu sayı evrenin % 59'unu oluşturmaktadır. Katılım sayısı her ne kadar az görünse de çalışmamızı tamamlayabilmemiz için yeterlidir. Katılımı arttırmak için anket birkaç defa gönderilmiş, hatta birebir temasa geçilerek anketi doldurmaları konusunda ricada bulunulmuştur.

Anketteki sorular açık ve kapalı uçlu sorulardan oluşmakta olup, sorulardan bir kısmına birden fazla yanıt verebilme şansı bulunmaktadır. Bazı sorularda "diğer" seçeneği konularak, katılımcılara, açık uçlu soruya yorumlarını yazma olanağı verilmiştir.

Anket 26 Ocak - 15 Şubat 2010 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anket çalışmasının uygulanmasında herhangi bir sorunla karşılaşılmaması için 18-20 Ocak 2010 tarihleri arasında ODTÜ Kütüphanesi'nde bir ön çalışma yapılmıştır. ODTÜ Kütüphanesi'nde çalışan 6 üniversite kütüphanecisinden anket sorularını yanıtlamaları ve incelemeleri istenmiş, alınan öneri ve yorumlar değerlendirildikten sonra ankette bazı değişiklikler yapılmıştır.

Son olarak, anketin değerlendirilmesinde Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) programından (11.5 sürümü) yararlanılmıştır.

1.6. Araştırmanın Düzeni

Araştırmamız 5 bölümden oluşmaktadır.

Birinci Bölüm, araştırmanın önemi, amacı, hipotezi, alanı, kapsamı, evreni, veri toplama teknikleri ve yöntemi, düzeni ve araştırma kapsamında yararlanılan kaynaklara yer verilen giriş bölümüdür.

İkinci Bölüm, üniversite kütüphaneleri hakkında tanım, önem, amaçları konularına yer verilen ve bunların yorumlanması sonucunda oluşturulmuş bir bölümdür. Ayrıca bu bölümde Üniversite Kütüphaneciliğinde 4K olarak tanımladığımız kavramlardan 3'ü (Kaynak, Kullanıcı ve Kütüphaneci) ayrıntılı olarak incelenmiştir.

Üçüncü Bölüm, Üniversite Kütüphaneciliğinde 4K olarak tanımladığımız kavramlardan biri olan Kullanıcı Eğitimi konusunun tanımı, önemi, gerçekleştirmeye çalıştığı amaçlar konusunda bilgilerin yer aldığı bir bölümdür. Bu bölümde ayrıca Web Tabanlı Eğitim ve Web 2.0 uygulamaları hakkında bilgi verilmiş, yeni teknolojik gelişmelerin kütüphane çevresinde yarattığı değişme ve gelişmeler üzerinde durulmuştur. Üniversite kütüphanelerinde Web 2.0 teknolojilerini kullanarak

gerçekleştirilecek elektronik ortamda kullanıcı eğitimine örnekler verilmiş ve bunlar detaylı olarak tartışılmıştır.

Dördüncü Bölüm, araştırma kapsamında uygulanan ankete ait bulguların ve bu bulgular ışığında yapılan değerlendirmelerin yer aldığı bölümdür.

Beşinci Bölüm, araştırmamızın sonuç bölümü olup araştırmanın genel bir değerlendirilmesinin yapıldığı, araştırma sonuçlarının sıralandığı ve bu doğrultuda sunulan önerilerin yer aldığı bölümdür.

1.7. Kaynaklar

Araştırmamız kapsamında daha önce ne gibi çalışmaların yapıldığını saptamak için literatür taraması yaptığımız basılı bibliyografik kaynaklar ve veritabanları aşağıda sıralanmıştır.

Directory Open Access Journals – DOAJ

Dissertations and Theses (1997-)

Emerald Management Xtra (1994-)

Library, Information Science & Technology Abstracts With Full Text (1960-)

OpenCourseWare (OCW) Consortium

ODTÜ Açık Ders Malzemeleri

ScienceDirect (1997-)

Social Science Citation Index (Online Edition)

Türkiye Bibliyografyası (1935-)

Türkiye Makaleler Bibliyografyası (1952-)

Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni (1952-1986)

Türk Kütüphaneciliği (1987-)

Web of Science

YÖK Tez Veritabanı

Bunların yanında yararlanılan kaynakların referansları da bizim literatür taramamızı genişletmemizde oldukça önem taşımıştır.

Ayrıca araştırma raporunun yazımı aşamasında Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesi'nden yararlanılmıştır.

2. BÖLÜM

ÜNİVERSİTE VE ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİ

2.1. Üniversite Kavramı ve Dünyada Üniversiteler

Bilginin hem üreticisi hem de kullanıcısı durumunda olan üniversiteler, öğrencilerinin mesleki ve entelektüel gelişmelerine ortam sağlayan, insanın ve doğanın sorunlarına çözüm bulmaya uğraşan ve bilimsel çalışmalar yapan eğitim-öğretim ve araştırma kuruluşlarıdır (Çakın, 1998: 37). Üniversiteler bilgi ve teknoloji üretimine katkı sunarak ülkenin ekonomik, toplumsal ve kültürel alanda gelişmesine ortam hazırlarlar.

Küçükcan ve Gür'ün (2009:33), Keohane (2006)'den yaptıkları alıntıya göre;

> " Yükseköğretim kurumları ve özellikle üniversiteler tarih boyunca bilginin üretildiği, yorumlandığı, zenginleştirildiği, eleştirildiği ve aktarıldığı kurumlar olagelmiştir. Yeni kuşakların yeteneklerini geliştirme, kültürel ve bilimsel yeterliliklerini artırma, eleştirel düşünce kapasitelerini geliştirme gibi görevler bu kurumlara tevdi edilmiştir. Bilgi üretme ve aktarma, yenilikçi ve eleştirel bakış açısını yayma ve kaliteli insan gücü yetiştirme özellikleri ile yükseköğretim kurumları, toplumun geleceğini derinden etkileme potansiyeline sahip aktörlerdir. Bundan dolayı, yükseköğretim kurumları, modern zamanlarda toplumsal ve politik açıdan oldukça etkin olmuşlardır. Bilgi üreten ve hakikat arayışında olan üniversiteler, ifade özgürlüğünü savunma ve insanlığın durumunu iyileştirme gibi ahlaki amaçları da sahiplenmişlerdir."

Üniversitelerin öğretim ve araştırmaya ilişkin geleneksel faaliyetlerine üçüncü bir görev eklenmiştir. Bunu şu şekilde ifade edebiliriz; işverenlerin gereksinimlerini karşılayarak ve yaşam boyu öğrenim sunarak içinde yer aldıkları bölge ve toplulukların ekonomik olarak gelişmesine katkıda bulunmak (Ennals, 2003: 91).

Üniversitelerin görevi öğrencilere, bilginin yaşamsal önemde olduğunun ve yaşam boyu öğrenme felsefesinin kabul edildiği bir dünyada, öğrenmeyi öğretmek ve akıl yürütücü profesyoneller olarak davranmalarına yardımcı olmaktır (Ennals, 2003: 92). Üniversiteler bilginin yaşamsal önemde olduğunu öğrencilere öğreterek ve öğrenmeyi öğrenmiş bireyler yetiştirerek sınırlı bir eğitim vermekten çok daha fazlasını gerçekleştirmektedir.

İçinde üniversitelerin de bulunduğu yükseköğretim kurumları, ekonomik, toplumsal, kültürel gelişmeye katkıları ile ön plana çıkan ve de sürekli olarak yenilikler üretme sorumluluğunda olan eğitim ve araştırma kurumlarıdır. Burada "yenilik üretme" ibaresi hem bilgi ve hem de teknoloji üretme anlamını taşımaktadır. Üniversiteler taşıdıkları sorumluluklarla içinde bulundukları toplumun gelişmesine katkı sunarlar.

Üniversitelerin topluma sunduğu önemli katkılarını aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

- Bilgi üretmek ve bu bilgiyi yorumlamak,
- Bilgiyi genç kuşaklara, kamu ve özel sektöre aktarmak,
- Gençleri eğitmek,
- Kültürel mirası koruyup yeniden üretmek,
- Güvenlik ve kalkınma için gerekli temel bilgi ve teknolojilerin üretimine katkıda bulunmak,

- Uzmanları eğitmek ve toplumsal değişimi desteklemek (Küçükcan ve Gür, 2009: 34).

Üniversitelerin kaliteleri ve güvenilirlikleri; ülkelerin sağlık, eğitim, çevre, enerji, kentsel gelişim, uluslararası ilişkiler, ekonomik rekabet, savunma ve ulusal güvenlik alanlarındaki sorunlara, doğru ve sağlıklı bir şekilde bilgiye dayalı çözüm üretmeleri ile doğru orantılıdır (Küçükcan ve Gür, 2009: 34). Yani üniversite ne kadar fazla üretkense içinde bulunduğu ülkeye de yararı o denli fazla olmaktadır.

> "Üniversite, evrensel nitelik taşıyan, bilgi üreten, araştırma yapan, eğitim-öğretim yapan, bilginin uygulanmasına ve tartışılmasına teknolojiye dönüştürülmesini sağlayan, ürettiği bilgileri yayan kurumdur. Üniversite, bağımsız ve yaratıcı düşünce yeteneğini geliştirir, topluma ve insanlara yararlı aydın kişiler yetiştirir. Üniversiteler, öğretim, araştırma ve hizmet şeklinde özetleyebileceğimiz üç görevini yaparken bilinen en iyiyi uygulamak ve bilime katkıda bulunmak ve topluma üst düzeyde hizmet sunmakla gerçekleştirir" (Ünal, 2001: 224).

Üniversitelerin eğitim-öğretim misyonu düşünüldüğünde, üniversiteler öğrencilerine sadece en iyi eğitim fırsatlarını sunabilmek için değil, aynı zamanda onları toplumsal, çevresel, teknolojik ve bilimsel öneme sahip gerçek yaşam sorunlarını çözmelerini sağlayacak becerilerle donatabilmek için de çaba göstermek durumundadırlar. Bu doğrultuda, üniversiteler öğretim ve araştırma faaliyetlerini hızla değişen gereksinimlere uygun hale getirebilmek için yapısal değişiklikleri gerçekleştirmek gibi sonu gelmez bir uğraş içindedirler (Gür, 2003:181). Çağın gereksinimlerine ayak uyduran bir eğitim-öğretim ortamı oluşturmak üniversitenin en önemli amacı niteliğini taşımaktadır.

Üniversiteler vermekte oldukları eğitimi sürekli olarak sorgulamalıdırlar. İçinde yaşadığımız çağın gerçekleri göstermektedir ki, üniversiteyi hayatın belirli bir

döneminde devam edilip eğitimin sonunda bir meslek kazanılan yer olarak algılamamak gerekir (Terzioğlu, 2003: 7). Üniversiteler meslek kazandırmanın yanı sıra bilgi edinme, bilgiyi arayıp bulma ve erişme becerilerinin de kazandırıldığı kurumlardır.

Ülkelerin 21. yüzyılda etkili ve başarılı olabilmesi, dünyadaki hızlı değişime uyum sağlaması, insanını bu yeni ortamın gerektirdiği niteliklerle donatması, bilgiye erişmesi, bilgi üretmesi ve bu bilgiyi kullanabilmesi ile gerçekleşir (Ünal, 2001: 224). Bu doğrultuda üniversitelere büyük sorumluluklar düşmektedir. Üniversiteler sorumluluklarını en iyi şekilde yerine getirebilmek için çağın gereklerine ayak uydurmalı, sistemlerini yeniden gözden geçirmelidir.

Üniversitenin tarihsel gelişimine bir göz atacak olursak; ortaçağ boyunca üniversite, geçmişten gelen bilgilerin aktarıldığı kurum olmuştur. 19. yüzyıla gelindiğinde ise, üniversite, daha çok araştırma yapmaya yönelmiştir. Bu nedenle ortaçağ kurumlarından çok, özellikle 19. yüzyılın sonlarına doğru ortaya çıkan araştırma yönelimli üniversiteler günümüzde bilinen haliyle üniversitelerin atası olarak kabul edilmektedir. Modern üniversitede Alman idealistlerle birlikte araştırma ve de öğretme esas olmuştur. Modern üniversite denilince ilk akla gelen, Alman idealistlerin kurduğu ve Wilhelm von Humbolt'un Berlin Üniversitesi'nde kurumsallaştırdığı Alman (Humbolt) modeli anlaşılmaktadır. Berlin Üniversitesi, 1810 yılında kurulmuş olup modern araştırma üniversitesinin ilk örneği sayılır. Bu üniversite, yüzyılın sonlarına doğru ve 20. Yüzyılda

Japonya'dan Amerika Birleşik Devletleri'ne kadar birçok ülkede sayısız üniversite için model olmuştur (Küçükcan ve Gür, 2009: 44).

Küçükcan ve Gür (2009)'ün Altbach' e (1999) yaptığı atıfla; dünyada üniversiteler temelde üç amaca hizmet etmektedirler. Bunlar;

- Araştırma yoluyla bilgi üretmek,
- Eğitim yoluyla yeni nesillere bilgi aktarmak,
- Toplumun gereksinimlerine uygun hizmetler sunmak.

Yükseköğretim kurumlarında bu üç amacın her birinin ne derecede öne çıkarıldığı ve örgütlenme biçimleri, ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. Üniversiteler ortak tarihsel köklere sahip olsa da milli kültür ve şartlara göre farklılık göstermişler, değişmişlerdir.

Bu nedenle bir sonraki bölümde, kendi milli kültürümüz ve ülkemiz şartlarında üniversitenin tarihsel gelişimi üzerinde durulacaktır.

2.2. Türkiye'de Üniversitenin Tarihsel Gelişimi

Ülkemizde üniversitenin tarihsel gelişimini Osmanlı dönemi ve Cumhuriyet dönemi olarak incelemekte yarar vardır.

2.2.1. Osmanlı Dönemi

Türkiye'de üniversitenin gelişimini anlamak istiyorsak, Osmanlı'daki eğitim sistemine bakmak bir zorunluluktur. Osmanlı devletinde öğretim kurumlarının tümü medrese yapısı altında toplanmıştır (Küçükcan ve Gür, 2009: 125). Medreseler Osmanlı'da Batı dünyasının üniversite olarak tanımladığı yükseköğretim kurumlarının karşılığı olarak bilinirler (Çakın, 1998: 38; Baltacı, 1976).

Orhan Bey döneminde medreseler kurulmaya başlamış ve böylece Osmanlı eğitim-öğretim sisteminde de önemli gelişmeler yaşanmaya başlamıştır (Atılgan, 2008: 452). 15. yüzyılda Fatih Sultan Mehmed'in İstanbul'da kurduğu Sahn-ı Seman Medreseleri ile, medreseler gelişimlerinin doruk noktasına ulaşmıştır (Çakın, 1998: 38).

Çakın (1998: 38), medreseler konusunda şunları söylemektedir:

> "Amaçları ve hizmetleri açısından farklılıklar gösteren medreselerde öğretim dili Arapça olup, eğitim dini bilgiler yanı sıra hukuk, dil, edebiyat, felsefe ve temel bilimler konularında bilinenlerin aktarılmasına ve yorumlanmasına yönelikti. 16. yüzyıla kadar Osmanlı toplumunun gereksinimlerini önemli ölçüde karşılayan medreselerin, izleyen dönemlerde çeşitli nedenlerle dinamizmini yitirdiği, gelişmelerin gerisinde kaldığı görülmektedir. Tanzimatla başlayan reform hareketleri ne medreselerde ele alınan konuların kapsamında ne de uygulanmakta olan öğretim yöntemlerinde bir yenilik getirebilmiştir. Bu dönemde özellikle askeri amaçlı teknik elemanların yetiştirilmesine yönelik bir takım okulların açıldığını görmekteyiz" (Çakın, 1998: 38).

Küçükcan ve Gür'ün (2009: 126-127) de alıntı yapmış oldukları Ortaylı'ya (2008) göre; 19. yüzyıl Osmanlı modernleşme sürecinde ilk kurulan yükseköğretim okulları mühendishane, tıbbiye ve harbiyedir. Yükseköğretim düzeyinde programlanmış bu

okulların eğitim düzeyi çok düşük olmuştur ve bunun nedeni, bu okulların öğrenci kaynağını programsız ve denetimsiz bir ilköğretimden gelen öğrencilerin oluşturmasıdır.

Osmanlı döneminde modern anlamda bir üniversiteden söz etmek olanaklı değildir ama üniversiteleşme potansiyeline sahip ilk yükseköğretim kurumu, 1863 yılında açılan Darülfünun'dur (Çakın, 1998: 38).

2.2.2. Cumhuriyet Dönemi

Darülfünun, İstanbul Darülfünunu adıyla Cumhuriyet dönemine taşınmıştır. Bu dönemde İstanbul Darülfünunu bazı eleştirilerin odak noktasını oluşturmuştur. Bunlar ciddi bilimsel araştırmalar yapmadığı ve Cumhuriyet yönetiminin öngördüğü devrimlerin hazırlanmasında ve gerçekleştirilmesinde katkıda bulunmadığı şeklinde yöneltilen eleştirilerdir (Çakın 1998: 38).

Böylece 1933'te gerçekleştirilen reform ile, Darülfünunun 151 öğretim üyesinden 92'si tasfiye edilmiş ve onların yerine resmi ideolojiyi benimseyen öğretim üyeleri atanmıştır. 31 Temmuz 1933'te Eğitim Bakanlığı'nın verdiği bir yasa tasarısı ile, 1919'da Darülfünuna tanınan özerklik kaldırılmış ve aynı gün 2252 sayılı yasa ile İstanbul Üniversitesi kurulmuştur. Ülkemizde modern üniversite tarihinin başlangıcı 1933 reformu olarak kabul edilmektedir (Küçükcan ve Gür, 2009:130; Çakın 1998: 38; Ülger, Gönülol ve Toruk, 2009:325). İstanbul Üniversitesi, kurumsal yapısıyla

kendisinden sonra kurulan üniversitelere büyük ölçüde modellik yapmıştır (Çakın, 1998: 39).

Ankara'da 1935 yılında Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesi, 1941'de Hukuk Fakültesi, 1943'te Fen Fakültesi, 1945 yılında ise Tıp Fakültesi açılmış ve 1946 yılında bu fakülteler birleştirilmiş ve Ankara Üniversitesi (AÜ) kurulmuştur. 1946 yılında 4936 sayılı yasa ile üniversitelere özerklik verilmiş, üniversiteler kendi seçtikleri yöneticilerin denetimine bırakılmıştır. 1961 Anayasası ile de, üniversitelerin gerçek anlamda özerkliği güvence altına alınmıştır (Küçükcan ve Gür, 2009:130; Ülger ve diğerleri, 2009: 325).

1946 yılından 1973 yılına kadar olan sürede, ülkemizde özel yasalarla birçok üniversite kurulmuştur (Ülger ve diğerleri, 2009: 326). 1950 yılında dönemin iktidar partisi Demokrat Parti döneminde, Amerika Birleşik Devlet'lerindeki bölge üniversitelerinden esinlenilmiş ve İzmir'de Ege Üniversitesi, Trabzon'da Karadeniz Teknik Üniversitesi ve de Erzurum'da Erzurum Üniversitesi kurulmuştur. 1956 yılına gelindiğinde; farklı bir yapılanmaya sahip, akademik ve yönetim biçimiyle Amerikan modeline göre kurulmuş olan Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) kurulmuştur. ODTÜ'nin amacı, Orta Doğu'nun kaynaklarını geliştirmek, ekonomik sorunlarına çözüm bulmak, Orta Doğu ile ilgili uygulamalı araştırmalar yapmak, İngilizce eğitim vermek olarak belirlenmiştir. ODTÜ, 1981 yılında çıkarılan 2547 sayılı yasa ile birlikte, diğer üniversitelerden farklı olarak Mütevelli Heyeti ile yönetilmiştir (Küçükcan ve Gür,

2009:131; Çakın 1998: 39). 1967 yılında Hacettepe Üniversitesi (HÜ), 1973 yılında Boğaziçi Üniversitesi kurulmuştur (Çakın, 1998:39).

7 Temmuz 1973 tarihinde, "1750 sayılı Üniversiteler Yasası" yürürlüğe girmiştir. Bu yasa ile üniversitelerin görevleri ayrıntılarıyla belirlenmiş ve yükseköğretime bir bütün olarak bakılması sağlanmıştır. "Üniversitelerarası Kurul (ÜAK)" bu yasa ile kurulmuş, üniversitelerarası koordinasyonun sağlanması amaçlanmıştır (Ülger ve diğerleri, 2009: 326).

Türkiye'de üniversitelerin tek çatı altında toplanması 2547 sayılı yasa olan "Yüksek Öğretim Yasası" ile olmuştur (Ülger ve diğerleri, 2009: 326). Fakülte, akademi, enstitü ve yüksekokullar aynı çatı altında birleşmiştir. Mevcut Türk yükseköğretim sistemi, 1981 tarihli 2547 Sayılı Yüksek Öğretim Yasası ile 1982 Anayasası tarafından düzenlenmiştir. 1982 Anayasası, Yükseköğretim Kurulu'nun (YÖK) kuruluşunun 131. Maddesi ile belirlemiştir (Küçükcan ve Gür, 2009: 132, 139-140.).

2547 sayılı Yüksek Öğretim Yasası'nda üniversite;

> "Bilimsel özerkliğe ve kamu tüzelkişiliğine sahip düzeyde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapan; fakülte, enstitü, yüksekokul ve benzeri kuruluş ve birimlerden oluşan bir yükseköğretim kurumu"

olarak tanımlanmaktadır (Yükseköğretim Kanunu, 1981).

Yükseköğretim kurumlarına ilişkin genel esaslar Anayasamızın 130. Maddesinde belirlenmiştir. Bu madde şu şekildedir:

> "Çağdaş eğitim-öğretim esaslarına dayanan bir düzen içinde milletin ve ülkenin ihtiyaçlarına uygun insan gücü yetiştirmek amacı ile; ortaöğretime dayalı çeşitli

> düzeylerde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapmak, ülkeye ve insanlığa hizmet etmek üzere çeşitli birimlerden oluşan kamu tüzelkişiliğine ve bilimsel özerkliğe sahip üniversiteler Devlet tarafından kurulur" (T.C. Anayasası, 1982).

Özetle; üniversitelerimiz 1933, 1946, 1960, 1973 ve 1981 yıllarında yapılan değişikliklerle toplam 5 kez yasal düzenlemeye tabi tutulmuştur (Çakın, 1998: 39).

2.3. Türkiye'de Devlet ve Vakıf Üniversiteleri

Ülkemizde Mayıs 2010 itibariyle, 146 adet üniversite bulunmakta olup, bunlardan 95'i devlet üniversitesi, 51'i ise vakıf üniversitesidir (YÖK, 2010).

2.3.1. Devlet Üniversiteleri

Yukarıda ülkemizde üniversitelerin tarihsel gelişimini ortaya koyabilmek için kronolojik olarak kurulan belli başlı üniversitelerinden bahsedilmiştir. Bu nedenle bu bölümde de, çalışmamız kapsamındaki Ankara'daki devlet üniversitelerinden bahsedilecektir.

2.3.1.1. Ankara Üniversitesi (AÜ) : AÜ'nin temeli Mustafa Kemal Atatürk tarafından atılmıştır. 1925'te Hukuk Mektebi, 1933'te Yüksek Ziraat Enstitüsü, 1935'te Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi, 1936'da Siyasal Bilgiler Okulu açılmıştır. 1943'te kurulan Fen Fakültesi ve 1945 yılında kuruluşunu tamamlayan Tıp Fakültesi ile Ankara Üniversitesi 1946 yılında resmen kurulmuştur. Ankara Üniversitesi'nin misyonu;

> "...çağdaş bilim ve teknolojilerdeki gelişmelere katkıda bulunmak; bu gelişmeleri güncellikle takip ederek ülkenin yükseköğrenimine, toplumsal yaşamına, yönetimine, kalkınma-gelişme dinamiklerine, hizmet ve ürün üretim süreçlerine yansıtmak; insan refahı ve mutluluğu ile doğaya ve çevreye tam duyarlılık içerisinde ülkenin hızlı ve sürdürülebilir kalkınma çabalarını güçlendirmek; başta genç nesiller olmak üzere her yaştan insanımıza öğrenmek, meslek sahibi olarak çalışmak ve çalışmalarında verimliliği artırmak için bilimsel ve mesleki gelişme olanaklarını mümkün olan en etkili biçimde sunmak; nitelikli, özgün ve özgül, bilimsel bilgi üretimi ve yayılımında mükemmeliyete erişmek; araştırmacılar ve bilim insanlarına özgür ve verimli çalışma altyapısı ve ortamı sunarak bilimin ışığına güç katmak; bilimde ileri ülkelerin oluşturduğu uluslararası platformlarda en saygın konumlara erişmektir" (Ankara Üni…2010).

2.3.1.2. Gazi Üniversitesi (GÜ): GÜ'nin temelleri Mustafa Kemal Atatürk ve arkadaşlarının girişimleriyle, 1926 yılında açılan "Orta Muallim Mektebi ve Terbiye Enstitüsü"ne dayanmaktadır. 1976 yılında bu kurum Gazi Eğitim Enstitüsü ismini alır. 1982 yılında 2809 sayılı kanunla Gazi Üniversitesi'ne dönüştürülür.

Kuruluşunda 9 fakülte, 12 yüksekokul ve 4 enstitüyü bünyesinde barındıran üniversite kendisine bağlı eğitim-öğretim kurumlarını artırmıştır. Günümüzde 15 fakültesi, 4 yüksekokulu, 9 meslek yüksek okulu ve 6 enstitüsü ile eğitim vermektedir. Gazi Üniversitesi'nin misyonu;

> "Üniversitemiz Gazi'nin adını taşımanın ve Cumhuriyetin öncü öğretmenlerini yetiştiren ilk öğretim kurumunu bünyesinde barındırmanın onuruyla; araştırıcı, sorgulayıcı, çözümleyici düşünce yapısında, değişen dünya koşullarında topluma liderlik yapabilecek, insani değerlere saygılı bireyler yetiştirmeyi, bilgiye ulaşarak, bilgiyi üreterek, paylaşarak ve hayata dönüştürerek toplumun yaşam boyu eğitim ve gelişme sürecine katkıda bulunmayı görev edinmiştir" (Gazi Üni…2010).

2.3.1.3. Hacettepe Üniversitesi (HÜ): Başlangıcını 1957 yılında Hacettepe'de açılan Çocuk Sağlığı Enstitüsü'nün oluşturduğu HÜ, 1958 yılında eğitim, öğretim, araştırma çalışmalarına ve kamu hizmetine geçmiştir. 1967 yılına kadar çeşitli yüksekokul ve fakültelerinin açılmasıyla, 8 Temmuz 1967 tarih ve 892 sayılı kanunla Hacettepe Üniversitesi haline getirilmiştir (Hacettepe Üni…2010a).

HÜ, 13 Fakülte, 13 Enstitü, 35 Araştırma ve Uygulama Merkezi, 1 Konservatuvar, 3 Yüksekokul, 6 Meslek Yüksekokulu ile faaliyetlerini yürütmektedir. Misyonu ise aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

> "Hacettepe Üniversitesi evrensel değerler ışığında, bilim, teknoloji ve sanat birikiminden yararlanarak ülkenin geleceği için üstün nitelikli bireyler yetiştirmeyi, araştırma, eğitim ve hizmet alanlarındaki üretimini toplum yararına sunmayı görev edinmiştir" (Hacettepe Üni…2010b).

2.3.1.4. Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ): 15 Kasım 1956 tarihinde "Orta Doğu Yüksek Teknoloji Enstitüsü" adıyla eğitime başlamıştır. Kuruluş amacı; Türkiye ve Orta Doğu ülkelerinin kalkınmalarına katkı sağlamak, özellikle fen bilimleri ve sosyal bilimleri alanlarında eleman yetiştirmektir. 7307 sayılı "Kuruluş Kanunu" 27 Mayıs 1959'da yürürlüğe girmiştir (Orta Doğu Teknik Üni….2010a).

ODTÜ'de bugün 40 lisans programının olduğu 5 Fakülte ve 97 yüksek lisans ve 62 doktora programının bulunduğun 5 Enstitü bulunmaktadır. Öğretim dili İngilizce'dir. Üniversitenin misyonu ise aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

> "Orta Doğu Teknik Üniversitesi, öğretim, araştırma ve toplum hizmetleri etkinliklerini evrensel standartlarda yürüterek, toplumumuzun ve insanlığın sosyal, kültürel, ekonomik, bilimsel ve teknolojik gelişimi için bilgiye ulaşmayı,üretmeyi,

bilgiyi uygulamayı, yaymayı ve bu bilgilerle donatılmış bireyler yetiştirmeyi amaç edinmiştir" (Orta Doğu Teknik Üni….2010b).

Bu dört devlet üniversitesinin yoğunlukları konusunda bilgi sahibi olunabilmesi için Tablo 1'de FTE (Full Time Employee veya Full Time Equivalent) sayılarına yer verilmiştir. FTE "Tam Zamanlı Çalışan / Personel" olarak dilimize çevrilmiştir. Bu sayılar ANKOS'un fiyat hesaplamalarında 2009 yıllında dikkate aldığı ve 2010 yılında da dikkate alacağı Tam Zamanlı Çalışan sayılarıdır.

Tablo 1: Ankara'daki Devlet Üniversitelerinin Tam Zamanlı Çalışan Sayıları

ÜNİVERSİTE	Tam Zamanlı Çalışan Sayısı	Tam Zamanlı Çalışan Sayısı bakımından 136 üniversite arasındaki sıralama
AÜ	37.155	5.
GÜ	54.025	1.
HÜ	28.420	8.
ODTÜ	25.022	12.

Tabloya göre en yüksek Tam Zamanlı Çalışan Sayısı Gazi Üniversitesine en düşük Tam Zamanlı Çalışan Sayısı ise Orta Doğu Teknik Üniversitesi'ne aittir. ANKOS çalışması kapsamında 136 üniversitenin Tam Zamanlı Çalışan sayıları verilmiştir. Bu dört üniversite ülkemizdeki 136 üniversite arasında Tam Zamanlı Çalışan sayıları bakımından ilk 12'ye girmiş üniversiteleri oluşturmaktadır.

2.3.2. Vakıf Üniversiteleri

İlk kez 1984 yılında Türk Yükseköğretimine giren vakıf üniversiteleri, bir kamu kurumu olarak devlet üniversitelerinin yanında yer almışlardır (YÖK, 2007: 3).

Türkiye'de özel yükseköğretim kurumu bulunmamakla beraber vakıf üniversiteleri, öğrencilerden aldıkları ücretler ve diğer gelir kaynakları göz ardı edilerek devlet üniversiteleri ile aynı statüde değerlendirilse de ülkemizde oranları (YÖK, 2007: 5) %32 civarındadır.

1970'li yıllarda yükseköğretime olan aşırı talebi göz önünde bulunduran ve devlet üniversitelerinin yanında yükseköğretimde bir çeşitliliğin olmasını düşünenler "özel üniversite" seçeneğini gündeme getirmişlerdir. Fakat bu deneyim başarısızlıkla sonuçlanmıştır. Üniversiteye olan talep ile arz arasındaki farkın giderek artması sonucunda devlet üniversitelerinin yanında, özel üniversite deneyiminin başarısızlıkla sonuçlanması ile, bu kez vakıflar aracılığıyla üniversite kurulması gündeme gelmiştir. İlk kez 1984 yılında bir vakıf üniversitesinin kurulması (Bilkent Üniversitesi) ile Türk yükseköğretimine giren vakıf üniversitelerinin sayısı giderek artmış ve günümüzde bu sayı 45'e ulaşmıştır (YÖK, 2007: 4-5).

Anayasamızın 130. Maddesinde vakıf üniversitelerine şu şekilde yer verilmiştir:

> "...Vakıflar tarafından kurulan yükseköğretim kurumları, mali ve idari konuları dışındaki akademik çalışmaları, öğretim elemanlarının sağlanması ve güvenlik yönlerinden, Devlet eliyle kurulan yükseköğretim kurumları için Anayasada belirtilen hükümlere tabidir" (T.C. Anayasası, 1982).

Vakıf üniversitelerinin finansmanı hakkında bir şeyler söyleyecek olursak; bu üniversiteler üç ayrı finansman kaynağına sahiptir. İlki kurucu vakfın katkısı, ikincisi öğrenci harçları ve üçüncü ise devlet yardımıdır (YÖK, 2007: 4). Vakıf üniversitelerinin hangi koşullarda devlet yardımı alacağı 2547 sayılı yasada belirtilmiştir. Vakıf üniversitelerine devletin yaptığı yardım, kamuoyunda bilindiği gibi büyük bir orana sahip değildir (YÖK, 2007: 10).

Vakıf üniversitelerinin, gelirlerini harcama konusunda, devlet üniversiteleri ile karşılaştırıldığı zaman büyük bir esnekliğe sahip olduğu görülecektir. Vakıf üniversitelerinin bir bölümü bu esnekliği, eğitim-öğretim harcamaları ağırlıklı kullanırken, bir bölümü ise alt yapı çalışmaları için kullanmaktadır (YÖK, 2007: 11).

Vakıf üniversitelerine çalışmamız kapsamında yer verilmemiştir. Bunun nedeni finansman, bütçe olarak devlet üniversitelerinden farklı olmaları nedeniyle kütüphane faaliyetleri açısından karşılaştırılmalarının doğru olmayacağıdır.

Devlet üniversiteleri gibi, vakıf üniversitelerinin de eğitim-öğretim, araştırma faaliyetleri ve topluma hizmet olarak üç performans kriteri mevcuttur.

> " Vakıf Üniversiteleri, devlet üniversiteleri tarafından karşılanması giderek zorlaşan yükseköğretim yükünü kısmen de olsa devletin üstünden alarak paylaşmakta olup, bir rekabet ortamı içerisinde, öğrencilerine nitelikli bir eğitim vermeyi hedeflemektedir" (YÖK, 2007: 19).

Küçükcan ve Gür'ün 'Türkiye'de Yükseköğretim: Karşılaştırmalı Bir Çalışma' isimli çalışmalarında, vakıf üniversiteleri ve özel üniversiteler için yaptıkları öneri aşağıdaki gibidir:

1. Yükseköğretimin kapasitesinin arttırılması, arz ve talep ilişkisinin dengelenmesi için, vakıf üniversitelerinde okuyan öğrencilerin toplam öğrencilere oranının %5'lerden %20'lere çıkarılmalıdır. Vakıf üniversitelerinin büyük şehirler dışında açılması desteklenmelidir.
2. Kar amaçlı olsun ya da olmasın, tamamen özel üniversitelerin kurulması için anayasal engeller ortadan kaldırılmalıdır (Küçükcan ve Gür, 2009: 218).

Bu durum farklı yapıda yükseköğretim kurumlarının kurulmasını sağlayacak ve üniversitelerde okuyacak öğrenci sayısının artmasına yardımcı olacak, üniversiteler arasındaki rekabeti arttıracaktır. Özel üniversiteler mezunlarını istihdam edebilmek için, toplum ve piyasa ile sağlam ilişkiler kuracaktır. Bu durum ülkemizde üniversite ile toplum ve piyasa arasındaki ilişkilerin gelişmesine yardımcı olacaktır.

2.4. Üniversite Kütüphaneleri

Üniversite kütüphanelerini tanımlamadan önce genel olarak kütüphane kavramı üzerinde durmak anlamlı ve yararlı olacaktır. Bu konuda pek çok tanım bulunmakla birlikte biz burada sadece birkaçına yer vereceğiz.

Küçük (1999: 267) kütüphaneleri şu şekilde tanımlamıştır:

> "Kütüphaneler, bağlı bulundukları kurumların amaçları doğrultusunda, her türlü bilgi kaynağını sağlayan, bunları sistematik bir biçimde düzenleyen ve kullanıcılarına düzenlemiş olduğu bilgi kaynaklarının yanı sıra bilgi hizmetleri de sunan merkezlerdir."

Gürdal ise, kütüphaneyi özgün kelimeleri ile farklı bir yaklaşımla şöyle tanımlamıştır:

> "Kütüphaneler, nerede, hangi zamanda üretilirse üretilsin, kayıtlı bilginin yuvalandığı bir "bilgi evidir", "kendi kendine öğrenmenin yaşamboyu deneyimlendiği okullardır", "sınırsız düşünme özgürlüğünün ve düşünme alternatiflerinin sunulduğu düşünme merkezleridir", "dileyen her bireyin, bilgi erişim hakkını kullanacağı demokratik kuruluşlardır"; "antik dönemden bugüne dek bilginin üretildiği mekanlardır" (Gürdal, 2004: 62).

Üniversite kütüphanesi ise, bir üniversite tarafından öğrencisinin, öğretim elemanları ve diğer personelin bilgi, araştırma ve müfredat gereksinimlerini karşılamak için kurulmuş, aynı zamanda üniversite tarafından yönetilen ve finanse edilen bir kütüphane veya kütüphane sistemi (Reitz, 2004: 743) olarak tanımlanmıştır. Bazı büyük üniversiteler kütüphanelerini lisans ve lisansüstü olarak ayrıştırmayı tercih etmektedirler (Reitz, 2004: 743).

Bir kolej veya üniversitenin ayrılmaz bir parçası olan akademik kütüphaneler öğrencilerinin, öğretim elemanlarının ve diğer personelin bilgi ve araştırma ihtiyaçlarını karşılamak için kurulmuşlardır (Reitz, 2004: 4).

Bir diğer kaynakta ise üniversite kütüphaneleri, üniversite içinde öğretim ile bilimsel araştırma ve geliştirme çalışmalarını desteklemek için her türden bilgi kaynağını amaç ve hedeflerini göz önünde bulundurarak ve olanakları ölçüsünde

toplayan, bu kaynakları kullanıcılara ulaştırmak için çağdaş kütüphanecilik tekniklerini kullanarak örgütleyen ve kullanıcılarına en elverişli yararlanma ortamını sağlayan kurumlar olarak tanımlanmıştır (Ergen, 2003:188-189).

İlk üniversitelerin oluşmasıyla birlikte üniversite yapısı içerisinde kütüphaneler her zaman var olmuştur. Üniversite kütüphaneleri, üniversitelerde yürütülen akademik faaliyetlerin gereği olarak, gereksinim duyulan her türlü bilgiyi isteyen herkese iletme zorunluluğunda olan başlıca bilgi merkezleridir (Çakın, 1998: 40). Üniversitenin bir parçası olarak üniversitenin gereksinim duyduğu hangi formatta olursa olsun her türlü bilgiyi, sağlamakla, düzenlemekle ve bunlardan en üst düzeyde yararlanılması yolunda öncelikle öğretim elemanlarına, öğrencilere ve araştırmacılara hizmet vermekle yükümlü bulunan kurumlardır (Çakın, 1998: 51).

Üniversite kütüphanesi Harrod's Librarians' Glossary'de öğrencilerinin ve akademik personelinin gereksinimlerini karşılamak için bir üniversite tarafından kurulan ve yönetilen bir kütüphane veya bir kütüphaneler grubu (Prytherch, 2000: 754) olarak tanımlanmıştır. Literatürde üniversite kütüphanesi teriminin yanı sıra üniversite kütüphanelerini de içine alacak şekilde, her dereceden üniversite, kolej, araştırma dernekleri vb. gibi eğitim kuruluşlarındaki kütüphaneler (Prytherch, 2000: 3) olarak tanımlanan akademik kütüphane terimi de kullanılmaktadır.

Tüm bu tanımlardan yola çıkarak üniversite kütüphanelerini, bağlı bulundukları üniversite yapısının veya kurumunun bilgi ve bilgi kaynaklarını kullanıcılarına sunmakla sorumlu bir alt birimi, araştırma faaliyetlerini destekleyen önemli bir unsuru olarak tanımlayabiliriz.

2.4.1. Üniversite Kütüphanelerinin Amaç, Görev ve İşlevleri

Bu bölüme genel olarak kütüphane ve bilgi merkezlerinin görevlerini sıralayarak başlarsak bunları özelde üniversite kütüphaneleri için de düşünmek anlamlı olacaktır.

- Tüm bilgi kayıt ortamlarındaki bilgi kaynaklarının sağlanması,
- Bilgi kaynaklarını kullanıcılara sunulmak, kullanılmak üzere düzenlenmesi (kataloglama, sınıflama ve teknik işlemler),
- Kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda bilgi hizmetlerinin verilmesi (danışma hizmeti),
- Bilgi kaynaklarının kütüphane dışında da kullanımını sağlanması üzere ödünç verilmesi (Küçük, 1999: 267).

Genel anlamıyla kütüphanelerin yukarıda sıralanan görevleri üniversite kütüphanelerinin de görevlerini oluşturmaktadır.

Üniversite kütüphanelerinin işlevlerine gelince; bu işlevlerden biri; üniversite de bilgi üretiminin gerçekleşmesinde üniversiteye en büyük ve en etkili desteği, içinde

barındırdığı bilgi kaynakları ve bilgi erişim yollarını öğretmek yoluyla sağlamak sayılabilir. Bir diğer işlevi de, üniversitede verilen eğitim ve öğretime destek sağlamak, üniversite kütüphanesinin tüm kullanıcılarının her türden bilgi gereksinimlerinin karşılanmasıdır denilebilir. Bu işlevlere örnek olarak; öğretim elemanlarının bilgi gereksinimini karşılamak, öğrencilerin derslerinde ve ödevlerinde kullanacakları kaynakları sağlamak, yüksek lisans ve doktora tezlerinin hazırlanmasında destek olmak verilebilir. Öğrencilerin kendilerini geliştirebilmeleri için onların ilgi alanlarına yönelik farklı kaynak ve bilgi gereksinimlerini karşılamak da üniversite kütüphanesinin işlevleri arasında verilebilir (Ergen, 2003: 189).

