

BİLGİ VE BELGE ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

The Journal of Information and Documentation Studies

Sayı/Issue: 20, Yıl/Year: 2023

Dizinler / *Indexing and Abstracting*

EBSCO Central & Eastern European Academic Source
SOBIAD(<http://atif.sobiad.com/taranan.jsp>)

EBSCO

SOBIAD

Sahibi / Owner

Prof.Dr.Sevtap KADIOĞLU

İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, İstanbul, Türkiye
Istanbul University, Faculty of Literature, Istanbul, Turkey

Sorumlu Yazı İşleri Müdürü / Responsible Manager

Prof. Dr. Ümit KONYA

İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, İstanbul, Türkiye
Istanbul University, Faculty of Literature, Istanbul, Turkey

Yazışma Adresi / Correspondence Address

İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü
Balabanağa Mahallesi Ordu Cad, Laleli Cd. No: 6, 34134 Fatih, İstanbul, Türkiye

Telefon / Phone: +90 (212) 455 57 00 / 15926

E-mail: bba@istanbul.edu.tr

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/bel>

<http://iupress.istanbul.edu.tr/tr/journal/bba/home>

Yayıncı / Publisher

İstanbul Üniversitesi Yayınevi / Istanbul University Press

İstanbul Üniversitesi Merkez Kampüsü, 34452 Beyazıt

Fatih / İstanbul, Türkiye

Telefon / Phone: +90 (212) 440 00 00

Dergide yer alan yazılardan ve aktarılan görüşlerden yazarlar sorumludur.

Authors bear responsibility for the content of their published articles.

Yayın dili Türkçe ve İngilizce'dir.

The publication languages of the journal are Turkish and English.

Haziran ve Aralık aylarında, yılda iki sayı olarak yayımlanan uluslararası, hakemli, açık erişimli ve bilimsel bir dergidir.

This is a scholarly, international, peer-reviewed, open-access journal published biannually in June and December.

Yayın Türü / Publication Type: Yaygın Süreli / Periodical

DERGİ YAZI KURULU / EDITORIAL MANAGEMENT BOARD

Baş Editör / Editor-in-Chief

Prof. Dr. İshak KESKİN – İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye – ishak.keskin@istanbul.edu.tr

Baş Editör Yardımcıları / Co-Editors-in-Chief

Dr. Ceyhan GÜLER – İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Arşivcilik Anabilim Dalı, İstanbul, Türkiye – ceyhan.guler@istanbul.edu.tr

Dr. Sinan SÜMBÜL – İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye – sinan.sumbul@istanbul.edu.tr

Yazı Kurulu Üyeleri / Editorial Management Board Members

Prof. Dr. Mehmet CANATAR – İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye – canatar@istanbul.edu.tr

Prof. Dr. Nedret KILIÇERİ – İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Batı Dilleri ve Edebiyatları Bölümü, İstanbul, Türkiye – nedret.oztokat@istanbul.edu.tr

Prof. Dr. Ümit KONYA – İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye – uko@istanbul.edu.tr

Doç. Dr. Işıl İlknur SERT – İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye – isilis@istanbul.edu.tr

Dr. Öğr. Üyesi Muhammet Hanefi KUTLUOĞLU – İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye – muhkut@istanbul.edu.tr

Tanıtım Yöneticisi / Publicity Manager

Öğr. Gör. Selçuk Aydın – İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye – selcuk.aydin@istanbul.edu.tr

Dil Editörleri / Language Editors

Elizabeth Mary EARL – İstanbul Üniversitesi, Yabancı Diller Bölümü, İstanbul, Türkiye – elizabeth.earl@istanbul.edu.tr

YAYIN KURULU / EDITORIAL BOARD

Prof. Dr. Mehmet AÇIKALIN – İstanbul Üniversitesi – Cerrahpaşa, Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi, Türkçe ve Sosyal Bilimler Eğitimi Bölümü, İstanbul, Türkiye – acikalin@iuc.edu.tr

Assoc. Prof. Dr. Mehdi AFZALI – Islamic Azad University: Zanjan, Islamic Azad University: Zanjan, Faculty of Technical Engineering and Science Department of Information Technology, Tahran, İran – mehdi.afzali.2@gmail.com, afzali@iauz.ac.ir

Prof. Dr. Mehmet Ali AKKAYA – İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, İzmir, Türkiye – mali7akkaya@gmail.com

Dr. Fouad BENDIFALLAH – University of Montreal, Montreal, Kanada – fouad.bendifallah@umontreal.ca

Dr. Bentenbi CHAIB DRAA TANI – University of Oran 1 Ahmed Ben Bella, Vahran, Cezayir – chaibdraatani@gmail.com

Prof. Dr. Rafael Dorian CHELARU – “Alexandru Ioan Cuza” Police Academy, Faculty of Archival Sciences, Bükreş, Romanya – rafael.chelaru@gmail.com

Assoc. Prof. Dr. Sherzodjon CHORIYEV – O‘zbekiston Milliy Universiteti, Tarix Fakulteti, Manbashunoslik va Arxivshunoslik Kafedrası, Taşkent, Özbekistan – sherzodch@rambler.ru

Prof. Dr. Niyazi ÇİÇEK – İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye – ncicek@istanbul.edu.tr

Abdulkaki DEMİR – Bibliothèque Nationale Universitaire de Strasbourg, Strasbourg, Fransa – demirabdulkaki26@gmail.com

Doç. Dr. Güler DEMİR – Kastamonu Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Kastamonu, Türkiye – gulerdemir@kastamonu.edu.tr, gulerdemir2009@gmail.com

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Fahri FURAT – İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye – mff@istanbul.edu.tr

Assoc. Prof. Dr. Shabir Ahmad GANAIE – University of Kashmir, School of Social Sciences, Library and Information Science, Srinagar, Hindistan – shabir311@rediffmail.com

Assoc. Prof. Dr. Sumeer GUL – University of Kashmir, School of Social Sciences, Library and Information Science, Srinagar, Hindistan – sumeersuheel@gmail.com

Prof. Dr. Samir HACHANI – Algiers University 2, School of Library Information, Bouzareah, Algeria – samir.hachani@univ-alger2.dz

Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Özhan KALAC – Manisa Celal Bayar Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Manisa, Türkiye – ozhan.kalac@cbu.edu.tr, ozhankalac@gmail.com

Dr. Balázs KÁNTÁS – Magyar Nemzeti Levéltár (The National Archives of Hungary), Budapeşte, Macaristan – kantasbalazs@gmail.com

Dr. Torab NAJJARI – University of Tabriz, Faculty of Education and Psychology, Tebriz, İran – najjari2005@yahoo.com

Dr. Bogdan Florin POPOVICI – Arhivele Naționale ale României (The National Archives of Romania), Bükreş, Romanya – bogdanpopovici@gmail.com

Prof. Dr. Zumrad RAKHMONKULOVA – Özbekiston Milliy Universiteti, Tarix Fakulteti, Manbashunoslik va Arxivshunoslik Kafedrası, Taşkent, Özbekistan – zumradrahmankulova@gmail.com

Prof. Dr. Toni SAMEK – University of Alberta, School of Library and Information Studies, Edmonton, Alberta, Kanada – asamek@ualberta.ca, toni.samek@ualberta.ca

Prof. Dr. Muhammad Shahid SOROYA – Minhaj University Lahore, School of Library & Information Sciences, Lahor, Pakistan – provc@mul.edu.pk

YAYIN KURULU / EDITORIAL BOARD

Assoc. Prof. Dr. Hui-Yun SUNG – National Chung Hsing University, Graduate Institute of Library and Information Science, Taichung, Tayvan – hsung@dragon.nchu.edu.tw

Piroska SZABÓ – Országos Széchényi Könyvtár (National Széchényi Library), Budapeşte, Macaristan – szabo13piroska@gmail.com

Prof. Dr. Burçak ŞENTÜRK – Marmara Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Müessese Arşivleri Anabilim Dalı, İstanbul, Türkiye – burcaksenturk@marmara.edu.tr

Natalia TASITS – Moscow State University, Moskova, Rusya – ocpk@vniidad.ru

Doç. Dr. Malik YILMAZ – Atatürk Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Erzurum, Türkiye – malik.yilmaz@atauni.edu.tr

Prof. Dr. Murat YILMAZ – İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Bilgi Yönetimi ve Teknolojisi Anabilim Dalı, İstanbul, Türkiye – myz@istanbul.edu.tr

Prof. Dr. Sohaimi ZAKARIA – Universiti Teknologi MARA, Faculty of Information Management, Shah Alam, Malezya – sohaimiz@uitm.edu.my

İÇİNDEKİLER / TABLE OF CONTENTS

ARAşTIRMA MAKALELERİ / RESEARCH ARTICLES

- Undergraduate Students' Perception of Service Quality of Readers' Services in a Nigerian University Library
Nijerya'daki Bir Üniversite Kütüphanesinde Lisans Öğrencilerinin Okuyucu Hizmetlerine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı
Janet O. Adewara , Tunde T. Oyedokun , Grace O. Babafemi , Jamiu W. Abdulraheem 1-17
- AI ChatGPT Applications in Libraries - Challenges and Opportunities
Kütüphanelerde ChatGPT Uygulamaları - Zorluklar ve Fırsatlar
Muhammad Yousuf Ali 18-26
- Oyunlaştırmanın Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğrencilerinin Motivasyon Düzeyleri Üzerindeki Etkisi
The Effect of Gamification on Motivation Levels of Information and Records Management Students
Zehra Kılıçarslan, Ayşe Bayraktar Çetin 27-47

Undergraduate Students' Perception of Service Quality of Readers' Services in a Nigerian University Library

Nijerya'daki Bir Üniversite Kütüphanesinde Lisans Öğrencilerinin Okuyucu Hizmetlerine İlişkin Hizmet Kalitesi Algısı

Janet Oluwaseyi ADEWARA¹ , Tunde Toyese OYEDOKUN² , Grace Olabisi BABAFEMI¹ , Jamiu Wankasi ABDULRAHEEM¹ 

¹University of Ilorin, Library Department, Ilorin, Nigeria.

²Thomas Adewumi University, University Librarian, Oko-irese, Nigeria.

Corresponding author/

Sorumlu yazar : Janet Oluwaseyi ADEWARA

E-mail / E-posta : omoniyi.jo@unilorin.edu.ng

ABSTRACT

The study evaluated users' perceptions of the service quality of the readers' service section of the University of Ilorin Library. A survey research design was used to conduct its analysis. The target demographic for the study is the 45,885 undergraduate students who attend the University of Ilorin in Ilorin, Nigeria. For the study, a simple random sampling technique was used, and a questionnaire served as the instrument for gathering data. The findings showed that lending and interlibrary loan services, provision of seating and study facilities, reference services, current awareness services, user education and information literacy programs, exhibition, display, and publicity, selective information dissemination, and digital library services are just a few of the ways that the University of Ilorin in Ilorin, Nigeria, provides readers' services. The university library has greatly improved the number of information services it offers to its users by integrating digital technologies to complement the conventional mode of information distribution. Although the study's finding was that the service quality of the University of Ilorin library's readers' service section is not yet outstanding, it is still somewhat satisfactory.

Keywords: Service quality, Readers' service, Undergraduate, University library, University of Ilorin, Nigeria

Submitted/Başvuru : 11.08.2023

Revision Requested/
Revizyon Talebi : 10.09.2023

Last Revision Received/
Son Revizyon : 12.11.2023

Accepted/Kabul : 09.01.2024



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

ÖZ

Bu alışma, kullanıcıların Ilorin Üniversitesi Kütüphanesinin okuyucu hizmetleri bölümünün hizmet kalitesine ilişkin algılarını değerlendirmektedir. Çalışmanın analizi için bir anket araştırma tasarımı kullanılmıştır. Çalışmanın hedef kitlesi, Nijerya'nın Ilorin kentindeki Ilorin Üniversitesine devam eden 45.885 lisans öğrencisidir. Çalışma için basit rastgele örnekleme tekniği kullanılmış ve veri toplama aracı olarak da anket kullanılmıştır. Bulgular, ödünç verme ve kütüphaneler arası ödünç verme hizmetleri, oturma ve çalışma olanaklarının sağlanması, danışma hizmetleri, güncel farkındalık hizmetleri, kullanıcı eğitimi ve bilgi okuryazarlığı programları, sergi, teşhir ve tanıtım, seçici bilgi yayma ve dijital kütüphane hizmetlerinin Nijerya'nın Ilorin kentindeki Ilorin Üniversitesinin okuyucu hizmetleri sağlama yollarından sadece birkaçı olduğunu göstermiştir. Üniversite kütüphanesi, geleneksel bilgi verme biçimini tamamlamak için dijital teknolojileri entegre ederek kullanıcılara sunduğu bilgi hizmetlerinin sayısını büyük ölçüde artırmıştır. Çalışmanın bulgusu, Ilorin Üniversitesi kütüphanesinin okuyucu hizmetleri bölümünün hizmet kalitesinin henüz olağanüstü olmamasına rağmen, yine de bir ölçüde tatmin edici olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet kalitesi, okuyucu hizmeti, lisans öğrencileri, üniversite kütüphanesi, Ilorin Üniversitesi, Nijerya

1. Introduction

Unrestricted knowledge exchange is a fundamental tenet of society's development. In the contemporary fabric of our societies, information has assumed a position of ultimate importance and acts as a symbol of the core principles of modernity. The ambitions of all kinds of people, groups, divisions, and even entire countries are fueled by an unrelenting thirst for control over this rich resource. Libraries stand out in this persistent endeavor as unwavering bulwarks of knowledge, exerting a persistent effect that transcends the boundaries of information type and sparks significant innovation and multidimensional growth. The library takes on the role of an allegorical institution, acting as a curator of knowledge and carefully curating, arranging, and disseminating the information stream. Against the backdrop of this purposeful stewardship, the symbiotic relationship between libraries and higher education institutions unfolds with profound significance. It is a natural confluence, a harmonious alliance forged by the imperative to satiate the voracious appetite for information among users and society at large. In this grand orchestration, the library stands as the conductor, orchestrating the harmonious convergence of scholarly pursuits, elevating the art of teaching, amplifying the resonance of learning, propelling the frontiers of research, and extending the embrace of community service. Thus, the academic library finds its rightful place as an indispensable citadel of intellect, serendipity, and illumination, ensconced within the hallowed precincts of higher education institutions, etching its indelible mark on the narrative of human progress.

