



# TÜRK KÜTÜPHANECİLİĞİ

## TURKISH LIBRARIANSHIP

TÜRK KÜTÜPHANECİLİĞİ / *TURKISH LIBRARIANSHIP*

Yayımlayan / *Publisher*: Türk Kütüphaneciler Derneği / *Turkish Librarians' Association*

Cilt / *Volume* 37 • Sayı / *Issue* 3 • Eylül / *September* 2023

### İçindekiler / *Contents*

	<i>Sayfa / Page</i>
<b>Editörden / <i>Editorial</i></b>	i
<b>Hakemli Makaleler / <i>Refereed Articles</i></b>	
<b>Özgür Polat.</b> Türkiye'de Kütüphane Hizmetlerine Yönelik Çevrim İçi Şikâyetlerin İncelenmesi: sikayetvar.com Örneği / <i>Analysis of Online Complaints About Library Services in Turkey: The Case of sikayetvar.com</i>	153
<b>Sinan Sümbül.</b> Osmanlı Süreli Yayınlarında Batı Dünyasındaki Bilgi Kurumları ile İlgili Makaleler: Batılılaşma Bağlamında Bir Değerlendirme / <i>Articles on Information Institutions in the Western World in Ottoman Periodicals: An Evaluation in the Context of Westernization</i>	175
<b>Meltem Dişli ve Yaşar Tonta.</b> Veri Olarak Kültürel Miras Koleksiyonları / <i>Cultural Heritage Collections as Data</i>	191
<b>Kitap Tanıtımı / <i>Book Review</i></b>	
<b>Nermin Çakmak.</b> Dijital okuryazarlık / <i>Digital Literacy</i>	215

**Başeditör / Editor-in-Chief**

Doç. Dr. Tolga Çakmak • Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü • [tcakmak@hacettepe.edu.tr](mailto:tcakmak@hacettepe.edu.tr)

**Editörler / Editors**

Doç. Dr. Şahika Eroğlu • Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü • [sahikaeroglu@hacettepe.edu.tr](mailto:sahikaeroglu@hacettepe.edu.tr)

Doç. Dr. Kasım Binici • Çankırı Karatekin Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü • [kbinici@karatekin.edu.tr](mailto:kbinici@karatekin.edu.tr)

**Dil Editörleri / Language Editors**

Doç. Dr. Güler Demir • Kastamonu Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü • [gulerdemir2009@gmail.com](mailto:gulerdemir2009@gmail.com)

Dr. Emre Yağlı • Hacettepe Üniversitesi Üniversitesi İngiliz Dil Bilimi Bölümü • [yagli@hacettepe.edu.tr](mailto:yagli@hacettepe.edu.tr)

**İstatistik Editörü / Editor-in-Statistics**

Dr. Öğr. Üyesi Onur Toka • Hacettepe Üniversitesi İstatistik Bölümü • [onur.toka@hacettepe.edu.tr](mailto:onur.toka@hacettepe.edu.tr)

**Editör Yardımcıları / Editorial Assistants**

Dr. Selda Ekici • Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı • [sekici@metu.edu.tr](mailto:sekici@metu.edu.tr)

Ülkü Özgüven • Bartın Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı • [uozguven@bartin.edu.tr](mailto:uozguven@bartin.edu.tr)

Hanife Gül Bozkurt • Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı • [gulbozkurt@adu.edu.tr](mailto:gulbozkurt@adu.edu.tr)

Feride Aydın Çolak • Uşak Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı • [feride.colak@usak.edu.tr](mailto:feride.colak@usak.edu.tr)

Sercan Tirnavalı • Türkiye Büyük Millet Meclisi Kütüphane ve Arşiv Hizmetleri Başkanlığı • [sercan.tirnavali@tbmm.gov.tr](mailto:sercan.tirnavali@tbmm.gov.tr)

Rahmi Akkılık • Altınbaş Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı • [rahmiakkilik@gmail.com](mailto:rahmiakkilik@gmail.com)

**Sekretarya / Secretariat**

Sebahat Keçici • TED Üniversitesi Ayşe Ilıcak Kütüphanesi • [sebahat.kecici@tedu.edu.tr](mailto:sebahat.kecici@tedu.edu.tr)

**Son Okuma / Proofreading**

Esma Bağcı • Konya İl Halk Kütüphanesi • [esmabagci@hacettepe.edu.tr](mailto:esmabagci@hacettepe.edu.tr)

**Türk Kütüphaneciliği**, Türk Kütüphaneciler Derneği'nin resmi yayın organıdır. Dergide bilgi ve belge yönetimine ilişkin sorunları inceleyen ve çözüm önerileri sunan Türkçe veya İngilizce özgün bilimsel (hakemli) makaleler, görüşler, okuyucu mektupları, kitap değerlendirmeleri ve çeviri yazılarına yer verilmektedir. Dergide yer alan makaleler *Türkiye Makaleler Bibliyografyası*, *Emerging Sources Citation Index (ESCI)*, *Library and Information Science Abstracts (LISA)*, *Library, Information Science and Technology Abstracts (LISTA)* ve *TÜBİTAK-ULAKBİM TR Dizin*'de dizinlenmektedir. *Türk Kütüphaneciliği* açık erişimli bir dergidir. *Directory of Open Access Journals (DOAJ)*'da yer almaktadır. Yazılarda belirtilen düşünce ve görüşlerden yazar/ları sorumludur. Gönderilen yazılar Editörler Kurulu'nun incelemesinden geçer.

**Turkish Librarianship** is the quarterly journal of Turkish Librarians' Association. It is a peer-reviewed journal publishing original scientific (refereed) articles, opinion papers, letter to editors, book reviews, translations on information management in Turkish and in English. Articles that appear in *Turkish Librarianship* are indexed in the *Emerging Sources Citation Index (ESCI)*, *Library and Information Science Abstracts (LISA)*, *Library, Information Science and Technology Abstracts (LISTA)*, *Bibliography of Articles in Turkish Periodicals* and *TUBITAK ULAKBİM TR Index*. *Turkish Librarianship* is an open access journal on and listed in *Directory of Open Access Journals (DOAJ)*. The opinions expressed are those of the authors only. They do not necessarily represent the views of *Turkish Librarianship*. All Submissions to the *Turkish Librarianship* are subjected to assessment by the Editorial Board and evaluation by the peer review board.

**Yönetim Yeri / Managing Office:** Necatibey Cad., Elgün Sok. 8/8, Kızılay 06440 Ankara / Türkiye  
Tel/Phone: +90 (312) 2301325 • Faks / Fax: +90 (312) 2320453

**İçindekiler / Contents**

	<b>Sayfa / Page</b>
<b>Editörden / Editorial</b>	i
<b>Hakemli Makaleler / Refereed Articles</b>	
<b>Özgür Polat.</b> Türkiye’de Kütüphane Hizmetlerine Yönelik Çevrim İçi Şikâyetlerin İncelenmesi: sikayetvar.com Örneği / <i>Analysis of Online Complaints About Library Services in Turkey: The Case of sikayetvar.com</i>	153
<b>Sinan Sümbül.</b> Osmanlı Süreli Yayınlarında Batı Dünyasındaki Bilgi Kurumları ile İlgili Makaleler: Batılılaşma Bağlamında Bir Değerlendirme / <i>Articles on Information Institutions in the Western World in Ottoman Periodicals: An Evaluation in the Context of Westernization</i>	175
<b>Meltem Dişli ve Yaşar Tonta.</b> Veri Olarak Kültürel Miras Koleksiyonları / <i>Cultural Heritage Collections as Data</i>	191
<b>Kitap Tanıtımı / Book Review</b>	
<b>Nermin Çakmak.</b> Dijital okuryazarlık / <i>Digital Literacy</i>	215

# Editörden

## Editorial

Tolga ÇAKMAK\*

Değerli Okuyucularımız,

Bu yıl Cumhuriyetimizin 100. yılını coşkuyla kutluyoruz. Eylül ayıyla birlikte meslek derneklerimiz, bölümlerimiz ve çeşitli kuruluşlarımız tarafından düzenlenen etkinliklerin olduğu bir döneme yaklaşıyoruz. Sayımızın yayımlanmasından çok kısa bir süre sonra 4-7 Ekim 2023 tarihleri arasında Türk Kütüphaneciler Derneği tarafından Cumhuriyet'in 100. Yılında Türk Kütüphaneciliği Sempozyumu düzenlenecektir. Zengin bir içeriğe sahip olan sempozyum, Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesinde gerçekleştirilecektir.

Değerli Okuyucularımız,

Türk Kütüphaneciliği dergisi editör kurulu olarak Dergimizin 2023 yılındaki üçüncü sayısını sizlere sunmaktan mutluluk duyuyoruz. Bu sayımızda üç araştırma makalesi ve bir kitap tanıtımı yer almaktadır.

Dergimizin bu sayısındaki ilk araştırma makalesi, “Türkiye’de Kütüphane Hizmetlerine Yönelik Çevrim İçi Şikâyetlerin İncelenmesi: sikayetvar.com Örneği” başlığını taşımaktadır. Dr. Öğr. Üyesi Özgür Polat tarafından yazılan makalede sikayetvar.com adresindeki kütüphanelere yönelik çevrim içi şikâyetler değerlendirilmiştir. Bu makalenin editöryal süreçleri Doç. Dr. Şahika Eroğlu tarafından yönetilmiştir.

Dergimizdeki ikinci araştırma makalesi “Osmanlı Süreli Yayınlarında Batı Dünyasındaki Bilgi Kurumları ile İlgili Makaleler: Batılılaşma Bağlamında Bir Değerlendirme” başlığını taşımaktadır. Dr. Öğr. Üyesi Sinan Sümbül tarafından yazılan makalede tarihsel yöntem ve belgesel tarama tekniği ile Osmanlı süreli yayınları incelenerek bu yayınlarda geçen batı dünyası bilgi merkezlerine yönelik bir değerlendirmede bulunmaktadır. Makalenin editöryal süreçlerinin yönetiminde Doç. Dr. Kasım Binici görev almıştır.

Araştırma makaleleri bölümündeki bir diğer makale ise Araş. Gör. Meltem Dişli ile Prof. Dr. Yaşar Tonta tarafından yazılan “Veri Olarak Kültürel Miras Koleksiyonları” başlıklı makaledir. Kültürel miras koleksiyonlarının makinece okunabilir formatlarda ve üst verilerle sunulması odağında bir araştırmanın bulgularını paylaşan makalenin editöryal süreçleri Doç. Dr. Kasım Binici tarafından gerçekleştirilmiştir.

Kitap tanıtımı bölümünde yer alan tek çalışmada 2022 yılında Efe Akademik Yayınevi tarafından yayımlanan “Dijital Okuryazarlık” başlıklı kitap ve bu kitabın içerisinde yer alan bölümler Dr. Öğr. Üyesi Nermin Çakmak tarafından değerlendirilmiştir.

Dergimizin önceki sayılarında olduğu gibi bu sayımızın da ortaya çıkmasına katkı sağlayan tüm yazarlarımıza, çalışmaların bilimsel değerlendirme sürecinde yer alarak yayın kalitemize katkı sağlayan hakemlerimize, çalışmaların Dergimize gönderiminden sizlere sunumuna kadar tüm süreçleri büyük bir özveriyle yürüten editörlerimize, editör yardımcılarımıza, dil ve istatistik editörlerimize, sekreteryaya ile son okuma süreçlerinde görev alan arkadaşlarımıza teşekkür ederim.

Verimli bir okuma deneyimi dileğiyle...

\* Türk Kütüphaneciliği dergisi Başeditörü. Hacettepe Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü E-posta: tcakmak@hacettepe.edu.tr  
Editor-in-Chief of Turkish Librarianship. Hacettepe University, Department of Information Management. Email: tcakmak@hacettepe.edu.tr

# Türkiye’de Kütüphane Hizmetlerine Yönelik Çevrim İçi Şikâyetlerin İncelenmesi: sikayetvar.com Örneği

*Analysis of Online Complaints About Library Services in Turkey: The Case of sikayetvar.com*

Özgür POLAT\*

## ÖZ

**Amaç:** Bu çalışmanın amacı; hemen tüm sektörlerde müşteri algısının belirlenmesinde her geçen gün daha önemli hâle gelen şikâyet mekanizmasını dikkate alarak, Türkiye’de kütüphane ve kütüphane hizmetleri hakkında sikayetvar.com portalı üzerinden yapılan şikâyetleri analiz etmektir.

**Yöntem:** Araştırmada, nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi kullanılmış, çalışmanın verileri sikayetvar.com portalı üzerinden toplanmıştır. Bu kapsamda portaldaki Haziran 2017 ve Mayıs 2022 tarihleri arasında “kütüphane” ifadesi geçen 1256 giriş incelenmiştir. Ön değerlendirme sonucunda araştırmanın kapsamına uygun olduğu belirlenen 493 giriş araştırmaya dâhil edilmiştir. Verilerin analizi MAXQDA nitel araştırma programı ile yapılmıştır.

**Bulgular:** Verilerin analizi sonucunda portalda en çok belediyelere bağlı kütüphanelere yönelik şikâyetlerin yer aldığı tespit edilmiştir. Ardından sırasıyla şikâyetler “diğerleri”, “üniversite kütüphanesi”, “halk kütüphanesi”, “okul kütüphanesi” ve “derleme kütüphanesi” başlığı altında toplanmıştır. Şikâyetler her kütüphane türü başlığı altında personel, hizmetler, yönetim, fiziksel koşullar ve dış faktörler olarak oluşturulan ana temalar altında alt temalarla sınıflanmıştır.

**Sonuç:** Kütüphanelere ilişkin şikâyetlerin yoğunluğu hizmetlere yönelik bazı olumsuzlukları daha belirgin olarak ortaya koyarken, kütüphane yönetiminden beklentileri olan, ilgili ve hizmetlerde iyileşme talep eden kullanıcı kitlesinin varlığına da işaret etmektedir. Araştırma sonucunda şikâyetlerin en çok “kütüphane personelinin tutum ve davranışları” (%16) hakkında olduğu tespit edilmiştir. Şikâyet metinleri, kullanıcıların çevrim içi ortamda şikâyette bulunmadan önce doğrudan ilgili kuruma yaptığı şikâyetler neticesinde sonuç alamaması nedeniyle çevrim içi platforma yöneldiği sonucunu da ortaya koymaktadır. Ayrıca araştırmada sınırlı sayıda yeni hizmet talebi ve kurumların şikâyetlere karşılık bilgilendirme ve/veya cevap niteliğindeki geri bildirimini tespit edilmiştir.

**Özgünlük:** Literatürde kullanıcı memnuniyeti hakkında yapılan çeşitli çalışmalar yer almaktadır. Bu araştırmayı daha önce yapılan çalışmalardan farklı kılan en temel özellik, incelenen şikâyetlerin tamamının, kütüphane kullanıcısı olduğu anlaşılan bireylerin bire bir yaşadığı ve kendi ifadeleriyle aktardığı gerçek olaylara dayanan değerlendirmeler olması ve şikâyet mekanizmasında her geçen gün daha etkili ve öncelikli hâle gelen çevrim içi ortamda yapılan şikâyetler olmasıdır.

**Anahtar Sözcükler:** Kütüphane hizmetleri; şikâyet; kullanıcı memnuniyeti; şikâyet yönetimi; sikayetvar.com.

\* İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, İzmir, Türkiye.. E-posta: ozgur.polat@ikcu.edu.tr  
Izmir Katip Celebi University, Department of Information and Document Management, Izmir, Turkey. E-mail: ozgur.polat@ikcu.edu.tr

## ABSTRACT

**Purpose:** The aim of this study is to analyze the complaints made on the *sikayetvar.com* portal about libraries and library services in Turkey from different aspects, taking into account the complaint mechanism, which is becoming more important every day in determining customer perception in almost all sectors.

**Method:** Content analysis, one of the qualitative research methods, was used in the study. The data of the study were collected through the *sikayetvar.com* portal. In this context, 1,256 entries with the expression “library” on the portal between June 2017 and May 2022 were examined. As a result of the preliminary evaluation, 493 entries that were determined to be suitable for the research scope were included. Data analysis was done with the MAXQDA qualitative research program.

**Findings:** As a result of the data analysis, it was determined that most of the complaints were made to the municipal libraries. The complaints were then categorized under the headings of “others”, “university library”, “public library”, “school library” and “national library.” Complaints are classified under the title of each library type, with sub-themes under the main themes created as personnel, services, management, physical conditions, and external factors.

**Implications:** While the intensity of the complaints about the libraries reveals some negativities towards the services more clearly, it also points to the existence of the user group who have expectations from the library management, who are interested and demand improvement in services. As a result of the research, it was determined that most of the complaints were about the attitudes and behaviors of the library staff (%16). The complaint texts also reveal the conclusion that users turn to the online platform because they could not get any results because of the complaints they made directly to the relevant institution before filing a complaint online. In addition, a limited number of new service requests and the feedback of institutions in the form of information and response to complaints were determined in the research.

**Originality:** There are various studies on user satisfaction in the literature. The most basic feature that makes this research different from previous studies is that all the complaints examined are based on real events experienced by library users and conveyed by their own words, and complaints made in the online environment, which is becoming more effective and a priority in the complaint mechanism day by day.

**Keywords:** Library services; complaint; user satisfaction; complaint management; *sikayetvar.com*.

## Giriş

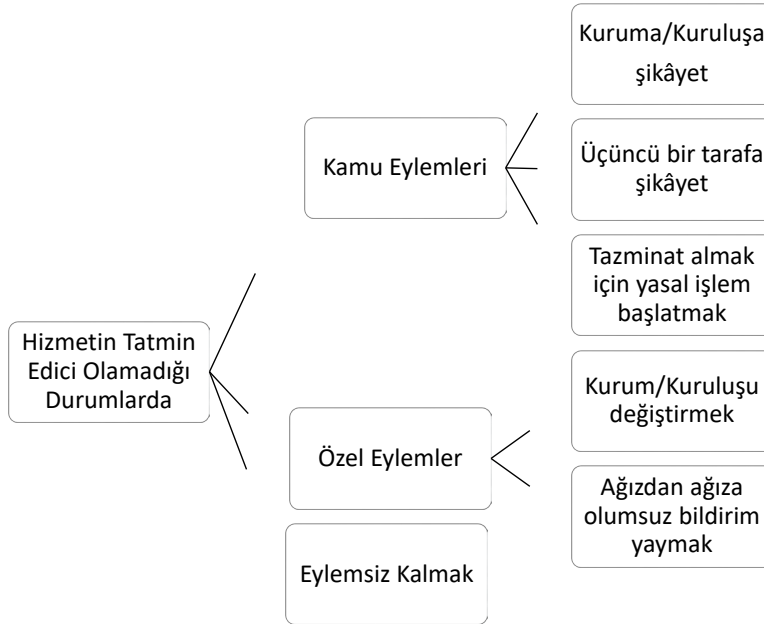
Rekabet, hızlı değişimler çağı olarak da tanımlanan günümüzün en önemli gerçekliklerinden biridir. Yalnız ürün değil, başta hizmet olmak üzere tüm sektörlerdeki arz talep dengesini de başkalaştıran yoğun rekabet; müşterileri, beklentilerini ve memnuniyetini çok daha önemli ve kurumsal süreklilikte öncelikli hâle getirmiştir (Akkaya, 2018). Türkçe sözlükte “hoşnutsuzluk belirten söz veya yazı” (Türk Dil Kurumu, t.y.) olarak açıklanan “şikâyet” kelimesinin İngilizcedeki karşılığı olan complaint sözcüğü ise “tatmin olmama nedeni; birinin memnun olmadığını söyleyerek yaptığı bir açıklama” (Oxford University Press, t.y.) olarak tanımlanmıştır. Daha geniş bir

ifadeyle şikâyet, bireyin ürün ya da hizmetten memnun olmadığını ortaya koymasıyla başlayan ve ardından bu memnuniyetsizliği giderme çabalarının dâhil olduğu süreci ifade etmektedir (Galitsky ve Rosa, 2011, s. 2019).

Şikâyetin asıl nedeni olan memnuniyetsizlik farklı unsurlardan kaynaklanabilir. Sunulan ürünün kendisi ve/veya yetersiz bir personelin sunduğu hizmetin kalitesinde olabilecek bir boşluk, müşteride olumsuz bir izlenimin oluşmasına neden olabilir. Müşterilerin ilettiği memnuniyetsizlik durumunun etkili ve zamanında ele alınması, olumsuz düşüncenin büyümesini engelleyecektir (Rwehika ve Magali, 2021, s. 54). Kurulan sistemin şikâyetlere etkin bir şekilde cevap vermesi başarıyı ortaya koyan önemli göstergelerden biridir. Bu başarı kurumların vizyon ve sadık müşteri kitlesi kazanmasını, daha geniş bir bağlamda ise kamuda güven duygusu oluşmasını sağlayacaktır (Jayawickrama, 2018, s. 33).

Müşterilerin, aldıkları hizmetlerden memnun olmadıkları durumlarda memnuniyetsizliklerini ortaya koyacağı resmî ve resmî olmayan yöntemlerin yanında, şikâyetlerini çevreyle paylaşmak gibi seçenekleri de vardır. Aldığı kötü ürünün/hizmetin ardından çoğu müşteri Şekil 1’de sunulan seçeneklerden en az birisine yönelirken müşteriler genellikle “şikâyet etsem bile fayda görmeyeceğim” düşüncesini taşıdıklarından çoğunlukla eylemsiz kalmayı tercih etmektedir (Wirtz, 2018, s. 10). Kütüphane kullanıcılarının memnuniyetsiz olma durumunda sergiledikleri davranışları konu alan çalışmalar arasında Oh (2003, s. 59) şikâyet etmekte isteksiz olmalarının altında, kullanıcıların sunulan hizmeti ücretsiz olarak algılamalarının yer aldığını belirtmiştir. Araştırma sonuçları arasında benzer nedene yer veren Suki (2011, s. 90) ise ayrıca kullanıcıların memnuniyetsizlik durumunun personelin ihmalinden kaynaklandığını düşündüğü durumlarda büyük oranda üçüncü bir tarafa şikâyette buldukları sonucuna ulaşmıştır.

**Şekil 1:** Hizmet Hatalarına Karşı Müşteri Yanıt Kategorileri



Kaynak: (Wirtz, 2018, s. 12)

Müşterilerin memnuniyetsizliği kurumla olan bağının kopmasının yanında, mevcut müşterilerin de olumsuz duygulara kapılmalarına ve böylelikle müşteri kaybına neden olabilmektedir. Kurumlar kârlılığını ve toplum nezdinde imajını koruma adına, müşterilerden gelen şikâyetleri stratejilerini iyileştirme çalışmalarında önemli birer kaynak olarak kullanılmalıdır. Bu nedenle kurumlar, müşterileri şikâyetle bulunmaya teşvik edecek mekanizmaları oluşturmak ve mevcut şikâyetleri etkili bir şekilde yönetecek prosedürleri uygulamak için çalışmalar yapmalıdır. Oluşturulacak etkili şikâyet yönetim sistemi ile çalışma performansında iyileşme, olası riskleri azaltma ve müşterilerin sadakat duygusuyla kuruma bağlılığını sağlayacak fırsatlar sunulabilir. Şikâyetlere verilecek hızlı cevaplar ve ilgili sorunların zamanında giderilmesi, şikâyetle bulunan müşterilerin yaklaşık %95'inin kuruluşla olan ilişkisinin sürekliliğini sağlayacaktır (Filip, 2013, s. 274).

Web 2.0 teknolojilerinin yaygınlaşması pasif hâldeki tüketicilerin önemli yaratıcı yetenekler kazanmasını sağlamış, bu sayede tüketiciler önceleri sadece üreticilerin söz hakkı olduğu süreçlerde güçlü bir konum elde etmiştir (Berthon vd., 2012, s. 269). Bu durumun bir sonucu olarak müşteriler önceleri memnun olmadıkları konuları ağızdan ağıza iletişim kurarak küçük kitlelere yayabiliyorken, günümüzde çevrim içi platformlar sayesinde kısa sürede çok daha büyük kitlelere ulaştırabilmekte ve böylelikle şirketlerin daha büyük kayıplar yaşamalarına neden olabilmektedirler (Tripp ve Gregoire, 2011, s. 38). Üstelik bu kayıplar yalnız maddi değil, kurumsal saygınlık ve toplumsal algı gibi farklı boyutlarda gerçekleşebilmektedir. Çevrim içi platformlarda paylaşılan şikâyetler, ilgili kurumlar için oldukça tehlikeliymiş gibi algılansa da bu süreci akıllıca yönetenler için avantaj sağlayacak bir fırsata dönüşebilir. Bu olumsuz girişimin fırsata çevrilmesi ise kurumların şikâyetlere yanıt verme yöntemlerine bağlıdır (Stevens vd., 2018, s. 376). Söz konusu yöntemlerdeki başarı, orta ve uzun vadede kurumun farklı açılardan sağlayacağı kârlılıkların da asıl girdisi olacaktır.

Müşteri memnuniyeti, her türden kurum ve kuruluşun kârlılıkları ile sektördeki devamlılığı açısından belirleyici unsurlardan biridir. Günümüzde müşteri memnuniyetinin önemine hemen her sektörde yoğun bir biçimde vurgu yapılırken, şikâyetler aracılığıyla elde edilen sağlıklı geri bildirimler müşteri memnuniyetini sağlama adına yeni yaklaşımların geliştirilmesine katkı sağlamaktadır. Bu noktada belirleyici olan asıl unsur, müşterilerin ürün ve/veya hizmete ilişkin görüş, öneri ve eleştirilerini farklı kaygılar olmaksızın ifade edebilmelerine olanak tanımaktır.

Müşteriler çevrim içi şikâyetlerini doğrudan işletmeye ya da şikâyetlerin yayımlandığı web siteleri aracılığıyla yapabilmektedir. Dünya genelinde müşteri şikâyetlerinin toplandığı resmî ve resmî olmayan birçok çevrim içi platform bulunmaktadır. Ülkemizde vatandaşlar Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)<sup>1</sup> ve Tüketici Şikâyet Bildirim Sistemi<sup>2</sup> üzerinden resmî olarak görüş, öneri ve şikâyetlerini çevrim içi olarak iletebilmektedir. Ayrıca Türkiye'nin de üye olduğu Uluslararası Tüketicuyu Koruma ve Uygulama Ağı'nın bir girişimi olarak Nisan 2001'den bu yana uluslararası e-ticaret şikâyetlerini toplamak ve araştırmak amacıyla [www.econsumer.gov](http://www.econsumer.gov) adresi kullanıma açılmıştır. Ülkemizde resmî olmayan çevrim içi platformlar arasında bu araştırmada ele alınan [sikayetvar.com](http://sikayetvar.com) dışında başta [sikayet.com](http://sikayet.com) ve [sikayetim.com](http://sikayetim.com) olmak üzere çevrim içi şikâyet

<sup>1</sup> Cumhurbaşkanlığı İletişim Başkanlığı Halkla İlişkiler Dairesi Başkanlığının sorumluluğunda yürütülen Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER)'ne [www.cimer.gov.tr](http://www.cimer.gov.tr) adresi üzerinden erişim sağlanmaktadır.

<sup>2</sup> Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından yönetilen Tüketici Şikâyet Bildirim Sistemine <https://tuketicisikayet.btk.gov.tr/> adresi üzerinden erişim sağlanmaktadır.



platformları yer almaktadır. Resmî olmayan girişimlerin sonucunda oluşturulan bu çevrim içi platformların resmî olanlardan farklı olarak bu çevrim içi platformlarda şikâyetin, şikâyette bulunan ve şikâyete konu olan kişi ve/veya kurumların bilgilerinin kamuya açık bir şekilde yayımlanıyor olması söylenebilir.

Söz konusu amaç için oluşturulmuş çevrim içi platformlar, müşterilere bu fırsatı sunan en yaygın iletişim kanallarıdır. Çevrim içi platformlar kullanıcıların baskı altında kalmadan şikâyetlerini dile getirebildikleri, kurum ve kuruluşların ise büyük bütçeler kullanmadan hizmetleri hakkında veri toplayabildikleri önemli ortamlardır. Çevrim içi platformlar müşterilerin yüz yüze şikâyet etme sürecinde karşılaşmaları olası zorlukları ortadan kaldırarak kendilerini daha rahat ifade edebilmelerine imkân tanıyarak şikâyette bulunma sürecini kolaylaştırmış ve halka açık hâle dönüştürmüştür (Dunn ve Dahl, 2012; Ward ve Ostrom, 2006). Şikâyet etme sürecinde yaşanan bu evrim toplumsal kültür kurumu kimliği ile ön plana çıkan ve kâr amacı olmaksızın hizmet veren kütüphaneler için de geçerlidir.

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de kütüphane ve kütüphane hizmetleri hakkında sikayetvar.com portalı üzerinden yapılan şikâyetleri analiz ederek kullanıcıların kütüphane hizmetlerindeki deneyimi, beklentisi ve isteklerine dair değerlendirmeler ortaya koymak ve bu sonuçlardan yola çıkarak kütüphane yöneticilerinin dijital ortamdaki kullanıcı şikâyetlerine ve kullanıcılar ile kütüphaneler arasında yer alan dijital şikâyet mekanizmalarına dikkat çekmektir. Çalışmanın amacı doğrultusunda aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

Kullanıcıların en çok şikâyet ettiği konular nelerdir?

Kütüphane türüne bağlı olarak öne çıkan şikâyet konuları nelerdir?

Kütüphaneler kullanıcı şikâyetleri karşısında kullanıcıyla iletişim ve çözüme yönelik nasıl bir tutum izlemektedir?

Müşteri memnuniyeti için Türkiye’deki kütüphane kullanıcılarının şikâyetlerini araştıran bu çalışmanın sonuçlarının kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesi süreçlerine katkı sağlaması beklenmektedir.

### **Kütüphane Hizmetleri ve Kullanıcı Memnuniyeti**

Toplumsal kültür kurumu kimliği ile ancak kullanıcıları ile var olabilen kütüphaneler, bu birlikteliği temin etmek için kullanıcıları doğru gözlemlemek ve tanımak durumundadır. Söz konusu yetkinlik, aynı zamanda kütüphanelerin sunduğu hizmetlerin kullanıcılar arasında karşılık bulmasını ve bilgiye dayalı gereksinimlerinin doğru şekilde karşılanmasını sağlayacaktır. Stratejik planlamayla yürütülmesi gereken bu sürecin kullanıcılar arasında yansımaları ise “kullanıcı memnuniyeti” anlamına gelir. Kullanıcı memnuniyeti, kullanıcıların kütüphane ile olan bağının gücünü ve süresini doğrudan etkileyecektir. Bu noktada kullanıcının kütüphaneye karşı yaşayacağı, hatta hissedebileceği bir yetersizlik ve/veya memnuniyetsizlik hâli ise kullanıcı şikâyetine dönüşecektir. Kütüphanelerin evriminde yaşanan sayısız değişim ve yenilenmeye karşın, kütüphane-kullanıcı ilişkisindeki gerçekliğini yitirmeyen bu durum, kullanıcının neden kütüphanenin temel unsurları arasında yer aldığına da bir göstergesidir.

Kütüphaneler geleneksel olarak kullanıcılarından gelen şikâyetleri azaltmaya yönelik stratejiler oluşturma yönünde çabalarken, kullanıcı geri bildirimlerini kütüphanedeki sorunları gidermek ve performansı artırmak

için önemli birer fırsat olarak değerlendirebilmeli (Oh, 2003, s. 59), kullanıcıların ihtiyaçlarını ve karşılaştıkları sorunları bildirmeleri konusunda teşvik edici olmalıdır (Borrego ve Comalat Navarra, 2021, s. 96).

Kullanıcıların kütüphane hizmetleri hakkındaki görüşlerinin ele alındığı araştırmalarda en yaygın kullanılan yöntem anket tekniğidir. Halkla ilişkiler faaliyetlerinin önemli birer parçası olarak kullanıcıların anketlere katılım, istek-şikâyet kutusu ve şikâyet defterinin kullanımı için özendirilmesi gerekir (Çağlar ve Yılmaz, 2007, s. 25). Ancak günümüzde yoğun teknoloji kullanımı ve değişen kullanıcı davranışlarının bir sonucu olarak Facebook (Joo, Choi ve Baek, 2018), kullanıcıların mesajlarını iletebildikleri çeşitli çevrim içi referans araçları (Morais ve Sampson, 2010; Vance, 2018) ve Google Haritalar (Borrego ve Comalat Navarra, 2021) gibi birçok farklı çevrim içi platform kullanıcı şikâyetlerine ulaşılacak önemli bilgi sağlama ortamları hâline dönüşmüştür. Borrego ve Comalat Navarra (2021, s. 96)'nın da belirttiği gibi, kullanıcıların duyu ve düşüncelerini yoğun bir şekilde paylaştığı çevrim içi platformlar, kütüphanelerde bilgi toplama aracı olarak uzun yıllardır tercih edilen anket ve görüşmeleri destekleyici tasarruflu bir araç hâline gelmiştir. Bu alternatif yöntemin daha etkili sonuçlar verebilmesi ise kütüphanelerin çevrim içi platformlarda daha etkin bir şekilde var olabildiğini gerektirir.

Kütüphaneler için kullanıcılardan gelen şikâyetler, kütüphane kullanıcılarını tanımak ve artan rekabet ortamında ayakta kalabilmek için güçlü bir kaynaktır (Oh, 2003, s. 60). Kullanıcıların ihtiyaçlarını bilmek, hizmetlerden memnun olmalarını sağlamak için atılacak önemli adımlardan biridir. Şikâyetleri önemle ele almak ve bunlara uygun çözümler sunmak, hizmetlerin iyileşmesinin yanında potansiyel müşterileri sadık müşteriye dönüştürebilecek büyük bir etkiye sahiptir (Bhat ve Darzi, 2016, s. 404; Reyes, 2019, s. 3). Kütüphanelerin genellikle kütüphaneler ile en uygun hizmeti sunmaya çalıştığı ve bu sürecin her aşamasının üst düzey bir özen gerektirdiği, söz konusu çabanın asıl nedeninin de kullanıcı memnuniyeti ile katma değer yaratmak olduğu dikkate alındığında (Polat ve Akkaya, 2018, s. 14), potansiyel müşterinin sadık müşteriye dönüştürülmesi süreci ve müşteri memnuniyeti ilişkisi çok daha net kurulabilecektir.

Kullanıcıların istek ve ihtiyaçları kütüphane sistemine yansıtıldığı ölçüde kullanıcı memnuniyet düzeyi yükselirken (Yılmaz, 2010, s. 48), kütüphanelerin kurumsal imaj uygulamalarına da önemli katkılar sağlayabilir (Şeşen ve Şeşen, 2019, s. 14). Kütüphanenin olumlu bir imaja sahip olması, kullanıcıların olumlu görüşlerini çevresiyle paylaşmasına ve kurum hakkında olumsuz durumlar söz konusu olduğunda savunucusu olmalarına katkı sağlayacaktır. Kütüphanenin kullanıcı odaklı yaklaşımla hizmetlerini planlaması ve sunmasının yanında, zamanında ve doğru iletişim kanallarını kullanarak çalışmalarını yürütmesi bu sürecin önemli unsurları arasındadır (Gedikçi Öndoğan, 2018, s. 1239). Jayawickrama (2018, s. 22)'ya göre, kullanıcılar tarafından yapılan şikâyetlerin çoğu, çalışanlar ve müşteriler arasındaki iletişimin zayıflığının bir sonucudur. Personel ile müşteri arasında kurulan başarısız iletişim, beklentilerden uzak ve hedef kitleye hitap etmeyen hizmetlerin sunulmasına neden olabilir. Bu nedenle kütüphane, kullanıcıların memnuniyetini ve sadakatini arttıracığı için, çalışanları ile müşterileri arasındaki iletişimin güçlü olmasını sağlamalıdır.

Özellikle bilişim teknolojisinde yaşanan hızlı değişimin etkisiyle, kimlik tanımlamasından hizmet anlayışına, koleksiyon özelliklerinden kullanıcı beklentilerine kadar hemen her şeyi ciddi bir değişim sürecinde olan (Odabaş ve Akkaya, 2020, s. 14) kütüphanelerin müşteri yaklaşımları da başkalaşmaktadır. Müşteriyi

“kral müşteri” statüsüne taşıyan bu değişimin odağında “müşteri her zaman haklıdır” ve “müşteri velinimettir” nitelermeleri ile özetlenen eğilimin izleri yer almaktadır (Akkaya, 2018, s. 173). Böylesi bir önceleme ve eğilim şüphesiz müşteri memnuniyetinin ayrılmaz bir parçası olan müşteri şikâyet sistematüğini de dikkate almayı gerektirir.

Tan, Mohd Suradi ve Saludin (2013, s. 9), kurumların olumlu imaj kazanmasında şikâyet yönetim süreçlerinin etkisini akademik kütüphaneler bağlamında ele aldıkları araştırmada, şikâyet yönetimi ile hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Araştırmada şikâyet yönetiminin başarılı olmasını etkileyen beş önemli özellik “iyileşme hızı, yetkilendirme, tazminat, yönetim sistemi ve psikoloji ile kültür” olarak belirlenmiştir.

Kütüphaneler, kullanıcı şikâyetlerine yanıt vererek daha fazla kullanıcıyı kaybetmeden ellerinde tutabilecekleri gibi, şikâyetler için çeşitli uygun kanallar sağlayarak, olumsuzlukların daha geniş kitlelere yayılmasını da engelleyebilir. İyi organize edilmiş şikâyet kanalları ve yanıt verme sistemi sayesinde kütüphaneler imajlarına ya da toplumsal algıya zarar verecek tepkileri azaltabileceği gibi kullanıcıların şikâyetlerini doğrudan veya dolaylı yöntemlerle kütüphaneye iletebilmelerini sağlayabilir. Şikâyetler, içerdikleri bilgiyle kullanıcı ihtiyaçlarını değerlendirme ve hizmetleri iyileştirmeye yardımcı olabilir. Bu nedenle, kütüphane personeli müşterilerin şikâyetlerine daha açık olmalı ve kullanıcıları ihtiyaçlarını ve şikâyetlerini dile getirmeye teşvik etmelidir (Oh, 2003, s. 59).