Üniversitenin işlevlerini gerçekleştirmede üniversite kütüphanesinin rolü yadsınamaz. Üniversitenin temel işlevlerinden olan eğitim ve araştırma, üniversite kütüphanesi olmadan gerçekleştirilemez. Üniversitelerin bilgi üretmek sorumluluğu vardır ve yeni bilgi araştırmalar sonucu ortaya çıkar. Araştırma sürecinde, bilgi kaynaklarını barındıran kütüphanelerden yararlanmak gerekir, özgün araştırmalar ortaya çıkarmak, daha önce yapılmış araştırmaları tekrar etmemek kütüphanelere bağlıdır (Alkan, 1997: 235).

Çelik (1993)'in Roger ve Weber (1971:3)'e dayandırdığı bilgiye göre, üniversite kütüphanelerinin işlevleri şunlardır:

1. Üniversite kütüphanesi kullanıcılarının (öğretim elemanı, öğrenci, personel...) eğitim-öğretim ve araştırma etkinliklerinde gereksinim duydukları bilgi kaynaklarını sağlamak,
2. Bilgi kaynaklarından daha etkin bir şekilde yararlanılmasını sağlayacak hizmetleri geliştirmek ve sunmak,
3. Okuma ve çalışma alanları sağlamak ve düzenlemek,
4. Kullanıcı grubunun özelliklerine göre onlara okuma alışkanlıkları kazandırılmasına ve boş zamanlarını değerlendirmelerine yardımcı olmak,
5. Kütüphane ve kütüphane kaynaklarından yararlanmayı arttırmak, bunların etkin kullanımı için, kullanıcı eğitimi programlarını planlamak ve bu programları geliştirmek,
6. Üniversite tarafından üretilen yayınların, belgelerin her türden kaynağın arşivini oluşturmak,
7. Kütüphanelerarası işbirliği çalışmaları yürütmek,
8. Kütüphane koleksiyonunu korumak (Çelik, 1993:115-116).

Üniversite kütüphanelerinin amaçlarına gelecek olursak, bunları üniversitenin amaçlarından ayrı düşünmek olanaksızdır. T.C. Devlet Teşkilatı Rehberi'nde üniversitenin amaçları şöyle belirtilmiştir:

- Bilimsel çalışma ve araştırma yapmak,
- Bilgi ve teknoloji üretmek,

- Bilimsel verileri yaymak,
- Ulusal kalkınmaya destek olmak,
- Yurt içi ve yurt dışındaki kurumlarla işbirliği çalışmaları yürütmek,
- Evrensel ve çağdaş gelişmeye katkıda bulunmak (T.C. Devlet Teşkilatı Rehberi, 2003).

Üniversite kütüphanesinin amacı da, üniversitenin yukarıda sıralanan amaçlarını yerine getirmesinde ona bilgi kaynaklarını sunmak, kaynaklardan daha etkin olarak yararlanılabilmeleri için yeni depolama, erişim tekniklerini uygulama ve geliştirme yoluyla yeni bilgi üretimi ve yeni teknolojilerin geliştirilmesinde yardımcı olmaktır.

2.4.2. Üniversite Kütüphanelerinin Önemi

Üniversitenin amaçlarını gerçekleştirmede ona yardımcı olan, üniversitenin bir alt birimi olarak üniversite kütüphanesinin ne denli önemli olduğu ortadadır. "İnnovasyon" (Yenilikçilik) teriminin sıklıkla dile getirildiği ve Ar-Ge konusunda beklentilerin hızlı bir ivmeye yükseldiği günümüzde üniversite sektörünün, araştırma kapasitesini ve yenilikçi faaliyetlerini geliştirmesi için güçlü alt birimlere, alt yapıya sahip olması gerekir (Devlet Planlama Teşkilatı, 2009: 57). Üniversitenin alt birimlerinden biri olarak kütüphaneler de üniversitelere yüklenen bu sorumluluktan payını almakta, kapsadığı kaynaklar ve sunduğu hizmetlerle Ar-Ge ve yenilikçiliğin geliştirilmesi konusunda belki de en büyük katkıyı sağlamaktadır.

Üniversite kütüphanelerinin unsurlarına değinmeden önce, kütüphanecilik mesleğinin ve bilim dalının önemi ile kütüphanelerin yeri ve önemine değinerek genelden özele bir yaklaşım izlemek yerinde olacaktır.

Bilgi toplumunda kütüphanecilik mesleği ve bilim dalının olmaması durumunda; bilgi toplumu kavramının istediği aşağıda sıralanan özelliklerden bahsetmek olanaksızdır. Kütüphanecilik mesleği ve bilim dalı olmadan "ekonomik ve teknolojik ilerlemeden", "yenilik"ten, "düşünsel erginlik"ten, "bilgi'nin bireysel ve toplumsal düzeyde bir değer olduğu algısı"dan, "bilgi ile değer yaratma"dan, "bilginin toplumsallaşması"ndan, "bilgi ve bilgilenim kültürü"nden söz etmek olası değildir. Çünkü kütüphanecilik bilim dalı ve mesleği ile kütüphanelerin varoluş nedeni bilgidir, uğraş verdiği alan bilgi, onun öznesi insan ve bu iki değeri (bilgi ve insanı) bir araya getirmektir (Gürdal, 2004: 58).

Bilgi ve araştırmacıyı, bir araya getiren üniversite kütüphaneleri, bilimin gelişmesinde katkıları dolayısıyla çok büyük bir öneme sahiptir. Alkan, (1997:235) üniversite kütüphanelerini önemini şu şekilde ifade etmiştir:

> "Üniversitenin yayınlar üretme, araştırmalar sonucu elde edilen bilgiyi yorumlama, bu bilgiyi toplum katmalarına duyurup yayma, öğrencilere ömür boyu sürecek yeni bilgi edinme ve araştırma yapma alışkanlığı kazandırma gibi diğer asıl işlevlerini gerçekleştirebilmesi ise, yine iyi yönetilen güçlü bir kütüphanenin varlığına bağlıdır."

Üniversitelerde bilimsel araştırmalar gerçekleştirilir. Bilimsel araştırmalar tüm dünyadaki bilgi birikimiden etkin bir şekilde yararlanılması koşuluyla etkinlik ve önem kazanır. Bu bağlamda üniversiteler de bilgi dünyasına ulaşabilmek için alt yapı koşullarını sağlamak durumundadırlar. Üniversitelerdeki bu alt yapı unsuru, üniversitenin merkezi organı kütüphanesidir. Üniversite kütüphaneleri, üniversitenin amaç ve işlevleri doğrultusunda gelişim göstermişler, yeni hizmet türleri geliştirerek üniversitedeki çevrenin bilgi gereksinimlerini karşılama yollarını bularak uygulamaya koymuşlardır (Toplu, 1992: 106).

Üniversitelerin işlevlerini en iyi şekilde yerine getirmeleri etkin bir kütüphane hizmeti gerçekleştirmelerine bağlıdır. Üniversitenin dünyadaki bilimsel çalışmaları yakından izleyebilmesi, bilim dünyası ile iletişim halinde olması kütüphane aracılığıyla gerçekleştirilir. Üniversite kütüphaneleri, etkin hizmetler geliştirmek yoluyla içinde bulunduğu kurumun gelişmesine ön ayak olurlar. Üniversite kütüphanelerinin bilimsel çalışmalara katkıdaki payı düşünüldüğünde önemi kolaylıkla anlaşılacaktır.

Üniversiteler, bilimsel ve akademik çalışmaların teorik ve uygulamalı olarak yapıldığı yerler olarak, çağın teknolojilerinden yararlanan, yeni gelişmeleri takip eden ve bilimsel kurumlar olarak nasıl ki laboratuvarlara gereksinim duyuyorlarsa aynı şekilde kütüphanelere de gereksinim duyarlar (Alav, 2000: 5).

Bir alt sistem olarak üniversite kütüphanesinin, parçası bulunduğu üniversitenin üretkenlik ve verimlilik düzeyi ile doğrudan doğruya ilintili olduğunu dile getiren Çakın (1998: 62) şöyle devam etmektedir:

> " Yaratıcılığın özendirildiği, sürekli öğrenme alışkanlıklarının geliştirildiği rekabete dayalı öğretim yöntemlerinin geçerli olduğu, araştırma yoğun ortamlarda kütüphaneler, gerçekten, sistemin başlıca yapı taşlarından birini oluşturur. Buna karşın son derece katı bir disiplin altında söyleneni yerine getirmeye koşullanmış, tek düze insan yetiştirmeye yönelik ezberci bir düşüncenin egemen olduğu ve araştırma faaliyetlerinin gerek nitelik gerekse nicelik itibariyle yeterince gelişemediği ortamlarda ise kütüphaneler, terminolojisinin de yansıttığı gibi kitap depoları olmaktan ve öğrencilere kendi ders notlarını sessiz bir ortamda çalışma olanağı sağlayan kuruluşlar olmaktan öteye geçememektedir" (Çakın, 1998: 62).

2.5. Üniversite Kütüphaneciliğinde 4K - Kaynak, Kullanıcı, Kütüphaneci ve Kullanıcı Eğitimi

Kütüphaneler, "kaynak", "kullanıcı", "kütüphaneci" ve "kullanıcı eğitimi" kavramlarını bir araya getiren, bu dört kavramın aralarındaki ilişkinin kuvvetli ve başarılı olması ile doğru orantılı olarak başarılı olan kurumlardır. Çalışmamız üniversite kütüphaneciliğine ilişkin olduğu için, yukarıda sıralanan kavramların üniversite kütüphanelerinde ne anlama geldiğinin açıklanmasında yarar vardır. Bu bölümde üniversite kütüphaneciliğinin 4K'sından 3'ü Kaynak, Kullanıcı ve Kütüphaneci ayrıntılı olarak incelenecektir. 4. K olan "Kullanıcı Eğitimi" ise tez konumuz olduğu için çalışmamızın 3. Bölümünde ayrıntılı olarak incelenecektir.

2.5.1. Kaynak

Her türlü bilgiyi sağlayan, düzenleyen, depolayan ve bunlardan yararlanılması doğrultusunda hizmet verme durumunda olan kütüphaneler olmadan üniversiteler asıl görevleri olan eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini gerektiğince yapamayacaktır (Çakın, 1998: 57). Bu durum göstermektedir ki, kütüphaneler üniversitenin tamamlayıcısı ve ayrılmaz bir parçasıdır. Üniversite sisteminin en önemli unsuru olan kütüphanesinin de, çağın teknolojik gelişmelerini takip ederek, kaynak ve hizmetlerini kullanıcılarına bu doğrultuda sunması gerekmektedir. Bu bağlamda üniversite kütüphanelerinin kullanıcılarına sunduğu bilgi kaynaklarını ve bu kaynaklar ile içerdikleri bilgiye erişim araçlarını aşağıdaki şekilde sıralayabiliriz. Bu noktada, açıklamakta yarar vardır ki, kaynak'tan kasıt, hem bilgi kaynağı hem de bu bilgi kaynaklarına erişimi kolaylaştıran yöntemler, bilgi erişim araçları olarak tasarlanmıştır.

2.5.1.1. Online Kütüphane Katalogları (OPAC): OPAC (Online Public Access Catalog), kütüphane kullanıcılarına bir kütüphane dermesinden yazar, eser adı, konu, anahtar kelime vb. erişim uçları aracılığıyla çevrimiçi erişim olanağı sağlayan, bilgisayara dayalı ve etkileşimli kütüphane kataloğudur (Subaşıoğlu, 1997: 1-2). Online Kütüphane Katalogları, kütüphanede bulunan her türlü taşıyıcı materyal ve bilgi ortamının (kitap, e-kitap, dergi, e-dergi, ses kaseti, video kaset, CD-ROM, makale veritabanı, harita vb.) belirli kurallar doğrultusunda bibliyografik verilerinin bir veritabanında toplanması sonucunda oluşur. Online Kütüphane Kataloğu hem basılı hem

de elektronik ortamda yer alan bilgi kaynakları hakkında bilgi verir. Bilgi kaynağı basılı ise yerini bildirir, elektronik ise link aracılığıyla kaynağın tam metnine ulaştırır (Çukadar ve Sönmez, 2003: 37). Ayrıca basılı bilgi kaynağının yalnızca yeri değil, ödünç bilgileri de katalogda mevcuttur (ödünçte olup olmadığı, ne zaman iade edileceği vb.).

2.5.1.2. Basılı Bilgi Kaynakları: Bunlar;

a) Monograflar (kitap, broşür, bildiri kitapları vb.)
b) Süreli yayınlar (dergi, magazin, gazete vb.)
c) Gri yayınlar (Resmi yayın, teknik yayınlar, ön baskı, ayrı baskı, tez, standart, patent, proje raporu vb.)
d) Referans kaynakları (yıllık, sözlük, ansiklopedi, istatistik, başvuru kitabı, el kitabı, rehber, özetçe, bibliyografya, biyografi vb.) (Çukadar ve Sönmez, 2003: 38).

2.5.1.3. E-Kitaplar: HTML (Hyper Text Markup Language), XML (eXtenseble Markup Language) ve PDF (Portable Document Format) gibi farklı formatlarda, kullanıcıların telif hakları çerçevesinde bilgisayarına indirebileceği, çıktısını alabileceği e-kitaplar kütüphanelerde yer alan elektronik bilgi kayıt ortamlarıdır (Çukadar ve Sönmez, 2003: 38).

2.5.1.4. E-Referans Kaynakları: Basılı ortamdaki referans kaynaklarının (sözlük, ansiklopedi, yıllık, almanak, istatistik vb.) elektronik sürümüdür. E-referans

kaynaklarının kullanımı basılı referans kaynaklarına göre çok daha kullanışlı ve kolaydır. Aynı anda birden fazla kişi tarafından kullanılabilmesi büyük bir avantajdır (Çukadar ve Sönmez, 2003: 38).

2.5.1.5. Tam Metinli Veritabanları: 1980'li yıllarda basılı ortamda yayınlanan dergilerin makalelerinin önceleri bibliyografik bilgilerinin daha sonra tam metinlerinin veritabanları ASCII (Ameican Standard Code for Information Interchange) formatta oluşturulmaya başlanmıştır. Bunların kullanımı o yıllarda CD-ROM'lar aracılığıyla yapılmaktayken 1990'lı yıllara gelindiğinde internetteki gelişmelerle veritabanları web üzerinden erişilir hale gelmiştir (Çukadar ve Sönmez, 2003: 38).

2.5.1.6. Kataloglanmış Otoriteli Web Siteleri: Kütüphaneler tarafından internetteki otoriteli web siteleri derlenip incelenerek kütüphane kataloğuna eklenebilmektedir. Kullanıcılar yararlı sitelere kütüphane kataloğundan yapacakları aramalar sonucunda erişebileceklerdir (Çukadar ve Sönmez, 2003: 38-39).

2.5.1.7. Webe Dayalı Ders Kaynakları (E-Rezerv): Kütüphanenin satın aldığı elektronik kaynaklar (e-kitaplar, e-dergiler ve veritabanlarındaki makaleler) telif hakları göz önünde bulundurularak e-rezerve konulmaktadır. Yine telif hakları göz önünde bulundurularak, bir kısmı taranıp e-rezerve konulabilir. E-rezervdeki kaynakları üniversitede ders veren öğretim üyeleri belirler (Çukadar ve Sönmez, 2003: 39). Bu yaklaşımın yanı sıra ülkemiz üniversitelerinde de yaygınlaşmaya başlayan "açık erişim"

ve “açık ders malzemeleri” gibi yapılanmalar yoluyla öğrencinin ve tüm dünyanın paylaşımına açılan kaynaklar da bu grup altında değerlendirilebilir.

2.5.1.8. Kullanıcı Eğitimi ve Çevrimiçi Kullanıcı Eğitimi: Yalnızca geleneksel kütüphanecilik hizmetlerinin verildiği dönemlerde kullanıcı eğitimi kütüphane hizmetlerinin önemli bir parçasını oluşturmaktaydı.

Günümüzde kütüphaneler, gittikçe artan yoğunlukta elektronik ortamda da hizmet verdikleri için, kullanıcılar bu bilgi kaynaklarından en üst düzeyde yararlandıkları için, bunlara erişim ve bilgi kaynaklarının kullanımlarının öğretilmesi aşamasında kullanıcılara farklı bir şekilde eğitim vermek zorundadırlar (Harly, Dreger ve Knoblockh, 2001: 27). Kütüphaneciler hem uzaktan kütüphane kaynaklarına erişen kullanıcılar hem de yerleşkeden erişen kullanıcılar için web üzerinden yardım sayfaları ve sunumlar hazırlamaktadırlar. Uzaktan öğrenim gören bireyler için “webe dayalı iletişim” (web contact center), e-posta, ücretsiz 800’lü telefon danışma hizmeti, “internet chat” gibi olanakları kullanarak, kütüphaneciler tarafından kullanıcılara bilgiye erişim ve kullanım dersleri verilmektedir (Çukadar ve Sönmez, 2002: 8).

2.5.1.9. Kütüphanelerarası İşbirliği Sistemi: Bir kütüphanenin tek başına bütün bilgi kaynaklarına sahip olması olanaklı değildir (Çukadar ve Sönmez, 2003: 39). Bu nedenle kütüphaneler kullanıcılarını gereksinim duydukları bilgi kaynağı ile buluşturmak için diğer kütüphanelerle işbirliği çalışmaları yürütür.

2.5.2. Kullanıcı

Üniversite kütüphanelerinin kullanıcılarını oluşturan kullanıcı grupları sırasıyla aşağıda verilmiş ve her bir grubun özelliklerine değinilmiştir.

2.5.2.1. Üniversite Öğrencileri (Lisans düzeyi): Birçok üniversitenin en büyük kullanıcı grubunu üniversite öğrencileri oluşturmaktadır. Üniversite öğrencilerinin bakış açısıyla, kütüphane çoğunlukla ders çalışacakları bir mekandır. Üniversiteye başlayan öğrenciler çoğunlukla iyi bir kütüphane kullanıcısı değildirler. Daha önce tipik bir üniversite kütüphanesi ile karşılaşmamış olarak gelirler (Konya, 2004: 32). Özellikle bu tarz kullanıcı grubuna yönelik, kütüphane kaynak ve hizmetlerini etkin bir şekilde kullanabilmesi için kullanıcı eğitimi düzenlenmelidir.

2.5.2.2. Lisansüstü Öğrenciler: Lisansüstü öğrencilerin daha önceki dönemlerdeki deneyimleri dolayısıyla üniversite kütüphanelerini kullanabilecekleri düşünülmektedir. Üniversite öğrencilerine göre daha fazla araştırma olanağına gereksinim duyarlar. Bu tarz kullanıcı grubu, özel isteklerle karşımıza çıkabilir. Örneğin özel konulu veritabanları, bulunması güç ve nadir orijinal kaynakların kütüphaneye alınmasını isteyebilirler (Konya, 2004: 32). Bu tarz kullanıcı gruplarının gereksinimlerinin doğru belirlenmesi için belirli aralıklarla kullanıcı araştırmaları yapılmalı ve kütüphaneciler bunları değerlendirmelidir.

2.5.2.3. Akademik Personel: Hem araştırma hem de öğretme sorumluluğundan dolayı üniversite kütüphanesine çokça gereksinim duyan kullanıcı grubudur. Kütüphaneciler özellikle derme geliştirme konusunda bu kullanıcı grubu ile işbirliği içinde çalışmalıdırlar. Ayrıca akademik personel, öğrencileri kütüphane özendirme açısından anahtar bir rol üstlenmektedir (Konya, 2004: 32-33). Öğrencilerin kütüphane kullanımına özendirilmesi konusunda akademik personel, üniversite kütüphaneleri açısından çok önemli bir role sahiptir. Kütüphaneciler bu konuda da akademik personel ile işbirliği çalışmaları yürütmeli, öğrencilerin kütüphane kullanma alışkanlığı kazanmaları için birlikte hareket etmelidirler.

2.5.2.4. Dış Kullanıcılar: Bu kullanıcı grubu da üniversite kütüphaneleri için oldukça önem taşımaktadır. Bu gruba eski öğrencileri, yerel iş çevrelerini örnek verebiliriz (Konya, 2004: 33). Kütüphanenin doğal üyesi olmayan ama araştırmalarında, bilimsel çalışmalarında üniversite kütüphanesinin olanaklarından yararlanmak isteyen dış kullanıcılar, kütüphanelerin herkese eşit hizmet felsefesinden dolayı katkı sunması gereken bir gruptur. Özellikle günümüzde pek çok üniversitemizin bünyesinde kurulan teknoparklar içinde yoğunlukla bulunan dış kullanıcılar göze alındığında, bu grubun hiç de yadsınamayacak bir niceliği oluşturduğu görülecektir.

2.5.2.5. Uzaktan Kullanıcılar: Yüksek öğrenim düzeyinde uzaktan eğitim alan öğrencilerin oluşturduğu kullanıcı grubudur. Bu gruptaki kullanıcılara da yerleşke içinde olan kullanıcılara sunulanlar kadar etkili kütüphane hizmeti sunulması gerekmektedir

(Konya, 2004: 33). Özellikle elektronik kaynaklara uzaktan erişim olanaklarının arttırılması sağlanmalı, uzaktan eğitim veren üniversitelerin kütüphanelerinin bu öğrenciler için de hizmet verebilmeleri sağlanmalıdır. Uzaktan eğitim veren üniversitelerin kütüphaneleri elektronik kaynaklarını arttırarak ve de hizmetlerini elektronik ortama taşıyarak uzaktan öğrenciler için yararlı olabilir.

2.5.2.6. Üniversite Yönetimi: Kütüphaneden yararlanan kullanıcıların bir kısmı üniversite yönetimindeki kişilerden oluşmaktadır. Bu kullanıcı grubu kütüphanenin maddi ve manevi desteğini aldığı kişiler ve gruplardan oluşur (Konya, 2004: 33). Bu noktada şunu vurgulamakta yarar vardır: Üst yönetim her zaman için kütüphanenin kaynak ve hizmetlerini özellikle pazarlaması gereken aynı zamanda bir kullanıcı grubudur. Kütüphane olarak üst yönetimlerin anlayış ve desteğine her zaman için gereksinim duyulur (Helinsky, 2009: 43). Kütüphanenin ölçülebilir başarısı da üst yönetime kendimizi iyi anlatabilmemize, iyi bir pazarlama stratejisi belirlememize bağlıdır. Bir kütüphane, kendi önemini, verdiği hizmetlerle ortaya koyacaktır. Yönetimin kütüphaneyi desteklemesi, ölü bir yatırım olarak değerlendirmemesi için, kütüphanenin önceliklerinden birinin de yönetime iyi hizmet vermesidir.

2.5.2.7. Engelli Kullanıcılar: Kütüphane kullanıcılarından bir kısmını oluşturan engelliler için fiziksel erişimin sağlanması gerekliliği benimsenmeli, bilgi ve hizmetlere erişim olanağı sağlanmalıdır. Engelli kullanıcılara yardım konusunda kütüphane personelinin duyarlı olması çok önemlidir. Kütüphanenin engelli kullanıcılara sunduğu

hizmetler kütüphane web sayfasından ve danışma masalarından duyurulmalıdır (Konya, 2004: 33). Engelli kullanıcılar grubu da alt gruplara ayrılarak (fiziksel yetersizliği bulunanlar, görme yetersizliği bulunanlar vb.) her grubun özelliği doğrultusunda hizmetler geliştirilmelidir. Bu sayede hizmetlerden ilgili herkesin yararlanması sağlanmış olur.

Bilgiye ulaşmanın akademik yaşamda hayati önem taşıdığı ve görme engelli öğrencilerin de diğer öğrenciler gibi bu bilgilere gereksinim duydukları, bilgi kaynaklarının genellikle sadece basılı ortamda bulundukları, farklı formattaki eserlerin son derece sınırlı olduğu kaynaklarda belirtilmektedir. (Tuncer ve Altunay, 2006: 353) Günümüzde bilimsel süreli yayınların ve kitapların elektronik ortamda yayınlanmaları da yaygınlaşmaktadır. Elektronik ortamda yayınlanan bu yayınların görme engellilerin yararlanmaları için metni seslendiren teknolojiler de (JAWS, GVZ gibi yardımcı programlar) bulunmaktadır. Ancak bu yayınların yardımcı programlar aracılığıyla hizmete sunulmasından önce bu bilgilere, bir başka deyişle var olan yayınlara görme engelli kullanıcıların erişiminin sağlanması gerekir. Bu durum hizmetlerin (Danışma hizmetleri, OPAC Taramaları, özel yararlanma odaları, Web tasarımları vb. için) özel teknoloji ve yöntemler kullanılarak verilmesini gerektirir ki, bunların yapılandırılması ve hizmete sunulması başlı başına bir araştırma konusudur. Bu nedenle burada daha fazla ayrıntıya girilmeyecektir.

2.5.2.8. Bir Kullanıcı Olarak Diğer Kütüphaneler: Üniversite kütüphanelerinin tek başına kullanıcılarının tüm isteklerini karşılayabilmesi mümkün değildir. Bu nedenle üniversite kütüphaneleri diğer kütüphaneler ile işbirliği çalışmaları yapar. Üniversite kütüphaneleri kullanıcılarına daha etkin ve verimli hizmet sunmak, kullanıcıların gereksinim duyduğu bilgi kaynaklarını sağlayabilmek için bu işbirliğine gereksinim duyar. Elektronik kaynakların artan maliyeti işbirliğini zorunluluk haline getirmektedir. Kütüphaneler maliyeti azaltmak veya daha iyi hizmet verebilmek için diğer kütüphanelerle işbirliğini tercih ederler. İşbirliği içinde olunan bu kütüphaneler de üniversite kütüphanesinin kullanıcısı olma özelliğini gösterir (Konya, 2004: 33).

Yukarıda üniversite kütüphaneciliğinde 4K'dan ikincisi olan **K**ullanıcı öğesi üzerinde durulmuş, önemli kullanıcı grupları hakkında bilgi verilmiştir. Sırasıyla kaynak ve kullanıcıdan bahsettikten sonra; üniversite kütüphanelerinde kaynak ve kullanıcıyı bir araya getiren üçüncü "K" olan Kütüphaneci'ye geçmeden önce, kullanıcıların bilgi erişim sürecine ilişkin bazı düşüncelerini vermekte yarar bulunmaktadır.

Günümüzde bilgi teknolojilerindeki gelişmeler nedeniyle, kullanıcılar zaman zaman bilgi erişim sürecinde kütüphaneciye gereksinimlerinin olmadığını dile getirmektedirler. Oysa kütüphanecinin görüşü bundan çok farklıdır. Nelke (2004: 10) tarafından bilgi erişim sürecinde kullanıcı ve kütüphaneci görüşlerinin özetlendiği tabloya farkı göstermesindeki önemi açısından yer verilecektir (Tablo 2).

Tablo 2: Bilgi Erişim Sürecinde Kullanıcı ve Kütüphaneci Görüşleri

KULLANICILARIN GÖRÜŞÜ	KÜTÜPHANECİLERİN GÖRÜŞLERİ
Gereksinim duyduğum her şeyi internette buluyorum.	İnternet birçok gereksiz şeyi de içeriyor.
Bilgi taramasını iyi yapıyorum.	Değerli enformasyonu bulamadan çok fazla zaman harcıyorsunuz.
Gereksim duyduğumu buluyorum.	Neleri kaçırdığınız bilmiyorsunuz.
Yardıma ihtiyacım yok.	Sizin eğitime ve rehberliğe ihtiyacınız var.
Daha fazla enformasyona ihtiyacım yok, yeterince enformasyona sahibim.	Daha fazla kaliteli enformasyona ihtiyacınız var.
Bulduğum enformasyonu onaylıyorum.	İnternetteki her şeyin gerçekten iyi olduğunu onaylıyorsunuz; bulduğunuz şeyler için seviniyorsunuz ama kalitesi üzerinde durmuyorsunuz.

Kaynak: Nelke, 2004: 10; aktaran Alkan, 2006: 205.

Tablo 2 bilgi erişim sürecinde, kullanıcıların kütüphanecinin uzmanlığına gereksinim duyduğunu göstermesi ve kullanıcı eğitiminin önemini vurgulaması açısından da önem taşımaktadır.

2.5.3. Kütüphaneci

Üniversite kütüphaneciliğinde kaynak ve kullanıcı hakkında bilgiler verildikten sonra, bu bölümde bir üniversite kütüphanesinde görev alacak profesyonel kütüphanecilerin taşıması gereken özelliklere yer verilecektir. Öncelikle kütüphaneci görev tanımını yapmakta yarar vardır. Kütüphaneciler, hizmet verdikleri kurumlara bilgi kaynaklarını seçmek, sağlamak ve bu kaynakların belirli bir sistematiğe göre düzenleyerek, kurum bünyesindeki kullanıcılara iletmek, ulaştırmakla görevlidirler.

Çalışma alanımız üniversite kütüphanesi olduğu için sözü edilen hizmet verilen kurum üniversite; kurum bünyesindeki kullanıcılar üniversite kütüphanesi kullanıcıları; bilgi kaynakları da üniversitedeki araştırma-geliştirme faaliyetlerini destekleyici her türden bilgi kaynağından oluşmaktadır. Bilgi kaynaklarının sayıca artması, yeni bilgi teknolojilerinin kullanılması kütüphaneciler için artan sorumlulukları da beraberinden getirmiştir.

"Bilgisayarların bilgi hizmetleri alanına girişi ve yoğun olarak kullanımı, bilgi iletişimine hız ve doğruluk kazandırırken kütüphanecilik mesleğine de saygınlığı arttırıcı yeni bir boyut getirmiştir" (Üstün, 2001). Yeni bilgi teknolojileri sayesinde klasik bilgi kaynaklarına, çoklu ortam olarak nitelenen yenileri eklenmektedir. Araştırmacıların istedikleri bilgiye erişmeleri, sürekli artan ve güncelliğini yitiren bilgi kaynaklarının yer aldığı internet ortamında zorlaşmakta ve bu durum araştırmacılar için yoğun zaman kaybına neden olmaktadır. Günümüzde, çağdaş bilgi hizmeti verecek üniversite kütüphanecisinin görevi zorlaşmış ve rolü değişmiştir (Üstün, 2001).

Üniversitenin eğitim ve öğretim faaliyetlerine katkıda bulunan kütüphanelerinde çalışan kütüphanecilerin taşıması gereken sorumlulukları ayrıntılı bir şekilde ifade etmek istersek, bu konuda daha önce hazırlanmış bir belgeden yola çıkmak anlamlı olacaktır. Şöyle ki; Competencies for Special Librarians of the 21st Century adlı belge 1996 yılında ortaya çıkmış ve günümüz kütüphaneleri için de geçerliliğini korumakta olup, genel olarak kütüphanecilerin yeterliliklerini belirtmektedir. Bu belgede (Alkan, 2001:

25-28) kütüphanecilerin sahip olması gereken 24 yeterlilik madde madde sıralanmış olup 11'i mesleki 13'ü kişisel yeterlilikleri ifade etmektedir. Çalışmamız kapsamında mesleki yeterlilikler, üniversite kütüphanecilerinin yeterliliklerine uyarlanacaktır ve bunlar şöyle sıralanabilir:

1. Kütüphanecilerin bilgi kaynakları konusunda bilgi sahibi olmaları, eleştirel bir gözle bu kaynakları değerlendirmeleri ve gerekirse içerikteki bilgiyi süzebilmeleri gerekmektedir.
2. Kütüphaneciler hangi kurumda çalışırlarsa çalışsınlar, o kurumun kullanıcılarının konusuna uygun uzmanlaşmış konu bilgisine sahip olmalıdırlar.
3. Çalıştığı kurumun hedeflerine uygun bilgi hizmetleri geliştirebilmeli ve yönetebilme yeteneğine sahip olmalıdırlar. Bilgi hizmetlerine örnek olarak; veritabanları için dizinleme listesi oluşturma, kavramsal dizin oluşturma verilebilir.
4. Kütüphane kullanıcılarına yönelik öğretim ve destek sağlayabilmelidir. Burada örnek olarak; çevrimiçi olarak kullanıcılara kaynakların kullanımını öğretme, bilgi kaynaklarından örnek taramalar gerçekleştirme verilebilir. Bu madde, **elektronik ortamda kullanıcı eğitimi için kütüphanecilerin sahip olması gereken yeterliliklere örnek olması açısından çok önemlidir.**
5. Kütüphaneciler kullanıcıların bilgi gereksinimlerini değerlendirebilmeli, bu değerlendirmeler doğrultusunda yeni bilgi hizmetleri ve ürünler tasarlayabilmeli ve en önemlisi bunları pazarlayabilmelidirler. Bunlara örnek olarak; kullanıcı

gereksinimlerini belirlemek ve değerlendirmek için anketler hazırlama, gereksinimler ile sağlanan hizmetler arasındaki ilişkiyi gösterebilmek için bunları üst yönetime raporlama verilebilir.

6. Kütüphaneciler bilgi teknolojilerinin etkin birer kullanıcısı olmalı, bilgi teknolojilerini bilgiyi sağlamak, düzenlemek ve yaymak üzere kullanmalıdırlar. Elektronik ortamdaki bilgi kaynakları hakkında kendini sürekli güncel tutmalı, yenilikleri takip etmelidirler.

7. Kütüphaneciler iş süreçleri içerisinde bilgi hizmetlerinin önemi konusunda üst yönetime bilgi vermek üzere, yeni iş ve yönetim yaklaşımları kullanabilmelidirler. Kalite geliştirme ile ilgili üst yönetime bilgi verilmesi, bunların gerektiğinde raporlanması bu yeterliliğe örnek olarak verilebilir.

8. Kütüphaneci kurum içi ya da dışı ayrımı gözetmeksizin tüm bireyler tarafından kullanılabilecek, bilgi kaynakları ya da ürünleri geliştirebilmelidir. Bu maddede uygulamaya yönelik verilen örnekler şöyledir: Araştırma projelerinde kullanılabilecek raporlar, teknik el kitapları, araştırma materyalleri gibi kütüphane içi belgelerin veritabanlarının yaratılması, web sayfası oluşturulması, internet üzerindeki ilgili başka sitelerle bağlantı kurulması. Bunlara ek olarak, kullanıcı eğitimi için kütüphaneciler tarafından oluşturulan materyalleri, sunumları, kaynakların kullanımına ilişkin kullanım eğitimi dokümanlarını (tutorials) da ekleyebiliriz.

9. Kütüphaneci bilgi kullanımına ilişkin sonuçları değerlendirmeli ve karşılaşılan sorunlar varsa bunlar için çözüm üretebilmelidir. Uygulamaya ilişkin örnek

verecek olursak; kullanıcı gereksinimlerini ortaya çıkarmak için veri toplamak üzere teknikler geliştirmek, bunları değerlendirerek hizmet kalitesi arttırmak verilebilir. Kütüphaneciler, yeni ve yaratıcı hizmetler geliştirerek alanında en iyi olmak üzere sürekli kendini geliştirmelidirler.

10. Değişen kullanıcı beklentilerini göz önünde bulundurarak, kütüphanenin bilgi hizmetlerini geliştirmek sorumlulukları da vardır. Uygulamada ise, bilgi ve teknoloji alanındaki gelişmeleri izleyerek, zamanında bilgi dağıtabilmeliler ve kütüphanecinin sunduğu hizmetin de değişeceğini üst yönetimce benimsenmesi için çaba harcamalıdırlar.

11. Kütüphaneciler üst yönetimin etkin bir üyesi olabilmeli, bilgi ile ilgili tüm alanların düzenlenmesinde danışman olabilmelidirler. Uygulamaya ilişkin örnek verecek olursak; kütüphaneci kurumun stratejik planlaması ve yeniden yapılanması ile ilgili etkinliklere katılmalı ve bu konularda söz sahibi olabilmelidir. Telif hakları yasasına öncelikle kendisi uymalı ve yönetimi bu konuda bilgilendirmelidir. Üretici firmalarla ve veritabanı satıcıları ile sözleşme yapmak üzere görüşmeler yapma hakkını elde edebilmeli ve bu sözleşmeleri en sağlıklı içimde yapabilmelidirler.

Bu belgede madde madde açıklanan 11 adet mesleki yeterlilik, üniversite kütüphanecileri için de uyarlanabilecek niteliktedir. Bu yeterlilikleri taşıyan üniversite kütüphanecileri mesleklerini en iyi şekilde yerine getirebilecek, toplumda ve çalıştıkları

üniversitede meslektaşlarını en iyi şekilde temsil edebilmenin yanı sıra mesleğimiz için iyi bir imaj oluşturabileceklerdir.

Mesleki yeterliliklerin yanı sıra kütüphanecilerde bazı kişisel yeterliliklerin de bulunması gereklidir. Bunlardan bazılarını sıralayacak olursak; kütüphaneci kendisini hizmetlerin en iyi şekilde verilmesine adamalıdır. Meslektaşlarıyla, öğretim üyeleriyle işbirliği çalışmaları yürütmelidir. Karşılıklı saygı ve güven ortamı yaratabilmeli, başkalarına saygılı olmalı, karşılığında saygı beklemelidir. Takım çalışmasına uygun olmalı, güçlü iletişim becerilerine sahip olmalıdır. Liderlik yapabilmeli, mesleki dayanışmanın değerini bilmeli, esnek ve pozitif olmalıdır (Alkan, 2001: 28-31).

Üniversite kütüphanecilerinin mesleki sorumluluklardan dolayı yukarıda sıralanan niteliklere sahip olmaları gerekmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelere bağlı olarak bilgi kaynakları ve bilgi hizmetlerinde de değişimler yaşanmakta ve bunlar da üniversite kütüphanelerinin kullanımında değişikliklere neden olmaktadır. Bu durum üniversite kütüphanecilerini kütüphane hizmetlerinin etkinliğini ölçecek yeni araçlar geliştirmeye yöneltmiştir. Üniversite kütüphanecileri hizmetlerde yeni yaklaşımlar geliştirme ve uygulama, teknolojiyi eğitime yardımcı olacak şekilde kullanma gibi yenilikler geliştirmek durumundadırlar (Oğuz, 2004: 75-76).

İyi bir kütüphanecide bulunması gereken yeterlilikler ile yaratıcı hizmet geliştirme bağlamında Yalvaç'ın sıraladığı özellikler çok büyük benzerlikler göstermektedir.

Yalvaç'ın aslında tüm bilgi profesyonelleri için düşünerek sıraladığı bu özelliklerin tümünü üniversite kütüphanecileri için de düşünmemiz olasıdır.

> "Yaratıcı hizmetleri geliştirebilmek,
> - Yaşamboyu öğrenici olan;
> - Enformasyon ve enformasyon teknolojisi okuryazarı olan;
> - Toplumsal farkındalık, takım çalışması, liderlik ve motivasyon yetenekleri gelişkin;
> - Toplumdaki çeşitliliğe ve farkındalığa saygılı;
> - Toplumdaki bireyler, gruplar ve örgütler ile işbirliği yapabilme yeteneğine sahip;
> - Yeni fikir ve uygulamalara açık;
> - Hayal gücüne ve öngörüye sahip;
> - Yaratıcı ve kritik düşünebilen;
> - Bilişsel ve olumlu insan özelliklerine sahip (dürüst, nazik, düşünceli, saygılı, pozitif enerji yüklü, yardımsever, güler yüzlü, vd.)
>
> Enformasyon profesyoneli olmayı gerektirir" (Yalvaç, 2004: 50).

Yaratıcı hizmetler geliştirebilmek için Yalvaç'ın sıraladığı bu nitelikler, aynı zamanda iyi bir kullanıcı eğitimi verebilmek için gerekli olan niteliklerdir. Toplum olarak ifade edilen grup, üniversite kütüphaneleri söz konusu olduğunda "üniversite kütüphanesi kullanıcıları" olarak algılanmalıdır. Kullanıcı eğitimi açısından düşünüldüğünde bu niteliklere bir de üniversite kütüphanecisinin genel anlamda eğitici rolü eklenebilir. Üniversite kütüphanecisi kullanıcı eğitimi sorumluluğundan dolayı öğretim teknikleri konusundaki yeterli bilgiye sahip olmalı, öğretim teknikleri konusunda bilgili olmalıdır. Kütüphane kaynak ve hizmetlerini öğreten kişi olarak üniversite kütüphanecisi yeterli pedagojik formasyona sahip olmalıdır.

Üstün (2008: 40), bilgi profesyoneli olarak nitelendirdiği kütüphanecilerin taşıması gereken niteliklerin geniş bir yelpaze oluşturduğunu dile getirmiş ve şu şekilde sıralamıştır:

- "Örgütsel yönetim yeteneği
- Kurumsal ve kişisel partnerlik, konsensus ve iletişim yeteneği
- Pazarlama ve kullanıcı hizmetleri yönetim liderliği
- Güncel ve geleceğe ait hizmet yönetim liderliği
- İyi bir araştırma yönetim yeteneği
- Etkili bir araştırma yeteneği
- Kendini motive etme ve ekip ruhu oluşturma yeteneği
- Kendini yenileme ve değişime açık olma yeteneği
- Esnek yapılı, açık sözlü, sabırlı ve meslek etiği değerlerine bağlı olma yeteneği
- Yabancı dil bilgisi yeteneği
- Geleceği tahmin, plan ve programlarında başarılı
- Teknoloji yeteneği (veritabanı yönetimi, web tasarım, internet vb. bilgilerle donatılmış)
- Tüm ayrıntılar için iyi bir hafızaya sahip olma yeteneği gibi"

Bir üniversite kütüphanesinden örnek verecek olursak, danışma hizmetlerini iyi bir şekilde verebilmeleri için, Stetson Üniversitesi, duPont-Ball Kütüphanesi'nde çalışan kütüphanecilerin, aşağıdaki standartları taşımaları gerektiği belirtilmiştir:

1. Standart: Kullanıcıları soru sormaya cesaretlendirmek.
2. Standart: Kullanıcıların bilgi gereksinimlerini belirlemek için onlarla görüşmeler yapmak.
3. Standart: Kullanıcıları en uygun kaynaklara yönlendirmek.
4. Standart: Bilgi kaynakları ve hizmetleri ile ilgili kendi bilgilerini geliştirme.
5. Standart: Kullanıcılar için yardım kılavuzları ya da elektronik ortamda yardımcı linkler oluşturma.