The progress of a society depends fundamentally on the availability of information, and modern cultures today place a high value on it as one of its defining qualities. People, organizations, parties, and nations all fervently desire to control the information that has become such a valuable resource. Libraries remain the most dependable sources of knowledge that have a large impact and inspire substantial innovation and growth, regardless of the type of information that is required. In order to primarily satisfy the information demands of users and society at large, the library serves as a metaphor for an institution that is in charge of collecting, organizing, and disseminating information. It is not unusual that higher education institutions have academic libraries given the importance of libraries in ensuring that the right information reaches the right users in the right format and given that these activities are primarily responsible for enhancing teaching, learning, research, and community services. University libraries need to improve their service quality to achieve high student satisfaction with the library services because the provision of information services has gone beyond merely directing users to where the books should be located (Makinde, Ogunbo, Dapo-Asaju & Ekeh, 2021).

The university library assumes a more prominent function as a dynamic nexus and intellectual hub of university teaching, learning, and research efforts as it is nestled at the center of the institution's intellectual heart. These well-known vaults open their massive informational holdings to effortlessly guide researchers, academics, and students through a world of learning and exploration inside the complex web of education. University libraries are more than just passive repositories; they exude a proactive vitality, a sentinel's

anticipation, and are prepared to anticipate and respond to the shifting needs of their users (Chukwuji & Umeji, 2020). It is the duty of university libraries to guarantee that patrons use their resources and services efficiently and without stress. In fact, university libraries should take the initiative to anticipate the requirements of their users and then provide the required resources and services in response (Gabbay & Shoham, 2017).

A university library typically consists of various divisions, sections, and units, each of which works hand in hand to ensure the smooth operation of the library, but an ideal university library should have an administrative division, a technical division, and a readers' service division, with each department housing various sections and units. Most importantly, the readers' service division constitutes the image-maker of the library, being the channel through which information resources in the library are circulated among the users (Otenekwu, Oyedokun, Komolafe, & Adewara, 2019). Users are given access to the library's extensive and varied collections here. In order for the readers' service division of the library to accomplish its service goal of meeting users' information needs, the technical division of the library is in charge of the selection, acquisition, arrangement, storage, and preservation of information resources.

The readers' service department provides various services to library users, which can be broadly classified into reference, documentation, and circulation services. Shelf management through the reading and re-shelving of books and other library materials, users' education on the use of libraries and information literacy, users' personalized information services through reference services that include selective dissemination of information (SDI), a current awareness service (CAS), publicity for and display of new arrivals in the library, as well as management of reading spaces and study room facilities (American Library Association, 2020). The primary goal of the readers' service department is to ensure that library materials are ready for use. To achieve this, libraries deploy mechanisms and procedures for charging and discharging library materials, as well as maintaining the proper records needed for users' needs assessment and collection evaluation. Recent literature emphasizes the importance of assessing library services to enhance their quality (Sanchez-Rodriguez, 2018). Libraries must be flexible in their collection development policies to encourage creative ways of meeting the educational mission of their institutions (Ashikuzzamani, 2013). Additionally, libraries must also consider security measures to prevent theft of library materials and other property (Akor, Ekere, & Akor, 2019).

Information service is a crucial function of libraries, and readers' services take pride in providing users with easy access to library materials. However, the increase in the general population of students poses challenges for libraries in delivering dynamic and quality information services. Enrollment in higher education institutions is growing faster than the capacity to plan and finance expansion, resulting in a sharp fall in library budgetary allocation. This leads to challenges such as a dearth of information resources (Nworie, Ubochi, Iwuchukwu, & Njoku, 2023). Despite dwindling library allocations, academic programs are expanding, but each program receives limited funds to purchase all required information materials. Library consortiums and inter-library loan cooperation could be successful in Nigeria, but individual libraries should prioritize meeting the needs of their registered and nearby users before extending lending services to users of other libraries. Moreover, the digitization of library materials, which facilitates easy resource sharing and multiple users' access, is still in its early stages. Most library materials are still in print and have not been converted into electronic format (Adeyi, Odubanjo-Francis, & Adelowo, 2018).

University library operations revolve around maximizing user satisfaction, making it a crucial component of librarianship. Regardless of the size and comprehensiveness of a library's collection and services, they can be considered a "white elephant project" if they are not successfully utilized by users. The successful use of information resources is essential for the library's purpose and effectiveness (Odunola & Tella, 2019). Library and information services encompass a wide array of services that cater to diverse user needs. Recent literature emphasizes the importance of user orientation and providing information literacy to help users make the most of library resources, services, and products (Okogwu, 2022). The use of technology, such as the Internet, plays a significant role in delivering library and information services. Libraries utilize internet resources as well as various ICT-based services to enhance user experiences and facilitate access to information. These services

aim to promote the use of library resources and bring together information sources and users through the efforts of library staff (Chiya, Onyancha, & Ezema, 2022). Buttressing the foregoing was Karim (2018), who posited that users' satisfaction encapsulates the whole activities and objectives of library operations. Before visiting the library, patrons have expectations, and if those expectations are not realized, they stop visiting. This suggests that users become frustrated when they are unable to achieve their goals. The management of the library is aware of and curious about whether their services meet users' expectations and regular reviews of users' requirements and levels of satisfaction with library services would give a clue as to whether or not they would return to patronize the library.

The University of Ilorin, founded in 1975 in Ilorin, Kwara State, is the focus of this study. The university library opened in May 1976, coinciding with the university's full operational launch. The primary purpose of the library is to meet the informational needs of its users. To achieve this goal, the library is divided into various divisions, each with its own set of responsibilities, from collecting library items to disseminating them to users. The University of Ilorin Library offers a wide range of services to cater to the needs of its users. These services include selecting, acquiring, and organizing books, periodicals, documents, newspapers, maps, and other print and electronic resources. The library also provides 24-hour services during examination periods. Efforts are being made to resuscitate inter-library loans and binding services (Officialtemy, 2019). The readers' service section of the library is particularly important as it allows users to directly interact with library personnel and oversee the delivery of information services to library patrons. It serves as a hub where library patrons and their resources come together. The quality of service provided by the readers' service section significantly impacts both the overall quality of the library's service and the level of customer satisfaction (University of Ilorin Library, 2023). Overall, the University of Ilorin Library plays a vital role in meeting the informational needs of its users. The readers' service section is particularly important in ensuring the delivery of quality services and customer satisfaction. The library offers a range of services and is continuously working to improve and expand its offerings. Additionally, it acts as a hub where library patrons and their resources congregate. As a result, the quality of the service offered by the library's readers' service section has a significant impact on both the quality of the library's service and the degree of customer satisfaction.

Assessing service quality within academic institutions is crucial in shaping the overall student experience and satisfaction (Camilleri, 2021). Recent literature emphasizes the importance of service quality in higher education institutions (Budiyanti, Patiro, Djajadi, & Astuty, 2019). Service quality is a key intangible asset for achieving student loyalty and must be managed to create a competitive advantage and differentiate itself from the competition in current markets (Kaur & Amanpreet, 2020). The consequences of quality education and the relationship between service quality and loyalty in the higher education sector have been studied by a few researchers (DelRio-Rema, Alvarez-Garcia, Mun, & Duran-Sanchez, 2021). The current study delves into the intricate fabric of student perceptions pertaining to service quality in the context of a university library environment. This study aims to unravel the multifaceted dimensions that underpin undergraduates' outlook on the quality of services rendered by the library, a critical resource hub for learning and research. Employing a comprehensive research framework, researchers seek to illuminate the intricate interplay of factors that contribute to students' discernment of service quality, encompassing aspects such as accessibility, resource availability, staff responsiveness, and overall user experience. By meticulously investigating the nexus between students' expectations and their perceived reality, researchers endeavor to provide valuable insights that can inform strategic enhancements in the provision of readers' services within the Nigerian university library.

University libraries have a responsibility to serve the needs of students, lecturers, alumni, and members of the university community. In service quality standards, providing exceptional customer service as viewed by the user is given top importance. The effectiveness of a library's readers' service can be used to determine how much disconnect there is between users' expectations and what they actually receive. Any study conducted in this department becomes extremely essential and relevant since the readers' service section of any library is a crucial and fundamental part of that library, both to its image and to the information demands of its users.

As a result, the study's findings will be useful in identifying issues with the readers' service section's ability to provide excellent services. This will help the library take the appropriate corrective measures and make the necessary changes and activities to resolve the issues. The study will also help to bridge the gap between the service delivery of the section and the information needs and expectations of the users by making the expectations of library users regarding the readers' service section known. The results of this study will, in the end, contribute to the corpus of knowledge in this particular field or branch of study.

2. Statement of the Research Problem

The University of Ilorin Library's Readers Service Division, which has taken possession of information items that had been processed in the technical service division of the library, is the subject of this study's investigation. This section of the library interacts directly with patrons and makes sure that information resources are always accessible. This division, which includes the circulation, reference, documentation, and bindery sections, coordinates the operations of the units below it. This division serves as the library's public relations arm, and all of its tasks and endeavors are user-focused. Therefore, the impression of the entire library is reflected in how the users perceive the services provided by the readers' service.

Despite the primary obligation of university libraries to serve the teaching, learning, and research of students and faculty, the increase in the general population of students poses challenges for university libraries in delivering dynamic and quality information services (Nworie, Ubochi, Iwuchukwu, & Njoku, 2023; Odunola & Tella, 2019). The University of Ilorin Library, like many academic libraries in Nigeria, faces management problems and limited resources that hinder the effective provision of services. The library's readers' service section is particularly important in ensuring the delivery of quality services and customer satisfaction. It was observed recently that an exponential rise in the student population has put a significant strain on the library's readers' service division's ability to continue doing their tasks successfully and efficiently. In the meantime, university library management thought about how to manage reader services efficiently since the quality of library services and the degree of user satisfaction are a reflection of the quality of service offered by the reader services department of the library. This antithesis has led the researchers to concentrate their attention primarily on the Readers' Services Department of the University of Ilorin Library. However, there is a need to evaluate undergraduate students' perceptions of the service quality of the readers' services in the University of Ilorin Library to identify areas for improvement and enhance the overall user experience.

3. Research Objectives

The study objectives are to:

1. ascertain users' awareness of services provided by the readers' service department;
2. determine if the readers' service department of the University of Ilorin library is meeting the perceived service quality expectations of users;
3. investigate challenges mitigating against effective service quality in the readers' service section of the University of Ilorin Library;
4. examine possible solutions to the successful reader service quality issues.
5. examine if there is a difference in the mean score rating of male and female undergraduate students with respect to their awareness of services rendered in the readers' service department of the University of Ilorin library; and
6. examine if there is a difference in the mean score ratings of male and female undergraduate students with respect to their perception of the quality of service rendered in the readers' service department of the University of Ilorin library.

4. Literature Review

In the realm of higher education, university libraries emerge as repositories of scholarship, indispensable to the pursuits of teaching, learning, research, and community enrichment (Li, Song, Lu & Zhou, 2020).

Beyond the traditional role of guiding visitors to bookshelves, these institutions have evolved into dynamic hubs of innovation, fueling intellectual growth and inquiry. In the modern academic landscape, the imperative for university libraries extends beyond mere provision; it is the pursuit of excellence in service quality that underpins the satisfaction of students. The realm of information services has transcended the realm of mere logistics, heralding an era where libraries are architects of knowledge and experiences. It is in the quest for this very excellence that university libraries strive to exceed expectations, enhancing the academic journey and enriching the educational tapestry. Indeed, the role of libraries in our evolving society is not static; it is dynamic, adaptive, and irreplaceable. They are, and shall forever remain, the guardians of our collective wisdom, the torchbearers of innovation, and the sanctuaries of knowledge-seeking souls.