İlgili başka bir araştırmada Jayawickrama (2018, s. 32), müşterilerin memnuniyetsizliklerini şikâyet ederek ortaya koymaktan kaçınmalarının birçok nedene bağlı olduğunu belirtmiştir. Bunlar arasında müşterilerin şikâyet etmek için zamanlarının olmaması, şikâyetleri kabul edilse bile sonucun kendilerine daha pahalıya mal olacağını düşünmeleri, şikâyetlerinin değerli görülmeyeceği düşüncesi, nasıl şikâyette bulunacaklarını bilmemeleri, sabırlı özellikteki insanların yaşadığı kültürden geliyor olmaları ve şikâyetçi olduğu kişinin intikam alabileceği korkusu yer almaktadır. Kütüphane kullanıcılarının şikâyet davranışlarını araştıran Oh (2003, s. 59), araştırmada kütüphane kullanıcılarının memnun olmamasına rağmen şikâyet etmekte isteksiz olmalarının nedenini alınan hizmetlerin ücretsiz olarak algılamalarının bir sonucu olduğunu belirtmiştir.

Vance (2018, s. 585), yürüttüğü çalışmada, kullanıcıların çevrim içi referans hizmeti araçlarında paylaştıkları mesajları değerlendirmiş, bu kapsamda 330 benzersiz gürültü şikâyeti tanımlamıştır. Şikâyetlerin yoğunlaştığı saatler, günler ve haftalar şeklinde kategorize edildiği analizler sonucunda, şikâyetlere konu olan gürültülerin çoğunun akşam saatlerinde, kütüphanede sessiz bölge olarak nitelendirilen alanlarda ve bu alanın yakınındaki grup çalışması ve bilgisayar alanlarında olduğunu ortaya konulmuştur.

Borrego ve Comalat Navarra (2021, s. 90) ise Google Haritalar üzerinde yer alan kullanıcı değerlendirmelerini incelemişler, sonuçların literatürde yer alan olumlu/olumsuz yorumları ortaya koyan çalışmalarla benzerlikler taşıdığını belirtmişlerdir. Araştırmada ele alınan şikâyetler “çocuk alanları, koleksiyon, konum, tesisler, genel incelemeler, çalışma saatleri, personel ve teknoloji” kategorileri altında toplanmıştır.

Caner ve Külcü (2016, s. 29) farklı üniversite kütüphanelerinde kullanılan kütüphane hizmetleri değerlendirme anketlerinden faydalanarak geliştirdiği ankette kütüphanelerin teknik, fonksiyonel ve imaj kalitesini ölçen sorular belirlemiştir. Araştırmada kullanıcılara yöneltilen teknik kaliteyi ölçen soru grubunda “Kütüphane hizmetleri hakkında dilek ve şikâyetlerim dikkate alınır.” ifadesine yer verilmiştir.

Oh (2003, s. 50), halk kütüphanesi özelinde yaptığı araştırmasında kullanıcıların şikâyet davranışlarını şu başlıklar altında gruplamıştır:

*Çıkış (exit)*: Memnun olunmayan hizmet sonrasında bir daha kütüphaneye gelmemek üzere karar vermek,

*Ağızdan ağıza olumsuz iletişim (negative word-of-mouth)*: Memnuniyetsiz kalma durumunu başkalarına (arkadaş, akraba vb.) anlatmak,

*Doğrudan iletişim (direct invoice)*: Memnuniyetsizlik durumunda konuyu doğrudan kütüphaneye bildirme,

*Dolaylı iletişim (indirect invoice)*: Memnuniyetsizlik durumunu şikâyet kartları, e-posta vb. kullanarak kütüphaneye dolaylı yoldan iletme,

*Üçüncü şahıs şikâyetler (third-party complaints)*: Memnuniyetsizlik durumunun kütüphaneye değil de başka kurumlara resmî olarak iletilmesi.

Günümüzde daha keskin ve kurumsal süreklilik açısından daha öncelikli hâle gelen yoğun rekabet anlayışının etkisiyle âdeta bir ticari işletme mantığı ile organize olması istenen kütüphanelerin bu yöndeki becerileri, hizmet yeterliliğinin ölçümündeki en önemli unsurlardan birine dönüşmüş durumdadır. Özellikle internet ve beraberinde getirdiği sosyal medya araçları başta olmak üzere, bilişim teknolojisi alanında yaşanan yeniliklerin kütüphanecilik dünyasında yarattığı çok yönlü etki ağı, söz konusu dönüşümü kütüphaneler ve kütüphaneciler için tercih olmaktan çıkarmıştır. Bu yeni hizmet anlayışında hizmet ve hizmetin yeterliliği denklemde tüm paydaşlar adına rehber olan hususlardan biri de memnuniyet-şikâyet sürecinin aktif işletimidir. Yukarıda özetlenmeye çalışıldığı gibi, biligibilim alanının bilimsel literatüründe de her geçen gün kendine daha çok yer bulmaya başlayan bu konu, ulusal alan yazınında rehber olması hedefi ile kurgulanmış ve araştırma süreci çalışmanın bundan sonrasında ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

## Yöntem

Çalışmaya dâhil edilen veriler sikayetvar.com portalından toplanmıştır. Portalda ilk şikâyetin yapıldığı Haziran 2017 ile Mayıs 2022 tarihi arasında girişleri yapılan şikâyetler arasında “kütüphane” sözcüğü kullanılarak yapılan tarama sonucunda 1.256 şikâyete ulaşılmıştır. Bu veriler üzerinde yapılan ön değerlendirmenin ardından araştırmanın amacına uygun içeriğe sahip 746 şikâyet araştırmaya dâhil edilmiştir. İçeriği kütüphane hizmetleriyle ilgili olmayan 510 şikâyet araştırma kapsamından çıkarılmıştır.

Çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi kullanılmıştır. Patton (2014, s. 453)’un belirttiği gibi, “içerik analizi hacimli olan nitel materyali alarak temel tutarlılıkları ve anlamları belirlemeye yönelik herhangi bir nitel veri indirgeme ve anlamlandırma çabası girişimlerini ifade” etmektedir. Diğer bir ifadeyle içerik analizi sözlü ya da yazılı kaynaklarda nesnel ve sistematik olarak çıkarımda bulunma yaklaşımıdır (Tavşancıl ve Aslan

2001, s. 22). Veri setinin analizi MAXQDA nitel araştırma programı ile yapılmıştır. Öncelikle değerlendirmeye alınan şikâyetler; “belediye kütüphanesi”, “halk kütüphanesi”, “üniversite kütüphanesi”, “okul kütüphanesi”, “derleme kütüphane” ve “diğerleri” şeklinde altı gruba ayrılmıştır. Daha sonra Tablo 1’de sunulduğu üzere şikâyetler içerdiği konulara bağlı olarak 5 ana tema altında alt temalarla kodlanmıştır. Şikâyetler arasında sadece bir kez geçen “kütüphane ile ilgili duyuruların yapılmaması”, “kütüphanenin engellilere uygun olmaması”, “üyelik ücreti alınması”, “gecikme cezası”, “otopark hizmeti ücreti” ve “kütüphanedeki çalışma salonlarının tamamının kullanıma açılmaması” konuları çalışmaya dâhil edilmemiştir. Ayrıca çalışmada kullanıcıların şikâyetlerine ek olarak istek niteliği taşıyan kantin, mescit, sesli kitapların engelliler dışındaki kullanıcılara açılması, çalışma salonlarına hırsızlıklara karşı güvenlik kamerası konulması ve grup çalışma odası talepleri yer almamaktadır.

**Tablo 1:** Şikâyetlerle İlgili Ana ve Alt Temalar

Ana Temalar	Kapsam	Alt Temalar
Personel	Kütüphane hizmeti veren personel ile güvenlik ve temizlik görevlileri hakkındaki şikâyetler.	Kütüphane personelinin tutum ve davranışları Diğer personelin tutum ve davranışları Kütüphane personelinin mesleki yetkinliği
Hizmetler	Sunulan hizmetler, bu hizmetlerin aksamasına neden olan koşullara yönelik yapılan şikâyetler.	Çalışma saat ve günleri Covid-19 süreci Rezervasyon sistemi İkram hizmeti Koleksiyon Kullanıcı lavabo ve tuvaletleri Kantin hizmeti Ödünç verme hizmeti Kablosuz internet (bulunmuyor, arızalı, kota vb.) Bilgisayar sayısı Diğerleri (priz, asansör, elektrik kesintisi vb.)
Yönetim	Doğrudan yöneticinin kontrolünde olan konular ve uygulanan prosedürlerle ilgili şikâyetler	Kütüphane bulunmaması Üyelik koşulları Şikâyet geri bildirim Tadilat Kullanım kuralları İletişim (telefon, e-posta vb.) Personel sayısı Organizasyon planlamaları (etkinlikler, söyleşi vb.) Kütüphanenin hizmete kapalı olması
Fiziksel Koşullar	Hizmetlerin aksamasına neden olduğu düşünülen fiziksel koşullara ilişkin şikâyetler.	Çalışma alanı ve tefrişat Gürültü İklimlendirme Hijyen koşulları Diğerleri (ışıklandırma, tamirat vb.)
Dış Faktörler	Doğrudan kütüphane yönetiminin kontrolünde olmayan unsurlar.	Ulaşım Hayvanlar Çevre düzenlemesi

Araştırmada, araştırmaya konu olan kütüphaneler hakkında sadece çevrim içi ortamda yapılan şikâyetlerin incelenmiş olması bu çalışmanın temel sınırlılığını oluşturmaktadır. Çalışmada incelenen verilerin doğrudan katılımcılardan elde edilmeden kamuya açık çevrim içi bir platformdan toplanmış olması dolayısıyla etik kurul iznine gereksinim duyulmamıştır.

## Bulgular

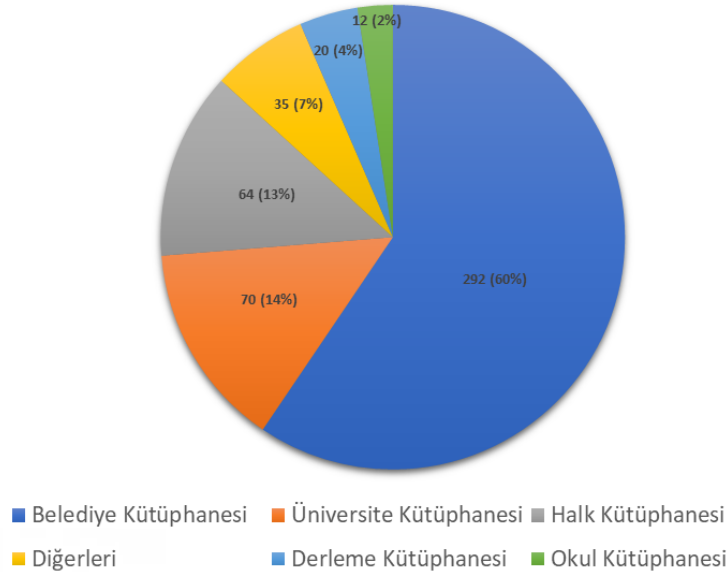
Veriler kütüphane türlerine göre gruplara ayrılırken, Belediye Kütüphanesi, Halk Kütüphanesi, Üniversite Kütüphanesi, Okul Kütüphanesi ve Derleme Kütüphanesi başlığı altında; 6279 Sayılı Çoğaltılmış Fikir ve

Sanat Eserlerini Derleme Kanunu kapsamında olan Millî Kütüphane, İstanbul Beyazıt Devlet Kütüphanesi, Türkiye Büyük Millet Meclisi Kütüphane ve Arşiv Hizmetleri Başkanlığı, İstanbul Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, İzmir Milli Kütüphane Vakfı Kütüphanesi hakkındaki şikâyetler yer (Çoğaltılmış Fikir ve Sanat Eserlerini Derleme Kanunu, 2012). “Diğerleri” olarak isimlendirilen grupta; dershaneler, etüt salonları, tatil merkezlerindeki özel işletmeler, bakanlıklara bağlı gençlik merkezleri gibi asıl amacı kütüphane hizmeti sunmak olmayan ama sunduğu hizmetler arasında ders çalışma ve okuma alanları bulunan kurum ve kuruluşlarla ilgili şikâyetler toplanmıştır.

Toplamda 493 şikâyet araştırmaya dâhil edilmiştir. Belediye Kütüphanesi grubunda 292, Üniversite Kütüphanesi grubunda 70, Halk Kütüphanesi gurubunda 64, “Diğerleri” grubunda ise 35 şikâyet, Derleme Kütüphanesi grubunda 20 ve Okul Kütüphanesi grubunda ise 12 şikâyet tespit edilmiştir (Şekil 2).

Belediye Kütüphanesi grubunda yer alan şikâyetler toplam şikâyetlerin yarısından fazlasını oluşturmaktadır (%59). Bu durum, sayısı her geçen artan belediye kütüphanelerinin tüm bireylere ücretsiz hizmet sunuyor olması ve coğrafik olarak yaygın olması ile açıklanabilir. Bunun yanında Belediye Kütüphanesi grubunun şikâyet oranının, benzer kullanıcı kitlesine hizmet sunan Halk Kütüphanesi grubunun şikâyet oranından (%14) dikkat çekici seviyede yüksek olduğu görülmektedir. Diğerleri grubu ise toplam şikâyet sayısı içerisinde %7 oranı ile Derleme Kütüphanesi (%4) ve Okul Kütüphanesi (%3) gruplarından daha fazla orana sahiptir. Bu durum, “Diğerleri” grubu içerisinde farklı nitelikte -okuma odası, çalışma salonu, etüt salonu gibi- kütüphane hizmetlerinin çeşitli kurum ve kuruluşlarda profesyonel kütüphaneciler tarafından yürütülmemesi ve/veya denetlenmiyor olmasının bir sonucu olarak düşünülebilir.

**Şekil 2:** Şikâyetlerin Kütüphane Türlerine Göre Dağılımı



Araştırmanın sonuçları her bir kütüphane grubu ve temalar başlığı altında Kod Matris Tarayıcısı ile oluşturulmuş ve Şekil 3’te sunulmuştur. En fazla şikâyet belediye kütüphaneleri, en az şikâyet ise okul kütüphaneleri hakkındadır. Kod Matris Tarayıcısı ile oluşturulan bu tabloda, aynı sütunda yer alan ve kırmızı olarak işaretlenen alandaki veri, bulunduğu kütüphane türündeki en yüksek değeri ifade etmektedir. Buna göre Belediye Kütüphanesi, Halk Kütüphanesi ve Derleme Kütüphanesi gruplarında en fazla şikâyetin “Personel” temasına

ait olduğunu görülmektedir. Üniversite Kütüphanesi ve Diğerleri grubunda fiziksel koşullar; Okul Kütüphanesi grubunda ise yakın çevrede kütüphane bulunmaması, en fazla şikâyet alan temalar olmuştur.

En fazla şikâyetin toplam 182 şikâyetle, “Personele İlişkin Şikâyetler” ana teması altında yer aldığı görülmektedir. Okul Kütüphanesi haricindeki diğer gruplarda okuyucu hizmeti sunan personel ve diğer (güvenlik, temizlikçi vb.) personelin tutum ve davranışlarının rahatsız edici olarak nitelendirildiği görülmektedir. Tüm gruplarda öne çıkan personel şikâyetlerinin Okul Kütüphaneleri grubunda yer almaması, literatürde dile getirilen okul kütüphanesi ile ilgili istihdam sorunu bağlamında değerlendirilebilir (Özkan, 2022).

Halk kütüphaneleriyle birlikte toplum geneline hizmet verme amacıyla çalışan belediye kütüphanelerine ilişkin şikâyetlerin “Kantin hizmeti” hariç diğer tüm alt temaların tamamında yer aldığı görülmektedir. Toplam 32 şikâyetin değerlendirildiği derleme kütüphanesi ve okul kütüphanesi gruplarında şikâyetler 15 alt tema başlığı altında dağılım göstermiştir.

Şikâyetin muhatabı olan kurumların, şikâyetleri dikkate aldığına dair geri bildirimde bulunma sayıları toplam şikâyet sayısı karşısında oldukça düşüktür. Belediye Kütüphanesi grubundan 26, Halk Kütüphanesi grubundan 2, Derleme Kütüphanesi grubundan 4, Üniversite Kütüphanesi, Okul Kütüphanesi ve Diğerleri gruplarından 1’er, “şikâyetiniz inceleniyor” bildiriminde bulunulmuştur. Gruplar arasında sadece belediye kütüphanesinde 3 şikâyete yanıt olarak “şikâyetiniz çözüme ulaştırıldı” bildirimini paylaşılmıştır.

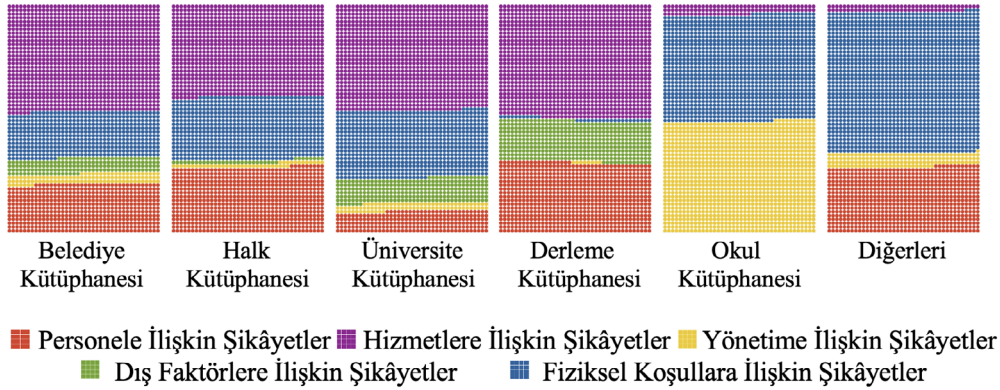
Şekil 3: Kod Matris Tarayıcısı

Kod Sistemi	Belediye Kütüp...	Halk Kütüp...	Üniversite Kütüp...	Derleme Kütüp...	Okul Kütüp...	Diğerleri	TOPLAM
☑ Kütüphanenin "şikâyetiniz inceleniyor" mesajı	26	2	1	4	1	1	35
☑ Kütüphanenin "şikâyetiniz çözüme ulaştırıldı" mesajı	3						3
☑ Personele İlişkin Şikâyetler							0
☑ Kütüphane personelinin tutum ve davranışları	72	29	1	1		7	110
☑ Diğer personelin tutum ve davranışları	37	6	5	7		4	59
☑ Kütüphane personelinin mesleki yetkinliği	6	3	1			3	13
☑ Hizmetlere İlişkin Şikâyetler							0
☑ Çalışma saat ve günleri	53	20	8	2		1	84
☑ Covid-19 süreci	13	3	4	2		1	23
☑ Rezervasyon sistemi	15	1					16
☑ İkram hizmeti	10		2				12
☑ Koleksiyon	5	4			1		10
☑ Kullanıcı lavabo ve tuvaletleri	7		1				8
☑ Kantin hizmeti			2	5			7
☑ Ödünç verme hizmeti	1	3					4
☑ Teknik altyapı							0
☑ Kablosuz internet (bulunmuyor, arızalı, kota vb.)	22	1	4			1	28
☑ Bilgisayar sayısı	3	2	1				6
☑ Diğerleri (priz, asansör, elektrik kesintisi vb.)	5	1	2				8
☑ Yönetime İlişkin Şikâyetler							0
☑ Kütüphane bulunmaması	15	1	2		7	7	32
☑ Üyelik koşulları	13	1	7		3	3	27
☑ Şikâyet geri bildirim	4	2	3			3	12
☑ Tadilat	10						10
☑ Kullanım kuralları	3	1	2			2	8
☑ İletişim (telefon, eposta vb.)	3		1	1			5
☑ Personel sayısı	3					2	5
☑ Organizasyon planlamaları (etkinlikler, söyleşi vb.)	3						3
☑ Kütüphanenin hizmete kapalı olması	2						2
☑ Fiziksel Koşullara İlişkin Şikâyetler							0
☑ Çalışma alanı ve tefrişat	26	10	26	1		5	68
☑ Gürültü	22	7	2	2		8	41
☑ İklimlendirme	16	3	4			6	29
☑ Hijyen koşulları	11	5	8	1	1	2	28
☑ Diğerleri (ışıklandırma, tamirat vb.)	1	2					3
☑ Dış Faktörlere İlişkin Şikâyetler							0
☑ Ulaşım	8	1	1	2			12
☑ Hayvanlar	6		2	2			10
☑ Çevre düzenlemesi	2		1				3
Σ TOPLAM	426	108	91	30	13	56	724

Şekil 4'te sunulan şikâyet portrelerinde her kütüphane türünde mavi, mor ve kırmızı renkle gösterilmiş temaların yoğunlukta olduğu görülmektedir. Okul kütüphanesine yönelik şikâyetlerin sınırlı sayıda olması portrenin diğer grupların portrelerine göre oldukça farklı bir görüntüde olmasına neden olurken "Personele İlişkin Şikâyetler" (kırmızı) ve "Dış Faktörlere İlişkin Şikâyetler" (yeşil) yer almamaktadır. Portreler arasında bir diğer ayırışan görüntü ise diğerleri olarak isimlendirilen grubun portresinde fiziksel koşullara ilişkin şikâyetlerin (mavi), diğer şikâyet temalarına göre çok daha yoğun olmasıdır.



Şekil 4: Kütüphanelerin Şikâyet Portreleri



### Belediye Kütüphanesine İlişkin Şikâyetler

Belediye kütüphanesi grubunda yer alan alt temalar sıklık değerleriyle birlikte Tablo 2'de sunulmuştur. Tabloda sütunlar özelindeki renk dağılımı, şikâyetin yoğunluk durumunu göstermektedir. Belediye kütüphanelerine yönelik yapılan şikâyetler arasında Personel İlişkin Şikâyetler ana teması altında yer alan “Kütüphane personelinin tutum ve davranışları” (72) ve “Diğer personelin tutum ve davranışları” (37) alt temalarının öne çıktığı görülmektedir. Bu durum belediye kütüphanelerinin iletişimi güçlü, kullanıcı ilişkilerine hâkim personel istihdamı, meslek içi eğitim ve formasyona ilişkin çözülmeyi bekleyen önemli sorunları olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durumu ortaya koyan şikâyet örnekleri aşağıda sunulmuştur.

**Kullanıcı 1:** “...görevli (özel güvenlik kıyafeti giyiyordu) sorunlarımıza hiç yardımcı olmamakla beraber çok kaba konuşuyordu. Çalışmak için gelen insan/öğrencilere bu kadar kötü davranmak ve konuşmak bizlerin çalışma heveslerini kırmakla beraber bizi buradan soğutuyor. Bilmiş tavırları ve kötü konuşma tarzıyla böyle güzel bir yerde böyle çalışanların olmasını yakıştıramıyorum.”

**Kullanıcı 2:** “Görevli \*\*\*\*\* bey oldukça kaba bir şekilde ders çalışan kişilere parmak sallamak ya da kendi isteğine göre kural değiştirme hakkına sahip. Örneğin bir gün alt kata adınızı yazın eğer bilgisayarlı masaya oturmak istiyorsanız üst kata adınızı yazın deniyor fakat diğer gün hangi kata oturacaksınız o kata adınızı yazın deniyor eğer kuralı bilmeyip yanlış bir şey yaparsanız da azar işitiyorsunuz.”

**Kullanıcı 3:** “...kütüphanesi çalışanlarından bazılarının kütüphaneye gelen insanlara karşı kaba, saygısız bir üslupla konuşmaları ve davranışlar içinde bulunmaları noktasında şikâyetim var. İnsanlara karşı olan bu üsluplarını değiştirmelerini ve gereğinin yapılması rica ediyorum.”

**Kullanıcı 4:** “...hizmet verilen bilgisayar sayısı çok az ve burda çalışan hanımefendinin üslubu çok kötü.”

Belediye kütüphanesi grubunda öne çıkan bir diğer husus olan “Çalışma saat ve günleri” (53) ile ilgili şikâyetlerde ise kullanıcılar kütüphaneden esnek zamanlarda yararlanabilme taleplerini ortaya koymaktadır. Bu kapsamda değerlendirilebilecek şikâyet örneklerinden bazıları şunlardır;

**Kullanıcı 5:** “...önceden 7/24 açık olan bir kütüphaneydi. Güzel bir kütüphane. Şimdi ise o kütüphanenin saatini 21.00'a kadar çektiler. Bundan rahatsızlık duyuyorum. Çalışma yerimiz olmadığından kütüphaneyi

kullanıyoruz. Bu çalışma saatleri bizlere az geldi, bunun değişmesini talep ediyoruz.”

**Kullanıcı 6:** “...kütüphanesi çok kötü durumda sözde pandemiden ötürü saatlere kısıtlama getirilmiş.”

#### **Halk Kütüphanesine İlişkin Şikâyetler**

Halk kütüphanelerine yönelik yapılan şikâyetler arasında; benzer çeşitlilikte kullanıcı kitlesine hizmet sunan belediye kütüphanesi grubunda olduğu gibi; “Kütüphane personelinin tutum ve davranışları” (29) ve “Çalışma saat ve günleri” (20) alt temalarının öne çıktığı görülmektedir. Farklı olarak Fiziksel Koşullara İlişkin Şikâyetler ana teması altında yer alan “Çalışma alanı ve tefrişat” (10) alt temasının bulunduğu görülmektedir. Kütüphanenin yetersiz ve kötü şartlardaki çalışma alanları ve tefrişatı hakkındaki memnuniyetsizliklerin paylaşıldığı şikâyetlerden bazıları şunlardır;

**Kullanıcı 1:** “Okuyucu, çalışma alanı çok az.”

**Kullanıcı 2:** “...halk kütüphanesi öğrencilerin çalışması için çok yetersiz.”

**Kullanıcı 3:** “...kütüphanenin içerisine masa sandalye eklemeniz bizler için daha iyi olacak.”

#### **Üniversite Kütüphanesine İlişkin Şikâyetler**

Üniversite kütüphanesi grubunda “Çalışma alanı ve tefrişat” (26) ve “Çalışma saat ve günleri” (8) alt temalarının öne çıktığı görülmektedir. Üniversite kütüphaneleri, yoğun olarak diğer kütüphane türlerinin kullanıcı grubundan farklı biçimde bilimsel bilgi ve yüksek seviyede eğitim düzeyine sahip üniversite personeli, öğrencisi ve dış araştırmacılara hizmet sunmaktadır (Polat, 2019, s. 243). Bu durumun bir sonucu olarak, üniversite kütüphanelerine ilişkin şikâyetler arasında kullanıcıların halk kütüphanesi ve belediye kütüphanesi kullanıcılarından farklı olarak kütüphanede grup çalışma odası ve priz olmaması, internet bağlantısının zayıflığı gibi altyapı hizmetlerinden şikâyet ettikleri görülmektedir. Bu şikâyetlerden bazıları şunlardır;

**Kullanıcı 1:** “Mimarlık fakültesinde okuyan biri olarak grup çalışma odasına ihtiyacımız oluyor ama bir masa bile bulamıyoruz.”

**Kullanıcı 2:** “Üniversitesi kütüphanelerinden şikâyetçiyim merkez kütüphanede tek kişilik odalarda internet çekmiyor. Orta masalarda ise prize ulaşma imkânı bulunmuyor.”

**Kullanıcı 3:** “...kütüphane saat 22:00 de kapandığı için yeterince faydalanamıyorum ve verimli olarak çalıştığım anlarda kütüphaneden çıkmak zorunda kalıyorum. Bilgi almanın, bilgiyi kısıtlamanın saati olmaması gerektiğini düşünüyorum. Diğer üniversitelerde 7/24 açık olan kütüphane maalesef (.....) saat 22:00’de kapanıyor.”

Üniversite kütüphanesi grubunda öne çıkan bir diğer alt tema ise “Hijyen koşulları” (8) olmuştur. Özellikle Covid-19 salgınıyla toplumda artan hijyen hassasiyetinin insan sirkülasyonunun yoğun olduğu kütüphanelerde şikâyet konusu olmasının kaçınılmaz olduğu kabul edilebilir.

**Kullanıcı 4:** “...merkez kütüphane tuvaletleri hakkında çok ciddi problemler var.”

**Kullanıcı 5:** “...kütüphanesinin tuvaletleri kirli. Kütüphanede ders çalışamıyoruz. Sağlığımız tehlikede. Enfeksiyon kapıyoruz gereğinin yapılmasını arz ederim...”

**Kullanıcı 6:** "...lavabolarda peçete, sabun hepsini geçtim hijyen namına bir şey yok açıldığı günden beridir temizlendiğini düşünmüyorum."

### **Okul Kütüphanesine İlişkin Şikâyetler**

Araştırmada yer alan gruplar arasında en az şikâyetin yer aldığı Okul kütüphanesi grubunda "Kütüphane bulunmaması" (7), "Üyelik koşulları" (3), "Koleksiyon" (1) ve "Diğerleri (Işıklılandırma, tamirat vb.) (1) alt temaları yer almaktadır. Kullanıcılar tarafından yapılan bu şikâyetlerin temel nedeni olarak sıklıkla gündemde yer alan okullara kütüphaneci kadrosunun tahsis edilmemesidir. Türkiye'deki okul kütüphanesi sayısını ve niteliğini artırmaya yönelik yapılan projeler ile farkındalık düzeyinde artış olsa da Millî Eğitim Bakanlığı'na bağlı okullarda kütüphaneci istihdamının henüz başlamamış olması bu okullardaki kütüphanelerin aktif olarak hizmet sunmasının önündeki en büyük engel olduğu söylenebilir (Özkan, 2022, s. 180). Okul kütüphanelerine ilişkin sınırlı sayıdaki şikâyetlerin bazıları aşağıda sunulmuştur:

**Kullanıcı 1:** "...kütüphane yok ve biz 11. Sınıfız şunun şurasında iki yıl sonra YKS ye gireceğiz ama okulda sessiz bir ortam yok lütfen bize kulak verin."

**Kullanıcı 2:** "Kütüphane adı altında içinde sadece masalar ve üç adet kitap bulunan şaka değil gerçekten aklımızla dalga geçer gibi üç adet kitap bulunan bir oda gösteriliyor."

**Kullanıcı 3:** "Okulun lise bölümünde kütüphane yok..."

**Kullanıcı 4:** "...kütüphanenin açılmasını istiyoruz aynı zamanda kütüphane açık olduğu zamanlarda öğrenci kitap okuma veya ders çalışma alanı haricinde öğretmen tarafından ders işlenmek için kullanıyorlar şikâyetlerimizi dikkate almanızı arz ve rica ederiz."

**Kullanıcı 5:** "Okulun kütüphanesi vardı fakat kaldırılmış..."

### **Derleme Kütüphanesine İlişkin Şikâyetler**

Derleme kütüphanesi grubunda "Diğer personelin tutum ve davranışları" (7) ve "Kantin hizmeti" (5) alt temalarının öne çıktığı görülmektedir. Sınırlı sayıda (11) alt temalarda dağılım gösteren şikâyetlerin çoğunluğunun kaynağının kütüphanede hizmet sunan özel işletmeler olduğu görülmektedir. Diğer kütüphane türlerine göre farklı kullanıcı grubuna sahip olan derleme kütüphaneleri, bilgi hizmetlerinin yanında personelin ve kullanıcıların yeme içme gereksinimlerini de karşılamak amacıyla bazı işletmelere kütüphane sınırları içerisinde yer vermektedir. Bu şikâyetler kullanıcıların beklentilerinin sadece kütüphane hizmetleriyle sınırlı olmadığını gösteriyor olması açısından önemlidir. Bu bağlamda öne çıkan şikâyetlerden bazıları aşağıda sunulmuştur:

**Kullanıcı 1:** "...çalışanları hepsi hiç çalışmak istemiyor ve biz gidince yine geldiler edasıyla bakıyorlar. Çay ve kahve veren bayan ne zaman gitsek sigara molasında..."

**Kullanıcı 2:** "Kütüphane işletmesinde fiyatlar çok yüksek buna karşın porsiyonlar çok küçük."

**Kullanıcı 3:** "...kütüphane içindeki tek alışveriş yapılacak kurumumuz bunu bir fırsata çevirip insanlar mecbur zaten mantığıyla ürünleri dışarıdaki ücretten fazla satmak nedir?"

Derleme kütüphaneleri grubunda öne çıkan bir diğer alt tema ise “Covid-19 süreci” ile ilgili şikâyetler olmuştur. Literatürde, Covid-19 salgını nedeniyle kütüphanelerde hijyen konusundaki beklentilerin değiştiği ve buna bağlı olarak da kütüphanelerin yerine getirmesi gereken sorumlulukların arttığını belirten araştırmalar yer almaktadır (Çimen vd., 2020). Bu bağlamda kullanıcıların yapmış olduğu şikâyetlerden bazıları şunlardır;

**Kullanıcı 4:** “.....maske takılmıyor. Ders çalışmak için 3 haftadır gidiyorum girerken kütüphanede HES kodu sorulmuyor. İçeri hasta öksüren aksıranlar giriyor ve içeridekiler maske takmıyor.”

**Kullanıcı 5:** “.....kapalı alanda maske zorunluluğu varken maske takılmıyor ve görevlilere söylememe rağmen uyardılar HES kodu bile sorulmadan içeri alıyolar. Sağlığımızı tehlikeye atıyorlar kütüphane görevlilerinin maske takmayanları uyarması lazım. Bu konuda gereğinin yapılmasını rica ediyorum.”

### **Diğerleri Grubuna İlişkin Şikâyetler**

Diğerleri grubunda yer alan şikâyetlerde “Gürültü” (9), “Kütüphane personelinin tutum ve davranışları” (8) ve “Kütüphane bulunmaması” (7) alt temalarının öne çıktığı görülmektedir. Bu grupta oldukça fazla şikâyetin yer alıyor olması, kullanıcıların kütüphane olarak nitelendirilen bir mekândan beklentilerinin olduğunun önemli bir göstergesidir. Şikâyetlerde geçen “kütüphane” kavramıyla işaret edilen mekânın çoğunlukla okuma odası, çalışma salonu, etüt salonu vb. hizmetlere yoğunlaşan çeşitli kurum ve kuruluşlar olduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda kütüphanenin temel unsurları arasında yer alan bina, koleksiyon, bütçe ve personelin güncel ve beklentileri karşılayacak düzeyde yapılandırılmasının oldukça zor olabileceği düşünülebilir. Bu şikâyetler arasında öne çıkanlardan bazıları aşağıda sunulmuştur:

**Kullanıcı 1:** “.....gençlik merkezinde kütüphane bölümünde kaloriferi yanmıyor içeride üşümekten ders çalışmıyoruz.”

**Kullanıcı 2:** “Gençlik Merkezi’nde fazla sayıda kütüphane olduğu halde üst katlar açılmıyor sadece alt kat kullanıma açık. Çok fazla bekleyen olduğu ve iletildiği halde duyarlılık gösterip hala kullanıma açılmadı. Bu kadar insan sadece 2 salona sıkışıyor ve dışarıda çok fazla insan sıra bekliyor.”

**Kullanıcı 3:** “Önümüzde lisans KPSS olduğundan mütevellit ders çalışmak amacıyla kütüphaneye geldik. Takdir edersiniz ki kütüphanenin sessiz olması gerekir. Fakat kurumun çalışanları kütüphanenin asıl amacından ne yazık ki bir haber.”

**Kullanıcı 4:** “.....katlarda bulunan memurlar ve stajyerlerin yüksek sesle konuşmasından ve telefonlarının sesinin açık olmasından çok rahatsızım. Üniversiteye hazırlanan bir genç olarak bu durumun düzeltilmesini istiyorum. Kendilerini uyardım ama durum değişmedi. Lütfen gereken önlemi alınız.”

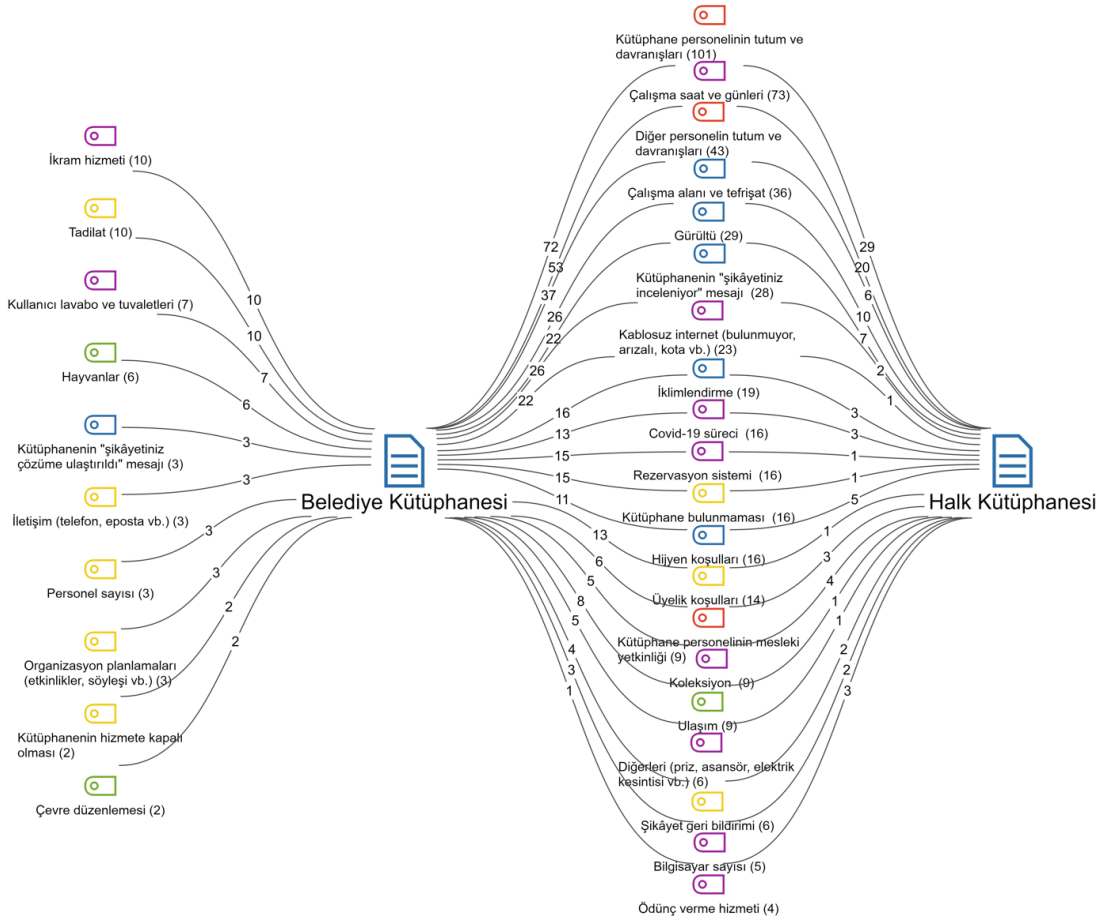
**Kullanıcı 8:** “.....AVM’de açılan kütüphane de çalışan görevli çok gürültü yapıyor ve ders çalışmak mümkün değil yardımcı olmanızı istiyorum.”