6. Standart: Takım çalışması yapabilme.
7. Standart: Koleksiyon geliştirme çalışmalarına katılma.
8. Standart: Kütüphane kurallarını uygulama (Brumbley, 2006: 33-35).

3. BÖLÜM

KULLANICI EĞİTİMİ

3.1. Kullanıcı Eğitiminin Tanımı

Bilgi toplumunda, birey ve onun eğitiminin önemi artmıştır. Bilgi toplumu çağında bilgi kullanıcılarını öncelikli olarak bilgiyi nereden, nasıl bulabilecekleri konusunda eğitmek gerekmektedir. Bilgi kaynaklarının kullanımını özendirmek, en üst düzeyde kullanımlarını sağlayarak, hizmetlerini bilgi kullanıcılarının değişen gereksinimlerine göre ayarlamakla yükümlü olan kütüphaneler ve bilgi merkezleri kullanıcı eğitimini öncelikleri arasına almak durumundadırlar.

Literatürde kullanıcı eğitiminin pek çok tanımına rastlamak olanaklıdır. Bu tanımlar arasında derlenen çeşitli tanımlar aşağıdaki gibidir:

The American Library Association - ALA (1989: 2) kullanıcı eğitimini, "Kullanıcıları kütüphane hizmetleri, olanakları ve organizasyonu, kütüphane kaynakları ve arama stratejileri konularında eğitmek konularının tümünü içeren aktiviteler bütünü" olarak tanımlamaktadır.

Bir diğer kaynakta ise kullanıcı eğitimi, bilginin nereden bulunacağı, neden belli bir arama stratejisi kullanmak gerektiği, başka hangi kaynakların kullanılabileceği,

kütüphanenin ne şekilde kullanılacağı ve bulunan kaynakların nasıl başka kaynaklar bulmaya yardımcı olabileceği konusunda bilgiler veren eğitim programları olarak tanımlanmıştır (Feather ve Sturges, 2003).

Kullanıcı eğitimi, bir sözlükte "kullanıcılara bir hizmeti nasıl en iyi şekilde kullanacaklarına dair bir öğretme süreci olarak tanımlanmıştır (Dictionary of Information…, 2006: 217).

Harrod's Librarian's Glossary'de kullanıcı eğitimi "kullanıcıların kütüphane dermesi ve hizmetlerini daha etkili ve kendi başına kullanabilmesini sağlamak için kütüphaneler tarafından oluşturulan bir bilgilendirme programı" olarak tanımlanmıştır (Prytherch, 2000: 756) Kullanıcı eğitimi programının kütüphane turları, dersler, seminerler ve destek materyallerle yapılması gerektiği belirtilmiştir. Kullanıcı eğitimi (user education), kütüphane öğretimi (library instruction) ve kütüphane oryantasyonu (library orientation) olarak da adlandırılır.

Sun ve Rader (1999: 69), akademik kütüphanelerin önemli görevlerinden biri olarak kullanıcı eğitimini göstermektedir. Kullanıcı eğitiminin, bilgi kaynaklarının keşfedilmesi, toplanması ve kullanımı açısından referans hizmetlerinden daha geniş kapsamlı olduğunu dile getirmektedirler.

Başka bir kaynakta kullanıcı eğitimi "kullanıcıların bir kütüphaneci veya başka bir kütüphane personeli tarafından birebir ya da grup içerisinde kütüphane kaynaklarını, hizmetlerini ve mevcut kütüphane ortamını resmi ve gayriresmi eğitim programlarıyla en iyi şekilde öğretmek" olarak tanımlanmıştır. Kullanıcı eğitimi ayrıca çevrimiçi (online) eğitim programları, görsel-işitsel materyaller, basılı kılavuz ve yölendiricileri (pathfinders) de içerir. Bibliyografik eğitimden daha kapsamlı bir terimdir (Reitz, 2004: 750).

Kullanıcı eğitimi, kütüphane kaynak ve hizmetlerinden kullanıcının üst düzeyde yararlanması için programlı olsun ya da olmasın, ister sınıf ortamında ister çevrimiçi olarak gerekli bilgi ve becerilerin kullanıcılara, alanında profesyonel kütüphaneciler tarafından kazandırılması çabasının tümüdür.

Kullanıcı eğitimi kavramı, karşımıza kütüphane kaynaklarından yararlanmak isteyen kullanıcıları, kütüphane kaynaklarını ve bu iki kavram arasında aracı görevi gören bilgi ile kullanıcıyı bir araya getiren kütüphaneci kavramlarını çıkarmaktadır. Bilgi isteklerinin karşılanmasında kütüphanecinin çabaları, kullanıcının bilgi gereksinimleri ve bilginin var olduğu bilgi kaynakları (hem basılı hem de elektronik ortamdaki bilgiden bahsedilmektedir) üçlüsünün başrolleri oynadığı kullanıcı eğitiminde kütüphanecilerin görevlerine yenileri eklenmektedir. Bilgi kaynaklarının etkin kullanımını bilmenin yanı sıra, artık kütüphaneciler bu kaynakların kullanımını kullanıcılara öğretmek ile

yükümlüdürler. Bilgi kaynaklarının kullanımının öğretilmesi süreci de kullanıcı eğitimi olarak tanımlanmaktadır.

Kullanıcı eğitimini tanımladıktan sonra, hangi seviyelerde kullanıcı eğitimi verildiğini açıklamakta yarar vardır. Wilson (1997) Rathore (1992)'den yaptığı alıntıya göre, kullanıcı eğitiminin üç seviyede olduğu belirtmektedir. Bunlar:

1. Her akademik yıl ya da yarıyıl başında verilen kütüphane oryantasyonu...bu oryantasyon kütüphaneyi ilk defa kullananlar için geçerli olmalıdır.
2. İkinci aşama, lisans öğrencilerine verilen konu odaklı eğitimdir. Bu eğitimler öğrenciler bir bölüme kabul edildikleri zaman ya da konu seçimi yaptıklarında ya da proje çalışması zamanında verilebilir.
3. Literatür arama eğitimi...bu eğitim kullanıcıların çalışmalarının başlangıcında verilmelidir.

3.2. Kullanıcı Eğitiminin Önemi

Kullanıcı eğitiminin önemi her geçen gün artmaktadır. Bunun nedenleri;

- Bilgi kaynaklarının hızla artması ve çeşitlenmesi
- Bilgi kaynaklarının yeni sürümlerinin çıkması
- Kullanıcıların düzeyindeki ve gereksinimlerindeki farklılaşma
- Teknolojide yaşanan gelişmeler
- Yaşam boyu öğrenmenin önem kazanması (Kullanıcı/ Kütüphaneci Eğitimi…, 2005: 4) olarak sayılabilir.

Ayrıca kütüphanenin kaynaklarından ve hizmetlerinden en fazla yararı ortaya koymak için kullanıcı eğitiminin bize sağlayacağı avantajlardan yararlanılabilir. Yani kaynak ve hizmetlerin tanıtımı, kullanımlarının özendirilmesi aşamasında da kullanıcı eğitiminin ne derece önemli olduğu gerçeği karşımıza çıkmaktadır. Bahşişoğlu'nun (2006) e-kaynaklardan en fazla yararı sağlamak için kütüphanecilere yaptığı öneriler şu şekildedir:

1. E-kaynaklarla ilgili aydınlatıcı ve ayrıntılı duyurular yapmak.
2. E-kaynaklar listelerinde açıklama yazmak.
3. E-kaynaklar için yardım sayfaları ve broşürler hazırlamak.
4. Kullanıcı eğitimi çalışmalarını arttırmak.
5. Kullanıcılar için tarama ve kişiselleştirmeye yönelik örnek uygulamalar hazırlayıp sunmak.
6. Yeni kaynakları izlemek için internet olanaklarını bilmek ve kullanmak.

Yukarıda sıralanan altı maddede belirtildiği gibi kütüphane kaynaklarının kullanımını artırmak için kullanıcı eğitimi çalışmalarına ağırlık verilmesi gerekmektedir. Yani kullanıcı eğitimi kütüphane kaynaklarının kullanımı arttırmanın en etkili yoludur.

Kaynaklar ve hizmetlerden sonra kullanıcı bağlamında düşünüldüğünde; Yılmaz (1999: 187)'ın "Kütüphaneci-Kullanıcı İletişimi ve İletişim Kazaları" adlı makalesinde,

Wetsbrook ve DeDecker (1993: 47)'den atıfla belirttiğine göre akademik kütüphanelerde öğrencilerin;

- Kütüphanenin ölçüsü / büyüklüğü,
- Neyin nerede olduğunu / nereye yerleştirilmiş olduğu konusunda bilgi eksikliği,
- Nereden / nasıl başlayacağının bilinmemesi,
- Genelde ne yapılacağının bilinmemesi, nedenleriyle kütüphanede kaygı yaşadıklarını belirtmiştir.

Görüldüğü gibi; kütüphane kaygısı yaşayan kullanıcıların yukarıda sıralanan kaygı nedenlerini en aza indirgemek ya da tamamen ortadan kaldırmak olumlu iletişim becerileri de kullanılarak kullanıcı eğitimi verilmesi gerektiğini ortaya çıkarmaktadır. Hem kütüphane kaynaklarının, hem hizmetlerinin yoğun ve etkili bir şekilde kullanımının sağlanması için, hem de kullanıcıların hiçbir kütüphane kaygısı yaşamadan kütüphaneden sağlayacakları yararı arttırmak, verim alabilmelerini kolaylaştırmak için kullanıcı eğitimi çok büyük bir öneme sahiptir.

3.3. Kullanıcı Eğitiminin Amaçları

Kullanıcı eğitimi, kısaca, kullanıcıya bilgi erişim sürecinin en üst düzeyde gerçekleşmesi için gereksinim duyduğu bilgi ve becerileri kazandırma işlevini yerine getirir (Çapar ve Gürdal, 2001: 409). Bilgiye erişmek isteyen kullanıcıların, kullanıcı eğitimi ile gereksinim duydukları bilgiye erişmede sorunlarla karşılaşma oranları düşer.

Kullanıcıların, kütüphane kaynak ve hizmetlerini etkili bir şekilde kullanmayı öğrenebilmeleri, bunlardan en fazla yararı sağlayabilmeleri için belirli aralıklarla kullanıcı eğitimi almaları gerekmektedir.

Bu doğrultuda kullanıcı eğitiminin ve kullanıcı eğitiminin bir bölümünü oluşturan oryantasyonun amaçlarını Fidzani (1995:3) şu şekilde sıralamaktadır:

- Kütüphane kullanıcılarına kütüphane kaynaklarını ve hizmetlerini yani kütüphaneden sağlayacakları tüm olanakları tanıtmak;
- Kullanıcılara kütüphane becerileri kazandırmak;
- Kütüphane kullanıcılarının kendi kendine yetebilen bağımsız kullanıcılar olmasını sağlamak;
- Kütüphaneyi akademik etkinliklerin merkezi haline getirmek;
- Kütüphane kullanıcılarının kütüphane kaynak ve hizmetlerinden etkin bir şekilde yararlanmalarını sağlamak;
- Kütüphane kullanıcılarını bilgi kaynakları konusunda eğiterek, onların bilgi kaynakları hangi ortamda olursa olsun en fazla yararı en etkili şekilde yararlanmalarını sağlamak konusunda eğitmek.

Wilson (1997)'a göre hangi seviyede olursa olsun kullanıcı eğitiminin üç ana amacı vardır:

1. Kütüphane kaynaklarından etkin bir şekilde yararlanmaları için kullanıcıları eğitmek.
2. Kullanıcıların bağımsız bir bilgi arayıcısı olmalarını sağlamak.
3. Kullanıcıları kütüphane profesyonellerinden yardım almaya teşvik etmek.

Yukarıda sıralanan amaçları kullanıcı eğitiminin doğrudan amaçları olarak sayabiliriz. Kullanıcı eğitiminin doğrudan amaçlarının yanında aynı zamanda, dolaylı amaçları da vardır. Kullanıcı eğitimi kütüphane çalışanlarının kütüphane kaynak ve hizmetlerinin ve kendilerinin tanıtımını yapabilecekleri bir araç olarak da kullanılabilir. Kütüphane kaynak ve hizmetlerinin tanıtılması ve bunların etkili bir şekilde kullanılmasını sağlamak kullanıcı eğitimi ile gerçekleştirilebilir. Hem kullanıcıların iyi birer kütüphane kullanıcısı olması hem de kütüphanenin kaynaklarından sağlanan verimin arttırılması profesyonel bir şekilde organize edilmiş kullanıcı eğitimine bağlıdır.

Kullanıcı eğitimi, kütüphane kaynak ve hizmetleri ile kullanıcının bir araya getirilmesini, bunların buluşturulmasını hedefler. Bilgi kaynakları kullanıcı ile bütünleştiğinde anlam kazanır, bilgi artar ve böylece insanlık gelişir. Haberdar etme kütüphanecinin taşıdığı en önemli sorumluluklardan biridir ve kullanıcı eğitimi bilgi kaynaklarından bilgi kullanıcısını haberdar etmek için etkin bir araçtır.

Çok farklı bir boyuttan bakacak olursak; kullanıcı eğitimi ile kullanıcıların bilgi edinme hakkının kullanımının kolaylaştırılması sağlanabilir. “Bilgi edinme hakkı

kullanımının kolaylaştırılması"nı da kullanıcı eğitiminin dolaylı amaçları arasında sayabiliriz. Şöyle ki; Kütüphane Hakları Bildirgesi'nin 1996 yılında ALA tarafından elektronik bilgilere erişim açısından yorumlanması ile varılan sonuç şu olmuştur: "Kütüphane ve kütüphanecilerin varlık nedeninin, "düşüncenin kaydedildiği format ve teknoloji ne olursa olsun düşüncelerin tanımlanması, düzenlenmesi ve erişimin sağlanması yoluyla bilgi edinme hakkının kullanımını kolaylaştırmak" olduğunu vurgulamaktadır (Gülle, 2002: 90; Questions…, 2000). Kütüphane Hakları Bildirgesi'nde belirtilen, kullanıcıların bilgi edinme hakları, bu hakkın kullanımını kolaylaştırmak kullanıcı eğitiminin dolaylı amaçları arasında yer alır.

Kullanıcı eğitimi ile hedeflenen amaçlar sıralandıktan sonra, şimdi de kullanıcı eğitiminin geçirdiği evreleri anlatmakta yarar vardır.

3.4. Kullanıcı Eğitimi ve Bilgi Okuryazarlığı

Bibliyografik eğitim ve/veya kullanıcı eğitimi ile bilgi okuryazarlığının aynı anlama geldiğini düşünenler ile farklı olduklarını düşünenler vardır. Literatürde bu konuda çeşitli tartışmalar bulunmaktadır. Ağırlıklı görüş bilgi okuryazarlığının, bireylerin enformasyon bilincini kazanmaları, eleştirel düşünme becerilerinin bilgiye dayalı biçimde geliştirmelerini olanaklı kılma yönünde, bibliyografik eğitim veya kullanıcı eğitiminden çok daha fazla misyon üstlendiği doğrultusundadır (Gürdal, 2000: 179).

Kavram kargaşası ile ilgili bu tartışmayı Gürdal'ın (2000) "Yaşam Boyu Öğrenme Etkinliği: Enformasyon Okuryazarlığı" adlı makalesinden aynen aktarmakta yarar vardır:

> "Arp, ne enformasyon okuryazarlığı'nın ne de bibliyografik eğitim'in, alanın kuramcıları ve uygulayıcıları tarafından iyi bi şekilde tanımlanmadığını, bundan ötürü bu sorunun parametreleri, bir başka deyişle değişkenleri, açıklanmaya devam edilmez ise büyük ölçüde karışıklığın ortaya çıkacağını belirtmektedir (Arp, 1990: 49). Bu bağlamda özellikle kütüphaneciler ve akademisyenler tarafından enformasyon okuryazarlığı teriminin içeriğinin açık bir biçimde ortaya konması, bibliyografik eğitim'den farkının belirlenmesi çabası ile varolan karşıt görüşlerin çözümlenebileceği anlayışı bulunmaktadır.
>
> ALA enformasyon okuryazarlığı'nın bibliyografik eğitim'den farklılığını belirleme yönünde getirdiği tanımlamada, enformasyon okuryazarı olabilmek için, bir bireyin enformasyona gereksinim duyduğu anın farkına varabilmesi, gereksindiği enformasyonun yerine belirleyebilmesi, onu değerlendirebilmesi ve etkin biçimde kullanma yetisine sahip olabilmesi koşullarını öne sürmüştür (Snavely, 1997:9). Oysa bibliyografik eğitim'de bireye, yalnızca uygun tarama stratejisi ve uygun kaynaklar ile gereksinim duyduğu bilginin yerini belirleme yetisi kazandırılmaktadır. Bibliyografik eğitim ile kullanıcıya kazandırılması hedeflenen yetiler, kişisel çaba ve bireysel niteliklere bağlı olarak gelişmektedir.
>
> Hannelore Rader ve William Coons da, enformasyon okuryazarlığı ve bibliyografik eğitimin eş anlamlı olmadığını belirtmektedir. Bibliyografik eğitim, genellikle bir soru ve/veya soruna ilişkin yanıt alma ya da arama sürecini içerirken enformasyon okuryazarlığı, elde edilen enformasyonu etkin bir biçimde değerlendirme, ondan yararlanma ve kullanma süecini de içermekte ve bireyleri bu bağlamda eğitme yoluyla, yaşam boyu öğrenme anlayışının kazandırılmasına katkıda bulunma işlevini de yerine getirmektedir (Snavely, 1997: 10)."

Polat (2005: 274), kullanıcı eğitiminin içeriğinin, yalnızca basılı kaynakların olduğu ve kütüphanenin fiziksel mekan dahilinde hizmet verdiği dönemlerde, sahip olunan koleksiyon ve kullanıma ilişkin bilgilerin verilmesinin yanında, kütüphanenin genel kuralları ile yararlanma koşullarının öğretilmesi ile sınırlı olduğunu belirtmektedir. Polat'a göre, teknolojideki gelişmelerle birlikte, bilgi kayıt ortamlarındaki çeşitlilik ile kullanıcı eğitim programlarının içeriği genişlemiş ve bilgi okuryazarlığı adı ile yeniden yapılandırılmıştır.

Bize göre, bilgi okuryazarlığı, kullanıcı eğitiminden daha üst düzeydir, daha üst bir aşamasını ifade etmektedir. Bilgi okuryazarlığının içeriğinde yer alan, kullanıcılara kazandırılması hedeflenen amaçlardan bazıları yalnızca kullanıcı eğitiminin amaçlarını oluşturmaktadır.

3.5. Değişen Kullanıcı Beklenti ve Gereksinimlerinin Kullanıcı Eğitimine Yansımaları

Kullanıcı gereksinimleri her geçen gün değişmekte ya da artmakta, kullanıcıların kütüphanelerden ve bilgi merkezlerinden istekleri çeşitlenmektir. Kullanıcı beklenti ve gereksinimlerindeki değişimleri iki ana sebebe bağlamak olanaklıdır. Bunlardan ilki **teknolojide yaşanan gelişmeler**, ikincisi ise **eğitim sisteminde yaşanan değişimler**dir.

Yaşadığımız çağda, teknolojik gelişmelerle birlikte, çağın bireyleri, başarılı olabilmek için sürekli artan ve farklı ortamlarda bulunan bilginin iyi bir kullanıcısı haline gelmek durumundadırlar (Kurbanoğlu, 2001: 2). Günümüz toplumu, teknolojide yaşanan gelişmeler doğrultusunda, bireylerin yoğun bilgi tüketicisi ve paylaşıcısı olmalarını zorunlu kılmaktadır. Yaşanan değişim ve gelişmelerin merkezinde bilgi yer almakta olup ve gelecekte de değişimin temelinde de bilgi üretimi ve paylaşımı olacaktır (Polat,2005: 261).

Yaşanan bu hızlı değişim sürecinde, "bilgi sunan merkezler" ile teknoloji büyük bir etkileşim içindedir. Teknolojik yeniliklerin kütüphanelere girmesiyle, sundukları hizmetler nitelik, nicelik ve hız itibariyle büyük değişikliklere uğramaktadır (Çakın, 1999: 143). Dolayısıyla kütüphane ve bilgi merkezleri teknolojik yenilikleri kurumlarına uygulamak, kullanıcılarının gereksinim duyduğu bilgileri onlara sağlamak ve hizmetlerinde gerekli değişiklikleri yaparak çağa ayak uydurmak için yoğun çaba harcamaktadırlar (Çukadar ve Sönmez, 2003: 35).

Teknolojik gelişmeler bağlamında, Uçak (2004:412), kullanıcı profilinin değişmesini ve beklentilerinin artmasını şu nedenlere bağlamaktadır:

- Bilgisayar ve internet kullanımının toplumun tüm kesimlerinde yaygınlaşması,
- Bilgi kaynaklarının çeşitlenmesi ve kullanıcının istediği an istediği yerden bunlara erişebilmesi,
- İletişim ortamının gelenekselden elektronik ortama kayması.

Uçak ayrıca şunları da vurgulamaktadır:

> "Kullanıcının artan beklentileri ve bilgiye erişimde ortaya çıkan yeni seçenekler, danışma hizmetinin, kullanıcı gereksinimlerini karşılayabilmek için yeniden yapılandırılmasını kaçınılmaz hale getirmektedir. Giderek daha çok insan, evden, işten, okuldan İnternet aracılığıyla bilgiye erişim ve dağıtım deneyimi kazanmakta ve kütüphanelerin bu hızlı değişime ayak uydurması beklenmektedir. Geleneksel dönemde yüz yüze yapılan danışma görüşmeleri Web üzerine taşınmaktadır. Bugün kütüphaneciler kendi kurum kullanıcılarına değil, varlığından habersiz oldukları, görüp tanımadıkları pek çok kullanıcıya hizmet vermek durumundadır. Kullanıcı beklentilerinin giderek çeşitlenerek artması, bireysel hizmet tasarlama ihtiyacını da artırmaktadır" (Uçak, 2004: 412-413).

Bugünkü bilgi ortamında kullanıcılardan gelen danışma soruları azalmış, eğitim gereksinimi ise artmıştır. Kullanıcılar artan bilgi kaynakları ile başa çıkabilmek için kütüphanecilerin desteğine her zamankinden daha fazla gereksinim duymaktadırlar. Kullanıcıların bilgi düzeylerine göre eğitim gereksinimleri de değişmiştir. Teknoloji konusunda bir eksiği olmayan, bilgisayar kullanma düzeyi yüksek olan kullanıcılar veritabanı seçimi, içeriğinin değerlendirilmesi konularında eğitime gereksinim duymaktadırlar (Tenopir, 1999: 278). Elektronik ortamdaki kaynakların ortaya çıkışı, sanılanın aksine artan bilgi miktarından dolayı kullanıcıların eğitim gereksinimini arttırmıştır.

Bilgi toplumunda toplumsal kurumlarda ve eğitim sisteminde önemli değişiklikler olmaktadır. Üniversite kütüphanelerinin ve kütüphanecilerinin, öğretim sistemi içinde önemli bir yerleri vardır. Üniversiteler bilgi teknolojilerinin getirdiği yeniliklerden en fazla etkilenen kurumların başında gelir (Çukadar ve Sönmez, 2003: 31-32).

Bütün kütüphane ve bilgi merkezlerinde olduğu gibi üniversite kütüphanelerinin de sunduğu hizmetlerin başarıya ulaşması için ürün ve hizmetlerini kullanıcı gereksinimlerine ve beklentilerine uyarlaması gerekir (Karakaş:1999, 58). Üniversite kütüphanelerinin hizmetleri arasında yer alan kullanıcı eğitimi hizmetinin de kullanıcı gereksinim ve beklentilerine uyarlanması gerekir.

Kütüphanecilerin, bilgisayarlar, bilgi ağları ve elektronik ortamlar sayesinde bunların avantajlarından yararlanarak kullanıcı beklentilerini karşılamaları ve hatta bu beklentileri aşmaları olanaklıdır. Aslında kullanıcılar tarafından beklenmeyen yeni hizmetlerin verilmesi, bu hizmetlerin benzersiz şekilde sunulması, kütüphane kullanıcılarının şaşırmasını ve mutlu olmasını sağlayabilir (Karakaş 1999: 62).

Kullanıcı beklenti ve gereksinimlerindeki bu değişimlere neden olan iki ana sebepten bir diğeri de **eğitim sisteminde yaşanan değişim**lerdir.

Günümüzde çağdaş eğitim sisteminde, bilgiler öğrencilere hazır olarak verilmemekte, bunun yerine öğrenenin gereksindiği bilgiyi kendi kendine keşfedebileceği ortamların hazırlanması önem kazanmaktadır. Araştırmalar sonucunda elde edilen bilgi, bunun sonucunda öğrenilenler daha kalıcı ve uzun ömürlü olmaktadır. Çağdaş eğitimin ilk basamağını güncel bilgi kaynakları ve çeşitli bilgi medyalarını içeren bilgi merkezleri oluşturmaktadır (Üstün, 2001).

Değişen yeni eğitim sistemine bağlı olarak, yükseköğretimdeki bilgi hizmetleri de yeni değişmelere sahne olmaktadır. Öğretim yöntemleri gözden geçirilmekte, yeniden biçimlendirilmektedir. Yeni eğitim sisteminin açık, esnek, ılımlı ve çoğunlukla bilgi kaynaklarına dayalı olduğu görülmektedir (Üstün, 2001). Bu durum, eğitimde kütüphanenin işlevinin daha fazla olmasını sağlamakta, birer eğitim kurumu olarak kütüphanelerin önemini arttırmaktadır.

Genel bir yaklaşımla son yıllarda kullanıcıların, enformasyon devrimi ve teknolojik gelişmelerin yarattığı değişimlerden etkilenerek yeni gereksinimleri ortaya çıkmıştır. Bu yeni gereksinimler kütüphane hizmetlerinin sunuluş biçiminin şekillendirilmesinde rol oynamaktadır. Kütüphaneler de aynı değişimlerin etkisiyle kullanıcılarını etkileyebilmek için yeni bir sürece girmişlerdir. Kütüphaneler enformasyon toplumu bireylerinin beklediği hizmetleri karşılayabilmek için tekrar yapılanıp yeniliklere uyarlanmış hizmetler geliştirmektedirler (Alkan, 2006: 201). Üniversite kütüphaneleri de bu değişim sürecinden en çok etkilenen kurumların başında gelir.

Değişen üniversite kütüphanelerinde üç tip kullanıcı grubu görülmektedir. Bunlar:

1. Kütüphanelerin sunduğu olanakları yakından izleyen, hizmetlerinden ve tüm olanaklarından verimli şekilde yararlanan, çok genç ve bilgisayar okuryazarı bir kullanıcı grubu,
2. Teknoloji konusunda bilgi sahibi ama aradığı her şeye tarama motorları aracılığıyla erişebileceğini düşünen ve böyle davranan kullanıcı grubu,
3. Bilgisayar okuryazarlığı konusunda sorunları olan, eski alışkanlıklarını bırakmak istemeyen kullanıcı grubu (Kaygusuz, 2004: 22-23).

Üniversite kütüphaneleri bu üç tür kullanıcı grubunun beklenti ve istekleri doğrultusunda yeni hizmetler geliştirmeli ve tüm kullanıcı gruplarına özel hizmetler ve olanaklar sağlamalıdır. Kullanıcıların beklenti ve gereksinimlerinin doğru bir şekilde öğrenilmesi için kullanıcı araştırmaları yapılmalıdır.

3.6. Kullanıcı Araştırmaları

Kullanıcı araştırmaları, kütüphanecilik ve bilgi bilim alanında giderek daha fazla önem ve çalışma alanı kazanmaktadır. Alanımızda, kullanıcı araştırmalarının sonuçlarından çok amaçlı olarak yararlanmak olanaklıdır (Uçak, 2001: 208).

Kullanıcı gereksinimlerinin araştırılıp öğrenilmesi kütüphane ve bilgi sistemlerinin kurulmasında ve geliştirilmesinde en önemli adımlardan biridir (Cribb, 1980: 190). Kullanıcıların bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışı konuları üniversite kütüphanelerinde üzerinde çokça durulan konulardandır. Kütüphaneciler üniversite kütüphanesinden yararlanan kullanıcıların farklı gereksinim ve beklentilere sahip olabileceklerinin bilincindedirler (Konya, 2004: 31).

Kullanıcıların bilgi arama ve kullanma alışkanlıklarının nesnel bir şekilde ortaya çıkarılması için değerlendirmeler yapılmalıdır. Üniversite kütüphanesi kullanıcılarının kütüphane konusunda düşüncelerinin alınmadığı, kütüphane hizmetlerinden neler beklediklerinin belirlenmediği bir ortamda üniversite kütüphanelerinde sağlıklı bir şekilde bilgi hizmetlerinin gelişmesi beklenemeyeceğinden (Toplu, 1992: 103), kullanıcı araştırmaları çok büyük bir öneme sahiptir.

Kullanıcının aktif bir kütüphane kullanıcısı olması için kullanıcı eğitimi programları ve pazarlama etkinliklerine yer verilmelidir. Bilgi gereksinimlerinin karşılanması için

üretilen çözümler değerlendirilmelidir. Bunların sonucunda hizmetlerin gereksinimleri karşılayıp karşılamadığı ortaya çıkacaktır. Eğer hizmetler kullanıcıların gereksinimlerini karşılamakta yetersiz kalıyorsa hizmetlerin geliştirilmesi yönünde çalışmalar yürütülmelidir (Alkan, 1997: 248-249). Anketler yoluyla, odak grup görüşmeleri ve yüz yüze görüşmelerle kullanıcıların gerçekten neyi bekledikleri hakkında bilgi sahibi olunabilir (Soğuksu, 2005: 8).

Kullanıcı gereksinimlerinin araştırılmasının kütüphanelerde yapılacak pazar araştırmaları arasında yer aldığını dile getiren Cribb, kütüphanelerde gerçekleştirilecek her türlü yenilik, değişiklik, düzenleme aralarında kullanıcı eğitimi uygulamaları da bulunan konuların pazar araştırmasına dayanması gerektiğini vurgulamıştır.

> "Kullanıcılarının kimler, onların istek ve gereksinimlerinin neler olduğunu bilmeyen, kimlere hangi bilgi ürünlerini ve hizmetlerini sağlayabileceğini saptamamış, kullanıcıların verilen hizmetler ile gerçekten tatmin olup olmadıklarını anlamayan, tatmin olmuyorlarsa, bunun nedenlerini araştırmayan, eldeki kaynaklarla hizmetleri vermeye nasıl devam edebileceğini ya da geliştirebileceğini planlamayan kütüphanecilerin bu tutum ve yaklaşımlarını değiştirmelerinin zamanı çoktan gelip de geçmiştir bile" (Cribb, 1980: 193).

Kullanıcıların kimler olduğunun ve onlara nasıl hizmet edebileceğimizi belirleyebilmek için onlar hakkında bazı bilgilere ihtiyacımız vardır:

- Kullanıcılar kimdir ve özellikleri nelerdir?
- Onları kütüphane kaynak ve hizmetlerini kullanmaya iten nedir?
- Şu an hangi kaynakları ve hizmetleri istemektedirler?
- Gelecekte hangi kaynakları ve hizmetleri isteyecekler?

- Anlayışları ve beklentileri nelerdir?
- Gelecekte hangi kaynakları ve hizmetleri kullanmaları için ikna edilebilirler? (Soğuksu, 2005: 9-10, Konya, 2004: 28).

Tüm bu bilgilerin elde edilmesi çok iyi yapılandırılmış kullanıcı araştırmalarına bağlıdır. Bu araştırmaların sonuçlarının da iyi bir şekilde değerlendirilmesi, gerekli öngörülerin oluşturulup hayata geçirilmesinde büyük önem taşımaktadır.

Kullanıcı araştırmaları sonucunda elde edilen bilgilerin yanı sıra üniversite kütüphanelerinin kullanımlarının arttırılması için yapılabilecek bazı öneriler aşağıda sıralanmıştır:

Ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinin kullanım oranları çok düşük olduğundan, kütüphane hizmet programlarının kullanıcılara çarpıcı bir şekilde sunulması, kullanıcıların beklentileri üzerinde farklılıklar yaratabilir (Karakaş 1999: 63). Kütüphanecilerin yenilikçi bir anlayışla, yaratıcılık yeteneklerini en iyi şekilde kullanıp yeni hizmetler tasarlamaları kullanıcılar üzerinde iyi etkiler yaratabilir.

Üniversite kütüphanecileri kütüphanenin tüm kullanıcılarına yönelik olarak onların beklentilerini en iyi şekilde karşılamak üzere, daha önce hiç denenmemiş, onların karşılaşmadığı yeni ürün ve hizmetlerin tasarlanmasını sağlamak için gereken çabayı göstermelidirler (Karakaş 1999: 64). Kütüphanenin var olan kullanıcılarının yanı sıra

üniversite, yerel çevre veya şirket içindeki yeni gruplar için, özellikle de normalde kütüphaneye gelmeyen insanlar için yeni hizmetler yaratılabilir (Helinsky, 2009: 58).

Bunlara ek olarak; Karakaş (1999: 65) aynı makalesinde pazarlamanın en önemli öğesi olan tanıtımın kütüphaneler tarafından da kullanıldığını, hizmet ve ürünler hakkında yalnız bilgi vermenin yeterli olmadığı, kullanıcılara bunlardan sağlayacakları yararların gösterilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Kütüphaneciler tarafından hazırlanıp uygulanacak kapsamlı bilgi programları yoluyla, bibliyografik eğitimin yanı sıra formal bir eğitim programı ile kullanıcıların kütüphane tarafından sağlanan hizmet ve ürünlere ne zaman gereksinim duyacakları ve bunları en etkin şekilde nasıl kullanacaklarının öğretilmesi, yani kullanıcı eğitimi geliştirilmesi olanaklıdır (Karakaş, 1999: 65).

Kullanıcı eğitiminin etkinliğini arttırabilmek için değişen kullanıcı gereksinimlerini göz önünde bulundurmak gerekir. Kullanıcı eğitimi, değişen kullanıcı gereksinimleri göz önünde bulundurularak planlanmalı, yukarıda da bahsedildiği üzere değişen kullanıcı gereksinimlerini belirlemek için de düzenli olarak belirli aralıklarla organize edilecek kullanıcı araştırmaları (analizi) yapılmalıdır.

Kullanıcı araştırmaları ve kütüphanelerin kullanımlarının arttırılması için bazı öneriler verdikten sonra günümüz kullanıcısının en büyük beklentisine ve de bu doğrultuda hazırlanacak elektronik kullanıcı eğitimine değinmekte yarar vardır.

Günümüzde en önemli kullanıcı beklentilerinden biri de elektronik ortamda hizmet almak ve kaynaklara uzaktan, mekan ve zaman sınırı olmaksızın erişmektir. Bu doğrultuda kütüphaneler, kullanıcılarına 7/24 hizmet vererek beklentilerini ve bilgi gereksinimlerini karşılamak istemektedirler. Tüm hizmetlerde olduğu gibi kullanıcı eğitiminin de elektronik ortamda tasarlanıp sunulması beklentileri karşılamak açısından yararlı olacaktır.

3.7. Elektronik Ortamda Kullanıcı Eğitimi

Bilginin elektronik ortamda yer almasıyla birlikte insanlar kütüphanelere gelmeden de evlerinden, ofislerinden kütüphane kaynaklarını kullanabilmektedirler. Uzaktan erişim olanaklarına imkan veren günümüz teknolojisi ile kütüphaneye hiç gelmeden kütüphane kullanıcısı olmak olanaklı hale gelmiştir (Gülle, 2002: 89). Kütüphaneler, kütüphaneyi fiziksel olarak kullanmayıp, uzaktan erişim olanaklarından yararlanarak kullanan bu tip kullanıcılara kütüphane elektronik kaynaklarını, basılı kaynaklarını, kütüphanenin sunduğu tüm olanakları, kütüphane hizmetlerini etkili bir şekilde kullanabilme olanağı sağlayacak "elektronik ortamda kullanıcı eğitimi" planlamak, organize etmek, yaşama geçirmekle sorumludur. Elektronik ortamda hazırlanacak kullanıcı eğitimi her türden kullanıcıya yarar sağlayacak niteliktedir. Bu tarz eğitimler ağırlıklı olarak elektronik bilgi kaynaklarının kullanımının öğretilmesini içermekle birlikte, kütüphanedeki basılı bilgi kaynaklarınının kullanımının öğretilmesi, tanıtılması için de kullanılabilir.

Web sitelerinin sayısındaki artış, veritabanlarına uzaktan erişimin olanaklı olması, kullanıcıların bunları kolaylıkla kullanabilmeleri kütüphanecileri Web'in sunduğu olanaklardan nasıl yararlanacakları ve kütüphane hizmetlerini Web üzerine nasıl taşıyacakları konusunda yeniden düşünmeye yönlendirmiştir. Ayrıca danışma hizmetinin önemli bir işlevi olan kullanıcı eğitiminin de Web üzerine taşınması (Uçak, 2004:411), kullanıcı gereksinimlerinin karşılanması açısından yararlı olacaktır.

Danışma hizmetinin unsurları olan "kullanıcı" ve "bilgi"nin elektronik ortama kaydığının altını çizen Uçak (2004: 414) danışma hizmetinin en önemli işlevlerinden biri olan kullanıcı eğitiminin Web üzerinde tasarlanması ve kullanıcıların özelliklerine göre farklı eğitim programlarıyla desteklenmesinin hizmetin bütünlüğü açısından önemli olduğunu da vurgulamaktadır. Son kullanıcıların (end-user) bilgi ile ilgili sorunlarının elektronik ortam üzerinde çözülmesi, eğitim gereksiniminin Web'in olanaklarından yararlanılarak karşılanması kütüphanenin eğitim içindeki rolünü de arttıracaktır.

Hangi yaşta olursa olsun, bir konu ile ilgili yeni şeylerin öğretilmesinde, "öğrencinin mümkün olduğunca çok duyu organının öğrenme işlemine katılacağı etkinliklerin düzenlenmesi, daha iyi öğrenme sağlayacaktır" (Yalın, 2000: 14-15). Kütüphaneciler tarafından yürütülecek elektronik ortamdaki kullanıcı eğitiminde de öğretimi kolaylaştıracak bu durumlardan yararlanmak olasıdır. Eğitimciler tarafından tespit edilmiş saptamalardan yararlanarak, birden fazla duyu organının katılacağı öğrenme ortamlarının sağlanacağı şekilde tasarlanmış kullanıcı eğitimi en fazla yararı

sağlayacaktır. Elektronik ortamda, hem görme, hem işitme duyularıyla öğrenmenin gerçekleşeceği ortamlar yaratılarak daha iyi ve etkili kullanıcı eğitimi verilmesi gerçekleştirilmiş olacaktır.

Bu aşamada, "elektronik ortam" ve "eğitim" kavramlarının bir araya gelince oluşturduğu uzaktan eğitim, çevrimiçi eğitim, Web Tabanlı Eğitim gibi kavramların anlamları, yararları üzerinde durmakta yarar vardır. Bu bilgilerden yola çıkılarak elektronik ortamda kullanıcı eğitiminin tanımı, yararları, hangi araçlar kullanılarak, hangi yöntemlerle tasarlanacağı üzerinde durulacaktır.

Çevrimiçi eğitim, uzaktan eğitimin bir alt kategorisi olarak son yıllarda büyük gelişme göstermiştir. Geleneksel eğitim ortamlarındaki zaman ve mekan sınırlılıklarını ortadan kaldıran, istenilen zamanda ve mekanda gerçekleştirilebilen çevrimiçi eğitim, çekici eğitim seçenekleri sunarak, yaşam boyu öğrenme olanakları sağlamaktadır (Ergül, 2006). Uzaktan eğitim içerisinde değerlendirilen çevrimiçi eğitim ve web tabanlı eğitime geçmeden önce uzaktan eğitimin tanım, amaç ve avantajlarına değinmekte yarar vardır.

3.7.1. Uzaktan Eğitim

Akçal (2001: 18), uzaktan eğitimi, öğretmen ve öğrencinin fiziksel olarak birbirlerinden farklı mekanlarda olduğu fakat teknolojik olanaklardan yararlanılarak bir sanal ortam içerisinde bir araya geldikleri planlı bir eğitim şekli olarak tanımlamıştır.

Kısaca, öğrenen ve öğreten arasındaki süreç, farklı fiziksel ortamlarda gerçekleşiyorsa buna uzaktan eğitim adı verilir.

Uzaktan eğitim ile amaçlananların neler olduğunu ise şu şekilde sıralayabiliriz:

- Daha büyük kitlelere ulaşmak,
- Bireyler arasındaki fiziksel uzaklığı ortadan kaldırmak,
- Öğrenenlere daha hızlı olarak erişmek,
- Eğitim sürecini çabuklaştırmak ve kısaltmak,
- Eğitimde fırsat ve alternatif eşitliği sağlamak, herkese eğitim hakkı tanımak,
- Öğrenme sürecini hızlandırmak,
- Geleneksel ders ve dershane ortamında olabilecek psikolojik baskıları engellemek (Akçal, 2001: 19).

Görüldüğü gibi, uzaktan eğitim, öğrenme sürecini kısaltma, fiziksel uzaklıkları ortadan kaldırma, fırsat eşitliği sağlama, daha fazla kişiye ulaşma gibi amaçlarla geleneksel eğitim sürecine bir alternatif olarak ortaya çıkmıştır.

Geçmişten günümüze, çeşitli uzaktan eğitim evreleri gözlemlenmiştir. Yaşanılan çağın teknolojilerinin izlerini taşıyan uzaktan eğitim evreleri ilk zamanlarda, mektupla öğretim, açık öğretim merkezi aracılığıyla eğitim, televizyon kanalları aracılığıyla eğitim

iken, günümüzde telekonferans, videokonferans, webe dayalı uzaktan eğitim uygulamaları göze çarpmaktadır (Varol, 2003).