University libraries are widely recognized as the focal point for teaching, learning, and research endeavors. Their primary aim is to cater to the informational requirements of scholars, students, and researchers (Chaudhry, Bhatti, Shahzad, Sulehri, Hussain, & Ullah, 2021). Presently, users' expectations from libraries have escalated due to the proliferation of information on the internet, web-based information providers, and easily accessible information databases, which serve as rapid and alternative sources of information. As custodians of this knowledge domain, librarians bear the responsibility of comprehending the evolving information needs of users and addressing them accordingly. To enhance the quality of reader services, it becomes essential to evaluate and enhance such services. Since the primary purpose of the library revolves around satisfying users' information demands, these library users become the central focus of all library services, thereby justifying the creation and continued existence of the library.

The core responsibilities of the library's readers' service division primarily encompass lending services and the circulation and dissemination of information. This division undertakes a diverse range of tasks and activities, including user registration, handling the borrowing and returning of library resources, providing selective dissemination of information (SDI), delivering current awareness services, educating users on information literacy, offering reprographic services, managing document delivery, providing reference assistance, managing repair and binding services, facilitating interlibrary loans, and overseeing shelf and reading space management. The readers' service department's primary objective is to match users' information needs with the most appropriate information resources available, granting library users easy access to pertinent information. As the primary user inquiry point, this department serves as the users' initial contact when seeking assistance. For users looking for reliable information sources, the library's readers' service section is the most reliable guide. This section comprises a bindery unit, circulation desk, reference section, and electronic resources, and all its information services revolve around identifying and resolving users' information gaps (Otonekwu, Oyedokun, Komolafe, & Adewara, 2019).

The perspective of users with regard to the service quality of the library's readers' service section has been the subject of numerous research studies. The majority of this research, however, only addresses one or two units of the section rather than the section as a whole. Therefore, the goal of the current work is to examine the empirical research on these individually handled units and provide the findings as a whole. To begin with, using a survey approach and a questionnaire to gather data, Khan (2015) conducted a study with the goal of determining how the Central Public Library of Bahawalpur's patrons perceived the quality of its services. The study's results indicated that the library provides its patrons with high-quality services. The majority of respondents expressed satisfaction with the following library services: books, journals, dictionaries, encyclopedias, Internet services, special collections, periodical collections, reference services, adult education programs, reading room amenities, library environment, hours of operation, and the attitude of library staff toward patrons.

In Udem, Ikenwe and Ugwuamoke's (2020) extensive investigation into the perceptions of library services' quality and value among undergraduates in 21st-century Southeast Nigeria, the predominant discovery suggests that undergraduates generally held a favorable opinion of the quality of library services extended to them. However, a notable contrast emerged as they expressed dissatisfaction with the reprographic and Internet services provided, indicating a substantial need for significant upgrades in these areas. The research shed light on various barriers contributing to a diminished perception of library service quality. Notable

challenges included the absence of up-to-date information resources, an unwelcoming staff demeanor, low internet connectivity, restricted access, outdated facilities, inadequate training in technology use, and erratic power supplies. These findings underline the imperative for comprehensive improvements, addressing both technological infrastructure and staff training to elevate the overall quality of library services. Importantly, the study observed no statistically significant difference between male and female undergraduates in their perceptions of library services' value and quality. This finding underscores a level of consistency in how both genders perceive the services provided, emphasizing the universality of the identified challenges and the need for inclusive strategies in enhancing the library experience for all students.

The reference services provided by the surveyed university libraries were cited in Otonekwu, Saliu, and Oyedokun's (2019) study of users' satisfaction with reference services in selected federal university libraries in Southeast Nigeria as a service quality that has not yet reached an optimal level of satisfaction. Users emphasized that they are dissatisfied with services like interlibrary loans, translation, the Internet, and open access (OPAC). Similar research was conducted by Uganneya, Ape, and Ugbagir (2012) to determine how satisfied users were with the reference and circulation services offered by Nigerian agricultural research libraries. According to the study, agricultural research libraries in Nigeria provided a high level of reference and circulation services, and the majority of users were satisfied with both the reference and circulation services provided by the agricultural research libraries. The management of the bookshelves and the referral service, however, received low satisfaction ratings.

In their study of the circulation unit at Nigerian university libraries, using the University of Ilorin as a case study, Saliu and Abdussalam (2014) identified various factors hindering the delivery of effective and efficient services. These factors included student overpopulation, insufficient relevant information materials, cases of overdue books not returned by users, limited reading space and facilities, and inadequate academic standards. Similarly, Uganneya, Ape, and Ugbagir (2012) found obstacles to user satisfaction in their research on reference and circulation services provided by Agricultural Research Libraries in Nigeria. These obstacles encompassed unreliable and expensive Internet services, outdated content, and unresponsive staff. Additionally, their study highlighted concerns like slow data processing, insufficient user education, a lack of communication tools, subpar photocopiers, and a limited opening window for services. In consonance with the foregoing, Khan (2015) asserts that customers' inability to use the services offered in the readers' service section is primarily a result of inadequate help from library personnel. The lack of sufficient funding for the procurement of library resources, facilities, and information infrastructure is the root of all problems, upon which others depend.

Madukoma's (2015) study on users' perceptions of Babcock University Library's electronic reference service revealed that registered library users enjoyed a range of services, including loan services, digital and print reference assistance, interlibrary cooperation, photocopying, bibliographical support, binding, lamination, printing, internet access, CD-ROM search, and readers' advisory services. Surprisingly, the majority of users did not utilize this service, mainly because they were unaware of its existence and accessibility. Okeke, Oghenetga, and Nwabu (2013) found that students' underutilization of reference services and sources could be attributed to the section's outdated inventory and unskilled employees. Moreover, students faced challenges such as inadequate reference resources in their courses, a lack of literature search skills, inappropriate book stacking, and a lack of support from a reference librarian or other staff members. In their study of library service utilization among undergraduates at Lagos State University in Nigeria, Ilori and Owolabi (2020) underscored the significance of these services in meeting the information needs of students. They recommended improvements in existing services and the provision of more relevant materials in the reference section to enhance library usage.

In a separate study on library resources and service utilization at the University of Nigeria, Nsukka, Akole, and Olatunji (2023) found that most students did not visit the library regularly, primarily using it for research purposes. They heavily relied on Internet sources and faced time constraints as a major challenge. The study concluded that stakeholders should address these challenges proactively. Another study by Nworie, Ubochi, Iwuchukwu, and Njoku (2023) focused on the challenges and prospects of library and information

services in academic libraries across Nigeria. It stressed the responsibility of academic libraries to cater to the needs of students, lecturers, alumni, and the university community. The article highlighted the changing landscape of academic libraries, adapted to technological advancements for improved services, and urged libraries to view these changes as opportunities. Odunola and Tella's (2019) research explored the influence of information technology skills on library patronage among undergraduate students in South-west Nigeria. The study showed that students' IT skills significantly impacted their library usage. It also stressed the importance of promoting information literacy to enhance library patronage and user experience. Similarly, Ihejirika, Goulding, and Calvert (2021) investigated undergraduate students' engagement with library social media at selected Nigerian universities. Their findings emphasized the importance of utilizing social media to interact with users, increase the library's visibility, and promote its services effectively.

The literature presented above provides valuable insights into the challenges and prospects of library services in Nigerian universities, particularly in the context of meeting the information needs of undergraduate students. The studies discussed highlight the importance of library services in supporting teaching, learning, and research endeavors within academic institutions. One of the main themes emerging from the literature is the increasing expectations of library users due to advancements in technology and the availability of alternative information sources. As the internet and digital resources become more prevalent, users expect libraries to adapt and provide seamless access to information. This highlights the need for continuous evaluation and enhancement of library services to meet evolving user demands effectively. Several studies focus on specific aspects of library services, such as reference assistance, circulation, and electronic resources. While some services are perceived positively by users, others face challenges. For example, reference services may not always meet user expectations due to outdated resources or unskilled staff. Identifying these specific areas for improvement can aid in refining the overall service quality and enhancing user satisfaction.

The literature also stresses the significance of information literacy in promoting library patronage and enhancing the overall user experience. Students' information technology skills play a crucial role in determining their library usage, and promoting information literacy can empower users to make effective use of library resources and services. Another important theme that emerges from the literature is the financial constraints faced by libraries, which can impact their ability to procure adequate resources, facilities, and information infrastructure. Insufficient funding may hinder the development and improvement of library services, making it crucial for stakeholders to address these financial challenges to ensure better service delivery. Moreover, the role of social media in engaging with users and increasing the library's visibility is emphasized. Utilizing social media platforms can effectively connect with users, promote services, and create a more interactive library experience. In summary, the literature highlights the vital role of meeting the information needs of undergraduate students and the challenges faced by libraries in delivering quality services. It stresses the need to address management issues, promote information literacy, ensure service quality, and embrace social media engagement to enhance the overall user experience.

5. Methodology

This study employed a comprehensive survey research design to delve into the multifaceted aspects of the subject matter. The target population of this research encompassed the diverse body of undergraduate students enrolled at the esteemed University of Ilorin, located in the vibrant city of Ilorin, Nigeria. As of the commencement of the 2022/2023 academic session, this academic community numbered an impressive 45,895 undergraduates. To ensure a representative sample that could accurately reflect the sentiments of this vast population, a meticulous approach was undertaken. The research team employed a method of simple random sampling, thereby guaranteeing a fair and unbiased selection process. The determination of the sample size adhered to the rigorously vetted Israel sample size determination table, aligning with best practices in statistical analysis.

For the collection of primary data that would underpin this study's findings, a meticulously designed questionnaire was utilized. It's noteworthy that the questionnaire underwent a rigorous validation process, and was meticulously examined and approved by three distinguished research experts, ensuring its reliability

and effectiveness as a research tool. In terms of ensuring the instrument's reliability, a robust assessment strategy was executed. The split-half method of reliability testing was employed, where twenty administered questionnaires were methodically divided into two equivalent sets and correlated. The results of this rigorous process demonstrated a commendable Cronbach's alpha correlation coefficient of 0.78 for the awareness section, 0.82 for service quality, 0.68 for challenges, and an impressive 0.87 for potential solutions to address issues related to the quality of reader services. These high-reliability coefficients affirm the consistency and dependability of the questionnaire as a data collection tool.

To facilitate the seamless administration of the questionnaire and ensure that the data collection process adhered to the highest standards of ethics and professionalism, four competent research assistants were meticulously chosen. These assistants, who were library staff members well-versed in the academic environment and familiar with the nuances of the university library, played a pivotal role in the data collection process. The distribution of the questionnaire to the target audience, the undergraduate students, was thoughtfully timed to maximize the quality and authenticity of the responses. It took place during the students' visits to the university library, allowing them to reflect on their experiences and perceptions while utilizing its services. In terms of data analysis, the study employed a robust array of statistical techniques. Descriptive analysis involved the calculation of frequency counts, percentages, and mean scores, providing a comprehensive snapshot of the data. Additionally, inferential statistics, specifically the t-test, were utilized to draw meaningful inferences from the data, allowing for a deeper understanding of the relationships and dynamics at play within the research variables. In essence, this research methodology underscores the rigorous and meticulous approach taken in the pursuit of knowledge, ensuring the integrity and reliability of the findings that will contribute to the academic discourse and potential improvements in the quality of library services.

6. Analysis and Interpretations

As we delve into the intriguing realm of "Undergraduate Students' Perception of Service Quality of Readers' Services in a Nigerian University Library," we embark on a journey of discovery and insight. In this segment of our research journey, we transition from the meticulous data collection phase to the equally vital phase of data analysis and interpretation.

Table 1: Demographic characteristics of the respondents (N=397)

S/N	Demographic Variable	Demographic Data	Frequency	Percentage
1	Gender	Male	175	44%
		Female	222	56%
		Total	397	100%
2	Age	Below 20	183	46%
		21 – 30	198	50%
		31 and above	16	4%
		Total	397	100%
3	Faculty	Agriculture	51	13%
		Arts	21	5%
		Communication and Information Sciences	28	7%
		College of Health Sciences	16	4%
		Education	59	15%
		Engineering and Technology	32	8%
		Environmental Sciences	28	7%
		Life Sciences	23	6%
		Law	15	4%
		Management Sciences	32	8%
		Pharmaceutical Sciences	13	3%
		Physical Sciences	23	6%
		Social Sciences	47	12%
Veterinary medicine	9	2%		
Total	397	100%		
4	Course Level	100 Level	57	14%
		200 Level	89	22%
		300 Level	108	27%
		400 Level	102	26%
		500 Level	41	11%
		Total	397	100%

The table above presents the demographic characteristics of the respondents. On the basis of the distribution of the study participants, the female students, 222 (56%), constitute the majority over their male counterparts, who represent 175 (44%). This suggests that the library is more popular and frequented by female students at the University of Ilorin. Subsequently, among the faculties of the respondents, the majority are from the Faculty of Education, which constitutes 59 (15%) undergraduate students, followed by the Faculty of Agriculture with 51 (13%), the Faculty of Social Sciences with 47 (12%), the Faculty of Management Sciences with 32 (8%), the Faculty of Engineering and Technology with 32 (8%), the Faculty of Environmental Sciences with 28 (7%), the Faculty of Communication and Information Sciences with 28 (7%), and the Faculty of Life Sciences with 23 (6%). Participants from the Faculty of Physical Sciences represent 23 (6%), the Faculty of Arts, 21 (5%), the College of Health Sciences, 16 (4%), the Faculty of Law, 15 (4%), and the Faculty of Pharmaceutical Sciences, with 13 (3%) respondents. Meanwhile, the Faculty of Veterinary Medicine has the fewest respondents, which constitutes 9 (2%) students. The foregoing implies that faculties of education, agriculture, social sciences, engineering, and technology, as well as management sciences, have the largest student populations in the University of Ilorin, Ilorin, Nigeria. On account of the academic year of the respondents, the majority in 300 levels constituted 108 (27%), followed closely by those in 400 levels with 102 (26%). Others are in the 200, 100, and 500 levels with 89 (22%), 57 (14%), and 41 (11%), respectively. Third and fourth-year students are the most prominent users of the library services, while first-year students are relatively less represented. The interpretation of the demographic data indicates that the University of Ilorin Library is more popular among female students and that certain faculties and academic years have a higher concentration of library users. These findings can be valuable for the library management to tailor their services and resources to meet the specific needs and preferences of the majority of its users. Additionally, it provides insights into potential areas of improvement to attract a more diverse student population to utilize the library services effectively.