### **Belediye ve Halk Kütüphanelerine İlişkin Şikâyetlerin Karşılaştırılması**

Araştırmada yer alan diğer kütüphane türlerine çok daha çeşitli kullanıcı kitlesine hizmet sunan belediye kütüphanesi ve halk kütüphanesi gruplarında değerlendirilen şikâyetlerin İki Vaka Modeli ile kıyaslaması yapılmıştır. Bu modelle benzer misyona sahip kütüphane türlerinin bile benzer olmayan konularda şikâyetler

alabileceğini ortaya koymak amaçlanmıştır. Bu bağlamda Şekil 5'te görüldüğü üzere, 20 alt tema hakkında her iki kütüphane grubu için şikâyet yapıldığını ortaya koymaktadır. Diğer taraftan bu karşılaştırma sonucunda Halk Kütüphanesi grubuna özel bir alt başlığın olmadığı ama sadece Belediye Kütüphanesi grubunu ilgilendiren 9 alt başlığın bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Şekil 5: Belediye ve Halk Kütüphaneleri Şikâyetleri



Şekil 5'te dikkati çeken bir diğer önemli husus ise hiyerarşik olarak sıralanan alt temalar arasında ilk iki sırada yer alan "Kütüphane personelinin tutum ve davranışları" (101) ve "Çalışma saat ve günleri" (73) alt temalarının her iki kütüphane grubu içinde de en yoğun alt temalar olmasıdır. Benzer yaklaşımla oldukça geniş sayılabilecek kullanıcı kitlesine hizmet sunan iki kütüphane türüne en fazla yöneltilen şikâyet konularının benzer olması sorunların çözümüne nereden başlanması gerektiği sorusuna cevap olabilir.

## Sonuç ve Değerlendirme

Günümüzde bireylerin olay ya da durum karşısındaki memnuniyet ve şikâyetlerini daha geniş çevrelere duyurabilmelerine olanak sağlayan platformların artması, hemen tüm sektörlerde müşterilerin talep, istek ve şikâyetlerinin daha yakından takip edilmesine neden olmuştur. Buna bağlı olarak, kurum ve kuruluşlar, haklarında yapılan müşteri değerlendirmelerini dikkate alma adına daha yoğun çaba göstermektedir.

Kütüphaneler söz konusu olduğunda, her şeyden önce şikâyeti bir problem olarak görme anlayışından vazgeçmek gerekir. Yaşayan bir organizma olarak nitelenen bu kurumlar için şikâyetin söz konusu olmaması, kullanıcıların kütüphanelerden tamamen umudunu kesmiş olması ya da kütüphane hizmetlerinin iyileşmesi için gerekli olan nedenlerin tespitinin zorlaşması gibi ortada daha büyük problemlerin var olduğu kuşkusunu akla getirebilir. Hiç şüphesiz, yaşam belirtisi olmayan hareketsiz bir varlığa verilecek tepkiler, hareket eden devamlı etkileşim içinde olan bir varlığa göre çok daha uzun zaman sonra belirmeye başlayabilir.

Araştırmanın amacı doğrultusunda hazırlanan “Kullanıcıların en çok şikâyet ettiği konular nelerdir?” sorusunun cevabı araştırılmıştır. Çalışma sonuçları göstermiştir ki, ana temalar yoğunluklarına göre Hizmetlere İlişkin Şikâyetler (206), Personele İlişkin Şikâyetler (182), Fiziksel Koşullara İlişkin Şikâyetler (169), Yönetime İlişkin Şikâyetler (104) ve Dış Faktörlere İlişkin Şikâyetler (25) şeklinde sıralanmıştır. Alt temalar arasında ise “Kütüphane personelinin tutum ve davranışları” en fazla şikâyet edilen konu olmuştur. Ayrıca, kullanıcıların kullanıcı hizmetleri sunan personelin yanında yoğun olarak güvenlik ve temizlik görevlilerine de yer veriyor olmaları üzerinde önemle durulması gereken bir husustur. Kullanıcıların motivasyonunu ve sadakat duygusunu sağlamada önemli bir yere sahip olan çalışanların, mesleki bilgilerinin yanı sıra başta kütüphane kültürü, kullanıcı beklentisi, halkla ilişkiler ve iletişim konularında eğitilmiş olmaları gerekir. Söz konusu gerekliliğin önemi, sorunlu alanın personel temasında yoğunlaşmasında da kendini göstermektedir.

Çalışmada “Kütüphane türüne bağlı olarak öne çıkan şikâyet konuları nelerdir?” sorusu değerlendirilmiştir. Kütüphane türleri esas alındığında, toplam şikâyetlerin %86’sını oluşturan Belediye Kütüphanesi, Halk Kütüphanesi ve Üniversite Kütüphanesi gruplarında şikâyet konularının Hizmetlere İlişkin Şikâyetler, Fiziksel Koşullara İlişkin Şikâyetler ve Personele İlişkin Şikâyetler olarak yoğunlaştığı tespit edilmiştir. Bu gruplar arasında, Üniversite Kütüphanesi grubunda personel ile ilgili şikâyetlerin diğer gruplara göre daha az olması bu kütüphanelerde çalışan personelin mesleki yetkinliklerinin daha gelişmiş ve daha homojen kullanıcı gurubuna hizmet veriyor olmalarıyla açıklanabilir. Ayrıca üniversite kütüphanelerinde belediye ve halk kütüphanelerinden farklı olarak kullanıcıların kurumsal yapıya dâhil olmasının sonucu olarak yönetimle doğrudan daha rahat iletişim kurabiliyor olabilmeleri bu farkın oluşmasının nedeni olarak düşünülebilir. Diğer taraftan, Belediye Kütüphanesi, Halk Kütüphanesi ve Üniversite Kütüphanesi dışındaki grupların sınırlı sayıda şikâyetle araştırmada yer alması bu gruplar için sağlıklı yorumların yapılabilmesini zorlaştırmıştır.

Araştırmada ele alınan şikâyetler üzerinde kullanıcıların ya da şikâyete konu olan kütüphanelerin haklı ya da hatalı olduklarına dair bir yaklaşım sergilenmemiştir. Fakat şikâyette bulunanlarla etkileşime geçilmesi, birçok açıdan kütüphanelere fayda sağlayabilir. Bu bağlamda, araştırma soruları arasında yer alan “Kütüphaneler kullanıcı şikâyetleri karşısında kullanıcıyla iletişim ve çözüme yönelik nasıl bir tutum izlemektedir?” sorusunun cevabı araştırılmıştır. Ele alınan şikâyetler arasında muhataplar tarafından sadece 35 şikâyete “şikâyetiniz inceleniyor” ve 3 şikâyete de “şikâyetiniz çözüme ulaştırıldı” cevabının verilmiş olması bu konudaki önemli bir eksiklik olarak değerlendirilebilir. Buna göre kütüphanelerin kullanıcıların çevrim içi ortamda yaptığı şikâyetlere yanıt verebilmesi için alternatif kanalların da yer aldığı kapsamlı bir planının olması gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır. Bu konuda Stevens ve diğerleri (2018, s. 377), çevrim içi müşteri şikâyetlerini etkili yönetebilmek ve kurumun zarar görme olasılığını en aza indirebilmek için şikâyetlere karşı hazırlıklı olmak ve

zamanında müdahale etmek, bilgi paylaşımında şeffaf olmak ve müşteri etkileşimi teşvik etmek, etik değerleri önemsemek ve kişiselleştirilmiş cevaplarla iletişim kurarak güven duygusu sağlamak gerektiğini vurgulamıştır.

Kütüphane kullanıcılarının yoğun denebilecek seviyede çevrim içi bir portal üzerinden şikâyet ediyor olması, Singh (1988, s. 101) ve Oh (2003)'ün belirlediği şikâyet etme türleri arasında yer alan “üçüncü şahıs şikâyetleri” için bir örnektir. Fakat burada resmi olmayan bir kanalın yoğun olarak tercih ediliyor olmasının nedeni üzerinde düşünülmesi gerekir. Belki bu durum, Jayawickrama (2018, s. 32) tarafından belirlenen kullanıcıların şikâyet etmeme alışkanlıklarının altında yatan kişisel, kültürel ve kaygı ile ilgili nedenlere bağlanabilir. Diğer taraftan Tripp ve Gregoire (2011 s. 38)'nin araştırmasında vurguladığı gibi, çevrim içi şikâyetlerin çoğunluğu çifte sapma etkisinin, yani müşterinin şikâyetine karşılık olarak ilgili taraftan beklediği şekilde ya da hiç cevap almamış olması nedeniyle ikinci kez memnuniyetsiz olma durumunun bir sonucu olarak gerçekleşmektedir. Araştırmada analizleri yapılan çevrim içi şikâyetlerin çifte sapma etkisinin sonucunda gerçekleşmiş olma ihtimali üzerinde durulması gereken önemli bir konudur. Örneğin, şikâyetlerde yer alan “Bunu yetkili tüm birimlerle konuşmama rağmen halen bir çözüm bulunmadı son çare olarak buraya yazmak zorunda kaldım.” ve “...defalarca söylememe rağmen internetin düzeltilmesi hakkında hiçbir şey yapmıyorlar.” şeklindeki vurgulamalar, bazı kullanıcıların ikinci seçenek olarak çevrim içi şikâyete yöneldiklerini gösteren kanıtlardır. Buna göre, kütüphane personelinin şikâyet yönetimi konusunda yetkin olması üzerinde önemle durulması gereken mesleki bir konu olarak ele alınması gerekir.

Hizmet süreçlerinde sıfır hata garantisini verebilmek oldukça güç olsa da kullanıcılara memnun olmadıkları bazı durumlarda hoşgörülü davranmalarını sağlayacak algıyı kazandırmak da karşılıklı memnuniyet duygusunun oluşmasını sağlayabilir. Tripp ve Gregoire (2011 s. 44), araştırmalarında şikâyetlerin ele alınma sürecinin adil yönetilmesi ve bu süreç hakkında şikâyetçiye bilgilendirilmenin yapılması müşterilerin sık olmayan hizmet hatalarını hoşgörüyle karşılamalarını ve sadakatsiz davranmalarını engelleyeceğini belirtmiştir. Bu noktada kullanıcıların memnuniyetsiz oldukları konuları doğrudan iletmelerini sağlayacak ortamın oluşturulması ve şikâyet yönetiminin profesyonelce yönetilmesi gerekir. Söz konusu gereklilik, kurumsal kabul ve toplumsal saygınlık açısından da önemli bir kolaylaştırıcı olacaktır.

Araştırmada şikâyetler kodlanarak farklı gruplara ayrılmış olsa da bu gruptandırmanın tamamen ayrı olarak düşünmenin tamamen doğru bir yaklaşım olduğunu söylemek mümkün olmayacaktır. Örneğin, belirlenen tüm kodlar arasında yoğun olarak tekrarlanan kütüphane personelinin tutum ve davranışları, mesleki yetkinliklerinin yetersiz görülmesi ya da yeterli sayıda personelin olmadığını bildiren şikâyetler, gürültülü ortam sorunları ile ilişkilendirilebilir. Vance (2018, ss. 581-582) araştırma sonuçları arasında benzer konuya dikkat çekerek, kullanıcılardan kütüphanede gürültü olduğuna dair gelen şikâyetlerin %55'inin kütüphanede daha az personelin çalıştığı akşam saatlerinde olduğunu belirtmiştir.

Daha geniş kullanıcı kitlesine hizmet veren belediye ve halk kütüphanelerine ilişkin temaların İki Vaka Modeli ile kıyaslamasında ortaya çıkan en çarpıcı sonuç: 9'u şikâyet konusu ve 1'i çözüme kavuşturuldu bildirim olmak üzere, toplam 10 alt temanın sadece belediye kütüphanelerini ilgilendiriyor olmasıdır. Bunlar arasında, kullanıcıların kütüphanede sunulan içecek ve yiyecek ikramlarında yaşadıkları sorunlar ve tadilat çalışmaları nedeniyle kullanıcı hizmetlerinin aksaması, şikâyetlerde en çok yer verilen konular olmuştur. Özellikle personel

hakkındaki şikâyetleri oldukça yüksek olan belediye kütüphanelerinde bu durum, bağlı bulunulan belediyeye göre farklı hizmet anlayışına sahip olmaları ve daha az sayıda profesyonel kütüphaneci istihdam ediyor olmaları ile açıklanabilir.

Araştırmanın sonuçları arasında kullanıcıların memnuniyetsizliklerini rahatlıkla ortaya koyabilecekleri kütüphaneci-kullanıcı ilişkisinin kurulmasının gerekliliği öne çıkmaktadır. Ayrıca elde edilen sonuçlar, kullanıcıların çoğunlukla şikâyetlerinde kütüphane çalışanlarının tutum ve davranışlarından memnun olmadıklarını belirtmeleri personelin iletişim becerilerine sahip olmalarının önemini ortaya koymuştur. Tüm unsurlarıyla sürekli gelişim ve değişim sürecinde yer alan kütüphaneler için kullanıcı şikâyetlerinin önemli fırsat olarak değerlendirilmesi, günümüz evrensel hizmet anlayışında kurum kültürünün vazgeçilmez parçası hâline gelmiş durumdadır. Bu dönüşümün fark edilmesi ve uygun refleksin gösterilmesi, kütüphaneler için hizmet yeterliliği açısından önemli kolaylaştırıcılardan biri olacaktır.

## İzin ve Katkı Bildirimleri

### Etik Kurul İzni

Yazar makalede etik kurul iznine ihtiyaç duyulmadığını beyan etmiştir.

### Yazarlık Katkısı

Makale tek yazarlıdır

## Kaynakça

- Akkaya, M. A. (2018). Halk kütüphanelerinde kurum ve hizmet pazarlaması. H. Odabaş ve M. A. Akkaya (Yay. Haz.) *Halk kütüphaneleri: Geçmişten geleceğe yönelimler ve yeni roller* içinde (ss. 155-179). Hiperyayın.
- Berthon, P. R., Pitt, L. F., Plangger, K. ve Shapiro, D. (2012). Marketing meets Web 2.0, social media, and creative consumers: Implications for international marketing strategy. *Business Horizons*, 55(3), 261-271. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2012.01.007>
- Bhat, S. A. ve Darzi, M. A. (2016). Customer relationship management: An approach to competitive advantage in the banking sector by exploring the mediational role of loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 388-410. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2014-0160>
- Borrego, Á. ve Comalat Navarra, M. (2021). What users say about public libraries: An analysis of Google Maps reviews. *Online Information Review*, 45(1), 84-98. <https://doi.org/10.1108/OIR-09-2019-0291>
- Caner, E. ve Külcü, Ö. (2016). Üniversite kütüphanelerinde hizmet değerlendirme modelleri: Grönroos Modeli örneği. *Akademia Disiplinlerarası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2(1), 23-30. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/adbad/issue/28278/300237>
- Çağlar, N. G. ve Yılmaz, B. (2007). Üniversite kütüphanelerinde halkla ilişkiler ve Başkent Üniversitesi Kütüphanesi. *Bilgi Dünyası*, 8(1), 1-29. <https://doi.org/10.15612/BD.2007.353>
- 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>



- Çoğaltılmış Fikir ve Sanat Eserlerini Derleme Kanunu". (2012). T.C. Resmî Gazete (28219, 29.2.2012)
- Dunn, L. ve Dahl, D. W. (2012). Self-threat and product failure: How internal attributions of blame affect consumer complaining behavior. *Journal of Marketing Research*, 49(5), 670–681. <https://doi.org/10.1509/jmr.11.0169>
- Filip, A. (2013). Complaint management: A customer satisfaction learning process. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 93(4), 271-275. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.09.188>
- Galitsky, B. ve Rosa, J. L. de la (2011). Concept-based learning of human behavior for customer relationship management. *Information Sciences*, 181(10), 2016-2035. <https://doi.org/10.1016/j.ins.2010.08.027>
- Gedikçi Öndoğan, A. (2018). Üniversite kütüphanelerinde kurumsal imaj oluşumunda etkili olan unsurlar ve kütüphane kullanımı üzerindeki rolü. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 58(2), 1211-1245. <http://dx.doi.org/10.33171/dtcjournal.2018.58.2.3>
- Jayawickrama, G. I. U. (2018). *Customer complaint management system using SOA* [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi]. University of Colombo School of Computing. <https://dl.ucsc.cmb.ac.lk/jspui/handle/123456789/4220>
- Joo, S., Choi, N. ve Baek, T. H. (2018). Library marketing via social media: The relationships between Facebook content and user engagement in public libraries. *Online Information Review*, 42(6), 940-955. <https://doi.org/10.1108/OIR-10-2017-0288>
- Morais, Y. ve Sampson, S. (2010). A content analysis of chat transcripts in the Georgetown Law Library. *Legal Reference Services Quarterly*, 29(3), 165-178. <https://doi.org/10.1080/02703191003751289>
- Odabaş, H. ve Akkaya, M. A. (2020). *Bilgi merkezlerinde mekân: Değişen beklentiler ve mimari anlayış ışığında yönelimler*. Hiperyayın.
- Oh, D. G. (2003). Complaining behavior of public library users in South Korea, *Library and Information Science Research*, 25(1), 43-62. [https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(02\)00165-2](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(02)00165-2)
- Oxford University Press (t.y.). Complaint. *Oxford Learners Dictionaries* içinde. <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/complaint?q=complaint>
- Özkan, M. (2022). Millî Eğitim Şûra kararlarında okul kütüphaneleri: Bir doküman analizi çalışması. *Bilgi Dünyası*, 23(2), 173-198. <https://doi.org/10.15612/BD.2022.680>
- Patton, M. Q. (2014). *Nitel araştırma ve değerlendirme yöntemleri (2. bs.)*. Pegem Akademi.
- Polat, C. ve Akkaya, M. A. (2018). Kütüphane bilgi kaynaklarının etkin kullanımında konu uzmanlığı ve konu rehberleri. N. Çakmak, S. Baytur ve S. Akça (Ed.). *ÜNAK 2017 Akademik Kütüphanelerde Kaynak Yönetimi Sempozyumu 12- 14 Ekim 2017* içinde (ss. 13-20). Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği.
- Polat, C. (2019). Üniversite kütüphaneleri. M. A. Akkaya ve H. Odabaş (Yay. haz.). *Bilgi merkezleri: Kütüphaneler, arşivler, müzeler* içinde (ss. 225-258). İstanbul: Hiperyayın.

- Reyes, L. C. (2019). Complaining behavior of library users of Saint Louis University Libraries, Baguio City, Philippines. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1-14. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2878>
- Rwehika, I. ve Magali, J. (2021). The influence of customer care service management on the performance of the shops and clothes businesses in Bukoba Municipality in Tanzania. *Ushus Journal of Business Management*, 20(1), 51-68. <https://doi.org/10.12725/ujbm.54.3>
- Singh, J. (1988). Consumer complaint intentions and behavior: Definitional and taxonomical issues. *Journal of Marketing*, 52(1), 93-107. <https://doi.org/10.2307/1251688>
- Stevens, J. L., Spaid, B. I., Breazeale, M. ve Jones, C. L. E. (2018). Timeliness, transparency, and trust: A framework for managing online customer complaints, *Business Horizons*, 61(3), 375-384. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.01.007>
- Suki, N. M. (2011). Public library users' dissatisfaction attributions and complaining behaviour. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, 16(2), 81-94.
- Şeşen, Y. ve Şeşen, E. (2019). Bilgi merkezlerinde kurumsal imaj uygulamaları. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 1-18. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/euljss/issue/47409/598129>
- Tan, P. K., Mohd Suradi, N. R. ve Saludin, M. N. (2013). The impact of complaint management and service quality on organizational image: A case study at the Malaysian Public University Library. *AIP Conference Proceedings*, 1522(1), 1447-1453. <https://doi.org/10.1063/1.4801300>
- Tavşancıl, E. ve Aslan, A. E. (2001). Sözel, yazılı ve diğer materyaller için içerik analizi ve uygulama örnekleri. Epsilon Yayınları.
- Tripp, T. M. ve Gregoire, Y. (2011). When unhappy customers strike back on the internet. *MIT Sloan Management Review*, 52(3), 37-44.
- Türk Dil Kurumu (t.y.). Şikâyet. *Güncel Türkçe sözlük* içinde. <https://sozluk.gov.tr/>
- Vance, J. M. (2018). Mining reference chat transcripts to analyze noise complaints. *Reference Services Review*, 46(4), 578-586. <https://doi.org/10.1108/RSR-11-2017-0042>
- Ward, J. C. ve Ostrom A. L. (2006). Complaining to the masses: The role of protest framing in customer-created complaint web sites. *Journal of Consumer Research*, 33(2), 220-230. <https://doi.org/10.1086/506303>
- Wirtz, J. (2018). *Designing complaint handling and service recovery strategies*. World Scientific Publishing.
- Yılmaz, E. (2010). Kütüphanelerde toplam kalite yönetimi: Kısa bir gözden geçirme. *Türk Kütüphaneciliği*, 24(1), 33-62. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tk/issue/48913/623691>

# Osmanlı Süreli Yayınlarında Batı Dünyasındaki Bilgi Kurumları ile İlgili Makaleler: Batılılaşma Bağlamında Bir Değerlendirme

*Articles on Information Institutions in the Western World in Ottoman Periodicals: An Evaluation in the Context of Westernization*

Sinan SÜMBÜL\*

## ÖZ

**Amaç:** Bu çalışmada, Osmanlı süreli yayınlarında neşredilen Batı ülkelerindeki bilgi kurumlarına dair makaleler incelenerek bunların, Osmanlı toplumunu bilgilendirici niteliklerinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Kültür tarihinin önemli tanıklarından olan süreli yayınlar, yayımlandıkları dönemin hem siyasi hem de kültürel atmosferini yansıtmaları bakımından önemlidir. Süreli yayınlardan kültürel, toplumsal ve mesleki konulardaki gelişmeleri takip etmek mümkündür. Bu sebeple Osmanlı süreli yayınlarında Batı'daki bilgi kurumları hakkında yazılmış makaleleri odağa alan bir çalışma yapılmıştır.

**Yöntem:** Tarihsel yöntem ve belgesel tarama tekniği kullanılan çalışmada, konuyla ilgili 29 makaleye ulaşılmış ve bu makaleler incelenmiştir. İlgili makalelere Türkiye Diyanet Vakfı İslam Araştırmaları Merkezi (İSAM) Kütüphanesi Osmanlıca Makaleler Veri Tabanından erişilmiştir.

**Bulgular:** Osmanlı süreli yayınlarında yer alan makalelerde bilgi bilimleri alanındaki mesleki uygulamaların detaylarına girilmediği, çoğunlukla arşiv, müze ve kütüphanelerde bulunan bilgi kaynakları hakkında tanıtıcı bilgi verildiği tespit edilmiştir.

**Sonuç:** Çalışma sonucunda incelenen makalelerin bilgilendirme ve tanıtım amaçlı yazıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu nedenle ülkemizdeki mesleki gelişime ve alan yazına katkıları sınırlı olmuştur.

**Özgünlük:** Bilgi bilimleri alanında Osmanlı süreli yayınlarında Batı'daki bilgi kurumları ile ilgili makaleleri değerlendiren ilk yayın olması çalışmanın özgün yanını oluşturmaktadır.

**Anahtar Sözcükler:** Osmanlı Devleti; Osmanlı süreli yayınları; Batılılaşma; Batı ülkeleri; bilgi kurumları.

\* İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. E-posta: sinan.sumbul@istanbul.edu.tr  
Istanbul University, Faculty of Letters, Department of Information and Records Management. E-mail: sinan.sumbul@istanbul.edu.tr

## ABSTRACT

**Purpose:** This study aims to examine the articles published in the Ottoman periodicals about information institutions in Western countries and to reveal the effects of these publications in Turkey. Periodicals, being substantial witnesses of cultural history, are significant in reflecting the political and cultural atmosphere of the period in which they were published. It is possible to follow the developments in cultural, social, and professional issues from periodicals. So a study has been conducted to focus on the articles about Western countries released in Ottoman periodicals.

**Method:** In the study, which used the historical method and documentary scanning technique, 29 articles related to the subject were accessed and examined. Related articles were reached via the Türkiye Diyanet Foundation, Center for Islamic Studies Library (ISAM), and Ottoman Articles Database.

**Findings:** It was determined that in the articles in the related periodicals, the details of the professional practices in the field of information sciences were not given, and information was mostly given about the information sources in archives, museums, and libraries.

**Implications:** As a result of the study, it was concluded that the examined articles were written for informational and promotional purposes. Therefore, their contribution to our country's professional development and literature is limited.

**Originality:** The originality of the study is that it is the first publication that evaluates the articles about Western information institutions in Ottoman periodicals in terms of information sciences.

**Keywords:** Ottoman Empire; Ottoman periodicals; Westernization; Western countries; information institutions.

## Giriş

Günümüzde Avrupa ve Kuzey Amerika ülkelerini ifade etmek amacıyla kullanılan (TDK, 2022) Batı (Garp) teriminin yaygınlık kazanması ve yoğun olarak tartışılması 19. yüzyılın sonları ile 20. yüzyılın ilk çeyreğine denk gelmektedir (Hanioğlu, 1992, s. 148). Ortaya çıkışından itibaren ona yüklenen anlam zaman içinde teknik gelişmişlikten kültürel ve siyasi boyuta doğru genişlese de Batı kavramı popülerliğini hiç yitirmemiştir. Osmanlılarda özellikle Tanzimat'ın (1839) ilanından sonra sıkça kullanılan bir terim olan "Batılılaşma (Garp-lılaşma)" Batı'nın gelişmişlik seviyesine ulaşabilmek için gerçekleştirilen siyasi, sosyal ve kültürel hareketleri ifade etmek üzere kullanılmıştır (Hanioğlu, 1992, s. 148).

Osmanlı Devleti'nde Batılılaşma fikrinin yoğun bir şekilde tartışıldığı 19. yüzyılda Batı'da bilgi merkezlerine dair önemli gelişmeler yaşanmıştır. Örneğin, İngiltere'de 1850 yılında halk kütüphaneleri kanunu çıkarılmıştır (McMenemy, 2018, s. 6). Amerika'da Melvil Dewey tarafından geliştirilen Dewey onlu sınıflama sistemi 1876 yılında uygulamaya konulmuştur (Dewey, 1993). 1876 yılında dünyadaki ilk kütüphanecilik derneği olan Amerikan Kütüphane Derneği (American Library Association, ALA) kurulmuş ve bu dernek tarafından kütüphanecilik alanındaki ilk mesleki süreli yayınlardan biri olan The American Library Journal 1876 yılında yayımlanmıştır (ALA, 2023). Amerika'da üniversite düzeyinde kütüphanecilik eğitimi 1887 yılında verilmeye başlanmıştır (Columbia University, 2019). Bütün bu gelişmeler bilgi bilimleri alanındaki mesleki gelişimin önemli kilometre taşları olmuştur.

19. yüzyıl, Osmanlı Devleti'nde ilk süreli yayınların ortaya çıktığı dönemdir. Batılılaşma kavramının ortaya çıktığı zaman dilimindeki iletişim olanakları sebebiyle kavramın tartışıldığı yegâne ortam şüphesiz sü-

reli yayınlar olmuştur. Kültürel hayatımızın önemli bir parçası olan gazete ve dergiler, yayımlandıkları dönemin sosyal, kültürel, ekonomik ve idari yapısı gibi çeşitli alanlarda bilgi verirler. Bu yayınlardan farklı konularda ilgi çekici bilgiler edinmek mümkündür (Keskin, 2009, s. 143). Geçmiş döneme ait bu tür yayınların incelenmesi, geçmişte kalan birçok bilginin ortaya çıkarılarak anlaşılabilmesi ve bugüne yansıyan uygulamaların daha sağlıklı bir şekilde yorumlanabilmesi açısından önemlidir (Öztürk, 2000, s. 130). Bu nedenle Osmanlı süreli yayınlarında Batı'daki bilgi kurumları ile ilgili makaleleri değerlendiren bir çalışma yapılmıştır.

### **Literatür Değerlendirmesi**

Bilgi bilimleri alanında Osmanlı Türkçesi ile yayımlanan metinleri ele alan önemli çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar içinde dikkat çeken başlıca yayınlar, Erünsal (1982, 1990, 2008), Rukancı ve Odabaş (2006), Odabaş ve Odabaş (2007), Keskin (2009), Yılmaz Şentürk (2022) tarafından yapılmıştır. Bilgi bilimleri tarihi konusunda ülkemizdeki en önde gelen isimlerden biri olan Erünsal tarafından hazırlanan "Kütüphanecilikle ilgili Osmanlıca Metinler ve Belgeler I" ve "Kütüphanecilikle ilgili Osmanlıca Metinler ve Belgeler II" adlı eserler, alanda öğrenim gören öğrencilerin Osmanlı Türkçesi bilgilerini geliştirmek ve "yazma eserler", "neşriyat tarihi", "Osmanlı vakıf kütüphaneleri tarihi" derslerine yardımcı olmak amacıyla kaleme alınmıştır (Erünsal, 1982). Erünsal, Osmanlı arşiv belgelerine dayanarak yazdığı ve ağırlıklı olarak vakıf kütüphanelerini merkeze alan "Tanzimat Sonrası Türk Kütüphaneciliği ile İlgili Belgeler" isimli makalesinde Tanzimat'ın (1839) ilan edilmesinden sonra kütüphanecilik alanında yaşanan gelişmeleri analiz etmiştir (Erünsal, 2008).

Rukancı ve Odabaş tarafından hazırlanan "Osmanlıca Metinler: Kütüphanecilik ve Çeşitli Alanlara Ait Belgelerin Transkripsiyonu" adlı eser, kütüphanecilik alanında Osmanlı Türkçesi ile kaleme alınan farklı yayınlardaki metinleri odağına alan ve bu metinlerin Latin harflerine çevirilerini içeren bir yayın olarak dikkat çekmektedir (Rukancı ve Odabaş, 2006). Bu konudaki diğer bir yayın "Osmanlıca Metinler: Matbaacılık, Osmanlı Kütüphaneleri ve Şehirleri" adını taşımaktadır. Bu eserde Osmanlı kütüphaneleri ve şehirleri ile matbaacılık konusundaki Osmanlı Türkçesi ile yazılan metinlerin Latin harflerine çevirileri yer almaktadır (Odabaş ve Odabaş, 2007). Osmanlı Dönemi süreli yayınlarını ele alan bir diğer önemli çalışma, dönemin önde gelen gazetelerinden olan İkdam Gazetesi'nde okul kütüphaneleri hakkında yayımlanan bir makalenin transkripsiyon ve değerlendirmesini içermektedir (Keskin, 2009). Bilgi bilimleri alanında Osmanlı Türkçesi ile yayımlanan metinleri ele alan önemli bir çalışma, İstanbul Şehremaneti Mecmuası'nda yayımlanan ve 'Arşivlerde Usûl ve Kâide' ile 'Arşivlerde Usûl ve Kâide: Usûl-i Tasnif' isimli iki ayrı makalenin değerlendirmesini içermektedir (Yılmaz Şentürk, 2022).

### **Araştırmanın Amacı ve Soruları**

Bu çalışmanın amacı, Batılılaşma kavramının yoğun olarak tartışıldığı bir dönemde Osmanlı Devleti'ndeki süreli yayınlarda yer alan Batı ülkelerindeki bilgi kurumlarıyla ilgili makaleleri inceleyerek bu yayınların Osmanlı toplumunu bilgilendirici niteliklerinin ortaya konulmasıdır. Söz konusu makalelerin bilgilendirici niteliklerini ortaya çıkarmak için makaleler analiz edilmiş ve mesleki/teknik konularda bilgi içerip/içermediklerine göre çıkarım yapılmıştır. Çalışmanın diğer bir amacı, Batı ülkeleri ile Osmanlı Devleti arasındaki mesleki ve kültürel etkileşimin tarihine ışık tutulmasıdır.

Çalışma, Batı'daki bilgi kurumlarıyla ilgili makaleleri odağına alarak Batılılaşma perspektifinin Osmanlı toplumunu bilgilendirici niteliklerini ortaya koymaktadır. Bu çalışmada ele alınan makalelerde; Batı'daki bilgi merkezleri hangi açılardan ele alınmıştır?", "Batı'da tasnif ve kataloglama konusundaki gelişmeler makalelere yansımış mıdır", "Batı'da, arşivcilik, kütüphanecilik ve müzecilik alanında yaşanan mesleki gelişmeler hakkında detaylı bilgi verilmiş midir?" sorularının cevapları aranmıştır.

## Araştırmanın Yöntemi

Bir konudaki güncel bilgiler, o konuya ilişkin bütün soruların cevaplarını içermeyebilir. Bu bilgilere, o konunun geçmiş zaman içindeki gelişiminin incelenmesi sonucunda elde edilen verilerin ilave edilmesi gerekmektedir (Kaptan, 1998, s. 53). Osmanlı Devleti'ndeki süreli yayınlarda Batı'daki bilgi merkezleriyle ilgili makaleleri inceleyen bu çalışmada, tarihsel yöntem kullanılmıştır. Verilerin toplanması için belgesel tarama tekniğinden yararlanılmış; erişilen belgeler ise doküman analizi tekniği ile değerlendirilmiştir. İçerik çözümlemesi sonucunda ortaya konulan veriler, bilgi ve belge yönetimi açısından değerlendirilmiştir.

Çalışma, literatürde yer edindiği bir dönemde Batılılaşma kavramının mesleki açıdan yansımalarını bilgi kurumları üzerinden ele almaktadır. Bu çalışmanın özgün yanını bilgi bilimleri alanında Osmanlı süreli yayınlarında Batı'daki bilgi kurumları ile ilgili makaleleri değerlendiren ilk yayın olması oluşturmaktadır. Çalışmada dokuz farklı süreli yayında yer alan toplam yirmi dokuz makale ve haber incelenmiştir. Çalışmanın bütününde tek biçim sağlanması açısından değerlendirilen bütün yayınlar makale olarak nitelendirilmiştir. Çalışma kapsamında değerlendirilen süreli yayınlar dergi ve gazetelerden oluşmaktadır. İlgili yayınlara bu alandaki en kapsamlı veri tabanı olan ve bünyesinde kırk bine yakın makalenin künyesi ile tam metinlerinin yer aldığı (İSAM, 2023) Türkiye Diyanet Vakfı İslam Araştırmaları Merkezi Kütüphanesi Osmanlıca Makaleler Veri Tabanından erişilmiştir. Bu veri tabanında "Amerika, âsar-ı atika, Avrupa, arşiv, Batı, bilgi, evrak, garp, hazine-i evrak, katalog, kitap, kitabhâne, kütüphane, müze, sınıflama, tasnif" kelimeleriyle aramalar yapılarak konuyla ilgili yirmi dokuz adet yayına ulaşılmıştır. Arama kapsamında "Avrupa Matbuatı", başlığı altında yer alan makaleler olduğu ancak bu makalelerde çeşitli Avrupa ülkelerindeki gazete haberlerinin ele alındığı görülmüştür. Bu tür yayınlar doğrudan bilgi kurumları ile ilgili bilgi içermediği için çalışmaya dâhil edilmemiştir. Ayrıca İstanbul Şehremaneti Mecmuası'nda yayımlanan ve 'Arşivlerde Usûl ve Kâide' ile 'Arşivlerde Usûl ve Kâide: Usûl-i Tasnif' isimli iki ayrı makaleye de erişilmiştir. Ancak bu makaleler farklı bir çalışmada (Yılmaz Şentürk, 2022) detaylı bir şekilde değerlendirilmiş olmaları sebebiyle bu çalışmaya dâhil edilmemiştir.

Çalışma kapsamında değerlendirilen makalelerin yer aldığı yayınlar; Maârif Gazetesi, Mecmua-i Ebüzziya, Mecmua-i Edebiye, Mihrab Mecmuası, Milli Mecmua, Resimli Gazete, Sırât-ı Mustakîm, Tarih-i Osmani Encümeni Mecmuası ve Ulûm Gazetesi'dir. Çalışmada ele alınan makaleler 1869-1926 yılları arasında yayımlanmıştır. Osmanlı Türkçesi ile kaleme alınmış olan söz konusu makalelerin tamamının Yeni Türk Alfabesine çevrilmesi bu makalenin boyutunu aşacağından makalelerin analiz bilgileri verilmiştir.

## Bulgular

Makaleleri değerlendirmeden önce Osmanlı Devleti'ndeki süreli yayınlar hakkında bilgi vermek gerekir. Osmanlı Devleti'nde yayımlanan ilk Arapça-Türkçe gazete 1828 yılında yayın hayatına başlayan "Vekâyi-i Mısıryye"dir. Gazete, o dönemde Osmanlı toprağı olan Mısır'da yayımlanmıştır. Osmanlı Devleti'nin ilk resmi gazetesi, devletin başkenti olan İstanbul'da 1831 yılında yayımlanan "Takvim-i Vekâyi"dir (Duman, 1986, s. x). Günümüz gazete anlayışında yayımlanan ve resmi olmayan ilk gazete ise 1840 yılında yayımlanan "Ceride-i Havâdis"tir. Osmanlı Devleti'nde 19. yüzyılın ikinci yarısından itibaren günlük gazetelerin yanında haftalık, 15 günlük ve aylık dergiler yayımlanmaya başlamıştır (Milli Kütüphane, 2023). Çalışmaya konu olan makalelerin yer aldığı süreli yayınlar: Maârif Gazetesi, Mecmua-i Ebüzziya, Mecmua-i Edebiye, Mihrab Mecmuası, Milli Mecmua, Resimli Gazete, Sırât-ı Mustakîm, Tarih-i Osmani Encümeni Mecmuası ve Ulûm Gazetesi'dir.

Makale kapsamında yukarıda belirtilen süreli yayınlarda yer alan Batı ülkelerindeki bilgi kurumları ile ilgili toplam yirmi dokuz makale incelenmiştir. Konuyla ilgili en çok makalenin dokuz makale ile Mecmua-i

Ebüzzıyâda yayımlandığı görülmüştür. Mecmua-i Ebüzzıyâ'yı beş makale ile Resimli Gazete ve Sırat-ı Müstakim, üç makale ile Milli Mecmua, iki makale ile Mecmua-i Edebiye ve Mihrab Mecmuası, birer makale ile Maârif Gazetesi, Tarih-i Osmani Encümeni Mecmuası ve Ulûm Gazetesi izlemektedir. Makalelerin konusal dağılımına bakıldığında bazı makalelerde bilgi kurumları ile ilgili farklı konuların ele alındığı görülmektedir. Örneğin kütüphane tarihi ile ilgili bir makalede farklı ülkelerdeki kütüphaneler ve bunların sahip olduğu kitap miktarı hakkında bilgi verilmiştir. Bu sebeple konusal dağılım, incelenen makale sayısından farklılık göstermektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde en çok kütüphane dermesi ile ilgili yayın yapıldığı görülmektedir. Derme konusuna on üç makalede yer verilmiştir. Müze koleksiyonu ile ilgili sekiz makale vardır. Müze mimarisi konusunda beş makale, süreli yayınlar konusunda iki makale, kütüphane tarihi konusunda iki makale, kitap ihracatı konusunda bir makale, özel kütüphaneler konusunda bir makale, arşivler konusunda bir makale, kütüphane mimarisi konusunda bir makale, kütüphane okuyucu hizmetleri konusunda bir makale, yayıncılık faaliyetleri konusunda bir makale yayımlandığı görülmüştür.