Çeşitli yöntemlerle uygulanabilen uzaktan eğitimin avantajlarını ise şu şekilde açıklayabiliriz: Herkes için artan eğitim fırsatı, farklı mekanlarda bulunan konu uzmanlarıyla iletişim şansı, eğitimde esneklik, değişik eğitim seçenekleri sunma, derslere erişimin kolaylaşması, bilgiye erişimin hızlanması ve kolaylaşması, maddi masraflarda azalma, eğitimde hizmet anlayışının ortaya çıkması, öğrenenler açısından zamanın etkin kullanılmasına olanak sağlaması, standartlaşmış eğitim olanakları sağlaması, objektif ölçme ve değerlendirmeye olanak sağlaması (Akçal, 2001: 19).

Uzaktan eğitimin avantajları olduğu kadar dezavantajları da mevcuttur. Bunları şöyle sıralayabiliriz: sosyal paylaşım ve etkileşimi azaltması, iletişim teknolojilerine bağımlı kalma, pasif bir eğitim sistemi olması (Akçal, 2001: 19-20).

Basılı materyaller, ses ve video kasetleri, radyo ve televizyon, telekonferans, bilgisayar destekli eğitim, web sayfası, internet ve bilgisayar teknolojileri uzaktan eğitimi destekleyen medyalara örnek olarak verilebilir (ODTÜ Açık Ders Malzemeleri…, 2009a).

Bilgisayarların eğitim ortamında kullanılması, eğitim-öğretim materyallerinin tutulmasına, aynı anda birden fazla işlem yapmaya, bireysel öğrenme hızının

desteklenmesine, internetin özelliklerinden yararlanılmasına olanak sağlamıştır. Özellikle internet teknolojisi, eğitimde yeni ortamların ortaya çıkmasına ve yeni uygulamaların geliştirilmesine ön ayak olmuştur (ODTÜ Açık Ders Malzemeleri…, 2009a).

İnternet teknolojileri zamandan ve mekandan bağımsız bilgi sağlama özellikleri yani 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet verme özellikleri ile uzaktan eğitimin sahip olduğu önemli özelliklere doğrudan sahiptirler. İnternet teknolojilerinin bu özellikleri ile öğretim ortamlarında bir araç olarak kullanılması fikri kaçınılmaz bir sonuç olarak gözükmektedir (ODTÜ Açık Ders Malzemeleri…, 2009a).

3.7.2. Web Tabanlı Eğitim (WTE)

İnternet kullanımının hızla gelişmesi sonucunda eğitim gereçleri web ortamına aktarılmış ve bu durum "Web Tabanlı Eğitim"in ortaya çıkmasını sağlamıştır (Aytekin ve Rüzgar: 2004, 587). Uzaktan eğitimi desteklemek için, Web üzerinden verilmek üzere hazırlanmış, zamandan ve yerden (mekandan) bağımsız olarak erişim olanakları sunan, erişimin bir ağ üzerinden (internet ve intranet olarak) yapıldığı eğitim şekline Web Tabanlı Eğitim denir (Horton, 2000).

Web Tabanlı Eğitim (WTE) kavramı ile aynı anlama gelen pek çok terim karşımıza çıkmaktadır. İnternet tabanlı eğitim, internete dayalı eğitim, bilgisayar destekli uzaktan

eğitim, çevrimiçi eğitim bunlara örnek verilebilir. Çalışmamızda, web üzerinden verilen zamandan ve mekandan bağımsız eğitim anlamına gelen Web Tabanlı Eğitim (WTE) terimi ağırlıklı olarak kullanılacak olup diğer terimlerin kullanılmaması şeklinde bir sınırlama yapılmamıştır. Terimler başvurulan (referans alınan) kaynaklarda ne şekilde geçiyorsa o haliyle aynen alınmıştır.

Hangi isimle adlandırılırsa adlandırılsın, teknoloji tabanlı bir eğitim programı yürütmek, gelişmeleri takip etmek ve sonuçlarını ölçmek açısından çabukluk ve etkinlik avantajı sunar. Teknoloji tabanlı eğitim, geleneksel eğitim ile karşılaştırıldığında daha eğlencelidir. Kullanıcılar (öğrenciler) kendilerine uygun zamanda, herhangi bir yerden eğitim alabilirler, zorlanmadan, utanma ve sıkılma gibi sorunlar yaşamadan kendilerini geliştirebilirler (Gönen ve diğerleri, 2004: 569).

Bu noktada, "e-öğrenme" kavramından bahsetmekte yarar vardır. İnterneti kullanarak öğrenmeye e-öğrenme denir. E-öğrenmenin bileşenlerinden bazıları; değişik biçimdeki dokümanların dağıtımı, öğrenme tecrübesinin yönetimi, bir ağ üzerindeki öğrenci topluluğu, içerik geliştiriciler ve uzmanlar (eğitmenler)'dır. Bu öğrenme modelinde öğrencilerin sınıflara fiziksel olarak devamı zorunlu değildir. Eğitim, bilginin internet üzerinden iletilmesi mantığında kurulmuştur. E-öğrenme öğrencilerin gereksinimlerine uygun olarak tasarlanmış yazılımlar kullanarak eğitim programının yürütülmesi şeklinde gerçekleştirilir (Gönen ve diğerleri, 2004: 568-569).

3.7.3. Web Tabanlı Eğitim Uygulamaları

e-öğrenme de diyebileceğimiz WTE uygulamaları eş zamanlı ve eş zamansız olmak üzere iki farklı yolla gerçekleştirilebilir.

Eş zamanlı (senkron) eğitim modeli, katılımcıların eğitim etkinliğine aynı anda katılmalarını gerektiren, tüm katılımcıların aynı anda çevrimiçi olduğu, katılımcı ve eğitmenin birbirleriyle anlık iletişime geçebildikleri bir eğitim modelidir. Eş zamanlı eğitim uygulamaları, eş zamanlı iletişime olanak sağlayan Web uygulamaları ile gerçekleştirilir. Bunlara örnek olarak; chat (sohbet), videokonferans, sesli konferans, ekran paylaşma ve beyaz tahta uygulaması verilebilir (ODTÜ Açık Ders Malzemeleri…, 2009b, 2009c; Cengiz ve Tüzüm, 2004: 558).

Eş zamansız (asenkron) eğitim modelinde, katılımcı ve eğitmenlerin aynı zaman içerisinde bir araya gelmelerine gerek yoktur. Eş zamansız iletişimde, tarafların iletişimi karşılıklı gecikmelerle sağlanır. Bu eğitim modelinde katılımcılar eğitim etkinliğini istedikleri zaman yapma olanağına sahiptir. Bu modelde eğitimi gerçekleştirecek araçlara örnek olarak atılmış Web mesajları, tartışma forumları, e-postalar, bloglar verilebilir (ODTÜ Açık Ders Malzemeleri…, 2009b, 2009c; Cengiz ve Tüzüm, 2004: 557).

Yukarıda sıraladığımız, eş zamanlı ve eş zamansız WTE'in sağlanmasında kullanılan web uygulamalarının özellikleri ve WTE'de ne şekilde kullanıldıkları üzerinde durulacaktır.

E-Posta: Basit, güvenilir, pahalı olmayan, bilinen bir araç olan e-posta, bilgisayar teknolojisini kullanabilen herkes tarafından kullanılabilir. WTE'de e-posta; katılımcıların eğitmene soru sorması için, diğer katılımcılarla tartışma yapmak için, ödev teslimleri için kullanılabilir (ODTÜ Açık Ders Malzemeleri…, 2009b, 2009c). Kütüphaneler söz konusu olduğunda, kullanıcılar kütüphaneciye soru sormak için, bazı konularda yardım almak için e-postayı kullanmaktadırlar. Referans hizmetleri kapsamında, e-posta en çok yararlanılan web araçlarından biridir. Ayrıca e-posta, eğitmenler, kütüphaneciler için bir duyuru yapma aracı olarak da kullanılabilir.

E-posta eğitimde olduğu kadar pek çok alanda, birçok amaç için kullanılan bir iletişim aracıdır. WTE'de e-postanın katılımcılara sağladığı önemli bazı yetenekleri şöyle sıralayabiliriz:

- "Dosya iliştirmeleri
- HTML düzeni
- İleti sınıflandırması
- Çeşitli klasörler
- Mesajların otomatik gönderilmesi
- Mesaj makbuzları ve etiketleri
- Otomatik arşivleme
- Yedekleme ve Geri Yükleme
  Adres defteri" (ODTÜ Açık Ders Malzemeleri…, 2009b, 2009c).

Çevrimiçi Tartışma: İnternette entelektüel bilginin paylaşım havuzu olarak adlandırılan çevrimiçi tartışmaların; haber grupları, tartışma grupları, bilgisayar ilan tahtaları ve tartışma forumları gibi birçok çeşidi vardır. Çevrimiçi tartışma yazılımlarının çoğu sıra yöntemi ile tamamlanır. Sıra yöntemi ile iletileri ve yanıtlarını takip edilmesi kolay bir düzen içerisinde gösterme kastedilmektedir. Bu yöntem sayesinde, yanıt iletilerinden önce yayınlanan ileti görülür ve tüm tartışma hiçbir bilgi kaybedilmeden takip edilebilir (ODTÜ Açık Ders Malzemeleri…, 2009a, 2009b, 2009c).

WTE'de, çevrimiçi tartışma çeşitlerinin kullanımı oldukça yararlıdır. Katılımcılar bu tartışmalara katkıda bulunabilmekte, hem ileti yayınlayabilmekte hem de yanıt yazabilmektedir. Uzaktan öğrenenler için, zaman sorunu olanlar için oldukça kullanışlıdır. Çevrimiçi tartışma çeşitleri utanma, akıcılık gibi sorunları olan öğrenenler için yarar sağlayabilecek uygulamalardır (ODTÜ Açık Ders Malzemeleri…, 2009a, 2009b, 2009c). Çevrimiçi kullanıcı eğitiminde de uygulanabilir, bu uygulama ile kullanıcı grupları ile tartışma ortamında etkileşimli eğitim gerçekleştirilebilir.

Sohbet ve Anında Mesajlaşma: Eş zamanlı iletişime olanak sağlayan, WTE için kullanılması en uygun teknolojilerden biridir. Bunlara MSN Messenger, Yahoo Messenger vb. örnek verilebilir. Bu teknolojiler hem ses hem de görüntünün aynı anda gönderilebildiği teknolojilerdir. WTE'de bunların kullanımı anında geribildirim alınmasını sağlar. Üniversite kütüphanelerinde de kullanıcı eğitimi bu teknolojilerden yararlanarak verilebilir. Kütüphaneyi fiziksel bir mekan olarak kullanmayan ya da organize edilen kullanıcı eğitimine katılma fırsatı olmayan kullanıcı ya da kullanıcı

grupları için ideal bir eğitim platformu olarak, Anında Mesajlaşma kullanılabilir (ODTÜ Açık Ders Malzemeleri…, 2009b, 2009c).

Web Turu: Web turu, WTE'de kullanılan gerçek zamanlı iletişime olanak sağlayan bir teknolojidir. Web turunda eğitmen internette araştırma yaparken, katılımcılar onun web tarayıcısını takip edebilirler.

Web turu katılımcılara, WTE uygulamalarını nasıl kullanacakları hakkında görsel ve uygulamalı bilgi vermesi açısından önemlidir. Web turu katılımcılara ders konusu ile ilgili bir internet sitesini çözümlemesinde, internette nasıl bilgi araması gerektiğini öğretirken, grafik tasarımında vb. kullanılabilir (ODTÜ Açık Ders Malzemeleri…, 2009b, 2009c).

Kütüphanelerde verilen kullanıcı eğitimi düşünüldüğünde, web turu, çevrimiçi kullanıcı eğitiminde kullanılabilecek önemli bir uygulama olarak karşımıza çıkmaktadır. Kullanıcılara, eğitim veren kütüphanecinin web tarayıcısını takip etme olanağı sunan bu teknoloji ile, kütüphane web sayfasının tanıtımı, etkin kullanımı, internette güvenli ve doğru bilgiye ulaşmak için gerekli stratejiler, kütüphane çevrimiçi kaynaklarının kullanımı, veritabanlarının tanıtımı ve etkin kullanımı, kütüphanenin tüm kaynaklarının tek bir arayüzden taranmasını sağlayan arayüz hakkında bilgi verilebilir.

Yani web turu, kullanıcı eğitiminde kullanılırsa, görsel, uygulamalı ve akılda kalıcı örneklerle yararlı bir eğitim sunacağı ortadadır.

Kullanıcı gruplarına, uzaktan verilecek eğitimlerde Web turunun sunduğu olanaklardan yararlanmak için kütüphaneciler gerekli altyapı ve teknik destek çalışmalarını tamamlanması konusunda gerekli desteği sağlamalı ve bu konuda eğitim almalıdırlar.

Günümüzde veritabanı üreticileri Web turu teknolojisinden yararlanarak, veritabanlarının kullanımı hakkında kütüphanecilere ve son kullanıcıya eğitim seminerleri düzenlemektedir. Bir kütüphaneci olarak araştırmacı bu olanaktan yararlanmış, aldığı eğitim ile edindiği deneyim sonucunda, görsel ve uygulamalı bilgi sayesinde kalıcı bilgi edinmiştir. Ayrıca araştırmacı bu yararın farkında olarak, Web turu olanağının kütüphane kullanıcıları için de ne derece yararlı olacağını tahmin etmektedir.

Ses Konferansı ve Video Konferansı: Ses konferansı (telekonferans), katılımcıların birbirleriyle internette aynı anda konuşmalarına olanak sağlar. Katılımcıların, düşüncelerini çabuk bir şekilde ve daha az efor sarf ederek paylaşmalarını sağlar.

Video konferansında katılımcılar birbirlerini görebilirler. Bu da kişiler arasındaki iletişimin güçlü olmasını sağlar. Konuşmalar, mimikler, vücut dili iletişim güçlü olmasında önemli etkenlerdir (ODTÜ Açık Ders Malzemeleri…, 2009b, 2009c).

Yukarıda sıralanan WTE uygulamalarından bir veya birden fazlası kullanıcı eğitiminde kullanılabilir uygulamalardır. Kütüphaneciler, çalışmakta oldukları kütüphanenin kullanıcı profilini iyi bir şekilde gözlemleyerek, kullanıcılarına en uygun teknolojileri seçmelidirler. Doğru bir maliyet analizinden sonra da seçtikleri uygulama için gerekli eğitim materyallerini, ortamlarını hazırlayabilmeli, çevrimiçi kullanıcı eğitimine katılımı sağlamak için gerekli ön çalışmaları da yapabilmelidir. Doğru kanallardan eğitimlerin duyurulması, eğitim verilecek kullanıcı grubuna ulaşma gibi.

3.8. Web 2.0 Teknolojileri ve Uygulamaları

Web 2.0 ifadesi, ilk kez O'Reilly Media tarafından 2004 yılında kullanılmaya başlanmış olup, ikinci nesil web tabanlı hizmetleri başka bir deyişle internet kullanıcılarının ortaklaşa ve paylaşarak yarattığı sistemi tanımlamaktadır. Web 2.0 teknolojileri sosyal ağ siteleri, wikiler, bloglar ve folksonomiler gibi web tabanlı uygulamaların gelişmesine yol açmıştır (Vikipedi, 2010a; Peltier-Davis, 2009: 18).

Web 2.0 teknolojileri YouTube, Delicious, MySpace, Facebook, Second Life, LibraryThing, Ning, Flickr, Twitter, Meebo, WorldCat.org ve diğerleri gibi yüksek kullanıcı hacimli sıradan sosyal ağ siteleridir. Web 2.0'ın temeli olan anahtar teknolojiler ve sosyal yazılım araçları (Web 2.0 uygulamaları) şunlardır:

- Sosyal Ağ Siteleri
- Bloglar

- Wikiler
- RSS Beslemeleri
- Anında Mesajlaşma (Sohbet)
- Podcast ve Videocastler
- İşaretleme ve Etiketleme
- Medya paylaşımı (Peltier-Davis, 2009: 18).

Web 2.0 teknolojilerinin özeliklerini "zengin kullanıcı deneyimi", "kullanıcı katılımı ve bu yolla ortak akıl", "dinamik içerik", "metadata", "Web standartları ve ölçeklenebilirlik", "açıklık" ve "özgürlük" olarak sıralayabiliriz (Vikipedi, 2010a; Tonta, 2009: 21). Kullanıcıların katılımını esas alan Web 2.0 teknolojileri, kullanıcıların katkıları ile oluşturulmakta, kullanıcılar arasında oluşan işbirliği ve paylaşım sayesinde içerikleri geliştirilmektedir. Bu paylaşım ve işbirliğinde dolayı, insanlar arasında etkileşimi ve içeriğin dinamizmi sağlanmaktadır.

Web 2.0'ın Web 1.0'dan farkını anlamak Web 2.0'ın daha da iyi bir şekilde anlaşılmasına Tablo 3 yardımcı olacaktır. Bu tabloda Web 1.0 ile Web 2.0'ın karşılaştırılması yer almaktadır. Web 1.0 "sadece okunur" özelliğini taşırken Web 2.0 "Hem okunur hem de yazılır" özelliktedir. Yukarıda da Web 2.0'da kullanıcıların katkılarından, içerik oluşturabildiklerinden bahsedilmişti. Web 2.0 araçları, kullanıcılarına yorum yazabilme, düşüncelerini bu yolla paylaşabilme olanağı tanır. Oysa Web 1.0 araçlarında, kullanıcıların web ortamına müdahale etme şansları yoktur.

Web 1.0'da içerik ile ilgili her türlü ekleme, düzeltme ve güncellemeyi site yazarı yaparken, Web 2.0'da site yazarı gibi bir sınırlama yoktur. Web 1.0 statik bir yapıya sahipken, Web 2.0 dinamik bir yapıya sahiptir.

Tablo 3: Web 1.0 ile Web 2.0'ın Karşılaştırılması

WEB 1.0	WEB 2.0
Oku	Oku, Yaz, Katıl
Statik	Dinamik
Site Yazarı	Herkes
Bilgisayar başında tarama	Her yerde her zaman her makineden
Britannica Online	Wikipedia
Kişisel Web Siteleri	Bloglar
Sayfa Görüntülenmesi	Tıklamaların Değerlendiği Dönem
İçerik Yönetim Sitemleri	Wikiler
Klasör yapıları (taxonomy)	Etiket yapıları (tagging, folksonomy)

Kaynak: Soğuksu, 2008: 6.

Web 2.0'ı oluşturan 3 yapı taşı vardır. Bunlar, "servis yazılımları", "topluluklar" ve "basit kullanıcı arayüzü ve veri servisleri"dir. Web 2.0, kullanıcılarının aktif rol oynadığı, yorum ve öneri ekleyebildiği, topluluk oluşturabildiği, kullanımı kolay ve basit arayüzlerden oluşur. Bu teknolojiler birlikte çalışma ve paylaşma mantığı ile hareket eder (Agopyan ve Beklen, 2008: 4). Kişilik kazandırma, kendi kendine hizmet, hareketlilik ve teknoloji Web 2.0'ın 4 temel konu alanını oluşturmaktadır (Soğuksu, 2008: 7).

Bu aşamada, yukarıda sıraladığımız Web 2.0 uygulamaları hakkında bilgi verilecektir. Bu uygulamaların kütüphane hizmetlerine nasıl uyarlanacağına ilişkin bilgiler ise çalışmanın ilerleyen evrelerinde verilecektir.

Sosyal Ağlar (Sosyal Ağ Siteleri): Ortak zevkleri ve uğraşıları olan insanları bir araya getiren çevrimiçi bir ortam olan sosyal ağlar, sanal topluluklar olarak da adlandırılmaktadır. Ortak uğraşılar, bir sanat dalı olabileceği gibi, bir programlama dili de olabilir. Sosyal ağlara, Facebook, Myspace örnek verilebilir (Agopyan ve Beklen, 2008: 6). Web içinde Web'ler olarak nitelenen sosyal ağlar, tek noktadan çeşitli hizmetlere erişim sağlamaktadır (Tonta, 2009: 10). Günümüzde internet kullanıcıları arasında sosyal ağ sitelerini kullanmayanlar neredeyse yok denecek kadar azdır. Önemli bazı sosyal ağ siteleri hakkında kısaca bilgi verecek olursak;

MySpace (www.myspace.com) 2003 yılında oluşturulmuştur ve ABD'de 2007'ye kadar en popüler sosyal ağ sitesi olmuştur. Dünya çapında hala 100 milyondan fazla üyesi bulunmaktadır. Birçok kütüphane MySpace'de bulunmaktadır (Boss, 2009).

Facebook (www.facebook.com) 2004 yılında Harvard Üniversitesi e-posta adresi ile başlatılan bir sosyal ağ sitesidir. Daha sonra diğer üniversitelerin e-posta hesaplarını da desteklemeye başladı. Buluş akademik toplulukta desteğini buldu. 2005 yılında Facebook üniversite öğrencileri ve profesyonel kurumsal ağları da kapsayacak şekilde genişletilmiştir. Pek çok halk kütüphanesi Facebook'ta yer almaktadır (Boss, 2009).

YouTube (www.youtube.com) 2005 yılında video paylaşım sitesi olarak ortaya çıkmıştır ve kullanıcılara video paylaşımı ve yükleme olanağı sunar. Kayıtlı olmayan kullanıcılar videoları izleyebilmekte, kayıtlı kullanıcılara sınırsız sayıda video yükleme izni verilmektedir. YouTube ABD'de en popüler ikinci sosyal ağ sitesidir. Kullanım

oranı oldukça yüksektir neredeyse Facebook kadar ziyaretçi sayısına sahiptir. Pek çok kütüphane videolarını YouTube'da paylaşmaktadır (Boss, 2009).

Bloglar: Dilimize ağ günlüğü olarak çevrilmiş blog, İngilizce Web ve Log kelimelerinin birleşmesinden oluşan Weblog kelimesinin zamanla yaygınlaşmış adıdır. İnternette sayıları her geçen gün artan, web günlüğü olarak da adlandırılan bloglar, genellikle güncelden eskiye doğru sıralanan yazı ve yorumların sıralandığı web tabanlı bir yayını belirtir. Yayıncının seçimine göre kullanıcılar yazılara yorum ekleyebilir, görüş belirtebilirler. Bloglar başka web sitelerine bağlantılar sağlar. Bloglar, bilgi paylaşımı ve çeşitli bağlantılar kurmak için olduğu kadar, ürün ve hizmetlerin pazarlanması için de mükemmel bir araçtır (Agopyan ve Beklen, 2008: 6; Vikipedi, 2010b; Jenda ve Kesselman, 2008: 53).

Bir web sitesi oluşturmak için gerekli teknik bilgilere sahip olmadan da blog sahibi olunabilir (Soğuksu, 2008: 22). Blog oluşturmak için kullanılan en popüler uygulama Google's Blogger.com'dur (Jenda ve Kesselman, 2008: 53).

Blogların avantajları; HTML bilgisine gerek olmamasından dolayı kolay kullanım sağlaması, güncelliği sağlaması, işlemden çok içerikle uğraşılması, yorumların kontrol edilebilir olması, günlük yazıların otomatik olarak arşivlemesi ve içeriği güncel tutması sayılabilir. Dezavantajları ise; içeriğin her zaman güncel tutulmasına gereksinim olması ve aşırı bilgi yüklemesi sayılabilir (Soğuksu, 2008: 30).

Wikiler: Wikiler içeriğin çok hızlı ve kolay bir şekilde, kayıt olmaya bile gerek duyulmadan, kullanıcıların ekleme, düzeltme veya kaldırma yoluyla değiştirebildiği, kullanıcısına bu olanakları tanıyan bir web sitesi türüdür (Wikipedia, 2010). Wikiler ortak web sitelerini oluşturmak, topluluk sitelerini güçlendirmek, iş yerlerinde intranetler oluşturmak için kullanılırlar (Agopyan ve Beklen, 2008: 7). Wikilere örnek olarak Wikipedia, LIS Wiki verilebilir.

RSS Beslemeleri: RSS (Really Simple Syndication) blog, wiki ya da haber olarak sınıflandırılan dijital içeriği web üzerinde yayınlamanın standart bir yoludur. (Agopyan ve Beklen, 2008: 8). RSS beslemeleri sıklıkla güncellenen içeriğin kullanıcılara aktarılmasında kullanılan belgelere denir. Burada bahsedilen içerik haberler, blog girişleri, podcastler olabilir. İçerik yayınlamak için bir besleme üretilmesi, bir besleme okumak için abone olunması gerekir. Birçok kaynaktan gelen beslemeleri birleştirme olanağı vardır (Tonta, Yaşar, Umut Al ve Orçun Madran, 2009a: 6).

RSS kullanıcılara tek tıklama ile günceli takip etme olanağı sağlar, istenmeyen e-postaların (spam) ve aniden beliren pencerelerin (pop-up) olmayışı, sıkça ziyaret edilen sitelere erişimi kolaylaştırma avantajı sağlar. RSS'in avantajlarının yanı sıra dezavantajları da vardır. Bu da; abone olunan sitelerin çok hızlı bir şekilde artması sonucu kullanıcıların takip güçlüğü olabilir. Farklı bilgisayarlarda sağlayıcının tekrar yüklenmesi de bir dezavantaj olarak sayılabilir (Soğuksu, 2008: 51-52).

Anında Mesajlaşma (Sohbet): Anında mesajlaşma yazılımları sayesinde anlık iletiler, kullanıcılar arasında iletilir. MSN Chat, Skype, Google Talk, Yahoo Messenger kullanılan sobhet yazılımlarına örneklerdir. Metin mesajlarına ek olarak, bu servislerin çoğu ses ve video mesajlarının gönderimini de sağlar (Jenda ve Kesselman, 2008: 53). Günümüzde çok popüler olan sohbet sitelerinin, maliyetleri yoktur ya da çok azdır ve kullanıcı açısından bakıldığında kullanımları oldukça kolaydır.

Podcast ve Videocastler: Podcast sayısal medya dosyalarının taşınabilir medya oynatıcılarda ve bilgisayarlarda oynatılmak üzere internet üzerinden beslemeler (akışlar) yoluyla dağıltılma tekniğidir (Vikipedi, 2010c). Podcastler ses dosyaları ile ilgiliyken, videocast ise görüntülerle ilgili dosyalardır. Videocast video tabanlı bir iletişim teknolojisi olarak adlandırılabilir. Bir konu ile ilgili kaydedilmiş bir görüntü internet üzerinden paylaşılır.

Bazı veritabanı üreticileri, mevcut içeriklerine ek olarak, web sayfalarında podcast ve videocast'lere yer vermektedirler. Örneğin Euromonitor International firmasının bir ürünü olan Passport GMID veritabanında, veritabanının konusu olan işletme, pazarlama, ekonomi konularında podcast ve videocast'lere yer verilmiş, kullanıcılarına görsel ve işitsel içerik sunulmuştur.

İşaretleme ve Etiketleme: Kişisel konu etiketleri (Tagging) olarak da adlandırılan bu uygulama, işbirliği sonucunda üretilen web sayfalarının, çevrimiçi fotoğrafların ve web

bağlantılarının kategorize edilmesi sonucu, açık uçlu etiketlerden oluşan, internete dayalı bir bilgi erişim yöntemidir (Soğuksu, 2008: 41). Sosyal iletişim teknolojilerinin yaygınlaşması sonucunda, tek bir yerde tüm Web 2.0 uygulamalarına ait web sitelerinin düzenlenmesi ihtiyacı doğmuştur. Bu gereksinimin sonucunda işaretleme ya da etiketleme siteleri ortaya çıkmıştır. Delicious sosyal işaretleme/etiketleme uygulamalarına bir örnektir (Jenda ve Kesselman, 2008: 55). Delicious'ın yanı sıra; CiteUlike, Flickr, LibraryThing, TagCloud sosyal etiketleme sitelerine örnek gösterilebilir.

Medya Paylaşımı: Medya paylaşımı da Web 2.0 uygulamaları arasında değerlendirilebilir. Ses ve video görüntülerinin paylaşımına olanak sağlayan bu uygulamalar, Etiketleme siteleri arasında yer alan fotoğraf ve görüntü paylaşımı sağlayan Flickr ve başlı başına Web 2.0 uygulaması olarak yukarıda yer verdiğimiz Podcast, Videocast uygulamalarını da içermektedir.

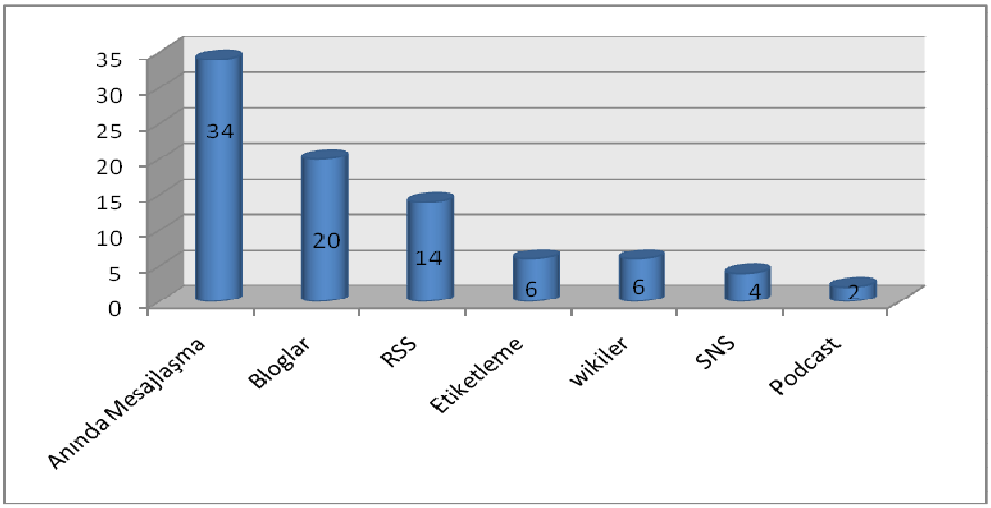
Flickr hakkında kısa bir bilgi verecek olursak; Flickr (www.flickr.com) 2004 yılında görüntü ve video paylaşımı için kurulan bir web sitesidir. Flickr blog sahipleri için bir fotoğraf arşivi olma özelliği taşımaktadır. Site 2005 yılında Yahoo tarafından satın alınmıştır. Yahoo ücretsiz ve ücretli olmak üzere iki tür hesap oluşturmuştur. Ücretsiz kullanıcılar limitli kullanım hakkına sahiptir. 2009'un üçüncü çeyreğinde sitenin 32 milyon üyesi bulunmaktadır ve ziyaretçi sayısı ile en popüler dördüncü sosyal ağ olma özelliğini göstermektedir. Flickr'da pek çok kütüphanenin görüntüleri bulunmaktadır (Boss, 2009).

Web 2.0 teknolojileri ve uygulamaları hakkında bilgi verdikten sonra, bu teknoloji ve uygulamaların üniversite kütüphanelerinde ne gibi değişikliklere yol açacağı üzerinde durulacaktır.

3.9. Web 2.0 Teknolojilerinin Üniversite Kütüphanelerine Yansımaları

Xu ve diğerleri (2009) tarafından ABD'nin, New York Eyaletinde 81 akademik kütüphanenin web sitelerinin incelenmesi sonucunda elde edilen bulgulara, çalışmamıza ışık tutacağı düşünülerek burada yer verilmiştir. Araştırmacıların elde ettikleri bulgulara göre akademik kütüphanelerde Web 2.0 kullanımına ilişkin grafikte, kullanılan Web 2.0 teknolojileri ve bunların kullanım oranları verilmiştir (Grafik 1). Grafiğe göre, akademik kütüphanelerde en fazla Anlık Mesajlaşma kullanılmakta, bunu Bloglar ve RSS beslemeleri takip etmektedir. Etiketleme ve Wikiler de akademik kütüphanelerde kullanılan Web 2.0 teknolojileri arasında yerlerini almaktadır. Podcastler akademik kütüphanelerde kullanılan ama en düşük oranda kullanılan Web 2.0 teknolojisidir (Xu, C., Ouyang, F.F., & Chu, H.T., 2009: 326)

Grafik 1: Akademik Kütüphanelerde Kullanılan Web 2.0 Uygulamaları



Kaynak: Xu, C., Ouyang, F.F., & Chu, H.T., 2009: 326.

Web 2.0 teknolojileri üniversite kütüphanelerinin geleneksel hizmetlerinde değişikliklere neden olmuştur. Law (2009), makalesinde kütüphane ve kütüphanecilerin geleceği hakkında bir kötümser bir de iyimser görüşten bahsetmiştir. Web 2.0 teknolojilerinin kütüphanelerde kullanılmasının olumsuz gelişmelere yol açacağı şeklinde kötümser görüşe ait bilgiler Tablo 4'te verilmiştir. Bu tabloda geleneksel kütüphanelerde, mevcut kütüphane hizmetlerinin ve durumlarının, Web 2.0 teknolojilerinin bu hizmetleri ortadan kaldırarak, nelerin yerini alacağı üzerinde durulmuştur.

Tablo 4: Kütüphaneler ve Kütüphanelerin Geleceği Hakkında Kötümser Görüşler

GELENEKLSEL KÜTÜPHANE ETKİNLİKLERİ	WEB 2.0 DÜNYASI
Kataloglama	Otomatik Metadata delicious
Sınıflama	Folksonomiler ve anlamsal Web
Sağlama	e-bay, PayPal, Amazon, Abebooks
Referans	Yahoo Answers, Wikipedia
Koruma	Dijital Arşivler
Kullanıcı Eğitimi	Sohbet Odaları
Çalışma Mekanı	Yatak odasında ve Starbucks'ta dizüstü bilgisayar
Dermeler	YouTube, Flicker, Kurumsal Arşivler, Açık Arşiv
Profesyonel Karar	Kalabalıkların aklı

Kaynak: Law, 2009: 60.

Tablo 4'te verilen, geleneksel kütüphane hizmetlerinin yerini alan Web 2.0 teknolojileri, Library 2.0'a çevrilerek, kütüphane ve kütüphanecilerin nasıl bu teknolojilerden yarar sağlayacağına ilişkin görüşler Tablo 5'te verilmiştir. Web 2.0 dünyasının, kütüphaneciler tarafından mesleklerinde olumlu gelişmeler sağlayacak şekilde uyarlanması gerekmektedir.

Tablo 5: Kütüphaneler Tarafından Sosyal Ağ Araçlarının Pozitif Kullanımı

Geleneksel Kütüphane Etkilikleri	**Web 2.0 Dünyası**	**Library 2.0 Dünyası**
Kataloglama	Otomatik Metadata del.icio.us	Metadata
Sınıflama	Folksonomiler ve anlamsal Web	Yerel olarak sağlanan ve ilgili folksonomi
Sağlama	e-bay, PayPal, Amazon, Abebooks	E-arşivler, e-veri güven ölçübirimleri ve kalite güvencesi
Referans	Yahoo Answers, Wikipedia	Güvenli kaynaklara kütüphane markasıyla bağlantılar
Koruma	Dijital Arşivler	Kurumsal arşiv
Kullanıcı Eğitimi	Sohbet Odaları	Moderatörlü sohbet odaları
Çalışma Mekanı	Yatak odasında ve Starbucks'ta dizüstü bilgisayar	Kablolu kampus ve 24 saat açık çalışma alanı
Dermeler	YouTube, Flicker, Kurumsal Arşivler, Açık Arşiv	Diğer kütüphanelerle birlikte tekil içeriğin toplulaştırılması
Profesyonel Karar	Kalabalıkların aklı	Erişim becerilerinin öğretilmesi

Kaynak: Law (2009).

Web 2.0 devrimi, Kütüphane 2.0, Kullanıcı 2.0 ve Kütüphaneci 2.0 gibi benzer türevleri (yan ürünleri de) üretmiştir (Peltier-Davis, 2009: 18). Akademik kütüphanelerde Web 2.0 teknolojilerinin ortaya çıkardığı, Kullanıcı 2.0 ve Bilgi 2.0 kavramlarına ilişkin şekil aşağıda verilmiştir (Şekil 1).

Şekil 1: Akademik Kütüphane 2.0 Modeli



Kaynak: Xu, C., Ouyang, F.F., & Chu, H.T., 2009: 330.

Web 2.0 kavramının gelişmesi sonucunda, öncelikli olarak Bilgi 2.0 kavramı ortaya çıkmış, değişen bilgi ortamı kullanıcıların beklentilerinin değişmesine ve Kullanıcı 2.0 kavramının ortaya çıkmasına neden olmuş, değişim ortamından kütüphaneciler de paylarını almışlar ve Kütüphaneci 2.0 kavramı doğmuştur. Kütüphaneci 2.0, Kullanıcı 2.0 ve Bilgi 2.0 kavramlarının açıklanmasına geçmeden önce Kütüphane 2. 0 kavramı üzerinde durulacaktır.

3.9.1. Kütüphane 2.0

Kütüphane 2.0 kavramı, Web 2.0 ile kütüphanenin birleşmesinden doğmuş bir kavramdır. Kütüphanelerde Web 2.0 teknolojilerinin kullanılmaya başlanması bu kavramın ortaya çıkmasını sağlamıştır. Kütüphaneler, Web 2.0 teknolojilerini kullanarak, hizmet ve kaynaklarını değişen kullanıcı beklentilerine göre ayarlamak, teknolojideki son yeniliklere adapte olarak, fırsatları değerlendirmek istemektedirler. Aslında tehdit gibi algılanan, ama gerçekte fırsata dönüştürülebilecek bu teknolojileri kütüphanelerin kendi yararlarına kullanmaları olasıdır.

Daha önceki sayfalarda açıklanan Web 2.0 teknolojilerinin tümü, kütüphane hizmetlerine entegre edilebilir ve kütüphane portalları üzerinden sunulabilir. Kütüphane kullanıcıları zaten blogları, wikileri, RSS beslemelerini, podcastleri, videoları (YouTube'daki), Flickr'da fotoğraf paylaşımlarını, Meebo ve Twitter aracılığıyla anında mesajlaşma (sohbet)'i kullanıyorlar. Kütüphaneler de bu araçları kullanarak hizmet geliştirmek ve bunlar hakkında daha fazlasını öğrenmek için proaktif olmalıdırlar (Peltier-Davis, 2009: 20).

Kütüphane 2.0'ın avantajlarını şöyle sıralayabiliriz: Kütüphaneye fiziksel olarak gelmeden de kütüphane kullanıcısı yaratabilme, kullanıcılardan gerçek zamanlı geribildirim alma olanağı, web sitesinin güncelliğinin ve devamlılığının sağlanması, kütüphane web sitesinin yenilikçi bir yapıya dönüştürülmesi, farklı formattaki bilgiyi

ortak bir platform üzerinden kullanıcıya sunma, kullanıcı odaklı ve esnek olma, içerik paylaşımını destekleme ve etkileşimli kullanıcılar olarak sayılabilir. Dezavantajları ise, zaman ve personel sorunları nedeniyle kaynaklanabilecek sorunlar (Soğuksu, 2008: 16-17), personelin eğitim sorunu, geliştirilen hizmetlere ilişkin uygun politikaların belirlenmesinde yaşanabilecek sorunlar olarak sayılabilir.

Kütüphane 2.0'dan önceki uygulamaya verilen adıyla Kütüphane 1.0 ile Kütüphane 2.0'ın karşılaştırıldığı Tablo 6, iki kavram arasındaki değişimi ve gelişimi gözler önüne sermesi açısından önemlidir. Geleneksel referans hizmetinin yerini, Kütüphane 2.0'da bloglar, anında mesajlaşma, RSS, Wikiler aracılığı ile verilen referans hizmeti almaktadır. Kütüphane 1.0'daki kataloglamanın yerini Kütüphane 2.0'da OPAC'ta etiketleme kavramı almakta, kullanıcıların ilgisi çekilmeye çalışılmaktadır. Kütüphane 1.0'da kullanıcılara, kullanıcı toplulukları (Mesela kütüphanelerin oluşturdukları, üniversite öğretim üyelerinden ve kütüphanecilerden oluşan koleksiyon geliştirme grupları) ile e-posta listeleri aracılığıyla iletişime geçilirken, Kütüphane 2.0'da kütüphane hizmetlerini geliştirmek, kullanıcıların katılımlarını sağlamak için sosyal ağlar aracılığıyla çevrimiçi topluluklar oluşturulabilmektedir (Tablo 6).

Tablo 6: Kütüphane 1.0'dan Kütüphane 2.0'a: Bazı Uygulamalar

KÜTÜPHANE 1.0	KÜTÜPHANE 2.0
Geleneksel referans hizmeti	Bloglar, Anında Mesajlaşma, RSS, Etkiletleme, Wikiler ile referans hizmeti
Kataloglama	OPAC'ta etiketleme
E-posta listeleri aracılığıyla çevrimiçi topluluklar	Sosyal ağlar aracılığıyla çevrimiçi topluluklar
Metin tabanlı öğretici	İnternette hazırlanan öğreticiler

Kaynak: Xu, C., Ouyang, F.F., & Chu, H.T., 2009: 328.

Gerçekte, Web 2.0 teknolojilerinin kütüphanelerde nasıl, ne şekilde kullanıldığı ya da kullanılacağına ilişkin bilgileri, Web 2.0 uygulamalarını vererek açıklamakta yarar vardır.

Anında Mesajlaşma (Instant Messaging), akademik kütüphaneler tarafından en yüksek oranda kullanılan Web 2.0 uygulamasıdır. Bu teknolojinin tercih edilmesinin nedeni ise referans hizmetlerinde e-posta ve telefon gibi geleneksel yöntemlerin yerine kolayca uygulanabilirliğinden kaynaklanmaktadır. Anında mesajlaşma, e-postanın sağlamadığı eş zamanlı iletişime olanak sağlar (Xu, C., Ouyang, F.F., & Chu, H.T., 2009: 326). Anında Mesajlaşma, sohbet (chat) hizmeti olarak da adlandırılmakta olup kütüphanelerde kullanılan teknolojiler arasında en yaygın kullanım alanı bulan teknolojidir. Çevrimiçi referans hizmeti verebilmek için, kütüphaneciler arasında metin ağ iletişimini sağlamak için yaygın olarak kullanılır. Kütüphaneler, kütüphaneciye sorun sohbet hizmetini kullanmaktadırlar. Metin mesajlarına ek olarak, bu servislerin çoğu ses ve video mesajlarının gönderimini de sağlar (Jenda ve Kesselman, 2008: 53).

