

## Çeviri Yazılar / *Translations*

### Ne, Ne Olmuş, Şimdi Ne Olacak\*

*What, So What, Now What*

Çev. Güler Demir\*\* ve Ayşenur Güneş\*\*\*

#### Öz

Bu çalışma, “Kanıtı Dayalı Kütüphanecilik: vaka çalışmaları ve aktif öğrenme alıştırmaları” başlıklı kitap içerisinde yer alan “Ne, ne olmuş, şimdi ne olacak” adlı bölümün çevirisidir. Daha önce, aynı kitabın, “Avustralya’da kanıtı dayalı kütüphanecilik: bir ulusun kaynak paylaşımını geliştirmek” adlı bölümünün çevirisi yine Türk Kütüphaneciliği Dergisi için yapılmıştı. Bu bölümün yazarları olan Carla Brooks ve arkadaşları ABD’de Michigan-Dearborn Üniversitesi’nde bulunan Mardigian Kütüphanesi’nin idari ve teknik çeşitli bölümlerinde sorumluluk almış kişilerdir. 2003 yılında başlatılan bir ekip çalışması ve danışmanlık desteği ile Mardigian Kütüphanesi’nin hizmet kalitesinin araştırılması hedeflenmiştir. Kütüphaneye ilişkin öğrenci ve öğretim elemanlarından elde edilen veriler, kütüphanenin mevcut durumunu (ne); ortaya çıkan sonuçlar<sup>1</sup> ile sorunların değerlendirilmesini

---

\* Orijinali için bkz. Brooks, C., Irwin, K. M., Kriigel, B. J., Richards, T. F. ve Taylor, E. J. (2007). What, so what, now what. E. Connor (Ed.). Evidence-based Librarianship (ss. 63-84) içinde. Oxford, England: Chandos Publishing. See for the original source: Brooks, C., Irwin, K. M., Kriigel, B. J., Richards, T. F. and Taylor, E. J. (2007). What, so what, now what.resource-sharing. E. Connor (Ed.) In Evidence-based Librarianship (pp. 63-84). Oxford, England: Chandos Publishing

\*\* Yrd. Doç. Dr. Güler Demir. Kastamonu Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. e-posta: gulerdemir2009@gmail.com

Translated by Asst. Prof. Güler Demir. Kastamonu University, Department of Information and Records Management.

\*\*\* Arş. Gör. Ayşenur Güneş Kastamonu Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. e-posta: akbulutaysenur@gmail.com

Translated by Res. Asst. Ayşenur Güneş Kastamonu University, Department of Information and Records Management.

Geliş Tarihi - Received: 24.09.2017

Kabul Tarihi - Accepted: 28.09.2017

<sup>1</sup>Kaynağın orijinali incelendiğinde, çevirisi yapılan bölümün başlığını oluşturan “Ne, ne olmuş, şimdi ne olacak” (What, so what, now what) ifadelerinin, çalışma bulgularının özetlendiği şekillerde verilen sınıflandırmaya da yansıdığı anlaşılabilir. Çalışma kapsamında, hem İngilizce ifadelerin anlamlı biçimde Türkçeye çevrilmesi kaygısı hem de bazı ifadelerin bilimsel bir çalışma dilinden çok günlük konuşmaya yakınlığı nedeni ile zaman zaman birbirinden kaçınılmıştır. Örneğin “so what” ifadesi daha çok günlük konuşmalarda “Ne yani”; “ee ne olmuş”; “ne fark eder”; “ne olacak ki yani” gibi anlamlar karşılığında kullanılmaktadır. Bu çalışmada, çalışmaya konu olan kütüphanenin daha verimli hizmet vermesi amacıyla yapılan araştırmaların sonuçları ile “so what” ifadesi ile “bu bulgulardan/sonuçlardan neyi anlamalıyız; bu sonuçlar nasıl bir tabloyu yansıtıyor” anlamı çıkarılabilir. Bu nedenle, ifadeye en yakın karşılık olduğu ve gündelik konuşma dilinden görece daha uzak olduğu düşüncesi ile Türkçe karşılık olarak “ne olmuş” ifadesinin kullanımı tercih edilmiştir.

(ne olmuş) ve neler yapılması gerektiğine ilişkin önerilerde (şimdi ne olacak) bulunulmasını sağlamıştır. Araştırmanın sonunda, önerilenler sistematik ve programlı biçimde hayata geçirilmiştir. Kanıta dayalı kütüphaneciliğin, hem konu ile ilgilenen tüm araştırmacılar hem de uygulama alanında çalışanlar için taşıdığı önemden yola çıkılarak, bu çevirinin, literatüre katkısının yanında benzeri çalışmalara örnek oluşturması umut edilmektedir.

**Anahtar Sözcükler:** Kanıta Dayalı Kütüphanecilik; biçimlendirici değerlendirme; değerlendirme araçları; araştırma eğitimi; kütüphane web sitesi, meta-arama motoru yazılımı.

### **Abstract**

*This study is the translation of the section "What, so what, now what" in the book titled "Evidence-based Librarianship: case studies and active learning exercises". The translation of the section titled "Evidence-based librarianship Down Under: improving a nation's resource-sharing" in the same book was previously made again for the Journal of Turkish Librarianship. The authors of this section, Carla Brooks et al., previously worked for some administrative and technical departments of the Mardigian Library at the University of Michigan-Dearborn in the USA. With a teamwork and consultancy support launched in 2003, it was aimed to investigate the service quality of the Mardigian Library. The data obtained from students and faculty members related to the library have led to suggestions regarding the current state of the library (what), assessment of the consequences and problems (so what) and what needs to be done (now what). At the end of the research, the suggestions were carried into effect systematically and programmatically. Considering the importance of the evidence-based librarianship for both all the researchers interested in the subject as well as for those who study in the field of application, we hope that this translation will both contribute to the literature and set an example for similar studies in the future.*

**Keywords:** Evidence-Based Librarianship; formative evaluation; evaluation tools; research education; library website, meta-search engine software.

### **Giriş**

2003 sonbaharında Michigan-Dearborn Üniversitesi (University of Michigan-Dearborn/UM-D) Mardigian Kütüphanesinin müdürü, kütüphanenin bir danışmanla çalışacağını ilan etti. Bunun gerekçesi, devamlı geri bildirim almak ve kütüphane faaliyetleri ile hizmetlerinin geliştirilmesi için bir değerlendirme planı oluşturmaktı. Bu bölümde tanımlanan süreçte, kütüphane personelinin basit bir biçimde veri toplamaktan, toplanan verilerin analizine ve işlem yapmaya/uygulamaya doğru nasıl ilerleme kaydettiği açıklanmaktadır. Söz konusu bu sürecin gerçekleşmesi "Biçimlendirici Değerlendirme Araştırma Ortaklığı/BDAO)" (Formative Evaluation Research Associates/FERA) adı ile anılan danışmanlık kuruluşunun desteği ile gerçekleşmiştir.

FERA ([www.feraonline.com/](http://www.feraonline.com/)) kâr amacı gütmeyen sektörlere değerlendirme süreci planlamak ve geliştirmek üzere rehberlik hizmeti vermekte; stratejik planlama sürecini kolaylaştırmakta ve her iki süreçle ilgili atölye çalışmaları sağlamaktadır. FERA'nın yardımıyla, kütüphane personeli, değerlendirilecek konuları tanımlamış, değerlendirme araçlarının geliştirilmesine katılmış ve sonuçları analiz etmiştir.

Süreç kapsamında, bulguların toplanması, bulgulardan elde edilen çıkarımların kavranması ve bulgulara dayalı olarak ileri sürülen uygulanabilir öneriler yer almaktadır:

- Ne = bulgular (veriler)
- Ne olmuş = çıkarımlar
- Şimdi ne olacak = öneriler

Bu bölümdeki metodoloji kısmında, verilerin toplanmasında kullanılan çeşitli araçlar tanımlanmaktadır. Sonuç kısmında ise kütüphanenin etkinliğini arttırmak üzere verilere dayanılarak ortaya koyulan öneriler doğrultusunda nasıl davranıldığı açıklanmaktadır.

Kütüphane, Kanıta Dayalı Kütüphanecilik (KDK)<sup>2</sup> sürecini uygulamaya başlamamış olsa da söz konusu sürecin literatürdeki tanımları ve ilkelerine bakıldığında Kanıta Dayalı Kütüphanecilik tanımlamaları ile uyduğu görülmektedir. Koufogiannakis ve Crumley'e (2002) göre, KDK, "kullanıcının bildirdiği, kütüphanecinin gözlemlediği ve araştırmaya dayanan geçerli, önemli ve uygulanabilir kanıtların toplanmasını, yorumunu ve entegrasyonunu teşvik eden bir bilgi bilimi yaklaşımıdır". (Koufogiannakis ve Crumley, 2002).

Kütüphane, metodoloji kısmında tanımlanan üç farklı değerlendirme aracını kullanarak, kullanıcılarından geri bildirimleri toplamış ve yorumlamıştır. Koufogiannakis ve Crumley, açıklamalarına devam ederek, KDK'nin "sorular sorma, bu sorulara yanıt vermek için bilgi bulma (veya kişinin kendisinin araştırma yapması) ve o bilgilerin uygulamalarımıza geçirilmesi ile ilgili" süreçleri içerdiğini belirtmektedir. (Koufogiannakis ve Crumley, 2002).