İnceleme sonucunda makalelerin beş tanesinin Amerika'daki müze ve kütüphaneler hakkında bilgi verdiği geri kalan yirmi iki makalenin çeşitli Avrupa ülkelerindeki bilgi kurumları ile ilgili olduğu görülmüştür. Birbirinin devamı niteliğindeki iki makale ise dünya tarihinde kütüphanelerin gelişimi konusunu ele almakla birlikte Avrupa ve Amerika'daki kütüphaneler hakkında genel bilgi vererek kütüphanelerin toplum hayatındaki olumlu etkisinden bahsetmektedir. İncelenen yirmi dokuz makalenin on altı tanesi kütüphaneler, sekiz tanesi müzeler, bir tanesi arşiv kurumlarıyla ilgilidir. Geri kalan dört makalenin ikisi süreli yayınlar, biri yayıncılık faaliyetleri, biri de kitap ihracatı konusunu ele almaktadır. Süreli yayınlar ile ilgili olan iki makale doğrudan bilgi kurumları ile ilgili olmamakla beraber İngiltere ve İsviçre'deki süreli yayınlar hakkında bilgi vermeleri sebebiyle çalışmaya dâhil edilmiştir. Yayıncılık faaliyetleri konusundaki makale basım tekniğinin Fransa'daki gelişimi ile ilgili olmakla beraber bu ülkede basılan ilk kitaplarla ilgili bilgi vermesi açısından önemli görülerek çalışmaya dâhil edilmiştir. Kitap ihracatı konusundaki makale ise Almanya'nın 1910 yılındaki kitap ihracatı hakkında bilgi vermesi açısından önemli görülerek değerlendirilmiştir.

Tablo 1'de makalelerin hangi ülkeler ve konular ile ilgili olduğu gösterilmiştir. Tablo 1'de ayrıca makalelerin yayımlandığı süreli yayınlar da belirtilmiştir.

**Tablo 1:** Makalelerin ilgili oldukları ülke ve konular ile yer aldıkları süreli yayınlar

Sıra	Ülke	Konu	Yayın
1. Makale	Almanya	Kitap ihracatı	Mecmua-i Ebüzziya
2. Makale	Amerika	Özel kütüphaneler	Mecmua-i Edebiye
3. Makale	Avrupa	Kütüphane dermesi	Mecmua-i Ebüzziya
4. Makale	Almanya	Arşiv	Tarih-i Osmani Encümeni Mecmuası
5. Makale	Almanya	Müze koleksiyonu	Resimli Gazete
6. Makale	Amerika	Kütüphane dermesi ve mimarisi	Resimli Gazete
7. Makale	Fransa/İngiltere	Kütüphane dermesi	Maârif Gazetesi
8. Makale	Fransa	Müze koleksiyonu	Mecmua-i Edebiye
9. Makale	Fransa	Kütüphane dermesi	Mecmua-i Ebüzziya
10. Makale	İngiltere	Kütüphane dermesi	Mecmua-i Ebüzziya
11. Makale	İngiltere	Süreli yayınlar	Mecmua-i Ebüzziya
12. Makale	İsviçre	Süreli yayınlar	Mecmua-i Ebüzziya
13. Makale	Almanya	Müze mimarisi ve koleksiyonu	Milli Mecmua
14. Makale	Almanya	Müze mimarisi ve koleksiyonu	Milli Mecmua
15. Makale	Almanya	Müze mimarisi ve koleksiyonu	Milli Mecmua
16. Makale	Almanya	Müze mimarisi ve koleksiyonu	Resimli Gazete
17. Makale	Amerika	Kütüphane dermesi	Mecmua-i Ebüzziya
18. Makale	Amerika	Kütüphane okuyucu hizmetleri	Mecmua-i Ebüzziya
19. Makale	Fransa	Kütüphane dermesi	Ulüm Gazetesi
20. Makale	Amerika	Müze koleksiyonu	Resimli Gazete
21. Makale	Genel	Kütüphane tarihi	Mihrab Mecmuası
22. Makale	Genel	Kütüphane tarihi ve dermesi	Mihrab Mecmuası
23. Makale	Fransa	Yayıncılık faaliyetleri	Mecmua-i Ebüzziya
24. Makale	Fransa	Müze mimarisi ve koleksiyonu	Resimli Gazete
25. Makale	İtalya	Kütüphane dermesi	Sirât-ı Mustakim
26. Makale	İtalya	Kütüphane dermesi	Sirât-ı Mustakim
27. Makale	İtalya	Kütüphane dermesi	Sirât-ı Mustakim
28. Makale	İtalya	Kütüphane dermesi	Sirât-ı Mustakim
29. Makale	İtalya	Kütüphane dermesi	Sirât-ı Mustakim

### Makalelerin Analizi

Bulgular kısmında çalışmaya konu olan makalelerin yer aldığı süreli yayınlar belirtilmiştir. Çalışmada, yukarıda isimleri belirtilen süreli yayınlarda yer alan makaleler, adlarına göre alfabetik olarak sıralanmış ve bu sıraya göre değerlendirilmiştir. Alfabetik sıraya göre değerlendirmeye ilk olarak Almanya'daki kitap ihracatı hakkında bilgi veren makaleden başlanmış ve Vatikan Kütüphanesi'nde bulunan İslam eserleri ile ilgili makale ile değerlendirme tamamlanmıştır.

**1. Almanya'nın 1910 Senesindeki Kitap İhracatı:** Mecmua-i Ebüzziya'da yer alan makale doğrudan bilgi kurumlarıyla ilgili değildir. Ancak Almanya'da basılan kitap miktarını göstermesi açısından önemli görülerek çalışmaya dâhil edilmiştir. Makalede, ülkelerin birbirlerine nispetle sahip oldukları gelişmişlik düzeylerini belirleyen yegâne ölçünün kitap olduğu ifade edilmektedir. Kitap nerede çok bulunur, çok okunur, çok kullanılır ve çok basılırsa o yerde eğitim seviyesinin yüksek olacağı belirtilmektedir. 1910 yılında Almanya'nın kitap ihracatının 51 milyon Marka ulaştığı ve bu miktarın doğruluğunu resmi istatistiklerin teyit ettiği belirtilmektedir. İstatistiklere göre Almanya'nın kitap ihraç ettiği ülkeler sırasıyla; Avusturya-Macaristan, İsviçre, Rusya, Amerika Birleşik Devletleri, Fransa, Büyük Britanya, İtalya, Japonya, İspanya'dır. Almanya'da yıllık ortalama 30.000 kitap yayımlandığı ve bu kitaplara yalnızca Germen ülkeleri değil Almanya'nın ilim ve fen konusundaki ciddiyetini bilen bütün ülkelerin rağbet gösterdiği ifade edilmektedir. Almanya'nın Leipzig şehrinde her yıl Haziran ve Temmuz aylarında kitapçılık ile ilgili panayır yapıldığı ve buraya dünyanın farklı ülkelerinden kitapçıların katıldığı belirtilmektedir. Almanya genelinde 7.500 kitapçı olduğu ve bu kitapçıların bağlı oldukları şehirlerde



bulunan kitap sendikalarına üye olmadan iş yapamadıkları ve bu sendikalar tarafından kitapçılara yönelik ri-sale ile kitap tanıtım katalogları yayınlandığı ifade edilmektedir. Makalede ayrıca isimleri belirtilmeden Beyoğlu'ndaki iki Alman kitapçıya<sup>1</sup> 1910 yılında kaç paralık Almanca kitap ithal ettiklerinin sorulduğu ve kitapçıların Almanyadan ithal ettikleri kitapların ücretinin otuz bin marka yakın olduğu, bu miktarın ise Osmanlı nüfusuna nispetle çok az olduğu belirtilmektedir (Ebüzziya Tevfik, 1310 [1910], ss. 109-113).

**2. Amerika'da Kütübhâneler Müessesesi (Bir Zengin):** Mecmua-i Edebiye'de yer alan makalede, Mösyö Andre adında Amerikalı bir zenginin 20 yıl boyunca Amerika'nın farklı şehirlerinde 40 kadar kütüphane yaptırdığı, bu kütüphaneler için o güne kadar 18 milyon frank harcadığı ve bu konuda 50 milyon frank masrafı göze aldığı ifade edilmektedir (Mehmet Ekrem, 1900, s. 4).

**3. Avrupa Kitabhâneleri:** Mecmua-i Ebüzziya'da yayımlanan makalede, New York'ta yayımlanan Kütüphaneler Gazetesi isimli bir yayından alıntı yapıldığı belirtilerek bazı Avrupa ülkelerindeki kütüphaneler hakkında bilgi verilmiştir. Makaleye göre Avusturya'da 570 tane kütüphane vardır ve bu kütüphanelerde 5.475.798 cilt kitap mevcuttur. Bu kitap sayısına yazma eserlerin ve haritaların dâhil edilmediği ve Avusturya'da her yüz kişiye 26 tane kitap düştüğü belirtilmektedir. İtalya'da 493 tane kütüphane olduğu ve bu kütüphanelerde 4.349.281 cilt kitap bulunduğu ve İtalya'da her yüz kişiye 16 tane kitap düştüğü ifade edilmektedir. Prusya'da (Almanya) 398 tane kütüphane olduğu ve bu kütüphanelerde 2.640.450 kitap bulunduğu ve Prusya'da her yüz kişiye 11 tane kitap düştüğü bilgisi verilmektedir. İngiltere'de 200 kütüphane olduğu ve bu kütüphanelerde 2.871.493 cilt kitap bulunduğu, Fransa'da 500 kütüphane olduğu ve bu kütüphanelerde 4.598.000 cilt kitap bulunduğu belirtilerek Fransa'da kişi başına 12 tane kitap düştüğü ifade edilmektedir. Rusya'da yüz kırk beş kütüphane olduğu ve bu kütüphanelerde 952.000 cilt kitap bulunduğu ve kişi başına bir kitap düştüğü, Bavyera'da 169 kütüphane olduğu ve bu kütüphanelerde toplam 1.368.500 cilt kitap bulunduğu belirtilmektedir.

Bu kütüphaneler ayrı ayrı değerlendirildiğinde Paris'teki millet kütüphanesinde (Bibliothèque Nationale de France) 2.078.000 cilt kitap bulunduğundan bu kütüphanenin en büyük kütüphane olduğu ifade edilmektedir. Londra kütüphanesinde 1.000.000, Münih kütüphanesinde 800.000, Berlin kütüphanesinde 700.000, Viyana kütüphanesinde 420.000 cilt kitap bulunduğu belirtilmektedir (Avrupa Kitabhâneleri, 1298 [1881], ss. 542-543).

**4. Berlin Hazine-i Evrâkında Vesâik-i Kâdime-i Osmâniye:** Tarih-i Osmani Encümeni Mecmuası'nda yer alan makalede, Prusya (Almanya) ile Osmanlı arasındaki münasebetin, Prusya'nın II. Friedrich zamanına kadar siyasi varlığını tesis edememesi, uzaklık ve Prusya'nın denizcilik konusunda çok gelişmiş olmaması gibi sebeplerle geç başladığı ifade edilmektedir. Prusya Hazine-i Evrâkı'nın Berlin'de bulunduğu ve hükümetten özel izin alan herkesin buradan yararlanabildiği belirtilmektedir. Burada Zıştovi Antlaşması'ndan önceki belgelerin incelendiği belirtilmekte ve bu belgelerin gayet iyi muhafaza edildiği dile getirilmektedir. Arşiv çalışanlarının araştırmacılara gayet nazik davrandığı ve kolaylık gösterdiği ifade edildikten sonra belgelerin fotoğraflarının çekilmesine de izin verildiği belirtilmektedir. Makalede, Sadrazam Koca Râgıp Paşa tarafından Prusya Kralı II. Friedrich'e Osmanlı Türkçesi ile yazılan mektup ile Zıştovi Antlaşmasının fotoğrafına yer verilmekte ve incelenen bütün arşiv belgeleri hakkında detaylı bilgi sunulmaktadır (Abdurrahman Şeref, 1333 [1917], ss. 65-92).

**5. Berlin Posta Müzesi:** İlm-i Asâr-ı Atika üst başlığını taşıyan makale Resimli Gazete'de yayımlanmıştır. Makalede, Berlin'de yeni açılan posta müzesi hakkında bilgi verilmektedir. Berlin'deki büyük postanenin içinde açılan müzede postacıların kullandığı elbiseler, arabalar ve aletler ile posta pullarının bulunduğu ifade edilmektedir. Ayrıca Almanyada posta hizmetlerinin gelişimi konusunda bilgiler verilmektedir (M. Kazım, 1309 [1893], ss. 1135-1136).

<sup>1</sup> Osmanlı Devleti'nde Beyoğlu'nda kitap ticareti yapan önemli Alman kitapçılar Otto ve Keil ile S. H. Weiss'dir. Otto ve Keil'in işlettiği Librairie International sultanın kitapçısı unvanını kazanmıştır (Strauss, 1993, s. 11). Makalede isimleri belirtilmese de bahsedilen Alman kitapçıların Otto ve Keil ile S. H. Weiss olması kuvvetle muhtemeldir.

**6. Boston Kütübhâne-i Cedîdi:** Resimli Gazete'de yer alan ve 'Havâdis-i medeniye' üst başlığı altında yayımlanan makalede, Amerika'nın medeni olarak çok gelişmiş olduğu belirtilmekte ve bu konuda önde gelen kurumların kütüphaneler, sanayi kuruluşları ve okullar olduğu ifade edilmektedir. Amerikalıların öğrenmeye çok istekli oldukları ve Amerika'da farklı şehirlere gidildiğinde farklı türde kütüphanelere rastlanıldığı belirtilmektedir. Boston şehrinde 1858 yılında açılan umumi kütüphanenin Joshua Bates<sup>2</sup> isimli bir kişinin sahip olduğu kitapları kütüphaneye bağışlaması ile kütüphanenin kurulduğu bilgisi verilmekte ve bu kitapların 50.000 İngiliz frangı değerinde olduğu belirtilmektedir. Kütüphanenin inşasının 2.500.000 dolara mal olduğu ve kütüphanenin yangın tehlikesine karşı demirden yapıldığı ifade edilmektedir. Kütüphanenin herkese açık bir halk kütüphanesi olduğu, kütüphanedeki kitap mevcudunun iki milyona yakın olduğu bilgisi verilmektedir (Boston Kütübhâne-i Cedîdi, 1310 [1895], s. 486).

**7. Dünyada En Büyük Kütübhâne:** Maârif Gazetesi'nde yer alan makalede, dünyanın en büyük kütüphanesinin Paris'teki millet kütüphanesi (Bibliothèque Nationale de France) olduğu ifade edilmektedir. Kütüphanede iki milyon matbu, iki yüz bin el yazması kitap bulunduğu bilgisi verilmektedir. Paris kütüphanesinden sonra İngiltere'deki British Museum'deki kütüphanenin yer aldığı ve bu kütüphanede bir buçuk milyon kitap bulunduğu belirtilmektedir. Makalede dünyadaki bazı önemli kütüphanelerin isimleri ve sahip oldukları kitap sayıları verildikten sonra British Museum'deki kütüphanenin eski eserler konusunda çok zengin bir koleksiyona sahip olduğu ifade edilmektedir. Bu müzeyi 1891 yılında 890.820 kişinin ziyaret ettiği ve bu ziyaretçilerin 198.310 tanesinin müzenin okuma salonuna gelen okuyucular olduğu belirtilmektedir. Ayrıca British Museum'deki kütüphanenin dünyadaki en önemli pul koleksiyonuna sahip olduğu ifade edilmektedir (Avanzade Mehmed Süleyman, 1310 [1892], ss. 253-254).

**8. Fransa Bahriye Müzesine Mahsus Hediye-i Kıymettâr:** Mecmua-i Edebiye'de yer alan makalede, Norveçli meşhur kâşif [Fridtjof] Nansen'in kuzey kutbunun keşfinde kullandığı Fram adlı geminin yine Norveçli bir kişi tarafından 25.000 frank harcanarak yapılan bir maketinin Fransa Bahriye Müzesine hediye edildiği ifade edilmektedir (Mehmet Ekrem, 1899, s. 4).

**9. Fransa'da Mevcut Kitabhâneler İle Kütüb Mevcudu:** Mecmua-i Ebüzzıya'da yayımlanan makalede, Fransa eyaletlerindeki kütüphanelerde 4.500.000 ve Paris'teki kütüphanelerde 6.000.000 kitap bulunduğu ifade edilmekte ve bazı kütüphanelerdeki kitap miktarı hakkında bilgi verilmektedir. Makale sonunda İstanbul'daki 47 kütüphanede toplam 68.416 kitap bulunduğu ve bunun Fransa ile Osmanlı arasındaki bilimsel seviyeyi gösterdiği ifade edilmektedir (Fransa'da Mevcut Kitabhâneler, 1302 [1884], ss. 1277-1278).

**10. İngiltere Müzesinin Dar'ül Kırâesi:** Mecmua-i Ebüzzıya'da yayımlanan makalede, British Museum hakkında bilgi verilmektedir. Makaleye göre British Museum diye bilinen İngiltere Müzesi 1793 yılında kurulmuştur. Sir Hans Sloane<sup>3</sup> adlı doktorun verdiği 50.000 cilt kitap ile diğer bazı eserlerin British Museum'deki kütüphanenin ilk nüvesini oluşturduğu ifade edilmektedir. Kütüphanenin sahip olduğu kitap sayısının 2.000.000 cilde yakın olduğu bilgisi verilmektedir. Müze ve kütüphaneye bağışta bulunan bazı kişilerden ve onların müze ve kitap koleksiyonlarına yaptıkları katkılardan bahsedildikten sonra bütün koleksiyonların 1847 yılında inşa edilen yeni bir binaya taşındığı belirtilmektedir. Bu yeni binanın şekli ve fiziksel özellikleri belirtildikten sonra kütüphanenin idaresi, okuyucu hizmetleri, ödünç kitap işlemleri, okuyucu salonlarının ve masalarının fiziksel

<sup>2</sup> Boston Halk Kütüphanesinin ikinci katında bulunan okuma salonu Bates Hall, adını 1852'de kütüphanenin kurulması için binlerce dolar bağışlayan ve Londralı bir ticari bankacı olan Joshua Bates'in onuruna almıştır. Boston Halk Kütüphanesinin ilk büyük bağışçısı olan Joshua Bates, kütüphane hizmetlerinin herkes için ücretsiz olmasını başlatmıştır (Boston Public Library, 2023).

<sup>3</sup> Önemli bir doktor ve koleksiyoner olan Sir Hans Sloane (1660-1753) hayatı boyunca 71.000'den fazla obje toplamıştır. Vasiyetinde koleksiyonunu British Museum'a bırakmış ve bu koleksiyon British Museum koleksiyonunun ilk nüvesini oluşturmuştur (British Museum, 2023).

yapısı gibi konularda bilgi verilmektedir. Kütüphane yöneticisinin okuma salonunun orta kısmında bulunan bir masada oturduğu ve 500 cilde yakın olan kütüphane kataloglarının da yöneticinin önündeki masalarda bulunduğu belirtilmektedir. Okuyucuların bu kataloglardan yararlanabildikleri, kataloglara bakma zahmetine girmek istemeyen okuyucuların istedikleri kitapları pusulalara yazarak görevlilere verdiği ve kitapların on dakika süre içinde okuyuculara ulaştırıldığı ifade edilmektedir. Kütüphane görevlilerinin okuyucu masaları arasında sürekli dolaşarak okuyucu isteklerini topladıkları, okuyucuların not almasına yardımcı olmak için masalarda kâğıt ve kalemlerin bulundurulduğu, okuyucu masalarında karşılıklı oturanların birbirini görmesine engel olacak tahta perdelerin olduğu, büyük ciltli ve ağır kitaplar için özel okuma masaları olduğu, okuma salonunun zemininde yürürken ses çıkmasını engelleyecek döşemelerin bulunduğu belirtilmektedir (İngiltere Müzesinin Dar'ül Kırâesi, 1299 [1882], ss. 732-734).

**11. İngiltere Matbuatı:** Mecmua-i Ebuzziyâda yayımlanan makalede, İngiltere, Amerika ve Kanada'da yayımlanan süreli yayınların adedi hakkında bilgiler verilmektedir. Buna göre 1883 yılında Amerika'da 11.196 adet süreli yayının mevcut olduğu ve bu yayınlardan 1034 tanesinin dergi ve mecmua türü yayınlar, 1062 tanesinin günlük yayımlanan gazeteler olduğu ifade edilmektedir. Ayrıca Kanada'da 616 tane süreli yayın bulunduğu belirtilmektedir. İngiltere'de 1972, İskoçya'da 184, İrlanda'da 151, Gal Prensligi'nde (Galler) 75 ve Büyük Britanya'ya bağlı diğer yerlerde 31 tane süreli yayın çıktığı bilgisi verilmektedir (İngiltere Matbuatı, 1302 [1884], ss. 1215).

**12. İsviçre Matbuatı:** Makalede İsviçre'de 306 tane politika ile ilgili süreli yayın olduğu, bu yayınların 122 tanesinin Almanca, 71 tanesinin Fransızca, 7 tanesinin İtalyanca ve 6 tanesinin Latince olarak neşredildiği belirtilmektedir (İsviçre Matbuatı, 1302 [1884], s. 1216).

**13. Münih'te Arma Museum:** Milli Mecmua'da yer alan makale 'Müzelere Dair' üst başlığını taşımaktadır ve makalede Münih'teki Arma Museum hakkında bilgi verilmektedir. Müzenin fotoğraflarına yer verilen makalede Arma Museum'un Barok tarzı mimariye sahip olduğu ve 1904 yılında inşa edildiği belirtilmektedir. Müze koleksiyonunda askeri aletler, silahlar, askeri kıyafetler ve muhtelif savaşırlara ait tablolar bulunduğu ifade edilmektedir (Şehabeddin, 1926, ss. 957-958).

**14. Münih'te Deutsches Museum:** Milli Mecmua'da yer alan makale 'Müzelere Dair' üst başlığını taşımaktadır ve makalede Münih'teki Deutsches Museum (Alman Müzesi) hakkında bilgi verilmektedir. Deutsches Museum'un mimarı olan Gabriel von Seidl'in<sup>4</sup> mimari anlayışı hakkında bilgi verildikten sonra müzenin inşaatına 1906 yılında başlanıldığı ve 1920 yılında tamamlandığı ifade edilmektedir. Müzenin asıl planının Gabriel von Seidl tarafından yapıldığı ancak inşaat tamamlanamadan mimarın vefat ettiği belirtilmektedir. Müzenin inşaa masrafının hükümet, mahalli zenginler ve sanatkârlar tarafından karşılandığı ifade edilmektedir. Müzede büyük bir kongre salonu ile kütüphane bulunduğu belirtilmektedir. Müzenin planı, görüntüsü, tezyinat unsurları hakkında bilgiler verilmekte ve müzede, Almanların tarih boyunca icat ettiği aletlerin örnekleri ile çeşitli hayvan ve bitki türlerinin sergilendiği ifade edilmektedir. Makalede ayrıca Gabriel von Seidl ile Deutsches Museum'un resimlerine yer verilmektedir (Şehabeddin, 1926, ss. 925-927).

**15. Münih'te National Museum:** Milli Mecmua'da yer alan makale 'Müzelere Dair' üst başlığını taşımaktadır ve makalede Münih'teki National Museum hakkında bilgi verilmektedir. Makalede Münih şehrinin genel yapısından ve Almanların mimari anlayışından bahsedilmekte ve Almanya'da toplumsal yaşamın önemli unsurları olan okul, müze ve kütüphane gibi bilgi merkezlerinin yeni usullerle yönetildiği ifade edilmektedir. National Museum'un 1900 yılında inşa edildiği ve mimarının Gabriel von Seidl olduğu belirtilmektedir. Müze-

<sup>4</sup> 1848-1913 yılları arasında yaşayan Gabriel von Seidl, 1879'da tasarladığı "Alman Evi" ile mimaride Alman ulusal tarzını başlatmıştır. Bavarian National Museum (Bavyera Ulusal Müzesi), Deutsches Museum (Alman Müzesi) gibi önemli yapıların mimarı olan Seidl, bugün Almanya'nın en önemli mimarlarından biri olarak kabul edilmektedir (Deutsches Museum, 2023).

de Bavyera bölgesinin büyük ölçekli plan ve haritaları, Münih şehrinin tarihine ait bina ve caddeleri gösteren çizimler ile farklı devirlere ait sanat örnekleri, Alman kültürel hayatına ait hemen her çeşit eşyanın, Alman askeri kıyafetlerinin olduğu bilgisi verilmektedir. Müzede sergilenen eşyaların yalnızca Alman tarihine ait olmadığı farklı milletlere ait materyallere de yer verildiği belirtilmektedir. Müze'de sergilenen bir Türk topunun İstanbul'daki Askeri Müzede de sergilenebileceğine dair görüşe yer verilmiştir. National Museum'da Alman kitap dünyasına ait matbu ve yazma eser örneklerinin de olduğu belirtilmekte ve bu yönüyle müzenin İstanbul'daki Evkâf-ı İslamiye Müzesi ile kıyaslaması yapılmaktadır. Kendi tarihimize ait kıymetli eserlerin National Museum'daki gibi sergilenemediği ve Evkâf-ı İslamiye Müzesinin on yıla yakın bir süre önce açılmasına rağmen muntazam bir katalogunun olmadığı belirtilmektedir. Türkiye'deki müzelere karşı halkın ilgisinin az olduğu, kendi tarihini bilmeden başka milletlerin tarihini öğrenmenin yeterli olamayacağı ve Türkiye'nin her şehrine müzeler açılması gerektiği ifade edilmektedir. Ayrıca Türk kültürüne ait eserlerin olmadığı, milli konularda yazılmış olan eserlerin Telif ve Tercüme Heyeti tarafından çoğaltılması gerektiği belirtilmektedir (Şehabeddin, 1341 [1925], ss. 603-605)

**16. Münih'te Schack Resim Müzesi:** Resimli Gazete'de yer alan makalede, Adolf Von Schack tarafından yaptırılan Münih'teki Resim Müzesi hakkında bilgi verilmektedir. Bu müzenin dünyadaki en meşhur resim müzelerinden biri olduğu, 300 kadar tablonun bulunduğu müze koleksiyonunu ağırlıklı olarak Adolf Friedrich von Schack'ın<sup>5</sup> eserlerinin oluşturduğu belirtilmektedir (Münih'te Schack Resim Müzesi, 1310 [1894], ss. 171-172).

**17. New York'ta Bir Kitabhâne:** Mecmua-i Ebüzziyâda yayımlanan makalede Amerika'nın New York şehrindeki Astor Kütüphanesi hakkında bilgi verilmektedir. Kütüphanenin Astor'un<sup>6</sup> vasiyeti ve 2.000.000 Frank bağışı sayesinde kurulduğu ifade edilmektedir. Kütüphanenin 1854 yılında açıldığı ve 80.000 kitaplık bir dermesinin olduğu ve ilerleyen süreçte Astor Ailesi tarafından yapılan bağışlarla hem kütüphane binasının hem de kitap koleksiyonunun genişlediği belirtilmektedir. (New York'ta Bir Kitabhâne, 1300 [1883], ss. 990-991).

**18. New York'ta Yeni Kütübhâne-i Umûmi:** Mecmua-i Ebüzziyâda yer alan ve 'Amerika Terakkiyatından' üst başlığını taşıyan makalede, Amerika Birleşik Devletleri'nin gelişmişlik düzeyi olarak Avrupa ülkelerini geçtiği bunda da yenilikçi hizmet anlayışının etkili olduğu ve bu hizmetlere halkın kütüphanelerden kolaylıkla yararlanması konusundaki yenilikçi yaklaşımların örnek gösterilebileceği belirtilmektedir. New York'ta yeni açılan<sup>7</sup> halk kütüphanesinin bu yenilikçi yaklaşımlara iyi bir örnek olduğu ifade edilmektedir. Bu kütüphanede kitap ödünç alma işlemlerinin kolaylıkla yapılabildiği, kütüphanenin okuma salonlarının da okuyucular için her türlü rahat ettirici imkânı sağladığı belirtilmektedir. Yenilikçi bir hizmet olarak kütüphane görevlilerinden kitap talep eden okuyuculara bir numara verildiği ve kitap hazır olduğunda bu işlemlere ayrılan bölümdeki ışıklı numara panolarından okuyucuların numaralarını takip edebildikleri belirtilmektedir. Kütüphane binasında yaşlılara, çocuklara, görme engellilere ayrı okuma salonları tahsis edildiği belirtilmektedir. Ödünç bölümü, gezici kütüphane hizmeti bölümü, kataloglama bölümü, mücellithane ve bir tane de matbaanın bulunduğu kütüphanenin 45 milyon franga mal olduğu ifade edilmektedir (New York'ta Yeni Kütübhâne-i Umûmi, 1330 [1912], ss. 215-217).

<sup>5</sup> Önemli bir koleksiyoner, seyyah ve sanat hamisi olan Adolf Friedrich von Schack (1815-1894) hayatı boyunca biriktirdiği tabloları kurduğu müzeye bağışlamıştır. Schack'ın çabalarıyla oluşturulan müze, Önemli Alman sanatçıların yaklaşık 180 tablosuyla 19. yüzyıl Alman resmine adanmış en önemli müzelerden biri olarak varlığını sürdürmektedir (Pinakothek, 2023).

<sup>6</sup> Amerika'nın önde gelen zenginlerinden olan John Jacob Astor (1763-1848) vasiyetinde, New York'ta kendi adıyla anılan bir referans kütüphanesi kurulmasını belirterek bunun için 400.000 \$ taahhüt etmiştir. Ailesi tarafından yerine getirilen vasiyeti sonucunda Astor Kütüphanesi kurulmuştur. Astor Kütüphanesi sonraki süreçte New York Public Library'nin kurulumuna öncülük etmiş ve 1911 yılında açılan bu yeni kütüphane ile birleşmiştir (New York Public Library, 2023)

<sup>7</sup> New York Public Library (New York Halk Kütüphanesi) 1911 yılında açılmıştır.

**19. Paris Kütübhâne-i Kraliyesinde Mevcut Yazma Kütüb-i Şarkîye:** Ulûm Gazetesi'nde yer alan makale, "Mesâil-i Müteferrika" başlığı altında verilen çeviri bir yazıdır ve 1855 tarihinde Paris Kütüphanesi (Bibliothèque Nationale de France) tarafından yayımlanan risaleden alınmıştır. Makalede, kütüphanedeki şark yazmalarının İslam medeniyetine ait olanlarının yanı sıra uzak doğu ülkelerine ait eserleri de kapsadığı belirtilmektedir. Kütüphanedeki Arapça eserlerin sayısının 1700 olduğu ancak bu sayının 1729 yılında hazırlanan kütüphane kataloğuyla eşit olması sebebiyle aradan geçen zaman zarfında kütüphane koleksiyonuna yeni Arapça eser katılmamış olmasının garip olduğu ifade edilmektedir (Paris Kütübhâne-i Kraliyesi, 1286 [1869], ss. 778-780).

**20. Posta Müzesi:** Resimli Gazete'de yer alan makalede, Washington'da açılan Posta Müzesi hakkında bilgi verilmektedir. Eski Washington Postane binasında açılan müzede, Amerikâda tarih boyunca kullanılan posta alet ve elbiseleri, tarihi posta pulları, posta taşımacılığında kullanılan araçların yer aldığı belirtilmekte ve müzenin pek çok kişi tarafından ziyaret edildiği ifade edilmektedir (Posta Müzesi, 1310 [1894], ss. 414-415).

**21. Tarih-i Medeniyette Kütübhâneler:** Mihrab Mecmuası'nda yer alan makalede, medeniyetin temelini ilim ve eğitim olduğu belirtilmektedir. Âlemin yaratılışından beri milyonlarca yıl geçtiği, insanların hayatının yedi bin yıllık bir zaman dilimi olduğu ve bu zaman diliminde insanların meydana getirdiği ilmi ve sınaî eserlerin kıymet ve mahiyetlerine ait âlimlerin topladıkları vesikaların, ecdadımızın medeniyet tarihinde yarattıkları gelişmenin, asrı hazır alimlerini hayrete düşürecek derecede yüksek olduğu ifade edilmektedir. Beş bin yıl önce meydana getirilen Mısır piramitleri, Karnak Tapınağı, Baalbek Harabeleri gibi eserleri görüp de eski medeniyetlerin sanayini takdir etmemenin mümkün olmadığı belirtilmektedir. Rus âlimlerinden [Pyotr Kuzmich] Kozlov'un Moğolistan'daki incelemeleri sonucunda Harur-hunun adındaki antik şehirde büyük bir kütüphane ve 2.000'den fazla yazma eser ve muhtelif tablolar keşfettiğini ve bunları kaleme aldığı eserinde etraflıca anlattığı ifade edilmektedir. Bu keşfin en çok Türk âlemini ilgilendirdiği ve Türk tarihinin karanlıkta kalan taraflarını aydınlatacağı belirtilmektedir.

Bugünkü ilmi gelişmelerin antik çağlardan beri devam eden bilimsel faaliyetler neticesinde ortaya çıktığı belirtildikten sonra dünyada ilk kütüphane kuranların M.Ö. 1700 yılında Babilliler olduğu ve bilim insanları tarafından yapılan çalışmalarda Babillilere ait bir kütüphanenin keşfedildiği ifade edilmektedir.

Babillilerden sonra Mısırlıların kitaplara önem verdikleri ve Firavunların büyük kütüphaneleri olduğu belirtilmektedir. Bu kütüphanelerde dini kitapların yanında, matematik, tıp, astronomi, felsefe gibi bilim dallarıyla ilgili eserlerin de bulunduğu belirtilmektedir.

Asurluların Ninova'da inşa ettikleri Asur Banibal kütüphanesi, Yunanlıların İskenderiye'de kurdukları kütüphane için tafsılatlı bilgiler verilmekte ve kütüphanedeki kitap sayısının 900.000 civarında olduğu ifade edilmektedir. Yine Yunanlılar tarafından Antakya'da kurulan kütüphane, Kartacalıların kurduğu kütüphane, Bergama Kütüphanesi ve Bergamalıların icat ettiği parşömen hakkında bilgi verilmektedir. Romalıların ve Bizanslıların kurdukları kütüphaneler hakkındaki bilgilerden sonra İslam dünyasındaki bilimsel faaliyetler ve kütüphaneler hakkında bilgi verilmektedir. Moğolların Bağdat'ı istilası ve buradaki kütüphaneleri yok etmesi, Endülüs Emevi Devleti'nin İspanyollar tarafından yıkılması ve buradaki kütüphanelerin tahrip edilmesinden bahsedilmektedir. Fatımilerin Mısır'da ve Şam'da kurduğu kütüphaneler hakkında bilgi verilmektedir (Tahir Harimi, 1924, ss. 364-372).

**22. Tarih-i Medeniyette Kütübhâneler:** Mihrab Mecmuası'nda yer alan makale aynı ismi taşıyan bir önceki makalenin devamı niteliğindedir. Makalede, Maverâünnehir'de İbni Sina'nın yararlandığı Nuh bin Mansur Kütüphanesi ile Ali Şir Nevai'nin kütüphanesinin o asrın ilim depolarından olarak kabul edildiği ifade edilmektedir. İslam âleminde o devirlerde birçok meşhur kişinin binlerce ciltlik kütüphaneleri olduğu belirtilmektedir.

İslam âlimlerinin inançları gereği ilim öğrenmeye önem verdikleri ve bu uğurda çok uzun yolculukları göze aldıkları dile getirilerek İslam medeniyetinin asırlarca süren gelişmesinin sebebi olarak bu ilmi faaliyetler gösterilmektedir.

İstanbul'daki kütüphanelerin kitap mevcudu ve durumları hakkında bilgi verilmektedir. Buna göre; Umumi Kütüphane [Beyazıt Devlet Kütüphanesi]: 40.000, Yıldız Kütüphanesi: 20.000, Millet Kütüphanesi: 18.000 kitaba sahip olduğu belirtilmektedir. Kapatılan bazı kütüphanelerden 150.000 kitabın Süleymaniye Kütüphanesine nakledildiği ifade edilmektedir.

Avrupa'daki kütüphanelerin durumu ile karşılaştırma yapılarak Avrupa'ya göre çok geri kaldığı ifade edilmektedir. Avrupa ve Amerika'daki kütüphaneler hakkında genel bilgi verilerek kütüphanelerin toplum hayatındaki olumlu etkisinden bahsedilmekte ve bu olumlu etki sebebiyle hapishane, fabrika, kışla, köy ve kasaba gibi yerlerde kütüphaneler açıldığı belirtilmektedir.

İslam medeniyetindeki meşhur kütüphanelerin kitap miktarı hakkında bilgi verilmektedir. Buna göre; Bağdat Beytülhikme Kütüphanesi: 10.000, Kurtuba Kütüphanesi: 400.000, Kahire Kütüphanesi: 1.000.000, Trablus Şam Kütüphanesi: 3.000.000, Meraga Kütüphanesi: 400.000 kitaba sahiptir. Avrupa'daki en meşhur kütüphanelerinin kitap miktarı ise; Paris Milli Kütüphanesi: 2.700.000, British Museum Kütüphanesi: 1.477.000, Petersburg Kütüphanesi: 1.360.000, Berlin Kütüphanesi: 1.230.000, Viyana Kütüphanesi: 924.000, Roma Milli Kütüphanesi 977.000 kitaba sahiptir.

Amerika genelinde 2026 kütüphane ve bu kütüphanelerde 33.051.872 tane kitap olduğu belirtilmektedir. Kütüphanelerden mahrum olan bir milletin yükselemeyeceği ifade edilmekte ve medeniyetin gelişimi karşısında bir şey yapmadan durmanın intihar olacağı, bu sebeple devleti gelecek yüzyıllara ulaştırmak için bütün milletçe ilimle ilgilenmek gerektiği ifade edilmektedir (Tahir Harimi, 1924, ss. 452-455).