Anında mesajlaşma, çevrimiçi kullanıcı eğitiminde de kullanılabilecek, bu eğitim için en uygun teknoloji olabilir. Kütüphanecilerin eş zamanlı olarak kullanıcılar ile iletişime geçebilecekleri bu ortamda, gerekli donanımın sağlanması şartıyla, kullanıcı eğitimi gerçekleştirilebilir. Kütüphaneler açısından düşünüldüğünde, yalnızca çevrimiçi kullanıcı eğitimi için görevlendirilecek personele gereksinim duyulur.

Akademik kütüphanelerde, uygulanan ikinci Web 2.0 teknolojisi **bloglar**dır (Xu, C., Ouyang, F.F., & Chu, H.T., 2009: 326). Kütüphanelerde bloglar, hizmetleri ve koleksiyonu pazarlamak için kullanılmaktadır. Bloglar kütüphanelerde; kütüphaneye yeni gelen kitapları, popüler kitapları, yeni veritabanlarını, hizmet politikalarını kullanıcılara duyurmak için kullanılabileceği gibi kütüphane içerisindeki iletişimi sağlamak (doküman paylaşmak, personel eğitimi) için de kullanılabilir (Jenda ve Kesselman, 2008: 53). Bunlara ek olarak, kütüphane ve kullanıcıları arasında güncel bir ağ görevi görebilecek bloglar, herkesin görüşlerini paylaştığı dinamik bir tartışma ortamı, hizmetler ve projeler hakkında kullanıcıları daha sık bilgilendirme, yeni yayınların kategorilerle yazılması, varolan bilginin farklı formatlarda sunumu için de kullanılabilir (Soğuksu, 2008: 25).

Kütüphanelerde eğer blog kullanılacaksa iyi bir strateji belirlenmesi gerekir. Blogun içeriğinin ve amacının iyi belirlenmesi bu doğrultuda hareket edilmesi önemlidir. Kullanıcılar kısa bilgileri mi tercih ediyorlar, kütüphane ile ilgili bilgilerden, gelişmelerden haberdar edilme eğilimindeler mi, kütüphane ile sıkı bir iletişim içindeler

mi, içerik olarak hizmet ve kaynakların tanıtılması amacı mı güdülüyor, blog herkese açık mı yoksa şifreli mi olacak? (Soğuksu, 2008: 33). Tüm bu stratejilerin iyi bir şekilde belirlenmesi, blogun istenilen başarıya ulaşması için gereklidir.

Wikilerin kütüphanelerde kullanımına ilişkin verilecek örnekler ise şöyledir: Wikiler kütüphanelerde konu rehberleri, bibliyografyalar, sözlükler gibi eğitim araçları hazırlamak için kullanılabileceği gibi; önerilen yayınların eklenmesine olanak sağlar, kullanıcılara, kütüphane web sitesinin içeriğine katkıda bulunma ve bilgilerini paylaşma olanağı sağlar (Soğuksu, 2008: 19, 35). Kütüphane hakkında haberlerin, kütüphane politikalarının yer aldığı, kütüphanenin projelerinin tanıtıldığı, yani kütüphane hakkında her türlü haber ve bilginin yer aldığı bir kaynak olarak Wikilerden yararlanılabilir (Peltier-Davis, 2009: 21).

Kütüphanede **RSS beslemeleri** ile, otomasyon programı aracılığıyla yeni gelen yayınların duyurulması, kütüphane ile ilgili her türlü duyurunun yapılması, kullanıcıların kütüphaneye gelmeden ya da kütüphane web sayfasını ziyaret etmeden kütüphane ile ilgili tüm gelişmelerden haberdar olması sağlanabilir. Ayrıca veritabanlarına ve e-dergi paketlerine RSS bağlantısı sayesinde araştırmacılara ilgilendikleri konulara ilişkin bilgilendirme yapılmaktadır. Kısaca kütüphane kullanıcılarına RSS beslemeleri sayesinde günceli izleme olanağı sağlanır (Soğuksu, 2008: 19, 53, Tonta, Yaşar; Umut Al ve Orçun Madran, 2009a: 9). RSS beslemeleri MIT (The Massachusetts Institute of Technology) kütüphaneleri tarafından araştırmacıları bilgi kaynakları hakkında

bilgilendirmek için kullanılmaktadır (Peltier-Davis, 2009: 21). Koleksiyona en son eklenen kitaplar, CD'ler, DVD'ler konularına göre, MIT kütüphaneleri hakkında haberler RSS beslemeleri aracılığıyla kullanıcılara ulaştırılmaktadır (MIT, 2010).

Sosyal Ağ Siteleri de kütüphanelerde kaynak ve hizmetlerin tanıtımı için kullanılabilir Web 2.0 teknolojilerinden biridir. Kullanıcıların kütüphane hakkında düşüncelerinin alınabilmesi için çeşitli gruplar oluşturulabileceği gibi, kütüphaneciler meslektaşları ile bilgi paylaşımında bulunabilecekleri gruplar da oluşturabilirler. Ayrıca kütüphane kurma projeleri, kitap toplama kampanyaları söz konusu olduğunda da sosyal ağ siteleri kullanılabilmektedir. Ülkemizde pek çok kütüphanenin bir sosyal ağ sitesi olan Facebook'ta grupları bulunmaktadır. Ayrıca "Sınır Tanımayan Kütüphaneciler/Librarians Without Borders", "Kütüphanemi Seviyorum" gibi çeşitli grupların Facebook'ta grupları bulunmaktadır. Bunlar sayesinde kütüphaneciler meslektaşları ile iletişimlerini güncel tutabilir, tartışma ortamları yaratılarak mesleki gelişmeye katkı sunulabilir.

(Akademik) Kütüphane 2.0, üç bileşenden oluşmaktadır. Bunlar, Kütüphaneci 2.0, Bilgi 2.0 ve Kullanıcı 2.0'dır (Xu, C., Ouyang, F.F., & Chu, H.T., 2009: 329). Çalışmamızın bu aşamasında Kütüphane 2.0'ın üç bileşenini açıklamakta yarar vardır.

3.9.1.1. Kütüphaneci 2.0

Tablo 7'de Kütüphane 2.0 yapısı içerisinde, kütüphanecilerin, 2.0 teriminin isimlerinin bir parçası olmasıyla, taşımalara gereken nitelikler ve üstlendikleri yeni roller belirtilmiştir.

Akademik Kütüphane 2.0'da çalışan kütüphaneciler Web 2.0 ortaya çıkmadan önceki oynadıkları rollerden farklı olarak bazı niteliklere de sahip olmalıdırlar. Tablo 7'de akademik çevrede Kütüphaneci 2.0'ın sahip olması gereken nitelikler ve roller belirtilmiştir. Görünüşe göre kütüphaneciler önceki zamanlardan farklı olarak, Web 2.0 teknolojilerindeki hızla gelişmelere ayak uydurmak ve kullanıcıları kütüphane ile ilgili hizmetlere katılımlarını cesaretlendirmek gibi durumlarla karşı karşıya olduklarından pek çok sorunla karşılaşmaktadırlar. Geçmişe bakıldığında da, akademik kütüphanelerde çalışan kütüphaneciler daima bilgi teknolojilerine hemen ayak uydurmaları gerekiyordu. Web 2.0 teknolojileri söz konusu olduğunda da bu durum istisna kabul etmemektedir (Xu, C., Ouyang, F.F., & Chu, H.T., 2009: 329).

Tablo 7: Akademik Kütüphane 2.0'da Kütüphaneci 2.0

KÜTÜPHANECİ 2.0	
NİTELİKLER	**ROLLER**
Yaratıcı	Katılımcı
Kullanıcı Odaklı	Düzenleyici
Aktif Katılım	Kolaylaştırıcı
	Koordinatör

Kaynak: Xu, C., Ouyang, F.F., & Chu, H.T., 2009: 329.

Kütüphane 2.0'ın ortaya çıkması hem kütüphanecilere artan sorumluluklar getirmektedir hem de Kütüphane 2.0'ın başarısı onların özverili çalışmalarına bağlıdır. Web 2.0 uygulamalarının, kütüphanelerde, kullanıcıların yararına kullanılabilmesi için kütüphanecilerin yaratıcı hizmetler geliştirmesi, kullanıcı odaklı bir anlayışla ve aktif bir şekilde çalışmalar yürütmeleri gerekmektedir. Bunlar da kütüphanecilerin daha fazla efor sarf etmelerine neden olacak, Web 2.0 uygulamaları hakkında eğitim almaları gerekliliğini ortaya çıkacaktır. Eğer iyi bir Kütüphaneci 2.0 olunmak isteniyorsa aşağıda belirtilen niteliklere sahip olmak gerekmektedir.

- Sürekli ve hızlı bir şekilde öğrenim kapasitesine sahip olmak,
- Kaynaklara erişim ve düzenleme için yeni yollar takip etmek,
- Teknolojideki eğilimleri takip etmek,
- Takım çalışmasına olduğu kadar bağımsız çalışma mizacına da sahip olmak,
- Baskı altında çalışabilme ve gerektiğinde risk alabilmek,
- Hizmet ve kullanıcı odaklı olabilmek,
- Değişimlere ayak uydurma becerisine sahip olmak,
- Mizah anlayışına sahip olmak (en önemlisi),
- Resmi ve gayriresmi eğitime devam konusunda kararlı olmak,
- Araştırmalar yapmak ve sonuçlarını yayınlamak,
- Özellikle alan dışındaki mesleki literatürü takip etmek,
- Kütüphaneciler arasında işbirliği çalışmaları yürütmek,

- Karar vericilere (üst yönetime) Web 2.0, Kütüphane 2.0 ve Kütüphaneci 2.0'ın önemini anlatmak ve bunları pazarlamak (Peltier-Davis, 2009: 20).

3.9.1.2. Kullanıcı 2.0

Günlük yaşantılarında Web 2.0 uygulamalarını kullanan kişiler, söz konusu kütüphaneler olduğunda da bu teknolojileri (kütüphane hizmetlerine adapte edilmiş haliyle) kullanmak konusunda bir sorunla karşılaşmayacaklardır. Aksine Web 2.0 uygulamalarında tanıdık gelen bazı özellikleri kütüphane hizmetlerinde de görmek kullanıcıların memnuniyetlerini arttırabilir.

Kütüphane 2.0'ın kaynak ve hizmetlerini kullanan kişiler Kullanıcı 2.0 olarak adlandırılmakta ve aşağıda belirtilen özellikleri taşımaktadır:

- Bilgi bağımlısı olarak, hızlı ve güncel bilgiye gereksinim duyar, çoğu durumda kişiselleştirilmiş elektronik bilgiye gereksinimi vardır.
- Uzman bir rehber olmaksızın kendi kendine kaynak seçebilir.
- Giderek artan bir şekilde, webte bulduğu bilginin kalitesinden memnuniyet duymaktadır.
- Basılı kaynaklardan çok çevrimiçi kütüphane kaynaklarını tercih eder.
- E-postaya, anlık mesajlaşmaya, bloglara, wikilere, oyunlara, çevrimiçi alışverişe bağımlıdır.

- Tamamen kabloludur (dizüstü bilgisayarlar, akıllı telefonlar, MP3 çalarlar).
- Sanal ve fiziksel kütüphaneye 7/24 erişimi talep etmek ve her an kütüphaneye ulaşabilme olanağına sahip olmak ister (Peltier-Davis, 2009: 19).

Yukarıda sıralanan bu özellikleri taşıyan Kullanıcı 2.0'ı oluşturanlardan bir kullanıcı grubu olarak öğrenciler, Web 2.0 araçlarına hızlı bir şekilde adapte olurlar, Akademik Kütüphane 2.0'ın aktif katılımcılarıdırlar. Kullanıcı 2.0'ın diğer bir kullanıcı grubu öğretim üyeleri, Web 2.0 araçlarını pek çok alana uyarlarlar ve Web 2.0 uygulamalarını öğretim yapmak ve araştırma yapmak için kullanırlar (Tablo 8).

Tablo 8: Akademik Kütüphane 2.0'da Kullanıcı 2.0

KULLANICI 2.0	
ÖĞRENCİLER	**ÖĞRETİM ÜYELERİ**
Web 2.0 araçlarına hızlı bir şekilde adapte olurlar.	Web 2.0 araçlarının pek çok alana uyarlamak
Akademik Kütüphane 2.0'da aktif katılımcılardır.	Web 2.0 uygulamaları ile öğretim ve araştırma yapmak
Kampus yaşamının diğer boyutuna Akademik Kütüphane 2.0'ın genişletilmesi	

Kaynak: Xu, C., Ouyang, F.F., & Chu, H.T., 2009: 329.

2.0 modelinde kullanıcılar, kütüphanecilerle birlikte kütüphane içeriğinin oluşturulmasında rol oynarlar. Kütüphane 2.0 hareketi kullanıcıların katılımını esas alan kullanıcı merkezli bir uygulamadır (Maness, 2006: 4,12).

3.9.1.3. Bilgi 2.0

Kütüphane 2.0'ın üçüncü bileşeni olan Bilgi 2.0, Bilgi 1.0 ile karşılaştırıldığında farklı özellikler taşıdığı görülmektedir (Xu, C., Ouyang, F.F., & Chu, H.T., 2009: 329). Tablo 9'da Bilgi 1.0 ile Bilgi 2.0 arasındaki farklar yer almaktadır.

Tablo 9: Bilgi 1.0'dan Bilgi 2.0'a

BİLGİ 1.0	**BİLGİ 2.0**
Doğrusal	Doğrusal olmayan
Kütüphaneciler tarafından sağlanır ve düzenlenir	Kütüphaneci ve kullanıcı tarafından düzenlenme ve katkı sağlama
Kütüphaneciden kullanıcıya tek yönlü bilgi akışı	Kütüphaneci ve kullanıcı arasında çok yönlü bilgi akışı
Büyük zaman gecikmesi	Önemsiz zaman gecikmesi

Kaynak: Xu, C., Ouyang, F.F., & Chu, H.T., 2009: 329.

Tablodan da izleneceği üzere, bu iki kavram 4 yönden farklılık göstermektedir. İlki bilginin sunulması yöntemi ile ilgilidir. Webin ayrılmaz bir parçası, hiper-yapı uygulamasından önce bilgi doğrusal olarak sunuluyordu. Günümüzde bilgi hiperlinkler aracılığıyla doğrusal olmayan bir şekilde sunulmaktadır. İkincisi, bilginin sağlanması ve düzenlenmesi geçmişte kütüphanecilerin sorumluluğundayken, etiketleme ve bloglar gibi Web 2.0 araçlarının kullanıldığı Akademik Kütüphane 2.0'da hem kütüphaneciler hem de kullanıcılar tarafından birlikte yapılmaktadır. Üçüncüsü, bilginin akış yönü ile ilgilidir. Geleneksel olarak bilginin akışı Bilgi 1.0'da tek yönlü iken, kütüphaneci ve kullanıcı arasında her yönde bilgi akışı olması nedeniyle Bilgi 2.0'da çok yönlüye

dönüşmüştür. Kullanıcılar artık pasif bilgi alıcısı konumunda değildirler. Web 2.0 araçlarını uygun bir şekilde kullanarak bilginin aktif katılımcıları olarak görev alabilirler. Aynı şekilde, RSS gibi Web 2.0 uygulamaları sayesinde, Akademik Kütüphane 2.0'da çeşitli bilgilere geçmişte olduğundan daha kısa sürede erişilebilir (Xu, C., Ouyang, F.F., & Chu, H.T., 2009: 330).

Bileşenleri ile birlikte sıraladığımız Kütüphane 2.0'ın dört temel özelliğinden bahsetmek olanaklıdır. Bunlar, kullanıcı merkezli olması, multimedya olanağı sunması (görüntü ve ses bileşenlerini içermesi), sosyal olarak zengin olması ve yenilikçi olmasıdır. Kütüphane 2.0'da içeriğin geliştirilmesinde kütüphanecilerle birlikte kullanıcılar da büyük bir rol oynar (Maness, 2006: 4).

Web 2.0 teknolojilerinin üniversite kütüphanelerine yansımalarına değindikten sonra, bu teknolojilerin kullanıcı eğitimine ne şekilde uyarlanacağı üzerinde duralım.

3.10. Kullanıcı Eğitiminde Web 2.0 Teknolojilerinin Kullanımı

Üniversite kütüphaneleri, kütüphaneyi fiziksel olarak kullanmayan fakat uzaktan erişim olanaklarından yararlanarak kullanan kullanıcılarına kütüphane elektronik kaynaklarını, kütüphanenin tüm olanak ve hizmetlerini etkili bir şekilde kullanabilme olanağı sağlayacak "elektronik ortamda kullanıcı eğitimi" planlamak, organize etmekle sorumludur.

Elektronik ortamda kullanıcı eğitimi, günümüz Web dünyasının eğilimi olan Web 2.0 teknolojileri aracılığıyla uygulanabilir. Kütüphane kullanıcıları tarafından zaten kullanılan bu teknolojiler onların eğitimlerinde de kullanılabilir özellikler taşımaktadır. Web 2.0 uygulamaları da denilen bu teknolojiler üniversite kütüphanelerinde elektronik kullanıcı eğitimi için etkin birer araç olarak kullanabilecek teknolojilerdir.

Pek çok kütüphane hizmetinde kullanım alanı bulan Web 2.0 teknolojilerine örnekler vermek olanaklıdır. Bunlara kataloglamada Metadata, sağlamada Amazon, referans hizmetleri için Yahoo Answers, Wikipedia kullanımı örnek verilebilir. Bunlardan hareketle çevrimiçi kullanıcı eğitimi için ise, sohbet odaları ya da moderatörlü sohbet odalarının kullanımı örnek verilebilir.

Sosyal ağ sitelerinden biri olan Facebook'ta oluşturulacak hesaplar aracılığıyla, bir konu ile ilgili veritabanına ya da veritabanlarına ait bilgiler, veritabanı ile ilgili yenilikler konu ile ilgilenenlere duyurulabilir. Facebook hesabı yalnızca kütüphaneye ait bir hesap olabileceği gibi, kütüphane ile ilgili özel bir konuda da olabilir. Yukarıda değindiğimiz üzere kullanıcıları bu yolla eğitmek üzere çeşitli hesaplar oluşturulabilir. Veritabanı üreticileri tarafından kullanıcılara teknik destek vermek üzere oluşturulmuş Facebook hesapları bulunmaktadır. Buna örnek olarak bir referans yönetimi aracı olan RefWorks için oluşturulmuş Facebook hesabını verebiliriz.

Bloglar da elektronik ortamda kullanıcı eğitimi için yararlanılabilecek Web 2.0 teknolojilerinden biridir. Kütüphane kaynak ve hizmetlerinin pazarlanması için kullanılabilecek ideal bir uygulama özelliğini taşımaktadır. Kütüphane ile ilgili her türlü dokümanın ve duyurunun paylaşımının sağlanabileceği bu ortam aynı zamanda kullanıcı eğitimi için de uygundur. Blog aracılığıyla daha önce kayıt altına alınmış kullanıcı eğitimine linkler oluşturulabilir, elektronik ortamdaki kullanım kılavuzları kütüphane blogu ile kullanıcılara sunulabilir. Ayrıca kütüphaneci ile kullanıcı arasındaki iletişimin sağlanmasında yararlanılabilecek bloglar, kullanıcıların diğer kullanıcılarla görüşlerini paylaşabildiği güncel bir ağ görevi de görebilirler. Elektronik bir bilgi kaynağının kullanımının blog üzerinden anlatılması, aynı kaynak ile ilgili bilgi sahibi olmak isteyenler için de yararlı olacaktır.

Kütüphane blogunu aktif şekilde, kütüphanedeki diğer işleri de aksatmadan, verimli bir şekilde kullanabilmek, bu işi sürekli yürütecek, kütüphane blogundan sorumlu bir kütüphanecinin istihdamını gerektirecektir. Bu konuya gerekli özenin gösterilmesi kütüphane blogunun sorunsuz çalışmasını sağlayacaktır.

"Web Tabanlı Eğitim Uygulamaları" başlığı altında değindiğimiz Web Turu'na burada değinmeden geçemeyeceğiz. Çünkü Web Turu için elektronik ortamda kullanıcı eğitiminde kullanılabilecek en iyi uygulama diyebiliriz. Bu teknolojinin özelliğini hatırlayacak olursak; gerçek zamanlı iletişime olanak sağlayan bu teknoloji ile eğitmen internette araştırma yaparken, katılımcılar onun web tarayıcısını takip etme olanağına

sahip olurlar. Web Turu ile verilecek kullanıcı eğitimi sayesinde görsel bilgi sunulacak bu da edinilen bilginin akılda kalıcı olmasını sağlayacaktır. Örneğin bir veritabanının kullanımı hakkında verilecek kullanıcı eğitiminde Web Turu kullanımı, kullanıcıların öğrenmelerinde, deneyim kazanmalarında son derece yararlı olacaktır.

"Web Tabanlı Eğitim Uygulamaları" ve "Web 2.0 Teknolojileri" başlıkları altında açıklamış olduğumuz Sohbet ve Anında Mesajlaşma uygulamaları da referans hizmetleri için kütüphanelerde kullanılmakta olan teknolojilerdir. Eş zamanlı iletişime olanak tanıyan, ses ve görüntünün aynı anda gönderilebileceği bu uygulamalar kullanıcı eğitiminde bir araç olarak kullanılabilir özelliktedir. Fiziksel olarak kütüphaneyi kullanmayan kullanıcılar birbirleri ve üniversite kütüphanecisi ile bu teknolojileri kullanarak iletişime geçebilir. Sohbet yazılımlarına MSN Chat, Skype, Google Talk, Yahoo Messenger örnek verilebilir. Referans sorularının yanıtlanmasında kullanılan bu yazılımlar, aynı zamanda danışma masasında verilen informal (programsız) eğitimler için de kolaylıkla kullanılabilir.

4. BÖLÜM

ANKARA'DAKİ DEVLET ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI EĞİTİMİ: BULGULAR

Bu bölümde, Ankara'daki devlet üniversite kütüphanelerinde (Ankara Üniversitesi, Gazi Üniversitesi, Hacettepe Üniversitesi ve Orta Doğu Teknik Üniversitesi) görev yapan üniversite kütüphanecilerine uygulanan anket sonucunda elde edilen bulgular ve bunların değerlendirilmesine yer verilecektir. Anket 2 bölümden oluşmakta olup, ankette birinci bölümde 9 adet soru ve ikinci bölümde 45 adet soru olmak üzere toplam 54 adet soru yer almaktadır. Katılımcılara, birden fazla seçeneği işaretleyebilecekleri sorular, diğer seçeneği aracılığıyla açıklama yazabilecekleri sorular ve düşüncelerinin alınabilmesi için açık uçlu sorular yönlendirilmiştir. Ek'te uygulanan ankete erişilebilir.

Anket, üniversite kütüphanecilerine e-posta ile gönderilmiş ve katılımcılardan anketi elektronik olarak yanıtlayıp göndermeleri istenmiştir. Anketin elektronik ortamda gönderilmesinin nedeni, kütüphanecileri iş yoğunlukları içinde kurumlara gidip onları rahatsız etmemek ve diledikleri zamanda anketi doldurmalarına olanak sağlamak olmuştur.

4.1. Üniversite Kütüphanelerine Göre Kütüphanecilerin Dağılımı

Anket Ankara Üniversitesi Kütüphaneleri'nde çalışan kütüphanecilere, Gazi Üniversitesi Kütüphanesi'nde çalışan kütüphanecilere, Hacettepe Üniversitesi

Kütüphaneleri'nde çalışan kütüphanecilere, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde çalışan kütüphanecilere uygulanmıştır. Anketin uygulandığı tarihlerde, bu dört devlet üniversite kütüphanesinde toplam 94 kütüphaneci çalışmaktadır. Bunların üniversitelere göre dağılımı Tablo 10'da yer almaktadır.

Tablo 10: Üniversitelere Göre Kütüphanecilerin Dağılımı

ÜNİVERSİTELER	Sayı	%
AÜ	28	**29,8**
GÜ	16	**17,0**
HÜ	18	**19,1**
ODTÜ	32	**34,0**
Toplam	**94**	**100,0**

Görev alan 32 kütüphanecisi ile ODTÜ Kütüphanesi, çalışan meslekten kütüphaneci sayısının en yüksek olduğu üniversite kütüphanesidir.

4.2. Araştırmaya Katılan Kütüphanecilerin Üniversitelere Göre Dağılımı

Araştırmanın yapıldığı üniversite kütüphanelerinde çalışan 94 kütüphaneciden 56'sından geribildirim alınabilmiştir. Tablo 11'de ankete geribildirimde bulunan kütüphanecilerin üniversitelere göre dağılımı yer almaktadır.

Tablo 11: Anketi Yanıtlayan Kütüphanecilerin Üniversite Kütüphanelerine Göre Dağılımı

ÜNİVERSİTELER	Sayı	%
AÜ	13	**23,2**
GÜ	10	**17,9**
HÜ	8	**14,3**
ODTÜ	25	**44,6**
Toplam	**56**	**100,0**

Buna göre %44,6 ve 25 kişi ile ODTÜ Kütüphanesi'nde çalışan kütüphanecilerin anketi yanıtlama oranı en yüksek yüzdeyi oluşturmaktadır. Bunun nedeni olarak araştırmacının bu kütüphanede çalışıyor olması gösterilebilir. Ankara Üniversitesi'nde çalışan kütüphanecilerin %23,2'si (13 kişi), Gazi Üniversitesi'nde çalışan kütüphanecilerin %17,9'u (10 kişi) ve Hacettepe Üniversitesi'nde çalışan kütüphanecilerin %14,3'ü (8 kişi) anketi yanıtlamıştır.

4.3. Araştırmaya Katılan Kütüphanecilerin Demografik Özellikleri

Anketi yanıtlayan kütüphanecilerin (56 kişi) yaş ve cinsiyet dağılımı, sayı ve yüzdelik oranları Tablo 12'de verilmiştir. Buna göre geribildirimde bulunan 56 kütüphaneciden 35'i (%62,5) kadın ve 21'i (%37,5) erkektir. Kadın kütüphanecilerin 13'ü 41-45 yaş aralığında, 8'i 36-40 yaş aralığında ve yine 8'i 30-35 yaş aralığındadır. Erkek kütüphanecilerin ise 6'sı 30-35 yaş aralığında, 5'i 20-29 yaş aralığı ve 5'i 41-45 yaş aralığında yer almaktadır.

Tablo 12: Ankete Katılan Kütüphanecilerin Cinsiyet ve Yaş Dağılımları

Cinsiyet	YAŞ GRUPLARI							
	20-29	30-35	36-40	41-45	46-50	51+	Toplam	%
Erkek	5	6	3	5	2	0	**21**	**37,5**
Kadın	3	8	8	13	1	2	**35**	**62,5**
Toplam	8	14	11	18	3	2	**56**	**100,0**

Anketi yanıtlayan üniversite kütüphanecilerinin deneyimlerine ilişkin bulgular Tablo 13'te verilmiştir.

Tablo 13: Üniversite Kütüphanecilerinin İş Deneyimleri

DENEYİM	Sayı	%
0-5 Yıl	14	**25,0**
6-10 Yıl	11	**19,6**
11-15 Yıl	13	**23,2**
16-20 Yıl	8	**14,3**
21 +	10	**17,9**
Toplam	**56**	**100,0**

Verilen yanıtlar içinde en yüksek oranı %25 (14 kişi) ile 0-5 yıl arası üniversite kütüphaneciliği deneyimi olanlar oluşturmaktadır. Bu oranı çok yakın oranlarla %23,2 (13 kişi) ile 11-15 yıl arası deneyim ve %19,6 (11 kişi) ile 6-10 yıl deneyim oluşturmaktadır. Seçilen yıl aralıkları birbirine çok yakın sayı ve oranlardan oluşmaktadır.

Anketi yanıtlayan üniversite kütüphanecilerinin öğrenim durumlarına ilişkin bulgular Tablo 14'te gösterilmiştir. Anketin yanıtlandığı tarih itibariyle en son mezun olunan dereceler belirtilmiştir.

Tablo 14: Anketi Yanıtlayan Kütüphanecilerin Öğrenim Durumları

ÖĞRENİM DURUMU	Sayı	%
Lisans	37	**66,1**
Yüksek Lisans	17	**30,3**
Doktora	2	**3,6**
Toplam	**56**	**100,0**

Buna göre %66,1 oranı ile lisans derecesi en yüksek oranı oluşturmaktadır. Bu oran 37 kişiye karşılık gelmektedir. Bunu sırasıyla %30,3 (17 kişi) ile yüksek lisans derecesi ve %3,6 (2 kişi) ile doktora derecesi oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan üniversite kütüphanecilerinin çalıştıkları birimlere göre dağılımlarına bakacak olursak (Tablo 15), aynı anda birden fazla birimde çalışanların % 35,7 ile en yüksek oranı oluşturduğu görülecektir. Bu durum üniversite kütüphanelerinde birimlerin ayrılmasında farklı organizasyon şemaları kullanılmasından kaynaklanmaktadır. 2 kütüphaneci çalıştığı birim seçeneğinde "Diğer" seçeneğini işaretlemiştir. Bu kütüphanecilerden biri çalıştığı birimi "Görsel-İşitsel Kaynaklar" olarak belirtirken, diğeri çalıştığı birimi belirtmemiştir.

Tablo 15: Kütüphanecilerin Görev Yaptıkları Birimlere Göre Dağılımı

BİRİMLER	Sayı	%
Kütüphane Yöneticisi	7	**12,5**
Ödünç Verme	4	**7,1**
Sağlama	0	**0,0**
Kataloglama	7	**12,5**
Süreli Yayınlar	7	**12,5**
E-Kaynaklar	1	**1,8**
Referans	7	**12,5**
Enformasyon Teknolojileri Birimi / Bilgi İşlem	1	**1,8**
Diğer	2	**3,6**
Aynı Anda Birden Fazla Birim	20	**35,7**
Toplam	**56**	**100,0**

4.4. Üniversite Kütüphanecilerinin İnternet Kullanımlarına İlişkin Bulgular

Üniversite kütüphanecilerinin interneti kullanma oranlarına ilişkin bulgular Tablo 16'da verilmiştir.

Tablo 16: Kütüphanecilerin İnternet Kullanma Süresi

SÜRE	Sayı	%
1 Saat	1	**1,8**
2 Saat	4	**7,1**
3 Saat	5	**9,0**
4 Saat	4	**7,1**
5 Saat +	42	**75,0**
Toplam	**56**	**100,0**

Elde edilen bulgulara göre, üniversite kütüphanecilerinin büyük bir çoğunluğu %75'i bir günde 5 saat ve üzerinde internet kullandıklarını belirtmişlerdir. 42 kişiye

karşılık gelen bu oran, üniversite kütüphanecilerinin büyük bir çoğunluğunun mesleki ve özel yaşamlarında internete çokça gereksinim duyduklarının göstergesidir.

Tablo 17'de ise, üniversite kütüphanecilerinin interneti hangi amaçlar için kullandıkları hakkında bulgular yer almaktadır. Katılımcıların internet kullanma nedenlerine ilişkin bulgulara ulaşabilmek için sorulan soruda, katılımcıların pek çok nedenle interneti kullanabilecekleri göz önünde bulundurularak, onlara birden fazla seçeneği işaretleme olanağı sunulmuştur.

Tablo 17: Kütüphanecilerin İnterneti Kullanma Amaçlarına İlişkin Dağılım

İNTERNET KULLANMA AMAÇLARI	Sayı	%
Eğlence	23	**41,1**
İş	53	**94,6**
Sosyal Ağlar	38	**67,9**
Kişisel Gelişim	43	**76,8**
Eğitim	41	**73,2**
Mesleki eğitim / gelişim	44	**78,6**
Günlük gazete	39	**69,6**
Meslektaşlarla bilgi paylaşımı	44	**78,6**
Oyun oynamak	17	**30,4**
Haberleşme (e-posta, sohbet)	48	**85,7**
Bilgiye ulaşmak, bilgi arama ve çevrimiçi hizmetler	47	**83,9**
Diğer	1	**1,8**

Kütüphanecilerin %94,6'sı interneti "iş" amacıyla kullandıklarını, %85,7'si "haberleşme (e-posta, sohbet)" amacıyla kullandıklarını, %83,9'u "bilgiye ulaşmak, bilgi arama ve çevrimiçi hizmetler" için interneti kullandıklarını belirtmişlerdir. Bunu %78,6'lık oranla "mesleki eğitim ve gelişim" ve yine aynı oranla "meslektaşlarla bilgi

paylaşımı" izlemektedir. Ayrıca internet %76,8'lik oranla "kişisel gelişim" amacıyla kullanılmaktadır. Bu oranı %73,2 ile genel olarak "eğitim" faaliyetleri için interneti kullanma izlemektedir. "Diğer" seçeneğinin işaretleyen bir kütüphaneci "bankacılık işlemleri" için interneti kullandığını belirtmiştir. Üniversite kütüphanecilerinin interneti kullanmalarındaki bu amaçlar onların mesleklerinde internete çokça gereksinim duyduklarını, internetin meslek yaşamlarının bir parçası olduğunun göstergesidir. İnternetin hayatın önemli bir parçası olduğu günümüzde, üniversite kütüphaneciliğinde neredeyse tüm çalışma alanlarında ondan yararlanılmaktadır. Elektronik kaynakların öneminin ve kullanımının artması, web tabanlı uygulamaların artması internetin üniversite kütüphaneleri için vazgeçilmez bir araç olmasında etkili olmaktadır.

Anketin ilk bölümünün değerlendirilmesinden sonra, bundan sonraki kısımda "kullanıcı eğitimine" ilişkin bulguların değerlendirilmesine yer verilecektir.

4.5. Kullanıcı Eğitimine İlişkin Bulgular ve Bunların Değerlendirilmesi

İlk olarak üniversite kütüphanelerinde kullanıcı eğitimi programlarının hangi birimlerin sorumluluğunda hazırlandığına dair verilerin toplanması amacıyla katılımcılara sorulan soruya ait bulgulara yer verilecektir. Bu doğrultuda, kullanıcı eğitiminin organize edildiği birimlere ait dağılıma Tablo 18'den erişilebilir. Bu soruda, kullanıcı eğitiminin birden fazla birimin işbirliği ile hazırlanabileceği düşünülerek, katılımcılara birden fazla seçeneği işaretleyebilme olanağı sunulmuştur.

Tablo 18: Kullanıcı Eğitiminin Organize Edildiği Birimlerin Dağılımı

BİRİMLER	Sayı	%
Aynı Anda Birden Fazla Birim	20	**35,7**
Ödünç Verme	1	**1,8**
Sağlama	0	**0,0**
Kataloglama	1	**1,8**
Süreli Yayınlar	4	**7,1**
E-kaynaklar	3	**5,4**
Referans	22	**39,3**
Enformasyon Teknolojileri Birimi / Bilgi İşlem	0	**0,0**
Diğer	5	**8,9**

Bulgulara göre, kullanıcı eğitimi %39,3 ile üniversite kütüphanelerinin referans biriminde organize edilmekte ve bu oranı, %35,7 ile aynı anda birden fazla birimde organize edilen kullanıcı eğitimi izlemektedir. Bu durum üniversite kütüphanelerinde birimlerin ayrılmasında farklı organizasyon şemalarının kullanılmasından kaynaklanmaktadır. Örneğin ODTÜ Kütüphanesi'nde araştırmanın yapıldığı tarihlerde "Süreli Yayınlar ve E-Kaynaklar Birimi" ile "Kataloglama ve Sınıflama Birimi" olmak üzere birim yapılanmaları bulunmaktadır. 5 kütüphaneci, kütüphanelerinde kullanıcı eğitiminin organize edildiği birim için "Diğer" seçeneğini işaretlemişlerdir. Bunlar; "kendim hazırlıyorum", "bulunduğum kütüphanede kullanıcı eğitimi verilmiyor", "kütüphane yönetimi", "birim kütüphaneleri" şeklinde ifade edilmiş ve bir kişi diğer seçeneğini işaretlediği halde açıklama yazmamıştır (Tablo 18).

Tablo 19: Kullanıcı Eğitiminin Yararlı Olup Olmadığına İlişkin Kütüphaneci Görüşleri

Sizce Kullanıcı Eğitimi Yararlı mıdır?	Sayı	%
Evet	53	**94,6**
Hayır	0	**0,0**
Kısmen	3	**5,4**
Fikrim Yok	0	**0,0**
Toplam	**56**	**100,0**

Kullanıcı eğitiminin yararlı olup olmadığına ilişkin bulgulara göre; araştırmaya katılan üniversite kütüphanecilerinin %94,6'sı kullanıcı eğitiminin yararlı olduğunu düşünmekte, %5,4'lük bir oranda ise bu eğitimlerin "kısmen" yararlı olduğunu düşünmektedir (Tablo 19). %94,6'lık bir oranla "Kullanıcı eğitimi yararlı mıdır?" sorusuna "Evet" diyenler 53 kişiye karşılık gelmektedir. Bu sonuç kullanıcı eğitiminin yararına inanan kütüphanecilerin oranının, ne kadar yüksek olduğunu gözler önüne sermektedir.

53'ü tamamen 3'ü kısmen olmak üzere araştırmaya katılan tüm kütüphaneciler, kullanıcı eğitiminin yararlı olduğunu düşünmektedir. Bu aşamada ise "kullanıcı eğitiminin kullanıcılara ne gibi yararlar sağladığı"nın ölçülmesi için bir soru sorulmuş ve katılımcılara birden fazla seçeneği işaretleyebilme olanağı sunulmuştur. Kullanıcı eğitiminin kullanıcılara sunduğu yararlara ilişkin bulgular Tablo 20'de verilmiştir.

Tablo 20: Kullanıcı Eğitiminin Kullanıcılara Sağladığı Yararların Dağılımı

KULLANICI EĞİTİMİNİN YARARLARI	Sayı	%
Sistemli düşünme yetisi kazandırır.	36	**64,3**
Kullanıcının akademik çalışmalarını kolaylaştırır.	47	**83,9**
Bilgi üretimi açısından kişilere avantaj sağlar.	35	**62,5**
Araştırma konusu ile ilgili bilgilere kısa sürede ulaşılmasını sağlar.	51	**91,1**
Bilgi kaynaklarının etkin biçimde kullanılmasına yardımcı olur.	50	**89,3**
Kütüphaneyi tanınmasına ve kütüphane web sayfasının etkin biçimde kullanmasına yardımcı olur.	53	**94,6**
Yeni bilgi kaynaklarından haberdar olunmasını, kullanımlarının öğrenilmesini sağlar.	45	**80,4**
Bireylerin kütüphane kullanma alışkanlığı edinmesini sağlar.	39	**69,6**
Kütüphane ve kaynaklarının kullanımı konusunda farkındalık sağlar.	50	**89,3**

Tablo 20'de de görüleceği üzere, kullanıcı eğitiminin kullanıcılara sağlayacağı yararlara ilişkin toplam 9 ifadeye yer verilmiştir. Birden fazla seçeneği işaretleyenlerin oranının oldukça yüksek olduğu göze çarpmaktadır. %94,6 oranı ile üniversite kütüphanecileri kullanıcı eğitiminin kullanıcılara sağladığı en büyük yararın, "kütüphaneyi tanıma ve kütüphane web sayfasının etkin biçimde kullanmaya yardımcı olma" olduğunu düşünmektedirler. Bu bulguyu %91,1 ile "araştırma konusu ile ilgili bilgilere kısa sürede ulaşmasını sağlar" seçeneği izlemektedir. Bu oranı ise %89,3'lük oranlarla "bilgi kaynaklarının etkin bir şekilde kullanılmasına yardımcı olma" seçeneği ile "kütüphane ve kaynaklarının kullanımı konusunda farkındalık sağlama"ya ilişkin yararlar izlemektedir.

Üniversite kütüphanecilerine kullanıcı eğitiminde hangi yöntem ya da yöntemleri kullandıkları sorulmuş ve birden fazla yöntemi kullanabilecekleri düşünülerek katılımcılara birden fazla seçeneği işaretleyebilme olanağı sunulmuştur. Bu doğrultuda, kullanılan kullanıcı eğitim yöntemlerine ait bulgular Tablo 21'de gösterilmektedir.

Tablo 21: Kullanıcı Eğitiminde Kullanılan Yöntemlerin Dağılımı

KULLANILAN YÖNTEMLER	Sayı	%
Kütüphane turu (oryantasyon)	52	**92,9**
Sınıf ortamında eğitim	31	**55,4**
Danışma hizmeti olarak yüz yüze eğitim	47	**83,9**
E-posta ile eğitim	33	**58,9**
Sosyal ağlar aracılığı ile eğitim (blog, facebook, twitter vb.)	3	**5,4**
Duyuru hizmetleri	48	**85,7**
Video Konferans	1	**1,8**
Telekonferans	0	**0,0**
Sohbet (Chat)	6	**10,7**
Uzaktan eğitim	1	**1,8**
Programlı eğitim(bir programa dökülmüş eğitim)	19	**33,9**
Kişisel ya da grup isteği olarak gelen kullanıcı eğitimi	41	**73,2**
Web sayfası üzerinden bilgilendirme.	43	**76,8**

Elde edilen bulgulara göre, üniversite kütüphanelerinde kullanıcı eğitiminde en sık kullanılan yöntem "kütüphane turu (oryantasyon)"dur (%92,9). Bunu %85,7 ile "duyuru hizmetleri" yoluyla kullanıcı eğitimi verme ve %83,9 ile "danışma hizmeti kapsamında verilen yüz yüze kullanıcı eğitimi" izlemektedir. Üniversite kütüphanecileri "telekonferans" aracılığıyla kullanıcı eğitimi vermediklerini belirtmişlerdir. "Sosyal ağlar aracılığıyla kullanıcı eğitimi" verenlerin oranı ise %5,4 olup, bu sayı 3 kütüphaneciye karşılık gelmektedir (Tablo 21).