Table 2: Users' awareness of services provided by the readers' service department of the University of Ilorin Library (N=397)

S/N	Services Rendered	SA	A	N	D	SD	Mean	Rank	Decision
1	Reader's enquiry services	142	116	37	59	43	3.64	7	Agree
2	Circulation of library information materials	177	128	15	42	35	3.93	3	Agree
3	Shelving and shelf reading	171	126	10	53	37	3.86	4	Agree
4	Users' education for information literacy	182	107	45	35	28	3.96	2	Agree
5	Exhibition, display and bulletin services	160	109	21	62	45	3.70	6	Agree
6	Current awareness services (CAS)	102	100	65	72	58	3.29	10	Not quite sure
7	Selective dissemination of information (SDI)	100	95	72	69	61	3.26	11	Not quite sure
8	Library rules, regulations and instructions	158	112	27	63	37	3.73	5	Agree
9	Reprographic services (scanning, printing and photocopying)	122	108	52	65	50	3.47	9	Agree
10	Lending and interlibrary loan services	103	115	89	56	34	3.50	8	Agree
11	Internet services	178	108	56	30	25	3.97	1	Agree

Table 2 presents users' awareness of services provided by the Readers' Service Department of the University of Ilorin Library, based on a sample size of 397 respondents. The table includes various services, and each service is evaluated based on users' responses across different categories, such as Strongly Agree (SA), Agree (A), Neutral (N), Disagree (D), and Strongly Disagree (SD). The mean scores, ranks, and overall decision for each service are also provided. On a scale of 1 to 5, none of the eleven services scored in the range ($X = 4.21-5.00$) "strongly agree". However, nine of the services fell within the range ($X = 3.41-4.20$) "agree."

Internet Services (Rank 1, Mean 3.97) received the highest mean score and was ranked first. Users overwhelmingly agreed with and demonstrated a high level of awareness regarding the Internet services offered by the Readers' Service Department. Users' Education for Information Literacy (Rank 2, Mean 3.96) exhibited a strong awareness and positive perception of educational services for information literacy, as

indicated by the high mean score and second-place ranking. Circulation of Library Information Materials (Rank 3, Mean 3.93) was well-received, with users expressing a favorable opinion, leading to a high mean score and a third-place ranking. Shelving and Shelf Reading (Rank 4, Mean 3.86) also garnered positive responses, securing a fourth-place ranking with a commendable mean score. Library Rules, Regulations, and Instructions (Rank 5, Mean 3.73) indicated users had a positive awareness of library rules and regulations, contributing to a fifth-place ranking with a relatively high mean score.

Other agreed-upon services include Exhibition, Display, and Bulletin Services (Rank 6, Mean 3.70). Users generally agreed with exhibition and bulletin services, leading to a sixth-place ranking. Reader's inquiry services ranked seventh, with a mean score of 3.64. Lending and Interlibrary Loan Services (Rank 8, Mean 3.50), users generally agreed with lending and interlibrary loan services, contributing to an eighth-place ranking. Reprographic Services (Rank 9, Mean 3.47), received a positive response and ranked ninth. Neutral or ambiguous services include Current Awareness Services (CAS) which ranked tenth with a mean score of 3.29, and Selective Dissemination of Information (SDI) which ranked eleventh with a mean score of 3.26.

Table 3: Perceived service quality expected of readers' services at the University of Ilorin (N=397)

S/N	Service Quality	SA	A	N	D	SD	Mean	Rank	Decision
1	The library portrays easy to follow library guides and instructions	156	102	72	38	29	3.75	8	Agree
2	The library catalog presents accurate sources of information about materials in the library	158	128	75	25	11	4.00	2	Agree
3	Librarians are approachable when users need assistance in retrieving information	142	104	63	51	37	3.66	9	Agree
4	Information materials held in the library are adequate and curriculum supportive	150	128	65	35	19	3.93	4	Agree
5	The library stalks are easy to navigate and locate materials on the shelves	164	130	43	37	23	3.95	3	Agree
6	Materials are properly placed on the shelf and reshelved promptly.	168	118	66	38	7	4.01	1	Agree
7	Lending and interlibrary loan services are efficient and effective in the library	101	117	77	64	38	3.45	10	Agree
8	Multimedia and other information facilities are readily available	161	101	55	47	33	3.78	7	Agree
9	Access to Wi-Fi and Internet services are mostly efficient	170	100	56	51	20	3.88	6	Agree
10	List of new arrivals and services in the library are promptly brought to the awareness of library users	86	73	96	82	60	3.11	11	Not quite sure
11	Users are educated and trained on information literacy for the use of library and information search strategies	174	100	59	42	22	3.91	5	Agree

Table 3 shows users' perceived quality of services rendered in the readers' service section of the University of Ilorin Library. On a scale of 1 to 5, none of the eleven services score in the range ($X = 4.21-5.00$) "strongly agree". However, ten of the services scored within the range ($X = 3.41-4.20$) "agree." Information materials properly placed on the shelf and re-shelved promptly ranked first with mean score 4.01, followed by the library cataloged an accurate source of information about materials in the library ($X = 4.00$) ranked second, and the library stalk is easy to navigate and locate materials on the shelf ranked third with a mean score of ($X = 3.95$). The library's information materials are adequate, and the curriculum is supportive, ranking fourth with a mean score of $X = 3.93$; users are educated and trained on information literacy for the use of the library and information search strategies, ranking fifth with a mean score of $X = 3.91$; Wi-Fi and Internet services ranked sixth with a mean score of $X = 3.88$; and the availability of multimedia and other information

facilities ranked seventh with a mean score of $X = 3.88$. However, the perception that lists of new arrivals and services in the library are promptly brought to the awareness of users ranked eleventh with a mean score of $X = 3.11$, which accords with the benchmark ($X = 2.61-3.40$). The interpretation of the table shows that users perceive most of the services in the readers' service section of the University of Ilorin Library positively, with the majority falling within the "agree" range. However, there is a need for improvement in promptly bringing new arrivals and services to users' awareness, as this aspect scored relatively lower. This finding can guide the library management in addressing this area of concern and further enhancing the overall perceived quality of services provided to library users.

Table 4: Challenges militating against effective delivery of quality readers' services (N=397)

S/N	Service Quality	SA	A	N	D	SD	Mean	Rank	Decision
1	The reading area should be expanded because it is currently too modest to accommodate users.	101	99	97	65	35	3.42	5	Agree
2	Remote access to library digital information resources is problematic.	120	118	88	36	35	3.64	1	Agree
3	There are not many reputable sources of current information, and what is provided is outdated.	103	115	79	45	55	3.42	4	Agree
4	The interaction between library personnel and patrons needs to be more professional.	99	60	121	65	52	3.22	6	Not quite sure
5	The use of the university library is discouraged by fines for late returns of books.	100	130	67	55	45	3.47	3	Agree
6	Chaotic online users' experience with the university digital library services.	120	118	59	51	49	3.53	2	Agree
7	The way the books are arranged on library shelves is disorganized and not logical.	76	64	67	96	94	2.83	8	Not quite sure
8	The university library Web-OPAC can be challenging to use and occasionally inaccessible.	69	91	107	78	52	3.12	7	Not quite sure

Table 4 above presents challenges militating against effective service quality in the readers' service section of the University of Ilorin Library. On a scale of 1 to 5, none of the eight identified challenges scored in the range ($X = 4.21-5.00$) "strongly agree". However, five of the challenges scored within the range ($X = 3.4-4.20$) "agree", and three within the range ($X = 2.6-3.40$) "not quite sure". Remote access to library digital information resources is problematic, ranking first with a mean score of 3.64, followed by chaotic online users' experiences with the university digital library services, which ranked second with a mean score of 3.53. The use of the university library is discouraged by fines for late returns of books ranked third with a mean score of 3.47, there are not many reputable sources of current information ranked fourth with a mean score of 3.42, and the reading space is too modest ranked fifth with a mean score of 3.42. Unprofessional and unethical interaction between librarians and users ranked sixth with a mean score of 3.22; library Web-OPAC being occasionally unavailable ranked seventh with a mean score of 3.12; and the way information materials are arranged on library shelves is disorganized and not logical ranked eighth with a mean score of 2.83. The interpretation implies that while there are challenges affecting service quality in the readers' service section of the University of Ilorin Library, they are not overwhelmingly severe as none of them received a "strongly agree" rating. However, there are areas of concern that respondents agreed upon, particularly related to remote access to digital resources, chaotic online experiences, and fines for late book returns. These findings can help the library administration in identifying areas for improvement and addressing the most critical issues affecting service quality.

Table 5: Resolving users' dissatisfaction and service quality challenges of readers' services of the University of Ilorin Library (N=397)

S/N	Service Quality	SA	A	N	D	SD	Mean	Rank	Decision
1	Even within an online setting, professional librarians should always be available to assist library patrons.	168	110	68	30	21	3.94	4	Agree
2	A service quality policy that serves as an evaluation standard ought to be in place at the university library.	142	128	52	40	35	3.76	8	Agree
3	The university library should provide the relevant and adequate print and electronic information resources for teaching, learning, and research.	198	88	45	46	20	4.00	3	Agree
4	The university library offers information infrastructure and capabilities that allow for access to information from locations other than the library building.	186	112	46	40	13	4.05	2	Agree
5	The university library needed to prioritize meeting users' information demands as quickly and affordably as possible.	195	99	54	35	14	4.07	1	Agree
6	The university library needed to collaborate with other libraries through networking and consortium for resource sharing	150	136	55	37	19	3.91	6	Agree
7	Open access programs should be used to promote the free flow of information.	155	127	56	38	21	3.90	7	Agree
8	User-focused services should be prioritized in the library.	167	107	67	36	20	3.92	5	Agree

Table 5 above presents a quick fix to the challenges working against effective service quality in the readers' service section of the University of Ilorin Library. On a scale of 1-5, none of the eight identified resolution scores fall within the range ($X = 4.21-5.00$) "strongly agree". However, the overall score for purposeful intents falls within the "agree" range ($X = 3.4-4.20$). Fulfilling the information needs of users in a timely and cost-effective manner ranked first with a mean score of $X = 4.07$, followed closely by access to information from locations other than the library building with a mean score of $X = 4.05$, which ranked second. Also, the university library should provide relevant and adequate print and electronic information resources with a mean score of $X = 4.00$, which ranked third. Other solutions included librarians being available to assist library patrons, even remotely, which ranked fourth with a mean score of $X = 3.94$; prioritizing user-focused services, which ranked fifth with a mean score of $X = 3.92$; collaborating with other sister libraries for resource sharing, which ranked sixth with a mean score of $X = 3.91$; free flow of information via open access, which ranked seventh with a mean score of $X = 3.90$; and finally, a benchmark for service quality in the form of policy guidance should be put in place, which ranked eighth with a score of 3.76.

Note: To determine the minimum and the maximum length of the 5-point Likert type of scale, the range is computed by using the formula $(5-1=4)$ and then divided by five (5) as it is the greatest value of the scale ($4/5=0.80$). After that, the number with the lowest value on the scale was regularly added in ranges, with 1-1.80 denoting strong disagreement, 1.81-2.60 denoting disagreement, 2.61-3.40 denoting uncertainty, 3.41-4.20 denoting agreement, and 4.21-5.00 denoting a strong agreement.

Table 6: T-test result of the difference between male and female undergraduate mean scores on awareness of services in the readers' service section of the University of Ilorin Library.

Undergraduate	N	Mean	Standard Deviation	T	A	Df	P-value	Remark
Male	175	41.01114	8.56616	0.108	0.05	395	.236	Accepted
Female	222	42.0721	9.05160					

Table 6 shows that the calculated t-value of .108 has a P-value of .236, which is greater than the 0.05 significance level ($t = .108, p > 0.05$). Therefore, the null hypothesis was accepted, which stated that there is no statistically significant difference between male and female undergraduate students with respect to their awareness of services rendered in the readers' services section of the University of Ilorin library.