**23. Tibaâtın Fransa'da İntişârı:** Mecmua-i Ebüzziyâ'da yayımlanan makalede, matbaanın Fransa'da 1468 yılında XI. Louis zamanında Sorbonne rahiplerinden Jean De La Pierre<sup>8</sup> tarafından kurulduğu ifade edilmektedir. Ayrıca Fransa'da basılan ilk kitabın Bergamo'nun<sup>9</sup> kitabı olduğu belirtilmektedir. Fransa'da matbaanın kurulmasından sonra hattatların matbaaya karşı olumsuz tavır aldığı ve matbaacılar aleyhine dava açılarak faaliyetlerinin durdurulduğu belirtilmektedir. Ancak Fransa Kralı XII. Louis'in bu durumdan haberdar olması ile mahkeme kararını feshettiği ve matbaanın faaliyetlerine yeniden başladığı belirtilmektedir. Fransa Kralı XII. Louis'in matbaaya çok önem verdiği ve kendisinin de basım tekniklerini öğrendiği ve matbaacıların vergi yükümlülüğünü kaldırdığı ifade edilmektedir (Tibaâtın Fransa'da İntişârı, 1298 [1881], ss. 533-535).

**24. Toulouse'da Georges Labit Müzesi:** Resimli Gazete'de yer alan makalede, Fransa'nın Toulouse şehrinde açılan ve Georges Labit<sup>10</sup> tarafından kurulan müze hakkında bilgi verilmektedir. Müzede Georges Labit'in seyahatleri sonucunda topladığı kıymetli eşyaları sergilediği ve müzeye girişin ücretsiz olduğu belirtilmektedir.

<sup>8</sup> Bu bilginin doğruluğunu teyit etmek amacıyla yapılan incelemelerde Jean De La Pierre adında birine rastlanmamıştır. Kaynaklarda, matbaanın Fransa'ya gelişinin 1470 yılında Sorbonne Üniversitesinin rektörü tarafından üç Alman matbaacının Sorbonne Üniversitesinin binasında matbaa kurmak için davet edilmeleri sonucu olduğu ve ilk Fransız matbaacılar arasında, 1481 yılında matbaada çalışmaya başlayan Jean Dupré adında birinin var olduğu bilgisi vardır (Britannica, 2023). Osmanlı Türkçesi ile yazılan metinde Jean De La Pierre diye yazılan ismin hatalı olması kuvvetle muhtemeldir. Bu hata metindeki yazım yanlışından ya da hatalı bilgiden kaynaklanıyor olabilir.

<sup>9</sup> Erken dönem İtalyan hümanistlerinden biri olan Bergamolü Gasparino da Barzizza (1360-1431) bir yazar ve bir öğretmendir. Yazıları, hitabet, retorik, edebi ve tarihi konulardaki çalışmaları içermektedir. Latince bir yazım kılavuzu derlemiştir. Mektuplar Kitabı (1470), Fransa'da bir matbaa tarafından basılan ilk kitap olmuştur (Britannica, 2023).

<sup>10</sup> Antik sanat eserleri aramak için dünyayı dolaşan tutkulu bir etnolog olan Georges Labit (1862-1899) yaşamı boyunca biriktirdiği eserleri sergilemek üzere 1893 yılında kendi adıyla anılan müzeyi kurmuştur. Georges Labit müzesi, Fransa'nın en güzel doğu sanatı koleksiyonlarından birine (Japonya, Çin, Güneydoğu Asya, Hindistan, Tibet, Nepal) ve Mısır antikalarından oluşan önemli bir koleksiyona ev sahipliği yapmaktadır (Georges Labit Museum, 2023).

Müzenin Arap mimarisine uygun olarak yapıldığı, müzenin giriş kapısının Elhamra Sarayının<sup>11</sup> kapısına benzediği ifade edilmektedir (Toulouse'da Georges Labit Müzesi, 1310 [1894], ss. 256-257).

**25. Vatikan Kütübhânesi'ndeki Âsar-ı İslamiyye:** Sırât-ı Mustakîm'de yer alan bu makalenin, dünyanın en zengin kütüphanelerinden biri olduğu belirtilen Vatikan Kütüphanesi'ndeki<sup>12</sup> şark dünyasına ait eserlerin fihristinin çıkarılması amacıyla kaleme alındığı belirtilmektedir. Makalede, Vatikan Kütüphanesi'nde İslam dünyasına ait 45.000 yazma eser olduğu ifade edilmekte ve bu eserleri inceleyebilmek için bir dilekçe ile müracaatta bulunulması gerektiği, kütüphane müdürünün onay vermesi ile kütüphanede görevli memurlar müracaat eden kişinin isim, görev, adres bilgilerini kütüphane defterine kaydederek kütüphaneyi kullanma konusunda yardımcı oldukları belirtilmektedir (Haşim Veli, 1326 [1910], s. 91).

**26. Vatikan Kütübhânesi'nde Âsar-ı İslamiyye:** Sırât-ı Mustakîm'de yer alan ve bir önceki makalenin devamı niteliğinde olan makalede, Vatikan Kütüphanesinde bulunan İslam yazmalarının 16 tanesi hakkında bilgi verilmektedir. Bu eserlerin 14 tanesinin gayet zarif ciltli Hamâil kitapları olduğu diğer iki kitaptan birinin Davud Peygamberin Zebur kitabı ve diğerinin Envar-ı Aşikin adlı eser olduğu ifade edilmektedir. Makalede ayrıca o günlerde Roma'yı ziyaret eden Müze müdürü Halil Edhem Bey ile birlikte Vatikan Kütüphanesine yapılan ziyaret hakkında bilgi verilmektedir. Kütüphanenin yalnızca matbu eserler kısmını gezmelerine izin verildiği, bu eserlerin 500.000 cilt olduğu belirtilmekte ve okuma salonlarının düzen ve temizliğinden övgü ile bahsedilmektedir (Haşim Veli, 1326 [1910], s. 118).

**27. Vatikan Kütübhânesi'ndeki Âsar-ı İslamiyye:** Sırât-ı Mustakîm'de yer alan ve önceki makalelerin devamı olan makalede, Vatikan Kütüphanesinde bulunan İlm-i kevâkib ve'l-anasır, dua mecmuası, takvim, ruzname, ilmi hesap hakkında bir mecmua, Osmanlıca-İtalyanca dil bilgisi kitabı, muhtasar ilmihal, Süryaniceden tercüme sarf kitabı hakkında bilgi verilmektedir (Haşim Veli, 1327 [1911], s. 137).

**28. Vatikan Kütübhânesi'nde Âsar-ı İslamiyye:** Sırât-ı Mustakîm'de yer alan ve önceki makalenin devamı olan makalede, Vatikan Kütüphanesi'nde bulunan Tefsir-i Garibü'l-Kur'an<sup>13</sup>, Muarrebü'l-Kur'an<sup>14</sup>, Kitabü'l-Muamma<sup>15</sup> adlı üç yazma eser hakkında bilgi verilmektedir (Haşim Veli, 1327 [1911], s. 159).

**29. Vatikan Kütübhânesi'nde Âsar-ı İslamiyye:** Sırât-ı Mustakîm'de yer alan ve önceki makalenin devamı olan makalede, Vatikan Kütüphanesinde bulunan Farsça Kuran-ı Kerim Tefsiri<sup>16</sup>, el-Tulu' ila İsrâ el-Tenkîh<sup>17</sup>, Kitab-ı Hamlü'n-Nisa<sup>18</sup> adlı üç yazma eser hakkında bilgi verilmektedir (Haşim Veli, 1327 [1911], ss. 167-168).

<sup>11</sup> İslâm mimarisinin İspanya'daki en önemli yapılarından biri olan Elhamra Sarayı, İspanya'nın Gırnata şehrinde bulunmaktadır. Elhamra Sarayının yapımına 889 yılında küçük bir kale inşa edilerek başlanmıştır. Zamanla çeşitli onarım ve eklemelerin yapıldığı sarayın bugün ayakta kalan bölümlerinin büyük kısmı 14. yüzyılda yapılmıştır (Özdemir, 1995, ss. 29-31).

<sup>12</sup> İtalya'nın Roma şehrinde bulunan Vatikan, hem bağımsız bir devlet hem de Hristiyanlık Dininin Katolik Mezhebinin yönetim merkezidir. Burada bulunan kütüphane, Hristiyanlık tarihi bakımından olduğu kadar İslâm ve Türk eserleri açısından da değerli koleksiyonlara sahiptir (Şakiroğlu, 2012, ss. 564-568). 475 yılında hizmete giren Vatikan Kütüphanesinde bugün 180.000'den fazla el yazması, 1.600.000 basılı kitap, binlerce çizim, gravür ve fotoğraf bulunmaktadır (Vatican Apostolic Library, 2023).

<sup>13</sup> Kur'an-ı Kerim'de anlamı bilinmeyen veya anlaşılması güç olan kelimelerin tefsirini (açıklaması) konu edinen ilim dalına Garibü'l-Kur'an denir (Cerrahoğlu, 1996, s. 379). Tefsir-i Garibü'l-Kur'an bu türde Arapça bir eserdir.

<sup>14</sup> Muarreb kelimesi, Arapçalaşmış anlamına gelmektedir (Ünal Karaaslan, 2011, s. 26). Muarrebü'l-Kur'an, Kur'an-ı Kerim'deki Arapçalaşmış kelime ve terimleri inceleyen Arapça bir eserdir.

<sup>15</sup> Bazı eserlerde mesajların herkes tarafından anlaşılmasını için kullanılan örtülü ifade yöntemlerine başvurulmuştur. Bu örtülü ifadelerin çözüm tekniklerini konu edinen istihrâc-ı muammâ disiplinleri, 8. yüzyılın sonlarına doğru ortaya çıkmıştır (Durmuş, 2020, s. 319). Kitabü'l-Muamma da bu türde Türkçe bir eserdir.

<sup>16</sup> Tarih boyunca Kur'an-ı Kerim'i farklı kültürlerden insanların anlamaları için o dillere çevirileri yapılmıştır. Kuran-ı Kerim'in Farsça tefsiri de bu uygulamalara bir örnektir.

<sup>17</sup> Arapça bir tıp kitabıdır.

<sup>18</sup> Çeşitli kadın hastalıkları hakkında bilgi veren Arapça bir tıp kitabıdır.

## Sonuç

Makaleler Batılılaşma perspektifinden değerlendirildiğinde Batı'daki bilgi kurumlarının bilginin düzenlenmesi gibi konulardaki gelişmişliğine vurgu yapılarak buralardaki mesleki uygulamaların aktarılmadığı görülmüştür. Makalelerin yayınlandığı dönem Batı'da bilgi kurumları ile ilgili önemli gelişmelerin yaşandığı bir dönemdir. Özellikle gerek Avrupa'da gerek Amerika'da halk kütüphaneleriyle ilgili ilk yasal düzenlemelerin yapılması, mesleki birliklerin kurulması, üniversite düzeyinde kütüphanecilik eğitiminin başlaması gibi konular bilgi bilimleri tarihi açısından çok önemlidir. Ancak makalelerde bilgi bilimleri alanındaki bu önemli konuların hiçbirine değinilmediği görülmüştür. Bir makalede, New York halk kütüphanesindeki yenilikçi hizmet anlayışının toplumun gelişimine etkisi üzerinde durulmuş ve bu kütüphanedeki uygulamalardan bahsedilmiştir. Ancak bu makalede de mesleki ve teknik konular detaylı bir şekilde ele alınmamıştır. Batılılaşma açısından mesleki ve teknik gelişmeler üzerinde detaylıca durulmasa da makalelerin bütününde Batı'daki bilgi kurumlarından övgü ile bahsedildiği, kütüphane yaptıran bazı hayır sahibi kişiler hakkında haberlere yer verildiği, toplumsal gelişmenin bilgi kurumlarının yaygınlık kazanmasıyla ilgili olduğu üzerinde durulması, makalelerde bilgi kurumlarının gelişmesini teşvik edici bir yaklaşımın hâkim olduğu izlenimini vermektedir. Almanyadaki National Museum hakkındaki makalede, bu müzenin İstanbul'daki Evkâf-ı İslamiye Müzesi ile kıyaslaması yapılmaktadır. National Museum'da olduğu gibi kendi tarihimize ait kıymetli eserlerin sergilenemediği ve Evkâf-ı İslamiye Müzesinin on yıla yakın bir süre önce açılmasına rağmen düzenli bir katalogunun olmadığı ve bu eksikliğin bir an önce giderilmesi gerektiği belirtilerek Osmanlı Devleti'nin her şehrine müzeler açılması gerektiğinin ifade edilmesi, Batı'daki uygulamaları doğrudan örnek almakla ilgili olması açısından dikkat çekicidir. Ancak makalelerin genelinde Batı ülkelerindeki bilgi kurumlarının Osmanlı'daki örnekleriyle kıyaslamasının yapılmadığı görülmektedir.

Çalışma sonucunda Batı'nın teknik gelişmişliğinin bilgi kurumlarına yansıdığını gösteren yayınlar yapıldığı ancak bu yayınlarda arşivcilik, kütüphanecilik ya da müzecilikle ilgili mesleki uygulamaların detaylarına girilmediği, çoğunlukla bilgi kurumları ve koleksiyonları hakkında tanıtıcı bilgiler verildiği görülmüştür. Makalelerin analizinden elde edilen bulgulara dayanarak bu makalelerin daha çok tanıtım ve bilgi vermek amacıyla kaleme alındıkları söylenebilir. İncelenen makalelerin bilgi bilimleri alanında mesleki/teknik konularda detaylı bilgi içermemelerine bakılarak ülkemizdeki mesleki gelişime ve alan yazına katkılarının sınırlı olduğu sonucuna varılmıştır.

## İzin ve Katkı Bildirimleri

### Etik Kurul İzni

Yazar makalede etik kurul iznine ihtiyaç duyulmadığını beyan etmiştir.

### Yazarlık Katkısı

Makale tek yazarlıdır

## Kaynakça

- Abdurrahman Şeref. (1333 [1917]). Berlin hazine-i evrâkında vesâik-i kâdime-i Osmaniye. *Tarih-i Osmani Encümeni Mecmuası*, 8(44), 65-92.
- American Library Association. (2023). *History*. <https://www.ala.org/aboutala/node/230/>
- Avanzade Mehmed Süleyman. (1308 [1892]). Dünyada en büyük kütübhâne. *Maârif Mecmuası*, 3(68), 253-254.
- Avrupa kitabhâneleri. (1298 [1881]). *Mecmua-i Ebüzziya*, 2(17), 542-543.
- Batı. (2022). *Türk Dil Kurumu güncel Türkçe sözlük* içinde. <https://sozluk.gov.tr/>



- Boston kütübhâne-i cedidi. (1310 [1895]). *Resimli Gazete*, 4(197), 486.
- Boston Public Library. (2023). *BPL History*. <https://www.bpl.org/bpl-history/>
- Britannica. (2023). *History of publishing*. <https://www.britannica.com/topic/publishing/The-age-of-early-printing-1450-1550>
- Britannica. (2023). *Gasparino da Barzizza*. <https://www.britannica.com/biography/Gasparino-da-Barzizza>
- British Museum. (2023). *Sir Hans Sloane*. <https://www.britishmuseum.org/about-us/british-museum-story/sir-hans-sloane>
- Cerrahoğlu, İ. (1996). Garibü'l-Kur'ân. *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi*, 13, 379-380. <https://islamansiklopedisi.org.tr/garibul-kuran>
- Columbia University. (2019). *Library & Information Science*. [https://library.columbia.edu/about/policies/collection-development-policies-strategies/subject/library\\_information\\_science.html](https://library.columbia.edu/about/policies/collection-development-policies-strategies/subject/library_information_science.html)
- Dewey, M. (1993). *Dewey Onlu Sınıflama ve bağıntılı dizin 20. basımın Türkçe çeviri ve uyarlaması* (F. N. Ayhan, Çev.). T.C. Kültür Bakanlığı Milli Kütüphane Başkanlığı.
- Deutsches Museum. (2023). *Gabriel von Seidl, 100 years of death*. <https://blog.deutsches-museum.de/2013/06/13/100-jahre-todestag-gabriel-von-seidl>
- Duman, H. (1986). *İstanbul kütüphaneleri Arap harfli süreli yayınlar toplu kataloğu 1828-1928*. The Research Centre for Islamic History Art and Culture.
- Durmuş, İ. (2020) Muamma. *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi*, 30, 319-320. <https://islamansiklopedisi.org.tr/muamma>
- Ebüzziya Tefvik. (1330 [1912]). Almanya'nın 1910 senesindeki kitap ihracatı. *Mecmua-i Ebüzziya*, 13(132), 109-113.
- Erünsal İ. E. (1982). *Kütüphanecilikle ilgili Osmanlıca metinler ve belgeler I*. İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi.
- Erünsal İ. E. (1990). *Kütüphanecilikle ilgili Osmanlıca metinler ve belgeler II*. İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi.
- Erünsal İ. E. (2008). Tanzimat sonrası Türk kütüphaneciliği ile ilgili belgeler. *Osmanlı Araştırmaları*, XXXI, 229-339.
- Fransâda mevcut kitabhâneler ile kütüb mevcudu. (1302 [1884]). *Mecmua-i Ebüzziya*, 4(40), 1277-1278.
- Georges Labit Museum. (2023). *The Georges Labit Museum*. <https://www.museegeorgeslabit.fr/musee/>
- Hanioğlu, M. Ş. (1992). Batılılaşma. *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi*, 5, 148-152. <https://islamansiklopedisi.org.tr/batililasma#1-giris>
- Haşim Veli. (1326 [1910]). Vatikan Kütübhanesi'nde âsar-ı İslamiyye. *Sırât-ı Mustakîm*, 6(138), 118.
- Haşim Veli. (1326 [1910]). Vatikan Kütübhanesi'ndeki âsar-ı İslamiyye. *Sırât-ı Mustakîm*, 6(136), 91.
- Haşim Veli. (1327 [1911]). Vatikan Kütübhanesi'nde âsar-ı İslamiyye. *Sırât-ı Mustakîm*, 6(141), 167-168.
- Haşim Veli. (1327 [1911]). Vatikan Kütübhanesi'ndeki âsar-ı İslamiyye. *Sırât-ı Mustakîm*, 6(139), 137.
- Haşim Veli., (1327 [1911]). Vatikan Kütübhanesi'nde âsar-ı İslamiyye. *Sırât-ı Mustakîm*, 6(140), 159.
- İngiltere matbuatı. (1302 [1884]). *Mecmua-i Ebüzziya*, 4(38), 1215.
- İngiltere Müzesinin dar'ül kırâesi. (1299 [1882]). *Mecmua-i Ebüzziya*, 2(23), 732-734.
- İSAM. (2023). *Osmanlıca makaleler veri tabanı*. <http://ktp.isam.org.tr/>
- İsviçre matbuatı. (1302 [1884]). *Mecmua-i Ebüzziya*, 4(38), 1216.
- Kaptan, S. (1998). *Bilimsel araştırma ve istatistik teknikleri (11. bs.)*. Tek Işık Web Ofset.

- Karaaslan, Ü. (2011). Ta'rib. *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi*, 40, 26-28. <https://islamansiklopedisi.org.tr/tarib>
- Keskin, İ. (2009). İkdâm Gazetesinde okul kütüphaneleri hakkında yayınlanan bir makale ve düşündürdükleri. İ. Keskin, M. H. Kutluoğlu, S. Pamuk (Yay. Haz.), *Tülin Aren Armağanı* içinde (ss. 133-146). Pamuk Yayıncılık.
- M. Kazım. (1309 [1893]). Berlin Posta Müzesi. *Resimli Gazete*, III(137), 1135-1136.
- McMenemy, D. (2018). Public Libraries in the UK - history and values. [https://cdn.ymaws.com/www.cilip.org.uk/resource/resmgr/cilip\\_new\\_website/plss/l1\\_and\\_l2\\_ethics.pdf](https://cdn.ymaws.com/www.cilip.org.uk/resource/resmgr/cilip_new_website/plss/l1_and_l2_ethics.pdf)
- Mehmet Ekrem. (1899). Fransa Bahriye Müzesine mahsus hediye-i kıymettâr. *Mecmua-i Edebiye*, 1(6), 4.
- Mehmet Ekrem. (1900). Amerika'da kütübhâneler müessesesi (bir zengin). *Mecmua-i Edebiye*, 1(46), 4.
- Millî Kütüphane. (2023, 4 Mart). Süreli yayınlar hakkında. <https://dijital-kutuphane.mkutup.gov.tr/tr/periodicals>
- Müniht'e Schack Resim Müzesi. (1310 [1894]). *Resimli Gazete*, 4(171), 171-172.
- New York Public Library. (2023). *History of the New York Public Library*. Erişim adresi: <https://www.nypl.org/help/about-nypl/history>
- New York'ta bir kitabhâne. (1300 [1883]). *Mecmua-i Ebüzzıya*, 3(31), 990-991.
- New York'ta yeni kütübhâne-i umûmi. (1330 [1912]). *Mecmua-i Ebüzzıya*, 13(135), 215-217.
- Odabaş, H. ve Odabaş, Z. Y. (2007). *Osmanlıca metinler: matbaacılık, Osmanlı kütüphaneleri ve şehirleri*. Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Özdemir, M. (1995). Elhamra Sarayı. *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi*, 11, 29-31. <https://islamansiklopedisi.org.tr/elhamra-sarayı>
- Öztürk, S. (2000). İstanbul kütüphanelerinde bulunmayan bazı Arap harfli Türkçe süreli yayınlar. *Simurg*, 1(2-3), 130-137.
- Paris Kütübhâne-i Kraliyesinde mevcud yazma kütüb-i şarkıye. (1286 [1869]). *Ulûm Gazetesi*, 2(13), 778-780.
- Pinakothek. (2023). *Sammlung Schack*. <https://www.pinakothek.de/en/visit/sammlung-schack>
- Posta müzesi. (1310 [1894]). *Resimli Gazete*, 4(191), 414-415.
- Rukancı, F. ve Odabaş, H. (2006). *Osmanlıca metinler: kütüphanecilik ve çeşitli alanlara ait belgelerin transkripsiyonu*. Ankara Üniversitesi Basımevi.
- Strauss, J. (1993). İstanbul'da kitap yayını ve basımevleri (E. Üyepazarcı, Çev.). *Müteferrika: Kitabiyat Dergisi*, 1, 5-17.
- Şakiroğlu, M. H. (2012). Vatikan. *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi*, 42, 564-568. <https://islamansiklopedisi.org.tr/vatikan>
- Şehabeddin. (1926). Müniht'e Arma Museum. *Milli Mecmua*, 5(59), 957-958.
- Şehabeddin. (1926). Müniht'e Deutsches Museum. *Milli Mecmua*, 5(57), 925-927.
- Şehabeddin. 1341 [1925]. Müniht'e National Museum. *Milli Mecmua*, 2(37), 603-605.)
- Tahir Harimi. (1924). Tarih-i medeniyette kütübhâneler. *Mihrab Mecmuası*, 1(12), 364-372.
- Tahir Harimi. (1924). Tarih-i medeniyette kütübhâneler. *Mihrab Mecmuası*, 1(13-14), 452-455.
- Tıbaâtın Fransâda İntişârı. (1298 [1881]). *Mecmua-i Ebüzzıya*, 2(17), 533-535.
- Toulouse'da Georges Labit Müzesi. (1310 [1894]). *Resimli Gazete*, 4(178), 256-257.
- Vatican Apostolic Library. (2023). *History*. <https://www.vaticanlibrary.va/en/the-library/history-of-BAV.html>
- Yılmaz Şentürk, E. (2022). Avrupadaki tasnif sistemlerine dair gelişmelerin Türk arşivcilik tarihine etkisi: arşivlerde usul ve kaide. *Türk Kütüphaneciliği*, 36(1), 90-119.

# Veri Olarak Kültürel Miras Koleksiyonları\*

*Cultural Heritage Collections as Data*

Meltem DİŞLİ\*\* ve Yaşar TONTA\*\*\*

## ÖZ

**Amaç:** Günümüzde dijital insani bilimler araştırmalarında kullanılan ana veri/bilgi kaynakları dijital ortama aktarılmış çözümlü yüksek belgeler ve verilerden oluşan koleksiyonlar ile bu koleksiyonlara ait makinece okunabilir ve işlem yapılabilir üstverilerdir. Bu araştırmanın amacı dijital insani bilimler araştırmacılarının “veri olarak koleksiyonlara” yönelik ihtiyaç ve beklentilerini ve kültürel bellek kurumlarının bu ihtiyaç ve beklentileri ne ölçüde karşıladıklarını saptamaktır.

**Yöntem:** Araştırma kapsamında nitel yöntemler kullanılmış, 10 dijital insani bilimler araştırmacısı ve 16 kültürel bellek kurumu temsilcisi ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmacılara 20, kurum temsilcilerine 23 soru sorulmuş, tüm görüşme kayıtları çözümlenmiş (transkribe edilmiş) ve MaxQDA nitel veri analiz yazılımı aracılığıyla görüşme kayıtlarının içerik analizi yapılmıştır.

**Bulgular:** Araştırmacılar koleksiyonlara makinece okunabilir ve işlem yapılabilir formatlarda veri setleri halinde erişmeye ihtiyaç duymaktadırlar. Protokol karşılığında veya talep olduğunda koleksiyonlarını bu şekilde paylaşabilecek az sayıda kurum olsa da henüz hiçbir kurum makinece okunabilir formatlarda ve bilişimsel erişime uygun biçimde dijital koleksiyonlarını hizmete açmamıştır. Kurumların koleksiyonlarını dönüştürmek için nitelikli personele, bütçeye, teknik altyapıya, yönetim desteğine, işbirliğine, zamana ve konuya ilişkin bir rehber ihtiyaçları bulunmaktadır.

**Sonuç:** Kurumlar, üstverileri düzenlemek, koleksiyonları dijitalleştirmek ve bu koleksiyonları veri olarak koleksiyon yaklaşımına uygun olarak araştırmacıların erişimine açmak için bu konuda farkındalık oluşturmali, teknik, idari ve maddi yönlerden desteklenmeli ve nitelikli personel yetiştirmelidir.

**Özgünlük:** Bu çalışma hem araştırmacıların hem de kültürel bellek kurumlarının bakış açılarından Türkiye’de veri olarak koleksiyonlar hizmetine yönelik gereksinimleri, beklentileri ve engelleri saptayan ilk araştırmadır.

**Anahtar Sözcükler:** Veri olarak koleksiyonlar, kültürel miras, dijital insani bilimler, bilişimsel erişim

\* Bu makale Meltem Dişli’nin Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümünde yaptığı doktora tezine dayanmaktadır.

\*\* Hacettepe Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Ankara, Türkiye. E-posta: dislimeltem@gmail.com

Hacettepe University, Department of Information and Document Management, Ankara, Türkiye. E-mail: dislimeltem@gmail.com

\*\*\* Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Ankara, Türkiye. E-posta: yasartonta@gmail.com

Hacettepe University, Department of Information and Document Management, Ankara, Türkiye. E-mail: yasartonta@gmail.com

**ABSTRACT**

**Purpose:** In today's digital humanities research, the main data/information sources used by researchers are collections consisting of digitized documents and data with high resolution, along with machine-readable and actionable metadata associated with these collections. The purpose of this research is to determine the needs and expectations of digital humanities researchers for "collections as data" and to find out to what extent cultural memory institutions meet these needs and expectations.

**Method:** Qualitative methods were used within the scope of the research. Semi-structured interviews were conducted with 10 digital humanities researchers and 16 representatives of cultural memory institutions. The researchers and the representatives of the institutions were asked 20 and 23 questions, respectively, and all interview records were transcribed and their contents were analyzed using MaxQDA, a qualitative data analysis software.

**Findings:** Researchers need access to collections as datasets in machine-readable and machine-actionable formats. While there are a few institutions that can share their collections through protocols or upon request, no institution has yet made their collections available in machine-readable and actionable formats suitable for computational access. To convert their collections, institutions need qualified staff, budget, technical infrastructure, administrative support, cooperation, time, and guidelines.

**Implications:** In order for institutions to organize metadata, digitize collections, and make them accessible to researchers as collections as data, they should create awareness in this regard, receive technical, administrative and financial support, and train qualified personnel.

**Originality:** This study is the first of its kind that identifies the needs, expectations, and barriers regarding the "collections as data" service in Turkey from the perspectives of researchers and cultural memory institutions.

**Keywords:** Collections as data; cultural heritage; digital humanities; computational access.

**Giriş**

Bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmeler her alanda olduğu gibi bilim dünyasında da değişimlere sebep olmuştur. Günümüz bilim dünyasında Jim Gray'in dördüncü bilim paradigması olarak tanımladığı veri yoğun bilim (data-intensive science) önem kazanmıştır (Gray, 2009). İnsani bilimlerde de verinin yoğun kullanımı, dijital verilere erişim imkânlarının artması ve bilgi teknolojilerinden daha fazla yararlanılması yeni bir disiplin olarak dijital insani bilimler disiplinini ortaya çıkarmıştır. Dijital insani bilimler makine öğrenimi, veri bilimi, yapay zekâ alanlarını da içeren bilgisayar tabanlı teknolojilerin insani bilimlere uygulanmasıdır (Berry, 2019). Dijital insani bilimler çalışmalarının temel veri kaynağı, toplumların geçmiş nesillerden gelecek nesillere aktardığı kültürel, sosyal, ekonomik ve evrensel değerlere sahip olan kültürel miras koleksiyonlarıdır (Akça, 2018). Bu çerçevede son yıllarda kültürel bellek koleksiyonlarındaki verilere erişimi kolaylaştırmak ve dijital insani bilimler araştırmacılarının gereksinimlerini karşılamak amacıyla "veri olarak koleksiyonlar" (collections as data) yaklaşımı benimsenmektedir (Wittmann ve diğerleri, 2019). Veri olarak koleksiyonlar (VOK) yaklaşımı dijital koleksiyonları bilişimsel (hesaplamalı) erişime uygun veri setlerine dönüştürmek şeklinde tanımlanmaktadır (Padilla ve diğerleri, 2019). Bilişimsel erişim (computational access) dijital arşivlerdeki koleksiyonları veri/metin madenciliği ve makine öğrenimi gibi tekniklerle analiz etmek ve yorumlamak için indirerek ya da bir uygulama programlama arayüzü (Application Program Interface – API) kullanarak bu koleksiyonlara makinece okunabilir bir şekilde erişmek anlamına gelmektedir (Digital Preservation Coalition, 2022).

Koleksiyonların veri olarak koleksiyonlara dönüştürülmesi dijital insani bilimler, veri bilimi, veriye dayalı gazetecilik gibi birçok disipline hizmet etmektedir (Padilla ve Ridge, 2019). Bu yaklaşım kültürel miras koleksiyonları üzerinde yapılan veri ve metin madenciliği, veri görselleştirme, haritalama, konu modelleme ve ağ analizi gibi uygulamaların çok daha etkin bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamaktadır (Lampert ve Lapworth, 2020). Bu tür uygulamaları ve bilişimsel erişim yöntemlerini kullanan araştırmacıların sayısı her geçen gün artmaktadır. Bu artışa paralel olarak kütüphane, müze, arşiv gibi çok sayıda kültürel bellek kurumu da veri setlerini CSV, XML gibi açık ve yeniden kullanılabilir formatlarda sunmaya başlamıştır (Wittmann ve diğerleri, 2019, s. 49; Candela ve diğerleri, 2022, s. 2). Ancak henüz bu uygulamalar yeterince yaygınlaşmamıştır. Bunun temel nedeni nitelikli personel eksikliği, yerleşik eğilimleri değiştirmenin zorluğu, korumacı yaklaşımlar, bilişimsel erişimi desteklemeyen geleneksel sistemler ve telif hakkı sorunları gibi engellerdir (Candela ve diğerleri, 2022, s. 2). Ayrıca bazı kültürel bellek kurumlarında veri setleri paylaşılsa da verilerin veya üstverilerin (metadata) kalitesi bilgisayar destekli analizler ile iyi sonuçlar elde etmek için yeterli değildir (Candela ve diğerleri, 2022, s. 15).

Türkiye kültürel miras açısından zengin bir ülkedir. Dolayısıyla ülkemizde veya yurt dışında kültürel miras koleksiyonlarımızı temel veri kaynağı olarak kullanan dijital insani bilimler çalışmaları giderek artmaktadır (Karbeyaz ve diğerleri, 2012, 2013; Grallert, 2016; Hadjikyriacou, 2018; Uğur, 2018; Ben-Bassat ve Buessow, 2020; Stanford University, 2021; University of St Andrews, 2021). Ancak araştırmacılar kültürel miras koleksiyonlarının üstverilerine ya da bu koleksiyonlara topluca erişim sağlayamamaktadırlar. Hem kültürel mirasın daha iyi analiz edilmesinde hem de dijital insani bilimler disiplininin gelişmesinde veri olarak koleksiyonlar yaklaşımının uygulanması kilit rol oynamaktadır.

Bu çalışmanın iki amacı vardır: (1) Türkiye'deki dijital insani bilimler araştırmacılarının veri olarak kültürel miras koleksiyonlarına yönelik gereksinim ve beklentilerini belirlemek; ve (2) kültürel bellek kurumlarının bu gereksinim ve beklentileri ne ölçüde karşıladığını saptamak. Bu kapsamda dijital insani bilimler araştırmacıları ve kültürel bellek kurumlarının temsilcileri ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler sonucunda araştırmacıların en çok veriye erişim, dijital belgelerin çözünürlük (granularity) kalitesi, ücretler, indeksleme hataları ve yetersiz üstveriler açısından zorluklarla karşılaştıkları görülmüştür. Araştırmacıların kurumlardan beklentileri hususunda açık erişim, toplu indirme seçenekleri, makinece okunabilir formatlarda veriye erişim, dijitalleştirme gibi konular öne çıkmaktadır. Kurum temsilcilerinin ise veri olarak koleksiyonlar yaklaşımına olumlu baktıkları ancak henüz koleksiyonlarını bu yaklaşıma uygun biçimde hizmete sunmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Kurumların önünde telif hakları, nitelikli personel eksikliği, bütçe ve teknik yetersizlikler gibi engeller bulunmaktadır. Konuyla ilgili olarak Türkiye'de ilk kez yapılan bu çalışmadan elde edilen bulguların dijital kültürel miras koleksiyonlarını veri olarak koleksiyonlara dönüştürme politikası geliştirmeyi planlayan kurumlar tarafından kullanılabilmesi kanısındayız.

## Literatür Değerlendirmesi

Dijital dönüşüm, “*dijital teknolojileri kullanarak yeni fırsatlar ve değerler yaratma; sosyal yapıları dijital teknolojilerle güçlendirme ve daha verimli hale getirme süreci*” olarak tanımlanmakta ve her alanda hayatımızı etkilemektedir (Bozkurt ve diğerleri, 2021, s. 40, orijinali italik). Yaşanan gelişmelerin etkisi kütüphane, arşiv ve müze gibi kültürel bellek kurumlarında da yeni bir dönem başlatmıştır. Dijital dönüşüm sonucunda bellek kurumları farklı içerik türlerini dijital verilere dönüştürmekte, bu veriler arşivlerde kayıt altına alınmakta ve her yerden erişilebilir hâle getirilmektedir (Lanzolla ve Anderson, 2008, s. 73; Colavizza ve diğerleri, 2021). Kültürel bellek kurumlarında dijitalleşme alanındaki gelişmelere ek olarak dijital veri odaklı akademik çalışmaların her geçen gün artması kurumların veri olarak koleksiyonlar (VOK) yaklaşımını benimsemesine yol açmıştır.

VOK kavramı ilk kez 27 Eylül 2016 tarihinde gerçekleştirilen Amerikan Kongre Kütüphanesinin ev sahipliği yaptığı bir etkinlikte kullanılmıştır (Library of Congress, 2016). Ancak VOK fikrinin oluşması daha eskilere dayanmaktadır. Doğrudan bu kavram kullanılmamış olsa da literatürde koleksiyonların veri olarak kullanılmasını ele alan çeşitli çalışmalar bulunmaktadır (Johnston, 2011; Padilla ve Higgins, 2014; Posner, 2015; Padilla, 2016). Günümüzde üstveriler veya veri olarak koleksiyonlar toplu halde dijital ortamda kolayca paylaşılabilir. Aslında geçmişte de üstverilere toplu şekilde CD-ROM'lar, mikrofişler veya basılı kataloglar aracılığıyla erişim sağlanabilmekteydi. Örneğin, Millî Kütüphane'nin 2001 yılında yayımladığı 1923-1999 yılları arasında Türkiye'deki 4418 dergide yayımlanan 566.627 makalenin üstverilerine toplu olarak erişim imkânı sunan "Cumhuriyet Dönemi Makaleler Bibliyografyası 1923-1999 CDMB" adlı CD-ROM (Tonta ve Al, 2008) veri olarak koleksiyonlara örnek gösterilebilir. Günümüzün VOK uygulamalarını geçmişteki uygulamalardan farklı kılan en önemli özellik üstverilerin veya koleksiyonların çevrimiçi (online) olarak "makinece okunabilir ve makinece üzerinde işlem yapılabilir" (machine-readable and machine-actionable) ve yeniden kullanılabilir formatlarda sunulmasıdır. Makinece okunabilir veri yapısal olmalıdır. Makinece üzerinde işlem yapılabilirlik ise makinelerin ya da bilgisayarların böyle bir yapıya göre programlanabilmesini sağlayacak şekilde yapılandırılmış tutarlı bilgiyi ifade eder. Örneğin, makine bir XML dosyasındaki etiketleri (tags) kolayca ayırt edebilir ama bu etiketlerde kayıtlı bilgilerin ne olduğunu karmaşık metin analizi algoritmaları kullanılmadan anlayamaz. Oysaki aynı dosyadaki etiketler ad, başlık, yayınevi, yıl gibi spesifik ve bir üstveri şeması aracılığıyla (örneğin, Dublin Core) önceden tanımlanmış ve kayıtlı (tekil URL adresi olan) alan adlarıyla değiştirilirse, makinelerin kitapların yazar adlarını listelemesini sağlayan sorgular kolayca oluşturulabilir ve bu koleksiyonlardan yeni bilgiler çıkarılabilir (Miksa ve diğerleri, 2018). Britanya Kütüphanesi'ndeki RDF/XML formatlarında sunulan Britanya Millî Bibliyografyası, Britanya Kütüphanesi basılı müzik eserlerini içeren veri setleri veya Lewis Carroll'un tüm eserlerinin üstverilerinin bir CSV dosyası olarak sunulması makinece okunabilir ve üzerinde işlem yapılabilir koleksiyonlara örnek olarak gösterilebilir (British Library, 2023).<sup>1</sup>

VOK son yıllarda bazı kültürel bellek kurumları için temel faaliyet alanlarından biri hâline gelmiştir (Ames, 2021, s. 1). Giderek daha fazla kültürel bellek kurumu dijital kültürel miras koleksiyonlarını hem bilimsel hem de yaratıcı amaçlar için makinece okunabilir, açık ve yeniden kullanılabilir formatlarda veri setleri olarak sunmaktadır (Lampert ve Lapworth, 2020; Ziegler, 2020, s. 4; Candela ve diğerleri, 2022, s. 2). ABD, İngiltere, Hollanda, Fransa, Avustralya Millî Kütüphaneleri ve Avustralya Millî Arşivi koleksiyonlarını veri olarak koleksiyonlara dönüştüren kurumlardan bazılarıdır. Kültürel bellek kurumlarının yanı sıra HathiTrust ve Europeana gibi dijital kütüphaneler de bu yaklaşımı benimsemiştir (Europeana Pro, 2022; HathiTrust, 2022).

