

COVID-19 Pandemi Sürecinin Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Hizmetlerine Etkisi: Devlet Üniversitesi Kütüphaneleri ve Vakıf Üniversitesi Kütüphaneleri Açısından Bir Karşılaştırma*

The Impact Of The COVID-19 Pandemic On User Services in University Libraries: A Comparison From The Perspective Of State University Libraries And Foundation University Libraries

Zehra KARTAL^{1,3} , Ümit KONYA² 

¹İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul, Türkiye

²İstanbul Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye

³İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Kütüphaneci, İstanbul, Türkiye

Sorumlu yazar /

Corresponding author : Zehra Kartal

E-posta / E-mail : zehra.kartal @ogr.iu.edu.tr

*Bu çalışma, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı'nda hazırlanmakta olan "Olağan Dışı Süreçlerde Bilgi Merkezleri: Covid-19 Pandemi Sürecinde Üniversite Kütüphaneleri Örneği" başlıklı doktora tezi kapsamında hazırlanmıştır.

This study has been prepared as part of the doctoral dissertation titled 'Information Centers in Extraordinary Processes: The Case of University Libraries During the Covid-19 Pandemic,' which is being conducted in the Department of Information and Records Management at the Istanbul University Institute of Social Sciences.

Başvuru/Submitted : 08.05.2024

Revizyon Talebi/
Revision Requested : 26.05.2024

Son Revizyon/
Last Revision Received : 25.07.2024

Kabul/Accepted : 15.11.2024



This article is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0)

ÖZ

Üniversitelerdeki eğitimin, öğretimin ve bilimsel araştırmanın destekleyici unsuru olan üniversite kütüphaneleri, COVID-19 pandemi sürecinden oldukça etkilenmiştir. Bu araştırma ile pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerindeki kullanıcı hizmetlerine ait bir durum tespiti yapılarak, bu hizmetlerin süreçten ne şekilde etkilendiğinin ve bu etkinin devlet üniversitesi ve vakıf üniversitesi kütüphaneleri açısından farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırma, “pandemi süreci üniversite kütüphanelerinin kullanıcı hizmetlerini etkilemiştir”, “üniversite kütüphaneleri, pandemide mevcut bazı hizmetlerini aynı şekilde devam ettirebilirken, bazı hizmetlerinin işleyişinde ise değişiklikler yapmak veya yeni hizmet politikaları geliştirmek durumunda kalmıştır” ve “mevcut kütüphane hizmetlerinde yapılan değişiklikler devlet ve vakıf üniversitesi kütüphaneleri arasında farklılık göstermiştir” hipotezlerinden hareketle hazırlanmıştır. Araştırma kapsamında nitel araştırma yöntemlerinden olan örnek olay deseni tercih edilmiştir. Devlet üniversitesi ve vakıf üniversitesi kütüphanelerinde görev yapan kütüphanecilere yönelik bir görüş formu hazırlanmıştır. Görüş formunu, 57’si devlet üniversitesi 57’si ise vakıf üniversitesi kütüphanelerinde görev yapmakta olan 114 kütüphaneci yanıtlamıştır. Görüş formlarına verilen yanıtlar organize edilmiş ve yorumlanmıştır. Yanıtlardan elde edilen veriler ışığında pandemi sürecinde, üniversite kütüphanelerinde kullanıcı hizmetlerinin önemli ölçüde aksadığı, bununla birlikte kütüphanelerin pandemi sürecine mümkün olduğunca uyum sağlamaya çalıştığı ve hizmetlerin devam edebilmesi için alternatif çözümler üretildiği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: COVID-19 Pandemisi, Üniversite kütüphaneleri, Kullanıcı hizmetleri, Kütüphane hizmetleri, Bilgi hizmetleri.

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has significantly impacted university libraries, which serve as a supportive element for education, teaching, and scientific research in universities. This study aims to determine the state of user services in university libraries during the pandemic and to assess how these services have been impacted, as well as to determine whether this impact differs between public and foundation university libraries. The research is based on the hypotheses that “the pandemic has affected user services in university libraries,” “university libraries have had to continue some existing services as they are while making changes to the operation of some services or developing new service policies during the pandemic,” and “the changes made in existing library services have varied between public and foundation university libraries.” The study employs a case study design, which is one of the qualitative research methods. A survey form was prepared for librarians working in public and foundation university libraries. A total of 114 librarians, 57 from public universities and 57 from foundation universities, responded to the survey. The responses to the survey were organized and interpreted. Based on the data obtained from the responses, it was concluded that during the pandemic, user services in university libraries were significantly disrupted. However, it was also found that libraries made efforts to adapt to the pandemic as much as possible and produced alternative solutions to ensure the continuity of services.

Keywords: COVID-19 Pandemic, University libraries, User services, Library services, Information services.

EXTENDED ABSTRACT

It is undeniable that a global-scale event such as the COVID-19 pandemic, which has had significant impacts on various areas including health, economy, social, cultural, and education, has adversely affected the field of education and educational processes. Due to the rapid spread and form of the COVID-19 virus, educational processes in universities, as well as in all levels of educational institutions in our country, have experienced disruptions. As of March 16, 2020, all schools under the Ministry of National Education and all universities under the Higher Education Council suspended education and training for a while, and subsequently, a decision was made for all schools and higher education institutions to continue their instructional activities through distance education (Yavuz vd., 2020, s. 130-131).

The initial complete interruption of education and teaching in universities, followed by the transition to distance education system, has directly impacted university libraries and library services. During this process, university libraries have struggled to fulfill their primary function of providing information services to their users. Library users, particularly, have been unable to access information sources available in physical environments, leading to difficulties in meeting their information needs. The COVID-19 pandemic has manifested its impact globally across various domains, presenting an unforeseen and unprecedented situation. Consequently, university libraries found themselves unprepared for this situation and initially uncertain about how to respond.

As the understanding of the prolonged nature of the pandemic emerged, alternative methods were sought for the continuation of educational processes in universities. Similarly, university libraries have endeavored to explore new methods in order to sustain their services to the extent possible. While this process affected all the services provided by university libraries, it is clear that the service unit most affected is user services. The suspension of education and teaching in universities during the pandemic has led to a decrease in the number of users who can benefit from university libraries in physical settings. However, many user services such as physical lending, return, consultation, reference services, and similar others have not been available. The decrease in the number of users due to the suspension of education and the transition to distance education in universities, coupled with the necessity for libraries to restrict services due to the transmission rate and form of the COVID-19 virus, has also contributed to this situation.

This study aims to conduct a situational analysis of user services in university libraries during the COVID-19 pandemic, with the goal of determining how these services have been affected by the pandemic and whether this impact differs between state and foundation university libraries. In this research, the qualitative research method of the case study design was chosen. Within the scope of the study, a questionnaire was prepared for librarians working in state and foundation university libraries. The responses to the questionnaires were

organized, interpreted, and various findings were obtained at the conclusion of the research. A total of 114 librarians, with 57 from state university libraries and 57 from foundation university libraries, responded to the questionnaire. The reason for selecting librarians working in both state and foundation universities in equal proportions may be the possibility of differences between these libraries in terms of the regulations they are subject to, as well as their budgets, technological infrastructure, and human resources. With this consideration in mind, the aim was to determine whether these libraries have different capabilities or limitations in maintaining their existing services and developing new service models during the pandemic.

The data obtained from the research were analyzed and interpreted using the SPSS program. Based on the responses, various aspects such as the overall condition of user services during the COVID-19 pandemic, the existence of any disrupted services, and the types of changes made to the existing services were identified. The differences between foundation university libraries and state university libraries in terms of the emerging developments and changes made were examined. In light of the data obtained, it has been concluded that user services in university libraries have significantly faltered during the pandemic; however, alternative solutions have also been devised to ensure the continuity of services as much as possible. Additionally, although there was a slight variation in the changes made to services between foundation and state university libraries during this period, it has been concluded that regardless of the type of library, user services were the most affected service type during the pandemic. Although efforts were made and new practices were introduced in both types of libraries to ensure the continuation of services during the pandemic, it has been found that these practices were more prevalent in foundation university libraries.

GİRİŐ

Üniversite kütüphanelerinin temel amacı, bağlı buldukları üniversitenin öğretim elemanları ve öğrencilerinin eğitim ve öğretimle ilgili gereksinimlerini karşılamak, üniversitenin amaçları doğrultusunda araştırmalar için en iyi bilgi kaynaklarını sunmak ve araştırmacıların bu kaynaklardan yararlanabilmeleri için en uygun ortamı sunarak doğru bilgiye en verimli şekilde ulaşmalarını sağlamaktır (S. Çelik, 2000, s. 54). Üniversite kütüphanelerinin hizmetlerinin devamlılığı ve verimliliği, üniversitelerdeki bilimsel ve akademik faaliyetlerin verimliliği ve kalitesini olumlu yönde etkileyecektir. Bu nedenle, üniversite kütüphanelerinde hizmetlerin kesintisiz devamlılığının sağlanması ve hizmet kalitesinin artırılması büyük önem taşımaktadır.

COVID-19 pandemisi, küresel anlamda pek çok alanda önemli olumsuz etkilere yol açmış bir süreçtir. Eğitim ve öğretim süreçlerindeki aksaklıklar da bu etkilerden biridir. COVID-19 pandemisi sürecinde tüm dünyada eğitim öğretim büyük oranda uzaktan öğretim yolu ile yürütülmüştür. Bu süreçte eğitim kurumları, uzaktan öğretimi pandemi öncesine kıyasla daha büyük bir katılımla deneyimlemişlerdir (Polat ve Binici, 2021, s. 90).

Küresel anlamda tüm kademelerdeki eğitim ve öğretim faaliyetlerinin aksadığı göz önüne alındığında, yükseköğretim kurumları olan üniversiteler ve onların kütüphanelerinin de pandemi sürecinden olumsuz etkilendiği şüphesizdir. COVID-19 virüsünün yayılım hızı ve hayati riskleri sebebiyle, pandemi sürecinde yükseköğretim kurumlarında fiziksel kampüs mekânlarının tamamen kapatılması ya da çeşitli önlemler dâhilinde kampüs nüfusunun azaltılarak bu mekânların kullanıma sunulması gibi uygulamalara gidilmiştir. Dolayısıyla enstitü, fakülte, kütüphane gibi eğitim faaliyetleri ve kültürel faaliyetler için elverişli alanlar sunan kampüsler, salgın sürecinde kısıtlı olarak kullanılabilmiştir (Kocabaş, 2021, s. 4).

Eğitim öğretiminin uzaktan devam ettirilmesi kararının alınması ve COVID-19 virüsünün yayılım riski sebebiyle üniversite kampüslerinin ve kütüphanelerin fiziksel mekânlarının kullanıma kapatılması veya sınırlandırılması nedenleriyle, üniversite kütüphaneleri, pandemi öncesi döneme kıyasla temel amaçları olan kütüphane hizmetlerinin devamlılığını ve verimliliğini sağlamakta zorlanmışlardır. Nitekim literatüre bakıldığında COVID-19 pandemisinin niteliği ve pandemi sürecinin yönetilmesinin zorluğu nedeniyle, üniversite kütüphanelerinin pandemi öncesi rutin işleyişlerini değiştirmek zorunda kaldıkları ve bu nedenle zorlandıkları yönünde görüşler bulunmaktadır (Rafiq vd., 2021).

Pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerinde hizmetlerin devamı ve verimliliğinin sağlanamamasının farklı açılardan sebepleri vardır. Bunların başında, bu süreçte üniversitelerde eğitim öğretime önce ara verilmesi sonrasında ise uzaktan eğitime geçilmesiyle üniversite kütüphanelerinden fiziksel ortamda yararlanabilen kullanıcı sayısında bir azalma yaşanması gelmektedir. Bununla birlikte COVID-19 virüsünün hayati riskleri, bulaşma şekli ve hızı nedeniyle, kütüphanelerin T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenen sosyal mesafe kurallarını (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020) dikkate alarak, kullanıcıya açık fiziksel kullanım alanlarını ve özellikle kullanıcıya yönelik bazı mevcut hizmetlerini sınırlandırmak zorunda kalması da etkili olmuştur. Bu süreçte kütüphaneler, fiziksel ortamda sundukları ödünç-iade, danışma ve referans hizmetleri ve benzeri birçok yüz yüze fiziksel ortamda gerçekleşebilen kullanıcı hizmetlerini sunamamışlardır. Bu nedenle kütüphaneler, fizikî alanlarının kapatılmasına rağmen kullanıcılarının bilgi ihtiyacını karşılayabilmek için alternatif olarak farklı hizmet yöntemlerine başvurmak durumunda kalmışlardır. Bu hizmetler arasında, referans ve eğitim hizmetlerinin çevrimiçi olarak kullanıcılara sunulması, yalnızca tez, makale ve kitap bölümü gibi elektronik ortamda kullanıcıya iletilebilecek yayınların ödünç verilmesi, sosyal medya ve web sitesi aracılığıyla kullanıcılara güncel bilgi ve duyuruları iletmek gibi uygulamalar sayılabilmektedir (Connell vd, 2021). Yine bu süreçte kullanıcıların bilgi ve kaynak ihtiyacına destek olabilmek için, yeni veritabanı abonelikleri gerçekleştirilmiştir. Pandemi nedeniyle erişilemeyen basılı yayınların açığı, farklı yayınevleri aracılığı ile abonelik ve satın alma yöntemleriyle sağlanarak belli bir oranda kapatılmış, erişim sağlanan e-kitap sayısı arttırılmıştır. Bu süreçte kütüphaneler, basılı yayın bütçelerinin büyük bir kısmını e-kaynak aboneliği ve satın alımında kullanmışlardır. Pandemi sürecinde e-kaynak kullanımının yoğunluğu ve kaynak indirme oranları nedeniyle, yayıncılar da kullanım şartlarını ve kısıtlandırılmış politikalarını yeniden düzenlemeye başlamışlardır (R. Çelik, 2021b, s. 5).

Pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerinde bazı hizmetler kısıtlı şekilde sürdürülebilmişken, bazı hizmetlere ise tamamen ara verilmek durumunda kalınmıştır. COVID-19 virüsünün yayılması riski sebebiyle basılı kütüphane kaynaklarının kütüphane kullanıcılarına ödünç verilmemesi, kütüphane kaynaklarının posta veya kargo yoluyla iletildiği kütüphaneler arası ödünç hizmetlerine tamamen ara verilmesi gibi uygulamalar, bu süreçte kısıtlanan hizmetlere örnek olarak gösterilebilir (Dube ve Jacobs, 2022).

Pandemi döneminde kütüphane hizmetlerinin işleyişi ve verimliliği üzerinde etkisi olan bir diğer konu ise hizmetleri sunan personelle ilgilidir. Bu süreçte, COVID-19 virüsünün yayılımını en aza indirmek amacıyla pek çok kamu ve özel kurumda çalışma şekli ve saatleri yeniden düzenlenmiştir. Konu ile ilgili T.C. Cumhurbaşkanlığı tarafından bir genelge hazırlanmıştır. Kamu çalışanlarına yönelik ilave tedbirleri içeren 26 Ağustos 2020 tarih ve 2020/11 sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi, 26 Ağustos 2020 tarih ve 31225 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanmıştır. Bu genelge ile çalıştırılma biçimine bakılmaksızın kamu kurum ve kuruluşlarında çalışanlara uzaktan çalışma, dönüşümlü çalışma gibi esnek çalışma yöntemlerinin uygulanabileceği esası getirilmiştir (T.C. Cumhurbaşkanlığı, 2020). Her ne kadar genelgede kamu kurum ve kuruluşlarından söz edilse de, salgının tehlikesi göz önüne alınarak, benzer uygulamaların özel kurum ve kuruluşlar için de gerçekleştirildiği görülmüştür. Dolayısıyla personelin çalışma şekli ile ilgili düzenlemeler, yalnızca devlet üniversitesi kütüphanesi personelini değil vakıf üniversitesi kütüphanesi personelini de kapsamıştır.

Pandemi sürecinde kütüphane personelinin çalışma şekillerinde esnek çalışma, uzaktan çalışma, çalışma saatlerinin kısaltılması gibi değişiklikler yapılması, pandemi öncesine kıyasla mevcut hizmetlerin daha az personelle yürütülmeye çalışılmasını gerektirmiştir. Bununla birlikte COVID-19 virüsünün yayılım hızı, hastalığa yakalandıktan sonraki karantina ve iyileşme süresi, -iyileşme sürecinden sonra insan vücudunda uzun süre kendisini gösteren etkileri sebebiyle- mevcut personelin çalışma verimliliğinin -ve dolayısıyla sunulan hizmetlerin verimliliğinin de- azaldığı düşünülmektedir. Bu hususlar, kütüphane içerisinde hizmet veren tüm birimler ve kütüphane personeli için geçerlidir. Ancak bu çalışmada, bu hususlar kütüphaneciler açısından incelenecektir.

1. Literatür Değerlendirmesi

COVID-19 pandemisi, başta sağlık olmak üzere, ekonomi, sosyal ve kültürel faaliyetler, eğitim gibi pek çok alanda etkisini göstermiş bir süreç olduğu için, genel bir literatür taraması yapıldığında, COVID-19 pandemi sürecinin etkileriyle ilgili birçok akademik çalışma yapıldığı görülmüştür. Bu araştırmanın hazırlanması için ağırlıklı olarak doğrudan COVID-19 pandemisinin üniversite kütüphaneleri ve onların kullanıcı hizmetleri üzerindeki etkilerine dair bir literatür taraması yapılsa da COVID-19 pandemisinin özellikleri, süreç içerisinde ülke çapında eğitim öğretim süreçlerini etkileyecek şekilde alınan kararlar ve benzeri hususların da üniversite kütüphanelerini ve onların hizmetlerini etkilediği göz önüne alınarak, bu hususlar ile ilgili de literatür taraması yapılmıştır. Yapılan literatür taraması sonucunda, üniversiteleri ve dolayısıyla üniversite kütüphanelerini de etkileyecek olan, ülke genelinde eğitim-öğretim faaliyetlerine uzaktan öğretim yolu ile devam edilmesi ile ilgili kararlara yer verilen ve süreçle ilgili bilgiler içeren “Salgın sürecinde Türkiye’deki yükseköğretim kurumlarının acil uzaktan öğretim uygulamalarının incelenmesi” (Yavuz vd., 2020) isimli makaleye ulaşılmıştır. Bununla birlikte pandemi sürecinde T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenen sosyal mesafe kurallarını içeren “Sosyal mesafe” maddesine ulaşılmıştır (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020) ve T.C. Resmî Gazete’de yayımlanan ve kamu kurum ve kuruluşları çalışanlarının çalışma şekillerinde yapılan değişiklikleri içeren kararlara ulaşılmıştır (T.C. Cumhurbaşkanlığı, 2020).