FERA, kütüphane personelinin, kullanıcılarına sorulmasını istediği soruları dile getirebilmelerine yardımcı olmuş, üç değerlendirme aracını tasarlamış, yanıtları toplamış ve kütüphanenin sonuçları yorumlamasına yardım etmiştir. Böylece kütüphane personelinin harekete geçebilmesi sağlanmıştır.

## Ortam

Michigan-Dearborn Üniversitesi, Michigan'ın sanayi ve iş merkezinin kalbinde, güney doğu Michigan'ın Detroit büyükşehir bölgesinde bulunmaktadır. Yerleşke ikamete mahsus değildir ve 500 tam ve yarı zamanlı fakülte üyesi ile %25'i lisansüstü öğrenim gören yaklaşık 8.600 öğrenci nüfusuna sahiptir. Mezun olan öğrencilerin yaklaşık olarak %80'i, mezuniyetten sonra bölgede kalmaktadır. Mardigian Kütüphanesi, yerleşke toplumuna hizmet veren ve yerleşkedeki dört fakültenin eğitim programlarını destekleyen (Mühendislik ve Bilgisayar Bilimleri; Eğitim; İşletme; Sanat, Fen ve Edebiyat Fakültesi) tek kütüphanedir.

Mardigian Kütüphanesi, 356.000 cildin üstünde kitap koleksiyonunu, yaklaşık olarak 15.000 tam metin elektronik dergi koleksiyonunu, 125 veri tabanını, 563 baskı aboneliğini ve 8.000'in üstünde elektronik kitabı bulunduran açık raflı bir tesistir. Kütüphane materyallerinin tamamı, lisans ve lisansüstü müfredatı desteklemek üzere öğretim elemanları ve kütüphaneciler tarafından seçilmiştir. Mardigian Kütüphanesi'nde 13'ü kütüphaneci olmak üzere 28 personel bulunmaktadır. *Kütüphane Araştırma Merkezi*'nde (KAM) (*Library Research Center/LRC*) dört tam ve bir yarı zamanlı kütüphaneci personel bulunmaktadır. 2004/2005'de 86 bibliyografik yönlendirme dersi verilmiştir ve bu, son beş yılda verilen derslerin ortalama sayısıdır. Aynı yıl içinde, kütüphaneler arası ödünç verme bölümü, 4.052 isteği ele almıştır. Bu sayı, 2000/2001'den bu yana %105 oranda bir artışı göstermektedir. Aynı zamanda, kütüphanenin dolaşım/ödünç verme istatistiklerine bakıldığında, 2000/2001'de 67.626 iken %15 oranında düşüşle 2004/2005'te 57.271 olduğu görülmüştür.

Kütüphanenin web sitesinde (<http://library.umd.umich.edu/>) çevrimiçi katalog, elektronik dizinler, dergiler ve referans kaynaklarına erişim sağlanmaktadır. Bu kaynakların çoğuna hem yerleşke hem de yerleşke dışından erişim sağlanabilmektedir. Kütüphane, öğrenciler için hem grup çalışması hem de sessiz çalışma yapmaya uygun alanlar dâhil olmak üzere, yaklaşık 1.200 çalışma alanı sağlamaktadır. Tesisin bütünü kapsamında kablosuz bilgisayar erişimi sağlanmıştır.

<sup>2</sup> Kavramın orijinali "Evidence Based Librarianship" (EBS) olarak geçmektedir.

## Hedefler

Kütüphane personeli bir değerlendirme programı geliştirmek üzere harekete geçmeye karar verdiği zaman, kütüphane müdürleri iki konuda başarılı olmak istemişlerdir: öğrencilerin ve öğretim elemanlarının kütüphane deneyimlerini belgelendirmek ve uygulamaya geçirilebilir veri toplamak. Uygulamaya geçirilebilir veri toplamak için ise kütüphane iki hedef belirlemiştir. Öncelikli hedef, kütüphane müdürlerinin, kütüphanenin etkinliğini değerlendiren güvenilir veri elde etmelerini, insan kaynakları ve mali kaynaklara ayrılacak ödeneğin dağılımı konusunda bilinçli kararlar vermelerini ve hizmet kalitesini geliştirmelerini sağlayacak bir süreç geliştirmektir. İkincil hedef, kütüphane müdürlerinin düzenli bir şekilde ve bağımsız olarak çoğaltabilecekleri veri toplama araçlarını geliştirmektir.

Kütüphane personeli, hazır araç (LibQUAL+ gibi) kullanmak yerine, orijinal değerlendirme aracı geliştirmek için FERA ile çalışmayı seçmiştir. Araç tasarımı ve uygulamasına kütüphane müdürlerinin katılımı çok önemlidir. Böylece, devam eden işletme ve hizmet değerlendirmesinin kütüphanenin günlük yönetiminin dokusuna dâhil edilmesi için gerekli olan kurum içi uzmanlık geliştirilmiş olacaktır.

Kütüphane personeli, FERA ile çalışmaya başlamadan önce, kullanıcı gereksinimlerini anlamak; mükemmel bir hizmet sağlamak üzere uzun yıllar çalışmış; güçlüklerle ve sorunlara ilişkin iyi bir anlayış geliştirmişlerdir. Söz konusu bağlamda anlayış ve farkındalığı geliştirmek için yapılan faaliyetler şunları kapsamaktaydı:

- 1998 yılında “örgütsel öğrenme” kavramlarını hayata geçirmek üzere danışmanlar Peter Carlson (Peter Carlson ve Ortakları, Takoma Park, MD) ve Judy Sorum Brown ([www.judysorumbrown.com/](http://www.judysorumbrown.com/)) ile çalışmak;
- 2001 yılında kütüphane faaliyetlerinin ve hizmetlerinin bağımsız bir dış değerlendirmesine hazırlanmak için veri toplamak üzere, *Üniversite Kütüphanelerinin Standartları 2000 (Standards for College Libraries 2000, Edition 3)* baskısında bulunan sorulara dayalı olarak, kütüphanenin kendi kendine yapacağı bir çalışma düzenlemek (Association for College and Research Libraries, 2000);
- 2002 yılında kütüphanenin bağımsız dış değerlendirmesinin yapılması (değerlendirmeyi yapanlar, kütüphane danışmanları, Maureen Sullivan ortaklığından Maureen Sullivan, Indiana Northwest Üniversitesi kütüphane müdürü Robert Moran ve Michigan-Flint Üniversitesi kütüphane müdürü Robert Houbeck idi);
- 2002 yılında öğrenci ve öğretim elemanlarının kütüphane kaynakları ve hizmetleri hakkındaki farkındalığı ve algılarına ışık tutmak için Richard M. Dougherty'nin RADAR veri toplama sürecine katılmak (Dougherty, 2002).

Kütüphane müdürleri ve personel, öğrencilerin ve öğretim elemanlarının kütüphane hizmetleri ve kaynakları hakkında ne bildikleri, bunları nasıl kullandıkları ve kütüphaneyi nasıl algıladıklarına ilişkin girişilen bu çabalardan çok şey öğrenmiştir. Ancak bu çabalardan elde edilen bilgiler hem öğrencilerin hem de öğretim elemanlarının algılarının anlaşılması bakımından yararlı olsa da, eksiktir. Müdürler, mevcut kütüphane hizmetlerine ilişkin kullanıcı memnuniyeti veya memnuniyetsizliğinden daha fazlasını öğrenmek istemişlerdir. Dolayısıyla, hangi kütüphane hizmetlerinin hizmet kalitesine değer eklediğini veya ekleyemediğini bilmelerini sağlayacak nitel verileri edinmek istemişlerdir. Ayrıca, öğrenci ve öğretim elemanlarının algıları ve gereksinimleri ile ilgili geçmişte uygulanan yaklaşımların sağladığı bilgiden daha derin bilgi ve anlayış kazanmalarını sağlayacak bir süreç araştırmasına da girişmişlerdir.

FERA ile ortaklık, düzenli ve sistematik olarak kanıta dayalı araştırma yapma kapasitesini ve alışkanlığını oluşturma bağlamında destek sağlamaktadır. Bu gelişmeler ilk önce FERA'nın yardımıyla daha sonra da nihayet sadece kütüphane müdürlerinin çabası ile sağlanmıştır. Aşağıda

tanımlanan veri toplama süreçlerinin düzenli uygulamasının, zaman içinde, kütüphanenin yararlı verileri düzenli olarak toplamasını ve analiz etmesini sağlayacağına inanılmaktadır:

- Düzenli olarak kütüphanenin performansının değerlendirilmesi;
- Nelerin iyi yapıldığının belirlenmesi;
- Farklı olarak yapılması gereken şeyler hakkında bilinçli kararlar alınması ve
- Kullanıcıların beklentilerinin de ötesinde hizmet verilmesinin sağlanması.

### Yöntemler

Brice, Booth ve Bexon, 2005 *IFLA / Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kurumları Federasyonu (International Federation of Library Associations and Institutions)* bünyesindeki sunumlarında, kanıta dayalı uygulama sürecinin tanımlanmasına dayanak olabilecek süreç kapsamında yer alan aşağıdaki safhalara dikkati çekmişlerdir:

- Sorunu veya soruyu tanımlama
- Soruya yanıt vermek için en iyi kanıt bulma
- Kanıt değerlendirme
- Değerlendirme sonuçlarını uygulama
- Değişikliği değerlendirme
- Sorunun yeniden tanımlanması (Brice, Booth ve Bexon, 2005).