Bellek kurumları çeşitli koleksiyonları farklı biçimlerde veri olarak sunmaktadır. Örneğin, Britanya ve Kongre Kütüphaneleri koleksiyonlarını sıkıştırılmış dosyalar halinde çeşitli dosya formatlarında veri olarak paylaşmaktadır (British Library, 2022a; Library of Congress, 2022). Bu kurumların veri sıkıştırma biçimi olarak zip kullandığı ve koleksiyonlarını XML, RDF, CSV gibi formatlarda sundukları görülmektedir. Avustralya Millî Kütüphanesi koleksiyonlarını bir uygulama programlama arayüzü (API) aracılığıyla kullanıma açmıştır (National Library of Australia, 2022). Protokoller aracılığıyla yazılımların birbiriyle iletişim kurabilmesini sağlayan bu arayüzler, arama sonucu ulaşılan koleksiyonların tek seferde toplu halde indirilebilmesine (bulk download), koleksiyonların başka bir veri tabanına aktarılabilmesine veya koleksiyonlardan görselleştirme yapılabilmesine olanak sağlamaktadır. Avustralya Millî Kütüphanesi'nin uygulama programlama arayüzü (Trove) ile oluşturulan araçlar ve görselleştirmeler bunlara örnek olabilir (National Library of Australia, 2023). Europeana Dijital Kütüphanesinde hem Britanya ve Kongre Kütüphaneleri gibi sıkıştırılmış dosya formatlarında indirilebilir veri setleri sunulmakta hem de OAI-PMH (Açık Arşivler Girişimi Üstveri Harmanlama Protokolü)

1 Örneğin, Mısır'daki Nefertari Tapınağına ait üstverilerin XML gösterimi için bkz. Turco ve diğerleri (2019, Şekil 4, s. 435).

aracılığıyla verileri toplama imkânı sunulmaktadır (Europeana Pro, 2022). Bu protokol ile Europeana verilerinin tamamı veya belirli veri setleri toplu bir şekilde indirilebilmektedir.

Koleksiyonlarını kendi kurumsal web sayfaları üzerinden veri olarak sunan bu kurumların aksine Carnegie Sanat Müzesi ve Miami Üniversitesi Kütüphanesi gibi bazı kurumlar da koleksiyonlarını GitHub<sup>2</sup> üzerinden paylaşmaktadır (Padilla ve diğerleri, 2019). VOK olarak paylaşılacak koleksiyonlar bellek kurumlarının önceliklerine ve kullanıcıların beklentilerine göre belirlenmektedir (Wittmann ve diğerleri, 2019, s. 59). Örneğin, Amerikan Kongre Kütüphanesinde daha çok bölgesel projeler, haritalar, dergiler ve yıllıklar gibi koleksiyonlar, Britanya Kütüphanesinde tarih ve edebiyat koleksiyonları veri olarak paylaşılmaktadır. Singapur Ulusal Üniversitesi Kütüphanesinde ise Endonezya tiyatro arşivindeki belgeler veri odaklı video işleme çalışmalarına destek olabilecek bir veri setine dönüştürülmüştür (Padilla ve diğerleri, 2019, s. 179).

Kültürel bellek kurumlarında kurulan laboratuvarlar da VOK yaklaşımı için önemli girişimlerdir. Laboratuvarlarda hem koleksiyonlar açık veri setleri halinde paylaşmakta hem de dijital kültürel miras koleksiyonları üzerinde çeşitli analizler yapılmaktadır. Laboratuvarlar aracılığıyla koleksiyonların daha iyi tanıtılması ve araştırmacıların teşvik edilmesi amaçlanmaktadır. Danimarka, Hollanda ve Britanya Milli Kütüphanelerinin laboratuvarları bunların en önemli örneklerindedir (British Library, 2022b; Koninklijke Bibliotheek, 2022; Royal Danish Library, 2022). Kültürel bellek kurumlarından bağımsız bir şekilde kurulan dijital insani bilimler laboratuvarları da bulunmaktadır. Hollanda'daki Dijital İnsani Bilimler Laboratuvarı bilişimsel dilbilim, bilgi erişim, semantik web gibi uzmanlıkları bir araya getirerek insani bilimler araştırmalarını geliştirmeyi amaçlayan kurumlar arası bir araştırma grubudur (Digital Humanities Lab, 2022). Benzer amaçlarla 2022 yılında Türkiye'de de Sabancı Üniversitesinde bir laboratuvar kurulmuştur (Sabancı Üniversitesi Dijital..., 2022). Veri olarak koleksiyonlara ilişkin gerçekleştirilen önemli çalışmalardan biri de GLAM Workbench'tir.<sup>3</sup> GLAM Workbench çoğunlukla Avustralya ve Yeni Zelanda'da bulunan kütüphane, arşiv, müze ve galeri gibi kültürel bellek kurumlarının veri setlerinin bir arada yer aldığı, bu verilerle çalışmaya yardımcı olacak araçlar, eğitimler ve örnekler sunan bir web sayfasıdır (Sherratt, 2022).

Konuyla ilgili çalışmaların bir kısmı da kütüphaneler tarafından gerçekleştirilmektedir. Las Vegas Nevada Üniversitesi Kütüphanesinin koleksiyonlarını veri olarak koleksiyonlara dönüştürmek için gereken üstveriler kütüphaneciler ile bir dijital tarih araştırmacısının işbirliğiyle hazırlanmıştır (Rueda, 2018a, 2018b). Utah Üniversitesi J. Willard Marriott Kütüphanesinde koleksiyonların kullanılabilirliği metin madenciliği, konu modelleme ve CBS gibi çeşitli dijital insani bilimler yöntemleri kullanılarak test edilmiş, kütüphanedeki dijitalleştirme süreçlerine veri olarak koleksiyonlar standart bir uygulama olarak dâhil edilmiş ve Dublin Core<sup>4</sup> üstveri alanları dışında daha ayrıntılı tanımlayıcı üstveriler oluşturulmuştur (Wittmann ve diğerleri, 2019).

Veri olarak koleksiyonlara yönelik en kapsamlı çalışma "Always Already Computational: Collections as Data" projesinin faaliyet ve bulgularını içeren rapordur (Padilla ve diğerleri, 2019). Bu raporda kurumların veri olarak koleksiyonlar uygulamalarını başlatmak için yapabilecekleri 50 unsur listelenmiş, bu alanda çalışan uzmanlar tanıtılmış, kütüphane, arşiv ve müze çalışanlarına yardımcı olacak uygulamalar gösterilmiştir. Raporda veri olarak koleksiyonlar için uygun formatlar, analiz araçları, metin madenciliği, ağ analizi gibi teknikler incelenmiş ve bu teknikler kullanılarak hazırlanan koleksiyonlardan örnekler sunulmuştur. Proje katılımcılarının koleksiyonlarını dönüştürme aşamasındaki deneyimlerine de raporda yer verilmiştir.

2 GitHub: <https://github.com/>

3 "GLAM", Galleries, Libraries, Archives, and Museums'un kısaltmasıdır. Türkçede genellikle KAM (Kütüphaneler, Arşivler ve Müzeler) kısaltması kullanılmaktadır. "GLAM Workbench", KAM Çalışma Tezgâhı ya da KAM Çalışma Masası olarak Türkçeye çevrilebilir.

4 Dublin Core Metadata Initiative: <https://www.dublincore.org/>

Raporda ayrıca “Veri Olarak Koleksiyonlara İlişkin Santa Barbara Bildirgesi” yer almaktadır. Bildirgede veri olarak koleksiyonların amacı, kapsamı, hedef kitlesi ve nasıl yapılandırılması gerektiği gibi konularda 10 ilke belirlenmiştir (The Santa Barbara Statement..., 2018). Aynı projenin devamı niteliğindeki “Collections as Data: State of The Field and Future Directions” toplantısı 25-26 Nisan 2023 tarihlerinde yapılmış (Collections as Data Futures, 2023) ve bir görüş bildirgesi yayımlanmıştır (Chambers ve diğerleri, 2023). Bu toplantıyla aynı adı taşıyan ayrıntılı bir rapor hazırlanması ve 2023 yılı içinde Santa Barbara Bildirgesinin güncellenmesi planlanmaktadır.

Uluslararası GLAM Laboratuvarları Topluluğundan<sup>5</sup> esinlenerek hazırlanan *Open a GLAM Lab* adlı kitap da dijital koleksiyonların veri olarak tanımlanması, değerlendirilmesi, erişime açılması, paylaşılması ve verilerin yeniden kullanılması hakkında bilgiler içeren önemli bir kaynaktır (Mahey ve diğerleri, 2019). Diğer çalışmalarda koleksiyonlarını dönüştürmek isteyen kurumlar için bir metodoloji önerilmiş (Candela ve diğerleri, 2022) ve veri olarak koleksiyonları yayımlama konusunda bir kontrol listesi hazırlanmıştır (Candela ve diğerleri, 2023). Benzeri bir biçimde kültürel miras verileri için de “makine öğrenimi verisi olarak koleksiyonlar” (collections as machine learning data) kontrol listesi oluşturulmuştur (Lee, 2023). Literatürde konu ile ilgili karşımıza çıkan bir diğer kavram da makinece işlem yapılabilir koleksiyonlardır (machine actionable collections). Bu kavram koleksiyonların veri olarak paylaşılmasına ek olarak bu verilerin keşfedilmesi, işlenmesi, yeniden kullanımı için gereken teknolojileri, süreçleri, standartları ve altyapıları da içerir ve yapay zekâ ve makine öğrenimini de besleyen veriler sağlar (Bell ve diğerleri, 2021, s. 68). Bunlar dışında veri olarak koleksiyonlar konusunda birçok proje gerçekleştirilmekte (örneğin, Adamlink Project, 2022; Amsterdam Time Machine, 2022; HisGis, 2022; The real face of White Australia, 2022) ve çeşitli akademik araştırmalar yayımlanmaktadır (örneğin, Schmidt, 2012; Sherratt, 2019; UC San Diego Library, 2021; Candela ve diğerleri, 2022).

Ulusal literatürde veri olarak koleksiyonlar hakkında bazı tanıtıcı yayınlar yapılmış olsa da (örneğin, Tonta ve Madran, 2021) konuyla doğrudan ilgili henüz herhangi bir akademik araştırma yapılmamıştır. Doğrudan veri olarak kültürel miras koleksiyonlarına değinilmese de, dijital arkeolojik verilerin yönetimi konusunda hazırlanan bir doktora tezinde kültürel mirasın bir parçası olan arkeolojik verilere erişim ve bu verilerin yeniden kullanımı, üstveriler, standartlar ve bağlı veri gibi konulara yer verilmiştir (Çayırezmez, 2023). Konuyla bağlantılı en önemli girişimler ise yukarıda anılan Sabancı Üniversitesi Dijital İnsani Bilimler Laboratuvarı ile Dijital Osmanlı Çalışmaları platformudur (Digital Ottoman Studies, 2022; Sabancı Üniversitesi Dijital..., 2022). Laboratuvarda metin, görsel ve video gibi çeşitli veri türlerinin bilişimsel erişim yöntemleri ile analiz edildiği çeşitli projeler gerçekleştirilmektedir (Hasan Ağa ve Kardeşi..., 2022; Türkiye’yi Temsil Eden..., 2022). Dijital Osmanlı Çalışmaları platformunda ise Türkiye’deki dijital insani bilimler çalışmalarına katkı sağlayan projeler, makaleler, kitaplar, tezler, araçlar ve etkinlikler paylaşılmaktadır. Bu platform ile dijital insani bilimler projeleri için kişileri ve kurumları bir araya getiren bir dijital ağ oluşturulması amaçlanmaktadır (Digital Ottoman Studies, 2022).

Türkiye’de yapılmış olan dijital insani bilimler araştırmalarının birçoğu kültürel bellek kurumlarının koleksiyonlarına dayanmaktadır (Karbeyaz ve diğerleri, 2012, 2013; Uğur, 2014; Gökmen, 2015; Öner, 2019; Aladağ, 2020; Bekman, 2020; Ekim ve diğerleri, 2021; Şavk ve Doğu, 2021; Yüksek, 2021). Ancak Türkiye’de araştırmacıların veri bulmaları son derece zordur. “Osmanlı Epir’ini Haritalandırmak” adlı projenin yürütücüsü Prof. Ali Yayıoğlu’ya göre dijital tarihin gelişmesinin önündeki en önemli engel veri bulmaktır. Türkiye’de Osmanlıca yazılmış çok zengin belgeler olmasına rağmen projede yararlanılan belgelerin öncelikle veriye dönüştürülmesi gerekmiştir (ANAMED Kütüphanesi, 2021). Türkiye’de dijital insani bilimler araştırmalarının gelişmesi için kültürel bellek kurumlarının koleksiyonlarını veri olarak koleksiyonlara dönüştürmeleri ve bu verileri dijital ortamda araştırmacıların kullanımına açmaları son derecede önemlidir.

5 International GLAM Labs Community. <https://glamlabs.io/>



## Yöntem

Bu çalışmada aşağıdaki araştırma sorularına yanıt aranmıştır:

- 1.AS1: Dijital insani bilimler araştırmacıları veri olarak kültürel miras koleksiyonlarına gereksinim duymakta mıdır?
- 2.AS2: Dijital insani bilimler araştırmacılarının kültürel bellek kurumlarından beklentileri nelerdir?
- 3.AS3: Kültürel bellek kurumları kültürel miras koleksiyonlarını veri olarak koleksiyonlar yaklaşımına uygun biçimde sunmakta mıdır?
- 4.AS4: Kültürel bellek kurumlarının koleksiyonlarını veri olarak koleksiyonlara dönüştürmek için gereksinimleri nelerdir?

Araştırmanın temel hipotezi (H1) “Türkiye’deki kültürel bellek kurumlarının veri olarak kültürel miras koleksiyonlarına yönelik mevcut uygulama ve süreçleri dijital insani bilimler araştırmacılarının gereksinim ve beklentilerini karşılamamaktadır” şeklinde belirlenmiştir.

Araştırma kapsamında veri olarak koleksiyonlara yönelik dijital insani bilimler araştırmacılarının gereksinimlerinin ve kültürel bellek kurumlarının mevcut durumlarının saptanması amacıyla nitel bir araştırma planı hazırlanmıştır. Nitel araştırmalarda öncelik genelleme yapmak değil; olayların, durumların derinlemesine incelenmesi ve anlaşılmasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2018, s. 61). Bu çerçevede hem araştırmacıların gereksinim ve beklentilerinin derinlemesine incelenerek keşfedilmesi hem de kurumların mevcut durumlarının belirlenmesi amacıyla araştırmacılar ve kurumlar ile yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşmelerde araştırmacı “görüşmenin akışına bağlı olarak değişik yan ya da alt sorularla görüşmenin akışını etkileyebilir ve kişinin yanıtlarını açmasını ve ayrıntılandırmasını sağlayabilir” (Türnüklü, 2000, s. 547). Araştırma kapsamında kültürel bellek kurumu temsilcilerine çalıştıkları kurum ve pozisyon, kurumun sahip olduğu dijital koleksiyonlar, bu koleksiyonların nasıl ve hangi koşullarda paylaşıldığı, koleksiyonların veri olarak paylaşılmasının önündeki engeller ve bu konudaki gereksinimler ile ilgili 23 soru sorulmuştur. Dijital insani bilimler araştırmacılarına ise araştırmacının görevi ve çalışma alanı, araştırmalarda kullanılan veri kaynakları, verilerin nasıl ve nerelerden elde edildiği, araştırmalarda karşılaşılan zorluklar ve bu konuda kültürel bellek kurumlarından beklentileri ile veri olarak koleksiyonlara yönelik görüşleri hakkında 20 soru sorulmuştur.<sup>6</sup>

Görüşmeler için dijital kültürel miras koleksiyonlarını kullanarak ağ analizi, metin madenciliği, haritalama ve benzeri teknikler kullanarak araştırmalar yapan ve araştırma bulgularını ulusal/uluslararası literatürde yayımlayan tarih, edebiyat, bilgisayar mühendisliği gibi farklı bölümlerden amaçlı örnekleme (purposive sampling) tekniğiyle 10 araştırmacı<sup>7</sup> ve Türkiye’de dijital kültürel miras koleksiyonları bulunan kütüphane, arşiv, müze ve araştırma merkezleri arasından 16 kurum<sup>8</sup> seçilmiştir. Araştırmacılar literatür taraması ile dijital insani bilimler alanında yapılan çalışmaların tespit edilmesi ve araştırmacıların profillerinin değerlendirilmesi sonucunda belirlenmiştir. Kurumlar da benzer şekilde kurumların web sayfaları incelenerek dijital insani bilimler araştırmaları için değerli koleksiyonlara sahip ve hâlihazırda koleksiyonlarını dijitalleştirmiş olanlar arasından seçilmiştir. Kurumlar arasında Osmanlı ve Cumhuriyet dönemi arşivlerini bünyesinde barındıran

6 Bkz. Ek 1: Veri olarak kültürel miras koleksiyonları: Kurumlar için görüşme soruları; Ek 2: Veri olarak kültürel miras koleksiyonları: Araştırmacılar için görüşme soruları

7 Araştırmacıların çalıştığı üniversiteler: Bilkent (2), Marmara, Hacettepe, İzmir Ekonomi (2), Kıbrıs Amerikan, Koç, Üsküdar, Yeditepe.

8 Cumhurbaşkanlığı Devlet Arşivleri Başkanlığı, Dijital Sakıp Sabancı Müzesi, Diyanet İşleri Başkanlığı Kütüphanesi, Marmara Üniversitesi Kütüphanesi, Millet Kütüphanesi, Milli Kütüphane, Salt Araştırma, TDV İSAM, Türk Dil Kurumu Kütüphanesi, Türk Tarih Kurumu Kütüphanesi, VEKAM, Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, İBB Atatürk Kitaplığı, İngiliz Arkeoloji Enstitüsü Kütüphanesi, İstanbul Üniversitesi Kütüphanesi.

Cumhurbaşkanlığı (CB) Devlet Arşivleri Başkanlığı, kültür varlıklarımız ile müzelerin bağlı olduğu Kültür Varlıkları ve Müzeler Genel Müdürlüğü, Türkiye'nin en büyük kütüphanesi olan CB Millet Kütüphanesi ve Millî Kütüphane yer almaktadır.

Görüşülen dijital insani bilimler araştırmacıları askeri tarih, Osmanlı tarihi, sinema tarihi, iktisat tarihi, kültür tarihi, Türk dili ve edebiyatı, dilbilim, Osmanlı edebiyatı, bilgisayar mühendisliği ve yeni medya alanlarında çalışmaktadır. Kültürel bellek kurumlarından görüşülen temsilcilerin ise 9'u kurum yöneticisi, 2'si kütüphaneci, 2'si arşiv uzmanı, 2'si birim sorumlusu ve 1'i öğretim görevlisidir. Araştırmacıların isimleri ile kurum temsilcilerinin çalıştığı kurumların adları kişisel verilerin korunması amacıyla anonimleştirilmiş ve araştırmacılar A1'den A10'a, kurumlar ise K1'den K16'ya kadar kodlanmıştır.

Görüşmeler 8 Şubat–24 Mayıs 2022 tarihleri arasında Zoom<sup>9</sup> çevrimiçi görüşme platformu kullanılarak yapılmıştır. Görüşmeler ortalama 40 dakika sürmüştür ( $\pm 20$  dak.). Tüm görüşmeler katılımcıların onayları ile kayıt altına alınmıştır. Kurumlardan ikisi Zoom üzerinden görüşmeyi kabul etmemiş, kurum temsilcilerinden biriyle yüz yüze, diğeriyle telefon ile görüşme sağlanmış ve bu görüşmelerin ses kayıtları alınmıştır. Bir araştırmacı da telefonla görüşmeyi tercih etmiş ve görüşme kaydedilmiştir.

Sorulara çoğunlukla ayrıntılı yanıtlar verilmiştir. Anlaşılamayan ya da yeterli yanıt alınamayan sorular farklı biçimlerde sorularak katılımcının yanıtını açması sağlanmıştır. Görüşmelerin ses kayıtları çözümlenerek metne aktarılmıştır. Metne aktarılan görüşmeler MaxQDA yazılımı aracılığıyla düzenlenmiştir. Bu aşamada ses kayıtları ve çözümler yazılıma yüklenmiş ve yazılımın “deşifre modu” özelliği ile yeniden gözden geçirilmiş ve çözümlerde saptanan hatalar düzeltilmiştir.

Daha sonra aynı yazılım ile nitel verilerin analizini kolaylaştırmak, güvenilirliği artırmak ve belirli ölçüde verileri nicelleştirmek amacıyla metinlerde kodlamalar yapılmıştır. Kodlama ile ham veriler kavramsallaştırılarak kategorilere ayrılmış ve görüşmelerde öne çıkan temalar saptanmıştır (Neuman, 2010, s. 663). Kodlama sürecinde öncelikle her bir soru için ayrı bir kod açılmış, bu sorulara verilen yanıtlar belirli temalar altında toplanmıştır. Örneğin, Şekil 2'de görülen araştırmacıların kültürel bellek kurumlarından beklentileri bir ana temayı oluşturmakta, açık erişim, toplu indirme gibi beklentiler ise alt temaları oluşturmaktadır. Açık erişim beklentisi olan her araştırmacıya açık erişim kodu, toplu indirme beklentisi olan her araştırmacıya toplu indirme kodu atanmıştır. Tüm kodlamalar bittikten sonra yazılımın “kod sistemi” içinde bulunan “alt kodların istatistiği” özelliği kullanılarak ana temalar altındaki alt temaların istatistiğini çıkarmak ve bu temaların etiketlendiği cümlelere ulaşmak mümkün olmaktadır. Kodlama sürecinde birbirinden çok farklı yanıtların belirli kategoriler altında toplanarak alt temaların belirlenmesi en zorlu aşama olmuştur. Her bir metinde yeni temalar ortaya çıkmış ve geriye dönerek kodlanmış metinler tekrar bu tema çerçevesinde gözden geçirilmiştir. Bu aşama ilk yazar tarafından yapılmıştır.

Kodlama aşaması bittikten sonra görüşme metinlerinin içerik analizi yapılmış, katılımcıların veri olarak koleksiyonlar özelinde paylaştıkları bilgi ve görüşleri ağırlıklı olarak değerlendirilmiş, bu bilgi ve görüşlerden yararlanılarak araştırma sorularına ilişkin çeşitli çıkarımlar yapılmıştır (Gökçe, 2006, s. 19-21). İçerik analizi sürecinde MaxQDA yazılımının yukarıda bahsedilen kod istatistikleri özelliğinin yanı sıra harita özelliğinden yararlanılmıştır (Şekil 3, 4). Önceden kodlanan temalar ve alt temalar MaxQDA ve Excel aracılığıyla görselleştirilmiş, ayrıca kodlar kullanılarak katılımcıların belirli konudaki görüşlerini içeren nitel bulgulara kolaylıkla erişilip analizde hem nicel hem de nitel verilere yer verilmiştir.

---

9 Zoom. <https://zoom.us/>

## Bulgular ve Yorum

Çalışmanın bu bölümünde veri olarak koleksiyonlara yönelik dijital insani bilimler araştırmacılarının ihtiyaç ve beklentileri ile kültürel bellek kurumlarının bu ihtiyaç ve beklentileri ne ölçüde karşıladığı değerlendirilmektedir.

### *Araştırmacıların Karşılaştıkları Zorluklar ve Kültürel Bellek Kurumlarından Beklentileri*

Araştırmacıların verinin bulunması, toplanması ve analiz edilmesi aşamalarında en çok karşılaştıkları zorluğun erişilebilirlik (N=6)<sup>10</sup> olduğu görülmektedir (Şekil 1). Araştırmacılar elde etmek istedikleri veriye ulaşmak için bazen kuruma gitmek zorunda olduklarını, verilere uzaktan erişemediklerini bildirmişlerdir (A6, A7). Erişilebilirlik ile ilgili bir diğer zorluk ise kütüphane katalogları birbirinden bağımsız olduğundan araştırmacının hangi kaynağın hangi kurumda olduğunu bilme zorunluluğu olmasıdır (A5, A7, A8). Bu konu aynı zamanda verilerin dağınık olması (N=2) ile de ilgilidir. Özellikle süreli yayınlarda bazı sayıların bir kurumda, diğer sayıların farklı bir kurumda olması ve bu konuda herhangi bir yönlendirme yapılmaması araştırmacıları zorlamaktadır (A7, A8). Dijital belgelerin çözünürlüğünün düşük olması (N=5) ve bazı kaynaklara ücretli erişilebilmesi (N=5) karşılaşılan diğer önemli zorluklardandır. Araştırmalarda karşılaşılan bir diğer zorluk ise indeksleme hatalarıdır. Özellikle el yazmaları ve Osmanlı arşivlerinde indekslemede yapılan harf hataları aranan veriye ulaşmayı engellemektedir (A2, A3, A5, A10). Üstverilerde hatalar olması kadar yetersiz üstveriler (N=4) de araştırmaları zorlaştırmaktadır. Üstverilerin yetersiz olması hem verilere erişmeyi zorlaştırmakta hem de yetersiz üstveriler araştırmacıların ihtiyaçlarını karşılamamaktadır (A1, A2). Üstverilerde belli bir standart kullanılmaması da araştırmacılar için sorun yaratmaktadır. Farklı kurumlardan veri setleri indirerek çalışmak isteyen araştırmacılar aynı standartlar kullanılmadığı için öncelikle verilerin düzenlenmesi ile uğraşmak zorunda kalmaktadırlar (A9). Her kurum sisteminin ayrı ayrı keşfedilme ihtiyacı (A5), bir kurumda ücretli olan kaynağın başka bir kurumda ücretsiz olması (A10) sorun yaratmaktadır. Araştırma süreçlerinde verilerin farklı formatlara dönüştürülme ihtiyacı, kullanıcı dostu olmayan arayüzler, açılmayan formatlar, optik karakter tanıma (OCR)<sup>11</sup> olanağının olmaması ve belge indirme sayısında sınır bulunması belirtilen diğer zorluklardan bazılarıdır.

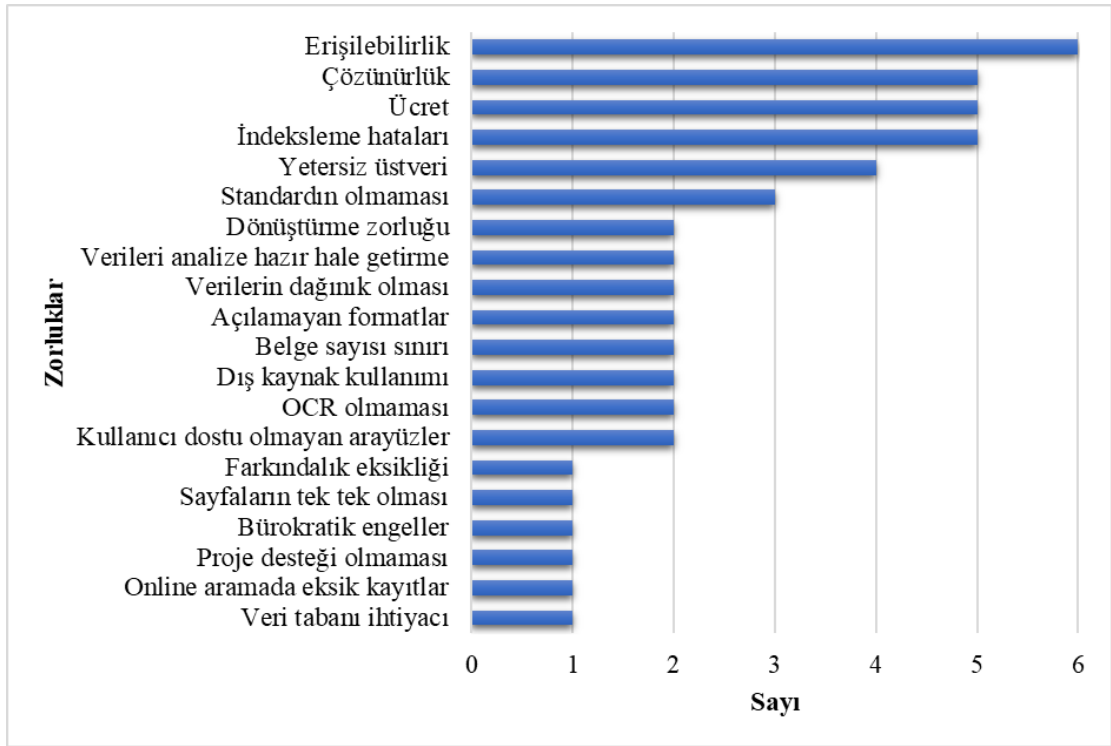
Araştırmacılar en çok (N=6) açık erişime ihtiyaç duymaktadırlar (A1, A5, A7-A10) (Şekil 2). Araştırmacılarından biri açık erişimin önemini şu sözlerle aktarmıştır:

Açık erişim, açık veri, açık fikirlilik. Bu üçü olmazsa dijital tarih, dijital beşeri bilimler imkânsız (A5).

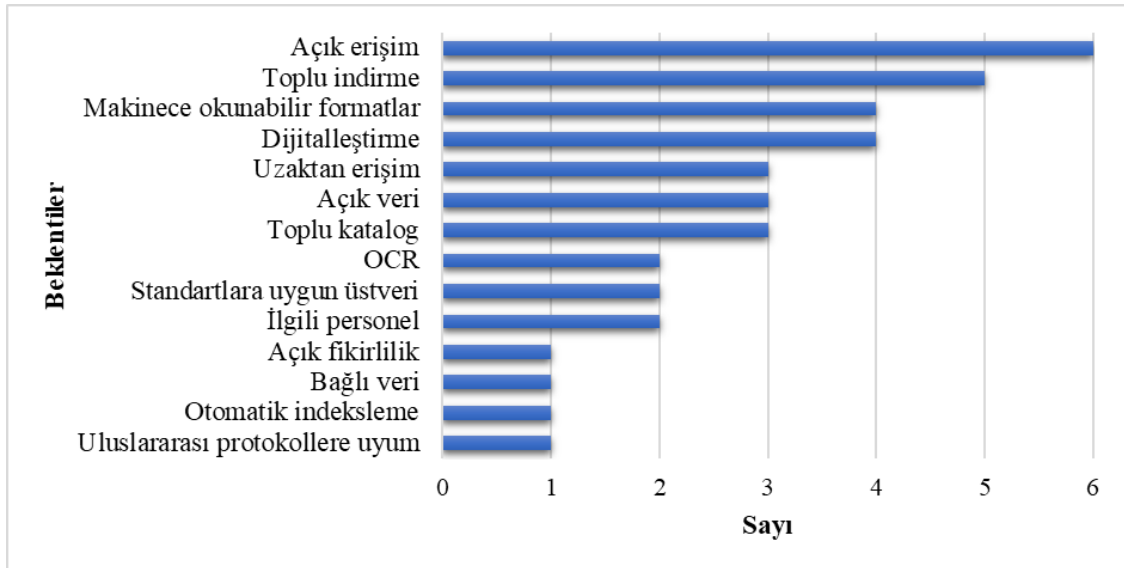
Araştırmacıların kurumlardan beklentilerinde ikinci sırada (N=5) toplu indirme imkânları yer almaktadır (A5, A7-A10). Araştırmacılar koleksiyonlara toplu bir şekilde, tek tıklamayla erişebilmek istemektedirler. Araştırmacıların dijitalleştirme (A2, A3, A5, A8) ve verilerin makinece okunabilir formatlarda sağlanması yönündeki beklentileri de (A5, A8-A10) yüksektir. Makinece okunabilir formatlarda dijitalleştirme için OCR gereklidir (A4-A5).

10 Bu sayı Şekil 1'de erişilebilirlik sorununu vurgulayan katılımcı sayısını göstermektedir. Metnin izleyen kısımlarında şekillerdeki sayılara atıf yapılırken aynı notasyon kullanılmıştır. Spesifik bir araştırmacı tarafından öne sürülen görüşlere araştırmacı kodu ile referans verilmiştir (örneğin, A6).

11 Optical Character Recognition (OCR): Basılı belgelerin ve verilerin makinece düzenlenebilir formatlarda dijital ortama aktarılması.



Şekil 1. Araştırmacıların veri bulma, toplama ve analiz etme aşamalarında karşılaştıkları zorluklar (N=10)



Şekil 2. Dijital insani bilimler araştırmacılarının kültürel bellek kurumlarından beklentileri (N=10)

#### Kültürel Bellek Kurumlarının Dijital Koleksiyonlarına Erişim Yolları

Araştırmacıların beklentileri bazı kurumlar tarafından kısıtlı ölçüde de olsa karşılanmaktadır. Örneğin, görüşülen kurum temsilcilerinden biri bir kullanıcı herhangi bir gazete koleksiyonu ya da bir konuyla ilgili yazma eserler gibi telif kapsamına girmeyen bir koleksiyonun tamamına erişmek isterse bunu sağlayabileceklerini, ayrıca talep edildiğinde koleksiyonlarını makinece okunabilir formatlarda sunabileceklerini söylemiştir (K14). Birçok kurum araştırmacı istekte bulunduğu yüksek çözünürlüklü veya makinece okunabilir formatlarda koleksiyonlarını paylaşabilmektedir. Bazı kurumlar herhangi bir prosedür olmadan istenen formatı araştırmacı

ile paylaşmakta (K9, K12, K13), bazıları ise resmi başvurular uygun bulunursa koleksiyonlarını ücretsiz (K4, K15) ya da belli bir ücret karşılığında (K6) paylaşmaktadır.

Dijital koleksiyonlara erişim sorunu genel olarak ele alındığında kurumların farklı koleksiyonlara yönelik farklı erişim koşulları belirledikleri anlaşılmaktadır. Örneğin, aynı kurumdaki bazı koleksiyonlar tamamen açık bir şekilde tüm kullanıcılarla paylaşılırken, özel koleksiyonlar yalnızca üyelere veya yalnızca kurum içinden erişime açılabilir. Kurumların yarısı (N=8) dijital koleksiyonlarını açık erişim olarak hizmete sunmaktadır (K2-K4, K9, K12-K13, K15-K16). Koleksiyonlarını açık erişimde sunan bu kurumlar bazı koleksiyonlarına ise üyelik ile (K2, K9), ücretli ve/veya istek üzerine (K12, K15) ya da yalnızca kurum içinden (K3, K9) erişim sağlamaktadır.

Yedi kurum koleksiyonlarının bir kısmına erişim için kullanıcılardan ücret almaktadır (K5-K8, K11-K12, K15). Bu kurumlardan birinde mevzuat gereği ücret alındığı belirtilmiştir (K8). Bazı kurumlar ücreti araştırmacının öğrenci/akademisyen olmasına ya da koleksiyonun akademik/ticari amaçla kullanılmasına göre belirlemektedir (K6, K7, K9). Koleksiyonlarını ücretli sunan kurumlardan ikisi filigranlı veya sadece küçük görseller sunarak belgelere kısıtlı bir açık erişim imkânı sağlamaktadır (K6-K7). Bu kurumlar referans verilmeden koleksiyonlarının sosyal medyada paylaşılmasını önlemek amacıyla belgelere filigran eklemektedir.

Üç kurumun (K1, K10, K14) koleksiyonları ise ne açık erişim ne de ücretli olarak erişime açıktır. Bu kurumlar koleksiyonlarının çoğuna üyelikle erişim sağlamaktadır. Bu kurumlardan ikisi (K1, K14) belirli koleksiyonları yalnızca kurum içi erişime açmaktadır. İki kurumda (K10, K14) indirilen ve erişilen belge sayısı sınırlıdır.

Açık ya da ücretli erişim seçeneklerinden bağımsız olarak ele alındığında toplam yedi kurumda üyelik ile erişime açık koleksiyonlar bulunmaktadır (K1-K2, K5, K9-K11, K14). Bazı kurumlarda farklı üyelere farklı erişim izinleri olması (K1) veya istatistiki veri tutma ihtiyacı (K2, K14), indirme sınırlaması (K5, K14) gibi sebeplerle üyelik istenmektedir. Altı kurumda yalnızca kurum içinden erişime açık kaynaklar bulunmaktadır (K1, K3, K5-K6, K9, K14). Altı kurumda ise bazı koleksiyonlar yalnızca araştırmacılar istekte bulunduğu paylaşılmaktadır (K5, K7-K8, K10, K12, K15). Bu kurumlardan üçü koleksiyonların hangi amaçla kullanılacağını açıklayan bir başvuru yapılmasını talep etmektedir (K7, K10, K15).

### ***Araştırmacıların Veri Olarak Koleksiyonlar Konusundaki Görüşleri***

Araştırmacıların veri olarak koleksiyonlara ilişkin görüşleri çoğunlukla olumludur (Şekil 3). Sekiz araştırmacı veri olarak koleksiyonların önemli olduğunu düşünmekte ve bazıları konunun önemini şu sözlerle vurgulamaktadır:

Tüm bir koleksiyona makro ölçekte bakabilmek bambaşka araştırma soruları sağlayacaktır. Bilgi üretimine katkısı açısından çok fark yaratacağını düşünüyorum (A5).