Doğrudan pandemi sürecinin üniversite kütüphaneleri üzerindeki etkisi ve bu süreçte üniversite kütüphanelerinin sundukları hizmetler ile ilgili literatür taraması yapıldığında, ANKOS (Anadolu Üniversite Kütüphaneleri Konsorsiyumu Derneği) ve İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi iş birliği ile hazırlanan “COVID-19 pandemi sonrası üniversite kütüphanelerinin yeniden hizmete açılması rehberi” ile karşılaşılmıştır (ANKOS ve İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi, 2020). Bu rehberde, pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerinin, bağlı buldukları üniversitelerin uyguladığı COVID-19 önlem planları dâhilinde yaptıkları hazırlıklar ve aldıkları önlemlerden bahsedilmektedir. Rehberin, pandemi

sürecinde üniversite kütüphanelerinin mevcut koşullarda hizmetlerini nasıl devam ettirdiklerini ortaya koymasını, aynı zamanda alınabilecek önlemler konusunda kütüphanelere rehberlik etmesi açısından önemli olduğu düşünölmektedir.

Literatür taraması sonucunda ulaşılan bir diğer çalışma ise “COVID-19 ve üniversite kütüphanelerinin Twitter kullanımı” isimli makaledir (Biçen Aras ve Bezirci, 2022). Çalışmada, COVID-19 salgınının etkisine ve sosyal medya kullanımının üniversite kütüphane hizmetleri açısından önemi ve etkisine değinilmiştir. Ayrıca dünyadan ve Türkiye’den üniversite kütüphaneleri örnekleri seçilerek, bu kütüphanelerin salgının başlangıcından itibaren ortaya çıkan kriz karşısında kütüphane hizmetleri için sosyal medyayı nasıl kullandıkları ve bu süreçte sosyal medyanın kütüphane hizmetleri açısından etkisi analiz edilmiştir. Çalışmaya göre, bilgi teknolojilerinin zaman içerisinde gelişmesiyle kütüphaneler, kullanıcılarına çağın gerektirdiği şekilde ve kullanıcıların beklentileri doğrultusunda yeni hizmetler sunmaya başlamıştır. Sosyal medya da sunulan bu hizmetleri duyurma, kütüphane kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarının anlaşılmasını sağlama ve kütüphanecilerle kullanıcılar arasındaki iletişimi kolaylaştırma konularında üniversite kütüphanelerine fayda sağlamıştır (Biçen Aras ve Bezirci, 2022, s. 9).

Literatür taraması sonucunda ulaşılan bir diğer çalışma ise “Krizler fırsat yaratır mı? COVID-19 sürecinde akademik kütüphaneler, yenilenmiş bir vizyon: “MEF Üniversitesi kütüphanesi” isimli makaledir (Biçen Aras vd., 2021). Makalede, kütüphanecilerin salgın, afet gibi durumlarda sorun ve zorluklarla nasıl başa çıkabilecekleri ve dijital teknolojinin kullanımı ile hizmetlerini çeşitlendirerek nasıl yürütebilecekleri, MEF Üniversitesi Kütüphanesindeki uygulamalar üzerinden örnek verilerek anlatılmıştır. Salgın sonrası yeni normal süreçte kütüphanelerin karşılaşacağı sorunlar, alınması gereken tedbirler, teknolojinin etkisiyle kütüphane uygulamalarındaki değışimler, edinilen tecrübelerle bilgi ve teknoloji okuryazarlığı kullanılarak krizlerin fırsatlara dönüştürölmesi konusunda yol gösterici örneklere yer verilmiştir (Biçen Aras vd., 2021, s. 234-235).

Ulaşılan bir diğer çalışma, doğrudan pandemi dönemi ile ilgili olmamasına rağmen, çalışmanın konusunun bir parçasını olan kullanıcı hizmetlerini ve üniversite kütüphanelerinde kullanıcılara elektronik ortamda sunulan kullanıcı hizmetlerini ele alan “Kütüphane ve bilgi merkezlerinde elektronik ortamda verilen hizmetler ve teknoloji yönetimi” başlıklı, kitap bölümü olarak yayınlanmış çalışmadır (Kaya, 2021). Pandemi sürecinde üniversitelerde uzaktan eğitime geçilmesi ve COVID-19 virüsünün hayati riskleri ve bulaşma riski nedeniyle kütüphanelerin fiziksel kullanım alanlarının kullanıcıya kısıtlandığı düşünöldüğünde, bu süreçte hizmetlerin elektronik ortamda sürdürölmesinin önem kazandığı söylenebilir. Elektronik ortamda sunulan kütüphane hizmetlerini ele alması bakımından, bu çalışmanın önemli olduğu düşünölmektedir. Ulaşılan bir diğer çalışma olan “Üniversite kütüphaneleri özelinde pandemi sonrası değışen dünyada bilgi merkezi yönetimi ve organizasyonu” başlıklı makale ise (Akbaýtürk Çanak, 2021), kütüphane hizmetlerinin elektronik ortamda sunulmasının önemini vurgulaması açısından bu çalışmayla benzerlik göstermekle birlikte, konuyu pandemi süreci özelinde değerdendirme ve uzaktan eğitim sürecinde kütüphanelerin kullanıcılarına dijital bilgiyi sunmasının öneminden bahsetmesi açısından farklılık göstermektedir. Çalışmanın, ele aldığı konular yönüyle araştırmaya katkı sağlayacağı düşünölmektedir.

Konu ile ilgili ulaşılan diğer önemli kaynaklar ise “MEF Kütüphanesinde pandemi süreci ve sonrasında: “Yeni normal”de kütüphanelerin rolü: Akademik kütüphaneler özelinde bir değerdendirme” ve “COVID-19 döneminin olmazsa olmazı yeni normalin vazgeçilmezli: “E-kaynaklar” (R. Çelik, 2021a; 2021b) isimli seminer ve çalıştay sunumlarıdır. Her iki kaynağın da akademik kütüphanelerin pandemi sürecinde hizmetlerini nasıl devam ettirdikleri ve pandemi dönemi ortaya çıkan “yeni normal” kavramından hareketle, pandemi sonrası dönemlerde de bilgi hizmetlerini daha kesintisiz olarak elektronik ortamda sunulması konusunda yol gösterici niteliğinde olduğu düşünölmektedir.

Literatür taraması sonucunda ulaşılan bir diğer çalışma, “Pandemi sürecinde sosyal ağlarda üniversite kütüphanesi hizmetleri” isimli tez çalışmasıdır (İyisan, 2022). Çalışmada, pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerinde hizmetlerin genel olarak nasıl etkilendiği incelenmekle birlikte, aynı zamanda kütüphanelerin kullanıcılarına sosyal ağlarda hizmetlerini nasıl sunduğu konusu ele alınmıştır. Bu konuların,

pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerinde yürütülen kullanıcı hizmetleri kapsamında olması sebebiyle, çalışmanın bu araştırma için katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Ulaşılan bir diğer çalışma, “Yeni Koronavirüs (COVID-19) sürecinde Türkiye’de üniversite kütüphaneleri” başlıklı makaledir (Çimen vd, 2020). Çalışma ile pandemi nedeniyle binalarını kapatarak yüz yüze kullanıcı hizmetlerine ara vermek ya da hizmetlerini askıya almak durumunda kalan üniversite kütüphaneleri tespit edilmiş, hizmetlerine devam edenlerin hizmetlerini hangi koşullarda, hangi sürelerle sunduğu belirlenmiştir. Çalışmanın, ele aldığı konu itibariyle “COVID-19 Pandemi Sürecinin Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Hizmetlerine Etkisi: Devlet Üniversitesi Kütüphaneleri ve Vakıf üniversitesi Kütüphaneleri Açısından Bir Karşılaştırma” isimli bu araştırmaya katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Konu ile ilgili ulaşılan bir diğer çalışma “COVID-19 pandemic process experience of Izmir Kâtip Celebi University library through key statistics” isimli makaledir (Polat ve Akkaya, 2021). Çalışmada, İzmir Kâtip Celebi Üniversitesi Kütüphanesi örneğinden yola çıkılarak, ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinin pandemi süreci ve ortaya çıkan yeni koşullardan nasıl etkilendiği, “yeni normal” olarak adlandırılan süreçte kütüphane hizmetlerinin ne ölçüde bu sürece uyum sağlayacağı gibi konular ele alınmıştır. Ele aldığı konular itibariyle, çalışmanın bu araştırma için katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Konu ile ilgili yurt dışındaki literatür araştırıldığında ise “The impact of COVID-19 on the use of academic library resources” (Connell vd., 2021) isimli bir çalışmaya ulaşılmıştır. Çalışmada, pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerinin genel durumundan ve kütüphanelerin bu süreci nasıl yönettiğinden bahsedildiği görülmektedir. Çalışmaya göre, pandemi sürecinde eğitim öğretim sürecine ara verilmesine ve üniversite kampüslerinin ve kütüphanelerinin fizikî alanlarının kapatılmasına rağmen, üniversite kütüphaneleri yine de kullanıcılarına hizmet sunmaya çalışmışlardır. Bu çalışmalara örnek olarak ise referans ve eğitim hizmetlerini dijital platformlar aracılığıyla uzaktan sürdürmeye devam ettirmeleri gösterilmiştir. Yine aynı çalışmaya göre, kütüphane uygulamalarındaki değişikliklerden bahsedilmiş, bunlar arasında en belirgin olanın basılı kaynak kullanımından elektronik kaynak kullanımına doğru bir kayma yaşanması olduğu ifade edilmiştir. Elektronik kaynak kullanımının artmasının ise pandemi sürecinde uzaktan eğitim görmekte olan öğrenciler için oldukça önemli olduğu belirtilmiştir. Bunun nedeni olarak da kullanıcıların fiziksel ortamdaki kütüphane kaynaklarına ulaşamamaları sebebiyle elektronik ders kaynaklarına daha fazla ihtiyaç duymaları gösterilmiştir. Ele aldığı bu hususlardan dolayı çalışmanın, COVID-19 pandemi sürecinin üniversite kütüphanelerinde kullanıcı hizmetlerine etkisini inceleyen bu araştırmaya katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Literatür taraması sırasında karşılaşılan bir diğer kaynak, Martzoukou (2020) tarafından kaleme alınan “Academic libraries in COVID-19: A renewed mission for digital literacy” başlıklı makaledir. Çalışmada, ağırlıklı olarak pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerindeki dijital dönüşüm incelenmiştir. Pandemi öncesi dönemde, üniversiteler arasında öğretim, burs, araştırma ve işbirlikçi faaliyetlerde teknoloji ve çevrimiçi araçların yaygın olarak kullanıldığı ve çevrimiçi öğretimin dünya çapındaki üniversiteler için yeni bir alan olmadığı vurgulanmıştır. Üniversitelerin ve kütüphanelerinin pandemi öncesinde de çeşitli çevrimiçi kaynak ve etkinlikler sağlamak için çalışmalar yaptığı belirtilmiştir. Ancak, pandemi koşulları ve uzaktan öğretimin zorunlu hale gelmesiyle birlikte dijital dönüşüm çalışmalarının öneminin arttığı ve yaygınlaştığı ifade edilmiştir. Pandemi öncesinde başlayan bu akademik dijital dönüşümün, akademik kütüphaneler için de paralel bir dijital dönüşümü beraberinde getirdiği vurgulanmıştır. Akademik kütüphanelerin, esnek çevrimiçi öğrenim kaynaklarının, çevrimiçi hizmetlerin ve eğitimlerin sağlanmasında öncü olduğu, çevrimiçi kurslar ile e-danışmanlık yöntemleriyle kullanıcıların bilgi ve dijital okuryazarlık becerilerini geliştirmede önemli bir rol oynadığı belirtilmiştir. Bu nedenle, pandemi öncesinde dünya genelinde üniversitelerin ve kütüphanelerinin öğrenci ve personeli çevrimiçi destekleyen alanlarda çalıştığı, pandemi sürecinde bu uygulamaların yaygınlığında gözle görülür bir artış olduğu ancak pandemi öncesine göre büyük ölçüde bir farkın bulunmadığı değerlendirilmiştir.

Konu ile ilgili ulaşılan bir diğer çalışma ise “Library collections and services during COVID-19: Qatar National Library experience” isimli makaledir (Medawar ve Tabet, 2020). Çalışmada, dünya genelinde kütüphanelerin pandemiden en çok etkilenen yerlerden biri olduğu, pandemi sürecinin kütüphanelerin fiziki mekânlarının kısıtlanmasına ve kütüphane etkinliklerinin aksamasına neden olduğu, ödünç alma

hizmetleri başta olmak üzere tüm kütüphane hizmetlerini olumsuz yönde etkilediği gibi hususlar belirtilmiştir. Çalışmaya göre, pandemi sürecinde kütüphanelere ve kütüphane hizmetlerine fiziksel ortamda erişilememesi nedeniyle, üniversite kütüphaneleri kullanıcılarının bilgi, eğitim ve danışma hizmeti ihtiyaçlarına cevap verebilmek için, çevrim içi ortamda kapsamlı şekilde destek sağlamaya önem vermişlerdir. Bu süreçte hizmetlerin dijital ortamda sunulmaya başlanması önem kazanmakla birlikte, bu hizmetlerin etkin şekilde devam ettirilebilmesi için kapsamlı bir dijital platform kullanılması ve kütüphanenin elektronik portalının hem içerik hem de alt yapı olarak güçlendirilmesi konuları kütüphaneler açısından önemli hale gelmiştir. Çalışmada, her ne kadar pandemi öncesinde dünya genelinde kütüphaneler dijital ortamda hizmetler sunmaya başlamış olsalar da, kütüphanelerin pandemi sürecindeki gibi tamamen dijital ortamda ve kısa sürede hizmet vermeye başlayabilecek şekilde hazırlıklı olmadıkları belirtilmiştir. Yine aynı çalışmada, pandemi sürecini iyi yönetebilmek için kütüphanelerin, birçok dijital platformu deneyimleyerek kendileri için en iyi yazılım veya dijital platforma karar vermeye çalıştıkları ifade edilmiştir. Çalışmanın kütüphanelerin kullanıcı hizmetleri ile ilgili ele aldığı bu hususlar açısından, COVID-19 pandemi sürecinin üniversite kütüphanelerinde kullanıcı hizmetlerine etkisini inceleyen bu araştırmaya katkı sağlayacağı düşünölmektedir.

Konu ile ilgili bir başka çalışma ise “University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective” isimli makaledir (Rafiq vd., 2021). Çalışmada, COVID-19 pandemisinin küresel ölçekte tüm sektörleri olumsuz etkilediği, bu durumun tüm akademik kurumların ve kütüphanelerin kapatılmasına neden olduğu ve eğitim faaliyetlerine ara verilmesinin, akademik kütüphanelerin faaliyetlerini de olumsuz etkilediği ifade edilmiştir. Bu süreçte, üniversitelerdeki çevrimiçi dersleri desteklemek amacıyla, üniversite kütüphanelerinin dijital koleksiyonlar aracılığıyla kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için çaba gösterdiği, bunun için çevrimiçi referans hizmetlerinin gerçekteleştirildiği belirtilmiştir. Çevrimiçi referans hizmetlerinin sağlanması yeni bir kavram olmamasına rağmen, pandemiden önce nispeten daha az kullanılan bir hizmet türü olduğu belirtilmiş, bunun nedeninin pandemi sürecinde kütüphanelerin fiziksel olarak ziyaret edilemeyeişi olarak gösterilmiştir.

Aynı çalışmada, pandemi sürecinde ortaya çıkan bilgi ihtiyaçını karşılamak için, birçok akademik yayıncının bazı kaynakları için açık erişim sağladığı ve böylelikle bilgiye ulaştırma konusunda önemli bir toplumsal rol üstlendiği belirtilmiştir. Çalışma kapsamında, çeşitli üniversitelerin kullanıcılarına yönelik anketler yapıldığı belirtilmiş ve elde edilen veriler ışığında, kütüphane kullanıcılarının en çok dijital kütüphane kaynaklarını, kampüs dışı erişim uygulamalarını, elektronik belge ve tez teslim hizmetlerini ve açık erişim kaynaklarını yararlı bulduğu sonuçlarına ulaşıldığı ifade edilmiştir. Ayrıca hibrit yani basılı ve dijital kaynakların bir arada bulunduğu koleksiyonlara sahip olan kütüphanelerin COVID-19 krizine daha iyi yanıt verdiği belirtilmiştir. Ele aldığı bu hususlar itibariyle çalışmanın COVID-19 pandemi sürecinin üniversite kütüphanelerinde kullanıcı hizmetlerine etkisini inceleyen bu araştırmaya katkı sağlayacağı düşünölmektedir.