Kütüphane tarafından yürütülen orijinal araştırmada bu safhaların çoğu kullanılmıştır. Ancak, son safha henüz 2006 baharında tamamlandığından, değişikliklerin tamamen değerlendirilmesi ve soruların yeniden tanımlanması için vakit çok erkendir. FERA ile ilk planlama toplantısında, kütüphane müdürleri değerlendirme yöntemlerini tartışmış; umut, görüş ve merak edilen noktaları dile getirmişlerdir. FERA, değerlendirmenin programlanmasındaki yaklaşımını paylaşmıştır. Bu yaklaşım aşağıdaki gibidir:

- Tasarım (bilgi gereksinimlerini açıklamak, uygun araştırma yöntemlerini seçmek vb.);
- Uygulama (veri elde etme, veri düzenleme);
- Veri analizi/yorumlama (verilerin kodlanması, yorumlama/öğrenmeyi kolaylaştırma);
- Raporlama (bulguların raporlanması, reaksiyonların birleştirilerek dâhil edilmesi);
- Kullanım (raporlanan ürününü sunmak, stratejik/işlevsel planlamasını kolaylaştırmak).

FERA'nın yaklaşımı, değişikliklerin değerlendirilmesi ve sorunun yeniden tanımlanması dışında, yukarıda tanımlanan KDK sürecine çok benzemektedir. FERA, tasarım safhasının başlangıcında, kütüphaneyi anlamak ve değerlendirilmesi gereken alanları tanımlamak için kütüphane personeliyle ve bölüm başkanlarıyla görüşmeler yapmıştır. Bu görüşmelere dayanarak, kütüphane, kullanıcıları sorgulamak üzere üç temel alan belirlemiştir:

- Kütüphane web sayfası erişimi;
- Araştırma eğitimi (bibliyografik yönlendirme);
- Kütüphane farkındalığı, kullanımı ve değeri.

Kütüphane müdürleri ve FERA, bu alanların her birinin ayrı ayrı değerlendirilmesi ve araçların da araştırılan bilgilerin yapısına göre şekillendirilmesini kararlaştırmıştır. Örneğin, öğrencilerin araştırma davranışını daha iyi anlamak için, gözlemler ve günlükler, anketten daha uygun gibi görünmüştür. FERA, daha sonra her temel alan için sorular geliştirmeye başlamıştır. Tasarım safhasında, kütüphane personeli, FERA'nın geliştirdiği taslakları ve önerilen değişiklikleri incelemiştir. İlk iki aracın sonuçları, üçüncünün tasarımına katkıda bulunmuştur. Araçlar, demografik, açık uçlu ve kodlanmış soruların bir birleşimini kapsamaktadır. Katılımcılar arasında, yerleşkedeki her seviyeden ve okuldan öğrenciler ve öğretim elemanları bulunmaktadır.

Veri yorumlamasını kolaylaştırmak için, FERA, analizi yapılacak yanıtları toplamış, kodlandırmış ve sınıflandırmıştır. Araçların uzunluğundan dolayı, bu bölümde dâhil edilmemişlerdir ancak bu örnek vaka/olayın (*case study*) sonunda alıntılar yer almaktadır.

Birkaç yıllık değerlendirme süreci sırasında, kütüphane personeli konu hakkında araştırmaları da okumuştur, bunların arasında iki OCLC üyelik raporu vardır: *Çevre Taraması: Örüntü Tanıma (Environmental Scan: Pattern Recognition)* (OCLC, 2003) ve *Kütüphaneler ve Bilgi Kaynaklarına İlişkin Algılar (Perceptions of Libraries and Information Resources)* (OCLC, 2005). Bu raporlardan çıkarılan veriler ve sonuçlar, Mardigian Kütüphanesi kullanıcılarından elde edilen verileri desteklemiştir.

### ***Kütüphane web sayfasına erişim***

Birkaç yıl önce, kütüphane, web sitesinin kullanılabilirliği hakkında bir araştırma yapmıştır ve bu deneyime dayalı olarak, öğrencilerin araştırma davranışını anlamak için bir anketten ziyade, gözlemlerin kullanılması doğal görünmüştür. FERA, gözlemlenmedikleri zaman öğrencilerin nasıl araştırma yaptıklarını belgelendirmek için günlüklerin eklenmesini önermiştir. 2004 sonbahar dönemi sırasında, kütüphane personeli, ilk değerlendirme için gönüllü öğrencileri araştırmak üzere yerleşkede, kütüphanede ve kütüphane web sitesinde ilanlar yayınlamıştır. Katılımları için gönüllülere 10\$'lık kitabevi hediye sertifikası teklif edilmesine karşın uygun örneklem elde etmek için yeterli sayıda gönüllü öğrenci bulmak, beklenenden daha uzun sürmüştür.

Çalışma, gönüllü öğrencileri gözlemleyen ve onlarla görüşme yapan iki referans kütüphanecisinin ve bir kütüphane bilimleri stajyerinin yardımı ile yürütülmüştür. Araştırmaya on öğrenci katılmıştır: bir birinci sınıf öğrencisi (sosyoloji), bir ikinci sınıf öğrencisi (mühendislik), iki üçüncü sınıf öğrencisi (eğitim, uluslararası çalışmalar) ve iki son sınıf öğrencisi (işletme, işletme eğitimi, sosyal bilimler ve mühendislikte yüksek lisans).

Gönüllü öğrenciler interneti araştırırken ve araştırmaları hakkındaki sorulara yanıt verirken, gözlemciler araştırma davranışını belirlemiş ve görüşme sorularını sormuştur. Oturumlar, tarama ve sesli kayıt yazılımı kullanarak kaydedilmiş ve 30 ile 60 dakika sürmüştür. Görüşme soruları, öğrencilerin ne kadar süredir interneti kullandıkları, bilgisayar kullanımındaki rahatlık seviyeleri, araştırmaya kaç saat harcadıkları ve eriştikleri yerler gibi internet kullanımına ilişkin arka planın belirlenmesini amaçlayan sorular olmuştur. Soruların çoğunluğunda öğrencilerin çevrimiçi bilgileri nasıl buldukları, araştırma şekilleri, belli kütüphane hizmetlerinin kullanımı, kullarındaki kolaylaştırıcılar ve engeller ile genel memnuniyet ve öneriler sorgulanmıştır. Görüşme soruları arasında şunlar yer almıştır:

- Çevrimiçi araştırmanın nasıl yapılacağı hakkında başkalarına ne kadar sıklıkla yol gösteriyorsunuz?
- Kütüphane web sitesini, arama motorlarını, elektronik kaynakları ve ders materyallerini ne kadar kullanıyorsunuz?
- Son birkaç yıldır, bir araştırma makalesine ilişkin çevrimiçi bilgilere nasıl ulaştığınız anlamında herhangi bir önemli değişiklik oldu mu?

Görüşmelerin ardından, gönüllü öğrenciler birkaç haftalığına araştırma günlükleri tutmuştur. Şekil 4.1<sup>3</sup>'de gözlem kılavuzundan örnek bir sayfa gösterilmektedir.

<sup>3</sup> Çalışmanın yazarları orijinal metne sadık kalabilmek ve okuyucuların takibini kolaylaştırmak amacı ile tablo ve şekil etiketlerini orijinal çalışmadaki gibi kullanmışlardır. Etiketler bu sebeple 4.1'den başlamaktadır.

### FERA (Formative Evaluation Research Associates) Biçimlendirici Değerlendirme Araştırma Ortaklığı

Michigan Üniversitesi Mardigian Kütüphanesi

“Öğrencilerin Çevrimiçi Araştırmada Bilgisayar Kullanımı” Temmuz-Ağustos 2004

Gözlem Kılavuzu (diyalog içermektedir)

Öğrenci adı -----

Gözlemci adı-----

Tarih ----- Yer ----- Başlama saati----- Bitiş saati-----

Özel durumlar/notlar (olası geri çevirmeleri ve mümkünse nedenlerini yazınız):

Belirtilmesi durumunda öğrencinin akademik durumu ve öğrenim alanı:

Araştırmanın genel konusu:-----

Araştırma nedenleri: Dersle ilgili... Ders dışı akademik araştırma... İşle ilgili... Kişisel.....

Diğer.....

Derse yönelik çalışma ise araştırma yaklaşımına ilişkin herhangi bir sınırlama/koşul var mıydı?

-----Evet ----- Hayır

#### Faaliyet Kodları

Kütüphane kataloğu	LC	Araştırma veri tabanları (dergiler ve makaleler için)	DataB	Diğer internet kaynakları (Michigan E-Kütüphanesi/ Michigan E-Library –MEL- ansiklopediler, görüntü veri tabanları vb.)	Diğer internet kaynakları (mümkünse adlarını belirtiniz)
Arama motoru (özel bir ad belirtmeniz gerekmiyor)	SE	Elektronik kaynaklar ve ders materyalleri	ER	Belli web sitesi adresleri	Web adresi
<ul style="list-style-type: none"> <li>Faaliyete BAŞLA ya da sonraki önemli faaliyeti/alt faaliyeti başlat</li> <li>Tetikleyen durumlar (önceki göreve bağlılık)</li> <li>Faaliyetin genel hedefi/hedefleri</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Temel problemler/beklenilmeyen durumlar/karmaşıklıklar</li> <li>Temel başarılar</li> <li>Bu faaliyete harcanan zamanı belirtiniz</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nasıl ilerleneceği / ilerlenilemeyeceğine ilişkin seçenekleri etkileyen faktörler (içerik konuları, teknik, çevresel, kişisel faktörler vb. dahil)</li> <li>Karar verme sürecinde kullanılan bilgiler</li> <li>Göz ardı edilen/kaçınılan seçenekler</li> </ul>	

Şekil 4.1. Kütüphane web sayfası erişimi: örnek gözlem sayfası

#### Araştırma Eğitimi

Kütüphane personeli, araştırma eğitimi oturumlarının etkinliğini değerlendirmek ve neden daha fazla profesörün bu hizmetten yararlanmadığını öğrenmek istemiştir. Kütüphane müdürleri ve FERA, öğrencilerle ve öğretim elemanlarıyla telefon görüşmelerinin bu bilgileri en iyi şekilde sağlayacağına karar vermişlerdir.