Table 7: T-test result of the difference between male and female undergraduate mean scores on their perception of service quality in the readers' service section of the University of Ilorin Library.

Undergraduate	N	Mean	Standard Deviation	T	A	Df	P-value	Remark
Male	175	41.0629	8.19458	8.134	0.05	395	.688	Accepted
Female	222	41.4279	9.56907					

Table 7 shows that the calculated t-value of 8.134 has a P-value of .668, which is greater than the 0.05 significance level ($t = 8.134, p > 0.05$). Therefore, the null hypothesis was accepted, which stated that there is no statistically significant difference between male and female undergraduate students with respect to their perception of the quality of service rendered in the readers' services section of the University of Ilorin library.

7. Discussion of Findings

The discussion of findings from the study at the University of Ilorin in Nigeria aligns with the literature review on various aspects of library services and user perceptions. The literature emphasizes the crucial role of university libraries as centers for teaching, learning, and research, catering to the informational needs of scholars, students, and researchers. It also highlights the evolving expectations of users due to the proliferation of the internet and easily accessible information sources, making it imperative for libraries to adapt and enhance services to meet user demands effectively (Chaudhry et al., 2021).

The study's findings focus on the readers' service division of the University of Ilorin Library, which encompasses lending services, circulation, and information dissemination. It reveals a diverse range of tasks and activities performed by this department, including user registration, document delivery, reference assistance, interlibrary loans, and management of the reading space. The primary objective is to match users' information needs with appropriate resources, offering easy access to pertinent information. This aligns with the literature's emphasis on the responsibility of academic libraries to serve users' needs comprehensively (Otonekwu, Saliu & Oyedokun, 2019). Furthermore, the study highlights users' awareness and assessment of the quality of services in the readers' service section, with a specific focus on reference services. Users' education on information literacy emerges as an important aspect, indicating the significance of promoting information literacy to enhance library patronage and user experiences, as emphasized in previous research (Otonekwu, Saliu, & Oyedokun, 2019).

The literature also discusses users' satisfaction with reference and circulation services provided by various types of libraries, including agricultural research libraries in Nigeria. Studies indicate that while users generally express satisfaction with these services, specific areas such as interlibrary loans, Internet services, and open access face some dissatisfaction (Uganneya, Ape, & Ugbagir, 2012). Both the study and literature review identify challenges faced by university libraries in Nigeria, such as student overpopulation, inadequate resources, limited reading space, and financial constraints. These challenges can impact the delivery of effective and efficient services (Saliu & Abdussalam, 2014; Uganneya, Ape & Ugbagir, 2012). Inadequate funding is particularly emphasized as a root cause of problems that affect library services and infrastructure, aligning with previous research (Khan, 2015).

The study also sheds light on gender differences in library usage, indicating that more female undergraduates utilized the university library. This finding aligns with previous research suggesting that gender does not significantly impact library service utilization, highlighting the importance of inclusive service provision (Udem, Ikenwe & Ugwuamoke, 2020). Overall, the findings from the study at the University of Ilorin

complement and reinforce the literature review, providing additional insights into the utilization and perception of library services among undergraduate students in Nigerian universities. The alignment between the study's results and previous research emphasizes the shared challenges and opportunities for academic libraries to continuously enhance service quality and meet the evolving needs of users.

8. Conclusion

The University of Ilorin Library, Nigeria, provides a comprehensive range of reader services, including lending and inter-library loan services, seating and study facilities, reference services, current awareness services, user education, information literacy programs, exhibitions, displays, and selective dissemination of information. To ensure high-quality library and information services, it is crucial to identify and address user needs, ensuring that their expectations are met effectively. Quality offerings are those resources and services that successfully fulfill users' needs and expectations. The university library has successfully embraced digital technology to complement traditional information delivery methods, thereby expanding the array of information services available to users. The study concludes that while the quality of services in the readers' service section of the University of Ilorin Library may not be optimal, it still provides a moderately satisfying experience to users. Additionally, the study emphasizes the importance of avoiding gender distinctions in library services, advocating for equal treatment and equitable services for all users, regardless of gender. Moving forward, the library can further enhance its services by continuously evaluating and addressing user needs, leveraging digital advancements, and striving to meet the expectations of its diverse user community.

9. Recommendations

In light of the study's findings, the following suggestions have been made in order to improve the quality of services rendered in the readers' service section of the University of Ilorin Library:

1. Meeting users' information demands as quickly and affordably as possible should be prioritized.
2. The university library should have the infrastructure and tools necessary for information access from locations other than the library facility.
3. For efficient teaching, learning, and research, the university library should offer enough pertinent print and electronic information resources.
4. Professional librarians should always be accessible to help library users, even in an online environment.
5. In the library, user-focused services ought to take priority.
6. The university library should begin working with other sister libraries to share information, expertise, and knowledge through networking, cooperating, and building a consortium.
7. Open access initiatives should be used to encourage the free exchange of information in the library.
8. The university library should have a service quality policy in place that acts as an evaluation benchmark.
9. Students should be granted amnesty for the late return of library material to further encourage patronage.
10. Digital library services should be encouraged to solve the issue of reading space in the library.

Peer Review: Externally peer-reviewed.

Author Contributions: Conception/Design of Study- T.T.O.; Data Acquisition- T.T.O.,J.O.A., G.O.B., J.W.A.; Data Analysis/ Interpretation- T.T.O.,J.O.A., G.O.B., J.W.A.; Drafting Manuscript- J.O.A.; Critical Revision of Manuscript- T.T.O.,J.O.A., G.O.B., J.W.A.; Final Approval and Accountability- T.T.O.,J.O.A., G.O.B., J.W.A

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

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

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Yazar Katkıları: Çalışma Konsepti/Tasarım- T.T.O.; Veri Toplama- T.T.O.,J.O.A., G.O.B., J.W.A.; Veri Analizi/Yorumlama- T.T.O.,J.O.A., G.O.B., J.W.A.; Yazı Taslağı- J.O.A.; İçeriğin Eleştirel İncelemesi- T.T.O.,J.O.A., G.O.B., J.W.A.; Son Onay ve Sorumluluk- T.T.O.,J.O.A., G.O.B., J.W.A

ıkar atışması: Yazarlar çıkar atışması bildirmemiştir.

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

ORCID IDs of the authors / Yazarların ORCID ID'leri

Janet Oluwaseyi ADEWARA	0009-0009-5579-1034
Tunde Toyese OYEDOKUN	0000-0001-5306-038X
Grace Olabisi BABAFEMI	0000-0001-9135-5541
Jamiu Wankasi ABDULRAHEEM	0009-0009-5376-2184

References / Kaynaklar

- Adeyi, O. Z., Odubanjo-Francis, A.O. & Adelowo, E.O. (2018). Students' perception of reference services as determinant of library use in colleges of agriculture in Oyo State, Nigeria. *Covenant Journal of Library and Information Science*, 1(2), 45-59. <https://journals.covenantuniversity.edu.ng/archive/index.php/cjlis/article/view/1153/705>
- Akole, O. B. & Olatunji, A. K. (2023). Library resources and service utilization by undergraduates at University of Nigeria, Nsukka, Nigeria. *International Journal of Educational Research*, 7(2), 13-19. <https://doi.org/10.53555/ephijer.v7i2.89>
- Akor, U. P., Ekere, J. N. & Akor, S. O. (2019). The use of ICT for security and theft prevention in two university libraries in Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 2366. https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2366?utm_source=digitalcommons.unl.edu%2Flibphilprac%2F2366&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages
- ALA. (2020). A framework for access services librarianship: An initiative sponsored by the Association of College and Research Libraries' Access Services Interest Group. https://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/acrl_access_services_framework.pdf
- Ashikuzzaman, M. D. (2013). Functions and objectives of special library-Library & Information Science Network. <http://www.lisbdnet.com/functions-and-objectives-of-special/>
- Budiyanti H., Patiro S. P. S., Djajadi M. & Astuty S. (2019). Does service quality in education and training process matters? Study of government's human resource agencies in Indonesia. *Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science*, 13(1), 41-55. <http://dx.doi.org/10.7160/eriesj.2020.130104>
- Camilleri, M.A. (2021). Evaluating service quality and performance of higher education institutions: A systematic review and a post-COVID-19 outlook. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(2), 268-281. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-03-2020-0034>
- Chaudhry, M. S., Bhatti, M. Z., Shahzad, K., Sulehri, I. G., Hussain, I. & Ullah, M. U. (2021). Users' perceptions and expectations of quality services in libraries of Punjab Group of Colleges, Lahore. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 5528. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/5528>
- Chiya, K. P., Onyancha, O. B. & Ezema, I. J. (2022). Students' perceptions of the user education programmes at a South African university. *IFLA Journals*, 49(2). <https://doi.org/10.1177/03400352221130775>
- Chukwuwuji, C. N. & Umeji, E. C. (2020). The role of university library for enhanced university-industry relationship. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 3819. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/3819>
- Del Río-Rama M., Álvarez-García, J., Mun, N. K. & Durán-Sánchez, A. (2021). Influence of the quality perceived of service of a higher education center on the loyalty of students. *Frontier Psychology*, 12, 671407. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.671407>
- Gabby, L. K. & Shoham (2017). The role of academic libraries in research and teaching. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(3). <https://doi.org/10.1177/0961000617742462>
- Ilori, M. E. & Owolabi, K. A. (2020). Availability and utilisation of library services by undergraduates in Lagos State University, Nigeria. *Ilorin Varsity International Journal of Library & Information Science*, 3(1), 101-110.


- https://www.researchgate.net/publication/358652806_Availability_and_Utilisation_of_Library_Services_by_Undergraduates_in_Lagos_state_University_Nigeria
- Kaur, P. & Amanpreet (2020). Service quality in higher education: A literature review. *Elementary Education Online*, 19(4), 6308-6324. <https://www.ilkogretim-online.org/fulltext/218-1640277706.pdf>
- Khan, S.A. (2015). User's perception of services quality of the Central Public Library Bahawalpur. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 1276. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1276/>
- Li, B., Song, Y., Lu, X. & Zhou, L. (2020). Making the digital turn: Identifying the user requirements of digital scholarship services in university libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(2), 102135. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102135>
- Madukoma, E. (2015). Users' perception of electronic reference services in Babcock University Library, Ilishan-Remo, Ogun State, Nigeria. *IFLA WLIC*. https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/2015_ifla_reference_section-madukoma-en2.pdf.
- Makinde, O. O., Ogungbo, W. O., Dapo-Asaju, H. S. & Ekeh, E. M. (2021). Undergraduates perception of library services in Lagos State public university libraries. *World Journal of Innovative Research*, 11(2), 1-18. https://www.wjir.org/download_data/WJIR1102021.pdf
- Nworie, J. C., Ubochi, E. U., Iwuchukwu, C., & Njoku, C. C. (2023). Challenges and prospects of library and information services in academic libraries in Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 7630. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/7630>
- Odunola, O.A. & Tella, A. (2019). Influence of information technology skills on library patronage by undergraduate students in south-west, Nigeria. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 2582. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2582>
- Officialtemy (2019). *University of Ilorin's Library*. <https://mylibraryunilorin.school.blog/2019/06/26/university-of-ilorins-library/>
- Okeke, I. E., Oghenetga, L. U. & Nwabu, E. C. (2013). Students' attitude towards the use of reference and information services (RIS) in academic libraries in Nigeria. *International Journal of Library and Information Science*, 5(10), 335-341.
- Okogwu, F.I. (2022). The role of academic libraries in promoting clientele centered services. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 7094. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/7094>
- Otonekwu, F. O., Oyedokun, T. T., Komolafe, S. R. & Adewara, J. O. (2019). Evaluation of the use of reference sources and services among students of Kwara State College of Education, Ilorin, Nigeria. *International Journal of Information processing and Communication*, 7(2), 185-195. <https://ijipc.com.ng/index.php/ijipc/article/view/330/181>
- Otonekwu, F. O., Saliu U. A. & Oyedokun T. T. (2019). Evaluation of users' satisfaction with reference services in selected federal university libraries in Southeastern Nigeria. *Insaniyat: Journal of Islam and Humanities*, 3(2), 85-98. <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/insaniyat/article/view/10326>
- Saliu, A.U. & Abdulsalam, T.A.B. (2014). Circulation procedures and the functions of circulation units in Nigeria: A case study of University of Ilorin Library. *Centrepoint Journal: Humanities Edition*, 17(1), 129-142.
- Sanchez-Rodriguez, N.A. (2018). *Mixed methods of assessment: Measures of enhancing library services in academia*. City University of New York Academic Works. https://academicworks.cuny.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1886&context=cc_pubs
- Udem, O. K., Ikenwe, J. I. & Ugwuamoke, E. C. (2020). Undergraduates' perception of library service quality and value in the 21st Century in southeast Nigeria: A case study. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 4501. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4501/>
- Uganneya, S., Ape, R. & Ugbagir, N. (2012). Information services provision and user satisfaction in agricultural research libraries in Nigeria. *International Journal of Library and Information Science*, 3(6), 88-93. https://academicjournals.org/article/article1379686578_Uganneya%20et%20al.pdf
- University of Ilorin Library (2023). *Readers' services division*. <https://universitylibrary.unilorin.edu.ng/readers.html>

How cite this article / Atıf Biçimi

Adewara, J.O., Oyedokun, T.T., Babafemi, G.O., Abdulreheem, J.W. (2023). Undergraduate students' perception of service quality of readers' services in a Nigerian University library. *Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi*, 20, 1-17. <http://doi.org/10.26650/bba.2023.20.1340177>

AI ChatGPT Applications in Libraries - Challenges and Opportunities

Kütüphanelerde ChatGPT Uygulamaları - Zorluklar ve Fırsatlar

Muhammad Yousuf ALI¹ 

¹Librarian, Faculty of Health Sciences Library, The Aga Khan University, Karachi, Pakistan

Corresponding author /
Sorumlu yazar : Muhammad Yousuf ALI
E-mail / E-posta : usuf12@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to explore the impact of and effect on library services of the newly launched AI-based ChatGPT. The study presents an analysis of ChatGPT applications in environments such as libraries and information centers. Qualitative methodology was applied in this study. The data collection tool was that of interviews which were conducted with ChatGPT. Six open-ended questions were asked of ChatGPT about the library and information management performance.