Literatür taraması sonucunda ulaşılan bir diğer çalışma, “Remote work in library technical services: Connecting historical perspectives to realities of the developing COVID-19 pandemic” isimli makaledir (Craft, 2020). Çalışmada pandemi sürecinde kütüphanecilerin uzaktan çalışması konusu ele alınmış, ağırlıklı olarak ise teknik hizmetlere bağlı görevlerin uzaktan yürütölmesi konusuna yer verilmiştir. Bahsedilen çalışmanın, COVID-19 pandemi sürecinin üniversite kütüphanelerinde kullanıcı hizmetlerine etkisini inceleyen bu araştırma için katkı sağlayacağı düşünölen kısımlarının ise genel olarak kütüphane hizmetlerinde uzaktan çalışmanın yeni bir kavram olmadığını, tarihsel süreçte de kütüphane hizmetlerinin uzaktan sürdüröldüğünü ancak COVID-19 pandemisiyle birlikte ulusal ve küresel koşulların hızla değişen doğası nedeniyle, uzaktan çalışmanın yaygınlaştığını belirten bölümleri olduğu düşünölmektedir. Pandemi sürecinin getirdiği koşullar sebebiyle bu dönemde kullanıcı hizmetlerinin de uzaktan ve elektronik ortamda sürdüröldüğü dikkate alındığında, çalışmanın bu yönüyle COVID-19 pandemi sürecinin üniversite kütüphanelerinde kullanıcı hizmetlerine etkisini inceleyen bu araştırmaya katkı sağlayacağı düşünölmektedir. Ayrıca bu çalışmada, başarılı bir uzaktan çalışma için donanım, yazılım ve İnternet bağlantısı dâhil olmak üzere teknoloji erişiminin kritik öneme sahip olduğu belirtilmiştir. Çalışmada, kütüphanelerin fiziksel ortamlarında, genellikle personelin işlerini tamamlamasını destekleyecek nitelikte teknolojilere erişim konusunda kurumsal düzenlemeler ve kontroller olsa da uzaktan hizmet sunma durumlarında,

üniversitelerin kurumsal İnternet bağlantısı, diğer teknolojilerin kullanılabilirliği ve çalışma alanı koşulları üzerindeki kontrolünü büyük ölçüde azaltacağı belirtilmiştir. Burada kontrol olarak bahsi geçen konu, teknolojik alt yapının verimli çalışması ve teknik aksaklıklara karşı yapılan kontrollerdir. Pandemi döneminde birçok kullanıcı hizmetinin dijital ortamda ve kimi zaman personelin evden çalışması ile sürdürüldüğü göz önüne alındığında, çalışmanın ele aldığı hususlar itibariyle, COVID-19 pandemi sürecinin üniversite kütüphanelerinde kullanıcı hizmetlerine etkisini inceleyen bu araştırmaya katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Literatür taraması sonucunda ulaşılan bir başka çalışma ise “Innovation during crisis: Exploring reaction of Swedish university libraries to COVID-19” isimli makaledir (Temiz ve Salelkar, 2020). Çalışmada, pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerinin, fiziksel ortamda sundukları hizmetlerini durdurduklarında, dijital iletişimlerini ve iş birliklerini güçlendirdikleri, yenilikçi ve yaratıcı birtakım faaliyetlerle kullanıcılarına hizmet sunmaya başladıkları belirtilmiştir. Birçok üniversite kütüphanesinin bu süreçte web sitelerini gözden geçirerek kullanıcılarına güncel bilgi ve duyuruları sunmaya çalıştıkları, başta COVID-19 ile ilgili olmak üzere yeni kaynakları ve makaleleri sunmaya çalıştıkları, bu konuda kütüphaneler ve yayınevlerinin de iş birliğinde bulunduğu ifade edilmiştir. Ele aldığı hususlar açısından, bahsedilen çalışmanın COVID-19 pandemi sürecinin üniversite kütüphanelerinde kullanıcı hizmetlerine etkisini inceleyen bu araştırmaya katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Konuyla ilgili ulaşılan bir diğer çalışma “Role of electronic resources (e-resources) in research amidst COVID-19 Pandemic: An analysis in the context of Assam” (Borah vd., 2020) isimli makaledir. Çalışmada, pandemi sürecinde yapılan araştırmalarda elektronik kaynakların rolü incelenmiştir. Çalışmada, e-kaynakların COVID-19 küresel krizi öncesinde de araştırmacılar için önemli bir veri kaynağı olduğu ancak COVID-19 pandemi süreci döneminde önemini daha fazla hissedildiği ifade edilmiştir. Ayrıca e-kaynakların araştırmacıların çalışmalarını büyük ölçüde kolaylaştırdığı ve pandemi sürecinde e-kaynak kullanımında bir artış olduğunun gözlemlendiği ifade edilmiştir. Bahsedilen çalışmanın, pandemi sürecinde araştırmacıların kaynak tercihini ve bu süreçte elektronik kaynakların artan önemini göstermesi açısından önemli olduğu, vermiş olduğu bu bilgiler yönüyle de COVID-19 pandemi sürecinin üniversite kütüphanelerinde kullanıcı hizmetlerine etkisini inceleyen bu araştırmaya katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Konu ile ilgili karşılaşılan bir başka çalışma ise “Rethinking library and information services amidst virulent COVID-19 global pandemic” isimli makaledir (Adesina vd., 2022). Çalışmada, belirtilen önceki çalışmalarla benzer olarak, pandemi sürecinde kütüphanelerin kullanıcılarına dijital ortamda sundukları hizmetlerden bahsedilmiştir. Kütüphanelerin pandemi sürecinde telefon, sosyal medya, kütüphaneye ait web siteleri gibi platformlar aracılığıyla kullanıcılarıyla irtibat halinde oldukları belirtilmiştir. Ayrıca dijital ortamda kullanıcıların kütüphanecilere soru sorabileceği uygulamalar kullanıldığı, temassız olarak ödünç verme hizmetlerini sunduklarından bahsedilmiştir. Bununla birlikte kütüphanelerin toplumdaki değişimlere ve kullanıcıların beklentilerine paralel olarak tepki vermek ve kendilerini geliştirmek zorunda olduğu vurgulanmış, COVID-19 pandemisinin bu konunun önemini daha da ortaya çıkardığı belirtilmiştir. Bahsi geçen çalışmanın, pandemi sürecinde kütüphanelerin kullanıcı hizmetlerine dair vermiş olduğu bilgiler açısından bu araştırma için katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Yöntemi

Bu araştırma ile COVID-19 pandemisi sürecinde üniversite kütüphanelerindeki kullanıcı hizmetlerine ait bir durum tespiti yapılarak, bu hizmetlerin pandemi sürecinden ne şekilde etkilendiğinin ve bu etkinin devlet üniversitesi ve vakıf üniversitesi kütüphaneleri açısından farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Araştırma ile COVID-19 örneğinden hareketle, üniversite kütüphanelerinin böylesi beklenmedik şekilde gelişen ve uzun süreli olabilecek olağan dışı süreçlerle karşılaşma ihtimallerine karşı, kullanıcılarına sundukları hizmetler konusunda mümkün olduğunca az aksaklık yaşamaları ve kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarını etkili bir şekilde karşılayabilmeleri için üniversite kütüphanelerine çözüm önerileri sunulacaktır. Üniversite kütüphanelerinin temel amacının kullanıcılarının bilgi ihtiyacını etkin şekilde karşılamak ve bilimsel araştırma ve eğitim-öğretim faaliyetlerini desteklemek olduğu göz önüne alındığında, araştırmanın

üniversite kütüphanelerinin daha etkin bir kullanıcı hizmeti sunabilmesine katkı sunacak olması açısından önemli olduğu düşünölmektedir. Bununla birlikte konunun devlet üniversiteleri ve vakıf üniversitelerindeki kütüphaneler arasında yaşanan farklılıklar ve benzerlikler açısından incelenmesinin de önemli olduğu düşünölmektedir. Devlet üniversiteleri ve vakıf üniversiteleri arasındaki yapısal farklılıklar, genel olarak kütüphane hizmetlerinin nasıl organize edildiğini de etkileyeceğinden, pandemi sürecindeki kullanıcı hizmetleri deneyimlerini anlamak için yine bu benzerlikler ve farklılıkların göz önüne alınmasının faydalı olacağı düşünölmektedir. Ayrıca devlet ve vakıf üniversitesi kütüphanelerinin pandemiye yanıt verme stratejilerini ve bu süreçte gerçekleştirdikleri uygulamaları değerlendirerek, gelecekteki benzer kriz durumlarında daha etkili müdahaleler için bir temel oluşturması açısından bu farkın incelenmesinin yararlı olacağı düşünölmektedir.

Araştırma, “pandemi süreci üniversite kütüphanelerinin kullanıcı hizmetlerini etkilemiştir”, “üniversite kütüphaneleri, pandemiye mevcut bazı hizmetlerini aynı şekilde devam ettirebilirken, bazı hizmetlerinin işleyişinde ise değeriklikler yapmak veya yeni hizmet politikaları geliştirmek durumunda kalmıştır” ve “mevcut kütüphane hizmetlerinde yapılan değeriklikler devlet ve vakıf üniversitesi kütüphaneleri arasında farklılık göstermiştir” hipotezlerinden hareketle hazırlanmıştır. Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden olan örnek olay deseni tercih edilmiştir. Durum çalışması olarak da bilinen örnek olay deseni, araştırmalarda bir olayı meydana getiren ayrıntıları tanımlamak ve görmek, olaya ilişkin açıklamalar getirmek ve olayı değerlendirmek amacıyla kullanılan bir yöntemdir (Büyüköztürk vd., 2016, s. 22). Örnek olay deseninin bilgiyi toplama, toplanan bilgileri organize etme, yorumlama ve araştırmanın sonucunda bulgulara ulaşma gibi basamakları içeren sistematik bir desen türü olması sebebiyle (Akar Vural ve Cenkseven Önder, 2005, s. 127) bu çalışmada kullanılması tercih edilmiştir.

Araştırma kapsamında devlet ve vakıf üniversitesi kütüphanelerinde görev yapan kütüphanecilere yönelik bir görüş formu hazırlanmıştır. 6 adet devlet, 6 adet de vakıf üniversitesi kütüphanesi seçilerek, bu kütüphanelerde görev yapmakta olan tüm kütüphanecilerden görüş formunu yanıtlamaları istenmiştir. Bu üniversite kütüphanelerinin seçiminde, kütüphanelerin bağlı buldukları üniversitelerin Türkiye’deki diğer üniversitelere kıyasla daha köklü, daha çok tercih edilen ve kampüs nüfusunun nispeten daha yoğun olduğu üniversiteler olması kriterleri göz önüne alınmıştır. Daha köklü ve daha çok tercih edilen üniversitelerin kütüphanelerinin, kullanıcı sayısı ve kütüphane hizmeti yönünden daha zengin olacağı ve böylelikle araştırmaya katkı sağlayabilecek daha çok veriye ulaşılabileceği düşünölmüştür. Bununla birlikte daha fazla yanıt elde edebilmek için, kütüphanelerin görev yapmakta olan kütüphaneci sayıları da dikkate alınmıştır. Bu doğrultuda, devlet üniversitesi kütüphaneleri olarak; İstanbul Üniversitesi Kütüphanesi, Marmara Üniversitesi Kütüphanesi, Hacettepe Üniversitesi Kütüphanesi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Kütüphanesi, Gazi Üniversitesi Kütüphanesi ve Boğaziçi Üniversitesi Kütüphanesi tercih edilmiştir. Vakıf üniversitesi kütüphaneleri olarak ise; Özyeğin Üniversitesi Kütüphanesi, Koç Üniversitesi Kütüphanesi, Yeditepe Üniversitesi Kütüphanesi, Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi, İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphanesi ve İbn Haldun Üniversitesi Kütüphanesi tercih edilmiştir.

Araştırma, İstanbul Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu Başkanlığı’nın 27.11.2023 tarihli ve 11 sayılı toplantısı sonucunda alınan, 12.12.2023 tarihli ve 2298683 sayılı resmi yazıyla bildirilen etik açıdan uygunluk kararı doğrultusunda hazırlanmıştır. Araştırma kapsamında hazırlanan görüş formu, e-posta yoluyla gönderilen çevrimiçi (online) bir bağlantı aracılığıyla kütüphanecilere sunulmuştur. Sunulan görüş formuna ait veriler, 08.12.2023-29.12.2023 tarihleri arasında toplanmıştır.

Araştırmanın evreni, görüş formunun ulaştırıldığı 240 kütüphaneciden, örnekleme ise bu forma yanıt veren 114 kütüphaneciden oluşmaktadır. Örnekleme oluşturan 114 kişinin ise 57’si devlet üniversitelerinde görev yapan kütüphanecilerden, diğer 57’si ise vakıf üniversitelerinde görev yapan kütüphanecilerden oluşmaktadır. Araştırmanın evrenini oluşturan her iki kütüphane türünden de eşit sayıda katılımcının cevap vermesi amaçlanmıştır. Bu nedenle her iki gruptan gelen yanıt sayısı eşitlendiğinde, görüş formu yanıtı kapatılmıştır. Devlet üniversitesi ve vakıf üniversitesi kütüphanelerinde çalışan kütüphanecilerden eşit sayıda katılımcı seçilmesinin nedeni, katılımcı sayısından bağımsız olarak, pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerinin karşılaştıkları durumların vakıf üniversitesi ve devlet üniversitesi kütüphaneleri arasındaki farklılıklar

açısından değerlendirilmek istenmesidir. Her iki kütüphane türünün gerek bağılı buldukları mevzuat gerekse sahip oldukları bütçe, teknolojik altyapı ve insan kaynakları gibi unsurları açısından birbirlerinden farklı olmaları ihtimali düşünülerek, yalnızca bu unsurların yanıtlara etkisi incelenmek istenmiştir. Bu düşünceden hareketle, her iki kütüphane türünün, pandemi sürecinde mevcut hizmetlerini devam ettirebilme ve yeni hizmet modelleri geliştirebilme konusunda birbirlerinden farklı imkânlarla veya imkânsızlıklara sahip olup olmadıklarının tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Araştırmanın sonucunda görüş formlarına verilen yanıtlar organize edilmiş, elde edilen veriler SPSS programı aracılığıyla analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Verilen yanıtlardan hareketle, COVID-19 pandemisi sürecinde kullanıcı hizmetlerinin genel durumu, aksayan bir hizmetin olup olmadığı, sunulan mevcut hizmetlerle ilgili ne tür değişikliklere gidildiği gibi hususlar tespit edilmeye çalışılmıştır. Son olarak elde edilen bulgulardan hareketle, gelecek süreçler için kütüphanelere bazı önerilerde bulunulmuştur.

Bu çalışmada kullanılmış olan veriler, COVID-19 pandemisi sürecindeki tüm kütüphane hizmetlerini ele alan bir doktora tezi kapsamında toplanmıştır. Bu nedenle araştırma soruları yalnızca kullanıcı hizmetlerine değil, genel olarak tüm kütüphane hizmetlerine yönelik hazırlanmış ve bu yönde veriler elde edilmiştir. Ancak bu çalışmada, konu kullanıcı hizmetleri açısından değerlendirileceğinden araştırma verilerinin yalnızca kullanıcı hizmetlerini ilgilendiren bölümlerine ve kullanıcı hizmeti sunan kütüphanecilerin verdiği yanıtlara yer verilmiştir.

3. Araştırmanın Bulguları

Bu başlık altında, kütüphanecilerin görüş formuna vermiş oldukları yanıtlar analiz edildikten sonra elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Görüş formunda kütüphanecilere yöneltilen her bir soruya verilen yanıtlar, aşağıda tablolar halinde ve sırayla sunulmuştur. Her bir tablonun altında, tablonun içeriği ve analiz edilen verilerin açıklamaları yer almaktadır.

Tablo 1: Görev Yapılan Üniversite Kütüphanesinin Türü

	Katılımcı sayısı	Yüzde (%)	Genel yüzde (%)	Toplam yüzde (%)
Devlet üniversitesi kütüphanesi	57	50,0%	50,0%	50,0%
Vakıf üniversitesi kütüphanesi	57	50,0%	50,0%	100,0%
Toplam	114	100,0	100,0	

Araştırma kapsamında, vakıf üniversitesi ve devlet üniversitesi kütüphanelerinde görev yapan eşit sayıda kütüphaneciye görüş formu sunulmuştur. Her iki kütüphane türünde de 57 kütüphaneci olmak üzere, toplam 114 kütüphaneci formu yanıtlamıştır. Yanıt verecek olan kütüphaneci sayısının her iki kütüphane türünde eşit sayıda tutulmaya çalışılmasının nedeni, verilen yanıtlar değerlendirilirken, yanıtların kişi sayısından bağımsız, yalnızca vakıf ve devlet üniversitesi kütüphanesine göre dağılımının baz alınarak değerlendirilmek istenmesidir.

Tablo 2: Hizmet Birimi

Hizmet birimi	Katılımcı sayısı	Yüzde (%)	Genel yüzde (%)	Toplam yüzde (%)
Teknik hizmetler	58	50,9%	50,9%	50,9%
Kullanıcı hizmetleri	56	49,1%	49,1%	100,0%
Toplam	114	100,0%	100,0%	

Görüş formunu yanıtlayan kütüphanecilerden 58'i teknik hizmetler, 56'sı ise kullanıcı hizmetleri biriminde görev yapmaktadır. Yukarıda belirtildiği gibi, çalışmada kullanılan araştırma verileri temelde bir doktora tezi kapsamında toplanmış olduğu için, araştırma soruları tüm kütüphane hizmetlerine yönelik hazırlanmıştır. Bu nedenle görüş formuna yanıt veren 114 katılımcı içerisinde teknik hizmetler biriminde görev yapan kütüphaneciler de yer almaktadır. Tüm katılımcıların hizmet birimine göre dağılımını göstermesi açısından, yukarıdaki tabloda (Tablo 2) teknik hizmetler biriminde görev yapan kütüphanecilerin sayısına da yer verilmiştir. Ancak bu çalışmanın konusu göz önüne alınarak, temel olarak kullanıcı hizmetlerinde görev yapan kütüphanecilerin yanıtları esas alınacaktır. Bununla birlikte çalışmanın ilerleyen kısımlarında yer alan verilerde de görüleceği üzere, kullanıcı hizmetleri ile ilgili bazı sorulara verilen yanıt sayısının, ana hizmet birimi kullanıcı hizmetleri olan katılımcı sayısından fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bunun nedeninin ise ana hizmet birimleri teknik hizmetler olmasına rağmen, bazı kütüphanecilerin -personel yetersizliği ya da yürütülen görevlerin başka görevlerle de ilişkili olabilme ihtimali gibi sebeplerle- kullanıcı hizmetlerine ait bazı görevleri de üstlenmiş olmalarından kaynaklı olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle, tabloda (Tablo 2) teknik hizmetler biriminde görevli katılımcı sayısının da verilmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir.

Hizmet yaptıkları birime kullanıcı hizmetleri yanıtını veren kütüphaneciler için, kullanıcı hizmetlerine bağlı hangi görevi yaptıklarını belirtecekleri bir soru yöneltilmiştir. Elde edilen yanıtlara Tablo 3'te yer verilmiştir.

Tablo 3: Kullanıcı Hizmetlerine Bağlı Yürütülen Görevler

	Geçerli veri		Kayıp veri		Toplam	Toplam yüzde (%)
	Yanıt sayısı	Yüzde (%)	Eksik veri	Yüzde (%)		
Kullanıcı hizmetlerine bağlı görev yürüttüğünü belirtenler	66	57,9%	48	42,1%	114	100,0%

Araştırmanın başında, görev yaptıkları birimin kullanıcı hizmetleri olduğunu belirten 56 kişi olmasına rağmen, kullanıcı hizmetlerinde hangi görevi üstlendiklerinin sorulduğu bir sonraki soruya yanıt veren ve görevlerini belirten kişi sayısının 66 olduğu görülmektedir. Bunun nedeninin, ana hizmet birimi kullanıcı hizmeti olmayan ancak gerek personel yetersizliği gerekse yürütülen bir görevin başka görevlerle de ilişkili olabilme ihtimali sebebiyle, teknik hizmetler biriminde görev yapan ancak kullanıcı hizmetlerine ait göreve de sahip olan bazı kütüphanecilerin de soruya yanıt vermesi olduğu düşünülmektedir. Soruya yanıt veren kütüphanecilerin, kullanıcı hizmetlerine bağlı yürütmüş oldukları görevlere ise Tablo 4'te yer verilmiştir.