Kütüphanecilerin kullanıcı eğitimi planlama ve eğitim aşamalarında karşılaştıkları sorunlara ilişkin bulgular Tablo 22'de gösterilmiştir. Bu tabloda, kütüphanecilerin kendilerinden, kurumlarından ya da kullanıcılardan kaynaklı olarak yaşadıkları sorunlara ait veriler yer almaktadır.

Tablo 22: Kullanıcı Eğitiminde Karşılaşılan Sorunların Dağılımı

SORUNLAR	Sayı	%
Yabancı dil	14	**25,0**
Katılım azlığı	35	**62,5**
Zaman yetersizliği iş yoğunluğu gibi nedenlerle kullanıcı eğitimi çalışmalarına yeterli özenin gösterilememesi.	25	**44,6**
Personel eksikliği nedeniyle yaşanan sorunlar	29	**51,8**
Üniversite öğretim üyeleri ile iletişim eksikliğinden kaynaklanan sorunlar	25	**44,6**
Kullanıcı eğitimi planlanırken katkı sunulmasında karşılaşılan güçlükler	13	**23,2**
Eğitim veren kütüphanecinin bilgi eksiklikleri	7	**12,5**
Donanım eksikliğinden kaynaklanan sorunlar (bilgisayar, yansıtıcı vb.)	7	**12,5**
Diğer	2	**3,6**

Bulgular göstermektedir ki, kütüphanecilerin karşılaştığı en önemli sorun "katılım azlığı"ndan kaynaklanmaktadır (%62,5). Bu oranı %51,8 ile "personel eksikliği nedeniyle yaşanan sorunlar" izlemektedir. Personel eksikliğinin yaşandığı bir ortamda, az sayıda kütüphanecinin emek ve çaba harcayarak düzenlediği kullanıcı eğitimine kullanıcıların ilgisinin az olması kütüphaneci açısından önemli bir sorunu ve hayal kırıklığını oluşturacağı ortadadır. Ayrıca kütüphanecilerin %44,6'sı kullanıcı eğitimi çalışmalarına zaman yetersizliği ve iş yoğunluğu gibi nedenlerle yeterli özeni

gösteremediklerini belirtmişlerdir. Yine %44,6'lık oranla üniversite kütüphanecileri, "üniversite öğretim üyeleri ile iletişim eksikliğinden kaynaklanan sorunlar" nedeniyle kullanıcı eğitiminde sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Kullanıcı eğitiminin özellikle planlama aşamalarında kütüphaneci-öğretim üyesi işbirliği, kullanıcıları gereksinimlerinin doğru belirlenmesi ve bu doğrultuda doğru eğitim materyallerinin hazırlanması açısından oldukça önemlidir. 2 kütüphaneci tarafından "Diğer" seçeneği işaretlenmiştir. Bu kütüphanecilerden biri, kullanıcı eğitimine aşırı talep olması durumunda mekan sorunu olduğunu belirtmiştir. Diğer kütüphaneci ise, "Diğer" seçeneğini işaretleyerek yalnızca "sorun yaşandığını" düşündüğünü ifade etmiştir.

Araştırmaya katılan kütüphanecilere kurumlarında verilen kullanıcı eğitiminde görev alıp almadıkları sorulmuştur. Bu soruya ilişkin bulgular Tablo 23'te verilmiştir. Bulgulara göre, araştırmaya katılan 56 kütüphaneciden 36'sı (%64,3) kullanıcı eğitiminde görev almaktadır.

Tablo 23: Kütüphanecilerin Kullanıcı Eğitiminde Görev Alma Dağılımı

Kullanıcı Eğitiminde Görev Alıyor musunuz?	**Sayı**	**%**
Evet	36	**64,3**
Hayır	20	**35,7**
Toplam	**56**	**100,0**

4.6. Kullanıcı Eğitiminde Görev Alan Kütüphaneciler ve Eğitim ile İlgili Bazı Konularda Zorlanma Düzeyleri

Kullanıcı eğitiminde görev alan 36 kütüphanecinin, kullanıcı eğitiminde zorlanma düzeyleri üzerine sorulan soruya ilişkin elde edilen bulgular Tablo 24'te gösterilmiştir.

Tablo 24: Kütüphanecilerin Kullanıcı Eğitiminde Zorlanma Düzeylerine Göre Dağılımı

ZORLANMA DÜZEYLERİ	Çok Zorlanıyorum	%	Zorlanıyorum	%	Biraz Zorlanıyorum	%	Zorlanmıyorum	%	Hiç Zorlanmıyorum	%
Etkili sunum hazırlamada	0	**0,0**	1	**2,8**	5	**13,9**	18	**50,0**	12	**33,3**
Topluluk içinde konuşma yapmada	0	**0,0**	2	**5,6**	4	**11,1**	17	**47,2**	13	**36,1**
Enformasyon Teknolojilerini kullanabilmede	0	**0,0**	0	**0,0**	4	**11,1**	20	**55,6**	12	**33,3**
Yabancı dilde konuşma ve yazmada	4	**11,1**	9	**25,0**	11	**30,6**	6	**16,7**	6	**16,7**
Kullanıcı eğitimi konusunda bilgi eksikliği olmasından dolayı; bilgiyi etkili ve doğru bir biçimde sunmada	0	**0,0**	1	**2,8**	3	**8,3**	18	**50,0**	14	**38,9**
Öğretim materyali geliştirme ve öğretme konusunda	0	**0,0**	1	**2,8**	4	**11,1**	22	**61,1**	9	**25,0**
Kendimden emin olarak bilgiyi aktarmada	0	**0,0**	1	**2,8**	1	**2,8**	18	**50,0**	16	**44,4**
Eğitimlere hazırlanma süresinin kısıtlı olması nedeniyle	1	**2,8**	4	**11,1**	8	**22,2**	13	**36,1**	10	**27,8**
Eğitim verdiğim grubun çalışma alanı ile ilgili bilgi yetersizliği nedeniyle	1	2,8	3	8,3	8	22,2	15	41,7	9	25,0

Elde edilen bulgulara göre, kütüphanecilerin %50'si (18 kişi) "Etkili Sunum Hazırlamada" "Zorlanmıyorum" seçeneğini tercih etmiş ve %33,3'ü (12 kişi) "Hiç Zorlanmıyorum" seçeneğini tercih etmiştir. Bu durum kütüphanecilerin kullanıcı eğitimi hazırlamada kendilerine olan güvenlerinin bir göstergesidir.

"Topluluk İçinde Konuşma Yapmada" kütüphanecilerin %47,2'si (17 kişi) "Zorlanmıyorum" ifadesini ve %36,1'i (13 kişi) "Hiç Zorlanmıyorum" ifadesini tercih etmiştir. Elde edilen bulgular gözler önüne sermektedir ki, kullanıcı eğitiminde görev alan kütüphaneciler özgüven konusunda iyi bir düzeydedirler.

Edinilen bulgulara göre, kütüphanecilerin büyük bir çoğunluğu enformasyon teknolojilerini kullanmada zorlanmamaktadırlar. Kütüphanecilerin %55,6'sı (20 kişi) "Enformasyon Teknolojilerini Kullanabilmede" "Zorlanmıyorum" ifadesini tercih ettiğini belirtmiş, %33,3'ü (12 kişi) de "Hiç Zorlanmıyorum" ifadesini tercih etmiştir. Kütüphanecilerin enformasyon teknolojilerini mesleklerinin her alanında kullanmaları, iyi birer enformasyon teknolojisi kullanıcısı olmalarını zorunlu kılmaktadır. Bulgular da göstermektedir ki, kütüphaneciler enformasyon teknolojisi kullanımında iyi bir seviyededirler.

Kütüphanecilerin zorlanma düzeylerinden, "Yabancı Dilde Konuşma ve Yazmada" "Biraz Zorlanıyorum" ifadesi %30,6 (11 kişi) oranında tercih edilmiş ve aynı konuda kütüphanecilerin %25'i (9 kişi) "Zorlanıyorum" seçeneğini işaretlemiştir. Zorlanma

düzeyleri ile ilgili konular genel olarak değerlendirildiğinde, "Çok Zorlanıyorum" seçeneğinin en yüksek oranda seçildiği konu Yabancı Dilde Konuşma ve Yazma olmuştur.

"Kullanıcı Eğitimi Konusunda Bilgi Eksikliği Olmasından Dolayı; Bilgiyi Etkili ve Doğru Bir Biçimde Sunmada" kütüphanecilerden "Zorlanmıyorum" seçeneğini belirtenlerin oranı %50 (18 kişi)'dir. Bu konuda "Hiç Zorlanmıyorum" tercihinde bulunanların oranı %38,9 (14 kişi) ve "Biraz Zorlanıyorum" tercihinde bulunanların oranı ise, %8,3'tür (3 kişi). Burada dikkat çeken nokta, kullanıcı eğitiminde görev alan 36 kütüphaneciden hiçbiri, bilgiyi etkili ve doğru bir biçimde sunmada "Çok Zorlanıyorum" seçeneğini işaretlememiştir. Bu konuda katılımcıların ağırlıklı görüşü bu konuda zorlanmadıklarından yanadır.

"Öğretim Materyali Geliştirme ve Öğretme Konusunda" kullanıcı eğitiminde görev alan kütüphanecilerin çoğunluğu zorlanmadıkları yönünde görüş bildirmişlerdir. Kütüphanecilerin %61,1'i (22 kişi) "Öğretim Materyali Geliştirme ve Öğretme Konusunda" "Zorlanmıyorum" ifadesini seçmiş, %25'i (9 kişi) "Hiç Zorlanmıyorum" ifadesini tercih ettiğini bildirmiştir.

Kütüphaneciler, "Kendilerinden Emin Olarak Bilgiyi Aktarmada" %50 oranında (18 kişi) "Zorlanmıyorum" tercihinde bulunmuş, %44,4'ü (16 kişi) ise "Hiç Zorlanmıyorum" ifadesini tercih etmiştir. Yalnızca 1'er kütüphaneci, "Zorlanıyorum" ve

“Biraz Zorlanıyorum” ifadelerini tercih etmişlerdir. Kısaca, kütüphanecilerin büyük bir çoğunluğu bilgi aktarmada zorlanmadıklarını belirtmişlerdir.

Kütüphanecilerin, “Eğitimlere Hazırlanma Süresinin Kısıtlı Olması Nedeniyle” zorlanabilecekleri düşünülerek, bu konudaki düşünceleri öğrenilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonuçları göstermektedir ki, kütüphanecilerin büyük bir çoğunluğu eğitimlere hazırlanma süresinin kısıtlı olması nedeniyle zorlanmamaktadırlar. Bu doğrultuda, kütüphanecilerin %36,1’i (13 kişi) “Zorlanmıyorum” ve %27,8’i (10 kişi) “Hiç Zorlanmıyorum” seçeneğini tercih etmiştir. 8 kütüphaneci (%22,2), eğitimlere hazırlanma süresinin kısıtlı olması nedeniyle “biraz zorlandığını” ifade ederken, 4 kütüphaneci de (%11,1) “Zorlanıyorum” ifadesini tercih etmiştir.

“Eğitim Verilen Grubun Çalışma Alanı ile İlgili Bilgi Yetersizliği Nedeniyle”, ilgili kütüphanecilerin zorlanma düzeylerine bakacak olursak katılımcıların %41,7’si (15 kişi) “Zorlanmıyorum” ifadesini ve %25’i (9 kişi) “Hiç Zorlanmıyorum” ifadesini tercih etmişlerdir. Kütüphanecilerin %22,2’si (8 kişi) kullanıcıların çalışma alanı ile ilgili bilgi yetersizliği nedeniyle “biraz zorlandığını” ve %8,3’ü (3 kişi) “zorlandığını” belirtmiştir.

Tablo 24 ile ilgili genel bir değerlendirme yapmak gerekirse, araştırmaya katılan ve kullanıcı eğitiminde görev alan kütüphanecilerin (36 kişi) en çok zorlandıklarını ifade ettikleri konunun, “Yabancı Dilde Konuşma ve Yazma” olduğu görülecektir. 12

kütüphaneci bu konuda zorlanmadığını ifade ederken, 24 kütüphaneci zorlandığını belirtmiştir.

Tablo 23'ten izlenebileceği üzere, kullanıcı eğitimine katılmayan 20 kütüphaneciye kullanıcı eğitiminde görev almak isteyip istemediği sorulmuş ve 7 kütüphaneci kullanıcı eğitiminde görev almak istediğini, 13 kütüphaneci de görev almak istemediğini belirtmiştir (Tablo 25).

Tablo 25: Kullanıcı Eğitiminde Görev Almayan Kütüphanecilerin Görev Alma İsteklerinin Dağılımı

Kullanıcı Eğitiminde Görev Almak İster miydiniz?	**Sayı**	**%**
Evet	7	**35,0**
Hayır	13	**65,0**
Toplam	**20**	**100,0**

Ayrıca kullanıcı eğitiminde görev almayan 20 kütüphaneciden, görev almama nedenlerini açıklamaları istenmiştir. Açık uçlu bu soruya 13 kütüphaneci açıklama yazmıştır. Bunlardan "Hayır" seçeneğini tercih eden kütüphanecilerin açıklamaları, kullanıcı eğitiminde görev alan başka kişilerin ya da birimlerin olması, çalıştığı birimin kullanıcı eğitimi ile ilgili olmaması, zaman yetersizliği, iş yoğunluğu, teknik işlerde çalışmayı tercih etme gibi nedenleri belirttikleri görülmektedir. Kullanıcı eğitiminde görev almayan bu kütüphaneciler, kullanıcı eğitiminde görev almak istemediklerini ve nedenlerini bu şekilde açıklamışlardır. "Evet" seçeneğini işaretleyen kütüphanecilerin açıklamaları da, "Hayır" seçeneğini işaretleyenlerle çok benzer niteliktedir. "Evet" diyen

kütüphaneciler, kullanıcı eğitimi çalıştıkları birimin görevleri arasında yer almasa da kullanıcı eğitiminde görev almak istemektedirler.

4.7. Kullanıcı Eğitiminde Planlama Aşamasında Görev Alan Kütüphaneciler ve Diğer Kütüphanecilerin Sunduğu Katkılar

Araştırmaya katılan üniversite kütüphanecilerinden kullanıcı eğitimi programlarının planlanması ve hazırlanması aşamalarında görev alanların yüzdesi 51,8'dir. Bu oran 29 kişiye karşılık gelmektedir. Araştırmaya katılan kütüphanecilerin 29'u kullanıcı eğitiminde planlama aşamasında görev alırken, 27'si planlama aşamasında görev almamaktadır (Tablo 26).

Tablo 26: Kullanıcı Eğitiminin Planlama Aşamasında Görev Alan Kütüphanecilerin Dağılımı

Kullanıcı Eğitimi Programları Hazırlanırken Planlama Aşamasında Görev Aldınız mı?	Sayı	%
Evet	29	**51,8**
Hayır	27	**48,2**
Toplam	**56**	**100,0**

Kullanıcı eğitiminin planlama aşamasında görev alan 29 kütüphaneciden 17'si (%58,7) farklı birim ve çalışanlardan yardım alabildiklerini, 9'u da (%31) kısmen yardım alabildiklerini belirtmişlerdir. Kullanıcı eğitimi planlamasında görev alan kütüphanecilerin %89,7'lik (Evet diyen %58,7 ve kısmen diyen %31 kütüphanecinin

toplamı) bir çoğunluğu meslektaşlarından bu konuda yardım alabildiklerini belirtmişlerdir (Tablo 27).

Tablo 27: Kullanıcı Eğitimi Planlayanların Meslektaşlarından Yardım Alma Durumu

Kullanıcı Eğitimi Hazırlama Aşamasında Farklı Birimlerden ya da Çalışanlardan Yardım Alabiliyor musunuz?	Sayı	%
Evet	17	**58,7**
Hayır	3	**10,3**
Kısmen	9	**31,0**
Toplam	**29**	**100,0**

Kullanıcı eğitimi programları hazırlarken planlama aşamasında görev almayan 27 kütüphaneciye (Tablo 26), "kullanıcı eğitimi programı hazırlarken katkı vermeleri yönünde kendilerinden bilgi istenip istenmediği"ne ilişkin bir soru sorulmuştur. Bu soruya 27 kütüphaneciden 23'ü (%85,2) olumsuz yanıt vermiş, yalnızca 4'ü (%14,8) olumlu yanıt vermiştir (Tablo 28).

Tablo 28: Kullanıcı Eğitimi Programlarının Hazırlanması Aşamasında Kütüphanecilerin Meslektaşlarından Katkı İsteme Dağılımı

Kullanıcı Eğitimi Programları Hazırlanırken Katkı Vermeniz Yönünde Sizden Bilgi İstendi mi?	Sayı	%
Evet	4	**14,8**
Hayır	23	**85,2**
Toplam	**27**	**100,0**

Kullanıcı eğitiminde programların planlanmasında görev alan kütüphanecilerin meslektaşlarının görüşlerini çok düşük bir oranla aldıkları ortaya çıkmıştır.

Kullanıcı eğitimi programı hazırlanırken katkı verdiğini belirten 4 kütüphaneciye (Tablo 28), ne gibi katkılar sunduğu sorulmuş ve kütüphanecilerden 3'ü "çalıştığı birimle ilgili bilgi verdiğini" ve 1'i de "kullanıcı eğitimi uygulamalarına katıldığını" belirtmiştir. Birden fazla seçeneği işaretleme olanağı verilen soruda; "Diğer" seçeneğini işaretleyen bir kütüphaneci de "eğitim programlarını planladığını" belirtmiştir.

4.8. Kullanıcı Eğitimi Sonunda Uygulanan Anketler ve Bu Konuda Kütüphaneci Görüşleri

Araştırmaya katılan kütüphanecilere, kullanıcı eğitimi sonunda eğitim uygulamasını değerlendirmek üzere anket uygulayıp uygulamadıkları sorulmuştur.

Tablo 29: Kullanıcı Eğitimi Sonunda Anket Uygulandığını Belirten Kütüphanecilerin Dağılımı

Kullanıcı Eğitimi Sonunda Anket Uyguluyor musunuz?	Sayı	%
Evet	23	**41,1**
Hayır	29	**51,8**
Boş	4	**7,1**
Toplam	**56**	**100,0**

Kütüphanecilerin %51,8'i (29 kişi) anket uygulamadıklarını, %41,1'i (23 kişi) ise uyguladıklarını belirtmiştir (Tablo 29). Eğitim sonunda uygulanacak anketler, eğitim uygulamasını, kütüphanecinin performansını, kullanıcının sağladığı yararı ölçmek açısından oldukça yararlıdır. Anketlerden elde edilen bulguların doğru bir şekilde

değerlendirilmesi sonucunda kütüphaneciler doğru verilerle, hazırlayacakları eğitim programlarını bu doğrultuda hazırlama olanağına kavuşurlar ve bu durum verimin arttırılmasında önemli bir rol oynar.

Kullanıcı eğitimi sonunda çalıştıkları kütüphanede anket uygulandığını belirten 23 kütüphanecinin, %65,2'si (15 kişi) uygulanan bu anketlerin ileride planlanacak kullanıcı eğitiminin geliştirilmesinde yararlı olduğunu belirtmiştir. Kütüphanecilerin %34,8'i (8 kişi) ise anketlerin kısmen yararlı olduğunu düşünmektedir (Tablo 30).

Tablo 30: Anketlerin Kullanıcı Eğitiminin Geliştirilmesinde Yararlı Olduğunu Düşünen Kütüphanecilerin Dağılımı

Uygulanan Anketler Kullanıcı Eğitiminin Geliştirilmesinde Yararlı Oluyor mu?	Sayı	%
Evet	15	**65,2**
Hayır	0	**0,0**
Kısmen	8	**34,8**
Toplam	**23**	**100,0**

Tablo 30'daki bulguların değerlendirilmesinde dikkati çeken nokta, kullanıcı eğitimi sonunda anket uygulandığını belirten 23 kütüphanecinin tamamı, tamamen ya da kısmen anketlerin yararlı olduğunu düşünmektedir. Bu durum kütüphanecilerin, uygulanan bu anketlerin önemini kavradıklarının bir göstergesidir.

Kullanıcı eğitimi sonunda uygulanan anketlerin yararlı olduğunu düşünen kütüphanecilere (23 kişi evet ya da kısmen seçeneğini işaretlemiştir), "Bu anketler sonucunda en sık aldığınız geribildirimler nelerdir? Lütfen açıklayınız." şeklinde açık

uçlu bir soru sorulmuştur. Bu soruya "Kısmen" diyenlerden 3 kişi ve "Evet" diyenlerden 8 kişi olmak üzere toplam 11 kişi yorum yapmıştır.

Buna göre, 3 kütüphaneci kullanıcı eğitiminin yararlı olduğu yönünde geribildirim aldıklarını ve kullanıcıların eğitimler esnasında kendilerinin uygulama yapma isteği üzerine geribildirimde bulunduklarını iletmişlerdir. Bir başka kütüphaneci, kullanıcıların uygulamaya yönelik eğitim ihtiyacını vurguladığını ve klasik türde bir kişinin anlatıp diğerlerinin dinlediği bir sistemi eleştirdiklerini belirtmiştir. Bir kütüphaneci de eğitimlerin kütüphane kullanımı ve araştırma açısından yararlı olduğunu belirtmiştir. Elde edilen bulgular göstermektedir ki, kütüphanecilerin en sık aldıkları geribildirim kullanıcı eğitiminde, kullanıcılara bilgisayar başında uygulama fırsatı sunulmasıdır.

Bunlardan başka anketler sonucunda alınan geribildirimlerden biri de, "zamanlama, süre ve kapsam, tekrarlanma sıklığı" ile ilgili alınan geribildirimler olarak belirtilmiştir. Bir kütüphaneci, anketler aracılığıyla eğitim hakkında eksiklikler ve yeterlilikler ile ilgili bilgi aldıklarını belirtmiştir. Bir başkası, yapılan anketlerin sunum yapan kütüphanecilerin performanslarının öğrenilmesine yardımcı olduğunu belirtmiştir.

4.9. Kullanıcı Eğitiminde Kullanılan Yöntemler ve Kütüphaneci Görüşleri

Araştırmaya katılan üniversite kütüphanecilerinin %51,8'i (29 kişi) danışma masasında kullanıcılardan gelen soruların cevaplanması, OPAC kullanımı, elektronik

kaynaklarda tarama, uygulamalı anlatım gibi çeşitli eğitimlerin verilmesi yani "informal olarak eğitim" verilmesinin kısmen yeterli olduğunu belirtmektedir (Tablo 31). Kütüphanecilerin %25'i (14 kişi) danışma masasında verilen informal eğitimin yeterli olduğunu ve %19,6'sı (11 kişi) ise yeterli olmadığını belirtmiştir. Kütüphanecilerin %3,6'sı (2 kişi) ise bu konuda fikir bildirmemiştir.

Tablo 31: İnformal (programsız) Eğitimin Yeterli Olduğunu Düşünen Kütüphanecilerin Dağılımı

Danışma Masasında Kullanıcılara Verilen İnformal (programsız) Eğitimin Yeterli Olduğunu Düşünüyor musunuz?	Sayı	%
Evet	14	**25,0**
Hayır	11	**19,6**
Kısmen	29	**51,8**
Fikrim Yok	2	**3,6**
Toplam	**56**	**100,0**

Anketi yanıtlayan katılımcılara kullanıcı eğitimi ile ilgili 3 seçenek sunulmuş ve bu görüşlerden hangi ya da hangilerinin kendilerine uygun olduğu sorulmuştur. Ayrıca "Diğer" seçeneği de konularak, bu 3 seçeneğin dışında benimsedikleri görüş varsa belirtmeleri istenmiştir. Bu doğrultuda, Tablo 32'de görüleceği üzere katılımcılar seçenekleri çok yakın oranlarda tercih etmişlerdir. %87,5 ile düzenli programlı eğitimden yana görüş bildirmişler, %83,9 ile informal eğitimden yana görüş bildirmişlerdir. Bulgular göstermektedir ki; üniversite kütüphanecileri bu 3 tür eğitimin karmasından oluşan bir kullanıcı eğitimi tarzından yana görüş bildirmişlerdir. Kütüphaneciler bir tarz ile sınırlı kalmaktansa 3 tür yöntemin de değerlendirilmesi gerektiği yönünde tercihte bulunmuşlardır.

Tablo 32: Kütüphanecilerin Tercih Ettikleri Kullanıcı Eğitim Tarzlarının Dağılımı

KULLANICI EĞİTİMİ TARZLARI	Sayı	%
Düzenli olarak verilecek programlı kullanıcı eğitiminden yanayım.	49	**87,5**
Üniversite öğretim üyeleri ya da öğrencilerinden gelecek istekler doğrultusunda gruplara verilecek kullanıcı eğitiminden yanayım.	46	**82,1**
Danışma masasında kullanıcılardan gelen soruların cevaplanması, katalog kullanımı, elektronik kaynaklarda tarama, uygulamalı anlatım gibi eğitimlerin verilmesinden yani informal olarak eğitim verilmesinden yanayım.	47	**83,9**

4.10. Kullanıcı Eğitiminin Kütüphane Yöneticileri ve Üniversitenin Birimleri Tarafından Desteklenmesine İlişkin Kütüphaneci Görüşleri

Kullanıcı eğitiminin başarıya ulaşmasında kütüphanedeki tüm çalışmalarda olduğu gibi, kütüphane yönetiminin desteği oldukça önemlidir. Tablo 33'te devlet üniversite kütüphane yöneticilerinin, kullanıcı eğitimini destekleyip desteklemediklerine ait bulgular yer almaktadır.

Tablo 33: Kütüphane Yönetiminin Kullanıcı Eğitimini Destekleme Dağılımı

Kütüphane Yönetimi Kullanıcı Eğitimi vb. Hizmetler Planlamanız için Sizi Yönlendiriyor ve Özendiriyor mu?	Sayı	%
Evet	42	**75,0**
Hayır	11	**19,6**
Boş	3	**5,4**
Toplam	**56**	**100,0**

Elde edilen bulgulara göre; araştırmaya katılan kütüphanecilerin %75'i (42 kişi) kütüphane yönetiminin kullanıcı eğitimini desteklediğini belirtmiştir. Kütüphane yönetiminin desteği konusunda olumsuz yanıt verenlerin oranı ise %19,6'dır (11 kişi). 3 kütüphaneci ise bu konu ile ilgili düşüncesini belirtmemiştir.

Üniversite üst yönetimi ve akademik birimleri tarafından kütüphane hizmetleri ne kadar desteklenirse, hizmetlerin başarıya ulaşma olasılığı da o kadar yüksek olacaktır. Araştırmaya katılan kütüphanecilerin %59'u (33 kişi) "kütüphane tarafından kullanıcı eğitimi verilmesi gerekliliği düşüncesinin" üniversitenin birimleri tarafından benimsendiği şeklinde görüş bildirmiştir. Kütüphaneciler %33,9'luk bir oranla bu düşüncenin kısmen benimsendiğini belirtmiştir. Bu oran 19 kişiye karşılık gelmektedir. Kütüphanecilerden hiçbirisi "kütüphane tarafından kullanıcı eğitimi verilmesi gerekliliği düşüncesinin" üniversitenin birimleri tarafından benimsenmediği şeklinde olumsuz bir yanıt vermemiştir (Tablo 34).

Tablo 34: Kullanıcı Eğitiminin Gerekliliği Düşüncesinin Üniversitelerin Birimleri Tarafından Kabul Görme Durumları

Kütüphane Tarafından Kullanıcı Eğitimi Verilmesi Gerekliliği Düşüncesi Üniversitenizin Birimleri Tarafından Kabul Görmüş / Benimsenmiş midir?	**Sayı**	**%**
Evet	33	**59,0**
Hayır	0	**0,0**
Kısmen	19	**33,9**
Fikrim Yok	4	**7,1**
Toplam	**56**	**100,0**

Araştırmaya katılan kütüphanecilere, kütüphaneleri tarafından verilen kullanıcı eğitiminin üniversitelerinin müfredat programında yer alıp almadığı sorulmuştur. Kütüphanecilerin %51,8'i (29 kişi) yer almadığını belirtmiş olup %44,6'sı (25 kişi) ise müfredat programında yer aldığını belirtmiştir (Tablo 35).

Tablo 35: Kütüphanecilere Göre Kurumlarında Kullanıcı Eğitimi Derslerinin Müfredatta Yer Alma Dağılımı

Kullanıcı Eğitimi Zorunlu Olarak Üniversitenizin Eğitim-Öğretim Müfredat Programında Yer Alıyor mu?	Sayı	%
Evet	25	**44,6**
Hayır	29	**51,8**
Boş	2	**3,6**
Toplam	**56**	**100,0**

Kullanıcı eğitiminin müfredat programında yer almadığını belirten 29 kütüphaneciye (Tablo 35), kullanıcı eğitiminin üniversitenin müfredat programında yer verilmesini isteyip istemedikleri sorulmuştur. 29 kütüphaneciden 27'si (%93,1) yer verilmesini istediklerini belirtmişler ve yalnızca 2 kişi yer verilmesini istemediklerini belirtmişlerdir (Tablo 36).

Tablo 36: Kullanıcı Eğitimine Zorunlu Eğitim Programında Yer Verilmesini İsteyen Kütüphanecilerin Dağılımı

Kullanıcı Eğitimine Zorunlu Eğitim Programında Yer Verilmesini İster miydiniz?	Sayı	%
Evet	27	**93,1**
Hayır	2	**6,9**
Toplam	**29**	**100,0**

4.11. Kullanıcı Eğitimi ile İlgili Yapılan Çalışmalar ve Kütüphanecilerin Bu Konuda Yenilikleri Takip Etmesi

Tablo 37'de araştırma kapsamındaki üniversite kütüphanelerinde kullanıcı eğitimi programlarının geliştirilmesi için sistemli çalışmalar yürütülüp yürütülmediğine dair bulgular yer almaktadır.

Tablo 37: Kullanıcı Eğitimi ile İlgili Sistemli Çalışmalar Yürütüldüğünü Belirten Kütüphanecilerin Dağılımı

Kütüphanenizde Kullanıcı Eğitimi Programlarının Geliştirilmesi İçin Sistemli Çalışmalar Yürütülüyor mu?	Sayı	%
Evet	45	**80,3**
Hayır	6	**10,7**
Fikrim Yok	5	**9,0**
Toplam	**56**	**100,0**

Buna göre, kütüphanecilerin %80,3'ü (45 kişi) sistemli çalışmalar yürütüldüğünü belirtirken, %10,7'si (6 kişi) olumsuz görüş bildirmiştir. Kütüphanecilerin %9'u (5 kişi) ise bu konuda fikir sahibi olmadığını belirtmiştir.

Anketi yanıtlayan kütüphaneciler; kullanıcı eğitimi ile ilgili literatürü takip edebilme ve yeni kaynaklardan haberdar olma gibi olanaklara %64,3'lük (36 kişi) bir oranla tamamen sahip olduklarını, %30,3'lük (17 kişi) bir oranla kısmen sahip olduklarını belirtmişlerdir (Tablo 38). Yalnızca %5,4'lük bir oranla 3 kütüphaneci konu ile ilgili literatürü takip edemediklerini belirtmişlerdir.

Tablo 38: Kütüphanecilerin Kullanıcı Eğitimi ile İlgili Literatürü ve Kaynakları Takip Etme Durumu

Kullanıcı Eğitimi ile İlgili Literatürdeki Gelişmeleri Takip Etme, Yeni Kaynaklardan Haberdar Olma Gibi Olanaklarınız Var mı?	Sayı	%
Evet	36	**64,3**
Hayır	3	**5,4**
Kısmen	17	**30,3**
Toplam	**56**	**100,0**

Üniversite kütüphaneleri yapıları ve hizmet ettikleri kurum gereği, çalışanlarının teknolojiyi ve yenilikleri yakından takip etmesi gereken, bu sorumluluğu taşıyan kurumlardır. Kullanıcı eğitimi ile ilgili literatürü ve kaynakları yakından takip etme durumları değerlendirildiğinde karşımıza çıkan sonuç oldukça tatmin edici düzeydedir.

4.12. Elektronik Ortamda Kullanıcı Eğitimi ile İlgili Bazı Konularda Kütüphaneci Görüşleri

Elektronik ortamda kullanıcı eğitimi ile ilgili bazı konularda üniversite kütüphanecilerinin düşüncelerini almak için onlara beş adet soru yöneltilmiştir. Bu sorular aşağıdaki gibidir:

1. Elektronik ortamda kullanıcı eğitimi hazırlıyor musunuz?
2. Elektronik ortamda verilecek kullanıcı eğitiminin yararlı olacağını düşünüyor musunuz?

3. Kullanıcı eğitimi programlarında interaktif bir şekilde verilen eğitimin daha yararlı olduğunu düşünüyor musunuz?
4. Kullanıcılarla eş zamanlı olarak farklı mekanlardan kullanıcı eğitimi programlarının tasarlanmasının yararlı olacağını düşünüyor musunuz?
5. Eş zamanlı bir eğitim programı sizce kurumunuz tarafından desteklenir ve uygulanabilir mi?

Bu 5 sorunun birlikte değerlendirilmesinin doğru olacağı düşünülerek, bulgulara tek bir tabloda yer verilmiştir. Buna göre kullanıcı eğitimi ile ilgili çeşitli konularda kütüphanecilerin görüşleri Tablo 39'da yer almaktadır.

Tablo 39: Elektronik Ortamda Kullanıcı Eğitimi İle İlgili Bazı Konularda Kütüphaneci Görüşleri

DURUM	Evet		Kısmen		Hayır		Fikrim Yok		Toplam	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Elektronik ortamda kullanıcı eğitimi hazırlıyorum.	25	**44,6**	14	**25,0**	13	**23,2**	4	**7,2**	56	**100,0**
Elektronik ortamda verilecek kullanıcı eğitiminin yararlı olacağını düşünüyorum.	39	**69,6**	15	**26,8**	1	**1,8**	1	**1,8**	56	**100,0**
Kullanıcı eğitiminin interaktif bir şekilde verilmesinin daha yararlı olduğunu düşünüyorum.	37	**66,1**	17	**30,3**	0	**0,0**	2	**3,6**	56	**100,0**
Eş zamanlı olarak farklı mekanlardan kullanıcı eğitimi programlarının tasarlanmasının yararlı olacağını düşünüyorum.	33	**58,9**	19	**33,9**	3	**5,4**	1	**1,8**	56	**100,0**
Eş zamanlı bir eğitim programı kurumum tarafından desteklenir ve uygulanabilir.	18	**32,1**	14	**25,0**	4	**7,2**	20	**35,7**	56	**100,0**

Araştırmaya katılan kütüphanecilerin %44,6'sı (25 kişi) "Elektronik ortamda kullanıcı eğitimi hazırlıyorum." ifadesine "Evet" yanıtını vermiş, %25'i (14 kişi) "Kısmen" yanıtını vermiştir. Elektronik ortamda kullanıcı eğitimi hazırlamadığını belirten kütüphanecilerin oranı ise %23,2'dir (13 kişi).

Kütüphanecilerin büyük bir çoğunluğu "Elektronik ortamda verilecek kullanıcı eğitiminin yararlı olacağını düşünüyorum." ifadesini desteklediğini belirtmiştir. Elde edilen bulgulara göre, kütüphanecilerin %69,6'sı (39 kişi) "Evet" yanıtını vererek elektronik ortamda kullanıcı eğitiminin yararlı olacağını düşündüğünü belirtmiştir. Kütüphanecilerin %26,8'i ise "Kısmen" yararlı olacağını yönünde yanıt vermiştir.

"Kullanıcı eğitiminin interaktif bir şekilde verilmesinin daha yararlı olduğunu düşünüyorum." ifadesini katılımcıların büyük bir çoğunluğu desteklemektedir. Kütüphanecilerin %66,1'i (37 kişi) "Evet" yanıtını vererek, %30,3'ü (17 kişi) "Kısmen" yanıtını vererek bu düşünceyi desteklediğini belirtmiştir.

Kütüphaneciler %58,9 (33 kişi) oranı ile "Eş zamanlı olarak farklı mekanlardan kullanıcı eğitimi programlarının tasarlanmasının yararlı olacağını düşünüyorum." ifadesine "Evet" yanıtını vererek desteklediğini belirtmiştir. Aynı ifadeyi "Kısmen" destekleyenlerin oranı ise %33,9'dur (19 kişi). Araştırmaya katılan ve bu soruyu yanıtlayan 56 kütüphaneciden %5,4'ü (3 kişi) "Hayır" yanıtını vererek eş zamanlı olarak farklı mekanlardan kullanıcı eğitimi programlarının tasarlanmasının yararlı olmayacağı yönünde görüş bildirmiştir.

"Eş zamanlı bir eğitim programı kurumum tarafından desteklenir ve uygulanabilir." ifadesine "Evet" yanıtını vererek destekleyen kütüphanecilerin toplam kütüphanecilere oranı %32,1'dir (18 kişi). Kütüphanecilerin %25'i (14 kişi) "Kısmen" yanıtını vererek bu ifadeyi kısmen de olsa desteklerken, %35,7'si (20 kişi) "Fikrim Yok" seçeneğini tercih etmiştir. Kütüphanecilerin %7,2'si (4 kişi) ise "Hayır" seçeneğini yanıtlayarak bu düşünceyi desteklemediğini belirtmiştir.

Tablo 39'da yer verilen "Eş zamanlı bir eğitim programı kurumum tarafından desteklenir ve uygulanabilir." ifadesine "Hayır" yanıtını veren kütüphanecilerden bunun nedenini açıklamaları istenmiştir. 4 kütüphaneciden 2'si açıklama yapmıştır. Bunlar "kullanıcı grubunun zaman problemi ve ben kullanabiliyorum yaklaşımı" ve "yönetimin bunu destekleyeceğini ancak bu işe adanmış personele gereksinim olması nedeniyle uygulamaya geçirilmesinin zor olacağını düşünüyorum" şeklinde ifade ettiği açıklamalardan dolayı, eş zamanlı eğitim programının kurumları tarafından desteklenmeyeceğini ve uygulanmayacağını belirtmişlerdir.

4.13. Kullanıcı Eğitimi ve Kullanılan Teknolojiler, Web Tabanlı Eğitim, Sunu Programları, Web 2.0 Teknolojileri ile İlgili Görüşler

Kullanıcı eğitimi esnasında kullanılabilecek Bilgi ve İletişim Teknolojileri (BİT) ile ilgili bulgular Tablo 40'ta verilmiştir. Katılımcılara birden fazla seçeneği işaretleyebilme olanağı verilmiş ve kütüphanecilerin %73,2'si sunduğumuz tüm Bilgi ve İletişim Teknolojilerini (bilgisayar, internet, projeksiyon cihazı) kullandıklarını belirtmişlerdir. "Diğer" seçeneğini işaretleyen kütüphanecilerin açıklamaları şöyledir: Bir kütüphaneci "Pointer" şeklinde açıklama yapmış, bir kişi "Diğer" seçeneğini işaretlediği halde açıklama yazmamış, bir kişi de kütüphanenin fiziksel yapısını tanıttıklarını, PC'de otomasyon programında tarama yapmanın öğretildiğini belirtmiştir. Diğer seçeneğini işaretleyen 4. kütüphaneci ise, "uygulamalı kütüphane kullanımı" açıklamasında bulunmuştur.

Tablo 40: Kullanıcı Eğitiminde Kullanılan BİT'lerin Dağılımı

BİLGİ VE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ (BİT)	Sayı	%
Bilgisayar	12	**21,4**
İnternet	8	**14,3**
Projeksiyon cihazı (yansıtıcı)	2	**3,6**
Hepsi	41	**73,2**
Diğer	4	**7,1**

Araştırmamızın bu aşamasında üniversite kütüphanecilerinin Web Tabanlı Eğitim uygulamalarından yararlanma durumlarına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Bu bulgular ışığında, aynı zamanda üniversite kütüphanecilerinin elektronik ortamda kullanıcı eğitimi ile ilgili alt yapılarının ortaya çıkarılması amaçlanmıştır.

Tablo 41: Kütüphanecilerin Web Tabanlı Eğitim Uygulamalarından Yararlanma Durumu

Web Tabanlı Eğitim Uygulamalarından Yararlanıyor musunuz?	Sayı	%
Evet	19	**33,9**
Hayır	35	**62,5**
Boş	2	**3,6**
Toplam	**56**	**100,0**

Üniversite kütüphanecilerinin %62,5'i (35 kişi) Web Tabanlı Eğitim uygulamalarından yararlanmadığını belirtirken, %33,9'u (19 kişi) ise yararlandığını belirtmektedir. Araştırmaya katılanların %3,6'sı (2 kişi) ise bu soruya yanıt vermemiştir. Aslında Web Tabanlı Eğitim uygulamalarından yararlanan kütüphanecilerin toplam kütüphanecilere oranı oldukça düşüktür. Elde edilen bu bulgular, üniversite kütüphanecilerinin elektronik ortamda kullanıcı eğitimi konusunda belirli bir alt yapılarının olmadığını göstermesi açısından oldukça önemlidir (Tablo 41).

Deneklerin %33,9'unu oluşturan ve Web Tabanlı Eğitim uygulamalarından yararlandığını belirten 19 kütüphaneciye, birden fazla seçeneği tercih edebileceği Web Tabanlı Eğitim uygulamalarından hangi ya da hangilerini kullandıklarına dair bir soru sorulmuştur. Bunun sonucunda elde edilen verilere göre, deneklerin %73,7'si "Web 2.0 olanakları (sosyal paylaşım siteleri, forumlar vb.)" seçeneğini tercih etmiş ve bunu %36,8 ile "Webinar (internet tabanlı seminer)" seçeneğini tercih edenler izlemiştir. "Sohbet (chat)" seçeneğinin tercih edilme oranı %31,6 olup "Telekonferans"ın %26,3 ve "Videokonferans"ın %21,1 olmuştur (Tablo 42).