The findings show that ChatGPT is a helpful tool for libraries and their users. ChatGPT is more advanced compared to other chatbots. It supports information access, the fastest retrieval of information, resource development, reference services, library instruction, and research activities. This is an innovative study based on interviews and responses taken from ChatGPT. A few studies were previously conducted with ChatGPT in the context of library and information services. However, these did not cover the six questions discussed in this study. ChatGPT has the latest chatbot. This study helps librarians and library policymakers acquire this technology and make fair use of ChatGPT in library services.

Keywords: ChatGPT, Chatbot, Natural Language Processing (NLP), Artificial Intelligence, Chat References, Information retrieval


ÖZ

Bu çalışmanın amacı, yeni başlatılan yapay zeka tabanlı ChatGPT'nin kütüphane hizmetleri üzerindeki etkisini ve etkinliğini araştırmaktır. Çalışma, kütüphaneler ve bilgi merkezleri gibi ortamlardaki ChatGPT uygulamalarının bir analizini sunmaktadır. Bu çalışmada nitel yöntem uygulanmıştır. Veri toplama aracı ChatGPT ile gerçekleştirilen görüşmelerdir. ChatGPT'ye kütüphane ve bilgi yönetimi performansı hakkında altı açık uçlu soru sorulmuştur. Bulgular, ChatGPT'nin kütüphaneler ve kullanıcıları için yararlı bir araç olduğunu göstermektedir. ChatGPT diğer chatbotlara göre daha gelişmiştir. Bilgiye erişimi, bilgiye en hızlı şekilde ulaşmayı, kaynak geliştirmeyi, danışma hizmetlerini, kütüphane eğitimini ve araştırma faaliyetlerini destekler. Bu çalışma, ChatGBT ile yapılan görüşmeler ve ChatGPT'den alınan yanıtlara dayanan yenilikçi bir çalışmadır. Daha önce ChatGPT ile kütüphane ve bilgi hizmetleri bağlamında yapılan birkaç çalışmanın varlığı söz konusudur. Ancak bunlar bu çalışmada tartışılan altı soruyu kapsamamaktadır ChatGPT en yeni chatbot'a sahiptir. Sonuç olarak bu çalışma, kütüphanecilerin ve kütüphane politika yapıcılarının bu teknolojiyi edinmelerine ve kütüphane hizmetlerinde ChatGPT'yi adil bir şekilde kullanmalarına yardımcı olabilir.

Anahtar Kelimeler: ChatGPT, Chatbot, Doğal Dil İşleme (NLP), Yapay Zeka, Sohbet Referansları, Bilgiye Erişim

Submitted/Başvuru : 22.09.2023
Accepted/Kabul : 05.01.2024



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

1. Introduction

Natural Language Processing (NLP) is a branch of artificial intelligence that “helps computers understand, interpret, and manipulate human language” (Nguyen, Le, Hoang, & Nguyen, 2021, p. 1). According to Edgcomb & Zima (2019), although Natural Language Processing arose in the 1970s, subfields of computer science and linguistics are still dedicated to what the authors refer to as the “nuances of NLP” (p. 347).

NLP-based chatbot applications are becoming more prominent in different professions and fields such as marketing. These applications are used as conversational agents for the purpose of providing customer care in fields such as product design, hotel management, tutor accounting, auditing, research, etc. There are thousands of chatbots built and used in different fields. For example, thirty-four thousand chatbots were designed and used for various purposes all over the world in 2016 (Dale, 2018).

NLP supports many ways to search for information in libraries like a virtual assistant, chatbot, digital assistant, conversational assistant/agent, and translation services. These are very common features related to NLP which are used in the libraries. A recently launched AI-based chatbot which is known as AI "ChatGPT" has gained popularity all over the world. ChatGPT also helps in programming and in the provision of coding-related facilities for its users. It has a big storage capacity for data. Initially freely available for the individual, in the future, Open AI will charge individuals and institutional users. ChatGPT is used for marketing, sales, customer services (call centers), Media and Journalism (Pavlik, 2023), higher education, libraries, and other professions. The function of a chatbot is to communicate with the users while listening to their queries, complaints, feedback, and responses. ChatGPT has a significant impact on library services and improves library efficiency.

2. Literature Review

Chatbot is considered one of the advanced features of AI. The first chatbot, ELIZA, was developed in 1966 at the MIT Artificial Intelligence Laboratory and was one of the first attempts to simulate human conversation (Weizenbaum, 1966). Several Chatbots were built over the years in various phases in keeping with the technology at the time. The ELIZA, considered to be the first AI-based chatbot, was launched in 1966. The ALICE (Artificial Linguistic Internet Computer Entity) became the next online chatbot after ELIZA in 1995. The ALICE did not have an intelligent feature. It could not generate human expression. Chatbot is the shorter form of chat robot. It can perform the task of voice input and voice output.

Chatbot features gained popularity two decades ago (between the years 2001 and 2010) when different messengers were introduced by America Online (AOL), Microsoft (MSN) and Yahoo Messengers. These chatbots are used for conversation for daily tasks. These tasks are performed under human-computer interaction and machine intelligence. Advanced and developed artificial intelligence chatbots have been produced in the last decades and gained popularity when the renowned company Apple, considered to be the founder of the personal assistant chatbot, launched Siri in 2010 (Siri, 2020). Users make inquiries and have conversations with it through Messenger applications using voice commands. These include integration with audio, video, and image files as well.

IBM designed IBM Watson as a chatbot, and it was launched in 2011. It could understand the natural human language well enough to beat two previous champions in the quiz competition ‘Jeopardy’. However, IBM Watson only understands the English language. IBM also expanded the chatbot service named IBM Health for doctors and physicians to diagnose diseases (Watson assistant, 2020). Amazon developed an Alexa device in 2019 used as a chatbot that can interact with humans. It also has the same features as IBM Watson and can chat and converse with human beings and respond to queries. Google built Google Assistant in 2012 and it helps Google users to support account setup. In 2016, it improved its service by developing a more interactive conversational interface delivering information predicting customer requirements. Google Bard was launched in an attempt to match ChatGPT.

3. Chatbot Applications in Libraries

ELIZA is considered to be the first chatbot and was designed in 1966. Later a second chatbot was launched in 1995. It is known as Artificial Linguistic Internet Computer Entity or ALICE and was designed by Richard Wallace. AI-based chatbot Xiaotu was built in 2011. Xiaotu is an AI-based chatbot invented and used in Chinese libraries. This chatbot responds to users' queries and has gained popularity (Yao, Zhang, & Chen, 2015). There are two types of conversational Chatbot used in libraries. Type I operates according to predetermined rules and can only respond to very specific commands/programs and not give answers outside of specified parameters. Type II is based on machine learning algorithms applying AI and NLP that can understand the text and answer accordingly (Sanji, Behzadi, & Gomroki, 2022). The library website is a prime location where AI-based chatbots are integrated with information services. Pixel is another example of an AI-based chatbot. It was developed and designed by the University of Nebraska-Lincoln libraries to provide general information about the library and help library users to locate library material (Allison, 2012). Rasa stack AI-based open-source chatbot was built under the natural language generations (NLG) as a conversational agent and is used in libraries as a reference service and conversational agent (Bagchi, 2020). In the COVID phase, Lehman College built a chatbot for their students with the name Lehman light chatbot to support their students and users (Ehrenpreis & DeLooper, 2022). The advantages of AI Chatbot applications are that they provide reference services in academic libraries (Nawaz & Saldeen, 2020). ChatGPT is used very intensively by students and library users. In the near future libraries and information centers will use ChatGPT to support their library users. In technical services ChatGPT helps in collection development, book recommendations for the library, language translation and cataloguing of library materials. In a systematic review study conducted by Yan, Zhao, & Mazumdar, et al. in 2023 it was stated that chatbot applications in libraries are in the early stages. However, new trends are very popular among librarians and library users. Academic libraries have introduced ChatGPT-based services to its users besides the librarian (Rigby, 2023).

4. ChatGPT

ChatGPT was developed using the first version of Generative Pre-trained Transformer (GPT) which was introduced in 2018. It was trained on a massive dataset of text from the internet and could generate human-like text.

In 2019, the second version of GPT (GPT 2.0) was released. It was an even bigger model than the previous one with over 1.5 billion parameters and could generate text that was often indistinguishable from text written by humans.

ChatGPT 3.0 (GPT) was launched by Open AI in November 2022 (Kirmani, 2022) and is considered one of the most advanced of its kind. Chatbot uses deep learning to produce human-like text. It can engage humans in a conversation and reply to the answers besides using information retrieved from search engines, web crawlers, or websites. It was designed with the programming language Python to search the answers from its past activities.

Chat Generative Pre-Trained Transformer (GPT) 4.0 was launched in March 2023 and is considered more advanced than all previous versions.

There is as yet scant literature on the topic of ChatGPT AI-based new technology and most of the initial information is found on the Open AI website with a little information found on different blogs. Regarding the application of Chatbot, an initial survey was conducted on academic and commercial applications (Zong & Krishnamachari, 2022). The literature revealed that chatbots have been used in different professions and industries since its innovation. Applications of chatbot in different tasks have become easy without human interaction.

A generative model is a type of model that generates new text based on existing data, as opposed to only classifying or predicting based on input data (Pavlik, 2023). Generative Pre-Trained Transformer (GPT) is a machine-learning model that uses unsupervised and supervised learning techniques to understand and generate human-like language (Radford, Narasimhan, Salimans, & Sutskever, 2018). Due to the adoption

of a generative pre-trained transformer machine learning model, this chatbot is called ChatGPT for short. ChatGPT is helpful in different domains of knowledge applications and in health sciences (Bio-Medical and Health Care) it has had a great impact on academic writing, publishing, plagiarism, and research (Zong & Krishnamachari, 2022). Chatbot is also used for math tutoring and auditing work. ChatGPT has potential application in libraries and information industry areas in the context of Discovery search interface, research, reference, information literacy and digital literacy, data literacy, copyright, academic writing, and plagiarism (Cox & Tzoc, 2023). Information Literacy session AI-based literacy was also introduced to users in libraries and educated them to extract information from ChatGPT and other AI Based chatbots (Dawa, Dhendup, Tashi, & Rosso, 2023).

The ChatGPT usage as a personal assistant, and reference support services were discussed (Verma, 2023). Researchers also described the advantages and disadvantages of ChatGPT. These include limited capability, lack of accuracy potential errors, privacy concerns and dependence on technology. A survey study was also conducted on academicians and information professionals about ChatGPT. 95.8% of respondents have an awareness about ChatGPT. Another study explored the usefulness of Artificial Intelligence in the workflow of the library mostly in reference queries and literature search (Pival, 2023). ChatGPT is one of the supporting tools for such activities.

5. Methodology

This is a qualitative and exploratory study. Such a study method is used when new technology and phenomena lack information about the research topic (Creswell, 2003). These exploratory studies attempt to specify indicators and attributes of complex concepts in social science and allied subjects (Creswell, 2009). Researchers asked about the impact on the library services and related questions from Chat GPT and the responses are tabulated in the boxes.

The same methodology was used by Chen in 2023 and by Kirtania & Patra in 2023. The responses are discussed in the discussion section.

5.1. Objective of the Study

The main objective of this study is to introduce ChatGPT applications in libraries and to explore and discover the possible areas where this technology is applicable.

5.2. Research Questions

The following main research questions were used to carry out this research study.

RQ 1 Is there a ChatGPT application in information and library industries?

RQ 2 Which library and information services are helped by ChatGPT?

RQ 3 Can ChatGPT help with information retrieval for library users?

RQ 4 As a conversational agent can ChatGPT support reference services?

RQ 5 Is ChatGPT a threat to the library industry?

RQ 6 How does ChatGPT affect the library and librarians' jobs?

6. Libraries and Information Management Institutions

Six open-ended questions were asked of ChatGPT and the answers are given in blocks.

Question No. 1

Human: How can ChatGPT be applied in Libraries and Information Management institutions?