2005 bahar dönemi sırasında, kütüphane personeli, sonbahar ve kış araştırma eğitimi derslerine katılmış olan öğrenciler ve öğretim elemanlarıyla temasa geçmiştir. Düzenli olarak ders programlayan (katılan) ve genellikle planlamayan (katılmayan) öğretim elemanlarının

isimleri belirlenmiştir. Sekiz katılan ve yedi katılmayan öğretim üyesi ile görüşme yapılmıştır. İletişim kurulan 42 öğrenciden, 10'u görüşme yapılmasını kabul etmiştir. Öğrenci katılımcılara kütüphane kafesinde kullanılmak üzere 5\$'lık hediye sertifikası teklif edilmesine karşın yeterli sayıda gönüllü bulmak güç olmuştur.

Katılan ve katılmayan öğretim elemanları, okulları, akademik dereceleri ve görev sürelerinin uzunluğuna göre farklı profilleri temsil etmiştir. Katılan öğretim elemanları arasında, tarih, biyoloji/çevre çalışmaları, mikrobiyoloji, bilgisayar bilimleri, siyasal bilimler, yazı/beşeri bilimler ve Eğitim Fakültesinden üyeler yer almıştır. Katılmayan öğretim elemanları arasında, doğa bilimleri, özel eğitim, psikoloji, felsefe, muhasebe/maliye, İspanyolca ve endüstri mühendisliğinden üyeler bulunmuştur.

Katılımcılara telefonla ulaşılmış ve aşağıdaki sorular dâhil olmak üzere, araştırma eğitiminin yararları, kütüphane hizmetlerinin kullanımına etkisi, diğer araştırma becerilerine etkisi, araştırma eğitiminin geliştirilmesi, engeller, kolaylaştırıcı unsurlar ve öğrencilere nasıl araştırma yapacaklarını öğrenmede yardım hakkında bir dizi soru sorulmuştur:

- Michigan-Dearborn Üniversitesi'nde akademik işinize başladığınızda kütüphane hizmetleri hakkında yeterli bilgi aldığınızı düşünüyor musunuz?
- Araştırma sürecinde bilgi ararken, katalog, elektronik dergiler ve veri tabanları veya diğer kaynaklar aracılığıyla, kendi kendinize kütüphane web sitesini (nasıl) kullanabileceğinizi biliyor musunuz?
- Öğrencileriniz için araştırma eğitim oturumu planlamanızı teşvik eden nedir?
- Belli bir araştırma eğitimi çalıştayının başarısını veya başarısızlığını nasıl değerlendirirsiniz?

Şekil 4.2'de öğrenci telefon görüşmesi metninden seçilen sorular verilmiştir.

---

1- Araştırma eğitim oturumundan önce üniversite seviyesinde nasıl araştırma yapılacağı konusunda hiç örgün eğitim aldınız mı?

-----Hayır ----- Evet

---

Yanıtınız "Evet" ise ne tür bir eğitim aldınız?

---

2- Araştırma eğitim oturumunun akademik çalışma seviyenize uygun olduğunu düşünüyor musunuz?

Kesinlikle (5)	Büyük olasılıkla (4)	Belki (3)	Hayır, muhtemelen değil (2)	Hayır, kesinlikle değil (1)
----------------	----------------------	-----------	-----------------------------	-----------------------------

Şekil 4.2. Araştırma eğitimi: öğrenci telefon görüşmeleri metninden seçilen sorular



Açıklayınız

Araştırma eğitimi oturumuna ilişkin izlenimler

Katıldığınız oturum hakkındaki izlenimlerinizi merak ediyoruz.

3- Genel olarak araştırma eğitimi oturumundan ne kadar memnun kaldınız?

Çok memnun kaldım (4)	Memnun kaldım (3)	Memnun değilim (2)	Hiç memnun değilim (1)	Bir fikrim yok.
-----------------------	-------------------	--------------------	------------------------	-----------------

Yorum yapınız

4- Eğer varsa araştırma eğitimi oturumundaki belirli hangi konunun size en fazla yararı oldu?

5- Araştırma eğitimi oturumundaki belirli hangi konunun size an az yararı oldu? Neden?

6- Araştırma eğitimi oturumunun yapılış şekli hakkında size özellikle yardımcı olan bir şey var mıydı?

#### Araştırma eğitimi oturumunun etkisi

- Varsa, araştırma eğitimi oturumuna katılmanızın size ve araştırma faaliyetinize ne tür bir etkisi olduğunu öğrenmek istiyoruz.
- Kütüphane kaynaklarını kullanarak araştırma yapmanın birkaç yöntemi, araştırma eğitimi oturumu sırasında tartışılmıştı. Bu yöntemlerin bazıları hakkında kısaca konuşmak isterim.
- Bunların her biri için araştırma eğitimi oturumuna katılmanızdan önce zaten belirli bir yöntemi kullanıp kullanmadığınızı soracağım.
- Eğer yöntemi önceden kullandıysanız daha sonra araştırma eğitimi oturumunun onu daha etkin şekilde kullanmanıza yardımcı olup olmadığını soracağım.
- Eğer yöntemi önceden kullanmadıysanız araştırma eğitimi oturumuna katılmanızın bir sonucu olarak onu kullanmaya başlayıp başlamadığınızı soracağım.

#### a. Michigan-Dearborn Üniversitesi (UM-D) Kütüphanesi giriş sayfasının kullanımı

Michigan-Dearborn Üniversitesi (UM-D) Kütüphanesi giriş sayfasını araştırma eğitimi oturumuna katılmadan önce kullandınız mı?

Evet. Eğer yanıtınız “Evet” ise araştırma eğitimi oturumuna katılmanızın sonucu olarak giriş sayfasını ne kadar daha etkin kullanıyorsunuz?

Çok daha fazla etkin (5)	Daha etkin (4)	Biraz daha etkin (3)	Hiç daha fazla etkin değil (2)	Bilmiyorum (1)
--------------------------	----------------	----------------------	--------------------------------	----------------

Hayır. Eğer yanıtınız “Hayır” ise araştırma eğitimi oturumuna katılmanızın sonucu olarak giriş sayfasını kullanmaya başladınız mı? -----Evet ----- Hayır

#### Yorumlar

(Sorgulama: başarılar, karmaşıklıklar/gerginlikler)

Şekil 4.2. Araştırma eğitimi: öğrenci görüşme metninden seçilen sorular (devam)

#### Kütüphaneye İlişkin Farkındalık, Kullanım ve Değer

Mümkün olduğunca fazla öğrenciye ulaşmak için çevrimiçi anket aracı oluşturulmuştur. Öğrenciler çoğunlukla resmi ev adreslerinde yaşamadıkları için posta yolu ile anket yapılmamıştır. Kütüphaneyi kullanmayanların görüşleri de önemli görüldüğünden kütüphane

içinde yapılacak bir anket uygun bulunmamıştır. Telefon yolu ile anket uygulamanın ise büyük bir örneklem için çok çaba gerektirdiği, masraflı olduğu, yüksek oranlarda reddedilme eğilimine işaret ettiği düşünülmüştür. Ayrıca, geçmişteki deneyimler telefon ile yapılan anketlere pek fazla kişinin katılmadığını da göstermektedir. İlk iki aracın sonuçları, çevrimiçi ankette sorulan soruları şekillendirmede yardımcı olmuştur. Örneğin, ilk araçta, kütüphane personeli, pazarlama çabalarının geliştirilmesine gereksinim duyulduğunu öğrenmiştir. Üçüncü araçta bulunan sorular ile de yapılması gereken değişikliklere odaklanılmıştır.

Kütüphane personeli, ikinci ve üçüncü aracın uygulanması arasında değişen, insan deneklerin test edilmesiyle ilgili olan üniversite politikalarına uymuştur. 2005 yılı sonbaharında, üniversitenin *Kurumsal İlerleme bölümünün* (*Institutional Advancement department*) yardımıyla, rastgele seçilmiş 100 öğrenciden oluşan bir örneklem grubu çevrimiçi aracın test edilmesi için davet edilmiştir. Testin dönüş oranı %20 olmuştur. FERA testin sonuçlarından memnun kalmış ve sadece birkaç küçük değişiklik yapılmıştır. Daha sonra, öğrenci işleri, mevcut öğrenim gören öğrencilerin çevrimiçi ankete katılmaları için davet eden eposta mesajı göndermiştir.