Kullanıcı hizmetleri biriminde görev yapan kütüphanecilere, hangi görevleri yürütmekte oldukları sorulmuştur. Bu soru kapsamında kütüphanecilere birden fazla seçenek işaretleyebilecekleri belirtilmiştir. Birden fazla seçeneği yanıtlayabilecek şekilde soru yöneltilmesinin nedeni, bir kütüphanecinin birden fazla görevi yürütebiliyor olma ihtimalidir. Kullanıcı hizmetleri biriminde görev yaptığını belirten 66 kişi olmasına rağmen, kullanıcı hizmetlerinde yürütülen görevlere yönelik soruya verilen toplam yanıt sayısının -Tablo 4'te de görüldüğü gibi- daha fazla olmasının nedeninin de bazı kütüphanecilerin birden fazla göreve sahip olmalarından ve bu nedenle birden fazla yanıt işaretlemelerinden kaynaklı olduğu düşünülmektedir.

Soru kapsamında kullanıcılara seçenek olarak ödünç-iade hizmetleri, danışma hizmetleri, e-kaynaklar ve referans hizmetleri ve kurumsal akademik arşiv maddeleri sunulmuş, varsa diğer görevlerini, sunulan açık uçlu "diğer" seçeneğinde belirtmeleri istenmiştir. Tablo 4'de görünen ve kullanıcı hizmetlerine ait olmayan kataloglama, büro memurluğu, dergi süreçlerinin yönetilmesi gibi kullanıcı hizmeti olmayan hizmetlerin ek olarak belirtilmesinin de yine yukarıda belirtilen sebepten dolayı olduğu düşünülmektedir.

Kütüphanecilere, COVID-19 pandemi sürecinde, kütüphanelerinin sundukları mevcut hizmetlerde değişikliğe gidilip gidilmediği sorulmuştur. Elde edilen yanıtlara Tablo 5'te yer verilmiştir.

Pandemi Sürecinde, Kütüphanenizin Sunduğu Hizmetlerde Değişikliğe Gidildi mi?

Tablo 4: Kullanıcı Hizmetlerine Bağlı Yürütülen Görevler

Kullanıcı hizmetlerine bağlı görevler	Yanıtlar		Toplam yüzde (%)
	Yanıt sayısı	Yüzde (%)	
Ödünç-iade hizmetleri	34	23,8%	51,5%
Danışma hizmetleri	39	27,3%	59,1%
E-kaynaklar ve referans hizmetleri	34	23,8%	51,5%
Kurumsal akademik arşiv	19	13,3%	28,8%
Sürelî yayınlar	1	0,7%	1,5%
Elektronik kaynaklar	1	0,7%	1,5%
Kütüphane sorumlusu	1	0,7%	1,5%
Erişilebilirlik birimi (engelli bireylere bilgi-belge hizmeti sunan birim)	1	0,7%	1,5%
Kütüphaneler arası ödünç	1	0,7%	1,5%
Kurum dışı kullanıcılar	1	0,7%	1,5%
Özel koleksiyonlar	1	0,7%	1,5%
Akademik teşvik	1	0,7%	1,5%
Kütüphanedeki iş ve işlemlerin istatistikî verilerini hazırlamak	1	0,7%	1,5%
Dergi sürecini yönetmek	1	0,7%	1,5%
Web sayfası içerik yönetimi	1	0,7%	1,5%
ILL ve makale	1	0,7%	1,5%
Kataloglama	1	0,7%	1,5%
Büro memuru	1	0,7%	1,5%
Raf düzeni sorumluluğu	1	0,7%	1,5%
Kitap kayıtlarının yapılması ve kataloglanması	1	0,7%	1,5%
Makale ve tez sağlama	1	0,7%	1,5%
Toplam	143	100,0%	216,7%

Tablo 5: Hizmet Birimine Göre

		Devlet	Yüzde	Vakıf	Yüzde	Toplam	Toplam yüzde (%)
		üniversitesi kütüphanesi	(%)	üniversitesi kütüphanesi	(%)		
Pandemide sunulan mevcut hizmetlerde değişiklik yapıldı mı?	Evet	52	45,6%	54	47,4%	106	93%
	Hayır	5	4,4%	3	2,6%	8	7%
Toplam		57		57		114	100%

Tablo 6: Hizmet Birimine Göre

		Teknik	Yüzde	Kullanıcı	Yüzde	Toplam	Toplam yüzde (%)
		hizmetler	(%)	hizmetleri	(%)		
Pandemide sunulan mevcut hizmetlerde değişiklik yapıldı mı?	Evet	51	48,1%	55	51,9%	106	100%
	Hayır	7	87,5%	1	12,5%	8	100%
Toplam		58		56		114	100%

Tablo 5'te de görüldüğü gibi, 106 kişi pandemi sürecinde sunulan mevcut kütüphane hizmetlerinde değişiklik yapıldığını belirtirken, 8 kişi ise değişiklik yapılmadığını belirtmiştir. Bu sonucun, pandemi sürecinin üniversite kütüphanelerindeki hizmetler üzerinde ne kadar fazla etki ettiğini göstermesi

açısından önemli olduğu düşünölmektedir. Ayrıca Tablo 5 ve Tablo 6'dan hareketle, pandemi sürecinde sunulan kütüphane hizmetlerinde en çok vakıf üniversitesi kütüphanelerinde değişiklik yaşandığı, birim olarak ise kullanıcı hizmetleri birimlerinde değişikliğe gidildiği sonucuna ulaşılabilir. Bununla birlikte devlet üniversitesi kütüphanelerindeki değişiklik oranının da vakıf üniversitesi kütüphanelerine oldukça yakın değerlerde olduğu görölmektedir. Dolayısıyla, pandemi sürecinin tüm kütüphane türleri açısından hizmetlerinde değişikliğe gitmeyi zorunlu kıldığı çıkarımında bulunulabilir.

Pandemi sürecinde kütüphanelerinin sundukları hizmetlerde değişikliğe gidildiğini belirten kütüphanecilere, hangi tür değişiklikler yapıldığı sorulmuştur. Kullanıcılara birden fazla seçeneği işaretleyebilecekleri belirtilmiştir. Tablo 5'te yer alan ilk yedi madde kullanıcılara sunulmuş, ek olarak gerçekte değişiklikler varsa bunları belirtebilmeleri için "diğer" seçeneği verilmiştir. Verilen yanıtlar Tablo 7'deki gibidir.

Tablo 7: Pandemi Sürecinde Sunulan Hizmetlerde Yapılan Değişiklikler

Hizmetlerde yapılan değişiklikler	Devlet üniversitesi kütüphanesi	Vakıf üniversitesi kütüphanesi	Toplam	Yüzde (%)	Toplam yüzde (%)
Kütüphane içerisinde kullanılabilir fiziksel mekânların sınırlandırılması,	46	40	86	20,9%	81,1%
Kurum içi kullanıcıların kütüphane binasına kabulünde kişi sayısı sınırı getirilmesi,	33	39	72	17,5%	67,9%
Kurum dışı kullanıcıların kabulüne ara verilmesi,	37	38	75	18,2%	70,8%
Kullanıcıya hizmet verilen gün ve saatlerde değişiklik yapılması,	37	46	83	20,2%	78,3%
Ödünç-iade hizmetlerine ara verilmesi,	21	16	37	9,0%	34,9%
Kütüphaneler arası ödünç hizmetlerine ara verilmesi,	20	18	38	9,2%	35,8%
Eğer devam edildiyse, kütüphaneler arası ödünç hizmetlerinin işleyişinde değişiklikler yapılması,	7	2	9	2,2%	8,5%
Ödünç alınmış kitapların süreleri uzatıldı.	1	0	1	0,2%	0,9%
Kütüphanede COVID-19 ve hijyen önlemleri alındı, ILL (Kütüphaneler arası ödünç) hizmetleri uzaktan devam etti.	1	0	1	0,2%	0,9%
Pandemi öncesi ödünç alınan kitapların iade süresi otomatik olarak uzatıldı. TÜBESS (Türkiye Belge Sağlama Sistemi) işlemleri dijital olarak devam etti.	1	0	1	0,2%	0,9%
Ödünç ve iade sürelerinin uzatılması,	1	0	1	0,2%	0,9%
İade sürelerinin uzatılması, iade kitapların rafına gitmeden önce bir süre bekletilmesi,	1	0	1	0,2%	0,9%
Kütüphanenin fiziksel mekânı pandemi süresinde kapatılmış olup kurum içi ya da dışı kişi kabul edilmemiştir.	0	1	1	0,2%	0,9%
Kargo aracılığıyla ödünç hizmetine devam edildi.	0	1	1	0,2%	0,9%
Fiziksel kütüphane mekânı kullanılmamakla birlikte yeni iş modelleri geliştirilmiş, kütüphane hizmetlerine devam edilmiştir (ödünç, ILL, kullanıcı eğitimleri, kataloglama vb.).	0	1	1	0,2%	0,9%
Materyallerin karantina odasında bir süre bekletilmesi vb. uygulamalar,	0	1	1	0,2%	0,9%
Ödünç-iade işlemlerinde kargo kullanılması,	0	1	1	0,2%	0,9%
ILL hizmetinde sınırlamalar oldu. Talepler azaldı, hizmet aksamadı.	0	1	1	0,2%	0,9%
Toplam	52	54	106	100,0%	387,7%

Yanıtlar genel olarak değerlendirildiğinde, en çok yapılan değişikliklerin sırasıyla; kütüphane içerisinde kullanılabilir fiziksel mekânların sınırlandırılması, kurum içi kullanıcıların kütüphane binasına kabulünde kişi sayısı sınırı getirilmesi, kurum dışı kullanıcıların kabulüne ara verilmesi kullanıcıya hizmet verilen

gün ve saatlerde değişiklik yapılması, ödünç-iade hizmetlerine ara verilmesi ve kütüphaneler arası ödünç hizmetlerine ara verilmesi olduğu görülmüştür. Bunun temel nedeninin, pandemi sürecinde COVID-19 virüsünün bulaşma ve yayılma hızı ve hayati riskleri sebebiyle ülke genelinde hükümet tarafından alınan COVID-19 önlemleriyle birlikte, yine aynı sebepten kütüphanelerin kendi inisiyatifleriyle aldıkları ve kullanıcıların birbiriyle ve kütüphane personeliyle fiziksel temasını en aza indiren kararlarından kaynaklı olduğu söylenebilir.

Her iki kütüphane türü açısından ayrı ayrı değerlendirildiğinde, Tablo 7’de görüldüğü gibi bazı değişikliklerin devlet üniversitesi kütüphanelerinde, bazı değişikliklerin ise vakıf üniversitesi kütüphanelerinde daha fazla gerçekleştiği görülmektedir. Bununla birlikte her iki kütüphane türü arasında bu değişikliklerin gerçekleştiğini belirten kişi sayısı arasında çok büyük bir fark bulunmamaktadır. Bu farkın az olma sebebi de COVID-19 virüsünün toplum genelinde herkes için aynı şekilde risk oluşturması ve bu önlemlerin her iki kütüphane türü için de alınması gerektiği ile alakalı olduğu söylenebilir. Ayrıca Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti tarafından bu konuda alınan kısıtlama kararlarının, her iki üniversite türünü ve onların kütüphanelerini etkilemiş olması da bir etkidir.

Tablo 7’den hareketle yapılabilecek bir diğer çıkarım ise devam ettirilen bazı kullanıcı hizmetlerinde, pandemi öncesine göre belli değişiklikler yapılarak bu hizmetlerin devam ettirmeye çalışıldığıdır. Kütüphaneler arası ödünç hizmetlerinde bazı sınırlamalar getirilerek hizmete devam edilmesi, ödünç-iade hizmetlerinde kitapların kargo ile gönderim yöntemi kullanılması, virüsün bulaşma riskine karşı iade gelen kitapların bir süre karantina odalarında bekletilerek sonrasında rafa çıkartılması, ödünç alınan kitapların iade sürelerinin uzatılması gibi yöntemlere başvurulduğu görülmektedir.

Tablo 7’deki verilerden hareketle, Türkiye Belge Sağlama ve Ödünç Verme Sistemi (TÜBESS) üzerinden sağlanan tez isteklerinin, pandemi öncesinde telif sebebiyle Yükseköğretim Kurulu (YÖK) tarafından kütüphane kullanıcılarına dijital kopya olarak değil, fiziksel ortamda basılarak ulaştırılmasına izin verilmişken, pandemi döneminde kütüphanelerin bu tezleri kullanıcılarına dijital kopya olarak sağladığı söylenebilir. Nitekim pandemi döneminde üniversite kütüphanelerindeki hizmetleri ele alan bazı çalışmalarda da pandemi sürecinde kütüphane kullanıcılarının bilgi ihtiyacının karşılanmasına olanak sağlanması için, çevrim içi ortamda yer alan makale, kitap bölümü ve tez taleplerinin sağlanması ile ilgili çalışmalar yapıldığı ve Kütüphaneler Arası İşbirliği Takip Sistemi (KİTS), TÜBESS ve ANKOS İş Birliği Grubu tarafından oluşturulan ANKOS İmece gibi sistemlerin kullanıldığı ifade edilmektedir (Biçen Aras vd., 2021, s. 236; R. Çelik, 2021a, s.5). Bu çalışmalardaki verilerin, pandemi öncesinde basılı kopya olarak kullanıcıya sunulan tezlerin pandemi sürecinde elektronik olarak kullanıcılara sunulmaya başlandığı yorumunu desteklediği söylenebilir.

Yine Tablo 7’de yer alan ve katılımcılara ait yanıtlar göz önüne alındığında, pandemi sürecinde fiziksel kütüphane mekânları kısıtlansa bile yeni iş modelleri geliştirilerek ödünç-iade, kütüphaneler arası ödünç (ILL), kullanıcı eğitimleri, kataloglama gibi hizmetlerin devam ettirildiği söylenebilir. Yanıt olarak verilen ve bu konuda geliştirildiği belirtilen iş modellerinin ise kütüphane hizmetlerinin elektronik ortamda kullanıcıya sunulacağı şekilde çalışmalar yapılması olduğu düşünülmektedir.

Kütüphanecilere, pandemi öncesinde bulunmayan ancak pandemi sürecinde sunmaya başladıkları hizmetler olup olmadığı sorulmuştur. Elde edilen yanıtlara Tablo 8’de yer verilmiştir.

Pandemi Öncesinde Bulunmayan ve Pandemide Sunulan Yeni Hizmetler

Tablo 8: Hizmet Birimine Göre

		Teknik hizmetler	Yüzde (%)	Kullanıcı hizmetleri	Yüzde (%)	Toplam	Toplam yüzde (%)
Pandemide yeni bir kütüphane hizmeti sundunuz mu?	Evet	22	55%	18	45%	40	100%
	Hayır	36	48,6%	38	51,4%	74	100%
Toplam		58		56		114	

Tablo 9: Kütüphane Türüne Göre

	Devlet üniversitesi kütüphanesi	Yüzde (%)	Vakıf üniversitesi kütüphanesi	Yüzde (%)	Toplam	Toplam yüzde (%)	
Pandemide yeni bir kütüphane hizmeti sundunuz mu?	Evet	14	35%	26	65%	40	100%
	Hayır	43	58,1%	31	41,9%	74	100%
Toplam		57		57		114	

Verilen yanıtlar -genel olarak her iki kütüphane türü için de toplam katılımcı sayısı göz önüne alınarak- değerlendirildiğinde, pandemi öncesinde bulunmayan yeni bir hizmetin sunum oranının daha düşük olduğu görülmektedir. Ancak soruya olumlu yanıt verenler karşılaştırıldığında, kütüphane türü açısından vakıf üniversitesi kütüphanecilerinin, hizmet birimi açısından ise teknik hizmetleri yürüten kütüphanecilerin sayısının daha fazla olduğu görülmektedir. Vakıf üniversitesi kütüphanelerinde daha fazla yeni hizmetlerin sunulmaya başlanmasında ise vakıf üniversitelerinin devlet üniversitelerinden farklı olarak sahip oldukları bütçe, fiziksel ve teknolojik imkânlar, personel sayısı, bağlı oldukları mevzuat gibi birçok yapısal unsurun etkili olduğu düşünülmektedir.

Pandemi sürecinde kütüphanelerinde yeni hizmetler sunulduğunu belirten kütüphanecilere, hangi hizmetleri sunduklarını belirtebilecekleri açık uçlu bir soru yöneltilmiştir. Soruya 38 kişi yanıt vermiştir. Elde edilen yanıtlara Tablo 10'da yer verilmiştir.

Tablo 10: Sunulan Yeni Hizmetler

Sunulan yeni hizmetler	Devlet üniversitesi kütüphanesi	Vakıf üniversitesi kütüphanesi	Toplam	Yüzde (%)
Elektronik ve uzaktan hizmetler,	1	0	1	2,6%
Matbu kütüphane üyelik formu online yapıldı.	1	0	1	2,6%
Online webinar eğitimleri,	1	0	1	2,6%
Ödünç alınan yayınların süresinin kütüphane tarafından uzatılması,	1	0	1	2,6%
Canlı sohbet hizmeti,	1	0	1	2,6%
Online olarak anlık sorulan sorulara cevap verme,	1	0	1	2,6%
Kitap dezenfeksiyon cihazı,	1	0	1	2,6%
Online oryantasyon eğitimi,	1	0	1	2,6%
Özellikle veri tabanları ile ilgili bilgilendirme faaliyetleri yoğunlaştırıldı.	1	0	1	2,6%
Posta ile CD göndermek,	1	0	1	2,6%
Kitap sterilizasyonu,	1	0	1	2,6%
Ders kaynakları e-kaynak olarak satın alındı, basılı kaynaklar tarandı.	0	1	1	2,6%
Bazı veri tabanları kullanıcılara açıldı,	0	1	1	2,6%
Açık erişim,	0	1	1	2,6%

Tablo 10: Devamı

Sunulan yeni hizmetler	Devlet üniversitesi kütüphanesi	Vakıf üniversitesi kütüphanesi	Toplam	Yüzde (%)
Online kütüphane kullanımı ve bilgi okuryazarlığı eğitimi,	1	0	1	2,6%
Basılı kaynaklar taranarak kullanıcıya gönderildi.	0	1	1	2,6%
Online tarama hizmeti, online referans hizmeti,	0	1	1	2,6%
Sanal referans hizmeti,	0	1	1	2,6%
Basılı kitap bölümü tarama hizmeti,	0	1	1	2,6%
Online eğitimler,	0	1	1	2,6%
Kargo hizmeti,	0	1	1	2,6%
Kargo ile kitap gönderimi, online eğitimler,	0	1	1	2,6%
Eve kargo hizmeti,	0	1	1	2,6%
Sanal kütüphane (Kullanıcılara Zoom uygulaması üzerinden destek verildi.)	0	1	1	2,6%
Kargo ile kitap gönderimi, chat (sohbet) sistemi, günlük veri tabanı kontrolleri, IFLA ile kaynak sağlama,	0	1	1	2,6%
Sterilizasyon cihazını kullanma, kargoyla eve kitap gönderme,	0	1	1	2,6%
İade kitaplar ve kullanıcılar için olan elektronik cihazlar için strelizasyon,	0	1	1	2,6%
Kargoyla adrese kaynak gönderimi,	0	1	1	2,6%
Kargoyla kaynak gönderimi, Chat uygulaması, Sterilizasyon cihazı,	0	1	1	2,6%
Katalog,	1	0	1	2,6%
Kargo ile kullanıcılarımızın evlerine basılı kitapları göndermeye başladık.	0	1	1	2,6%
Chat, sanal kütüphane,	0	1	1	2,6%
YU Learn Uzaktan Eğitim Sisteminin kütüphane üzerinden yürütülmesi,	0	1	1	2,6%
Mesajlaşma uygulaması ile iletişim hizmeti,	0	1	1	2,6%
Veri tabanları konusunda online olarak destek vermeye ve geliştirmeye çalıştık.	0	1	1	2,6%
VETİS ile uzaktan erişim	0	1	1	2,6%
Ödünç-iade işlemlerinde kargo kullanılması,	0	1	1	2,6%
İade sürelerinde esneme sağlandı.	0	1	1	2,6%
Toplam	13	25	38	100%

Kütüphanecilere, Tablo 10’da belirtilen kütüphane hizmetlerini pandemi sonrasında devam edip ettirmedikleri sorulmuş, elde edilen yanıtla Tablo 11’de yer verilmiştir.