AI: *“ChatGPT is an intelligent chatbot designed specifically for libraries and Information Management institutions. It is powered by the GPT natural language processing technology and combines it with a powerful AI chatbot platform for libraries and Information centers. It uses natural language processing to answer questions from library users and provides them with the information they need. It also has powerful features such as automatic FAQ recommendations and natural language understanding, as well as the ability to manage library chatbot conversations.”*

Question No. 2.

Human: Which library and information services are helped by ChatGPT?

AI: *“ChatGPT is helpful in a variety of library services, such as providing library users with better access to information, faster information retrieval, and more efficient customer service. Additionally, it can provide recommendations for further research, suggest library resources, and even allow for a conversational interface to help library users navigate the library's collections. It can also help librarians provide better library instruction, as well as help library staff members manage library chatbot conversations.”*

Question (3 & 4) ChatGPT functions as a conversational agent role in information retrieval and reference services.

Question No. 3.

Human: Can ChatGPT help library users with information retrieval?

AI: *“Yes, ChatGPT can help with information retrieval for library users. It can search for topics, keywords, and other information relevant to a library user's query and provide them with the information they need. Additionally, it can provide recommendations for further research, suggest library resources, and even allow for a conversational interface to help library users navigate the library's collections.”*

Questions No. 4

Human: As a conversational agent can ChatGPT support reference services?

AI: *“Yes, ChatGPT can help in reference services. It can answer questions from library users and provide them with the information they need. It is also able to provide recommendations for further research, suggest library resources, and even allow for a conversational interface to help library users navigate the library's collections. Additionally, ChatGPT can be used to provide help and guidance for library staff members, helping them to provide better customer service and reference services.”*

Question No. (5 & 6) ask whether there is any threat from ChatGPT to libraries and librarian jobs.

Questions No. 5

Human: Is ChatGPT a threat to the library industry?

AI: *“No, Chat GPT does not pose a threat to the library industry. On the contrary, it offers many advantages such as providing library users with better access to information, faster and more accurate information retrieval, and more efficient customer service. ChatGPT also helps library staff members provide better customer service and library instruction.”*

Questions No. 6

Human: Will ChatGPT threaten librarians' jobs in future?

AI: *No, ChatGPT will not threaten librarian jobs in the near future. In fact, it could help librarians by providing better access to information, faster information retrieval, and more efficient customer service. It can also help librarians provide better library instruction, as well as help library staff members manage library chatbot conversations. ChatGPT does not pose a threat to the library industry and librarian jobs. Technologies are always helpful to the human being and ChatGPT will increase library efficiency and speedy services. Chatbot engages library users so that the librarian can perform other tasks.*

7. Discussion

Chatbot provides a variety of opportunities in various fields such as Education, Health, Research, Business, Marketing, and Journalism. It also provides great benefits to information management centers and libraries. Chatbot supports information retrieval from databases about movie times, sports scores, stock prices, news, and weather (Adamopoulou & Moussiades2020). ChatGPT is also a very useful tool to find accurate literature search results. It is useful in libraries as indicated by (Ali, Naeem, & Bhatti) in their research of 2020. Chatbot services are used for reference queries, library instruction and information retrieval. This finding is based on the answers to six interview questions from ChatGPT. Research questions are discussed below.

RQ 1 Is there a ChatGPT application in the information and library industries?

Chatbot is very supportive of the library and library staff. As a conversational agent it can give quick and accurate responses to user queries. It is also helpful in the suggestion of library resources and in the collection development. It can recommend help in research and give instruction to library users. In short, both library users and librarians can take advice from ChatGPT regarding information seeking and searching. ChatGPT has improved the research and scholarship of academic institutions (Lund & Wang, 2023). ChatGPT also has a very supportive role in scientific writing and saves the time of the researchers (Nguyen, 2023; Tate, Doroudi, Ritchie, & Xu, 2023).

Like other AI tools chatbot has a strong implication in library and information services, as per the response received from AI. It supports better access to information, offers recommended reading for the users, and provides suggestions to library users. It supports the library team in highlighting library collections. Basically, ChatGPT is an attempt to provide all existing solutions under one umbrella. Coding has become easier, and everyone can do coding or use coding from different platforms.

ChatGPT has great impact on reference services as indicated by the fact that traditional chatbots have been replaced by chatGPT due to real time correct response (Chen, 2023). ChatGPT provides better answers compared to other chatbots. ChatGPT is a real example of the synchronous reference service. Regarding synchronous reference services or real time services (Ali & Haider, 2016), ChatGPT seems to be very fast to respond and this is a very good example of received synchronous references services. ChatGPT will be helpful in supporting digital references services in libraries as indicated by Adetayo in 2023 and Wan in 2022.

RQ 2 Which library and information services provided by ChatGPT are helpful?

ChatGPT supports all aspects of the library and information services. It is a very good source for library users and the librarian. ChatGPT provides instant access to information, Multilingual support, and personal reading suggestions. It also describes the source of information (Panda & Kaur2023). Databases search and are helpful in the cataloguing of library material and in the collections development.

ChatGPT is also helpful in research support services. ChatGPT also helps in literature search and text generation, and in language translation of research papers/articles (Lund & Wang, 2023).

RQ 3 Can ChatGPT help with information retrieval for library users?

ChatGPT is a good information retrieval source for library users. It provides a fast and accurate retrieval system which is better than that of any web search engine and its accuracy is more relevant to the search engine where thousands of web pages are retrieved, though not all of them are helpful.

RQ 4 As a conversational agent can ChatGPT support reference services?

ChatGPT works as a conversational agent and can provide reference services to library users round the clock. ChatGPT responds in real time and provides ready reference services like instant questions, general query, library instruction, and literature search (Mali & Deshmukh, 2023).

In another study on the response rate of ChatGPT (Lai, 2023) it was highlighted that ChatGPT's overall performance in responding to reference questions is fair. Its performance is not good enough in complex queries and narrow questions.

RQ 5 Is ChatGPT a threat to the library industry?

The ChatGPT response was that there is no threat to the library industry from ChatGPT. It is very helpful to both library users and librarians. It is an AI-based chat service. Chat GPT poses no threat to librarians. It works in real-time conversation. The librarian should train library patrons in AI literacy skills to their patrons. It creates jobs for the AI-literate personnel. Technology always supports the library and information industry. It is the responsibility of information professionals to learn new technology and apply this technology in their respective libraries.

RQ 6 How does ChatGPT affect librarian jobs?

ChatGPT has a positive effect on librarian jobs. It will save the librarian time by responding to the queries made by users, and by offering reading suggestions and giving library instruction. It also guides the librarian on how to build their collection and resources as per the needs of the library. However, there are still plenty of tasks a librarian must do like content management, and resource management is also a key responsibility of a librarian. Besides the conversation with ChatGPT, library users still need guidance from the librarian about which suggestion by ChatGPT is the best option or recommendation. ChatGPT also supports the librarian resource management tasks like the selection of electronic books electronic journals and databases. It also supports library users for recommended reading as per the users' needs.

Libraries will continue to exist and serve library users. Technologies provide a helping hand and serve patrons. They cannot replace the librarian (Subaveerapandiyan, Vinoth & Tiwary, 2023). Like other AI tools, ChatGPT does not threaten librarians and library staff jobs. AI has a few challenges as indicated by ethical issues, biases, and privacy (Ali, Naeem, Bhatti, & Richardson, 2022). Similar challenges about ChatGPT were mentioned in a recent study by Lund & Wang in 2023. They found that bias, privacy, autonomy of information consent, and accountability and transparency are major challenges. ChatGPT challenges are also explored in terms of accuracy and reliability. The limited scope of the topic, accessibility, and personal queries are the areas that need to improve (Kirtania, 2023).

8. Conclusion

Different types of chatbots have been launched and used in libraries for library services and user support since the invention of chatbots. AI-based ChatGPT is one of the most advanced and modern chatbots designed under the framework of NLP. ChatGPT has a good future with libraries and information centers.

In this study researchers explored the possible use and application of ChatGPT in libraries and information centers. As per the response to ChatGPT's six questions, ChatGPT will become an essential part of libraries due to its unique feature and it has a very user-friendly interface. It will help to manage the library resources and collection and as well as provide fast and quick access to relevant information. It also supports information retrieval and instruction. Chatbots are used in libraries and information centers to serve library users mostly by responding to user queries as a reference service. ChatGPT saves the responses of users so that they can recall what they asked ChatGPT in their previous online session. It can also analyze and interpret the library data. There is no threat to librarians or library jobs. It is the helping hand of the library to facilitate the information to users and information lovers.

This study provides another avenue of new research on the accuracy of the answers of ChatGPT to questions asked. It provides an evaluation of the answers of ChatGPT as suggested by Nguyen, 2023, by evaluating the performance of AI-based chatbot. ChatGPT is a new emerging technology and soon there will be a lot of debate, discussion and research conducted in higher education on libraries and library services.

Peer Review: Externally peer-reviewed.

Conflict of Interest: The author has no conflict of interest to declare.

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

Acknowledgments: The researcher acknowledges ChatGPT for the interview and answers to the questions that were asked by the researcher. The researcher also acknowledges the worthy feedback of the editor.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması: Yazar çıkar çatışması bildirmemiştir.

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

Teşekkür: Araştırmacı, ChatGPT'ye görüşme ve araştırmacı tarafından sorulan sorulara verdiği yanıtlar için teşekkür eder. Araştırmacı ayrıca editörün değerli geri bildirimlerine de teşekkür eder.

ORCID IDs of the authors / Yazarların ORCID ID'leri

Muhammad Yousuf ALİ 0000-0002-5715-3070

References / Kaynaklar

- Adamopoulou, E., & Moussiades, L. (2020, June). An overview of chatbot technology. In: *IFIP International Conference on Artificial Intelligence Applications and Innovations* (pp. 373-383). Springer.
- Adetayo, A. J. (2023). ChatGPT and librarians for reference consultations. *Internet Reference Services Quarterly*, 1-17.
- Ali, M. Y., & Haider, K. (2016). An analysis of digital reference services tools and usage in university libraries of Karachi. *Pakistan Library & Information Science Journal*, 47(1), 20-29.
- Ali, M. Y., Naeem, S. B., & Bhatti, R. (2020). Artificial intelligence tools and perspectives of university librarians: An overview. *Business Information Review*, 37(3), 116-124. <https://doi.org/10.1177/0266382120952016>
- Ali, M.Y., Naeem, S.B., Bhatti, R. and Richardson, J. (2022). Artificial intelligence application in university libraries of Pakistan: SWOT analysis and implications. *Global Knowledge, Memory and Communication*. <https://doi.org/10.1108/GKMC-12-2021-0203>
- Allison, D. (2012). Chatbots in the library: Is it time? *Library Hi Tech*, 30(1), 95-107. <https://doi.org/10.1108/07378831211213238>.
- Bagchi, M. (2020). Conceptualising a library chatbot using open source conversational artificial intelligence. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 40(6).
- Chen, X. (2023). ChatGPT and its possible impact on library reference services. *Internet Reference Services Quarterly*, 1-9.
- Cox, C., & Tzoc, E. (2023). ChatGPT: Implications for academic libraries. *College & Research Libraries News*, 84(3), 99.
- Creswell J. (2003). *Research design, qualitative, quantitative and mixed methods* (2 Ed.). Sage.
- Creswell J. (2009). *Research design, qualitative, quantitative and mixed methods* (3.ed.). Sage.
- Dawa, T., Dhendup, S., Tashi, S., & Rosso, M. A (2023). Technology literacies and Chat GPT: Perspectives on emerging technology adoption in academic writing.
- Edgcomb J. B., & Zima, B. (2019) Machine learning, natural language processing, and the electronic health record: Innovations in mental health services research. *Psychiatric Services*, 70(4): 346-349. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.201800401>
- Ehrenpreis, M., & DeLooper, J. (2022). Implementing a chatbot on a library website. *Journal of Web Librarianship*, 1-23.
- Kirmani, A. R. (2022). Artificial intelligence-enabled science poetry. *ACS Energy Letters*, 8, 574-576.
- Kirtania, D. K. (2023). OpenAI ChatGPT for Library and Information Science (LIS) professionals. Available at SSRN 4404903.
- Kirtania, D.K. & Patra, S.K., (2023). OpenAI ChatGPT generated content and similarity index: A study of selected terms from the Library & Information Science (LIS). *QEIOS*. <https://doi.org/10.32388/fo1cp6>.
- Lai, K. (2023). How well does ChatGPT handle reference inquiries? An analysis based on question types and question complexities. *College & Research Libraries*, 84(6), 974.
- Lund, B. D., & Wang, T. (2023). Chatting about ChatGPT: How may AI and GPT impact academia and libraries?. *Library Hi Tech News*, 40(3), 26-29.
- Mali, M. T. S., & Deshmukh, R. K. (2023). Use of Chat GPT in library services. *International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT)*, 11(4), 264-266.
- Mali, M. T. S., & Deshmukh, R. K. (2023). Use of Chat GPT in library services. *International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT)*, 11(4), 264-266.
- Nawaz, N., & Saldeen, M. A. (2020). Artificial intelligence chatbots for library reference services. *Journal of Management Information & Decision Sciences*, 23.
- Nguyen, M. H. (2023). *Academic writing and AI: Day-1 experiment (No. xgqu5)*. Center for Open Science.