Çevrimiçi ankette, kütüphane hakkında 37 soru bulunmakta olup bunların arasında kütüphane hizmetleri hakkında farkındalık, bu hizmetlerin kullanımı, yeni hizmetler hakkında kullanıcıların bilgilendirilme yöntemleri, mevcut hizmetler ve koleksiyonlar hakkında memnuniyet ve kütüphanenin rolü ve değeri hakkındaki sorular yer almaktadır. Sorulara dâhil edilen noktalar aşağıdaki gibidir:

- Yerinde veya çevrimiçi olarak kütüphane kullanımına ilişkin daha fazla bilginiz olsaydı, kütüphaneyi daha sık kullanır mıydınız?
- “Bir Soru Sor” (*Ask-A-Question*) hizmeti aracılığıyla telefonda referans kütüphanecisinden araştırma yardımı alabileceğinizi biliyor musunuz?
- Kütüphanenin, kütüphane hizmetleri hakkında bilgilerle öğrencilere ulaşmayı deneyebileceği diğer yolları önerebilir misiniz?

Şekil 4’te çevrimiçi anketten seçilmiş bir sayfa gösterilmektedir.

Katılımcılara, anketi doldurmaları için yedi gün verilmiştir. İlk birkaç günde dönüş oranlarının düşük olması nedeniyle son anket doldurma tarihi üç gün uzatılmış ancak yanıtlarda önemli düzeyde bir artış görülmemiştir. Ankete dayalı olarak, kütüphane %20’lik bir dönüş beklemiş olsa da bu oran ancak yaklaşık %14 olmuştur. Kütüphane müdürleri ve FERA, bu yüzdeler oranının yeterli olduğuna karar vermiştir. Katılan öğrenciler, 50\$’lık kitabeve hediye sertifikası için bir çekilişe dâhil edilmiştir.

1- Michigan-Dearborn Üniversitesi (UM-D) öğrencileri ilk önce genel kütüphane hizmetlerini birçok yoldan öğrenebilirler. Öğrencilerin kütüphane hakkında temel bilgileri öğrenebilecekleri yolları sıralayacağım. Lütfen temel kütüphane bilgilerini (örneğin, yeri, açık olduğu saatleri, yerinde ve çevrimiçi sunduğu kaynakları, kütüphane çalışmaları gibi) bahsettiğim yollardan biriyle öğrenip öğrenmediğinizi bana belirtiniz.

Kütüphane hakkındaki temel bilgileri şunlar aracılığı ile mi öğrendiniz?

- Derslerinizden birinde mi?
- Kütüphanenin tanıtımından mı (gazete, broşür, reklam vb.)?
- Kütüphanenin yönlendirmesi ile mi?
- Yeni öğrencilere yönelik oryantasyon sırasında sağlanan bilgilerden mi?
- Kütüphanenin web sitesinden mi?
- Kütüphanede kütüphaneci tarafından verilen araştırma eğitimi oturumundan mı?
- Bir arkadaşınızdan mı?
- Broşürden mi?
- Kampüs bülteni/gazetesinden mi?
- Öğretim üyesi/personelden mi?
- Daha fazla bilgi edinmek için kütüphaneye telefon ederek mi?
- Derse gelip kütüphane hakkında konuşma yapan birinden mi?
- Kampüs TV veya radyosundan mı?
- Kampüs faaliyetine katıldığımız zaman edindiğiniz bilgiden mi?
- Diğer (belirtiniz)

2- Kütüphane hakkında bu öğrenme yollarından hangisi sizin için en fazla yardımcı oldu?

3- Kütüphanenin hizmetleri hakkındaki bilgileri vermek üzere öğrencilere ulaşabileceği diğer yolları önerir misiniz?

4- Michigan-Dearborn Üniversitesi'nde (UM-D) akademik öğreniminize başladığınız zaman kütüphane hizmetleri hakkında yeterli bilgileri aldığınızı düşünüyor musunuz?  
-----Evet ----- Hayır

Yorumlar:

5- Belli bir akademik araştırma için Mardigian Kütüphanesi'ni kullanmaya başladığınız zaman akademik çalışmanız için kütüphaneyi kullanmanıza en fazla kim veya ne etki etmişti?

(Sorgulama: eğitimci, diğer öğrenciler, kütüphaneciler, kaynaklar vb.)

6- Kampüste veya çevrimiçi olarak kütüphane kaynaklarını ne kadar sıklıkla kullanıyorsunuz?

- a. Haftada bir veya daha fazla
- b. Birkaç haftada bir
- c. Ayda bir
- d. Dönem boyunca bir kez
- e. Kütüphaneyi hiç kullanmadım

7- Kütüphane kaynaklarını fazla ya da hiç kullanmıyorsanız, akademik çalışmalarınız için araştırma bilgilerini başka bir yerden mi elde ediyorsunuz?

-----Evet ----- Hayır

Yanıtınız "evet" ise nereden elde etmektesiniz?

Şekil 4.3. Kütüphane farkındalığı, kullanımı ve değeri: çevrimiçi anketten seçilen sayfa

Üç aracın tasarımı ve uygulanmasında FERA'nın uzmanlığı ve yardımı, projenin başarısı için önemliydi. Kütüphane personelinden hiçbirinin, projeyi yerinde yürütebilecek yeterlilikte vasıfları, ön deneyimi veya zamanı yoktu.

### **Anket Sonuçları**

FERA her değerlendirme aracının sonuçlarını sunmuş ve veri yorumlama çalışmaları yürütmüştür. Kütüphane müdürleri ve FERA temsilcileri, temel bulguları (ne), sonuçlarını (ne olmuş) ve önerileri (şimdi ne olacak) belirlemek için verileri incelemiştir. FERA, verileri yönetilebilir kısımlara bölmüştür, grup da üç saatlik çalıştay başına tipik olarak dört ila beş veri seti incelemiştir. Her çalıştay sırasında katılımcılar bulguları incelemiş, ayrı önerilerde bulunmuş ve daha sonra bunları grupta paylaşmışlardır. FERA personeli, veri yorumlama çalıştaylarından elde edilen bulguları ve önerileri özetlemiş ve kütüphane personeli, önerileri uygulamaya başlamıştır. Değerlendirmenin bu safhası, KDK sürecinin üçüncü ve dördüncü safhasına odaklanmıştır: kanıtların değerlendirilmesi ve sonuçların uygulanması.

### ***Kütüphane web sayfasının erişilebilirlik sonuçları***

Şubat 2005'te, FERA ve kütüphane müdürleri, öğrenci görüşmeleri, gözlemleri ve araştırma günlükleri aracılığı ile toplanan yanıtları incelemek için ilk veri yorumlama çalıştayını gerçekleştirmişlerdir. Şekil 4.4'te seçili bulgular gösterilmektedir.

Yorumlar, kullanıcı bakış açısını anlamada çok yardımcı olmuştur. Öğrencilerden, yardım istememelerinin nedeni sorulduğunda, şu yanıtları vermişlerdir: “Evde yalnız başıyım”, “Kütüphanede değildim, bu nedenle araştırmacı kütüphanecilerden yardım isteyememiştim” ve “Kütüphaneciler meşguldü ve ben de gitmek zorunda kaldım”. Bu yorumlar, kütüphanecilerin, telefon, e-posta veya anlık mesajlaşma yoluyla öğrencilere nasıl yardımcı olabileceğinin ve kütüphane kapalı olduğunda ve canlı yardım sağlanamadığında araştırma yapan öğrencilere çevrimiçi yardım sağlamanın önemine ışık tutmuştur.

Öğrencilere, kütüphanenin araştırma veri tabanlarını kullanmanın yararları sorulduğunda, sonuçların güvenilir, ücretsiz, sağlıklı, hakem değerlendirmesinden geçmiş, bilimsel ve aramanın da verimli olduğunu belirtmişlerdir. Bir öğrenci: “Evden araştırma yapmayı seviyorum” demiştir.

Ne	Ne olmuş	Şimdi ne olacak
Öğrencilerin çoğu, aramalarına başlamak için Google'ı kullanmış ve %92 oranında sonuçlardan memnun kalmışlardır. “Bir arama kutusunun” kullanımını kolay bulmuşlardır.	Öğrenciler, Google'ın kolaylığını seviyorlar. Kütüphane veri tabanlarının teker teker aranması karmaşıktır. Kütüphane veri tabanları maksimuma çıkarılmamaktadır.	Meta arama ürününü uygula böylece birçok veri tabanı bir seferde aranabilir. Google veya Google Scholar'ı, aramakta olan veri tabanı gruplarına dâhil et. Yeni ürünü öğrencilere pazarla. Güncelleme: Bir meta-arama ürünü sağlanıyor ve 2006 sonbaharında erişime uygun olacak.
Her 10 öğrenciden altısı, yardıma ihtiyacı olduğunu belirtmiş fakat aslında sadece üçü yardım istemiştir; sadece bir kişi, kütüphaneciye sormuştur. Yorumlar, bazı öğrencilerin, sadece binadayken yardım alabileceklerini düşündüklerini ortaya koymuştur.	Öğrenciler, yardım istemenin birçok yönteminden haberdar değiller. Yardım isteyen öğrencilerden çoğu, bir kütüphaneciye sormuyor.	Web sayfasının, yardım istemenin birçok yöntemini vurgulaması gerekir. Öğrencilere sağlanan seçenekler hakkında öğrencilerin bilgilendirilmesi için daha fazla pazarlama gerekli. Çevrimiçi arama ipuçları veya özel dersler yararlı olabilir. Güncelleme: Web sayfası, meta arama ürünü ile ilişkilendirilerek yeniden tasarlanıyor. Çevrimiçi özel dersler planlanıyor. Anlık mesajlaşma seçeneğinin pazarlanması. Diğer bölgesel akademik kütüphanelerle işbirliği içinde sanal referans hizmetlerini araştırma.
Her 10 öğrenciden beşi, kütüphane kaynaklarının nasıl aranacağını bir profesörden veya kütüphaneciden öğrendiklerini belirtmiştir.	Öğretim elemanları aracılığı ile öğrencilerle ilişki kurmak çok önemlidir.	Öğretim elemanları ile ilişkiler kurma ve onlara daha etkin biçimde tanıtım, pazarlama yapma konusuna odaklanılmalı. Daha fazla araştırma eğitimi dersleri verilmesi konusunda teşvik edici olmalı. Güncelleme: Öğretim elemanlarının desteğine odaklanmak için bir komite kurulmuştur. Örneğin öğretim üyesi organizasyonlarına ev sahipliği yapmak, öğretim üyeleriyle iletişimi geliştirmek ve öğretim elemanlarıyla nasıl ilişki kurulabileceği hakkında kütüphane personelini eğitmek.