Tablo 42: Kütüphanecilerin Kullandığı Web Tabanlı Eğitim Uygulamalarının Dağılımı

WEB TABANLI EĞİTİM UYGULAMALARI	Sayı	%
Videokonferans	4	**21,1**
Telekonferans	5	**26,3**
Sohbet (chat)	6	**31,6**
Web 2.0 olanakları (sosyal paylaşım siteleri, forumlar vb.)	14	**73,7**
Webinar (internet tabanlı seminer)	7	**36,8**

Web 2.0 teknolojileri arasında yer alan sosyal ağların, blogların ve forumların kullanımı oldukça yaygınlaşmıştır. Tablo 42'den de görüleceği üzere, kütüphaneciler arasında da sosyal paylaşım sitelerinin ve forumların kullanımı oldukça yüksektir. Web 2.0 teknolojileri kullanıcı merkezli olmaları, kullanıcının katkısı ile oluşturulma özelliklerinden dolayı internet kullanıcılarının ilgisini çekmektedir.

Kütüphanecilere "Web Tabanlı Eğitim uygulamaları hazırlarken gerekli olan sunu programlarından hangi ya da hangileri hakkında bilgi ve kullanım sahibi oldukları" sorulmuştur. Bu soruya ilişkin bulgulara Tablo 43 aracılığıyla erişilebilir.

Tablo 43: Kütüphanecilerin Bilgi ve Kullanım Sahibi Oldukları Sunu Programlarının Dağılımı

SUNU PROGRAMLARI	Sayı	%
PowerPoint vb.	47	**83,9**
Flash Maker vb.	6	**10,7**
Web 2.0 teknolojisinin kullanımı için gereken tüm donanım ve yazılımlar	11	**19,6**
Diğer	1	**1,8**
Hiçbiri	5	**8,9**

Buna göre; kütüphanecilerin %83,9'u "PowerPoint vb." sunu programlarını kullandığını belirtmiştir. %19,6'sı "Web 2.0 teknolojisinin kullanımı için gereken tüm donanım ve yazılımlar" hakkında bilgi ve kullanım sahibi olduğunu iletirken, kütüphanecilerin %10,7'si, "Flash Maker vb." hakkında kullanım ve bilgi sahibi olduğunu belirtmiştir. 1 kütüphaneci "Diğer" seçeneğini işaretleyerek "Açık kaynak kodlu yazılımlar" hakkında bilgi ve kullanım sahibi olduğunu belirtmiştir.

Bu soruya 53 kütüphanecinin yanıt verdiği dikkate alınırsa, kütüphanecilerin %8,9'u (5 kişi) sıraladığımız sunu programlarının hiçbiri hakkında bilgi ve kullanım sahibi olmadığını dile getirmiştir. Kütüphanecilerin sunu programları hakkında eğitime gereksinim duydukları ortaya çıkmaktadır. Sunu programlarından yalnızca "Powerpoint vb." seçeneğini işaretleyen kütüphanecilerin sayısı 34'tür.

Web 2.0 teknolojilerinin ve uygulamalarının önemi her geçen gün artarak devam etmektedir. Pek çok kişi mesleklerinde bu teknoloji ve uygulamaları kullanmaktadır. Web 2.0 teknolojilerinin kütüphanecilik mesleğinde de kullanılması kaçınılmazdır. Kütüphaneler kendilerine kullanıcıları ile iletişime geçebilecekleri, onlardan geribildirim alabilecekleri bloglar, forumlar oluşturmaktadırlar.

Araştırmaya katılan kütüphanecilerden Web 2.0 teknolojilerinin mesleklerinde kullanımı ile ilgili eğitim almak isteyip istemediklerini belirtmeleri istenmiştir. Tablo 44'te de görüleceği gibi kütüphanecilerin %94,6'sı (53 kişi) Web 2.0 teknolojilerinin kütüphanecilik mesleğinde kullanımına ilişkin eğitim almak istediklerini belirtmişlerdir. Bu oran üniversite kütüphanecilerinin bu alanda bilgi gereksinimi olduğunu ve teknolojinin olanaklarını mesleki yaşantılarında kullanmak istediklerini göstermektedir. Bu eğitim gereksiniminin kütüphaneci yetiştiren eğitim kurumları ve kütüphane yöneticileri tarafından önemsenerek değerlendirilmesinde yarar vardır.

Tablo 44: Web 2.0 Teknolojilerinin Meslekte Kullanımı ile İlgili Eğitim Alma İsteğinin Dağılımı

Web 2.0 Teknolojilerinin Mesleğinizde Kullanımı ile İlgili Eğitim Almak İster misiniz?	**Sayı**	**%**
Evet	53	**94,6**
Hayır	3	**5,4**
Toplam	**56**	**100,0**

Kullanıcılara, tüm kütüphane kaynaklarının olduğu gibi elektronik ortamdaki yeni bilgi kaynaklarının kullanımı konusunda da rehberlik edecek kütüphanecilerin,

elektronik bilgi kaynaklarının kullanımını hangi yöntem veya yöntemlerle öğrendiklerine ilişkin elde edilen bulgular Tablo 45'te gösterilmektedir.

Tablo 45: Kütüphanecilerin Elektronik Bilgi Kaynaklarının Kullanımını Öğrenme Yöntemleri

YÖNTEMLER	Sayı	%
Üretici firmanın verdiği eğitimler yoluyla	40	**71,4**
Elektronik ortamdaki bilgi kaynaklarında yer alan yardım sayfaları aracılığı ile	43	**76,8**
Deneme-yanılma yöntemi ile	37	**66,1**
Diğer	2	**3,6**

Buna göre, deneklerin %76,8'i e-kaynakların kullanımını "bu kaynakların yardım sayfaları aracılığıyla" ve kütüphanecilerin %71,4'ü "üretici firmanın verdiği eğitimler yoluyla" öğrendiklerini belirtmişlerdir. Kütüphaneciler %66,1'lik bir oranla e-kaynakların kullanımını kendi kendilerine "deneme-yanılma yöntemiyle" öğrendikleri belirtmişlerdir. "Diğer" ifadesini seçen 2 kütüphanecinin açıklamaları ise, "kitabına bakarak" ve "mesleki toplantılarda verilen laboratuvar çalışmaları veya çalıştaylarda" şeklinde olmuştur.

4.14. Üniversite Kütüphanelerinde Kullanılan Duyuru Yöntemleri ve Kullanıcı Eğitimi ile İlgili Duyurular

Üniversite kütüphanecilerine, kütüphaneleri ile ilgili haber ve duyuruları kullanıcılara duyurmak için kullandıkları materyallerin neler olduğu sorulmuştur. Alınan yanıtlar doğrultusunda, kütüphanelerde duyurular için kullanılan materyaller

hakkında bulgulara ulaşılmıştır. Duyuru materyalleri kullanımının dağılımına ait bulgulara Tablo 46'da yer verilmiştir.

Tablo 46: Kütüphane Duyurularını, Haberlerini Duyurmak İçin Kullanılan Materyallerin Dağılımı

DUYURU MATERYALLERİ	Sayı	%
Basılı broşür	24	**42,9**
Elektronik broşür	15	**26,8**
Basılı bülten	13	**23,2**
Elektronik bülten	15	**26,8**
Basılı kullanım kılavuzları	15	**26,8**
Elektronik kullanım kılavuzları	15	**26,8**
Posterler	10	**17,9**
Kütüphane içinde ve dışında bulunan duyuru panoları	35	**62,5**
Kütüphane ya da ünivesitenin Web sayfası	35	**62,5**
Hiçbiri	0	**0,0**
Hepsi	13	**23,2**
Diğer	2	**3,6**

Elde edilen bulgulara göre, kütüphaneciler, kütüphaneye ait duyuruları en yüksek %62,5'lik oranlarla, "kütüphane içindeki ve dışındaki duyuru panoları" ve "kütüphane ya da üniversitenin Web sayfası" aracığıyla yaptıklarını belirtmişlerdir. %62,5'lik oran 35 kütüphaneciye karşılık gelmektedir. Bundan sonraki en sık kullanılan duyuru materyali %42,9'luk bir oranla "basılı broşür"dür. Bunları %26,8'lik oranlarla "elektronik broşür", "elektronik bülten", "basılı kullanım kılavuzu" ve "elektronik kullanım kılavuzu" kullanımı izlemektedir. Posterlerin duyuru materyali olarak kullanılmasının oranı ise %17,9 olarak belirtilmiştir. Kütüphanecilerin %3,6'sı "Diğer" seçeneğini işaretleyerek "üniversiteye e-posta yoluyla duyuru yapma" ve "e-mail duyuruları" şeklinde açıklama yazmışlardır (Tablo 46).

Kütüphanenin haber ve duyurularından sonra, araştırmaya katılan kütüphanecilere kullanıcı eğitimini üniversiteye ne şekilde duyurdukları sorulmuştur (Tablo: 47).

Tablo 47: Kullanıcı Eğitiminin Üniversiteye Duyurulma Yöntemleri

DUYURU YÖNTEMLERİ	Sayı	%
Genel ilanlar yoluyla	27	**48,2**
Kütüphane Web sayfası üzerinden	39	**69,6**
Kullanıcı listelerine e-posta atarak	31	**55,4**
Diğer	4	**7,1**

Elde edilen verilere göre, kütüphanecilerin %69,6'sı kullanıcı eğitimini "kütüphane web sayfası üzerinden" duyurduğunu, %55,4'ü ise "kullanıcı listelerine e-posta atarak" duyurduğunu belirtmiştir. "Genel ilanlar yoluyla" kullanıcı eğitimini duyurduklarını belirten kütüphanecilerin oranı %48,2 olmuştur. "Diğer" seçeneğini işaretleyen 4 kütüphaneciden 1'i açıklama yapmamış olup diğer kütüphanecilerin belirttiği kullanıcı eğitimini üniversiteye duyurma yöntemlerine ilişkin açıklamalar şu şekildedir: "resmi yazışma", "kurum içi ve kütüphane içine asılan duyuru ve afişlerle" ve "istek üzerine, hocalardan gelen taleplere göre" (Tablo 47).

4.15. Kullanıcı Profil ve Beklentilerini Belirleme, Sıkça Sorulan Sorular ve Sağladığı Yararlar

Kütüphane hizmetlerinin verimli bir şekilde sunulması için kütüphanecilerin kullanıcı profil ve beklentileri konusunda fikir sahibi olmaları gerekir. Bu gerçekten

hareketle, üniversite kütüphanecilerinin kullanıcı profil ve beklentilerini belirlemek için çalışma yapıp yapmadıklarına ilişkin veriler toplanmaya çalışılmıştır. Elde edilen bulgulara göre, araştırmaya katılan kütüphanecilerin %75'i (42 kişi) kullanıcı profil ve beklentilerini belirlemek için çalışma yaptıklarını belirtirken, %25'i (14 kişi) herhangi bir çalışma yapmadıklarını belirtmiştir.

Kullanıcı profil ve beklentilerini belirlemek üzere çalışma yaptıklarını ifade eden toplam 42 kütüphanecinin yaptıkları çalışmalara ilişkin bulgular Tablo 48'de belirtilmektedir.

Tablo 48: Kullanıcı Profil ve Beklentilerini Belirleme Yöntemleri

YÖNTEMLER	Sayı	%
E-posta yoluyla	25	**59,5**
Kütüphaneye gelen kullanıcıları gözlemleyerek	29	**69,0**
Danışma masasından	24	**57,1**
Belirli aralıklarla anket uygulayarak	21	**50,0**
Formlar yoluyla	11	**26,2**
Öneri ve şikayet kutusu aracılığla	10	**23,8**
Hepsi	4	**9,5**
Hiçbiri	0	**0,0**
Diğer	1	**2,4**

Bulgulara göre, kütüphanecilerin %69'u gözlem yoluyla yani kütüphaneye gelen kullanıcıları gözlemleyerek, %59,5'i e-posta yoluyla, %57,1'i danışma masasında yöneltilen sorularla kullanıcılarını tanımaya çalıştıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların %50'si kullanıcı profil ve beklentilerini anketler aracılığıyla belirlediklerini belirtmişlerdir. Seçeneklerin tümünü belirtenlerin sayısı ise 4'tür.

"Diğer" seçeneğini 1 kütüphaneci işaretlemiştir ve "sohbet yolu" ile açıklamasında bulunmuştur.

Araştırmaya katılan kütüphanecilerin, %75'i (42) kullanıcıların onlara yoğunlukla yönelttikleri soruları belirlediklerini ifade etmişlerdir. %10,8'i (6) kısmen belirlediklerini, %7,1'i ise sıkça sorulan soruları belirlemediklerini ifade etmişlerdir (Tablo 49).

Tablo 49: Sıkça Sorulan Soruları Belirleyen Kütüphanecilerin Dağılımı

Sıkça Sorulan Soruları Belirliyor musunuz?	Sayı	%
Evet	42	**75,0**
Hayır	4	**7,1**
Kısmen	6	**10,8**
Boş	4	**7,1**
Toplam	**56**	**100,0**

Kütüphane Web sayfasında yer alacak Sıkça Sorulan Sorular (SSS), kütüphaneyi ilk defa kullanacak kullanıcılar için bir başvuru kaynağı olabilir. Kullanıcılar tarafından yoğunlukla sorulan soruların belirlenmesi, kütüphanecilere hizmetlerini bu doğrultuda geliştirmelerinde yardımcı olur.

Sıkça Sorulan Soruları belirlediklerini dile getiren 48 kütüphaneciye (tamamen belirleyen 42 kişi + kısmen belirleyen 6 kişi) sıkça sorulan soruların kullanıcı eğitiminin yapılandırılmasına yardımcı olup olmadığı sorulmuştur (Tablo 50). Ayrıca bu soruya "Nasıl?" ifadesi eklenerek katılımcıların bu konu ile ilgili düşünceleri alınmak istenmiştir.

Tablo 50: SSS Kullanıcı Eğitiminin Yapılandırılmasında Yararlı Oluyor mu?

SSS Kullanıcı Eğitiminin Yapılandırılmasında Yararlı Oluyor mu?	Sayı	%
Evet	45	**93,8**
Hayır	1	**2,1**
Kısmen	2	**4,1**
Toplam	**48**	**100,0**

48 kütüphanecinin %93,8'i (bu oran 45 kişiye karşılık gelmektedir) SSS'in kullanıcı eğitiminin yapılandırılmasında yararlı olduğu belirtmiş, %4,1'i "Kısmen" yararlı olduğunu belirtmiştir. %2,1'i ise (1 kişi) yararlı olmadığını belirtmiştir. Bu soruya "Evet" yanıtını veren 42 kütüphaneciden 7'si sıkça sorulan soruların kullanıcı eğitiminin yapılandırılmasında nasıl yardımcı olduğuna ilişkin şu yorumları yapmıştır: "Eğitim sunumlarını hazırlarken bu soruları dikkate alıyoruz.", "Beklentileri bildiğiniz için o yönde bir program oluşturma şansı tanıyor.", "Eğitim aşamasında içerik hazırlarken.", "Kullanıcıların eksik bilgilerinin tamamlanması için.", "Kullanıcı isteklerini belirlemede eğitim programlarını hazırlarken yararlı oluyor.", "İhtiyaç ve beklentiler bilindiği taktirde onlar üzerinde yoğunlaşıp bu yönde bir çalışma yapılabilir" ve sıkça sorulan soruların kullanıcı eğitiminde önemini çokça vurgulayan "Eğitim programları bu soruların cevaplarına yönelik hazırlanıyor." yorumu yapılmıştır.

4.16. Kullanıcı Eğitimini Meslekten Kütüphanecilerin Vermesi Düşüncesi ile İlgili Görüşler

Kullanıcı eğitiminin kütüphanecilik mezunu kişilerce verilmesi gerektiği görüşünü destekleyen kütüphaneci sayısı 45'tir (%80,4). 7 kütüphaneci (%12,5) bu düşünceyi "kısmen" desteklemektedir. 3 kütüphaneci (%5,4) bu görüşü desteklemediğini dile getirirken, 1 kütüphaneci bu soruyu yanıtlamamıştır (Tablo 51).

Tablo 51: Kullanıcı Eğitiminin Kütüphaneciler Tarafından Verilmesi Gerektiği Görüşüne Katılanların Dağılımı

Kullanıcı Eğitiminin Kütüphanecilik Mezunu Kişiler Tarafından Verilmesi Gerektiği Görüşüne Katılıyor musunuz?	Sayı	%
Evet	45	**80,4**
Hayır	3	**5,4**
Kısmen	7	**12,5**
Boş	1	**1,8**
Toplam	**56**	**100,0**

Bu soruya ek olarak kütüphanecilerden destekledikleri görüşün nedenini açıklamaları istenmiş ve "Evet" yanıtını veren 20 kişi ve "Kısmen" yanıtını veren 2 kişi olmak üzere 22 kütüphaneci düşüncelerini açıklamıştır. Bu katılımcıların açıklamalarını değerlendirecek olursak; ağırlıklı görüş kütüphanecilerin konuya hakim olmaları, deneyimleri, uzmanlıkları, profesyonellikleri, kütüphane kaynak ve hizmetleri hakkında bilgili olmaları nedeniyle kullanıcı eğitimini vermeleri daha uygundur şeklindedir. "Kısmen" yanıtını veren bir kütüphaneci de, "kullanıcı eğitiminin meslekten olmayan ama çalıştığı kütüphanede verilen hizmetler

konusunda bilgi donanımı iyi olan, sunum yeteneği, vb. özellikler bakımından uygun kişilerce de verilebileceğini düşündüğünü" belirtmiştir.

Araştırmaya katılan kütüphanecilerin, %60,6'sı tamamen ve %17,9'u kısmen "kullanıcı eğitiminin kütüphaneciler tarafından verilmesinin üniversitenin, kütüphane ve kütüphanecilere önem verdiğini ve güvendiğini gösterir" görüşüne katıldığını dile getirmiş ve %17,9'u da bu görüşü desteklemediğini belirtmiştir (Tablo 52).

Tablo 52: Kullanıcı Eğitimi Vermek Kütüphanecilere Önem Verildiğini ve Güvenildiğini Gösterir Görüşünü Destekleyenlerin Dağılımı

Kütüphaneciler Tarafından Verilecek Kullanıcı Eğitimi Üniversitenin, Kütüphane ve Kütüphanecilere Önem Verdiğini, Güvendiğini Gösterir mi?	Sayı	%
Evet	34	**60,6**
Hayır	10	**17,9**
Kısmen	10	**17,9**
Fikrim Yok	2	**3,6**
Toplam	**56**	**100,0**

Kütüphanecilerin kaynakları hizmete sunma aşamasından önce kaynakların sağlanması, sınıflanması konularında arka planda yaptıkları işlerin yanı sıra kaynakların kullanımını kullanıcılara öğreterek eğitime ilişkin misyonlarını göstermeleri, onlara, üniversite çevresince önem verilmesini sağlayacaktır.

4.17. Kullanıcı Eğitimine İlişkin Yapılması İstenen Uygulama ve Yenilikler

Son olarak, araştırmaya katılan kütüphanecilere, "Kullanıcı eğitimine yönelik kütüphanenizde orta ve uzun vadede yapılmasının iyi olacağını düşündüğünüz

uygulamalar veya yenilikler nelerdir?" şeklinde açık uçlu bir soru yöneltilmiştir. 25 kütüphaneci bu açık uçlu soruyu yanıtlamıştır. Çalışmamıza önemli ölçüde ışık tutacak bulgular elde edilmiştir.

Bu soruyu yanıtlayan kütüphanecilerin büyük bir bölümü; farklı şekillerde de olsa, kullanıcı eğitiminde Web Tabanlı Eğitim uygulamalarına geçilmesini istediklerini belirtmişlerdir. Web 2.0, 3.0 uygulamalarının kütüphane hizmetlerine uyarlanmasını ve kullanıcı eğitiminde teknolojideki yeni gelişmelerin uygulanmasını istediklerini dile getirmişlerdir.

Kütüphanecilerden biri, kullanıcı eğitimine yönelik uzman personel alınması gerekliliğini vurgulamıştır. 2 kütüphaneci ise, personel eksikliğinin giderilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Başka bir kütüphaneci, kullanıcı eğitiminde daha fazla kişinin çalışması gerektiğini belirtmiştir. Personel ile ilgili belirtilen bir diğer nokta ise, kullanıcı eğitiminde görev alacak kütüphanecilerin etkili sunum hazırlama konusunda eğitilmesi gerekliliğidir.

Kullanıcı eğitimine üniversite eğitim programında yer verilmesi konusu, kütüphanecilerin üzerinde durdukları bir diğer konudur. Kütüphaneciler kullanıcı eğitiminin, akademik program içinde zorunlu olarak yer almasını istemektedirler.

Bu soruyu yanıtlayan kütüphanecilerden biri, kullanıcı eğitimi kapsamında bilgi okuryazarlığı programlarının uygulanmasını istediğini belirtmiştir.

Bir diğer kütüphaneci, kullanıcı eğitimi sonrasında yapılacak anketlerin değerlendirilmesini, eğitimin bu anketler doğrultusunda yeniden gözden geçirilmesini istediğini belirtmiştir.

Çalıştığı kütüphanedeki kullanıcı eğitimi uygulamasından bahseden bir kütüphaneci, daha önce bir ders kapsamında kullanıcı eğitimi verildiğini, daha sonra bu uygulamadan vazgeçildiğini belirtmiştir. Kullanıcı eğitiminin, kütüphaneciler tarafından verilmesinin üniversite yönetimince zorunlu hale getirilmesi gerektiğini belirtmiştir.

Kullanıcı eğitimine, zorunlu olarak katılan öğrencilerin ilgisizliğinden şikayet eden bir kütüphaneci, bu konuda yaptığı eleştiride bu durumun kütüphanecilerin öğrencilerin ilgisini çekememesinden kaynaklandığını belirtmiştir. Ayrıca kütüphanenin etkin kullanımı konusunda öğrencilere rehberlik hizmeti sağlanamadığını belirtmiştir. Öğrenciler için güncel duyuru hizmeti yapılmalıdır şeklinde isteğini belirtmiştir.

Bir kütüphaneci de, kullanıcı eğitiminde görev alan meslektaşlarının bu konuda oldukça başarılı olduğunu vurgulayarak, yenilikleri takip ettiklerini, yardımcı araç ve gereçleri de en iyi şekilde kullandıklarını gözlemlediğini belirtmiştir. Ayrıca, yapılan eğitimlerde bir standart sağlandığını da eklemiştir.

6. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Kullanıcı eğitimini, kütüphane kaynak ve hizmetlerinden kullanıcının üst düzeyde yararlanması için programlı olsun ya da olmasın, ister sınıf ortamında ister çevrimiçi olarak gerekli bilgi ve becerilerin kullanıcılara, alanında profesyonel kütüphaneciler tarafından kazandırılması çabasının tümü olarak tanımlayabiliriz. Teknolojide yaşanan gelişmeler, bilgi kaynaklarının artması ve çeşitlenmesi, kullanıcı beklenti ve gereksinimlerindeki değişikler gibi nedenlerle kullanıcı eğitiminin üniversite kütüphaneleri açısından önemi her geçen gün artmaktadır.

Araştırmamız kapsamında, kullanıcı eğitimi konusunda veri toplamak amacıyla Ankara'daki devlet üniversitesi kütüphanelerinde çalışmakta olan üniversitelerin Kütüphanecilik ya da Bilgi ve Belge Yönetimi mezunu üniversite kütüphanecilerine 54 sorudan oluşan bir anket uygulanmıştır (bkz. EK). Uyguladığımız anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde ankete katılanların kişisel özellikleri ile demografik özelliklerini saptamaya yönelik sorular, ikinci bölümde ise kullanıcı eğitimi faaliyetlerine yönelik bilgilerini saptamaya yönelik sorular sorulmuştur. Uygulanan anket ile üniversite kütüphanelerinde kullanıcı eğitimi konusunda mevcut durumu saptamak ve elektronik ortamda kullanıcı eğitimi programları hazırlamak konusunda üniversite kütüphanecilerinin düşüncelerini ve yorumlarını öğrenmek amaçlanmıştır.

Araştırmamız sonucunda elde edilen bulgular arasında önemi bakımından burada yer vermekte yarar gördüğümüz sonuçlar şu şekildedir:

Araştırmamız sonucunda anketimizi yanıtlayan üniversite kütüphanecilerinin %75'inin günde 5 saat ve üzerinde internet kullandıkları saptanmıştır. Bu durum üniversite kütüphanecilerinin büyük bir çoğunluğunun Web dünyasına olan gereksinimlerinin ve elektronik ortama yatkınlıklarının bir göstergesidir (Tablo 16).

Bulgular göstermektedir ki kütüphanecilerin % 100'ü kullanıcı eğitiminin yararlı olduğuna inanmaktadır (Tablo 19). Üniversite kütüphanecilerinin %94,6'sı kullanıcı eğitiminin kullanıcılara kütüphaneyi tanıma ve kütüphane web sayfasının etkin bir şekilde kullanılmasına yardımcı olma konusunda yarar sağlayacağını belirtmiştir %91,1 ise kullanıcı eğitiminin kullanıcılara araştırma konusu ile ilgili bilgilere kısa sürede ulaşma konusunda yardımcı olacağı yönünde görüş bildirmiştir. Ayrıca üniversite kütüphanecileri % 89,3'lük oranlarla "bilgi kaynaklarının etkin bir şekilde kullanılmasına yardımcı olma" ve "kütüphane ve kaynaklarının kullanımı konusunda farkındalık sağlama" konularında kullanıcı eğitiminin yararlı olduğunu belirtmişlerdir (Tablo 20). Bu durum üniversite kütüphanecilerinin kullanıcı eğitimine verdikleri önemin bir göstergesidir. Kütüphanecilerin bu kadar önem verdikleri bir konuda istekli bir şekilde çalışmalar yapmaları olası gözükmektedir.

Bulgular üniversite kütüphanecilerinin %62,5'inin kullanıcı eğitiminde karşılaştıkları en önemli sorunun kullanıcı eğitimine olan ilgi ve katılım azlığı olduğu konusunu tercih ettiklerini göstermektedir (Tablo 22). Bu durumda sonuç olarak, günümüz teknolojilerindeki eğilimler göz önünde bulundurularak, yeni teknolojiler kullanılarak elektronik ortamda kullanıcıların ilgilerini çekebilecek kullanıcı eğitimi düzenlenmelidir. Ayrıca kütüphanecilerin %51,8'i kullanıcı eğitiminde personel

eksikliği nedeniyle yaşanan sorunların olduğu yönünde görüş bildirmişlerdir. Üniversite kütüphanesi yöneticilerinin bu eksikliğin farkında olmaları, personel konusunda gerekli düzenlemeler için girişimde bulunmaları gerekmektedir. Elektronik ortamda organize edilecek kullanıcı eğitiminde görev alacak personelin istihdamı da göz önünde bulundurulması gereken bir diğer konudur.

Araştırmamız sonucunda elde edilen bulgular, kullanıcı eğitiminde aktif görev alan kütüphanecilerin büyük bir çoğunluğunun etkili sunum hazırlamada ve topluluk içinde konuşmada, enformasyon teknolojilerini kullanmada, bilgiyi etkili ve doğru biçimde sunmada, öğretim materyalleri geliştirme ve öğretme konusunda, kendilerinden emin olarak bilgiyi aktarmada ve eğitim verilen grubun çalışma alanı ile ilgili bilgi yetersizliği nedeniyle zorlanmadıklarını ortaya koymaktadır. Bulgular kullanıcı eğitiminde görev alan kütüphanecilerin en çok zorlandıklarını ifade ettikleri konunun, yabancı dilde konuşma ve yazma olduğunu göstermektedir (Tablo 24). Bu durum kullanıcı eğitiminde kütüphanecilerin pek çok konuda zorlanmadıklarını göstermekte olup kullanıcı eğitimi açısından oldukça iyi bir gelişmedir.

Kullanıcı eğitiminde programların planlanmasında görev alan kütüphanecilerin meslektaşlarının görüşlerini çok düşük bir oranla aldıkları anlaşılmıştır (Tablo 28). Oysaki kullanıcı eğitimi programları hazırlanırken kütüphanede çalışan tüm kütüphanecilerin görüşlerinin alınması çok daha etkili hizmetlerin geliştirilmesine olanak tanıyacaktır. Kullanıcı eğitimi kütüphane yapısı içinde tek bir birimin sorumluluğunda olsa da kullanıcılarla temas halinde olan kütüphanecilerin katkıları alınarak daha iyi sonuçlara ulaşılabilir.

Araştırmamız sonucunda kullanıcı eğitimi sonunda anket uygulandığını ve uygulanmadığını belirten kütüphanecilerin neredeyse birbirine çok yakın oranlarda olduğu saptanmıştır. Eğitim sonunda kullanıcılardan alınacak geribildirimlerin ileride verilecek eğitimlerin yapılandırılmasında önemli bir rol oynayacağı ortadadır (Tablo 30).

Bulgular araştırma kapsamındaki üniversite kütüphaneleri yöneticilerinin büyük bir çoğunluğunun kullanıcı eğitimini desteklediğini göstermektedir (Tablo 33). Kullanıcı eğitiminin başarıya ulaşmasında kütüphanedeki tüm çalışmalarda olduğu gibi, kütüphane yönetiminin desteği oldukça önemlidir. Bu durum kütüphane yönetiminin vereceği desteğin kullanıcı eğitiminin geliştirilmesinde önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadır.

Üniversite kütüphanecilerinin büyük bir çoğunluğu tarafından, kullanıcı eğitiminin zorunlu eğitim programında yer verilmesi gerektiği görüşünün tercih edildiği görülmektedir (Tablo 36). Ayrıca araştırmamız sonucunda üniversite kütüphanelerinde kullanıcı eğitimi programlarının geliştirilmesi için sistemli çalışmalar yürütüldüğü (Tablo 37) ve kütüphanecilerin kullanıcı eğitimi ile ilgili literatürü ve kaynakları yakından takip etmede (Tablo 38) yeterli olanaklara sahip oldukları saptanmıştır. Bu durum kullanıcı eğitiminin geliştirilmesi, bu konuda yenilikçi bir anlayışın olduğunu göstermesi bakımından memnuniyet vericidir.

Üniversite kütüphanecilerinin büyük bir çoğunluğunun elektronik ortamda kullanıcı eğitimi hazırladığı, elektronik ortamda verilecek kullanıcı eğitiminin yararlı

olacağını ve kullanıcı eğitiminin interaktif bir şekilde verilmesinin daha yararlı olduğunu düşündükleri anlaşılmaktadır. Ayrıca bulgulara göre kütüphanecilerin eş zamanlı olarak farklı mekanlardan kullanıcı eğitimi programlarının yararlı olacağını ve eş zamanlı bir eğitim programının kurumları tarafından desteklenir ve uygulanabilir olduğunu düşündükleri görülmektedir (Tablo 39).

Araştırmamız sonucunda elde edilen bulgular, kütüphanecilerin büyük çoğunluğunun Web Tabanlı Eğitim uygulamalarından yararlanmadığını ortaya koymaktadır (Tablo 41). Bu durum kütüphanecilerin Web Tabanlı Eğitim uygulamalarını kullanarak kullanıcı eğitimi hazırlamaları konusunda zorlanacaklarını göstermektedir. Elde edilen bir diğer bulgu, kütüphanecilerin büyük bir çoğunluğunun Web 2.0 teknolojilerinin kullanımı ile ilgili eğitim almak istediklerini göstermektedir (Tablo 44). Bu durum üniversite kütüphanecilerinin Web 2.0 teknolojileri ile ilgili eğitime olan gereksinimlerini ortaya koymaktadır. Üniversite kütüphanesi yöneticileri bu eğitimi karşılayabilmek için gerekli girişimlerde bulunmalıdırlar.

Araştırmamız sonucunda üniversite kütüphanecilerinin büyük bir çoğunluğunun kullanıcı profil ve beklentilerini belirlemek için çalışma yaptıkları ortaya çıkmıştır. Bulgular kullanıcı profil ve beklentilerini belirlemede kütüphanecilerin çoğunluğunun kütüphaneye gelen kullanıcıları gözlemleme yöntemini tercih ettiğini göstermektedir. Ayrıca kullanıcı profil ve beklentilerinin e-posta yoluyla, danışma masasından ve belirli aralıklarla anket uygulayarak belirlendiği saptanan bulgular arasındadır (Tablo 48).

Araştırma kapsamındaki kütüphanelerin tamamının sıkça sorulan soruları belirledikleri saptanmıştır (Tablo 49). Ayrıca bulgular kütüphanecilerin büyük bir çoğunluğunun sıkça sorulan soruların kullanıcı eğitiminin yapılandırılmasında yararlı olduğunu düşündüklerini göstermektedir (Tablo 50).

Kütüphaneciler arasında kullanıcı eğitiminin meslekten kütüphaneciler tarafından verilmesi gerektiği görüşünün tercih edildiği görülmektedir (Tablo 51). Ayrıca kütüphaneciler arasında "kullanıcı eğitiminin kütüphaneciler tarafından verilmesinin üniversitenin, kütüphane ve kütüphanecilere önem verdiğini ve güvendiğini gösterir" görüşünün desteklendiği anlaşılmaktadır (Tablo 52).

Ayrıca kütüphanecilerin büyük bir bölümü tarafından; farklı şekillerde de olsa, kullanıcı eğitiminde Web Tabanlı Eğitim uygulamalarına geçilmesi istenmektedir. Bu durum Web 2.0, 3.0 uygulamalarının kütüphane hizmetlerine uyarlanmasını ve kullanıcı eğitiminde teknolojideki yeni gelişmelerin uygulanması gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Web 2.0 uygulamalarını kütüphanelerde tek bir amaca hizmet için kullanmak olasıdır. Bu amaç; kütüphane kaynak ve hizmetlerini tanıtmaktır. Web 2.0 uygulamaları üniversite kütüphanelerinin amacına ulaşmasında araç olarak kullanabileceği teknolojilerdir.

Yukarıda da görüldüğü gibi araştırmamız sonucunda hipotezimiz doğrulanmıştır.

Araştırmamızdaki sonuçlarla doğru orantılı olarak aşağıdaki önerileri sunmak mümkündür:

- Üniversite kütüphanecileri kullanıcıların beklenti ve gereksinimlerini göz önünde bulundurarak kullanıcı eğitimi tasarlayabilmelidir. Bunun için kullanıcı araştırmalarına sistemli bir şekilde devam edilmeli ve eğitimler bu araştırma sonuçlarına göre hazırlanmalıdır.
- Üniversite kütüphanecileri kullanıcı eğitiminde karşılaştıkları en önemli sorun olarak belirttikleri ilgi ve katılım azlığı konusunda çözüme ulaşmak üzere çalışmalar yürütmeye başlamalıdırlar. Kurum içindeki tüm kütüphanecilerin katkılarının alınacağı bir çözüm ortamı yaratılıp, yaratıcı hizmetler geliştirmek yönünde çaba göstermelidirler.
- Profesyonel üniversite kütüphanecilerinin kullanıcı eğitiminin önemini konusunda hem fikir oldukları çalışmamız sonucunda elde ettiğimiz bulgular arasında yer almaktadır. Üniversite kütüphanecisi yöneticileri ve kütüphaneciler kullanıcı eğitiminin önemini üniversite üst yönetimine ve akademisyenlere iyi bir şekilde açıklamalı, üst yönetimden destek alınması yönünde çalışmalar yürütmelidirler. Web tabanlı kullanıcı eğitimi konusunda üst yönetim bilgilendirilmeli, oluşturulacak eğitimlerde doğacak maliyetin karşılanması için destek aranmalıdır.
- Kütüphaneciler tarafından eş zamanlı kullanıcı eğitiminin gerekliliği üniversite üst yönetimine raporlanmalı, bu yönde üniversitenin olanaklarının kütüphaneye tahsis edilmesi için çaba harcanmalıdır. Eş zamanlı kullanıcı eğitiminin günümüz elektronik bilgi dünyasında gerekliliği konusunda raporlar hazırlanmalı bunlar üst yönetime sunulmalıdır. Kullanıcı

gereksinimlerinin elektronik hizmetler yönünde değişim gösterdiğinin altı çizilmeli, bu durum bilimsel çalışmalarla üniversite yönetimine kütüphane ile ilgili konularda karar vericilere anlatılmalıdır.

- Web Tabanlı Eğitim, Web 2.0 teknolojileri ve uygulamaları konusunda üniversite kütüphanecilerinin eğitim gereksinimlerinin ve isteklerinin karşılanması için kütüphane yöneticileri girişimlerde bulunmalı, planlı bir eğitim programının uygulanması, hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi sağlanmalıdır. Ayrıca yöneticiler bu eğitimlere katılım konusunda personeli özendirmelidirler.
- Kullanıcı eğitiminde görev alacak kütüphanecilerin öğretim teknikleri konusunda eğitim almaları da gerekmektedir. Üniversite eğitimleri sırasında kütüphanecilerin öğretim teknikleri konusunda eğitim almaları sağlanmalıdır.
- Elektronik ortamda kullanıcı eğitiminin işlerlik kazandırılması için yalnızca bu konuda çalışacak yeterli sayıda kütüphanecinin istihdam edilmesinin sağlanması konusunda üniversite kütüphanecisi yöneticilerine sorumluluk düşmektedir.
- Web 2.0 uygulamalarını kullanarak, kütüphanenin tüm kaynak ve hizmetlerinin ve de kullanıcı eğitiminin teknolojinin bu eğiliminden yararlanarak sunulması yönünde çalışmalar yürütmek üzere kütüphanecilerin görevlendirilmesi sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

Agopyan, Arden ve Ali Beklen (2008). *Web 2.0 ve IBM.* IBM Türk Yazılım Grubu 10 Nisan 2010 tarihinde http://www.ardenagopyan.com/downloads/sunumlar/dau-Web20veIBM.pdf adresinden erişildi.

Akçal, İlhan (2001). Uzaktan Kütüphanecilik Eğitimi. T. Fenerci ve O. Gürdal (Yay. Haz.), "*21. Yüzyıla Girerken Enformasyon Olgusu Ulusal Sempozyum Bildirileri: 19-20 Nisan 2001*" içinde (ss. 16-22). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

ALA (1989). *American Library Association Presidental Committee on Information Literacy: Final Report (January 1989).* 11 Mart 2010 tarihinde http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm adresinden erişildi.

Alav, Orhan (2000). *Kütüphanelerde Web [Internet] Tabanlı Kullanıcı Eğitimi.* 23 Eylül 2009 tarihinde http://ab.org.tr/ab2000/dokumanlar/alav-tam.doc adresinden erişildi.

Alkan, Nazlı (2006). Bilgi Merkezlerinde Kullanıcı-Kütüphaneci İlişkisi. E. Yılmaz ve E. Kaya (Yay. Haz.), "*Türkiye'de Bilgi Hizmetleri ve Yeni Yaklaşımlar: 42. Kütüphane Haftası Bildirileri: 27 Mart-2 Nisan 2006"* içinde (ss. 199-221). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Alkan, Nazlı (2001). Günümüz Kütüphanecisinin Yeterlilikleri. T. Fenerci ve O. Gürdal (Yay. Haz.), "*21. Yüzyıla Girerken Enformasyon Olgusu Ulusal Sempozyum Bildirileri: 19-20 Nisan 20)*" içinde (ss. 23-37). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Alkan, Nazlı (1997). Üniversite Kütüphaneleri ve Ulusal Bilgi Politikası. *Türk Kütüphaneciliği*, 11(3): 233-252.

Altbach, Philip G. (1999). Patterns in Higher Education Development. P.G. Altbach, R. O. Berdahl & P.J. Gumport (ed.). *American Higher Education in the Twenty-first Century* içinde (ss.15-37). Baltimore: JohnsHopkins University.

Ankara Üniversitesi (2010). *Ankara Üniversitesi Misyon ve Vizyonu*. 25 Şubat 2010 tarihinde http://www.ankara.edu.tr/misyon_vizyon.php adresinden erişildi.

Arp, Lori (1990). Information Literacy or Bibliographic Instruction: Semantics Philosophy. *RQ*, 30 (1): 46-49.

Atılgan, Doğan (2008). Türkiye'de Üniversite Kütüphanelerinin Tarihi. *Türk Kütüphaneciliği*, 22(4): 451-458.

Aytekin, Çiğdem ve Rüzgar, Nursel Selver (2004). MPEG ile Web Tabanlı Eğitim. M. Yalvaç ve S. Gülseçen (Yay. Haz.), *"First International Conference on*

Innovations in Learing for the Future: e-Learning: 26-27 October 2004" içinde (ss.587-598). İstanbul: İstanbul University.

Bahşişoğlu, Hatice Kübra (2006). *E-kaynaklar Kullanımının Akademik Çalışmalara Sağladığı Kolaylıklar*. 05 Eylül 2009 tarihinde http://ab.org.tr/ab06/bildiri/133.doc adresinden erişildi.

Boss, Richard W. (2009). *Social Networking Sites and Libraries*. 07 Mayıs 2010 tarihindehttp://www.ala.org/ala/mgrps/divs/pla/plapublications/platechnotes/socialnetworks.cfm adresinden erişildi.

Brumbley, Rebecca (2006). *The Reference Librarian's Policies, Forms, Guidelines, and Procedures Handbook with CD-ROM*. Neal-Schuman Publishers, New York.

Cengiz, Emrah ve Tüzüm, V. Murat (2004). Dağıtım Kanalı Eğitiminde Web Tabanlı Uygulamaların Kullanılması ve Dağıtım Kanalı İçin Bir Örnek Uygulama. M.

Yalvaç ve S. Gülseçen (Yay. Haz*.), "First International Conference on Innovations in Learing for the Future: e-Learning: 26-27 October 2004"* içinde (ss.549-566). İstanbul: İstanbul University.

Cribb, Gülçin. (1980). Kütüphaneler ve Pazarlama. *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, 29 (3): 186-193.

Çakın, İrfan (1999). Kütüphanecilik Eğitimi ve Yeni Hedefler. Ö. Bayram, E. Erkan ve E. Yılmaz (Yay. Haz.), "*21. Yüzyıla Doğru Türk Kütüphaneciliği: 35. Kütüphane Haftası Bildirileri: 15-21 Mart 1999"* içinde (ss.135-146) Ankara: TKD.