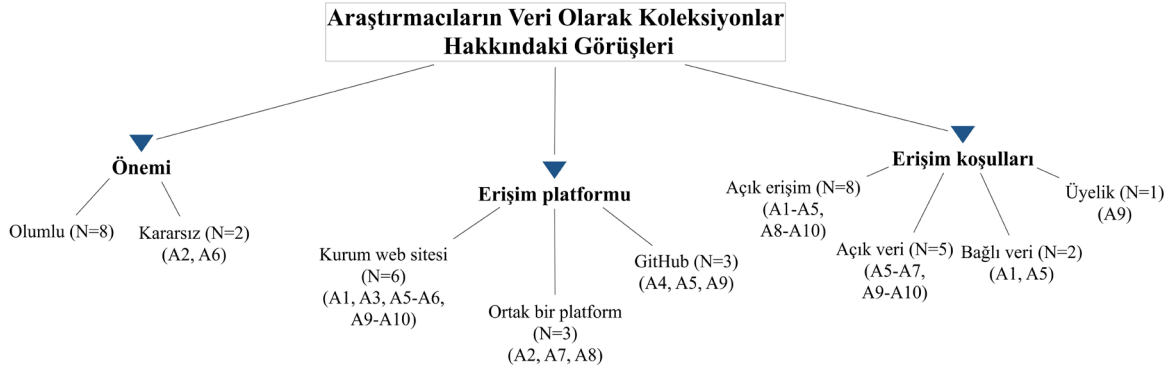
Müthiş bir adım atmış oluruz. Yılda birkaç tane proje yapabiliriz bu durumda (A10).

Araştırma sürecini tamamen otomatize etmemizi sağlamaz ama iş akışımızı çok hızlandırır, emek yoğunluğunu biraz daha azaltıp veri üretimine odaklanabilmemizi sağlar (A1).

Olumsuz görüş bildiren araştırmacı olmasa da iki araştırmacı bu konuda kararsızdır:

Bunu hem bir imkân hem de bir zorluk olarak görüyorum. Makinece okunabilir formatlar herkesin işine yarayacaktır ancak tüm bir koleksiyonu toplu halde indirmek araştırmayı kolaylaştırmak yerine içinden çıkılmaz bir hâle getirebilir diye düşünüyorum (A2).

Muhteşem olur ancak bazı zorlukları var. Bir kaynağın o koleksiyona ait olduğuna veya olmadığına kim karar verecek? Koleksiyonun tam olup olmadığından emin olamam. Konu bazı koleksiyonlar oluşturulursa çok zor (A6).



**Şekil 3.** Araştırmacıların veri olarak koleksiyonlara ilişkin görüşleri (N=10)

*Not:* Araştırmacılar bazı sorularla ilgili olarak birden fazla görüş bildirmişlerdir.

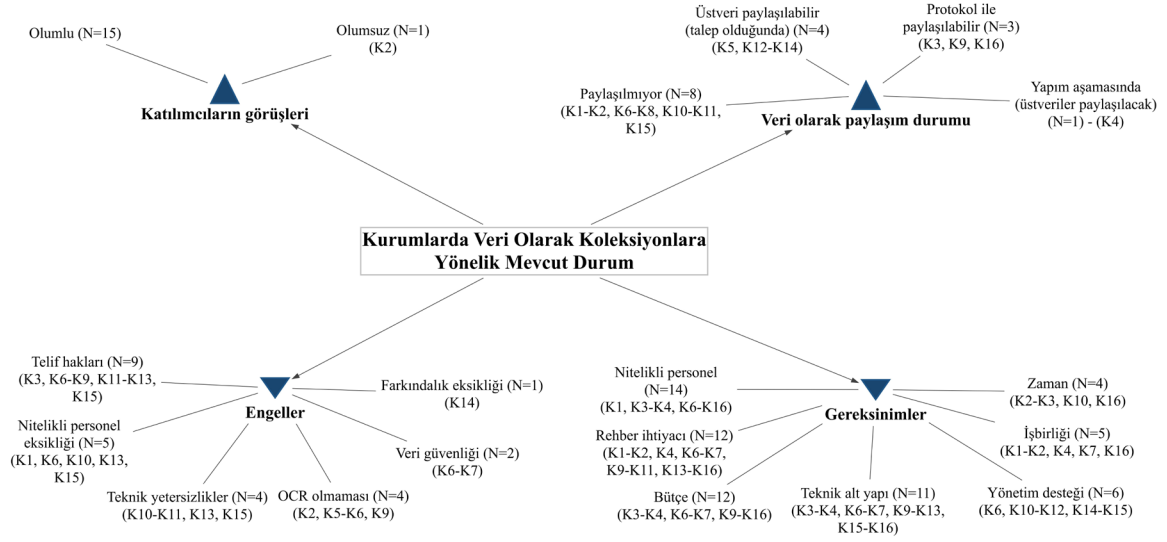
Çoğu araştırmacı (N=6) veri olarak koleksiyonların kurum web sitesi üzerinden erişime açılmasını uygun bulmaktadır. Böylece süreç daha disiplinli ve özenli yürütülebilir (A10). Web sitelerini tek tek gezip kaynak aramak zor olduğundan tüm kültürel bellek kurumları koleksiyonlarını veri olarak paylaşabilecekleri ortak bir platform oluşturmalıdır. Gerekirse Millî Kütüphane bu konuda birleştirici bir rol üstlenebilir (A2). Koleksiyonların veri olarak GitHub üzerinden paylaşılması, hatta bu koleksiyonlara hem GitHub hem de web sitesinden ulaşılabilmesi gerekir (A5, A9).

Araştırmacılar veri olarak koleksiyonların en çok (N=8) açık erişim ve açık veri (N=5) olarak paylaşılmasını istemektedirler. Dahası, bağlı veri (linked data) yaklaşımıyla tüm kültürel bellek kurumlarının koleksiyonlarına erişilebilir ve böylece merkezileşme ihtiyacı ortadan kaldırılabilir (A1, A5). Kamu verisi olmayan koleksiyonlara üyelik ile erişim sağlanabilir (A9).

#### ***Bellek Kurumları Temsilcilerinin Veri Olarak Koleksiyonlar Konusundaki Görüşleri ve Kurumların Mevcut Durumları***

Şekil 4 kurum temsilcilerinin veri olarak koleksiyonlara yönelik görüşlerini, koleksiyonların veri olarak paylaşım durumlarını, veri olarak koleksiyonların önündeki engelleri ve bu konuda kurumların gereksinimlerini göstermektedir.

Görüşme yapılan hemen hemen tüm kurum temsilcileri (N=15) dijital koleksiyonların veri olarak koleksiyonlara dönüştürülmesine olumlu yaklaşmaktadırlar. Sadece bir kurum temsilcisi (K2) kurumun dijital koleksiyonlarının genellikle Arapça veya Osmanlıca olması nedeniyle bu koleksiyonların makinece işlenebilir formatlara dönüştürülmesinin zor olduğunu düşünmektedir. Bazı kurumlar veri olarak koleksiyonlara tamamen olumlu bakmakta (K13, K14), bazıları da kuruma katkısı olacak bir projeye dayalı olarak koleksiyonların paylaşılmasını önemsemektedir (K6, K7). Kurumlardan biri (K12) yasal altyapı oluşturulmasının önemli olduğunu düşünmektedir.



Şekil 4. Kurumların veri olarak koleksiyonlara yönelik mevcut durumları (N=16)

Not: Kurum temsilcileri bazı sorularla ilgili olarak birden fazla görüş bildirmişlerdir.

Mevcut durumda kurumların hiçbiri henüz koleksiyonlarını veri olarak koleksiyonlara dönüştürüp herhangi bir platformdan araştırmacıların hizmetine sunmamıştır. Sekiz kurum koleksiyonlarını veri olarak koleksiyonlar biçiminde paylaşmadıklarını, üç kurum araştırmacılar ile aralarında bir protokol imzalandığı takdirde paylaşabileceklerini belirtmişlerdir -ki bu üç kurumun dijital koleksiyonları herkese açıktır. Dört kurumun talep olursa üstverileri makinece okunabilir formatlarda toplu halde dışarı aktarabilecekleri imkânları bulunmaktadır. Bir kurum ise üstverilerini CSV, XML, JASON, RDF gibi makinece okunabilir formatlarda FAIR<sup>12</sup> ilkelerine uygun biçimde veri olarak koleksiyonlara dönüştürmekte ve GitHub üzerinden paylaşmaya hazırlanmaktadır (K4).

Çoğu kurum temsilcisine (N=9) göre veri olarak koleksiyonlara ilişkin en büyük engel telif haklarıdır. Nitelikli personelin olmaması (N=5), OCR bulunmaması (N=4), teknik yetersizlikler (N=4) ve veri güvenliği (N=2) önemli görülen diğer engeller arasındadır.

Üstverilerini veri olarak koleksiyonlara dönüştüren bir kurumun temsilcisi mevcut durumda herhangi bir engelleri olmadığını ama süreç boyunca nitelikli personel, zaman, bütçe ve teknik altyapı hususlarında zorluklar yaşadıklarını belirtmiştir (K4). Bir başka kurum temsilcisi ise bu konuda farkındalık eksiklikleri dışında bir engellerinin bulunmadığını bildirmiştir (K14):

Aslında dijitalleştirdiğimiz her materyalin txt dosyası elimizde mevcut, bunları sunmak için herhangi bir teknik engelimiz yok, ancak bizde bu konuda bir fikir kaygısı oluşmamış. Bunları ziplemek, künye künye ayırmak ciddi anlamda bir iş ama zaten elimizde txt dosyaları var. Kütüphanecilik literatüründe böyle bir olgu çıkarsa yapabiliriz. Veriyi üretme konusunda sıkıntımız yok, sunmak için çalışmamız lazım.

İki kurum (K2, K5) dışında tüm kurumların koleksiyonlarını veri olarak koleksiyonlara dönüştürmek için nitelikli personele ihtiyacı vardır. Benzeri bir biçimde dört kurum (K3, K5, K10, K12) dışında bütün kurumlar rehber ihtiyacı duymaktadır. Bütçe bir diğer önemli gereksinim (N=12) olarak karşımıza çıkmaktadır. On bir kurumun koleksiyonları dönüştürme sürecinde teknik altyapıya, altı kurumun yönetim desteğine,

12 Bulunabilirlik (findability), erişilebilirlik (accessibility), birlikte çalışabilirlik (interoperability), yeniden kullanılabilirlik (reusability) ilkeleri.

dört kurumun zamana ihtiyacı bulunmaktadır.<sup>13</sup> Bir kurum temsilcisi veri olarak koleksiyonlara yönelik gereksinimleri şu şekilde özetlemiştir:

İlk önce yukarıdan başlamak lazım. Öncelikle bürokratik engelleri ortadan kaldıracak bir irade gerekiyor. Bir politika olmalı. Bununla ilgili bir personele ihtiyaç duyulur. Çok fazla problem yaşayacak bir kurum değiliz ama teknik altyapı oluşturulmalı. Bunu planlayacak bir birime ihtiyaç var. Çok büyük bir bütçe ihtiyacı olacağını sanmıyorum ama bütçe de gerekir (K14).

Akademi ve uygulamacılar arasında veya kurum içi birimler arasında işbirliğine gereksinim duyulmaktadır (N=5). Kütüphaneci, arşivci, veri yöneticisi, yazılımcı gibi çeşitli meslek mensuplarının işbirliği yapmasını ve hangi mesleğin hangi aşamada devreye gireceğinin akademisyen ve uygulamacılar tarafından önceden belirlenmesini önemli bulan (K1) ve derleme kütüphanelerinin bir araya gelerek tek bir yerden veri olarak koleksiyonlar hizmeti sunmasını öneren (K2) kurum temsilcileri bulunmaktadır.

## Tartışma

Bu araştırmada Türkiye'deki dijital insani bilimler araştırmacılarının veri olarak koleksiyonlara ilişkin ihtiyaç ve beklentilerini belirlemek ve kültürel bellek kurumlarının mevcut durumlarını saptamak amaçlanmıştır. İlk araştırma sorusu (AS1) çerçevesinde araştırmacıların veri olarak koleksiyonlara ihtiyaç duydukları, verilerin bulunması, toplanması ve analiz edilmesi aşamalarında verilere erişim, çözünürlük, indeksleme hataları, üstverilerin yetersizliği, standartların olmaması, verileri analize uygun biçime dönüştürme zorluğu, verilerin uygun formatlarda sunulmaması, OCR olmaması gibi birçok zorlukla karşılaştıkları görülmüştür. Bu zorluklar literatürde rapor edilen zorluklarla büyük ölçüde örtüşmektedir (örneğin, Wittmann ve diğerleri, 2019). İnsani bilimler çalışmalarının temel zorluklarından biri yüksek kaliteli verilere/üstverilere erişimdir. Bir metindeki sözcük sıklığı analizini gerçekleştirebilmek için bile dosya uzantısı .txt olan düz metin dosyalarına erişebilmeye, yüksek kaliteli bir OCR'a, telif hakkı gibi engellerle karşılaşmadan toplu halde dosyaları indirebilmeye ihtiyaç vardır (Wittmann ve diğerleri, 2019, s. 49-50). Bu zorlukların veri olarak koleksiyonlar yaklaşımının benimsenmesi ile büyük ölçüde kolaylaşacağı düşünülmektedir.

İkinci araştırma sorusu (AS2) doğrultusunda dijital insani bilimler araştırmacılarının kültürel bellek kurumlarından beklentileri tespit edilmiştir. Araştırmacılar en çok verilere/üstverilere makinece okunabilir formatlarda ve açık bir biçimde uzaktan ve toplu indirme seçenekleri ile erişebilmek istemektedirler. Araştırmacılar veriler dağınık olduğu için çeşitli zorluklarla karşılaşmakta ve bir toplu kataloğa ihtiyaç duymaktadırlar. Açık veri, bağlı veri, ilgili personel, OCR ve standartlara uygun üstveriler araştırmacıların diğer önemli beklentilerindedir. Araştırmacılar kültürel bellek kurumlarının koleksiyonlarını veri olarak koleksiyonlara dönüştürerek açık bir şekilde paylaşımlarını beklemekte ve bu konuyu önemsemektedirler. Bu bulgular kültürel bellek kurumlarında çalışanların teknolojik gelişmelere uygun biçimde dijital araştırmalarla ilgili yeni beceriler edinmeleri gerektiğini göstermektedir (Candela ve diğerleri, 2022, s. 1).

Üçüncü araştırma sorusu (AS3) ile kültürel bellek kurumlarının kültürel miras koleksiyonlarını veri olarak koleksiyonlara uygun biçimde sunup sunmadıkları sorusuna yanıt aranmıştır. Bazı kurumlar veri olarak koleksiyonlara ilişkin teknik engelleri olmadığından araştırmacılar istekte bulunduğu protokoller karşılığında verileri ya da üstverileri paylaşabilecek durumdadır. Hemen hemen tüm kurumlar veri olarak koleksiyonların önemli olduğunu düşünmekte, ancak hiçbir kurumun henüz bu yaklaşımı benimsemediği görülmektedir. Nitekim kurumlar var olan dijital koleksiyonlarının tamamını açık bir şekilde hizmete sunmamaktadır. Kurumlarda üyelikle, ücretli, yalnızca kurum içinden, sadece araştırmacı istekte bulunduğu, filigranlı ya da küçük görsel olarak veya sınırlı sayıda belgeye erişilebilen koleksiyonlar yer almaktadır. Halen sadece bir kurum üstverilerini veri olarak koleksiyonlara dönüştürmeye çalışmaktadır.

<sup>13</sup> Bir kurum (K5) ise herhangi bir gereksinimden söz etmemiştir.



Dördüncü araştırma sorusu (AS4) kapsamında kültürel bellek kurumlarının koleksiyonlarını veri olarak koleksiyonlara dönüştürmek için gereksinimleri saptanmıştır. Bulgular kurumların önünde telif hakları, personel, OCR, teknik altyapı, veri güvenliği ve farkındalık, bilgi ve deneyim eksikliği gibi engeller olduğunu göstermektedir. Bu ve benzeri engeller (örneğin, üstveri tutarsızlıkları, OCR kalitesi, kurumlarda bilişimsel erişime uygun olmayan geleneksel sistemlerin kullanılması) literatürde de rapor edilmiş, dönüşüm sürecinde veri hazırlığı, veri seti oluşturma, lisanslama, üstveri oluşturma, uzman personel eksikliği, paylaşım platformunun belirlenmesi, depolama ve zaman gibi konularda zorluklarla karşılaşmıştır (Candela ve diğerleri, 2022, s. 1; 2023, s. 5-6). Çalışmamızın bulgularına göre bellek kurumlarının veri olarak koleksiyonlar yaklaşımını hayata geçirebilmeleri için nitelikli personele, bütçeye, teknik altyapıya, yönetim desteğine, işbirliğine, zamana ve konuya ilişkin bir rehber ihtiyaçları vardır. Benzeri gereksinimlere literatürde de yer verilmiş (Padilla ve diğerleri, 2019, s. 91), sürece başlamadan önce uygulama örnekleri, veri hazırlama, kurumsal strateji ve destek, makinece okunabilir üstveri, depolama, GDPR (Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü) ve veri seçimi hakkında bilgi ve bilişimsel uzmanlık sahibi olmanın süreci kolaylaştıracağı vurgulanmıştır (Candela ve diğerleri, 2023, s. 7).

Elde ettiğimiz tüm bulgular araştırma hipotezini (H1) büyük ölçüde desteklemektedir: “Türkiye’deki kültürel bellek kurumlarının veri olarak kültürel miras koleksiyonlarına yönelik mevcut uygulama ve süreçleri dijital insani bilimler araştırmacılarının gereksinim ve beklentilerini karşılamamaktadır”.

Amaçlı örneklem tekniğiyle seçilen ve kısıtlı sayıda dijital insani bilimler araştırmacısı ve bellek kurumu temsilcisi ile yapılan görüşmelere dayanan bulgular ile genelleme yaparken dikkatli olmak gerektiğinin farkındayız. Ancak dijital insani bilimler araştırmacılarının veri yoğun araştırma yapan kişiler arasından, kurum temsilcilerinin ise bir dereceye kadar “iyi uygulama örnekleri”ne sahip kurumlardan seçildiği gözden uzak tutulmamalıdır. Başka bir deyişle, birçok kurumun henüz dijital koleksiyonlara sahip olmadığı için veri olarak koleksiyonlar yaklaşımını hayata geçirmeye hazırlıklı olmadığını söylemek mümkündür. Öte yandan, bu araştırmanın bulguları genel olarak önceki çalışmaların bulgularını destekler nitelikte olup dijital koleksiyonlarını veri olarak koleksiyonlara dönüştürmeyi planlayan kültürel bellek kurumları açısından yararlı olabilir.

## Sonuç ve Öneriler

Dijital insani bilimler araştırmalarına yönelik ilginin artmasıyla birlikte kültürel bellek kurumlarının koleksiyonlarını veri odaklı araştırmalara uygun biçimde sunmaları bir zorunluluk hâline gelmiştir. Araştırmamız kapsamında görüşülen kurumların henüz hiçbiri toplu indirme seçenekleri ve makinece okunabilir ve işlem yapılabilir formatlarda veriler sunmamaktadır. Öte yandan dijital koleksiyonların üstverileri genellikle yetersiz ve standartlara uygun değildir. Bu kapsamda öncelikle mevcut dijital koleksiyonların mümkün olduğunca tamamının çözünürlüğü yüksek formatlarda ve açık erişim olarak hizmete sunulması önerilmektedir. Sonraki aşama ise kurumların üstverilerini veya dijital koleksiyonlarını bilişimsel erişime ve makinece işlem yapmaya uygun biçimde hizmete sunmalarıdır. Bu aşamada hem mevcut dijital koleksiyonların veri olarak koleksiyonlara dönüştürülmesi hem de veri olarak koleksiyonların dijitalleştirme sürecinin bir parçası olarak ele alınması önemlidir.

Koleksiyonların veri olarak koleksiyonlara dönüştürülmesinin önündeki engellerin aşılması için kurumlarda veri olarak koleksiyonlardan sorumlu personel belirlenerek bu personele hizmet içi eğitim verilmesi yararlı olacaktır. Koleksiyonların makinece okunabilir formatlarda dijitalleştirilerek veri olarak koleksiyonlara dönüştürülmesi gerekmektedir. Bu bakımdan akademisyenler ve uygulamacılar ile fikir alışverişlerinde bulunulmasında ve diğer kurumlarla işbirliğine gidilmesinde yarar görülmektedir. İlk aşamada araştırmacılar

ile birlikte çalışarak onların ihtiyaçları çerçevesinde koleksiyonları veri olarak koleksiyonlara dönüştürmek hem süreci öğrenmek hem de veri olarak koleksiyonların bilimsel araştırmalara katkısını görebilmek açısından faydalı olacaktır. Dönüşüm sürecinde ilk aşamada projelendirme ya da dış kaynak kullanımı gibi seçenekler düşünülebilir. Ancak sonraki aşamalarda veri olarak koleksiyonlar dijitalleştirilmenin bir parçası olarak ele alınmalı ve dijitalleştirme sürecinde buna uygun bir yol izlenmelidir. Kurumlar veri olarak koleksiyonlara geçiş aşamasında daha önce koleksiyonlarını dönüştürmüş olan kurum örneklerinden, önceki bölümlerde değinilen kontrol listelerinden ve 50 adımdan oluşan yol haritasından yararlanabilirler (Padilla ve diğerleri, 2019; Candela ve diğerleri, 2023; Lee, 2023).

Konuya ilişkin nitelikli personel yetiştirilmesi ve farkındalık oluşturulması ile ilgili olarak Bilgi ve Belge Yönetimi (BBY) bölümlerinin de sorumluluk yüklenmesi gerektiği kanısındayız. Bu bölümlerin veri olarak koleksiyonlar için gerekli becerilere sahip mezunlar yetiştirmesi önemlidir. Bu kapsamda ders programlarında makinece okunabilir ve işlem yapılabilir koleksiyonlar ve veriler üretmek, bunları düzenlemek ve görselleştirmek için gereken teknik bilgilerin yanı sıra telif hakları, lisanslama, dijital insani bilimler araç ve yöntemleri gibi konulara da yer verilmesi gerektiği kanısındayız. Ayrıca, ulusal literatürde konuyla ilgili çalışmaların yayımlanması farkındalığın artmasına ve dijital insani bilimler araştırmacılarının ihtiyaçlarının daha kısa sürede karşılanmasına yardımcı olur. Dijital insani bilimler disiplinine kültürel bellek kurumlarının sağlayabileceği katkıların göz ardı edilmemesi, bu konuda hem akademik hem de uygulamalı çalışmalar yapılması gerektiği kanısındayız. Sonraki çalışmalarda koleksiyonlarını bilişimsel erişime uygun olarak erişime açmak isteyen kurumlara yol gösterici rehberler hazırlanması ve örnek koleksiyonlara dayalı veri odaklı çalışmalar gerçekleştirilerek ihtiyaçların daha somut bir şekilde saptanması önerilmektedir.

## Teşekkür

Bu araştırmaya yaptıkları değerli katkılar için görüştüğümüz dijital insani bilimler araştırmacılarına ve kurum temsilcilerine teşekkür ederiz.

## İzin ve Katkı Bildirimleri

**Etik Kurul İzni:** Hacettepe Üniversitesi Senatosu Etik Komisyonunun 08 Şubat 2022 tarihli kararı.

**Yazarlık Katkısı:**

M. Dişli: Kavramsallaştırma, yöntem, veri toplama, veri analizi, görselleştirme; özgün ve gözden geçirilmiş taslakların yazılması ve düzenlenmesi

Y. Tonta: Kavramsallaştırma, yöntem, taslakları gözden geçirme ve düzeltme, son taslak, denetleme

## Kaynakça

Adamlink Project. (2022). <https://adamlink.nl/>

Akça, S. (2018). Dijital insanî bilimler: Yeni bir yaklaşım. *Türk Kütüphaneciliği*, 32(3), 193-207. <https://doi.org/10.24146/tkd.2018.37>

Aladağ, F. (2020). *Cities and administrative divisions of the Ottoman Empire in the early 16th century: a case study for the application of digital history to Ottoman studies*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Şehir Üniversitesi, İstanbul. <http://t.ly/NsOV1>

Ames, S. (2021). Transparency, provenance and collections as data: The National Library of Scotland's Data Foundry. *Liber Quarterly*, 31, 1-13. Doi: 10.18352/LQ.10371

Amsterdam Time Machine. (2022). <https://www.amsterdamtimemachine.nl/about-atm/>

- ANAMED Kütüphanesi. (2021). *Osmanlı Epir'ini haritalandırmak*. A. Yayıoğlu, A. Atçıl, F. Öncel. [https://www.youtube.com/watch?v=AUAtSB43p2s&ab\\_channel=ANAMEDLibrary](https://www.youtube.com/watch?v=AUAtSB43p2s&ab_channel=ANAMEDLibrary)
- Bekman, B. (2020). XIX. yüzyılın dönüşen İstanbul'unda mahalleler, kollar ve belediyeler: bir envanter ve haritalama çalışması. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul. [http://t.ly/hV1V\\_](http://t.ly/hV1V_)
- Bell, G., Zafiroglu, A., Assaad, Z., Bradley, C., Cooper, N., O'Brien, E., Reid, K. ve Ruster, L. (2021). *Custodians & midwives: The library of the future*. The Australian National University. [https://cybernetics.anu.edu.au/assets/Custodians\\_and\\_Midwives\\_FINAL\\_web.pdf](https://cybernetics.anu.edu.au/assets/Custodians_and_Midwives_FINAL_web.pdf)
- Ben-Bassat, Y. ve Buessow, J. (2020). Applying digital methods to the study of a late Ottoman city: A social and spatial analysis of political partisanship in Gaza. *Journal of the Economic and Social History of the Orient*, 63(4), 505-554. Doi: 10.1163/15685209-12341517
- Berry, D. (2019). *What are the digital humanities?* The British Academy. <https://www.thebritishacademy.ac.uk/blog/what-are-digital-humanities/>
- Bozkurt, A., Hamutoğlu, N. B., Kaban, A. L., Taşçı, G. ve Aykul, M. (2021). Dijital bilgi çağı: Dijital toplum, dijital dönüşüm, dijital eğitim ve dijital yeterlilikler. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 35-63. Doi: 10.51948/auad.911584
- British Library. (2022a). *British Library datasets*. [https://data.bl.uk/bl\\_labs\\_datasets/](https://data.bl.uk/bl_labs_datasets/)
- British Library. (2022b). *British Library Labs*. <https://www.bl.uk/projects/british-library-labs>
- British Library. (2023). *Free dataset downloads*. <https://www.bl.uk/collection-metadata/downloads>
- Candela, G., Gabriëls, N., Chambers, S., Pham, T. A., Ames, S., Fitzgerald, N., Hofmann, K., Harbo, V., Potter, A., Ferriter, M., Manchester, E., Irollo, A., Van Keer, E., Mahey, M., Holownia, O. ve Dobрева, M. (2023). A checklist to publish collections as data in GLAM institutions. (*arXiv:2304.02603*). arXiv. <http://arxiv.org/abs/2304.02603>
- Candela, G., Sáez, M. D., Escobar Esteban, M. ve Marco-Such, M. (2022). Reusing digital collections from GLAM institutions. *Journal of Information Science*, 48(2), 251-267. Doi: 10.1177/0165551520950246
- Chambers, S., Walsh, M., Caswell, M., Harder, G., Okumura, M., Corrin, J., Baeza Ventura, G., Antonijevic, S., Knazook, B., Narlock, M., Bailey, J., Neudecker, C., Downie, J. S., Layne-Worthey, G., van Strien, D., Irollo, A., Whitmire, A., Lee, J., Berry, D., ... Ridge, M. (2023). *Position statements: Collections as data: State of the field and future directions*. Doi: 10.5281/zenodo.7897735
- Colavizza, G., Blanke, T., Jeurgens, C. ve Noordegraaf, J. (2021). Archives and AI: An overview of current debates and future perspectives. *Journal on Computing and Cultural Heritage*, 15(1), 1-15. Doi: 10.1145/3479010
- Collections as Data Futures: A recap, a resource, next steps. (2023). *Collections as Data - Part to Whole*. <https://collectionsasdata.github.io/part2whole/recap/>
- Çayırmezmez, N. A. (2023). *Türkiye'de dijital arkeolojik veri yönetimi*. Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Digital Humanities Lab. (2022). *DHLab*. <https://dhlab.nl/>
- Digital Ottoman Studies. (2022). <https://www.digitalottomanstudies.com/about-us?lang=tr>
- Digital Preservation Coalition. (2022). *Computational access: A beginner's guide for digital preservation practitioners*. <https://www.dpconline.org/digipres/implement-digipres/computational-access-guide>
- Ekim, B., Sertel, E. ve Kabadayı, M. E. (2021). Automatic road extraction from historical maps using deep learning techniques: A regional case study of Turkey in a German World War II Map. *ISPRS International Journal of Geo-Information*, 10(8), 492. Doi: 10.3390/ijgi10080492

- Europeana Pro. (2022). *Harvesting and downloads*. <https://pro.europeana.eu/page/harvesting-and-downloads>
- Gökçe, O. (2006). İçerik analizi: *Kuramsal ve pratik bilgiler*. Siyasal Kitabevi.
- Gökmen, B. (2015). Türkiye’de kadı isimli yerleşmelerin mekânsal analizi: Kadılık kurumunun yerleşme isimleri üzerindeki etkisi. Çankırı Karatekin Üniversitesi Karatekin Edebiyat Fakültesi Dergisi, 5(5), 39-64. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/karefad/issue/19200/204140>
- Grallert, T. (2016). Mapping Ottoman Damascus through news reports: A practical approach. *The Digital Humanities and Islamic & Middle East Studies* içinde (s. 175-198). De Gruyter. Doi: 10.1515/9783110376517-009
- Gray, J. (2009). Jim Gray on e-science: A transformed scientific method. Hey, T., Tansley, S. ve Tolle, K. (Yay. haz.). *The Fourth Paradigm: Data-Intensive Scientific Discovery* içinde (s. xvii-xxxi). Microsoft Research. [https://www.microsoft.com/en-us/research/wp-content/uploads/2009/10/Fourth\\_Paradigm.pdf](https://www.microsoft.com/en-us/research/wp-content/uploads/2009/10/Fourth_Paradigm.pdf)
- Hadjikyriacou, A. (2018). *Introduction: Ottoman Recogito (OttRec)*. <https://medium.com/pelagios/introduction-ottoman-recogito-ottrec-3157478130fd>
- Hasan Ağa ve Kardeşi Anton Çelebi’nin Aşırı Tuhaf Hikayesi. (2022). <https://dhlabsabanciuniv.edu/tr/hasan-aga-ve-kardesi-anton-celebinin-asiri-tuhaf-hikayesi>
- HathiTrust. (2022). *HathiTrust Digital Library: Millions of books online*. <https://www.hathitrust.org/>
- HisGis. (2022). <https://hisgis.nl/>
- Johnston, L. (2011). *From records to data: It’s not just about collections any more*. <https://blogs.loc.gov/thesignal/2011/11/from-records-to-data-its-not-just-about-collections-any-more/>
- Karbeyaz, C., Can, E. F., Can, F. ve Kalpaklı, M. (2012). A content-based social network study of Evliyâ Çelebi’s Seyahatnâme-Bitlis section. *Computer and Information Sciences II*, 271-275. Doi: 10.1007/978-1-4471-2155-8\_34
- Karbeyaz, C., Can, E. F., Can, F. ve Kalpaklı, M. (2013). A social network study of Evliyâ Çelebi’s The Book of Travels-Seyahatnâme. *ENRICH 2013: The First Workshop on the Exploration, Navigation and Retrieval of Information in Cultural Heritage. August 1, 2013, Dublin*. <http://www.cs.bilkent.edu.tr/~canf/bookOfTravels.pdf>
- Koninklijke Bibliotheek. (2022). *KB Lab*. <https://lab.kb.nl/about-us>
- Lampert, C. ve Lapworth, E. (2020). *What do we mean by “Collections As Data” (CAD)?* <https://www.library.unlv.edu/whats-new-special-collections/2020/2020-03/what-do-we-mean-collections-data-cad-cory-lampert-emily>
- Lanzolla, G. ve Anderson, J. (2008). Digital transformation. *Business Strategy Review*, 19(2), 72-76. Doi: 10.1111/j.1467-8616.2008.00539.x
- Lee, B. C. G. (2023). The “Collections as ML Data” checklist for machine learning and cultural heritage. *Journal of the Association for Information Science and Technology*. Doi: 10.1002/asi.24765
- Library of Congress. (2016). *Collections as data: Stewardship and use models to enhance access*. <https://digitalpreservation.gov/meetings/dcs16.html>
- Library of Congress. (2022). *Search results from selected datasets, available online*. <https://www.loc.gov/collections/selected-datasets/>

- Mahey, M., Al-Abdulla, A., Ames, S., Bray, P., Candela, G., Chambers, S., Derven, C., Dobрева-McPherson, M., Gasser, K., Karner, S., Kokegei, K., Laursen, D., Potter, A., Straube, A., Wagner, S-C. ve Wilms, L. (2019). *Open a GLAM Lab*. Digital Cultural Heritage Innovation Labs, Book Sprint, Doha, Qatar, 23-27 September 2019. <https://glamlabs.pubpub.org/>
- Miksa, T., Neish, P., Walk, P. ve Rauber, A. (2018). Defining requirements for machine-actionable Data Management Plans. iPres. <http://ifs.tuwien.ac.at/~miksa/papers/2018-iPres-maDMPs.pdf>
- National Library of Australia. (2022). *Trove: Using the API*. <https://trove.nla.gov.au/about/create-something/using-api>
- National Library of Australia. (2023). *Trove: Case studies*. <https://trove.nla.gov.au/about/create-something/case-studies>
- Neuman, W. L. (2010). *Toplumsal araştırma yöntemleri: Nitel ve nicel yaklaşımlar*. Yayın Odası.
- Öner, O. (2019). *A collective biography study of musicians: patterns, networks and music as a "profession" in the late Ottoman era and the early republican years in İstanbul*. Doktora Tezi. İstanbul Şehir Üniversitesi, İstanbul.
- Padilla, T. (2016). Humanities data in the library: Integrity, form, access. *D-Lib Magazine*, 22(3/4). Doi: 10.1045/march2016-padilla
- Padilla, T., Allen, L., Frost, H., Potvin, S., Roke, E. R. ve Varner, S. (2019). *Final report: Always already computational: Collections as data*. Doi: 10.5281/zenodo.3152935
- Padilla, T. ve Higgins, D. (2014). Library collections as humanities data: The facet effect. *Public Services Quarterly*, 10(4), 324-335. Doi: 10.1080/15228959.2014.963780.
- Padilla, T. ve Ridge, M. (2019). *Collections as data*. HILT. <https://dhtraining.org/hilt/course/collections-as-data-2019/>
- Posner, M. (2015). *Humanities data: A necessary contradiction*. <http://miriamposner.com/blog/humanities-data-a-necessary-contradiction/>
- Royal Danish Library. (2022). *KB Labs*. <https://labs.kb.dk/>
- Rueda, D. M. (2018a). *Collections as data: Rethinking the digital archive in the digital age*. [https://www.library.unlv.edu/whats\\_new\\_in\\_special\\_collections/2018/07/collections-data-rethinking-digital-archive-digital-age](https://www.library.unlv.edu/whats_new_in_special_collections/2018/07/collections-data-rethinking-digital-archive-digital-age)
- Rueda, D. M. (2018b). *Collections as data: The process (and complications) of data visualization*. [https://www.library.unlv.edu/whats\\_new\\_in\\_special\\_collections/2018/07/collections-data-process-and-complications-data](https://www.library.unlv.edu/whats_new_in_special_collections/2018/07/collections-data-process-and-complications-data)
- Sabancı Üniversitesi Dijital Beşeri Bilimler Laboratuvarı. (2022). *DH Lab*. <https://dhlab.sabanciuniv.edu/tr>
- Şavk, S. ve Doğu, B. (2021). Mapping Yeşilçam: A relational approach to the Turkish film industry. *CINEJ Cinema Journal*, 9(2), 193-230. Doi: 10.5195/cinej.2021.425
- Schmidt, B. (2012). *Women in the libraries*. Sapping Attention. <http://sappingattention.blogspot.com/2012/05/women-in-libraries.html>
- Sherratt, T. (2019). *From collection search to collections as data*. Heritage of the Air, Canberra. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3551405>

- Sherratt, T. (2022). *Welcome to the GLAM Workbench*. <https://glam-workbench.net/>
- Stanford University. (2021). *Mapping Ottoman Epirus*. <https://mapoe.stanford.edu/>
- The Real Face of White Australia. (2022). *Living under the White Australia Policy*. <https://www.realfaceofwhiteaustralia.net/>
- The Santa Barbara Statement on Collections as Data (v2). (2018). Always Already Computational - Collections as Data. <https://collectionsasdata.github.io/statement/>
- Tonta, Y. ve Al, U. (2008). Cumhuriyet Dönemi Makaleler Bibliyografyası 1923-1999: Eleştirel bir değerlendirme. *Türk Kütüphaneciliği*, 22(3), 320-334. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/tk/624224>
- Tonta, Y. ve Madran, O. (2021). *Akademiden Notlar 42: Veri olarak dermeler*. <https://www.youtube.com/watch?v=IHBkpvVKT7M>
- Turco, M.L., Calvano, M. ve Giovanni, E.C. (2019). Data modeling for museum collections. *The International Archives of the Photogrammetry, Remote Sensing and Spatial Information Sciences, Volume XLII-2/W9, 2019* (s. 433-440). 8th International Workshop 3D-ARCH "3D Virtual Reconstruction and Visualization of Complex Architectures", 6-8 February 2019, Bergamo, Italy. <https://isprs-archives.copernicus.org/articles/XLII-2-W9/433/2019/isprs-archives-XLII-2-W9-433-2019.pdf>
- Türkiye'yi Temsil Eden Kurucu Kuşaklar (2022). <https://dhlabsabanciuniv.edu/tr/turkiyeyi-temsil-eden-kurucu-kusaklar>
- Türnüklü, A. (2000). Eğitim bilim araştırmalarında etkin olarak kullanılacak nitel bir araştırma tekniği: Görüşme. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 24, 543-559. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/108517>
- UC San Diego Library. (2021). *Collections as data*. <http://suave.sdsc.edu/about/>
- Uğur, Y. (2014). *The historical interaction of the city with its mahalles: Ottoman Edirne in the late seventeenth and early eighteenth centuries*. Doktora Tezi. Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul. <http://t.ly/V0pYB>
- Uğur, Y. (2018). *Osmanlı şehirlerini haritalamak: Sosyo-mekânsal benzerlikler ve özgünlükler (1520-1540)*. TÜBİTAK 1001 - Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu.
- University of St Andrews. (2021). *The Islamisation of Anatolia Project*. <https://www.islam-anatolia.ac.uk/>
- Wittmann, R., Neatrou, A., Cummings, R. ve Myntti, J. (2019). From digital library to open datasets. *Information Technology and Libraries*, 38(4), 49-61. Doi: 10.6017/ital.v38i4.11101
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2018). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Yüksek, A. Y. (2021). Sufis and the Sufi Lodges in Istanbul in the late nineteenth century: A socio-spatial analysis. *Journal of Urban History*. Doi: 10.1177/00961442211025253
- Ziegler, S. L. (2020). Open data in cultural heritage institutions: Can we be better than data brokers? *Digital Humanities Quarterly*, 14(2). <http://www.digitalhumanities.org/dhq/vol/14/2/000462/000462.html>

### Ek 1: Veri olarak kültürel miras koleksiyonları: Kurumlar için görüşme soruları

1. Hangi kurumda görev yapıyorsunuz?
2. Hangi birimde çalışıyorsunuz?
3. Hangi pozisyonda çalışıyorsunuz?
4. Kurumunuzda bulunan dijital koleksiyonları kısaca tanıtabilir misiniz?
  - Osmanlı arşivleri
  - Gazete, fotoğraf arşivleri
  - Haritalar
  - Tıbbi koleksiyonlar
  - Coğrafi veriler
  - Diğer (Lütfen belirtiniz): \_\_\_\_\_
5. Dijital koleksiyonlarınızda çoğunlukla hangi tür veriler bulunmaktadır?
  - Metin, ses, video, görüntü vb.
6. Koleksiyonlarınız hangi formatlarda dijitalleştirildi?
7. Bu koleksiyonları uzun dönemli korumak amacıyla hangi formatlarda saklıyorsunuz?
8. Dijital koleksiyonlarınızı kullanıcılarla paylaşıyor musunuz? Cevabınız “Evet” ise süreç hakkında bilgi verebilir misiniz?
  - Kurum içi erişim
  - Üyelik ile erişim
  - Ücret karşılığında paylaşım
  - Araştırmacı istekte bulunduğu paylaşım
  - Açık erişim
  - Diğer (Lütfen belirtiniz): \_\_\_\_\_
9. Hassas ve kişisel verileri paylaşıyor musunuz? Paylaşıyorsanız süreç hakkında bilgi verebilir misiniz?
10. Veri güvenliğini ve gizliliğini sağlamak için neler yapıyorsunuz?
11. Kullanıcılarınız dijital koleksiyonlarınıza nasıl erişiyorlar?
  - Arama motorları, kurum web sayfası, kurumdaki bilgisayarlardan, kurumsal arşiv vb.
12. Dijital koleksiyonlarınız üzerinde araştırma yapmak isteyen araştırmacılara hangi konularda yardımcı oluyorsunuz?
13. Bu araştırmanın konusu olan “veri olarak koleksiyonlar”, dijital koleksiyonların veya üstverilerin bilgisayar destekli hesaplamalara uygun veri kümelerine dönüştürülmesi ve paylaşılması şeklinde tanımlanmaktadır. Buna göre veri olarak koleksiyonlar sizce önemli midir? Veri olarak koleksiyonların paylaşılmasının araştırmacılara ve kurumlara ne gibi katkıları olabilir?
14. Sizin kurumunuzda dijital koleksiyonlar veri olarak paylaşılıyor mu?
15. Evet \_\_\_\_\_ Hayır \_\_\_\_\_ (Lütfen 18. soruya gidiniz.)
16. Veri olarak dijital koleksiyonlarınızı nasıl ve hangi koşullarda paylaşıyorsunuz?
17. Veri olarak dijital koleksiyonlarınızı paylaşırken ne tür sorunlarla ya da engellerle karşılaşıyorsunuz?
18. Veri olarak dijital koleksiyonlarınız FAIR ilkelerine -bulunabilir, erişilebilir, birlikte çalışabilir, yeniden kullanılabilir- uygun mudur? Lütfen açıklayınız. (Lütfen 22. soruya gidiniz.)
19. Koleksiyonlarınızı veri olarak koleksiyonlara dönüştürme ve paylaşmanın önündeki engeller nelerdir?
20. Koleksiyonlarınızı veri olarak koleksiyonlara dönüştürecek olsanız öncelikle hangi koleksiyonları dönüştürürdünüz?