Şekil 4.4. Kütüphane web sayfasının erişilebilirliği: seçili sonuçlar

Diğer yorumlar, makale veri tabanlarını kullanmanın dezavantajlarını vurgulamaktadır. “Bazen tam metni alamıyorsunuz” ve “eğer nasıl arama yapılacağını bilmiyorsanız, aradığınız şeyi bulamazsınız” gibi yorumlar bunlara örnek verilebilir.

Bu veri yorumlama çalıştayından elde edilen genel önerilerin arasında, kütüphane kaynaklarının aranmasını basitleştirmek için meta arama motoru yazılımını sağlamak; kütüphanenin, öğretim elemanlarıyla çalışma becerisini geliştirmek; kütüphane hizmetlerinin ve kaynaklarının pazarlamasını geliştirmek; çevrimiçi arama ipuçları ve/veya özel dersler gibi eğitici bilgileri dâhil etmek için kütüphanenin web sitesini geliştirmeye devam etme ve araştırma eğitimi öğretme tekniklerinin geliştirilmesi.

Bu öneriler, uygulanmak üzere bölümlere ve komitelere aktarılmıştır. Oldukça yoğun bir ilerleme kaydedilmiş ancak bazı öneriler kapsamında nihai ürünün aksine gelişen görüşlere odaklanma da söz konusu olmuştur. Birkaç yeni komite oluşturulmuştur. Bunların arasında

meta arama motorlarını araştıran bir komite ve öğretim elemanlarına desteği tartışan bir komite bulunmaktadır.

*Meta Arama Görev Gücü (Meta Search Task Force)* ve geçici bir komite, sağlanan yazılımı araştırmış ve ürünlerini göstermek için birkaç sağlayıcıyı getirmiştir. Bir ürün seçilmiş ve tesis edilmiştir; kullanılabilirliğinin test edilmesi Temmuz 2006'da başlamıştır. Diğer bir geçici komite olan *Öğretim Elemanları Destek Grubu (Faculty Outreach Group)*, öğretim elemanları ile ilişkilerin kurulmasının yollarını incelemiştir. Bu komitede, kütüphane konuşma noktalarının bir listesini ve ayrıca üniversite organizasyonlarında öğretim elemanlarıyla etkileşim için rehberler geliştirmiş olan ilgili kütüphaneciler bulunmaktadır. Birkaç kütüphaneci, konuşma noktalarının, onların kütüphane hizmetleri ve kaynakları hakkında öğretim elemanlarını bilgilendirmelerini daha kolaylaştırdığını belirtmiştir. *Araştırma Eğitimi Çalışma Grubu (Working Group on Research Education/WGORE)*, araştırma eğitiminin hedefini incelemek, farklı öğretim yöntemlerini denemek ve deneyimlerin paylaşımı için 2004 sonbahar döneminden beri toplanmaktadır. *Kampüs İlişkileri Komitesi (Campus Relations Committee)*, kütüphane hizmetlerinin ve kaynaklarının pazarlanmasındaki çeşitli yolları incelemiştir. Bu komite, yıllık pazarlama takvimi oluşturmuş, üniversitenin oryantasyon broşürlerini gözden geçirmiş, kütüphane kupaları ve kalemler gibi armağanları satın almış, PowerPoint sunumları ve bildirimleri için kalıplar ile yayınlar ve iletişim rehberleri oluşturmuştur.

### ***Araştırma Eğitimi Sonuçları***

Mayıs 2005'te, FERA ve kütüphane müdürleri, özellikle araştırma eğitimi dersleri hakkında öğrenci ve öğretim elemanları ile telefon görüşmeleri sırasında elde edilen verileri incelemek için ikinci bir veri yorumlama çalışmayı yapmışlardır. Şekil 4.5'te seçili bulgular gösterilmiştir. Yine, araştırma eğitimi hakkındaki öğrenci ve öğretim elemanlarının yorumlarının çok önemli olduğu düşünülmektedir. Bir öğrenci şunu belirtmiştir:

Ne	Ne olmuş	Şimdi ne olacak
Bir eğitici oturuma katılmadan önce, öğrencilerin %67'si araştırma için kütüphane web sitesini kullanmamaktaydı. Öğrencilerin %89'u oturumdan memnun veya çok memnundu. Öğrenciler, sonrasında, bilgileri daha hızlı ve kolay bulduklarını söylemiştir.	Bir eğitici oturumdan sonra öğrenciler, kütüphane kaynaklarını kullanmaya daha eğilimlidir. Eğitimden memnun olan öğrenciler, bunun "reklamını" diğer öğrencilere yapma konusunda yardımcı olabilirler.	Öğretim elemanlarına, özellikle araştırma dersleri verenlere eğitici oturumların pazarlanması gerekir. Çevrimiçi özel dersler ve "nasıl yapılır" ipuçları oluştur böylece öğrenciler kendi kendilerine işlem yapabilirler. Materyallerin öğretim elemanlarına pazarlanması için anketten alınan öğrenci ifadelerini ekle. Güncelleme: Öğrenci ifadeleri araştırma eğitimi broşürüne eklenmiştir. Çevrimiçi özel ders yazılımı, çevrimiçi yardım oluşturulmasını kolaylaştırması için değerlendiriliyor.
Eğitici oturumlarla ilgili olarak öğretim elemanlarının memnuniyeti karışık: Yüzde 100'ü içerikten memnundu ancak sadece %25'i, kütüphanecilerin öğretme becerisini "olağanüstü" olarak derecelendirmişti. Sadece %50'si bildirilerin özellikle yardımcı olduğunu düşünmüş, %40'ı, oturumların sıkıcı olduğunu ve özellikle "uygulamalı alıştırmalarla" daha etkileşimli olmasının gerektiğini belirtmiştir.	Özellikle öğretim elemanlarının bakış açısından, eğitici oturumların geliştirilmesi gerekir. Etkileşimin olmaması veya içeriğin çok basit olması nedeniyle öğrenciler sıkılırsa, fazla öğrenmezler.	Öğretim elemanlarının oturuma katılmalarını teşvik et. Her oturumu öğrencilerin seviyesine göre ayarla. Ekip eğitimini dikkate al. Böylece gruplar beceri seviyelerine göre düzenlenebilirler. Öğretme tekniklerini geliştir, örneğin daha fazla etkinlik düzenle. Öğrenciler için daha fazla alıp götürebilecekleri ( <i>take aways</i> ) not vb. materyal oluştur. Daha fazla bilgisayarla kütüphane laboratuvarını geliştirmek için fon araştır; sınıf eğitimi için kampüsteki diğer laboratuvarları kullan. Birbirinizle öğretme teknikleri paylaşın. Güncelleme: Kütüphane laboratuvarının geliştirilmesi için fonlama önerisi yazıldı. Kütüphaneciler öğretme tekniklerini paylaştı. Web sitesinde bildiriler paylaşıldı. Gerektiğinde, diğer elektronik sınıflarda eğitici oturumlar yapılıyor.
Kütüphanecilerden eğitim oturumları sağlamalarını istemeyen %86 oranındaki öğretim üyesi, özellikle öğrencilerin kütüphane kaynaklarının kullanımını öğrenmeleri konusunda onlara yardımcı olmak için sınıflarında faaliyetler düzenlemişlerdir.	Zaten "kütüphanenin kullanıcıları" olmayan öğretim elemanlarına hizmetlerin pazarlanması gerekir. Öğretim elemanlarının neden eğitimi kendilerinin sağladığını öğren. Örneğin ders saatlerinin yetersizliği ya da yönlendirmelere ilişkin memnuniyet vb.	Özellikle eğitim hizmetlerimizi kullanmayan öğretim elemanlarıyla daha fazla ilişki kur. Öğrencilerin oturumdan çok memnun olduklarını belirten ve oturumlardan sonra daha fazla araştırma başarısını bildiren anketin sonuçlarını pazarla. Güncelleme: Fakülte/öğretim elemanlarına ilişkin etkinliklere ev sahipliği yapmak ve iletişimin geliştirilmesi gibi amaçlarla öğretim elemanlarına ulaşma amaçlı bir komite kurulmuştur. Personelin, öğretim elemanlarıyla görüştiklerinde kullanmaları için "Konuşma noktaları" oluşturulmuştur.