Çakın, İrfan (1998). Üniversitelerimizin Bilgiye Erişim Ortamları: Genel Değerlendirme. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi: Cumhuriyetimizin 75. Yılı Özel Sayısı,* 37-67.

Çapar, Bengü ve Gürdal, Oya (2001). Kütüphanecilik Bölümü Öğrencilerinin Okuryazarlık Durumu Üzerine Bir Araştırma. *Türk Kütüphaneciliği*, 15 (4): 407-418.

Çukadar, Sami ve Çelik, Sönmez (2002). İnternete Dayalı Uzaktan Öğretim ve Üniversite Kütüphaneleri. 15 Ekim 2010 tarihinde http://aof20.anadolu.edu.tr/bildiriler/Sami_Cukadar.doc adresinden erişildi.

Çukadar, Sami ve Çelik, Sönmez (2003). İnternete Dayalı Uzaktan Öğretim ve Üniversite Kütüphaneleri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 4 (1), 31-42.

Devlet Planlama Teşkilatı (2009). *Bilgi Toplumu İstatistikleri: Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010).* DPT Yayınları: Ankara.

Dictionary of Information and Library Management (2006). London: A & C Black.

Ennals, Richard (2003). Yeni Binyılın Üniversitesinin Yeni Paradigması olarak Eylem-Araştırma. O.N. Babüroğlu ve Z. Dicleli (Yay. Haz.). *Eğitimin Geleceği: Üniversitelerin ve Eğitimin Değişen Paradigması* içinde (ss. 91-104). İstanbul: Sabancı Üniversitesi.

Ergen, Bülent (2003). Üniversite ve Kütüphanesi. *Türk Kütüphaneciliği* 7(2): 188-189.

Ergül, Hülya (2006). Çevrimiçi Eğitimde Akademik Başarıyı Etkileyen Güdüleme Yapıları. *The Turkish Online Journal of Educational Technology (TOJET),* 5 (1) January. 15 Aralık 2009 tarihinde http://www.tojet.net/articles/5113.pdf adresinden erişildi.

Feather, J. ve P. Sturges. (2003) *International Encyclopedia of Information Scie*nce, London, Routledge.

Fidzani, Babasaki T. (1995). User education in Academic Libraries a Study of Trends and Development in Southern Africa. *61. IFLA General Conference Proceedings 20-25 August 1995* içinde . 20 Ağustos 2009 tarihinde http://ifla.queenslibrary.org/IV/ifla61/61-fidb.htm adresinden erişildi.

Gazi Üniversitesi (2010). *Misyon ve Vizyon*. 25 Şubat 2010 tarihinde http://www.gazi.edu.tr/misyon_vizyon.php adresinden erişildi.

Gönen, D., Ülgen A., Karagülle, Ö. ve Dikmenli, O. (2004). "e-Öğrenme: Eğitim ve Geliştirme İçin Yeni Bir Kurumsal Strateji" M. Yalvaç ve S. Gülseçen (Yay. Haz*.), "First International Conference on Innovations in Learing for the Future: e-Learning 26-27 October 2004"* içinde (ss. 567-573). İstanbul: İstanbul University.

Gülle, M. Tayfun (2002). e-Türkiye Sürecinde Bilgilenme Hakkı ve Kütüphaneciliğimiz. A. Can ve bşk. (Yay. Haz.). "*e-Türkiye Sürecinde Kütüphaneler: 38. Kütüphane Haftası Bildirileri 25-31 Mart 2002"* içinde (ss. 88-101) Ankara: TKD.

Gür, Turgut M. (2003). Araştırma ve Eğitimde Disiplinler Arasılık. O.N. Babüroğlu ve Z. Dicleli (Yay. Haz.) *Eğitimin Geleceği: Üniversitelerin ve Eğitimin Değişen Paradigması* içinde (ss. 181-209). İstanbul: Sabancı Üniversitesi.

Gürdal, Oya (2000). Yaşamboyu Öğrenme Etkinliği: Enformasyon Okuryazarlığı. *Türk Kütüphaneciliği* 14 (2): 176-187.

Hacettepe Üniversitesi (2010a). *Tarihçe.* 25 Şubat 2010 tarihinde http://www.hacettepe.edu.tr/gorsel/yer.php?awk=2&dum=2 adresinden erişildi.

Hacettepe Üniversitesi (2010b). *Misyon, Vizyon ve Değerler.* 25 Şubat 2010 tarihinde http://www.hacettepe.edu.tr/ortak/universite/misyon_vizyon.php adresinden erişildi.

Harly, Bruce, Megan Dreger, Patricia (2001) The Postmodern Condition: Students, the Web, and Academic Library Services. *Reference Services Review,* 29 (1), 23-32.

Helinsky, Zuzana (2009). *Kütüphane kaynak ve hizmetlerini pazarlama: Pratik Rehber* (M. Tonta, Çev.). İstanbul: Hiperlink Yayınları.

Horton, William K. (2000). *Designing Web Based Training: How to Teach Anyone Anywhere Anytime.* New York: John&Wiley Sons.

Jenda, Claudine Arnold ve Kesselman, Martin (2008). Innovative Library 2.0 Information Technology Applications in Agriculture Library. *Agricultural Information Worldwide,* 1 (2): 52-60.

Kaptan, Saim (1995). Bilimsel Araştırma ve İstatistik Teknikleri. Ankara: Rehber.

Karakaş, Sekine (1999).Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Beklentileri ve Kullanıcı Tatmini. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih – Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 39 (1-2): 57-66.

Kaygusuz, Ayhan (2004). Değişen Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı ve Kütüphaneci Davranışı. Ü. Konya (Yay. Haz.), "*40. Kütüphane Haftası Bildirileri: 29 Mart-4 Nisan 2004"* içinde (ss. 21-24). İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi.

Keohane, Nannerl. O. (2006) *Higher Ground: Ethics and Leadership in the Modern University.* Durham: Duke University Press.

Konya, Ümit. (2004). Üniversite Kütüphanelerinde Pazar Bölümleme Stratejileri. Ü. Konya (Yay. Haz.), "*40. Kütüphane Haftası Bildirileri: 29 Mart-4 Nisan 2004"* içinde (ss. 25-36). İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi.

Kullanıcı/Kütüphaneci Eğitimi Grup Çalışmaları 16-18 2005 ANKOS 5. Yıllık Toplantısı. 15 Ekim 2009 tarihinde http://www.ankos.gen.tr/index.php?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=60&phpMyAdmin=f8f540b1fcb2538e013e8bef57b6b7dc adresinden erişildi.

Kurbanoğlu, S. Serap (2001). Öğrencilere Bilgi Okuryazarlığı Becerilerinin Kazandırılmasının Önemi ve Okul Kütüphanecilerinin Bu Alandaki Rolü. *Bilgi Dünyası,* 2 (1): 1-19.

Küçük, Mehmet Emin (1999). Kütüphanelerde WWW Kullanımı. *Türk Kütüphaneciliği,* 13(3): 267-275.

Küçükcan, Talip ve Gür, Bekir S. (2009). *Türkiye'de Yükseköğretim Karşılaştırmalı Bir Analiz.* Ankara: Seta Yayınları.

Law, Derek (2009). Academic Digital Libraries of the Future: An Environment Scan. *New Review of Academic Librarianship,* 15 (1) 53-67.

Maness, Jack M. (2006). Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries, Webology, 3 (2): 1-18. 5 Ocak 2010 tarihinde http://webology.ir/2006/v3n2/a25.html adresinden erişildi.

MIT (2010). *MIT Libraries RSS, E-Mail & Table of Contents Alert*. 3 Nisan 2010 tarihinde http://libguides.mit.edu/content.php?pid=30947&sid=229231 adresinden erişildi.

Nelke, Margareta (2004). Information competence or infotaintment: Where are we heading?. 12th Nordic Conference on Information and Documentation: Knowledge and Change, Aalborg, Denmark, Sep. 1-3, 2004 içinde (9-13). Aalborg: Royal School of Library and Information Science. 15 Ekim 2010 tarihinde http://www2.db.dk/NIOD/Nelke.pdf adresinden erişildi.

ODTÜ Açık Ders Malzemeleri Enformatik Enstitüsü Ders Notları (2009a). *Öğrenme ve Kuramsal Eğitim.* 15 Eylül 2009 tarihinde http://ocw.metu.edu.tr/file.php/29/ders-notu-1.pdf adresinden erişildi.

ODTÜ Açık Ders Malzemeleri Enformatik Enstitüsü Ders Notları (2009b). *İşbirliği.* 15 Eylül 2009 tarihinde http://ocw.metu.edu.tr/file.php/29/4dersnotu2.pdf adresinden erişildi.

ODTÜ Açık Ders Malzemeleri Enformatik Enstitüsü Ders Notları (2009c). *WTE'nin Dağıtımı.* 15 Eylül 2009 tarihinde http://ocw.metu.edu.tr/file.php/29/unite-4.pdf adresinden erişildi.

Orta Doğu Teknik Üniversitesi (2010a). *Tarihçe.* 25 Şubat 2010 tarihinde http://www.odtu.edu.tr/about/history.php# adresinden erişildi.

Orta Doğu Teknik Üniversitesi (2010b). *ODTÜ Hakkında Genel Bilgiler.* 25 Şubat 2010 tarihinde http://www.odtu.edu.tr/about/misguide.php adresinden erişildi.

Oğuz, Esin Sultan (2004). *Avrupa Birliği Sürecinde Profesyonel Üniversite Kütüphanecileri.* Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Ortaylı, İlber (2008). *İmparatorluğun en uzun yüzyılı*. İstanbul: Timaş.

Peltier-Davis, Cherly (2009). Web 2.0, Library 2.0, Library User 2.0, Librarian User 2.0: Innovative Services for Sustainable Libraries, *Computers in Libraries*, November/December ,16-21.

Polat, Coşkun (2005). Bilgi Okuryazarlığı ve Üniversiteler. M.E. Küçük (Yay. Haz.). *Prof. Dr. Nilüfer Tuncer'e Armağan* içinde (ss. 261-277). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği. 15 Nisan 2009 tarihinde http://eprints.rclis.org/7268/ adresinden erişildi.

Prytherch, Raymond John (2000). Harrod's librarians' glossary and reference books: a dictionary of over 9,600 terms, organizations, projects and acronyms in the areas of information management, library science, publishing and archive management. England: Ashgate Publishing Limited.

Questions and Answers: Access to Electronic Information, Services, and Networks: An Interpretations of the Library Bill of Rights", (2000). American Library Association Intellectual Freedom Committee 05 Eylül 2009 tarihinde http://www.ala.org/Template.cfm?Section=interpretations&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=76526 adresinden erişildi.

Rathore, J. (1992). User education programmes in academic libraries. *Lucknow Librarian*, 24 (3) 104-107.

Reitz, Joan M. (2004). *Dictionary for Library and Information Science.* Westport, Connecticut. London.

Snavely, Loanne ve Cooper, Natasha (1997). The Information Literacy Debate, *The Journal of Academic Librarianship*, 23 (1): 9-13.

Soğuksu, Derya (2005). Elektronik Kütüphane Hizmetlerinin Üniversite Kütüphanelerinde Pazarlanması. 06 Ekim 2010 tarihinde http://ab.org.tr/ab05/tammetin/26.doc adresinden erişildi.

Soğuksu, Derya (2008). Kütüphane 2.0 Hareketi. 2 Nisan 2008-İstanbul. 15 Kasım 2009 tarihinde www.ku.edu.tr/ku/.../DSoguksu_**Kutuphane2.0**_Web_2nisan08.ppt adresinden erişildi.

Special Library Association. Special Committe on Competencies for Special Librarians (1996). Competencies for Special Librarians of the 21st Century. 12 Eylül 2009 tarihinde http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/competency.cfm adresinden erişildi.

Subaşıoğlu, Fatoş (1997). *OPAC ve Bir Model Önerisi*. Ankara: Seren Matbaası.

Sun, Ping ve Rader, Hannolore B. (1999). Academic Library User Education in China. *Reference Service Review,* 27 (1): 69-72.

T.C. Anayasası, *T.C. Resmi Gazete* (2709, 7 Kasım 1982).

T.C. Devlet Teşkilatı Rehberi (2003). TODAİ Yayınları, Ankara.

Tenopir, Carol (1999). Electronic Reference and Reference Librarians: A Look Through the 1990's. *Reference Service Review,* 27 (3): 276-279.

Terzioğlu, Tosun (2003). Sunuş. O.N. Babüroğlu ve Z. Dicleli (Yay. Haz.) *Eğitimin Geleceği: Üniversitelerin ve Eğitimin Değişen Paradigması* içinde (ss. 1-8). İstanbul: Sabancı Üniversitesi.

Tonta, Yaşar (2009) "Web 2.0 Teknolojilerine ve Uygulamalarına Genel Bakış" 4 Aralık 2009 Web 2.0 Teknolojileri ve Uygulamaları Çalıştayı. 15 Ocak 2010

tarihinde http://calistay.bilgiyonetimi.net/materyaller/yasar-tonta_genel-bakis.ppt adresinden erişildi.

Tonta, Yaşar, Umut Al ve Orçun Madran (2009b) "Web 2.0, Semantik Web ve Kütüphanelerin Geleceği" 4 Aralık 2009 Web 2.0 Teknolojileri ve Uygulamaları Çalıştayı. 15 Ocak 2010 tarihinde http://calistay.bilgiyonetimi.net/materyaller/yasar-tonta_web-2_gelecek.ppt adresinden erişildi.

Tonta, Yaşar, Umut Al ve Orçun Madran (2009a) "Web 2.0 Teknolojileri ve Uygulamaları" 4 Aralık 2009 Web 2.0 Teknolojileri ve Uygulamaları Çalıştayı. 15 Ocak 2010 tarihinde http://calistay.bilgiyonetimi.net/materyaller/yasar-tonta_web-2_kutuphane.ppt adresinden erişildi.

Toplu, Mehmet (1992). Üniversite Kütüphanelerinin Bilimsel Araştırmadaki İşlevi ve Türkiye Gerçeği – 2. *Türk Kütüphaneciliği*, 6 (2): 89-107.

Tuncer, A. Tuba and Banu Altunay.(2006). The Effect of a Summarization-Based Cumulative RetellingStrategy on Listening Comprehension of College Students with Visual Impairments. *JVIB,* 100 (6) June: 353-365.

Uçak, Nazan Özenç (2001). Kullanıcı Araştırmalarının Sorunları. T. Fenerci ve O. Gürdal (Yay. Haz.), "*21. Yüzyıla Girerken Enformasyon Olgusu Ulusal Sempozyum Bildirileri: 19-20 Nisan 2001*" içinde (ss. 207-214). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Uçak, Nazan (Özenç). (2004). Değişen Bilgi Ortamının Danışma Hizmetine Etkisi. *Türk Kütüphaneciliği,* 18 (4): 407-417.

Ülger, P., Gönülol, E. ve Toruk, F. (2009, 01-03 Ekim). Türkiye Üniversiteleri; Sorunlar ve Öneriler. 25. Tarımsal Mekanizasyon Ulusal Kongresi'nde sunulan bildiri.

Ünal, Nilüfer (2001). Üniversite Kütüphanelerinde Akreditasyon İçin Kriterler. T. Fenerci ve O. Gürdal (Yay. Haz.), "*21. Yüzyıla Girerken Enformasyon Olgusu Ulusal Sempozyum Bildirileri: 19-20 Nisan 20)*" içinde (ss. 223-232). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Üstün, Ayşe (2001). Bilgi Kurumlarının Eğitimde Yeniden Yapılanmadaki İşlevi. *Arşiv Araştırmaları Dergisi / Turkish Journal of Archivel Studies* sayı/no.3. 10 Eylül 2009 tarihinde http://www.archimac.org/JAS/JAS2001/JAS03_02.spml adresinden erişildi.

Üstün, Ayşe (2008). Bilgi Profesyoneli Eğitiminin Geleceği. E. Bilar ve Y. Ekinci (Yay. Haz.), *"Balkan Ülkeleri Kütüphaneler Arası Bilgi-Belge Yönetimi ve İşbirliği Sempozyumu Bildirileri: 5-7 Haziran 2008"* içinde (ss. 38-43). Edirne: Trakya Üniversitesi.

Varol, Asaf (2003). Çevrimiçi Uzaktan Eğitimde İletişim Modülü. *The Turkish Online Journal of Educational Technology (TOJET),* 2 (1) January. 15 Ekim 2009 tarihinde http://www.tojet.net/articles/216.pdf adresinden erişildi.

Vikipedi (2010a). *Web 2.0.* 29 Mart 2010 tarihinde http://tr.wikipedia.org/wiki/Web_2.0 adresinden erişildi.

Vikipedia (2010b). *Blog.* 29 Mart 2010 tarihinde http://tr.wikipedia.org/wiki/Blog adresinden erişildi.

Vikipedi (2010c).Podcast.29 Mart 2010 tarihinde http://tr.wikipedia.org/wiki/Podcast adresinden erişildi.

Westbrok, Lynn and Sharon DeDecker. (1993). Supporting user needs and skills to minimize library anxiety: Considerations for academic libraries. *Reference Librarian*, 40: 43-51.

Wikipedia (2010). *Wiki.* 29 Mart tarihinde http://en.wikipedia.org/wiki/Wiki adresinden erişildi.

Wilson, Clive (1997). *Can we assess user education in the library; and if so, how?*. 29.09.2009 tarihinde http://www.londonmet.ac.uk/deliberations/courses-and-resources/wilson.cfm adresinden erişildi.

Xu, C., Ouyang, F.F., & Chu, H.T. (2009). The academic library meets Web 2.0: Applications and implications. *J. of Acad. Librarianship*, 35, 324-331.

Yalın, Halil İbrahim (2000). *Öğretim teknolojileri ve Materyal Geliştirme*. Ankara: Nobel.

Yalvaç, Mesut (2004). 21. Yüzyılda Halk Kütüphaneleri: Yaratıcı Kütüphane Hizmetleri. D. Atılgan (Yay. Haz.). *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü'nün Kuruluşunun 50. Yılına Armağan* içinde. (ss. 43-50). Ankara: Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.

Yılmaz, Erol (1999) Kütüphaneci-Kullanıcı İletişimi ve İletişim Kazaları. Ö. Bayram ve diğerleri. (Yay. Haz.). *Bilginin serüveni, Dünü, Bugünü ve Yarını* içinde (ss. 173-201). Ankara: TKD.

YÖK (2007). *Vakıf Üniversiteleri Raporu.* 14 Aralık 2009 tarihinde http://www.referansgazetesi.com/UPLOAD/haber/dokuman/2007/12/y%C3%B6k%20vakif_rap.pdf adresinden erişildi.

YÖK (2010). *Üniversiteler.* 05 Mayıs 2010 tarihinde http://www.yok.gov.tr/content/view/527/222/lang,tr_TR adresinden erişildi.

Yükseköğretim Kanunu, *T.C. Resmi Gazete* (17506, 6 Kasım 1981).

EK :

ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE UYGULANAN KULLANICI EĞİTİMİNİN ETKİNLİĞİNİN ÖLÇÜLMESİ ANKETİ

Değerli Katılımcı;

"Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Eğitimi" konulu yüksek lisans tezimde kullanılmak üzere üniversite kütüphanelerindeki uygulamaları saptamak ve bu konuda kütüphanecilerin görüşlerini alabilmek için hazırlamış olduğum bu anketteki soruları yanıtlamanızı ve kdemet@metu.edu.tr adresine iletmenizi rica ederim.

Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm kişisel özelliklerle ilgili olup, ikinci bölüm ise kullanıcı eğitimi ile ilgili bir bölümdür. Anket sonucunda elde edilen veriler bu çalışma kapsamında kullanılacak ve katılımcılara ait bilgiler gizli tutulacaktır.

Çalışmamıza katkılarınızdan dolayı ve ayırdığınız zaman için teşekkür eder, saygılar sunarım.

Demet IŞIK
AÜ Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü
Yüksek Lisans Öğrencisi

1. BÖLÜM

Not: Size uygun yanıtı işaretlemek için kutucuklara tıklayınız, açıklamalarınızı ise gri metin kutularına yazabilirsiniz.
(Örnek: ☐)

1. **Yaş Aralığınız:**

   ☐ 20-29 ☐ 30-35 ☐ 36-40 ☐ 41-45 ☐ 46-50 ☐ 51+

2. **Cinsiyetiniz:**

   ☐ Kadın ☐ Erkek

3. **Mezun olduğunuz üniversite ve bölümün adı:**

4. **Öğrenim durumunuz ve mezuniyet yılınız:**

☐ Lisans
☐ Yüksek Lisans
☐ Doktora

5. **Hangi üniversite kütüphanesinde çalışmaktasınız?**

☐ Ankara Üniversitesi ☐ Gazi Üniversitesi
☐ Hacettepe Üniversitesi ☐ Orta Doğu Teknik Üniversitesi

6. **Ne kadar süredir bir üniversite kütüphanesinde çalışmaktasınız?** (Şu anda çalıştığınız üniversite kütüphanesi dışındaki daha önceki üniversite kütüphanesi deneyimlerinizi de ekleyerek yazabilirsiniz.)

☐ 0-5 yıl ☐ 6-10 yıl ☐ 11-15 yıl ☐ 16-20 yıl ☐ 21-yıl ve üzeri

7. **Kütüphanenin hangi biriminde çalışmaktasınız?** (Kütüphanelerde birimlerin ayrılmasında farklı organizasyon şemaları kullanılabildiği için bölümlerin tümü verilmeye çalışılmıştır, gerekirse sizin yapınıza uygun olan birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

☐ Kütüphane yöneticisi ☐ Ödünç Verme ☐ Sağlama
☐ Kataloglama ☐ Süreli Yayınlar ☐ E-kaynaklar
☐ Referans ☐ Enformasyon Teknolojileri Birimi / Bilgi İşlem
☐ Diğer

8. **Günde ortalama kaç saat internet kullanmaktasınız?**

☐ 1 saat ☐ 2 saat ☐ 3 saat ☐ 4 saat ☐ 5 saat ve daha fazla

9. **İnterneti hangi amaç ve/veya amaçlar için kullanıyorsunuz?** (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

☐ Eğlence
☐ İş
☐ Sosyal Ağlar (Facebook, Twitter, MSN, Blog, Vikipedi vb.)
☐ Kişisel Gelişim
☐ Eğitim
☐ Mesleki eğitim / gelişim
☐ Günlük gazete
☐ Meslektaşlarla bilgi paylaşımı
☐ Oyun oynamak
☐ Haberleşme (e-posta, sohbet)
☐ Bilgiye ulaşmak, bilgi arama ve çevrimiçi hizmetler (yazılım indirme, gazete ya da dergi okuma, oyun ya da yazılım indirme, haber, bilgi indirme)
☐ Hepsi
☐ Diğer

2. BÖLÜM

1. **Kütüphaneniz tarafından organize edilen kullanıcı eğitimi programı kütüphanenizin hangi birimi / bölümü sorumluluğunda hazırlanmaktadır?** (Kütüphanelerde birimlerin ayrılmasında farklı organizasyon şemaları kullanılabildiği için bölümlerin tümü verilmeye çalışılmıştır, gerekirse sizin yapınıza uygun olan birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

   ☐ Ödünç Verme ☐ Sağlama ☐ Kataloglama
   ☐ Süreli Yayınlar ☐ E-kaynaklar
   ☐ Referans
   ☐ Enformasyon Teknolojileri Birimi / Bilgi İşlem
   ☐ Diğer

2. **Kullanıcı eğitiminin kütüphane kullanıcılarına yarar sağlayacağını düşünüyor musunuz?**

   ☐ Evet (işaretlediyseniz, 3. soruyu yanıtlayınız.)
   ☐ Hayır (işaretlediyseniz, 4. soruya geçiniz.)
   ☐ Kısmen (işaretlediyseniz, 3. soruyu yanıtlayınız.)
   ☐ Fikrim yok (işaretlediyseniz, 4. soruya geçiniz.)

3. **(2. soruyu "Evet" veya "Kısmen" işaretleyenler içindir), Kullanıcı eğitiminin kullanıcılara ne gibi yararlar sağladığını düşünüyorsunuz?** (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

   ☐ Sistemli düşünme yetisi kazandırır.
   ☐ Kullanıcının akademik çalışmalarını kolaylaştırır.
   ☐ Bilgi üretimi açısından kişilere avantaj sağlar.
   ☐ Araştırma konusu ile ilgili bilgilere kısa sürede ulaşılmasını sağlar.
   ☐ Bilgi kaynaklarının etkin biçimde kullanılmasına yardımcı olur.
   ☐ Kütüphaneyi tanınmasına ve kütüphane web sayfasının etkin biçimde kullanmasına yardımcı olur.
   ☐ Yeni bilgi kaynaklarından haberdar olunmasını, kullanımlarının öğrenilmesini sağlar.
   ☐ Bireylerin kütüphane kullanma alışkanlığı edinmesini sağlar.
   ☐ Kütüphane ve kaynaklarının kullanımı konusunda farkındalık sağlar.
   ☐ Hepsi
   ☐ Diğer

4. **Aşağıda yer alan kullanıcı eğitimi için kullanılabilecek yöntemlerden hangi ya da hangilerini kullanıyorsunuz.** (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

☐ Kütüphane turu (oryantasyon)
☐ Sınıf ortamında eğitim
☐ Danışma hizmeti olarak yüz yüze eğitim
☐ E-posta ile eğitim
☐ Sosyal ağlar aracılığı ile eğitim (blog, facebook, twitter vb.)
☐ Duyuru hizmetleri
☐ Video Konferans
☐ Telekonferans
☐ Sohbet (Chat)
☐ Uzaktan eğitim
☐ Programlı eğitim(bir programa dökülmüş eğitim)
☐ Kişisel ya da grup isteği olarak gelen kullanıcı eğitimini gerçekleştiriyoruz.
☐ Web sayfası üzerinden bilgilendirme.

5. **Sizce, kullanıcı eğitiminde (planlama ve eğitim aşamasında) karşılaşılan sorunlar nelerdir?** (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

☐ Yabancı dil
☐ Katılım azlığı
☐ Zaman yetersizliği iş yoğunluğu gibi nedenlerle kullanıcı eğitimi çalışmalarına yeterli özenin gösterilememesi.
☐ Personel eksikliği nedeniyle yaşanan sorunlar
☐ Üniversite öğretim üyeleri ile iletişim eksikliğinden kaynaklanan sorunlar
☐ Kullanıcı eğitimi planlanırken katkı sunulmasında karşılaşılan güçlükler
☐ Eğitim veren kütüphanecinin bilgi eksiklikleri
☐ Donanım eksikliğinden kaynaklanan sorunlar (bilgisayar, yansıtıcı vb.)
☐ Diğer

6. **Kütüphanenizde düzenlenen kullanıcı eğitiminde görev alıyor musunuz?**

☐ Evet ((işaretlediyseniz, 7. Soruyu yanıtlayınız.)
☐ Hayır (işaretlediyseniz, 8. Soruyu yanıtlayınız.)

7. **(6. soruyu "Evet" işaretleyenler içindir),** Kullanıcı eğitimi ile ilgili olarak aşağıda belirtilen konularda zorlanma düzeyiniz nedir?
(1= Çok Zorlanıyorum, 2= Zorlanıyorum, 3= Biraz zorlanıyorum, 4= Zorlanmıyorum, 5= Hiç zorlanmıyorum)

	1	2	3	4	5
Etkili sunum hazırlamada	☐	☐	☐	☐	☐
Topluluk içinde konuşma yapmada	☐	☐	☐	☐	☐
Enformasyon Teknolojilerini kullanabilmede	☐	☐	☐	☐	☐
Yabancı dilde konuşma ve yazmada	☐	☐	☐	☐	☐
Kullanıcı eğitimi konusunda bilgi eksikliği olmasından dolayı; bilgiyi etkili ve doğru bir biçimde sunmada	☐	☐	☐	☐	☐
Öğretim materyali geliştirme ve öğretme konusunda	☐	☐	☐	☐	☐
Kendimden emin olarak bilgiyi aktarmada	☐	☐	☐	☐	☐
Eğitimlere hazırlanma süresinin kısıtlı olması nedeniyle	☐	☐	☐	☐	☐
Eğitim verdiğim grubun çalışma alanı ile ilgili bilgi yetersizliği nedeniyle	☐	☐	☐	☐	☐

8. **(6. soruyu "Hayır" işaretleyenler içindir), Kullanıcı eğitiminde görev almak ister miydiniz? Görev almıyor olmanızın nedenini açıklayabilir misiniz?**

☐ Evet ☐ Hayır

9. **Kullanıcı eğitimi programları hazırlanırken planlama aşamasında görev aldınız mı?**

☐ Evet (işaretlediyseniz 10. soruyu yanıtlayınız.)
☐ Hayır (işaretlediyseniz 11. soruyu yanıtlayınız.)

10. **(9. soruyu "Evet" işaretleyenler içindir) Kullanıcı eğitimi hazırlama aşamasında farklı birimlerden ya da çalışanlardan yardım alabiliyor musunuz?**

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısmen

11. **(9. soruyu "Hayır" işaretleyenler içindir) Kullanıcı eğitimi programları hazırlanırken katkı vermeniz yönünde sizden bilgi istendi mi?**

☐ Evet (işaretlediyseniz 12. soruyu yanıtlayınız.)
☐ Hayır (işaretlediyseniz 13. soruya geçiniz.)

12. (11. soruyu "Evet" işaretleyenler içindir) Kullanıcı eğitimi programları için ne gibi katkı ya da katkılar sunuyorsunuz? (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

☐ Çalıştığım birimle ilgili bilgi veriyorum.
☐ Enformasyon Teknolojileri ile ilgili uygulamalara ilişkin destek veriyorum.
☐ Kullanıcı eğitimi uygulamalarına katılıyorum.
☐ Hazırlanan materyallerin kontrol edilmesinde görev alıyorum.
☐ Hepsi
☐ Diğer

13. Kullanıcı eğitimi sonunda eğitim uygulamasını değerlendirmek üzere anket uyguluyor musunuz?

☐ Evet (işaretlediyseniz, 14. ve 15. soruları yanıtlayınız.)
☐ Hayır (işaretlediyseniz, 16. soruya geçiniz.)

14. (13. soruyu "Evet" işaretleyenler içindir) Uygulanan anketler kullanıcı eğitiminin geliştirilmesinde yararlı oluyor mu?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısmen

15. (14. soruyu "Evet" işaretleyenler içindir) Bu anketler sonucunda en sık aldığınız geribildirimler nelerdir? Lütfen açıklayınız.

16. Danışma masasında kullanıcılardan gelen soruların cevaplanması, OPAC kullanımı, elektronik kaynaklarda tarama, uygulamalı anlatım gibi çeşitli eğitimlerin verilmesi yani informal olarak eğitim verilmesinin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısmen ☐ Fikrim yok

17. Aşağıdaki seçeneklerden hangisinin size uygun olduğunu düşünüyorsunuz? (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

☐ Düzenli olarak verilecek programlı kullanıcı eğitiminden yanayım.
☐ Üniversite öğretim üyeleri ya da öğrencilerinden gelecek istekler doğrultusunda gruplara verilecek kullanıcı eğitiminde yanayım.
☐ Danışma masasında kullanıcılardan gelen soruların cevaplanması, katalog kullanımı, elektronik kaynaklarda tarama, uygulamalı anlatım gibi eğitimlerin verilmesinden yani informal olarak eğitim verilmesinden yanayım.
☐ Hepsi
☐ Diğer

18. Kütüphane yönetimi, kullanıcı eğitimi vb. hizmetler planlamanız için sizi yönlendiriyor ve özendiriyor mu?

☐ Evet ☐ Hayır

19. Kütüphanenizde kullanıcı eğitimi programlarının geliştirilmesi için sistemli çalışmalar yürütülüyor mu?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Fikrim yok

20. Kullanıcı eğitimi ile ilgili literatürdeki gelişmeleri takip etme, yeni kaynaklardan haberdar olma gibi olanaklarınız var mı?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısmen

21. Kütüphane tarafından kullanıcı eğitimi verilmesi gerekliliği düşüncesi üniversitenizin birimleri tarafından kabul görmüş / benimsenmiş midir?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısmen ☐ Fikrim yok

22. Kullanıcı eğitimi zorunlu olarak üniversitenizin eğitim-öğretim müfredat programında yer alıyor mu?

☐ Evet (işaretlediyseniz, 24. soruya geçiniz.)
☐ Hayır (işaretlediyseniz, 23. soruya yanıtlayınız.)

23. (22. soruyu "Hayır" işaretleyenler içindir) Kullanıcı eğitimine zorunlu eğitim programında yer verilmesini ister miydiniz?

☐ Evet ☐ Hayır

24. Kurumunuzda verilen kullanıcı eğitimi esnasında aşağıdaki Bilgi ve İletişim Teknolojilerinden hangisi veya hangileri kullanılmaktadır?

☐ Bilgisayar ☐ İnternet ☐ Projeksiyon cihazı (yansıtıcı) ☐ Hepsi
☐ Diğer

25. Elektronik ortamda kullanıcı eğitimi hazırlıyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısmen ☐ Fikrim yok

26. Elektronik ortamda verilecek kullanıcı eğitiminin yararlı olacağını düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısmen ☐ Fikrim yok

27. Kullanıcı eğitimi programlarında interaktif bir şekilde verilen eğitimin daha yararlı olduğunu düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısmen ☐ Fikrim yok

28. Kullanıcılarla eş zamanlı olarak farklı mekanlardan (ör. Canlı dersler, videokonferanslar ve sohbet odaları, ekran paylaşımı) kullanıcı eğitimi programlarının tasarlanmasının yararlı olacağını düşünüyor musunuz?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısmen ☐ Fikrim yok

29. Eş zamanlı bir eğitim programı sizce kurumunuz tarafından desteklenir ve uygulanabilir mi?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısmen ☐ Fikrim yok

30. Yukarıdaki soruya cevabınız "Hayır" ise lütfen nedeni ya da nedenlerini açıklayınız.

31. Web Tabanlı Eğitim uygulamalarından bir kütüphaneci olarak yararlandınız mı?

☐ Evet (işaretlediyseniz, 32. soruyu yanıtlayınız.)
☐ Hayır (işaretlediyseniz, 33. soruya geçiniz.)

32. (31. soruyu "Evet" işaretleyenler içindir) Aşağıdaki uygulamalarından hangisini veya hangilerini kullandınız? (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz.)

☐ Videokonferans ☐ Telekonferans ☐ Sohbet (chat)
☐ Web 2.0 olanakları (sosyal paylaşım siteleri, forumlar vb.)
☐ Webinar (internet tabanlı seminer)

33. Web Tabanlı Eğitim uygulaması ile kullanıcı eğitimi hazırlarken gerekli olan sunu programlarının hangisi ya da hangileri hakkında bilgi ve kullanım sahibisiniz?

☐ PowerPoint vb. ☐ Flash Maker vb.
☐ Web 2.0 teknolojisinin kullanımı için gereken tüm donanım ve yazılımlar
☐ Diğer
☐ Hiçbiri

34. Web 2.0 teknolojilerinin mesleğinizde kullanımı ile ilgili eğitim almak ister misiniz?

☐ Evet ☐ Hayır

35. Üniversitenizde bu tür bir eğitim için bilgi işlem desteği veriliyor mu?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Fikrim yok

36. Elektronik ortamdaki yeni bilgi kaynaklarının kullanımını kütüphaneciler olarak sizler hangi yol(larla) öğreniyorsunuz?

☐ Üretici firmanın verdiği eğitimler yoluyla
☐ Elektronik ortamdaki bilgi kaynaklarında yer alan yardım sayfaları aracılığı ile
☐ Deneme-yanılma yöntemi ile
☐ Diğer

37. Kütüphaneniz ile ilgili haberleri, duyuruları vb. kullanıcılara duyurmak için aşağıdaki materyallerden hangi ya da hangilerini kullanıyorsunuz?

☐ Basılı broşür
☐ Elektronik broşür
☐ Basılı bülten
☐ Elektronik bülten
☐ Basılı kullanım kılavuzları
☐ Elektronik kullanım kılavuzları
☐ Posterler
☐ Kütüphane içinde ve dışında bulunan duyuru panoları
☐ Kütüphane ya da üniversitenin Web sayfası
☐ Hiçbiri
☐ Hepsi
☐ Diğer

38. Kütüphaneniz tarafından uygulanan kullanıcı eğitimini üniversiteye ne şekilde duyuruyorsunuz?

☐ Genel ilanlar yoluyla
☐ Kütüphane Web sayfası üzerinden
☐ Kullanıcı listelerine e-posta atarak
☐ Diğer

39. Kullanıcı profil ve beklentilerini belirlemek için herhangi bir çalışma yapıyor musunuz?

☐ Evet (işaretlediyseniz, 40. soruyu yanıtlayınız)
☐ Hayır (işaretlediyseniz, 41. soruya geçiniz.)

40. (39. soruyu "Evet" işaretleyenler içindir) Kütüphane kullanıcılarının istek ve beklentilerini hangi yolla topluyorsunuz?

☐ E-posta yoluyla
☐ Kütüphaneye gelen kullanıcıları gözlemleyerek
☐ Danışma masasından
☐ Belirli aralıklarla anket uygulayarak
☐ Formlar yoluyla
☐ Öneri ve şikayet kutusu aracılığla
☐ Hepsi
☐ Hiçbiri
☐ Diğer

41. Kullanıcıların size yoğunlukla yönelttikleri soruları belirliyor musunuz?

☐ Evet (işaretlediyseniz, 42. soruyu yanıtlayınız)
☐ Kısmen (işaretlediyseniz, 42. soruyu yanıtlayınız)
☐ Hayır (işaretlediyseniz, 43. soruyu geçiniz)

42. (41. soruyu "Evet" ve "Kısmen" işaretleyenler içindir) Bu sorular size kullanıcı eğitiminizi yapılandırılmasında yararlı oluyor mu, nasıl?

☐ Evet
☐ Kısmen
☐ Hayır

43. Kütüphanelerde kullanıcı eğitiminin kütüphanecilik mezunu kişiler tarafından verilmesi gerektiği görüşüne katılıyor musunuz? Lütfen nedenini açıklayınız.

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısmen

44. Kütüphaneciler tarafından verilecek kullanıcı eğitimi üniversitenin, kütüphane ve kütüphanecilere önem verdiğini, güvendiğini gösterir mi?

☐ Evet ☐ Hayır ☐ Kısmen ☐ Fikrim yok

45. Kullanıcı eğitimine yönelik kütüphanenizde orta ve uzun vadede yapılmasının iyi olacağını düşündüğünüz uygulamalar veya yenilikler nelerdir?

Zaman ayırdığınız için teşekkür ederiz.

ÖZET

Kullanıcı eğitimi, kütüphane kaynak ve hizmetlerinden kullanıcının üst düzeyde yararlanması için gerekli bilgi ve becerilerin kullanıcılara, alanında profesyonel kütüphaneciler tarafından kazandırılması çabasının tümüdür. Üniversite kütüphaneleri düşünüldüğünde, tüm üniversite çevresinin kütüphaneden üst düzeyde yararlanması kullanıcı eğitiminin amaçlarını en iyi şekilde yerine getirdiğinin göstergesidir.

Çalışmamızda üniversite kütüphanelerinde uygulanmakta olan kullanıcı eğitimi programları, kullanıcı eğitimi amaçlarının ne kadarını yerine getiriyor sorusuna yanıt bulunmaya çalışılmıştır. Elektronik ortamda bilgi kaynaklarının artış göstermesi, uzaktan kütüphane kaynaklarına erişim olanağı, Web 2.0 teknolojilerinin kütüphanelere de girmesi bu ortamlardan yararlanarak elektronik kullanıcı eğitiminin hazırlanması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.

Araştırmamızda betimleme yöntemi kullanılmış olup ve veri toplama tekniği olarak literatür incelemesi ve anket tekniklerinden yararlanılmıştır. Veri toplamak üzere, Ankara'daki dört devlet üniversitesi (Ankara Üniversitesi, Gazi Üniversitesi, Hacettepe Üniversitesi ve Orta Doğu Teknik Üniversitesi) kütüphanesinde çalışan kütüphanecilere anket uygulanmıştır. İki bölümden ve 54 sorudan oluşan anket 56 kütüphaneciye uygulanmıştır.

Araştırmamız sonucunda kütüphanecilerin kullanıcı eğitimine olan ilgi ve katılım azlığından şikayet etmekte oldukları ortaya çıkmıştır. Bu durumun üstesinden

gelmek elektronik ortamda kullanıcı eğitiminin yapılandırılması ile gerçekleştirilir. Ayrıca kullanıcı eğitiminde personel yetersizliği nedeniyle sorun yaşamaktadır. Kütüphanecilerin Web 2.0 teknolojilerinin kullanımı ile ilgili eğitim gereksinimleri de ortaya çıkmıştır.

SUMMARY

User education is defined as a whole effort to acknowledge the necessary knowledge and skills to users by professional librarians so that users could utilize from library resources and services. The high percentage of library usage by all university members, when the universities' libraries are considered is the sign of well performance of library's aims.

This study aims to answer the particular question of "how much do the user education programs which are performed in the university libraries succeed the aims of user education. The increase of information resources through the electronic means, the possibility of remote access to the library resources, the entrance of Web 2.0 technologies even to the university libraries pushed the necessity to order the electronic user education programs by benefiting from these possibilities.

The survey method was used in this study and data were gathered through literature search and questionnaires. In this research, in order to collect data, a questionnaire was applied to librarians who work in state university libraries in Ankara (Ankara University, Gazi University, Hacettepe University and Middle East Technical University). The questionnaire is composed of two parts and consist of 54 questions and given to 56 librarians.

As the concluding remark of this survey, it can be seen that the librarians complain about the indifference and small number of participants to the user educations. In order to overcome this, the user education should be structured along

with the electronic means. In addition, there is a problem in user education due to inadequate personnel number. Another consequence is that the librarians need to be instructed on the usage of Web 2.0 technologies.