Tablo 11: *Sunulan Yeni Hizmetler Pandemi Sonrasında Devam Etti Mi?*

Kütüphane türü	Evet	Yüzde (%)	Hayır	Yüzde (%)	Toplam	Toplam yüzde (%)
Devlet üniversitesi kütüphanesi	15	45,5 %	18	54,5 %	33	41,2 %
Vakıf üniversitesi kütüphanesi	28	34,9 %	19		47	
Toplam	43		37	40,4 %	80	58,8 %

Tablodaki verilerden hareketle, çoğunlukla vakıf üniversitesi kütüphanelerinin pandemi sonrasında da bu hizmetleri devam ettirdiği söylenebilir.

Kütüphanecilere, pandemi sürecinin en çok hangi kütüphane hizmetlerini etkilediği sorulmuştur. Elde edilen yanıtla ise Tablo 12’de yer verilmiştir.

Tablo 12: *Pandemi En Çok Hangi Hizmetleri Etkiledi?*

Pandemiden en çok etkilenen hizmetler	Devlet üniversitesi kütüphanesi	Yüzde (%)	Vakıf üniversitesi kütüphanesi	Yüzde (%)	Toplam
Sağlama	14	24,6%	16	28,1%	30
Kataloglama ve sınıflama	15	26,3%	21	36,8%	36
Raf hizmetleri	21	36,8%	16	28,1%	37
Koruma-restorasyon	5	8,8%	3	5,3%	8
Ödünç-iade hizmetleri	44	77,2%	45	78,9%	89
Danışma	30	52,6%	27	47,4	57
E-kaynaklar ve referans hizmetleri	14	24,6%	15	26,3%	29
Kurumsal akademik arşiv	2	3,5%	9	15,8%	11
7 gün 24 saat hizmet verirken çalışma saatleri azaldı ve kapasite azaltıldı.	1	1,8%	0	0%	1
Ödünç kitaplar iade edilmeden önce dezenfekte edilerek rafa konuldu. Az personelle çalışıldığından kataloglama hızı düştü.	1	1,8%	0	0%	1
Kütüphane kullanımı.	0	0%	1	1,8%	1
Toplam	57	263%	57	368,5%	114

Tablo 12’de yer alan yüzdeler toplamının %100’den fazla çıkmasının nedeni, katılımcıların birden fazla yanıt seçebilmesidir. Tablodaki verilere bakıldığında, her iki kütüphane türünde de süreçten en çok etkilenen hizmetlerin sırasıyla ödünç-iade hizmetleri, danışma hizmetleri ve raf hizmetleri olduğu görülmektedir. Bunun nedeninin de normal zamanda bu hizmetlerin doğrudan fiziksel ortamda, kullanıcılarla yüz yüze gerçekleştirilecek nitelikte hizmetler olması, ancak COVID-19 pandemisinin özelliklerinden dolayı bu hizmetlerin önceki süreçte olduğu gibi fiziksel ortamda devam etmesine imkân bulunamaması olduğu söylenebilir.

Görüş formunda, kütüphanecilere pandemi sürecinde kütüphanelerinin teknolojik alt yapısının kullanıcıların bilgi ihtiyacını karşılamada yeterli kalıp kalmadığı sorulmuştur. Elde edilen yanıtlara ise Tablo 13’de yer verilmiştir.

Kütüphanenin Teknolojik Alt Yapısının Yeterliliği

Tablo 13: Kütüphane Türüne Göre

Pandemi sürecinde kütüphanenizin teknolojik alt yapısı yeterli kaldı mı?Evet	Yüzde (%)	Hayır	Yüzde (%)	Toplam	Toplam yüzde (%)	
Devlet Üniversite Kütüphanesi	47	82,5%	10	17,5%	57	100%
Vakıf üniversitesi kütüphanesi	49	86%	8	14%	57	100%
Toplam	96		18		114	

Tablo 14: Hizmet Birimine Göre

		Evet	Yüzde (%)	Hayır	Toplam	Toplam yüzde (%)	
Görev yapılan birim	Teknik hizmetler	44	75,9%	14	24,1%	58	100%
	Kullanıcı hizmetleri	52	92,9%	4	7,1%	56	100%
Toplam		96		18		114	

Tablo 15: Teknolojik Alt Yapının Yetersiz Kaldığı Durumlar

Teknolojik alt yapının yetersiz kaldığı durumlar	Devlet üniversitesi kütüphanesi	Vakıf üniversitesi kütüphanesi	Toplam	Yüzde (%)
Kütüphane arşivinin elektronik ortamda yer almaması,	1	0	1	7,7%
Dijitalleşme tamamlanmadı, koleksiyona tam erişim sağlanamıyor, CD gibi materyallerin dağıtımında eksiklikler var.	1	0	1	7,7%
Teknolojik sorunlar, bütçe sıkıntıları ve idari prosedürlerin yarattığı zorluklar nedeniyle yaşanan kaynak eksikliği,	1	0	1	7,7%
Kaynak azlığı,	1	0	1	7,7%
Kullanıcıya yeteri kadar materyal erişimi sunulamaması,	1	0	1	7,7%
Yerinde erişimi olan kaynaklara erişim sınırlandırılmak zorunda kaldı.	0	1	1	7,7%
E-kaynaklar,	0	1	1	7,7%
Kampüs dışından veritabanlarına erişim sorunu. Yaşlı kullanıcıların elektronik bilgiye erişim sorunu,	0	1	1	7,7%
Uzaktan erişim için elektronik kaynaklara yönlendirme eksik kaldı.	0	1	1	7,7%
Sayısal ortam (sayısal ortamda bilgiye ulaşmada teknik sorunlar),	1	0	1	7,7%
Teknik alt yapı,	0	1	1	7,7%
Teknolojik ortamdaki bilgiye ulaşma ve entegre olabilme konusunda yetersiz kalınmıştır.	0	1	1	7,7%
Uzaktan erişim, veri tabanları aramalarında eksiklik ve bağlantıda kopukluk fazlaca yaşandı.	0	1	1	7,7%
Toplam	6	7	13	7,7%

Tablo 13 ve Tablo 14’de görüldüğü gibi hem kütüphane türüne göre hem de hizmet birimine göre değerlendirildiğinde, katılımcıların çoğu teknolojik alt yapının yeterli kaldığını belirtmiştir. Kullanıcı hizmetlerinde görev alan katılımcıların yüksek oranda olumlu yanıt vermesinden hareketle, kullanıcı hizmetleri açısından da kütüphanelerin teknolojik alt yapısının bu süreçte yeterli kaldığı sonucuna ulaşılabilir. Soruya olumsuz yönde yanıt veren kullanıcılara ise kütüphanelerinin teknolojik alt yapılarının hangi açıdan yetersiz kaldığı sorulmuştur. Elde edilen yanıtlara ise Tablo 15’de yer verilmiştir.

Tablo 13’de, teknolojik alt yapının yetersiz kaldığı şekilde yanıt veren katılımcı sayısının 18 kişi olduğu görülmeye rağmen, teknolojik alt yapının hangi açılardan yetersiz kaldığını belirten katılımcı sayısının ise Tablo 15’de belirtildiği gibi 13 kişi olduğu görülmektedir. Soruya yanıt veren katılımcı sayısında, kütüphane türüne göre çok az bir fark olduğu görülmektedir. Bununla birlikte verilen yanıtlar değerlendirildiğinde her iki kütüphane türünde de ortak nokta olarak değerlendirilebilecek yetersizliklerin, bazı kütüphane kaynaklarının elektronik ortamda bulunmaması, elektronik ortamdaki kaynakların sayısının yetersizliği, e-kaynaklara uzaktan erişimde yaşanan teknik sorunlar olduğu söylenebilir. Bununla birlikte yanıtlardan hareketle teknolojik alt yapıdaki yetersizliklerin en çok kullanıcı hizmetlerinde etkisini gösterdiği yorumunda bulunulabilir.

Katılımcılara, pandemi sürecinde kütüphanelerde işgücü kaybı yaşanıp yaşanmadığı sorusu yöneltilmiştir. Elde edilen yanıtlara Tablo 16’da yer verilmiştir.

Pandemide Kütüphanenizde İşgücü Kaybı Yaşandı mı?

Tablo 16: Kütüphane Türüne Göre

İş gücü kaybı yaşandı mı?	Evet	Yüzde (%)	Hayır	Yüzde (%)	Toplam	Toplam yüzde (%)
Devlet üniversitesi kütüphanesi	41	71,9%	16	28,1%	57	
Vakıf üniversitesi kütüphanesi	20	35,1%	37	64,9%	57	
Toplam	61		53		114	

Tablo 17: Hizmet Birimine Göre

İş gücü kaybı yaşandı mı?	Evet	Yüzde (%)	Hayır	Yüzde (%)	Toplam	Toplam yüzde (%)
Teknik hizmetler	33	56,9%	25	43,1%	58	100%
Kullanıcı hizmetleri	28	50%	28	50%	56	100%
Toplam	61		53		114	

Tablo 16 ve Tablo 17’de görüldüğü üzere, toplam katılımcılar içerisinde 61 kişi “evet” yanıtını verirken, 53 kişi ise “hayır” yanıtını vermiştir. Bu sonuçtan hareketle pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerinde genel bir işgücü kaybı yaşandığı söylenebilir. Bu sonuç üzerinde, kütüphane hizmetlerinin fiziksel ortamda sürdürülememesiyle birlikte, personelin çalışma şeklinde ve saatlerinde yapılan değişikliklerin ve COVID-19 virüsünün personelin sağlığı üzerindeki olumsuz etkileri sebebiyle personelin verimliliğinin düşmesinin de etkili olduğu düşünülmektedir. Bununla birlikte en çok işgücü kaybının, vakıf üniversitelerine kıyasla devlet üniversitelerinde daha fazla yaşandığı görülmektedir. Bu durumun, devlet üniversitesi kütüphanelerinin, hizmetlerini sürdürebilmek için yeni iş modelleri geliştirme ve uzaktan hizmetleri sürdürmede vakıf üniversitelerinden daha geride kalması, bütçe ve teknolojik altyapı olarak vakıf üniversitelerinin sahip olabileceği avantajlardan kaynaklı olarak elektronik kaynakları kullanıcılarına daha etkin sunabilmesi gibi hususlardan kaynaklandığı düşünülmektedir. İşgücü kaybının hizmet birimlerine göre dağılımı incelendiğinde ise aralarında çok yüksek oranda bir fark bulunmamakla birlikte, en çok işgücü kaybının teknik hizmetlerde yaşandığı, kullanıcı hizmetlerinde nispeten daha az işgücü kaybı yaşandığı görülmektedir. Bunun sebebinin ise kullanıcı hizmetlerine ait birçok hizmetin, teknik hizmetlerin aksine, gerekli alt yapı ve kaynak sağlandığında uzaktan da yürütülebilmesi, kullanıcıya online hizmetlerin sunulabilmesi imkânının bulunması olduğu düşünülmektedir.

Katılımcılara, pandemi sürecinde mevcut hizmetlerini devam ettirmede zorlanıp zorlanmadıkları sorulmuştur. Elde edilen yanıtlara ise Tablo 18’de yer verilmiştir.

Pandemide Hizmetleri Devam Ettirmekte Zorlandınız Mı?

Tablo 18: Kütüphane Türüne Göre

Hizmetleri devam ettirmekte zorlandınız mı?	Evet	Yüzde (%)	Hayır	Yüzde (%)	Toplam	Toplam yüzde (%)
Devlet üniversitesi kütüphanesi	30	52,6%	27	47,4%	57	100%
Vakıf üniversitesi kütüphanesi	27	47,4%	30	52,6%	57	100%
Toplam	57		57		114	

Tablo 19: Hizmet Birimine Göre

Hizmetleri devam ettirmekte zorlandınız mı?	Evet	Yüzde (%)	Hayır	Yüzde (%)	Toplam	Toplam yüzde (%)
Teknik hizmetler	30	51,7%	28	48,3%	58	100%
Kullanıcı hizmetleri	27	48,2%	29	51,8%	56	100%
Toplam	57		57		114	

Tablo 18 ve Tablo 19’da da görüldüğü üzere, toplam katılımcıların yarısı hizmetleri devam ettirmekte zorlandıklarını, diğer yarısı ise hizmetleri devam ettirmekte zorlanmadıklarını belirtmiş ve böylelikle eşit oranda bir sonuca ulaşılmıştır. Ayrıca kütüphane türü açısından değerlendirildiğinde her iki kütüphane türünde de eşit sayıda sonuca ulaşıldığı görülmektedir.

Verilen yanıtlar hizmet birimi açısından incelendiğinde ise kullanıcı hizmetlerine kıyasla teknik hizmetlerde görev yapan katılımcıların, hizmetlerini devam ettirmekte zorlandıkları yönünde daha fazla cevap verdiği görülmektedir. Bu yönde cevap vermiş olan 30 kişidir. Bununla birlikte kullanıcı hizmetlerinde görev alıp aynı cevabı vermiş olan 27 kişidir. Aradaki farkın yüksek olmaması sebebiyle, kullanıcı hizmetlerinde de bu süreçte aslında hizmetlerin devam ettirilmesinde zorluk yaşandığı çıkarımı yapılabilir. Ancak oran olarak teknik hizmetlerin daha fazla olmasının nedeninin, yukarıda bahsedildiği gibi kullanıcı hizmetlerine ait birçok hizmetin, teknik hizmetlerin aksine, gerekli alt yapı ve kaynak sağlandığında uzaktan da yürütülebilmesi imkânının bulunması olduğu söylenebilir.

Son olarak, katılımcılara pandemi süreci ile ilgili varsa eklemek istedikleri hususlar için açık uçlu bir soru yöneltilmiştir. Elde edilen yanıtlara Tablo 20’de yer verilmiştir.

Tablo 20: Pandemi Süreci ile İlgili Eklemek İstenilenler

Eklemek istenenler	Devlet üniversitesi kütüphanesi	Vakıf üniversitesi kütüphanesi	Toplam	Yüzde (%)
Elektronik ortamda hizmete daha fazla önem verdik.	1	0	1	0,9%
Çok sarsılmadık ama işlerimizi aksattı.	1	0	1	0,9%
E-kaynak kullanımı arttı, fiyatları yükseldi. Kullanıcı davranışları etkilendi, e-kaynak kullanımı arttı.	1	0	1	0,9%
Gerekli pandemi önlemleri alınmadığı halde kütüphaneciler, işe gelmek zorunda kaldı.	1	0	1	0,9%
Kullanıcı alışkanlıkları değişti, personel hantallaştı, e-kaynak kullanımı arttı, yapay zekâ kullanıldı.	1	0	1	0,9%
Kullanıcılar azaldı, ödünç sayısı azaldı, e-kaynak kullanımı arttı, açık erişim önem kazandı, Türkçe kaynak kısıtlıydı.	1	0	1	0,9%
Her şeyden önce kütüphane bir yaşam alanı özelliğini yitirmişti. Bazı teknik eksiklikler de oldu.	0	1	1	0,9%

Tablo 20: Devamı

Kütüphane- kullanıcı arasındaki bağın güçsüzleşmesi, ödünç hizmetlerinin kısıtlanmasıyla materyallerin ömrünün uzaması.	1	0	1	0,9%
Kullanıcı hizmetlerinde kapasitenin altında hizmet vermek.	1	0	1	0,9%
En çok kullanıcı hizmetleri olmak üzere tüm hizmetler olumsuz etkilendi	1	0	1	0,9%
Pandemi elektronik kaynakların ve dijitalleştiriminin bilgiye ulaşmaktaki önemini göstermiştir.	0	1	1	0,9%
Kullanıcı sayısı azaldı, e-kaynak kullanımı arttı, dijitalleştirme hızlandı.	0	1	1	0,9%
Akademik dergilerimizin tamamı kitapların da %90'ı elektronik olarak yayınlandığı için kolaylık oldu.	1	0	1	0,9%
Teknolojik yapı yetersiz olduğu için bilgiye erişim sıkıntısı oldu.	1	0	1	0,9%
Sürece alışmak zordu, evden çalışma yetersiz kaldı, her hizmet online yürütülemedi.	0	1	1	0,9%
İş yükü arttı, personel azaldı, teknolojik gelişme yaşandı, uyum sorunu, ekip işi olmadı, tatminsizlik oldu.	0	1	1	0,9%
Kullanıcı hizmetleri ve ödünç iade çok etkilendi.	1	0	1	0,9%
Fiziksel şartlarda, ortak paylaşım alanlarında kullanıcıların kütüphaneden istifade edebilmesinde sıkıntı yaşandı.	0	1	1	0,9%
Dönüşümlü ve evden çalışmalar oldu. Kullanıcılar e-kaynakları etkin şekilde kullandı.	0	1	1	0,9%
Teknolojiyi kullanma konusunda yetkinleşildi ve teknoloji kullanımı arttı. Pandemi sonrasına da olumlu yansıyan bir durumdur.	0	1	1	0,9%
Aksaklıklar yaşanılrsa da kurum ve personel olarak çok hızlı adapte olarak hizmet vermeye devam edildi.	0	1	1	0,9%
Bilginin dijitalleşmesi önem kazandı. Kargoyla ödünç-İade sistemi öğrenildi, e-kaynakların önemi arttı.	0	1	1	0,9%
Online danışma hizmetleri ve rehberler hazırlamanın önemini daha iyi anlamış olduk.	0	1	1	0,9%
Toplam	12	11	23	20,7%

Tablo 20'de de görüldüğü üzere, 23 katılımcı, yani tüm katılımcıların %20,7'si konu ile ilgili görüşünü paylaşmıştır. Tüm yanıtlardan hareketle, özet olarak pandemi sürecinin üniversite kütüphanelerinde çalışma şekli ve saatlerindeki mecburi değişimlerden dolayı işgücü kaybına sebebiyet verdiği, bu süreçte elektronik kaynak kullanımının arttığı, elektronik ortamda hizmetlerin yürütülebilmesinin daha da önemli kabul edildiği, bilginin dijitalleşmesinin önem kazandığı, ödünç-iade başta olmak üzere tüm kullanıcı hizmetlerinin olumsuz etkilendiği, ödünç-iade ve kütüphaneler arası ödünç ve belge sağlama hizmetlerinin devamı için yeni uygulamalara başvurulduğu, kütüphanelerin fiziksel anlamda kullanımının kısıtlanmasının kullanıcı hizmetlerine olumsuz etkisinin olduğu çıkarımında bulunulduğu söylenebilir.