Şekil 4.5. Araştırma Eğitimi: Seçili Sonuçlar

"Oturumdan sonra daha hızlı biçimde daha fazla bilgi alabiliyordum." Bir diğeri ise şunu söylemiştir: "Web sitesinden web sitesine gitme yerine, çevrimiçi dergileri daha fazla kullanıyorum." Bir diğeri şunu belirtmiştir: "Kendime olan yeni edindiğim özgüvenim, dönemin başında sosyoloji dersini bırakmamı önledi." Birkaç öğrenci, araştırma eğitimi oturumlarının zaten bildikleri ancak ayrıntılı olarak fazla bilmedikleri bilgileri içerdiğini söylemiştir. Bir öğrenci, oturum "sıkıcı ve yavandı, onu biraz daha renklendirebilirlerdi" demiştir.

Öğretim elemanlarına, araştırma eğitimi oturumları hakkındaki deneyimleri sorulduğunda, biri şunu söylemiştir: “Kütüphanenin, bilgisayarları olan bir eğitim laboratuvarına gereksinimi var.” Bir diğeri şunu bildirmiştir: “Aslında bilgisayara girip, bilgi buldukları pratik kısım en etkin kısım.” Bir diğer öğretim üyesi şunu söylemiştir: “Öğrenciler uzun, sıkıcı oturumları özümseyemiyorlar.” Bir öğretim üyesi ise kütüphanecilerin dikkatlerini yöneltmeleri yönünde kullanıcıları teşvik etmelerini, onlara soru sormalarını ve katılmalarını sağlamayı önermiştir.

Bu veri yorumlama çalıştayından elde edilen genel önerilerin arasında, her araştırma eğitim oturumunu öğrencilerin seviyesine ve sınıfın gereksinimlerine göre uyarlamak, sınıfları hemen düzenlemek; ekip çalışması ile sınıfları başlangıç ve ileri gruplarına bölmek; öğrenci ve öğretim elemanlarının gereksinimlerini karşılayabileceğinden emin olmak üzere kütüphane koleksiyonlarını değerlendirmek; web sayfasına erişimi basitleştirmek, bilgi bulmak için gerekli olan tıklama sayısını azaltmak; anketlerdeki öğrenci ifadelerini pazarlama materyallerine eklemek; daha fazla bilgisayarı olan bir kütüphane eğitim laboratuvarı için fon araştırmak; diğerleri ile öğretme tekniklerini paylaşmak; bütün derslerden alıp götürülebilir (*take aways*) standartlaştırılmış notlar üretmek; web sitesine özel eğitim dersleri ve arama ipuçları gibi eğitim ve araştırmayı dâhil etmek; bütün öğretim elemanlarına açık olup ev sahipliği yapmak ve onlarla kişisel ilişkiler kurmak; kütüphane hizmetlerini ve kaynaklarını öğretim elemanlarına pazarlamak ve kitap kapağı imajları, incelemeler, içindekiler tablosu sağlayan bir hizmete abone olarak katalogta kitap bilgi kalitesini zenginleştirmek vs. bulunmaktadır.

Önerilerden çoğu, uygulanması için *Kütüphane Araştırma Merkezi*'ne (KAM) (*Library Research Center/LRC*) aktarılmıştır. Yeni bir kütüphane eğitim laboratuvarının dışarıdan fon sağlanmasını talep eden bir öneri oluşturulmuştur. Araştırma eğitim broşürüne öğrenci ifadeleri eklenmiştir. KAM, 2005 yazı sırasında konuşma referansı için anlık mesajlaşmayı test etmiş ve 2005 sonbaharında tamamen uygulamaya geçmiştir. *Araştırma Eğitimi Çalışma Grubu* (Working Group on Research Education/WGORE), çeşitli öğretme yöntemlerini tartışmaya devam etmektedir. *Kampüs İlişkileri Komitesi* (*Campus Relations Committee*), kütüphane pazarlamasını geliştirmeye devam etmektedir. Komite, Kütüphane Araştırma Merkezi (KAM) ve *Faaliyet Komitesinin* (*Events Committee*) yardımıyla herkese açık bir etkinlik yürütmek için tartışmalar planlanmıştır. Kütüphane müdürleri, kütüphane çevrimiçi katalogu için geliştirilmiş kitap içeriğini satın almaya karar vermiştir.

Mevcut ve yeni kullanıcıları kütüphaneye getirmek üzere beyin fırtınası ve yeni kütüphane faaliyetlerinin gerçekleştiği yeni *Faaliyet Komitesi* (*Events Committee*) oluşturulmuştur. Komite, üniversite kredi birliği ile eş sponsorlukla, emekliliğin bütçelendirilmesi hakkında ilk yıllık öğretim elemanları toplantısına ev sahipliği yapmış; bir çalıştay ile yarışmacıların kendilerine verilen görev listesindeki görevleri yaparak puan kazandığı bir oyun olan çöpçü avı (scavenger hunt) oyunu düzenlenmiştir. Yılda dört defa öğle yemeği saatinde yapılan, *R(ead). E(at). A(nd). D(iscuss) (Oku Ye ve Tartış)* adı verilen, halen devam eden öğretim elemanları ve personel kitap kulübünü de başlatmışlardır.

### ***Kütüphane Araştırması Sonuçlarına İlişkin Farkındalık, Kullanım ve Değer***

Şubat 2006'da, FERA ve kütüphane müdürleri, çevrimiçi öğrenci anketleri ve öğretim elemanlarına yöneltilen telefon anketleri ile elde edilen verileri incelemek için üçüncü veri yorumlama çalıştayını yapmışlardır. Şekil 4.6'da seçili bulgular gösterilmiştir.

Çevrimiçi anketten çok sayıda yorum elde edilmiştir. FERA, bunları geniş kategorilere ayırarak, kütüphane müdürlerinin incelemesine yardımcı olmuştur. Öğrencilerin kütüphaneyi daha sık ziyaret etmelerini teşvik etmek için kütüphanenin, hangi hizmetleri sunabileceği sorulduğunda, verilen yanıtlar aşağıdaki gibidir:

- Ek kaynaklar sunma (en çok satılanlar/bestsellers, ders kitapları, daha fazla dergi, kitap



- sağlanması);
- Hizmet saatlerini arttırma;
- Daha fazla bilgisayar ve lap top için çıkış noktası ekleme;
- Kütüphane hakkında daha fazla bilgi sağlama (kat planı haritası, e-posta güncellemeleri, reklam hizmetleri);
- Kütüphanede bulunan özel mülkiyetli kahvede daha fazla yiyecek çeşidi sunma;
- Çalışma odaları oluşturma; rahat mobilya satın alma ve daha estetik çevre sağlama;
- Daha fazla personel çalıştırma ve
- Park yerlerinin geliştirilmesi.

Ne	Ne olmuş	Şimdi ne olacak
Kütüphanenin en popüler kullanımı, çalışmak içindir. Yanıt veren öğrencilerin %67'si kütüphaneyi ayda bir veya daha fazla ziyaret ediyor. Yüze 36'sı kütüphaneyi haftada bir veya daha sık kullanıyor.	Fiziksel alanın davetkâr, rahat ve öğrencilerin nasıl çalışmayı tercih ettiklerine göre tasarlanmış olması önemlidir. Yorumlar, daha fazla grup çalışma alanına gereksinim duyulduğunu göstermiştir.	Artık daha fazla kullanılmayan alanların yeniden düzenlenmesini dikkate almalı. Daha fazla oturma seçeneği ve daha fazla grup çalışma alanı sağla. Güncelleme: Grup çalışma alanı eklemek için bir hayır sahibinden fon isteyen bütçe önerisi yazılmıştır. Fiziksel çevreye bakmak için kütüphane komitesi oluşturulmuştur. 2006 sonbaharı için daha çekici bir ortam oluşturmak üzere bir alanın yeni puf minderler, küçük grup masaları vs. ile yeniden tasarlanması gerçekleştirilmiştir.
Kütüphanenin ikinci en popüler kullanımı, web sitesidir: Yanıt verenlerin %68'i web sitesini ayda bir veya daha fazla, % 20'si haftada bir veya daha fazla kullanıyor.	Web sitesi, kütüphanenin en görünür ve önemli hizmetidir. Kullanımının kolay ve bilgilendirici olması gerekir.	Basitleştirmek ve daha fazla içerik eklemek için web sitesini yeniden tasarla. Güncelleme: RSS beslemeleri eklenmiştir, 2006 sonbaharı için yeni meta-arama motoru uygulanmaktadır ve web sitesi yeniden tasarlanacaktır. Web'e bilgilendirici notlar eklenmiştir; çevrimiçi özel ders tasarlanmaktadır.
Öğrencilerin %74'ü e-posta aracılığıyla kütüphane hizmetlerini öğrenmeyi tercih etmektedir.	Pazarlama çabalarına ve e-posta çevresindeki kaynaklara odaklanma.	Hedef toplulukları tanımlamak için kampüs kaynaklarını kullanma. Hizmetler/kaynaklar ve yenilikler hakkında her dönemin başlarında mesaj gönder. Güncelleme: Hedef gruplarını oluşturmak için öğrenci kabulü/öğrenci işleri ile çalışılmıştır. Yeni gelen birinci sınıf öğrencilerine yaz ayrıcalıkları hakkında mesaj gönderilmiştir. <i>Kampüs İlişkiler Komitesi (Campus Relations Committee)</i> öğrencilere e-posta göndermek için zaman çizelgesi oluşturmuştur.