21. Koleksiyonlarınızı veri olarak koleksiyonlara dönüştürme konusunda gereksinimleriniz nelerdir?
  - Personel
  - Yönetim desteĐi
  - Teknik altyapı
  - Bütçe
  - Diğer (Lütfen belirtiniz): \_\_\_\_\_
22. Koleksiyonları veri olarak koleksiyonlara dönüştürmede bir rehber ihtiyaa duyuyor musunuz? Lütfen açıklayınız.
23. Araştırma ile ilgili sizin eklemek istediğiniz görüş ve önerileriniz nelerdir?
24. Bu araştırmanın sonuçlarından haberdar edilmek ister misiniz? Cevabınız "Evet" ise e-posta adresiniz:  
\_\_\_\_\_



## Ek 2: Veri olarak kültürel miras koleksiyonları: Araştırmacılar için görüşme soruları

1. Hangi kurumda görev yapıyorsunuz?
2. Çalışma alanınız nedir?
3. Araştırmalarınızda kullandığınız veri kaynakları nelerdir?
  - Osmanlı arşivleri
  - Gazete arşivleri
  - Özel koleksiyonlar
  - Sicil kayıtları
  - Tarihi haritalar
  - Genomik veriler
  - Coğrafi veri
  - Laboratuvar verileri
  - Diğer (Lütfen belirtiniz): \_\_\_\_\_
4. Araştırmalarınızda hassas veya kişisel verilerden yararlanıyor musunuz? Bu verilere nereden ulaşıyor ve bu verileri nasıl kullanıyorsunuz?
5. En çok kullandığınız veri türleri nelerdir?
  - Metin
  - Ses
  - Görüntü
  - Video
  - Diğer (Lütfen belirtiniz): \_\_\_\_\_
6. Araştırmalarınızda çoğunlukla hangi formatlarda veriye ihtiyaç duyuyorsunuz?
  - csv
  - xls
  - txt
  - sav
  - xml
  - tiff
  - fastq
  - vcf
  - Diğer (Lütfen belirtiniz): \_\_\_\_\_
7. Araştırmalarınızda kullandığınız verilerin ortalama boyutu ne kadardır? (MB, GB, TB...)
8. Araştırmalarınızda kullandığınız analiz araçları nelerdir?
9. Araştırmalarda kullandığınız verilere nerelerden erişiyorsunuz?
  - Kütüphane
  - Arşiv
  - Müze
  - Kurumsal arşiv
  - Ticari arşivler
  - Veri tabanları
  - Biyobankalar
  - Diğer (Lütfen belirtiniz): \_\_\_\_\_
10. Araştırmalarınızda kullandığınız verileri nasıl buluyor ve elde ediyorsunuz? (arama motorları, kataloglar aracılığıyla; tek tek ya da topluca indirerek)

11. Araştırmalarınızda ihtiyaç duyulan verinin bulunması, toplanması ve analiz edilmesi aşamalarında ne tür zorluklarla karşılaşılıyorsunuz?
12. Kültürel bellek kurumlarında (kütüphaneler, arşivler, müzeler) verilerin okunabilirliğini ve analizini olumsuz etkileyen uygulamalar var mı? Varsa açıklayınız.
13. Araştırmalarınızda hiç kütüphane, arşiv veya müze çalışanlarından destek aldınız mı? Aldıysanız açıklayınız.
14. Araştırmalarınızda kültürel bellek kurumlarından beklentileriniz nelerdir?
15. Kültürel bellek kurumlarının koleksiyonlarını toplu halde indirme imkânlarıyla açık ve makinece okunabilir formatlarda paylaşması araştırmalarınızı kolaylaştırır mı? Evet ise açıklayınız.
16. Sizce kurumlar ne tür koleksiyonları makinece okunabilir formatlarda ve toplu indirme imkânları ile paylaşmalıdır? Bu koleksiyonların seçimi neye göre yapılmalıdır?
  - Tarihi değeri olan koleksiyonlar
  - Kültürel değeri olan koleksiyonlar
  - Ekonomik değeri olan koleksiyonlar
  - Sağlık hizmetlerinin gelişmesine katkıda bulunan koleksiyonlar
  - Kullanıcılar tarafından en sık kullanılan koleksiyonlar
  - Araştırmacının ihtiyacı olan koleksiyonlar
  - Diğer (Lütfen belirtiniz): \_\_\_\_\_
17. Kurumlar koleksiyonlarını veri olarak nerelerde paylaşmalıdır?
  - GitHub
  - OSF
  - Aperta
  - Zenodo
  - Kurum web sayfası
  - Kurumsal arşiv
  - Diğer (Lütfen belirtiniz): \_\_\_\_\_
18. Kurumlar koleksiyonlarını hangi koşullarda paylaşmalıdır?
  - İstekte bulunan araştırmacılara özel
  - Üyelik ile
  - Ücretli
  - Açık veri
  - Diğer (Lütfen belirtiniz): \_\_\_\_\_
19. Araştırma ile ilgili eklemek istediğiniz görüş ve önerileriniz nelerdir?
20. Bu araştırmanın sonuçlarından haberdar edilmek ister misiniz? Cevabınız "Evet" ise e-posta adresiniz: \_\_\_\_\_

# Karaoğlu, G. (Editör). (2022). Dijital okuryazarlık. Efe Akademik. ISBN: 978-625-8217-07-0

Karaoğlu, G. (Editör). (2022). Digital literacy. Efe Akademik. ISBN: 978-625-8217-07-0

Nermin ÇAKMAK\*



In this study, it is aimed to examine the book titled “Digital Literacy” edited by Gülhanım Karaoğlu. The book, each chapter of which was written by different authors, focuses on traditional media literacy, digital media platforms, information/information literacy, digital economy, fake news in new media, digital media literacy in health, digital advertising literacy, etc. It consists of eighteen chapters that deal with a wide range of digital literacy issues such as. In the book, the subject of digital literacy has been comprehensively discussed in many aspects with theoretical and applied studies. The book has a quality that anyone interested in the subject can benefit from. In addition, academicians in the field of Information and Records Management can also benefit from the book within the scope of related courses. On the other hand, information specialists can also benefit from the book while planning training such as user/information literacy in information centers.

Bu çalışmada, Gülhanım Karaoğlu'nun 2022 yılında editörlüğünü yaptığı “Dijital Okuryazarlık” başlıklı kitabın incelenmesi amaçlanmaktadır. Her bölümü farklı yazarlar tarafından kaleme alınan kitap, geleneksel medya okuryazarlığı, dijital medya platformları, bilgi/enformasyon okuryazarlığı, dijital ekonomi, yeni medyada sahte haber, sağlıkta dijital medya okuryazarlığı, dijital reklam okuryazarlığı vb. gibi dijital okuryazarlık konusunu geniş bir yelpazede ele alan on sekiz bölümden oluşmaktadır. Kitapta her bölüme ilişkin kaynakça bölüm sonlarında yer almaktadır.

İkbal Bozkurt Avcı tarafından kaleme alınan “Geleneksel Medya Okuryazarlığı” başlıklı ilk bölümde (ss. 7-22), öncelikle 20. ve 21. yüzyıllarda medyanın yapısında meydana gelen değişikliklerin ve gelişmelerin medya okuryazarlığını nasıl gündeme getirdiğine ve medya ile ilgili yeni bir pedagojinin neden gerekli olduğuna değinilmiştir. Bölümde 20 ve 21. yüzyıllarda meydana gelen bu gelişmelerin medyanın mülkiyet yapısında; kültür ve kapitalist üretim ilişkisinde medyanın yer aldığı konumda; kapitalizmin toplumu nasıl tüketim toplumuna dönüştürdüğüne ve tüketim toplumunda medya ve reklamların bireylerin tüketim alışkanlıklarının değişmesinde nasıl etkili olduğu vurgulanmıştır (ss. 9-12). Bununla birlikte geleneksel okuryazarlık ile medya

\* Dr. Öğr. Üyesi, Atatürk Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Erzurum, Türkiye. e-posta: nermin.cakmak@atauni.edu.tr, Assist. Prof. Dr., Ataturk University, Faculty of Letters, Department of Information and Records Management, Erzurum, Türkiye. e-mail: nermin.cakmak@atauni.edu.tr

okuryazarlığı kavramları üzerinde durulmuş ve medya okuryazarlığı kavramı ile ilgili bazı kavram kargaşası yaşandığından bahsedilmiştir. Literatürde medya okuryazarlığı kavramının yerine enformasyon okuryazarlığı, dijital okuryazarlık, bilgisayar okuryazarlığı, elektronik okuryazarlık gibi kavramların kullanıldığı belirtilmiştir. Bölümde medya okuryazarlığı, Bozkurt Avcı'nın John ve Thoman'dan aktardığına göre "çeşitli yapılarda bulunan medya mesajlarına erişme, analiz etme, değerlendirme ve yaratma yeteneği" olarak tanımlanmaktadır (s. 15). Bu bağlamda Bozkurt Avcı'ya göre (s. 15) çeşitli formlarda iletilen mesajların eleştirel olarak değerlendirilebilmesi ve içeriğin analiz edilebilmesi için medya okuryazarlığı eğitiminin gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bu doğrultuda bölümde medya okuryazarlığı eğitiminin gerekliliği, önemi ve amaçları kapsamlı bir şekilde ele alındıktan sonra bölüm sonuç başlığıyla tamamlanmıştır. Bölümde medya okuryazarlığının dijital okuryazarlık bağlamında irdelenmesinden ziyade geleneksel medya okuryazarlığı çerçevesinde ele alındığı görülmektedir.

"Toplumsal Boyutlarıyla Dijital Medya Platformlarını Anlamak" başlıklı ikinci bölüm, Duygu Çeliker Saraç tarafından yazılmıştır (ss. 23-41). Bölümde dijital medya platformlarının (DMP), Facebook, Instagram, Google ve Twitter gibi medya platformları olduğu belirtilmiştir. Yazar bölümde bu DMP'lerin avantajlarını, dezavantajlarını; başka bir ifadeyle bu platformları kullananlar üzerindeki olumlu ve olumsuz etkilerini ekonomi politik yaklaşımla ele almıştır. Bölümde DMP, bireysel bir konu olmasından ziyade toplumsallığı bağlamında kuramsal boyutta kapsamlı bir şekilde ele alınmıştır. Bölümde DMP'nin kullanıcılar için avantajları, kullanıcıların siyasi, ekonomik ve coğrafik sınırların ötesinde düşüncelerini, ilgi alanlarını, etkinliklerini ve olayları diğer kişilerle paylaşmalarına, mesafeden bağımsız kişiler arasında bağ kurmalarına olanak tanınması olarak belirtilirken, dezavantajları ise kullanıcıların bu platformlarda paylaştıkları bilgilerinin yasa dışı kullanılabilmesi ve siber zorbalığa açık hale gelebilmesi olarak açıklanmaktadır (s. 24-25). Bölümde sonuç olarak DMP'lerin kullanıcıların sadece etkileşime girdiği ve sosyalleştiği platformlar olmadığı, bu platformların kullanıcı bilgilerini ve içeriklerini metalaştırmak ve kullanıcının satın almasını sağlamak gibi amaçlarının da olduğuna vurgu yapılmıştır. Diğer bir deyişle kullanıcının kendisi de ürün ve tüketiciye dönüşmektedir (s. 39). Bu bağlamda bölümde konu, bireysel boyuttan çok toplumsal boyutuyla irdelenmiştir.

Kitabın editörlüğünü de yapan Gülhanım Karaoğlu ise "Dijital Okuryazarlık" başlıklı üçüncü bölümü kaleme almıştır (ss. 43-58). Bölümde öncelikle dijital okuryazarlık kavramı açıklanmış ve kavramın ilk kez 1990'larda Paul Gilster tarafından tanımlandığı vurgulanmıştır. Gilster'in tanımına göre dijital okuryazarlık, "bilgisayar ve internet aracılığı ile çok çeşitli kaynaklardan farklı biçimlerde sunulan bilgiyi anlama ve kullanma becerisi"dir (Karaoğlu, 2022, s. 45'te aktarıldığı gibi). Karaoğlu bölümde, dijital okuryazarlık tanımının bilgi teknolojilerinin gelişimine bağlı olarak farklı araştırmacılar tarafından farklı boyutlarıyla ele alındığını ve tanımlandığını ortaya koymuştur. Bölümde dijital okuryazarlığın ağırlıklı olarak kavramsal düzeyde ele alındığı ve dijital yetkinliklerin çeşitli dijital okuryazarlık modelleri (NMC/Yeni Medya Konsorsiyumu, MediaSmarts Modeli, JISC Modeli) bağlamında irdelendiği görülmektedir.

Asiye Ata tarafından kaleme alınan "Eğitim Teknolojileri Açısından Dijital Okuryazarlık" başlıklı dördüncü bölümde (ss. 59-78), enformasyon çağı ve dijital dünya hakkında bilgi verildikten sonra, dijital dönüşümün eğitim ve eğitim teknolojilerini nasıl etkilediği, dijital dünyada öğrenme, eğitimde dijital eğitim araç ve gereçlerinin kullanılması gibi konulara odaklanılmıştır. Bununla birlikte öğrenen, öğretene, materyal ve medya açısından dijital okuryazarlık becerileri eğitim teknolojileri bağlamında irdelenmiştir. Dijital okuryazarlık ile ilgili literatür incelendiğinde de konunun ağırlıklı olarak eğitim bilimleri alanında araştırıldığı görülmektedir (Örneğin, Breakstone vd., 2018; Anisimova, 2020; Pala ve Başbüyük, 2020 Aksoy vd., 2021). Bu bölümde de dijital okuryazarlık Ata tarafından eğitim teknolojileri açısından ele alınmıştır. Konu bölümde daha çok kavramsal açıdan irdelenmiştir. Bölümde özellikle öğrenen, öğretene, materyal ve medya açısından dijital

okuryazarlık konularının ele alındığı başlıkların örneklerle de desteklenmesi konunun daha derinlemesine anlaşılmasında yardımcı olabilir.

“Yeni Medyada Riskler ve Olanaklar: Siber Zorbalık ve Dijital Eğitim Olanakları” başlıklı beşinci bölüm ise Şadiye Kotanlı Kızıloğlu tarafından yazılmıştır (ss. 79-98). Bölümde hem yetişkinler hem de çocuk ve gençler için yeni medyanın olası avantajlarından ve dezavantajlarından bahsedildikten sonra, çevrim içi ortamda siber zorbalığın ne olduğu, çeşitleri ve siber zorbalıkla nasıl mücadele edilebileceği konularında kapsamlı açıklamalar yer almaktadır. Bölümde siber zorbalıkla mücadele edebilmek için kullanılacak bazı web sitelerinin adreslerinin verilmesinin ve bu web sitelerinin amaçlarının ve sunduğu hizmetlerin belirtilmesinin (s. 92-93) bu konuda ihtiyacı olanlar için oldukça faydalı olduğu söylenebilir.

Altıncı bölüm Şirin Karal Temüroğlu tarafından “Bilgi (Enformasyon) Okuryazarlığı” başlığıyla kaleme alınmıştır (ss. 99-124). Karal Temüroğlu bölümde, bilgi okuryazarlığının 21. yüzyılın önemli becerilerinden biri olduğuna vurgu yapmış ve bilgi okuryazarlığı kavramını açıklamıştır. Bölümde sonraki başlıklarda bilgi okuryazarlığı modelleri (Yedi Sütun Modeli, Alberta Modeli, Kuhlthau Modeli, Big6 Modeli, PLUS Modeli, 8W Modeli, McKenzie Modeli, 21CIF Modeli), bilgi okuryazarlığı standartları, Yüksek Öğretim için Bilgi Okuryazarlığı Çerçevesi, Küresel Medya ve Bilgi Okuryazarlığı Değerlendirme Çerçevesi konuları detaylı şekilde açıklanmıştır. Bununla birlikte bilgi okuryazarlığı ile eleştirel değerlendirme çerçevesinde eleştirel bilgi okuryazarlığı kavramı açıklanmış ve dijital çağda bilgi okuryazarlığının günümüz toplumunda önemine yer verilerek bölüm sonlandırılmıştır. Bölüm genel olarak değerlendirildiğinde daha çok bilgi okuryazarlığı üzerinde durulduğu görülmektedir.

Ömer Alanka tarafından kaleme alınan “Dijital Görsel Okuryazarlık” başlıklı yedinci bölümde (ss. 125-140) Alanka, öncelikle görsel okuryazarlık kavramı üzerinde durmuş, ardından dijital teknolojilerdeki gelişmelere bağlı olarak dijital görsel okuryazarlık kavramının ortaya çıktığını vurgulamıştır. Alanka'nın Goldsteinden ve O'Halloran vd'den yaptığı aktarıma göre dijital görsel okuryazarlıkta birey pasif değil aktiftir. Başka bir ifadeyle dijital ortamları kullanan bireyler sadece dijital ortamları tüketmemekte aynı zamanda kendi içeriklerini de üretebilmektedirler. Bu da bireylerin bu dijital çağda multimedya metinleri ve videoları okuma, görüntüleme ve tekrar üretme becerisinin ötesinde okuryazarlık becerisi edinmelerini gerektirmektedir (s. 131).

“Dijitalleşme ve Sinema Okuryazarlığı” başlıklı sekizinci bölüm ise Derya Çetin tarafından kaleme alınmıştır (ss. 141-156). Bölümde ilk olarak sinemanın doğası ve evrenselliği üzerinde durulmuş, film kuramları tarihsel bir perspektiften sunulmuştur. Bölümde sinema okuryazarlığı medya okuryazarlığının bir parçası olarak değerlendirilmiştir. Çetin (s. 143) sinema okuryazarlığında sinemanın kendine özgü bir dili olduğuna vurgu yapmış ve sinema okuryazarlığını “filmlerde gizlenen politik, ideolojik ve kültürel alt alanların fark edilmesi, film yapımında kullanılan her türlü tematik ve görsel unsurun analiz edilmesi, bilinçli, eleştirel ve aktif bir izleyici olunması” olarak tanımlamıştır. Ardından film kuramları irdelenmiştir. Diğer başlıklarda bilgi teknolojilerindeki gelişmelerin yeni medya, dijital olanaklar ve sinema üzerindeki etkileri açıklanmıştır. Bölümde son olarak dijital çağda sinema okuryazarlığı kavramının açıklanmasına yer verilmiştir.

Dokuzuncu bölüm Zeynep Biricik tarafından “Dijital Okuryazarlığın Yeni Bir Perspektifi: Dijital Oyun Pedagojisi ve Dijital Oyun Tabanlı Öğrenme” başlığıyla kaleme alınmıştır (ss. 157-176). Biricik'in doktora tezine dayanan bu bölümde öncelikle oyun kavramı açıklanmış ve sonrasında bilgi teknolojilerindeki gelişmelerin dijital oyunların ortaya çıkmasını nasıl etkilediği ve geleneksel oyunlarla dijital oyunları birbirinden ayıran özelliklerin neler olduğu üzerinde durulmuştur. Ardından pedagoji kavramına yer verilmiş, dijital çağda oyun pedagojisi açıklanmıştır. Bölümde dijital oyunların, dijital ortamın içine doğan günümüz çocuklarına zararlı yanlarının olabileceği gibi yararlı yönlerinin de olabileceği vurgulanmıştır. Bu bağlamda bölümde Biricik, dijital

ortamlarda oyun tabanlı öğrenme ile dijital oyunların eğitsel olarak nasıl kullanılabilceğini ve dijital oyun tabanlı öğrenme pedagojisinin çocuklar üzerindeki olumlu etkilerinin neler olduğunu açıklamıştır. Kitabın dördüncü bölümünde olduğu gibi bu bölümde de özellikle dijital oyun tabanlı öğrenme konusu açıklanırken örneklerle de desteklenmesi konunun daha derinlemesine anlaşılmasında yardımcı olabilir.

Sait Sinan Atılğan tarafından da “Dijital Okuryazarlığın Bütünleyici Bir Alanı Olarak Dijital Reklam Okuryazarlığı” başlıklı onuncu bölüm kaleme alınmıştır (ss. 177-192). Bölümde, dijital reklam okuryazarlığı, dijital okuryazarlığın bir parçası olarak nitelendirilmiş ve dijital reklam okuryazarlığı, çevrim içi ortamda bireylere iletilen reklam içeriklerinin ve/veya mesajlarının, eleştirel düşünme, analiz etme, değerlendirme, yasal haklarını bilme ve kullanma yeteneği olarak tanımlanmaktadır (s. 178-179). Bölümde reklamın dijitalleşme süreci anlatıldıktan sonra, dijital reklam türlerinin (internet, mobil, oyun içi ve sosyal medya reklamları) açıklamasına yer verilmiştir. Bölümde ayrıca reklam okuryazarlığı, reklam okuryazarlığının bilgi bileşenleri, reklam okuryazarlığının bilgi, estetik, retorik ve tanıtım okuryazarlığı olmak üzere dört boyutuna değinilmiş, ardından dijital reklam okuryazarlığı kavramı ve dijital reklam okuryazarının temel nitelikleri açıklanarak bölüm sonlandırılmıştır.

Caner Dinçer tarafından kaleme alınan “Dijital Tüketici ve Sosyal Medya Reklamları: Algılanan Güven Etkisi” başlıklı on birinci bölümde (ss. 193-210), kullanıcıların sosyal ağlardaki reklamların güvenilirliğini nasıl algıladıkları ve bu algılarının sosyal ağlardaki reklamlara yönelik tutumları ve satın alma niyetleri üzerindeki etkisini ortaya koymak amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda bilgi elde etmek için 198 kişiye anket uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre sosyal ağlarda yapılan reklamın algılanan güvenilirliğinin, tüketicilerin bu reklamlara yönelik tutumları ve satın alma niyetleri üzerinde olumlu ve önemli etkisi olduğu görülmüştür.

“Dijital Altyapı ve Dijital Okuryazarlık Bağlamında Dijital Ekonomi ve Kalkınmada Eşitsizlik” başlıklı on ikinci bölüm ise Adem Türkmen tarafından yazılmıştır (ss. 211-232). Konunun kuramsal düzeyde ele alındığı bölümde ilk olarak dijital ekonomi kavramı ve süreci açıklanmıştır. Ardından dijital altyapının kapsamı açıklanmış ve internet omurgası, sabit geniş bant ağları, mobil telekomünikasyon, iletişim uydusu, ağ altyapısı, veri merkezleri, bulut bilişim platformları, uygulama programlama arayüzleri ve entegrasyon hizmetleri ve kullanıcı cihazları gibi bazı dijital altyapı örnekleri açıklanmıştır. Bununla birlikte bölümde dijital okuryazarlık kavramının açıklanmasına yer verilmiş, dijital altyapı ve dijital okuryazarlık bağlamında dijital ekonomi, dünyadan bazı örneklerle sunulmuştur.

Buket Oğuz Alramazanoğlu tarafından yazılan “Sağlıkta Dijital Medya Okuryazarlığı” başlıklı on üçüncü bölümde (ss. 233-246), Oğuz Alramazanoğlu özellikle son 15 yılda sağlık okuryazarlığının öneminin arttığını vurgulamış; elektronik ortamda sağlıkla ilgili uygulamaların gelişmesinin ve bireylerin sağlıkla ilgili bilgi elde etmek için interneti yaygın olarak kullanmaya başlamalarının e-sağlık okuryazarlığının da önemini artırdığını ifade etmiştir (s. 240). Bu bağlamda bölümde öncelikle dijital okuryazarlık ve sağlık okuryazarlığı kavramları açıklanmış, ardından sağlık okuryazarı birey olmanın önemi, sağlık okuryazarlığı düşük olan bireylerin hem kendi sağlıklarını nasıl riske attıkları hem de sağlık kurumlarının ve hizmetlerinin niteliğini nasıl etkilediği üzerinde durulmuştur. Bölümde ayrıca kısaca sağlık okuryazarlığının sınıflandırması yapılmış ve dijital okuryazarlık sağlık boyutuyla ele alınmıştır. Bölümde sağlık okuryazarlığı ve kapsamı literatür doğrultusunda önemli ölçüde ele alınmıştır, ancak sağlıkta dijital medya okuryazarlık konusu örneklerle nispeten biraz daha genişletilebilir.

Adem Yılmaz ve Vildan Keleşoğlu'nun birlikte kaleme aldığı “Çevrimiçi Sağlık Bilgilerini Doğru Okumak: E-Sağlık Okuryazarlığı” başlıklı on dördüncü bölümde (ss. 247-262) ise, dijitalleşme ile çevrim içi ortamda sunulan sağlık bilgilerini, bireylerin kişisel sağlık sürecini etkin bir şekilde yürütebilmelerinde

kullanırken bazı becerilerin gerekliliğinden bahsedilmektedir. Bölümde bu gereklilik e-sağlık okuryazarlığı olarak nitelenmektedir. Yazarlar bölümde e-sağlık okuryazarlığında, geleneksel okuryazarlık, bilgi okuryazarlığı, medya okuryazarlığı, sağlık okuryazarlığı, bilgisayar okuryazarlığı ve bilimsel okuryazarlık olmak üzere altı okuryazarlık becerisine sahip olunması gerektiğini vurgulamışlardır. Bununla birlikte bölümde bireyleri çevrim içi sağlık arama davranışına yönlendiren motivasyonlar, faydalar, engeller ve tehditler üzerinde durulmuştur.

“Dijital Dünyanın Mahremiyet Sorunsalı” başlıklı on beşinci bölüm, Meryem Okumuş tarafından yazılmıştır (ss. 263-276). Bölümde mahremiyet kavramının insanlık tarihi kadar eskiye giden bir olgu olduğu ve çeşitli kültürlerde ve zamanlarda farklı şekillerde yorumlandığı dile getirilmiş, günümüzde ise dijital ortamların pek çok etik ve toplumsal sorunları beraberinde getirdiği ve mahremiyet kavramının yeniden şekillenmesine yol açtığı belirtilmiştir (ss. 265-271). Bu doğrultuda bölümde, dijital okuryazarlık ile mahremiyet ilişkisi kurulmuş, dijital okuyazar olan bireyin aynı zamanda elektronik ortamda kişisel güvenliğini nasıl koruyacağı, kişisel bilgilerini nasıl gizli tutacağı, dijital ortamdaki tehlike ve tehditlerle nasıl başa çıkabileceği ile ilgili bilgi ve beceriye de sahip olacağı vurgulanmıştır (s. 272).

Ülhak Çimen tarafından yazılan “Dijital Okuryazarlık Bağlamında Kamera Gözetim Sistemleri” başlıklı on altıncı bölümde (ss. 277-294) ise, teknolojiye ilerlemelere bağlı olarak gelişen kamera gözetim sistemleri, bu sistemlerle insanların ve nesnelerin dijital verilere dönüştürülerek izlenmesi, bu verilerden çoklu sonuçlar elde edilmesi ve bu sonuçların iktidarlara ne şekilde fayda sağladığı ortaya konmuştur. Bununla birlikte bölümde, bireylerde gözetim kameraları ile ilgili bilinç oluşturulması konusu dijital okuryazarlık bağlamında ele alınmıştır. Bu doğrultuda bölümde, kamera gözetim sistemleri ve türleri, yüz tanıma sistemleri, şüpheli obje algılama sistemleri, plaka tanıma sistemleri, kırmızı ışık ve hız ihlal sistemleri irdelenmiştir.

“Yeni Medyada Sahte/Yalan Haber ve Doğrulama Uygulamalarının Etkinliğine Yönelik Bir Değerlendirme” başlıklı on yedinci bölümde (ss. 295-310) Zuhal Demir, haber kavramını açıkladıktan sonra, habere duyulan güven ve yeni medyada sahte/yalan haber, sahte/yalan haber türleri, sahte haberlerin yayılımına olanak tanıyan yöntemler (algoritmalar ve filtre balonları; yankı odaları; sahte hesaplar ve bot hesaplar; troller), sahte haberleri doğrulama uygulamaları konularını kapsamlı bir şekilde ele almıştır. Bununla birlikte bölümde, haber okuryazarlığı bağlamında sahte haberlerin doğrulama uygulamalarına yönelik yapılan araştırmalardan bazılarını yer verilmiştir. Bölümde özellikle sahte/yalan haberleri doğrulama uygulamalarına yer verilmesi konuya ilgi duyanlar açısından dikkat çekici olmakla birlikte, doğrulamanın nasıl yapılacağına dair birkaç örnek verilmesi, bu uygulamaların nasıl kullanılabileceğine dair ışık tutabilecektir.

Kitabın son bölümü olan “Dijital Çağda Haber ve Habercilikte Dönüşüm; Etik İhlaller ve Bir Zorunluluk Olarak Okuryazarlık” başlıklı on sekizinci bölüm (ss. 311-328) de Evin Doğan tarafından kaleme alınmıştır. Bölümde, kullanıcı tabanlı medya platformlarından biri olan Facebook’ta 2022 yılının ilk altı ayında paylaşılan ve en çok etkileşim alan haberler nitel yöntemler kullanılarak ortaya konmuştur. Bu doğrultuda araştırmada, belirtilen haberlere kullanıcılar tarafından yapılan beğeni, yorum, emoji kullanımı ve paylaşımları içeren haberler, habercilik etiği ve haber okuryazarlığı bağlamında incelenmiştir.

20. yüzyılın ortalarında geleneksel okuryazarlık kavramı sorgulanırken ve bireylerin (öğrencilerin) kendi ana dillerinde okuma ve yazma becerilerinin geliştirilmesi üzerinde tartışılırken; 20. yüzyılın ortalarından sonra bilgi teknolojilerinde kaydedilen hızlı ilerleme geleneksel okuryazarlık kavramının bilişsel, duyuşsal ve psikomotor gibi farklı beceri ve yeterlilikler açısından tartışılmasına yol açmıştır. Bu bağlamda bilgisayar okuryazarlığı, dijital okuryazarlık, bilgi okuryazarlığı, teknoloji okuryazarlığı, bilgi ve iletişim teknolojileri okuryazarlığı gibi pek çok kavram ortaya çıkmıştır (Silik ve Aydın, 2021, s. 18). Tanıtımı yapılan bu kitap da bu kavramlardan “Dijital Okuryazarlık” kavramıyla adlandırılmıştır. Kitaptaki pek çok bölüm yazarı tarafından da

belirtildiği gibi dijital okuryazarlık kavramı ilk kez 1997 yılında Paul Gilster tarafından tanımlanmıştır. Gilster'in tanımına göre dijital okuryazarlık, "bilgisayar ve internet aracılığı ile çok çeşitli kaynaklardan farklı biçimlerde sunulan bilgiyi anlama ve kullanma becerisi"dir (Karaoğlu, 2022, s. 45'te aktarıldığı gibi). Bu doğruluda özellikle pandemi döneminde önemini daha çok hissettiren dijital teknolojiler, gündelik hayat, iş, eğitim ve boş zaman gibi yaşamın her alanında toplumun her kesiminde hayatın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Bu durum bireylerin iletişim şekillerini, üretim ve tüketim alışkanlıklarını, zamanı kullanma ve yönetme biçimlerini de kökten etkilemiş ve dönüştürmüştür. Sosyal yaşam, ekonomi, kültür, eğitim ve politika gibi pek çok alanda meydana gelen dijital dönüşüm bireylere pek çok fayda sağlamanın yanı sıra bazı dezavantajlar ve zorluklar da getirmektedir. Bu bağlamda bireylerin bu yeni teknolojilerle mücadele edebilmeleri ve bilgi teknolojilerini etkin bir şekilde kullanabilmeleri için işlevsel okuryazarlık becerilerine ve yetkinliklerine sahip olmaları önemlidir (Karaoğlu, 2022, s. 3). Bu bağlamda bu kitapta toplumun dijital teknolojilerle iç içe olduğu medya, sağlık, eğitim, pazarlama ve reklam, ekonomi, sinema, habercilik, sahte/yalan haber ve mahremiyet gibi pek çok alanda bireylerin internet, Facebook, Instagram, Google ve Twitter gibi dijital medya platformlarında hem bilerek yaptıkları bilgi arama, erişim ve eriştikleri bilgiyi anlama, kullanma hem de dijital ortamda farkında olmadan karşılaştıkları içerikleri, içeriklerin vermek istediği mesajı eleştirel olarak değerlendirme, anlama ve kullanma beceri ve yetkinliklerine nasıl sahip olacakları ile ilgili değerlendirmelere yer verilmiştir. Kitapta bununla birlikte bireylerin dijital ortamları kullanırken karşılaşılabilecekleri riskler ve bu riskleri nasıl fark edecekleri ve yönetecekleri konuları da ele alınmıştır. Kitap genel olarak değerlendirildiğinde ele alınan konuların genişliği ve kitapta sunulan temel bilgiler bağlamında toplumun her kesiminden bireye hitap ettiği söylenebilir. Diğer taraftan kitapta belirtilen konuların yazarlar tarafından ağırlıklı olarak literatür çerçevesinde ele alındığı görülmektedir. Bu bağlamda kitapta dijital ortamları kullanırken nelere dikkat edilebileceği, dijital okuryazarlık becerilerinin ve yetkinliklerinin nasıl geliştirilebileceği konularının örneklerle de desteklenmesinin özellikle konu hakkında yeterli bilgiye sahip olmayanlar için faydalı olabileceği söylenebilir. Kitaptan bilgi ve belge yönetimi alanı da dahil olmak üzere sağlık, eğitim, iletişim, sinema ve televizyon, mühendislik gibi farklı disiplinlerdeki akademisyenler ilgili derslerinde faydalanabilirler. Bununla birlikte bilgi uzmanları da bilgi merkezlerinde kullanıcı/bilgi okuryazarlığı gibi eğitimleri planlarken kitaptan yararlanabilirler.

## Kaynakça

- Aksoy, N. C., Karabay, E. ve Aksoy, E. (2021). Sınıf öğretmenlerinin dijital okuryazarlık düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk İletişim*, 14(2), 859-894. <https://doi.org/10.18094/josc.871290>
- Anisimova, E. (2020). Digital literacy of future preschool teachers. *Journal of Social Studies Education Research*, 11(1), 230-253. <https://www.learntechlib.org/p/216438/>
- Breakstone, J., McGrew, S., Smith, M., Ortega, T. ve Wineburg, S. (2018). Why we need a new approach to teaching digital literacy. *Phi Delta Kappan*, 99(6), 27-32. <https://doi.org/10.1177/0031721718762419>
- Karaoğlu, G. (Editör). (2022). *Dijital okuryazarlık*. Efe Akademik
- Pala, Ş. M. ve Başbüyük, A. (2020). Ortaokul beşinci sınıf öğrencilerinin dijital okuryazarlık düzeylerinin incelenmesi. *Cumhuriyet Uluslararası Eğitim Dergisi*, 9(3), 897-921. <https://doi.org/10.30703/cije.672882>
- Silik, Y. ve Aydın, F. (2021). Dijital okuryazarlık ve teknoloji okuryazarlığı: karşılaştırmalı bir inceleme. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(4), 17-34. <https://doi.org/10.18026/cbayarsos.907788>