4. Tartışma

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular ışığında, araştırmanın hipotezlerinin desteklenip desteklenmediği incelenmiş ve aşağıdaki şekilde değerlendirilmiştir:

Hipotez 1: “Pandemi süreci üniversite kütüphanelerinin kullanıcı hizmetlerini etkilemiştir.”:

Tablo 5'te katılımcıların “pandemi sürecinde, kütüphanenizin sunduğu hizmetlerde değişikliğe gidildi mi?”

sorusuna, yüksek oranda (%93) “Evet” yanıtı verdiği görülmektedir. Aynı soruya yanıt veren katılımcılar, görev yaptıkları birime göre değerlendirildiğinde ise soruya en çok “Evet” yanıtı verenlerin kullanıcı hizmetlerinde görev yapan kütüphaneciler olduğu görülmektedir. Bu bulgulardan hareketle hipotezin desteklendiği söylenebilir. Bununla birlikte katılımcılara Tablo 8’de görüldüğü gibi, “pandemi öncesi bulunmayan ancak pandemide sunulmaya başlanan yeni hizmetleri olup olmadığı sorulmuştur. Soruya 40 kişi “Evet” yanıtı verirken 74 kişi “Hayır” yanıtını vermiştir. Burada yeni hizmet sunulduğunu belirtenlerin sayısı oran olarak nispeten az olsa da sonuçta yeni kütüphane hizmetleri sunulmaya başlandığı göz önüne alındığında çıkan sonuç hipotezi destekler niteliktedir. Ayrıca bu soruya olumlu yanıt veren katılımcılara, hangi hizmetlerin sunulmaya başlandığı sorulduğunda, Tablo 10’da yer alan verilerden hareketle, sunulan yeni hizmetlerin çoğunlukla kullanıcı hizmetleri kapsamındaki hizmetler olduğu söylenebilir. Tüm bu bulgulardan hareketle, birinci hipotezin doğrulanmış olduğu sonucuna ulaşılabilir.

Literatüre bakıldığında da yapılan bazı çalışmalarda, pandemi sürecinin kütüphane hizmetleri üzerinde etkili olduğu belirtilmektedir. Konu ile ilgili hazırlanmış bir çalışmada, çalışma kapsamında Türkiye’deki üniversite kütüphaneleri üzerine bir anket yapıldığı ve bu anket sonucunda, ankete katılan kütüphanelerin binalarının %70’inin pandemi sürecinde kullanıcıya tamamen kapalı olduğu, %21’inin ise kısmen kapalı olduğu bulgusuna ulaşıldığı belirtilmiştir. Ayrıca bu kütüphanelerin pandemi sürecinde kullanıcılarına sunabildikleri hizmetlerin ağırlıklı olarak elektronik ortamdaki hizmetler olduğu, e-kitap ve e-dergi gibi kaynakları ve açık erişimli kaynakları kullanıcılarına sunabildikleri bulgularına ulaşıldığı belirtilmiştir (Akbatürk Çanak, 2021, s. 299). Bu verilerden hareketle kütüphane hizmetlerinin pandemi sürecinden etkilendiği ve bu araştırmanın hipotezinin desteklendiği söylenebilir.

Başka bir çalışmada ise pandemi sürecinde kütüphanelerde ilk olarak fiziksel ortamda gerçekleşen geleneksel kütüphane hizmetleri üzerinde değişikliğe gidilmek durumunda kaldığı, ödünç alınmış kitapların iade sürelerinin uzatılmasından ve -bazı durumlarda pandemi öncesi bulunmayan- evlere posta yoluyla ödünç kitap gönderme hizmeti sunulduğundan ve kütüphaneler arası ödünç verme sistemlerinde iyileştirmeler yapıldığından bahsedilmiştir. Bu süreçte, kütüphanecilerin elektronik ortamda, uzaktan referans hizmetleri vermeye başladığı belirtilmiştir (Biçen Aras vd., 2021, s. 234). Bir başka çalışmada ise COVID-19 pandemisi süresince özellikle sokağa çıkma yasağı dönemleri ile birlikte kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarının artmasının sonucunda kullanıcı tercih ve alışkanlığına göre yeni iletişim kanalları ortaya çıktığı belirtilmiştir. Zoom, AnyDesk, Google Meet, Microsoft Teams gibi çeşitli dijital platform uygulamaları kullanılarak kullanıcılarla iletişimde bulunulduğu belirtilmiştir (R. Çelik, 2021b, s.13). Bu çalışmalardaki verilerden de hareketle, pandemi sürecinin üniversite kütüphanelerinin kullanıcı hizmetlerini etkilediği yorumunda bulunulabilir.

Pandemi sürecinin üniversite kütüphanelerinin kullanıcı hizmetlerini üzerindeki etkisini anlayabilmek için yurt dışındaki literatüre bakıldığında da COVID-19 pandemi sürecinin üniversite kütüphanelerinde kullanıcı hizmetlerinin mevcut işleyişi üzerinde etkileri olduğu görülmüştür. Bu konuda yapılmış bir çalışmada, pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerinin eğitim dönemi içerisinde kullanıcıya kapatılmış olmasına rağmen, alternatif yöntemlerle kullanıcılara hizmet vermeye devam edildiği ifade edilmiştir. Yine aynı çalışmada, pandemi sürecinde kütüphanelerin e-posta veya çeşitli dijital platformlar yoluyla kullanıcılarının bilgi ihtiyacını karşılamaya devam ettiği, referans ve eğitim hizmetlerini online ortamda devam ettirdiği belirtilmiştir. Ayrıca fiziksel ortamda ödünç alma işlemleri devam ettirilemediği için, tez, makale ve kitap bölümü gibi yalnızca elektronik ortamda iletilebilecek kaynakların kullanıcılara ulaştırılabildiği ifade edilmiştir (Connell vd, 2021, s. 3, 4). Başka bir çalışmada ise pandemi sürecinde üniversitelerde kampüs hizmetlerine uzun süreli ara verilmesi sebebiyle geleneksel kütüphane hizmetlerinin de olumsuz etkilendiği, fiziksel kütüphane materyallerinin sunulmadığı ve kullanıcıyla yüz yüze etkileşimlere dayanan hizmetlerin sunulmasında zorluk yaşandığı belirtilmiştir (Martzoukou, 2020, s. 273).

Yine konu ile ilgili yapılmış bir başka çalışmada ise (Dube ve Jacobs, 2022), COVID-19 pandemisi öncesinde sunulmakta olan ve posta veya kargo hizmeti yoluyla kaynakların gönderilmesi şeklinde sürdürülen kütüphaneler arası ödünç işlemlerinin, virüs bulaşma sebebiyle pandemi sürecinde durdurulduğu belirtilmektedir. Bu da kütüphanelerin kullanıcı hizmetlerinin pandemi sürecinden etkilenmiş olduğunun

göstergesi sayılabilir. Yine aynı çalışmada, üniversite kütüphanelerinin COVID-19 pandemisine hazırlıksız yakalandığı, bu süreçte kullanıcılarına sunabilecekleri yeni hizmetler geliştirmeye çalıştıkları ve kullanıcılarını yeni kütüphane hizmetleriyle tanıştırmak için çaba gösterdikleri ifade edilmiştir. Bahsedilen tüm bu çalışmalarda yer alan verilerden ve bu araştırmanın yukarıda belirtilen bulgularından hareketle, pandemi sürecinin üniversite kütüphanelerinin kullanıcı hizmetlerini etkilediği yorumunda bulunulabilir. Dolayısıyla birinci hipotezin doğrulanmış olduğu söylenebilir.

Hipotez 2: “Üniversite kütüphaneleri, pandemide mevcut bazı hizmetlerini aynı şekilde devam ettirebilirken, bazı hizmetlerinin işleyişinde ise değişiklikler yapmak veya yeni hizmet politikaları geliştirmek durumunda kalmışlardır.”:

Tablo 5’te görüldüğü gibi katılımcıların pandemi sürecinde, kütüphanelerinde sunulan hizmetlerde değişikliğe gidildiği yönünde yüksek oranda (%93) olumlu yanıt vermiş olması, bununla birlikte Tablo 8’te görüldüğü gibi, pandemi öncesinde bulunmayan ancak pandemide sunmaya başladıkları yeni hizmetler olduğunu belirten katılımcıların olması (%35,1) ve Tablo 10’da görüldüğü gibi sundukları bu yeni hizmetlerin (%33,3) içerikleri dikkate alındığında hipotezin doğrulandığı söylenebilir.

Ayrıca katılımcılara pandemi sürecinde kütüphane hizmetleri ile ilgili ayrıca eklemek istedikleri hususlar sorulduğunda verdikleri yanıtlar (Tablo 13) arasında; ödünç-iade hizmetlerine ara verilmesi (her biri %0,9 oranında üç adet benzer içerikli yanıt olduğu için toplam %2,7), hizmetlerin elektronik ortamda sürdürülmeye başlanması (%0,9 oranında dört adet benzer içerikli yanıt olduğu için toplam %3,6), kullanıcı hizmetlerinde bazı yeni yöntemler getirilerek mevcut bazı hizmetlerin devam ettirilmesi (%0,9 oranında üç adet benzer içerikli yanıt olduğu için toplam %2,7), kütüphane olarak çok sarsılmasalar da işlerinin aksadığı (%0,9) yönünde verilen yanıtlar hipotezin doğruluğunu desteklemektedir. Ayrıca Tablo 7’deki veriler incelendiğinde, kütüphanelerin fiziksel alanlarının kısıtlanması (%81,1), hizmet verilen gün ve saatlerde değişiklik yapılarak hizmet sunulmaya devam edilmesi (%78,3), normalde yüz yüze ortamda gerçekleşen ödünç-iade işlemlerinde kargo kullanılması (%0,9 oranında iki adet benzer içerikli yanıt olduğu için toplam %1,8) ve benzeri uygulamalar getirildiği görülmektedir. Tüm bu hususlar bir arada değerlendirildiğinde, ikinci hipotezin doğrulanmış olduğu sonucuna ulaşılabilir.

Literatürde yer alan bazı çalışmalarda, pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerinin mevcut bazı hizmetlerini aynı şekilde devam ettirebilirken, bazı hizmetlerinin işleyişinde ise değişiklikler yapmak zorunda kaldığı yönünde veriler mevcut olduğu görülmektedir. Konu ile ilgili yapılmış bir çalışmada, pandeminin hemen başında üniversite kütüphanelerinin fiziksel koleksiyonlarını kullanıcıya sunma hizmetine ara verdiği, bunun yerine elektronik ortamda hizmetlerini sürdürmeye başladıkları belirtilmiştir. Danışma hizmeti gibi normal zamanda yüz yüze sağlanması gereken bazı kullanıcı hizmetlerinin elektronik ortamda verilmeye başlandığı, elektronik ortamda sunulamayan bazı hizmetlerin ise durdurulduğu belirtilmiştir (Polat ve Akkaya, 2021, s.3).

Bir başka çalışmada, pandemi sürecinde birçok üniversite kütüphanesinin webinarlar, dijital platformlar aracılığıyla yapılan toplantılar ve sosyal ağlar aracılığıyla kullanıcılarıyla etkileşim içerisinde kaldıkları, teknoloji odaklı olan Facebook, Twitter, Instagram gibi sosyal medya platformlarını kullanarak kullanıcılarına bilgi hizmeti vermeye devam ettikleri belirtilmiştir (İyisan, 2022, s. 58).

Pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerinin hizmetlerindeki yeni uygulamaları ele alan bir çalışmada ise kütüphaneler arası ödünç (ILL) hizmetlerinde basılı kaynaklar yerine, çevrimiçi ortamda yer alan makale, kitap bölümü ve tez taleplerinin sağlandığından ve kütüphaneler arası iş birliği takip sistemi üzerinden imce talep uygulamasının başlatıldığından bahsedilmiştir (R. Çelik, 2021b, s. 5). Yine benzer konulu başka bir çalışmada ise pandemi sürecinde kütüphanelerin kullanıcılarının tercih ve alışkanlığına göre kullandıkları iletişim kanallarını çeşitlendirdiklerinden, pandemi öncesi elektronik danışma hizmetlerinde saat farkı gözetilirken pandemi sürecinde bu kısıtlamanın kalktığından bahsedilmektedir (R. Çelik, 2021a).

Pandemi sürecinde Türkiye’deki üniversite kütüphanelerinin durumunu ele alan bir çalışmada ise Türkiye’deki üniversite kütüphaneleri üzerinde bir anket çalışması yapıldığı, araştırma sonucunda ise katılımcı kütüphanelerin %91,6’sının pandemi sürecinde çalışmalarını online ortamda veya personelin

kısmen kütüphaneye gelerek devam ettirdikleri yönünde verilere ulaşıldığından bahsedilmektedir (Çimen vd., 2020, s. 193).

Üniversite kütüphanelerinin, mevcut hizmetlerini pandemide devam ettirip ettiremediklerini, sundukları hizmetlerde bir değişikliğe gitme ihtiyacı duyup duymadıklarını görebilmek için yurt dışındaki literatüre bakıldığında da pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerinin mevcut bazı hizmetlerine ara vermek zorunda kaldığı, bununla birlikte hizmetlerini sunma konusunda yeni uygulamalara da gittikleri görülmüştür. Bununla ilgili yapılan bir çalışmada, dünya genelinde kütüphanelerin pandemiden en çok etkilenen yerlerden biri olduğu, pandemi sürecinin kütüphanelerin fiziki mekânlarının kısıtlanmasına ve kütüphane etkinliklerinin aksamasına neden olduğu, ödünç alma hizmetleri başta olmak üzere tüm kütüphane hizmetlerini olumsuz yönde etkilediği belirtilmiştir (Medawar ve Tabet, 2020, s. 179).

Bir başka çalışmada ise pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerinin fiziksel kaynaklara ve fiziksel ortamdaki hizmetlere erişim açısından genellikle, hizmetleri tamamen durdurmak, kısmen veya sınırlı erişimle devam ettirmek gibi yöntemlere başvurduğu ifade edilmiştir. Bu yöntemlere örnek olarak ise fiziksel ortamdaki hizmetlerin yalnızca üniversitenin kendi mensuplarına sunulması uygulaması gösterilmiştir (Rafiq vd., 2021, s. 8). Yine aynı çalışmada pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerinin kaynaklarını yeniden düzenlemeye, web ortamındaki varlıklarını güçlendirmeye ve kullanıcı taleplerini karşılamak için farklı stratejiler benimsemeye çaba gösterdiği belirtilmiştir. Bu süreçte, kütüphanelerin koleksiyonlarına yeni elektronik kaynaklar ekledikleri, açık erişim çalışmalarına katıldıkları, hizmetlerini e-posta veya diğer dijital platformlar üzerinden yürütmeye çalıştıkları belirtilmiştir (Rafiq vd., 2021, s. 8). Bahsedilen tüm bu çalışmalarda verilerden ve bu araştırmanın bulgularından hareketle, pandemi sürecinin üniversite kütüphanelerinin mevcut bazı hizmetlerini aynı şekilde devam ettirebilirken, bazı hizmetlerinin işleyişinde ise değişiklikler yapmak veya yeni hizmet politikaları geliştirmek durumunda kaldığı hipotezinin doğrulandığı düşünülmektedir.

Hipotez 3: “Mevcut kütüphane hizmetlerinde yapılan değişiklikler devlet ve vakıf üniversitesi kütüphaneleri arasında farklılık göstermiştir.”:

Literatüre bakıldığında, konunun üniversite kütüphanesinin türü açısından incelendiği bir çalışma ile karşılaşılmadığından, benzeri çalışmalarla kıyaslanamamıştır. Bu nedenle, bulguların hipotezlerle uyumu yalnızca bu çalışma özelinde değerlendirilmiştir.

Araştırma planlanırken, devlet ve vakıf üniversitesi kütüphanelerinin sahip olduğu yapısal farklılıkların, kütüphanelerin pandemi sürecini yönetme şekli ve hizmetleri üzerinde yaptıkları değişiklikler konusunda da farklılıklar ortaya çıkarabileceği ihtimali esas alınarak hipotez hazırlanmıştır. Nitekim araştırma sonucunda her iki kütüphane türü arasında farklı uygulamalar olduğu görüldüğü için hipotezin yanlış olduğu söylenemese de bulgular konusunda her iki kütüphane türü arasında ciddi oranda farklılıklar bulunmadığı görülmektedir. Örneğin; Tablo 5’te görüldüğü gibi, katılımcılara sorulan, pandemi Sürecinde kütüphanelerinde sunulan hizmetler konusunda değişiklik olup olmadığı sorusuna olumlu yanıt veren 106 katılımcının 54’ü (%47,4) vakıf üniversitesi kütüphanesinde, 52’si ise (%45,6) devlet üniversitesi kütüphanesinde görev yapmaktadır. Dolayısıyla sunulan hizmetlerde değişikliğe gidildiği yönündeki yanıt oranının vakıf üniversitesi kütüphanelerinde daha fazla olmasıyla beraber, devlet üniversitesi kütüphaneleri ile arasında yüksek oranda bir fark olmadığı ve devlet üniversitesi kütüphanelerinde de büyük oranda değişikliğe gidildiği yönünde yanıt olduğu görülmektedir. Bu durum, kütüphanelerin yapısal imkânları farklı dahi olsa pandemi sürecinin her iki kütüphane türünü de değişikliklere zorunlu kıldığını kanıtlamaktadır.