Şekil 4.6. Kütüphane farkındalığı, kullanımı ve değeri: seçili sonuçlar

Grubun %76 oranı, kütüphane kaynaklarından tam olarak yararlanmalarından onları alıkoyacak bir engelle karşılaşmadıklarını söylerken, %24 kadarı ise kütüphane hizmetlerinin ve kaynaklarının nasıl kullanılacağı hakkında yeterli bilginin olmadığını belirtmiştir. Söz konusu %24'lük grup, aynı zamanda, binanın girişinin park alanından çok uzak olduğunu; kütüphanenin açık olduğu saatlerin yeterli olmadığını ve daha fazla veya farklı kaynaklara (tam metin içerik, daha iyi kitap seçimi, daha fazla elektrik prizi, daha çok bilgisayar) daha çok gereksinimleri olduğunu bildirmiştir. Öneri/eleştirilerden bazıları -girişin yeri ve park alanından uzaklığı gibi- kütüphanenin kontrolü dışındadır. Ancak kütüphane personeli bu

sorunların çoğuna ilişkin işlem yapabilir. Söz konusu veri yorumlama çalıştayından elde edilen genel yorumlar şunları içermektedir:

- Yeni ve mevcut olan hizmetler ve kaynaklar hakkında öğrencileri ve öğretim elemanlarını bilgilendirmek için sonbahar ve kışın başlarında e-posta mesajlarının oluşturulması ve bu mesajların çevrimiçi arşivinin sağlanması;
- Haftanın/ayın kütüphane önerisi için RSS beslemesi veya abonelik hizmeti oluşturmak;
- Oryantasyon sırasında kütüphane bilgilerinin daha etkin şekilde iletilmesinin yollarını incelemek (video, kat planı haritası);
- Kitap satın alındığında kütüphane broşürlerinin dağıtımını hakkında kitabevi müdürüyle temasa geçme;
- Rahatlığı ve atmosferi geliştirme çabalarına devam etme;
- Web sitesinin kullanılabilirliğini geliştirmek için çabalara devam etme;
- Kütüphane kapalı olduğunda, öğrencilerin kullanması için yeni meta-arama motorunu kullanmaya ilişkin öneriler vb. gibi çevrimiçi arama önerileri ve/veya özel dersler oluşturmak;
- Dizüstü bilgisayarların dolaşımı olasılığını araştırma.

*Kampus İlişkiler Komitesi*'nin (*Campus Relations Committee*) üyeleri kat planı haritası oluşturmuş ve RSS beslemesi ile mevcut kütüphane haberleri bloğunu hayata geçirmişlerdir. Hedeflenen e-posta mesajlarının taslağının oluşturulması, oryantasyon videosunun yapılması ve dizüstü bilgisayarlarının dolaşımı olasılığını araştırmak üzere hazırlanan planlar zaten işleme alınmıştır.

Binanın görünüşünü, rahatlığını ve atmosferini geliştirmek için teklifler ve bütçe önerileri hazırlamak için *Yer Olarak Kütüphane Komitesi* (*Library As Place Committee*) oluşturulmuştur. Komite, rahat oturma alanları oluşturmanın, renk kullanımı ile görünüşü geliştirmenin ve sergi alanları oluşturmanın yollarını incelemiştir. Geriye kalan bir engel, dizüstü bilgisayar kullanımı için elektrik prizlerinin eksikliğidir.

Kütüphane müdürleri, bulguları ve önerileri bütün kütüphane personeline sunmuş ve ek faaliyet adımları için katkılarını talep etmiştir. Kütüphane personeli, kolay erişimlerini sağlamak üzere projedeki bütün belgeleri düzenlemek amacıyla dâhili bir web sitesi oluşturmuştur. FERA, üniversite yönetimine, müşterilere ve potansiyel bağışçılara sunum yapmak üzere kullanması amacıyla, kütüphaneye özet bir rapor hazırlamıştır.

## Sonuç

Michigan-Dearborn Üniversitesi kütüphane personeli birçok öneriyi uygulamıştır. Uygulanmayan öneriler ise işlem sürecindedir. Ancak tüm bu değişikliklerin etkisini değerlendirmek için henüz çok erkendir. Üç veri setine ilişkin değişmeyen iki öneriye işaret etmek önemlidir. Bunlar:

- Pazarlamayı geliştirmek ve
- Özellikle kütüphanenin kapalı olduğu zamanlarda kullanım için çevrimiçi arama önerileri ve/veya özel dersler oluşturmaktır.

Araştırma bulguları kütüphaneye ilişkin birçok şeyin doğruluğunu teyit etmiştir. Birincisi, yanıt verenlerin çoğunluğu, kütüphane hizmetlerinden ve kaynaklarından memnundur. İkincisi, öğretim elemanlarının, öğrenciler için bir geçit işlevi gördüğü anlaşılmaktadır. Öğrencilerin kütüphaneyi dersleri için kullanmaları zorunluluğu, kütüphane kullanımında teşvik edici bir faktördür. Üçüncüsü, hem öğrenciler hem de öğretim elemanları kütüphanenin web sitesi aracılığıyla kütüphane hakkında bilgi edinmektedirler. Kullanılması kolay olan ve nitelikli bilgi ve kaynakları barındıran bir web sitesi sağlamak oldukça önemlidir. Dördüncüsü, araştırma eğitim dersine katılan öğrenciler, dersten memnuniyetlerini ve öğrendiklerini kullandıklarını

ifade etmektedirler. Araştırma eğitimi derslerinde öğrencilerin farklı deneyim seviyelerini ele alma ve öğretme tekniklerini genişletme çabaları devam edecektir.

Kütüphane kullanıcılarının gereksinimleri hakkındaki gerçek verilere dayalı olarak yeni veya geliştirilmiş hizmetlerin ve kaynakların sağlanması umut vaat edicidir. Üç yıllık bir devrede her yıl için bir defa, bu veri toplama araçlarının düzenli uygulanması, kütüphane müdürlerinin değişen kullanıcı gereksinimleri ve beklentilerine hızla yanıt vermelerini sağlayacaktır. Kütüphane, sormak istediği soruları yeniden tanımladıkça, araçların odaklandığı hedefler de değişen kullanıcı gereksinimlerine bağlı biçimde değişim gösterecektir. Kütüphane personeli nihayet işin çoğunu üstlenebilecektir ancak yakın gelecek için verilerin toplanması, analiz edilmesi ve kütüphane müdürlerinin uygulanabilir öneriler oluşturmalarına yardımcı olmak için FERA'nın uzmanlığına gereksinim duyulmaktadır. Veriler (ne) ve ortaya koydukları (ne olmuş), önerilere dayalı olarak uygulamaya geçiş (şimdi ne olacak) biçimindeki son adım olmaksızın bir anlam ifade etmemektedir.

Sürekli olarak kullanıcı geri bildirimlerini dikkate almak, kütüphanenin ilişkili bir kampüs hizmet ve kaynağı olması konumunun devamlılığını sağlayacaktır.

## Alıştırma C

### Elizabeth Connor

Düşünce seviyeleri	Öğrenme alıştırmaları
Bilgi	İşlenebilir verileri tanımlama
Anlama	İşlenebilir verilerle kanıta dayalı uygulama arasındaki benzerlikleri ve farklılıkları açıklama.
Uygulama	Sürekli kalite gelişiminin kullanımı ile ilgili olan kütüphane literatürünün dışında bir örnek bul. LibQUAL+ örnek verilere ( <a href="http://www.libqual.org/">www.libqual.org/</a> ) bak.
Analiz	Bu durum çalışmasının ana fikrini tanımla. Benzer yaklaşımlardan yararlanacak diğer kütüphane veya kurum çeşitlerini düşün.
Sentez	Bu durum çalışmasında tanımlanan aynı durum veya koşullarla karşılaştığında, ne/ne olmuş/şimdi ne olacak kalıbını izleyerek daha ileri araştırmanın temelini oluşturabilecek kritik bir soruyu formüleştir. Öğrenci ve/veya öğretim elemanlarının kütüphane anket faaliyetlerine katılımlarını arttırabilecek birkaç yaklaşım düşün.
Değerlendirme	Kanıtlar ne kadar iyi?

*Kaynak:* Connor'dan uyarlanmıştır (2006).

## Kaynakça

- Association for College and Research Libraries (2000). *Standards for college libraries*. Erişim adresi: [www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.htm](http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardslibraries.htm)
- Brice, A., Booth, A. ve Bexon, N. (2005). "Evidence based librarianship: a case study in the social sciences", paper presented at *World Library and Information Congress, 71<sup>st</sup> IFLA General Conference and Council*, Oslo, Norway. Erişim adresi: [www.ifla.org/IV/ifla71/papers/111e-Brice\\_Booth\\_Bexon.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/111e-Brice_Booth_Bexon.pdf)
- Dougherty, R. M. (2002). *Recognizing the actual desires and requirements of users*. Erişim adresi: [www.rmdassociates.com/radarinformation.htm](http://www.rmdassociates.com/radarinformation.htm)
- Koufogiannakis, D. ve Crumley, E. (2002). "Evidence-based librarianship", *Feliciter*, 48(3), 112–14.
- OCLC (2003). *OCLC Environmental scan: pattern recognition*. Dublin, OH: OCLC. Erişim adresi: [www.oclc.org/reports/escan/default.htm](http://www.oclc.org/reports/escan/default.htm)
- OCLC (2005). *Perceptions of libraries and information resources*. Dublin, OH: OCLC. Erişim adresi: [www.oclc.org/reports/escan/default.htm](http://www.oclc.org/reports/escan/default.htm)