Her iki kütüphane türünün değişime gitme oranı yakın olsa da değişimlerin içeriği konusunda karşılaştırma yapabilmek için katılımcıların değişim türlerini belirttikleri yanıtlar da incelenmiştir (Tablo 4.3). Bu açıdan bakıldığında, kütüphane mekânlarının kullanıcıya kısıtlanması, çalışma saatlerinde değişiklik yapılması, ödünç-iade işlemlerine ara verilmesi gibi değişimlerin her iki kütüphane türünde de yapılması, buna rağmen yine aralarında çok fark olmamakla beraber bazı değişimlerin devlet üniversitesi kütüphanesinde, bazılarının ise vakıf üniversitesi kütüphanesinde daha yüksek oranda gerçekleştiği görülmektedir. Örneğin; fiziksel mekân kısıtlamasının devlet üniversitesi kütüphanelerinde daha fazla olduğu görülmekteyken, kullanıcıya hizmet verilen saatlerde değişiklik yapılma oranının vakıf üniversitesi kütüphanelerinde daha fazla olduğu

görülmektedir. Bununla birlikte, elde edilen bulgulardan hareketle vakıf üniversitesi kütüphanelerinin yeni iş modeli geliştirmesi ve fiziksel ortamda yürütülmesi gereken hizmetler için alternatif yollar üretmesi konularında devlet üniversitesi kütüphanelerinden daha aktif olduğu görülmektedir. Ödünç hizmetlerinin posta ile gönderim yoluyla devam ettirilmesi, kullanıcı eğitimleri, kataloglama hizmetleri gibi hizmetleri elektronik ortamda ve uzaktan devam ettirebilecek sistemler oluşturmaları buna örnektir.

Yine devlet ve vakıf üniversitesi kütüphanelerinin sahip olduğu yapısal farklılıklar sebebiyle, her iki kütüphane türünün farklı teknolojik alt yapıya sahip olabileceği ve pandemi sürecinde hizmetlerin elektronik ortamda sürdürülebilmesi konusunda hangi grubun daha avantajlı ya da dezavantajlı kaldığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Ancak Tablo 13'te görüldüğu üzere, tahmin edilenin aksine her iki kütüphane türünden de eşit sayıda kullanıcı, pandemi sürecinde hizmetlerini sürdürmede teknolojik alt yapılarının yeterli kaldığını belirtmiştir. Tüm bu bulgulardan hareketle, her iki kütüphane türü arasında da uygulamalarda bazı farklılıklar ortaya çıksa da iki gruptan herhangi birinin pandemi sürecini yürütmede bir diğerine karşı yüksek oranda bir avantajı ya da dezavantajı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Üniversite kütüphanelerinin temel amacının kullanıcılarının bilgi ihtiyacını etkin şekilde karşılamak ve bilimsel araştırma ve eğitim-öğretim faaliyetlerini desteklemek olduğu göz önüne alındığında, sunacağı önerilerle araştırmanın üniversite kütüphanelerinin daha etkin bir kullanıcı hizmeti sunabilmesine katkı sunacak olması açısından önemli olduğu düşünölmektedir. Ayrıca literatüre bakıldığında konunun devlet üniversitelerindeki ve vakıf üniversitelerindeki kütüphaneler arasında yaşanan farklılıklar ve benzerlikler açısından incelendiği bir çalışmayla karşılaşılmamış olmasının bu çalışmayı farklı kıldığı düşünölmektedir. Yalnızca bir çalışmada, COVID-19 pandemisinin tüm üniversiteler için benzer zorluklar ve fırsatları ortaya çıkardığı belirtilmiş, burada önemli olan hususun, kütüphanelerin bu gelişmelere ne şekilde tepki verdiği belirtilmiştir (Polat ve Akkaya, 2021, s. 5). Ancak bu ifade dışında, devlet ve vakıf üniversitesi kütüphanelerinin detaylı olarak kıyaslandığı bir çalışmayla karşılaşılmamıştır.

Sonuç ve Öneriler

COVID-19 pandemisinin sonuçlarından bir tanesi de tüm eğitim kademelerinde olduğu gibi üniversitelerdeki eğitim-öğretim süreçlerine ara verilmesi kararı alınması olmuştur. Üniversitelerde eğitime bir süre tamamen ara verilmesi, ardından uzaktan eğitime geçilmesi, şüphesiz üniversite kütüphanelerini de etkilemiştir. Üniversitelerde öğrenci sayısının azalmasıyla birlikte, üniversite kütüphanelerinden fiziksel ortamda yararlanan kullanıcı sayısında ciddi oranda azalma yaşanmıştır. Bununla birlikte COVID-19 virüsünün yayılmasına karşı, üniversite kütüphaneleri de sundukları hizmetlerde değişikliklere gitmek durumunda kalmışlardır. Bu araştırma, COVID-19 pandemisinin özellikleri ve eğitim üzerindeki yansımaları göz önüne alındığında üniversite kütüphanelerinin hizmetlerini de oldukça etkilemiş olabileceği düşünölmektedir. Kütüphane hizmetleri arasından özellikle kullanıcı hizmetlerinin incelenme nedeni ise pandeminin daha çok eğitim, sağlık gibi insanı ilgilendiren konular üzerinde etkisinin olmasıdır. Konusu insan olan bir süreçten hiç şüphesiz en çok kullanıcı hizmetlerinin etkileneceği düşünölmüştür.

Araştırma ile pandemi sürecinde üniversite kütüphanelerindeki kullanıcı hizmetlerine ait bir durum tespiti yapılarak, bu hizmetlerin süreçten ne şekilde etkilendiğinin ve bu etkinin devlet ve vakıf üniversitesi kütüphaneleri açısından farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın bulgularına bakıldığında, katılımcıların büyük çoğunluğu, pandemi sürecinde sunmuş oldukları mevcut hizmetlerde değişikliğe gittiklerini belirtmişlerdir. Nitekim "COVID-19 pandemi sonrası üniversite kütüphanelerinin yeniden hizmete açılması rehberi"nde de (ANKOS ve İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi, 2020) pandemi sürecinde kütüphanelerin hizmetlerini sürdürebilmek için yapmış oldukları uygulamalardan bahsedilmiştir. Rehberde bahsedilen uygulamaların, bu araştırmanın katılımcılarının verdikleri kütüphane hizmetlerindeki değişikliklere dair yanıtlarla örtüşmesi, araştırma bulgularının doğruluğunu desteklemektedir. Rehberde belirtilen ve bu araştırmanın bulgularıyla örtüşen uygulamalar arasında ise; kütüphanenin çalışma saatlerinde kısıtlama yapmak, uzaktan veya dönüşümlü çalışma gibi uygulamalara gitmek, kütüphane içerisine kullanıcı alınmadan yapılabilecek hizmetleri gerçekleştirmek (ilişik kesme işlemleri, tez teslimi, acil durumlarda kullanıcıya kitap ödünç verme ve iade alma vb.),

kütüphane ile ilgili toplantıları çevrimiçi gerçekleştirmek, ödünç alınan kaynakların iade sürelerini ileri bir tarihe ertelemek, -kütüphaneler arası ödünç verme hizmetleri içerisinde- basılı kaynak gönderme/isteme işlemlerini durdurmak ve yalnızca elektronik ortamda hizmet sağlamak, kütüphanenin fiziksel ortamda gerçekleştirilecek olan sosyal aktivitelerini iptal etmek (Kütüphane haftası etkinlikleri, söyleşiler vb.), danışma hizmetlerinde yüz yüze hizmet yerine e-posta, web formu, telefon ve çevrimiçi görüşme hizmetlerini sağlamak gibi uygulamalar bulunmaktadır (ANKOS ve İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi, 2020, s.1). Yine araştırma bulgularına göre, kütüphane hizmetlerinde değişiklik yapılma oranının, çok az bir farkla vakıf üniversitesi kütüphanelerinde daha fazla görüldüğü sonucuna ulaşılsa da, farkın oldukça az olmasından hareketle, pandemi sürecinin kütüphane türü ayırt etmeden tüm kütüphanelerin hizmetlerinde zorunlu bir değişikliğe gidilmesini gerektirdiği söylenebilir.

Araştırma bulguları değerlendirildiğinde, pandemi sürecindeki koşulların üniversite kütüphanelerini daha çok elektronik ortamda hizmet sunmaya yönlendirdiği, elektronik kaynak kullanımının bu dönemde önemini arttığı, basılı kaynakların elektronik ortamda da bulunmayışının özellikle ders kaynakları açısından bilgiye erişimde zorluğa neden olduğu, kullanıcı eğitimleri ve danışma hizmetlerinin online platformlar üzerinden yürütülmeye başlandığı gibi sonuçlara ulaşılmıştır. Nitekim bu konu ile ilgili yapılmış bir çalışmada, pandemi sürecinde üniversitelerde tüm eğitim faaliyetleri ve sosyal etkinliklerin çeşitli dijital platformlara taşınmasıyla birlikte e-kitapların, e-dergilerin ve diğer dijital içeriğin kullanımında büyük artış gözlemlendiğinin belirtilmesi bu yorumu desteklemektedir. Yine aynı çalışmada, bu dönemde kullanıcı taleplerinin de daha fazla dijital içerik etrafında yoğunlaştığı ve bu yoğunlaşmanın açık erişim girişimlerinin, üniversite kütüphanelerinin geliştirdiği kurumsal arşivlerin ve yürüttüğü sayısallaştırma çalışmalarının önemini bir kez daha ortaya koyduğu belirtilmektedir (Akbaytürk Çanak, 2021, s. 312). Tüm bu verilerden hareketle, pandemi sürecinin, kütüphanelere hizmetlerini elektronik ortamda sunmalarının, bilgiye kesintisiz ulaşma konusundaki önemini göstermiş olduğu yorumunda bulunulabilir.

Yalnızca pandemi değil, farklı olağan üstü durumlar yaşandığında da fiziksel kısıtlamalardan bağımsız olarak bilgi kaynaklarına ulaşılması gerekebilir. Bu açıdan pandemi sürecinin, üniversite kütüphaneleri açısından oldukça öğretici olduğu düşünülmektedir. Ayrıca olağan dışı durumlar haricinde de artık eğitim süreçlerinin uzaktan yürütülebildiğinin anlaşıldığı ve pandemi sürecinden sonra da bu uygulamaların yaygınlaştığı düşünüldüğünde üniversite kütüphanelerine, başta ders kaynakları olmak üzere elektronik ortamdaki bilgi kaynaklarının sayısını arttırmaları ve kütüphane bütçelerini bu yönde kullanmaya ağırlık vermeleri önerisinde bulunulabilir.

Araştırma bulgularından hareketle, pandemi sürecinde birçok kütüphane hizmetinin elektronik ortamda sunulması ihtiyacının ortaya çıktığı görülmektedir. Ancak gerek pandemi sürecinin bu konudaki öğreticiliğinin gerekse günümüzde kullanıcıların bilgiye dijital olarak her zaman her yerden ulaşma isteğinin, pandemi sonrasındaki süreçte de kütüphaneleri benzer şekilde uygulamalara devam etmeye yönlendireceği düşünülmektedir.

Hizmetlerin elektronik ortama daha çok taşınması ve elektronik kaynak kullanımının artması sebebiyle, kütüphanelere bundan sonraki süreçte kullanıcılarına dijital bilgi okuryazarlığı konusunda eğitim verilmesi yönünde çalışmalar yapması gerektiği önerisinde bulunulabilir. Nitekim COVID-19 pandemi sürecinde Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinin genel durumu üzerine yapılan bir çalışmada (Çimen vd., 2020), pandemi sürecinde kullanıcıların eğitim eksikliğinin fazlaca hissedildiği belirtilmiştir.

Araştırma sonucunda, kütüphanelere sunulabilecek bir diğer öneri ise personelin gerektiğinde uzaktan çalışabileceği sistemler konusunda yatırım yapmalarıdır. Pandemi sürecinde hükümet tarafından konulan sokağa çıkma kısıtlamaları, çalışanların çalışma saatleri ve şekillerinde yapılan değişiklikler, kütüphane personellerinin de hastalığa yakalanması gibi gelişmeler, kütüphanelerin çeşitli sebeplerle iş gücü kaybı yaşayabileceğini ve fiziksel ortamda çalışmanın mümkün olmayabileceği durumlar da yaşanabileceğini göstermesi açısından öğretici olmuştur. Bu nedenle, gelecekte benzer veya farklı sebeplerle kütüphane binasından çalışılmayacağı durumlar yaşanma ihtimaline karşı, gerektiğinde personelin uzaktan da hizmet vermesine kolaylık sağlayacak kütüphane sistemlerinin tasarlanması önerilmektedir. Tabii bunun gerçekleştirilmesi konusunda üniversite yönetimlerinin de desteği gerekmektedir.

Araştırmada, katılımcılara pandemi sürecinde kütüphanelerinin teknolojik alt yapılarının yeterli kalıp kalmadığı sorulmuş, hem vakıf üniversitesi kütüphanesinden hem de devlet üniversitesi kütüphanesinden yanıt veren katılımcıların çoğunluğu, teknolojik alt yapının yeterli kaldığını belirtmiştir. Araştırmanın başlangıcında, her iki kütüphane türünün teknolojik alt yapıdan kaynaklı farklara sahip olma ihtimali düşünülerek böyle bir soru sorulmuştur. Ancak şaşırtıcı bir şekilde her iki kütüphane türü arasında da teknolojik alt yapının yeterliliği konusunda oldukça az bir fark bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu fark çok az olmasına rağmen, vakıf üniversitesi kütüphanelerinin teknolojik alt yapısının yeterlilik oranının devlet üniversitesi kütüphanelerine göre biraz daha fazla olduğu görülmüştür. Bunun nedeninin ise devlet üniversitelerinde vakıf üniversitelerine kıyasla kütüphane bütçelerinin daha az olup, teknolojiye yapılabilecek yatırımlar konusunda daha kısıtlı imkânlar bulunmasından kaynaklı olabileceği düşünülmektedir. Ancak yine de her iki kütüphane türünün de pandemi sürecinde kullanıcılarına bilgi hizmeti sunma konusunda teknolojik alt yapılarının yeterli kalmasının, günümüzde bilgi teknolojilerinin gelişmesi ve kullanıcıların talep ve beklentileri doğrultusunda kütüphanelerin hâlihazırda pandemi öncesinde de teknoloji konusunda kendilerine yatırım yapmalarından kaynaklı olduğu düşünülmektedir. Ancak yine de pandemi sürecinin, hiç beklenmedik koşullarla da karşılaşılabilmesi, mevcut teknolojik alt yapı ve bilgi kaynaklarına dijital ortamda ulaşmanın önemi ve yapmaları gereken yeni teknolojik yatırımlarla ilgili kütüphanelere bir ders niteliğinde olduğu düşünülmektedir. Bu süreçte karşılaşılan zorluklar ve yetersiz kaldığı düşünülen noktalar üzerinde durulup gerekli çalışmalar yapıldığında, gelecek süreçlerde üniversite kütüphanelerinin kullanıcılarına daha verimli şekilde bilgi hizmeti sunabilecekleri düşünülmektedir.

Araştırma bulgularına göre; teknolojik alt yapının yeterli kaldığını düşünen katılımcı sayısı fazla olsa da yetersiz kaldığını düşünenlerin de niçin bu şekilde düşündüğünü tespit etmenin önemli olduğu değerlendirilmektedir. Bu kapsamda yöneltilen soruya verilen en belirgin yanıtların ise kütüphanenin mevcut kaynaklarının elektronik ortamda yer almaması, dijitalleşme süreçlerinin eksik kalması ve koleksiyona tam erişim sağlanamaması gibi yanıtlar olduğu görülmüştür. Ayrıca elektronik kaynaklara uzaktan bağlantı sırasında bazı bağlantı kopmaları yaşandığı da belirtilmiştir. Üstelik bu yanıtlar, her iki kütüphane türünden katılımcılar tarafından da verilmiştir. Bu sonuçlardan hareketle, her ne kadar kütüphanelerin teknolojik alt yapıları yeterli görülse de hâlâ üzerinde çalışılması gereken eksiklikler bulunduğu sonucuna ulaşılabilir. Bununla birlikte mevcut basılı koleksiyonun, özellikle ders kaynakları şeklinde daha çok ihtiyaç duyulanlarının dijitalleştirilmesinin de kullanıcının bilgi ihtiyacının karşılanmasında önemli olduğu düşünülmektedir.

Araştırma bulgularına göre, her iki kütüphane türünde de süreçten en çok etkilenen hizmetlerin sırasıyla; ödünç-iade hizmetleri, danışma hizmetleri ve raf hizmetleri olduğu görülmüştür. Bu hizmetleri ise e-kaynaklar ve referans hizmetleri takip etmiştir. Kullanıcı hizmetleri kapsamındaki bu hizmetlerin, her iki kütüphane türünde de pandemi sürecinden etkilenmesinin nedeni, uzaktan eğitime geçilmesiyle birlikte üniversitelerin kütüphanelerinden fiziksel ortamda yararlanabilecek kullanıcıların sayısının azalması, kütüphanelerin aldıkları önlemler dâhilinde kurum içi ve kurum dışı kullanıcı kabulünde sayı kısıtlaması getirilmesi ve COVID-19 virüsünün yayılım riski nedeniyle ödünç-iade hizmetlerine ara verilmesi gibi unsurlardan kaynaklı olduğu söylenebilir. Pandemi sürecinde, fiziksel ortamda kütüphane hizmetlerinin sunulmamasının, kütüphanelere elektronik kaynaklara yönelmenin önemini gösterdiği söylenebilir. Nitekim pandemi sürecinde ve sonrasında elektronik kaynakların öneminin artması sonucunda, kütüphanelerin yayın alım bütçelerinde, harcamaların özellikle elektronik kaynak alımı yönünde yoğunlaştığı görülmüştür (Akbaytürk Çanak, 2021, s. 310).

Ödünç-iade hizmetleri, danışma hizmetleri ve raf hizmetlerini takiben, e-kaynaklar ve referans hizmetlerinin pandemi sürecinden etkilenme nedeninin ise basılı kaynaklara erişimin zorlaşması, e-kaynaklara ise zaman ve mekân kısıtlaması olmadan ulaşılabilmesi nedeniyle kullanımlarının ve önemlerinin artmasından kaynaklı olduğu düşünülmektedir. Nitekim pandemi sürecinde kütüphanelerde elektronik kaynak kullanımı ile ilgili yapılmış bazı çalışmalarda da (Iqbal ve Sial, 2022), elektronik kaynakların kullanım kolaylığı sebebiyle, bu dönemde kütüphane bütçelerinin önemli bir bölümünün elektronik kaynak aboneliklerine harcandığının ve elektronik kaynakların kütüphane koleksiyonlarının büyük

bir bölümünü oluşturmaya başladığının görüldüğü ifade edilmiştir. Bununla birlikte açık erişimli elektronik kaynakların da kullanımının yaygınlaştığının görüldüğü ve bu süreçte kullanıcıların bu kaynaklara internet aracılığıyla kolayca uzaktan erişebildiği ifade edilmektedir. Yine aynı çalışmada, Emerald, ProQuest, ASTM, Elsevier, Wiley, OVID ve daha birçok önde gelen büyük yayıncıların, pandemi sürecinde kaynaklarına ücretsiz erişim sağladığı ve kütüphanecilerin de bu bilgileri kütüphane kullanıcılarıyla paylaştığı belirtilmiştir (Iqbal ve Sial, 2022, s. 7) Bu bilgilerden de hareketle, pandemi sürecinde kütüphaneler ve kütüphane kullanıcıları için elektronik kaynak kullanımının öneminin artmış olduğu sonucuna ulaşılabılır.

Bir başka çalışmada ise pandemi sürecinde kütüphaneler arasında bilgi ve kaynak paylaşımını teşvik etmek amacıyla çeşitli ağlar kurulduğu, bu ağlar aracılığıyla üniversiteler arası kütüphane hizmetleri, kaynak paylaşımı, çevrimiçi kataloglar, dijital kütüphane hizmetleri gibi birçok hizmetin sunulduğu ve bu ağların, yükseköğrenim kurumlarının akademik kaynaklara erişimini kolaylaştırmak ve bilgi paylaşımını teşvik etmek için önemli bir rol oynadığı belirtilmektedir (Deol ve Brar, 2021, s. 6). Çalışmada verilen bu bilgiler pandemi sürecinde kütüphaneler ve kütüphane kullanıcıları için elektronik kaynak kullanımının öneminin artmış olduğu görüşünü desteklemektedir.

Araştırma bulguları değerlendirildiğinde, elektronik kaynakların süreçten etkilendiği açılardan birinin de fiyatları olduğu görülmektedir. Katılımcıların verdiği yanıtlardan hareketle bu süreçte elektronik kaynakların fiyatlarının da artmış olduğu söylenebilir. Türkiye adresli üretilen elektronik kaynakların az sayıda olduğu, bu sebeple elektronik kaynakların çoğunun döviz ile fiyatlandırıldığı ve Türkiye’de döviz artışlarının oldukça hızlı yaşandığı düşünüldüğünde (Kalemci ve Gökurt Demirtel, 2023, s. 239), katılımcıların elektronik kaynakların fiyat artışına dair verdiği bu yanıtların gerçekçi olduğu düşünülmektedir.

Yine katılımcıların verdiği yanıtlar değerlendirildiğinde, pandemi sürecinde danışma, kullanıcı eğitimleri gibi referans hizmetlerinin, çeşitli dijital platformlarda sunulmaya başlandığı, dijital sohbet (chat) yöntemiyle kullanıcıların sorularına yanıt verildiği de görülmektedir. Tüm bu uygulamaların, pandemiden sonraki süreçte gerek zaman ve mekâna bağlı olmama gerekse iletişim kolaylığı sebepleriyle her iki kütüphane türünde de uygulanmaya devam edildiği söylenebilir.

Tüm araştırma bulguları incelendiğinde genel olarak, pandeminin başlangıcından itibaren, her iki kütüphane türünde benzer zorluklarla karşılaşıldığı söylenebilir. Her iki kütüphane türünde de fiziksel erişim kısıtlamaları, dijital kaynaklara olan talebin artması, personel ve destek hizmetlerindeki değişiklikler gibi birçok ortak zorlukla mücadele edilmiştir. Bununla birlikte karşılaşılan tüm zorluklara rağmen, kütüphanelerin pandemi sürecine hızlı ve esnek bir şekilde uyum sağladıkları sonucuna ulaşılmıştır. Her iki kütüphane türünde de pandemi sürecinde kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılamak ve memnuniyetlerini sağlamak için çeşitli çözümler geliştirildiği görülmüştür.

Pandemi sürecinde edinilen tecrübelerden ve araştırma bulgularından hareketle, üniversite kütüphanelerine gelecekte de benzer veya daha farklı sebeplerden ötürü bilgiye erişimde ve kullanıcı hizmetlerini sunma konusunda sıkıntı yaşamamaları için şu önerilerde bulunulabilir:

- Kütüphaneler, dijital kaynaklara daha fazla yatırım yapmalı, dijital koleksiyonlarını genişleterek elektronik kaynaklara erişimi artırmalıdır.
- E-kitaplar, akademik dergiler, veri tabanları ve diğer çevrimiçi kaynaklar, kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılayacak nitelikte ve onların beklentileri doğrultusunda olmalıdır. Bu konuda, kütüphanelerin, öğretim elemanları ile istişarede bulunmalarının faydalı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca kütüphane kullanıcılarına yönelik görüş ve önerilerini sunabilecekleri anketler hazırlanabilir.
- Edinilen yeni kaynaklar konusunda sosyal medya, e-posta, web sayfası duyuruları gibi yöntemlerle kullanıcılar haberdar edilmelidir.
- Pandemi süreci, kütüphanelere danışma, referans hizmetleri ve kullanıcı eğitimleri konularında dijital ortamda hizmet sunma konusunda bir tecrübe olmuştur. İçinde bulunduğumuz çağda kullanıcıların bu tür hizmetlere daha çok çevrimiçi olarak ulaşabilme beklentisi olduğu açıktır. Dolayısıyla pandemi sürecinde gerçekleştirilen bu uygulamalara, bundan sonraki süreçlerde de devam edilmelidir. Böylelikle

hem kullanıcıların talepleri karşılanacak hem de kütüphaneler tarafından kullanıcıların geri bildirimini daha hızlı alınmış olacaktır.

- Pandemi sürecinde, kütüphane personeli için esnek ve uzaktan çalışma modellerine geçilmesi ve yeni iş modelleri geliştirilerek bazı hizmetlerin uzaktan sunulmaya başlanması, kütüphaneler için yeni bir tecrübe olmuştur. Bu tecrübeden hareketle, gelecekte benzer şekilde fiziksel ortamda çalışmayı engelleyecek gelişmeler yaşanması ihtimaline karşı, hizmetlerin sürekliliğini sağlamak için uzaktan çalışmayı destekleyecek sistemlere geçiş yapmaları ve teknolojik alt yapılarını güçlendirmeleri faydalı olacaktır.
- Kütüphaneler, gelecekteki acil durumlar için güncel acil durum planları oluşturmalı ve bu planları düzenli olarak gözden geçirmelidirler. Genellikle kütüphaneler için yangın, deprem, su baskını gibi afet planları yapılmaktadır. Ancak pandemi süreci, kütüphanelere acil durum planları oluşturmaları gerekecek farklı gelişmelerle de karşılaşılabilceğini göstermiştir. Kütüphaneler, artık biyolojik afetlerle de karşılaşabileceklerini öğrenmişlerdir. Bu örnekten hareketle, kütüphaneler gerekli planlarını oluşturmalı, teknik ve personel alt yapısını güçlendirmeli, hizmet yürüten her personel için bir alternatif personel görevlendirmeli, gerektiğinde uzaktan çalışılabilecek sistemler hazırlanmalı ve tüm bu önlemlerle ilgili planlardan tüm personel haberdar edilmelidir.
- Kütüphane kullanıcılarına yönelik bilgi okuryazarlığı eğitimleri düzenlenmelidir. Kullanıcıların dijital bilgiyi kullanma konusunda bilinçlenmesi sağlanmalıdır. Bu konuda gerekli kılavuzlar hazırlanıp, web sitelerinde yayınlanmalıdır.
- Güncel sistemleri etkin kullanma konusunda kütüphanecilerin dijital becerilerinin daha da geliştirilebilmesi için eğitimler düzenlenmelidir.
- Üniversite kütüphaneleri, üniversitelerinin Bilgi İşlem Daire Başkanlıklarıyla koordinasyon içinde çalışmalıdır.
- Üniversite kütüphaneleri, akademik kaynaklara erişimin artırılması ve bu kaynakların etkin bir şekilde kullanılması amacıyla diğer üniversite kütüphaneleriyle kaynak paylaşımı konusunda iş birliği yapmalıdır.
- Kullanıcı geri bildirimleri, kütüphane hizmetlerini iyileştirmek için önemli bir kaynaktır. Kullanıcıların ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlamak için düzenli olarak geri bildirim toplanmalı ve bu geri bildirimlere göre stratejiler belirlenmelidir.

Etik Kurul Onayı: Araştırma, İstanbul Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu Başkanlığı'nın 27.11.2023 tarihli ve 11 sayılı toplantısı sonucunda alınan, 12.12.2023 tarihli ve 2298683 sayılı resmi yazıyla bildirilen etik açıdan uygunluk kararı doğrultusunda hazırlanmıştır.

Bilgilendirilmiş Onam: Katılımcılardan bilgilendirilmiş onam alınmıştır.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Yazar Katkıları: Çalışma Konsepti/Tasarım- Z.K., Ü.K.; Veri Toplama- Z.K.; Veri Analizi/Yorumlama- Z.K.; Yazı Taslağı- Z.K.; İçeriğin Eleştirel İncelemesi- Z.K., Ü.K.; Son Onay ve Sorumluluk- Z.K., Ü.K.

Çıkar Çatışması: Yazarlar çıkar çatışması beyan etmemiştir.

Finansal Destek: Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Ethics Committee Approval: The research was prepared in accordance with the ethical compliance decision taken by the Istanbul University Social and Human Sciences Research Ethics Committee as a result of the meeting dated 27.11.2023 and numbered 11, notified with the official letter dated 12.12.2023 and numbered 2298683.

Informed Consent: Informed consent was obtained from the participants.

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Author Contributions: Conception/Design of Study- Z.K., Ü.K.; Data Acquisition- Z.K.; Data Analysis/ Interpretation- Z.K.; Drafting Manuscript- Z.K.; Critical Revision of Manuscript- Z.K., Ü.K.; Final Approval and Accountability- Z.K., Ü.K.

Conflict of Interest: The authors have no conflict of interest to declare.

Grant Support: The authors declared that this study has received no financial support.

Yazarların ORCID ID'leri / ORCID IDs of the authors

Zehra KARTAL 0009-0006-3803-7468
Ümit KONYA 0000-0003-3764-9359

Kaynaklar / References

- Adesina, O. F., Oyedokun, T. T., Ambali, Z. O. ve Laaro, M. D. (2022). Rethinking library and information services amidst virulent COVID-19 global pandemic. *Bilgi Yönetimi Dergisi*, 5(2), 367-377. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/2470496>
- Akar Vural, R. ve Cenkseven Önder, F. (2005). Eğitim araştırmalarında örnek olay (vaka) çalışmaları: Tanımı, türleri, aşamaları ve raporlaştırılması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Burdur Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(10), 126-139. <https://www.researchgate.net/publication/315800029>
- Akbaytürk Çanak, T. (2021). Üniversite kütüphaneleri özelinde pandemi sonrası değişen dünyada bilgi merkezi yönetim ve organizasyonu. E. Yılmaz ve L. Kanık (yay. haz.). *Bilgi merkezlerinde yönetim I* içinde (ss.296-315). Hiperyayın.
- ANKOS ve İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi. (2020, Mayıs 12). *COVID-19 pandemi sonrası üniversite kütüphanelerinin yeniden hizmete açılması rehberi*. <https://ankos.org.tr/tr/COVID-19-sonrasi-turkiyede-universite-kutuphaneleri-acilis-rehberi-yayinlandi/>
- Biçen Aras, B. , Çelik, R. ve Yazar, İ. (2021). Krizler fırsat yaratır mı? COVID-19 sürecinde akademik kütüphaneler, yenilenmiş bir vizyon: "MEF Üniversitesi Kütüphanesi". *Bartın Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 6(2) , 232-270. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5820231>
- Biçen Aras, B. ve Bezirci, P. (2022). COVID-19 ve üniversite kütüphanelerinin Twitter kullanımı. *Kütüphane, Arşiv ve Müze Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 1-26. <https://doi.org/10.29228/lamre.55065>
- Borah, G., Koc, M., ve Kalita, M. (2020). Role of electronic resources (e-resources) in research amidst COVID-19 pandemic: An analysis in the context of Assam. *International Journal of Modern Agriculture*, 9(3), 1076-1084. <https://www.modern-journals.com/index.php/ijma/article/view/312/259>
- Büyükoztürk, Ş. , Kılıç Çakmak, E. , Akgün, Ö. E. , Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Pegem Akademi.
- Connell, R. S., Wallis, L. C. ve Comeaux, D. (2021). The impact of COVID-19 on the use of academic library resources. *Information Technology and Libraries*, 40(2), 1-20. <https://ital.corejournals.org/index.php/ital/article/view/12629>
- Craft, A. R. (2020). Remote work in library technical services: Connecting historical perspectives to realities of the developing COVID-19 pandemic. *Serials Review*, 46(3), 227-231. <https://doi.org/10.1080/00987913.2020.1806658>
- Çelik, R. (2021a, Ekim 21-24). *MEF Kütüphanesi'nde pandemi süreci ve sonrasında: "Yeni normal"de kütüphanelerin rolü: Akademik kütüphaneler özelinde bir değerlendirme* [Konferans sunumu]. GİB21. Gelecek İçin Bilgi Çalıştayı, MEF Üniversitesi, İstanbul, Türkiye. <https://openaccess.mef.edu.tr/xmlui/handle/20.500.11779/1579>
- Çelik, R. (2021b, Nisan 1). *COVID-19 döneminin olmazsa olmazı yeni normalin vazgeçilmez: "e-kaynaklar"* [Konferans sunumu]. 57. Kütüphane haftası etkinlikleri, MEF Üniversitesi, İstanbul, Türkiye. <https://openaccess.mef.edu.tr/xmlui/handle/20.500.11779/1596>
- Çelik, S. (2000). Üniversite Kütüphaneleri: Amaç, görev, işlev , yönetim ve örgüt yapısı. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 1(2), 52-62. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/2151759>
- Çimen, E. , Gürdal, G., Çuhadar, S. ve Akbaytürk Çanak, T. (2020). Yeni Koronavirüs (COVID-19) sürecinde Türkiye'de üniversite kütüphaneleri. *Bilgi Dünyası*, 21(1), 167-203. <https://doi.org/10.15612/BD.2020.834>
- Deol, N. K. ve Brar, K. S. (2021). The pandemic of COVID-19 and role of academic libraries. *Library Philosophy & Practice*, 1-10. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/5099/>
- Dube, T. V. ve Jacobs, L. (2022). Academic library services extension during the COVID-19 pandemic: Considerations in higher education institutions in the Gauteng Province, South Africa. *Library Management*, 44(1/2), 17-39. <https://doi.org/10.1108/LM-04-2022-0039>
- Iqbal Q. ve Sial, T. A. (2022). E-services & e-resources in pandemic COVID-19 : A case study of GIFT University Library. *Library Philosophy & Practice*, 1-12. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/7209/>
- İyisan, B. (2022). *Pandemi sürecinde sosyal ağlarda üniversite kütüphanesi hizmetleri* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Çankırı Karatekin Üniversitesi. <http://openaccess.karatekin.edu.tr:8080/xmlui/handle/CAKU/1404>
- Kalemci, Z. ve Gök Kurt Demirtel, Ö. (2023). Üniversite kütüphanelerinin elektronik kaynakların seçim ve değerlendirilmesinde yaşadığı zorluklar. *Türk Kütüphaneciliği*, 37(4), 227-242, <https://doi.org/10.24146/tk.1323453>
- Kaya, E. (2021). Kütüphane ve bilgi merkezlerinde elektronik ortamda verilen hizmetler ve teknoloji yönetimi. E. Yılmaz ve L. Kanık (yay. haz.). *Bilgi merkezlerinde yönetim II* içinde (ss.717-749). Hiperyayın.
- Kocabaş, C. (2021). *COVID-19 sonrasında yükseköğretimde dönüşümün izleri*: Tespitler ve öneriler (Rapor no: 110). EPAM Eğitim Politikaları Araştırma Merkezi. <http://dx.doi.org/10.26414/pn032f>
- Martoukou, K. (2020). Academic libraries in COVID-19: A renewed mission for digital literacy. *Library Management*, 42(4/5), 266-276. <https://doi.org/10.1108/LM-09-2020-0131>
- Medawar, K. ve Tabet, M. (2020). Library collections and services during COVID-19: Qatar National Library experience. *Alexandria: The Journal of National and International Library and Information Issues*, 30(2-3), 178-190. <https://doi.org/10.1177/0955749020986377>
- Polat, C. ve Binici, K. (2021). Çankırı Karatekin Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü acil durum uzaktan öğretim canlı dersleri üzerine bir değerlendirme. *ÇKÜ Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 9(1), 90-118. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1570219>
- Polat, Ö. ve Akkaya, M. A. (2021). COVID-19 pandemic process experience of Izmir Kâtip Celebi University Library through key statistics. *Journal of Balkan Libraries Union*, 8(1), 1-13. <https://doi.org/10.16918/jblu.937093>

- Rafiq, M., Batoool, S. H., Ali, A. F. ve Ullah, M. (2021). University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective. *Journal of Academic Librarianship*, 47(1), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102280>
- T.C. Cumhurbaşkanlığı. (2020, 22 Mart). COVID-19 kapsamında kamu çalışanlarına yönelik ilave tedbirler. *Resmî Gazete* (Sayı: 31076). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2020/03/20200322M1-1.pdf>
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2020). *Sosyal mesafe*. T.C. Sağlık Bakanlığı COVID-19 Bilgilendirme Platformu. <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66516/sosyal-mesafe.html>
- Temiz, S. ve Salelkar, L. P. (2020). Innovation during crisis: Exploring reaction of Swedish university libraries to COVID-19. *Digital Library Perspectives*, 36(4), 365–375. <https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0029>
- Yavuz, M., Kayalı, B., Balat, Ş. ve Karaman, S. (2020). Salgın sürecinde Türkiye'deki yükseköğretim kurumlarının acil uzaktan öğretim uygulamalarının incelenmesi. *Millî Eğitim*, 49(1), 129-154. <https://doi.org/10.37669/milliegitim.784822>

Atf Biçimi / How cite this article

Kartal, Z., & Konya, Ü. (2024). The impact of the COVID-19 pandemic on user services in university libraries: A comparison from the perspective of state university libraries and foundation university libraries. *Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi*, 22, 1–33. <http://doi.org/10.26650/bba.2024.22.1480862>