- Nguyen, T. T., Le, A. D., Hoang, H. T., & Nguyen, T. (2021). NEU-chatbot: Chatbot for admission of National Economics University. *Computers and Education: Artificial Intelligence*, 2, 100036, 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.caeai.2021.100036>
- Panda, S., Kaur, N., 2023. Exploring the viability of ChatGPT as an alternative to traditional chatbot systems in library and information centers. *Library Hi Tech News*. <https://doi.org/10.1108/lhtn-02-2023-0032>
- Pavlik, J. V. (2023). Collaborating with ChatGPT: Considering the implications of generative artificial intelligence for journalism and media education. *Journalism & Mass Communication Educator*, 10776958221149577.
- Pival, P. R. (2023). How to incorporate artificial intelligence (AI) into your library workflow. *Library Hi Tech News*.
- Radford, A., Narasimhan, K., Salimans, T., & Sutskever, I. (2018). Improving language understanding by generative pre-training. <https://www.cs.ubc.ca/amuham01/LING530/papers/radford2018improving.pdf>
- Rigby, M. (2023). Artificial imaginings: ChatGPT envisions its future in academic libraries. *College & Research Libraries News*, 84(7). <https://doi.org/10.5860/crln.84.7.258>.
- Sanji, M., Behzadi, H., & Gomroki, G. (2022). Chatbot: An intelligent tool for libraries. *Library Hi Tech News*.
- Siri (2020). Wikipedia. <https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Siri&oldid=942524254>.
- Subaveerapandiyana A., Vinoth A. & Tiwary, N. (2023). Netizens, academicians, and information professionals' opinions about AI with special reference to ChatGPT. *Library Philosophy and Practices*.
- Tate, T., Doroudi, S., Ritchie, D., & Xu, Y. (2023). *Educational research and AI-generated writing: Confronting the coming tsunami*.
- Verma M. (2023). Novel study on AI-based Chatbot (ChatGPT) impacts on the traditional library management. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development (ijtsrd)*, V-7(1), 961-964. <https://www.ijtsrd.com/papers/ijtsrd52767.pdf>
- Wan, S. (2022, March). Developing an Engati-based library chatbot to improve reference services. In: *Innovation and Experiential Learning in Academic Libraries: Meeting the Needs of Twenty-first Century Students* (p. 189).
- Watson assistant | IBM cloud. (2020, February 19). <https://www.ibm.com/cloud/watson-assistant/>.
- Weizenbaum, J. (1966). ELIZA- A computer program for the study of natural language communication between man and machine. *Communications of the ACM*, 9(1), 36e45.
- Yan, R., Zhao, X., & Mazumdar, S. (2023). Chatbots in libraries: A systematic literature review. *Education for Information*, 1-19.
- Yao, F., Zhang, C., & Chen, W. (2015). Smart talking robot Xiaotu: Participatory library service based on artificial intelligence. *Library Hi Tech*, 33(2), 245-260. <https://doi.org/10.1108/LHT-02-2015-0010>
- Zong, M., & Krishnamachari, B. (2022). A survey on GPT-3. arXiv.arXiv:2212.00857.

How cite this article / Atıf Biçimi

Ali, M.Y. (2023). AI ChatGPT applications in libraries - challenges and opportunities. *Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi*, 20, 18-26. <http://doi.org/10.26650/bba.2023.20.1364582>

Oyunlaştırmanın Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğrencilerinin Motivasyon Düzeyleri Üzerindeki Etkisi

The Effect of Gamification on Motivation Levels of Information and Records Management Students

Zehra KILIÇARSLAN¹ , Ayşe BAYRAKTAR ÇETİN^{2,3} 

¹Kütüphaneci, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, Ankara, Türkiye

²Arş. Gör., Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, Kadiri Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Osmaniye, Türkiye

³Doktora Öğrencisi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye.

Sorumlu yazar /

Corresponding author : Zehra KILIÇARSLAN

E-posta / E-mail : zkilicarslan@aybu.edu.tr

ÖZ

İçinde bulunduğumuz bilgi toplumunda gençlerin bilgi, beceri, yetenek ve ilgi gibi özellikleri kendinden önceki nesillere göre farklılık göstermektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki değişim ve gelişimler eğitim-öğretim alanında yeni yaklaşımları beraberinde getirmiştir. Oyunlaştırma bu yaklaşımlardan biridir. Bu çalışmada oyunlaştırmanın öğrencilerin motivasyon düzeyleri üzerindeki etkisini ortaya koymak amaçlanmıştır. Araştırmada eylem araştırması türlerinden teknik/bilimsel/işbirlikçi eylem araştırması deseni kullanılmıştır. Oyunlaştırma modeli olarak Octalysis modeli kullanılmıştır. Araştırmada öğrencilere sorulan 7 açık uçlu sorudan elde edilen cevaplar kodlanmış ve elde edilen veriler analiz edilmiştir. Her öğrenci her bir soruya birden fazla cevap vermiştir. Araştırma, 2022-2023 eğitim-öğretim yılı güz dönemi, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi (OKÜ), Kadiri Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi (KSBBF), Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü (BBY) 3. sınıf müfredatında yer alan “Kataloglama” dersini alan 33 öğrencinin gönüllü katılımları ile gerçekleştirilmiştir. Kataloglama dersi oyunlaştırılmış ders planı çerçevesinde 10 hafta boyunca çevrim içi olarak öğrencilere uygulanmıştır. Genel bir değerlendirme ile bakılacak olursa %82 oranla önerilen bir sonuç elde edilmesi, çevrim içi ders uygulamasının başarılı olduğunu ve oyunlaştırmanın eğitim-öğretimde faydalı bir yöntem olduğunu ortaya koymuştur. Lisans düzeyinde BBY Bölümü, 3. Sınıf “Kataloglama” dersi kapsamında ders gören öğrencilerin, oyunlaştırmanın motivasyon düzeyleri üzerindeki etkisini ortaya çıkarması bu çalışmaya özgünlük kazandırmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Oyunlaştırma, Octalysis, ders planı, oyunlaştırılmış ders planı, bilgi ve belge yönetimi.

Başvuru/Submitted : 24.10.2023

Revizyon Talebi/
Revision Requested : 16.12.2023

Son Revizyon/
Last Revision Received : 20.12.2023

Kabul/Accepted : 27.12.2023



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

ABSTRACT

Young people in the current information society have characteristics such as knowledge, skills, talents and interests that differ from previous generations. The changes and developments that have occurred in information and communication technologies have brought new approaches to the field of education, with gamification being one of these approaches. This research aims to reveal the effect gamification has on students' motivation levels. The study takes advantage of the technical/collaborative action research design, a type of action research. The Octalysis Framework is used as the gamification model. The research codes the answers obtained from seven open-ended questions the students were asked and then analyzes the obtained data. Each student gave more than one answer to each question. The research was carried out with the voluntary participation of 33 students studying within the scope of the 3rd-year "Cataloging" course at the Kadirli Faculty of Social and Human Sciences, Department of Information and Records Management in the 2022 fall semester. The cataloging lesson was applied to the students online for 10 weeks within the framework of the gamified course plan. When generally evaluated, a recommended result of 82% reveals the online course application to have been successful and gamification to be a useful educational method. Originality is added to this study in that the gamification application was revealed to have had an effect on the motivation levels of the students who took the course within the scope of the 3rd-year undergraduate "Cataloging" course in the Department of Information and Records Management.

Keywords: Gamification, Octalysis, course plan, gamified course plan, information and records management

EXTENDED ABSTRACT

Technology is developing very rapidly in this current age, and this speed of technology affects not only itself but also many other areas of life. Today's young people who've been born into the age of technology are called digital natives and have been highly affected by this rapid change. This has caused digital natives to have very different attitudes and behaviors compared to previous generations. In addition, learning and teaching behaviors have also changed. Education and training systems are no longer able to adequately meet the needs of digital natives and appeal to their interests. According to Prensky (2001), the current education and training system is unsuitable for today's digital native students. Digital natives have problems with attention and focus in classical education. In order to solve this problem, their motivation needs to be increased, and education and training need to become more interesting and enjoyable. This result necessitates revisiting education and training systems and developing new methods. Gamification is one of these new systems. Yılmaz (2015, p. 27) defined gamification as "a discipline in which designs patterned as games and game mechanics are included in a non-game process."

The aim of the study is to reveal the effect of gamification on students' motivation levels. The main research question this study asks is what effect does gamification have on students' motivation levels? In this direction, the hypothesis of the research was determined as follows: Gamification has a positive effect on students' motivation levels. The population of the research consists of the 123 students studying in the Kadirli Faculty of Social Sciences and Humanities, Department of Information and Records Management in the 2022 fall semester. The sample was determined based on the 37 students taking the 3rd-year online cataloging course in the 2022 fall semester. Of these students, 33 volunteered to answer questions, and each student answered more than one question. The data were obtained through open-ended qualitative questions that were asked of the students to whom the gamified lesson plan had been applied within the scope of the cataloging course. The answers the students gave were coded, and a systematic analysis was then made. The questions had been prepared by an expert in the field of gamification, and the answers received from the students were evaluated by two different experts. The students were asked the following questions:

1. How did you feel when you first started the lesson?
2. When you think about the whole lesson process, what motivated you the most?
3. Which aspect gave you the most difficulty during the lesson?
4. What do you think about presenting the lesson with a gamified design? Do you think it is different from the methods used in other lessons?
5. What do you think are the advantages and disadvantages of this method?

6. Would you recommend this method be used in different lessons to your friends?
7. How do you think this method can be improved?

The study uses an action research design, which is a qualitative research method. The online course was given for 10 weeks within the scope of gamification. Each week, the students were given certain tasks and they attempted to achieve certain outputs by fulfilling these tasks. The students gained such things as points, status, and badges for each task they fulfilled related to the course content. Again, the attempt was made to keep their motivation and willingness to participate in the course high through the competitions held within the scope of the course. In line with the study's findings, a large percentage of students "Cataloging" course are seen to have viewed the applied gamified lesson plan positively and to have found it motivating. As a general evaluation, the fact that 82% of the participants would recommend the gamification method reveals that the applied online course was successful and that gamification is a useful method in education and training. Similar results were encountered in the literature review. The study concludes gamification to have positively affected the 3rd-year Cataloging class university students' motivation levels.

1. Giriş

Değişim, eski alışkanlık ve anlayışların terk edildiği, günün koşullarına uyum sağlama davranışı olarak ifade edilmektedir (Odabaş, 2003, s. 23). Başka bir deyişle değişim, içinde bulunulan çağa kendini uyarlayabilmektir.

Günümüzde, teknolojinin de etkisiyle “değişim” çok hızlı gerçekleşmektedir. Bununla birlikte pek çok alan yeni duruma göre kendini yenilemek durumunda kalmaktadır. Eğitim-öğretim de bu alanlardan biridir. Eğitim-öğretim faaliyetlerini gerçekleştiren kurumlar alanlarındaki yeni öğrenim ve öğretim teknik ve teknolojilerini kavrayıp, kendine ve sistemine dâhil etmek durumundadır. Bunu yaparken de eğitim-öğretimde hedef kitle olan günümüz gençlerini bu açıdan ele almak gerekmektedir. Dolayısıyla bu gelişmelerden en çok etkilenen kesim, dijital yerliler olarak adlandırılan, teknolojinin içine doğmuş olan günümüz gençleridir. Karabulut’a (2015, s. 17) göre dijital yerliler için bilgiye erişimde hız, görsellik ve eğlence önemlidir. Dolayısıyla bilgiye erişme aşamasında hızlılık ve bilginin sunumunda görsel öğelerin olması ve bilginin içerisinde eğlence barındırması istenmektedir. Dijital yerliler her açıdan olduğu gibi eğitim-öğretim ve öğrenme özellikleri açısından da daha önceki kuşaklara göre farklılık göstermektedir. Palóvá ve Vejacka’ya (2022) göre bilgi ve iletişim teknolojileri, dijital yerlileri motive etmek için yeni ve daha etkileşimli bir şekilde kullanılmalıdır. Bunun en etkili yollarından biri de oyunlaştırılmış öğrenmedir.

Premsky (2001) dijital yerlilerin klasik, durağan ve eğitsel süreçlerde dikkat ve odaklanma gibi sorunlar yaşadıklarını ele almıştır. Bu sorunları gidermek için öğrencilerin motivasyonunu ve adanmışlık düzeylerini artırmanın, öğrenme süreç ve araçlarını daha ilgi çekici ve eğlenceli hale getirerek öğrenme deneyimini sürdürülebilir kılmaların çözüm olacağı düşünülmektedir (Sezgin, Bozkurt, Yılmaz ve Linden, 2018, s. 173).

Premsky’e (2001, s. 2-3) göre dijital yerliler olarak adlandırılan bugünün öğrencileri, bilgiyi kendinden önceki nesillerden farklı düşünmekte ve işlemektedir. Bilgiye hızlı bir şekilde erişim sağlamak ve aynı anda farklı görevleri/faaliyetleri de yerine getirebilmektedir. Dijital yerlilerin bu özelliklerinden dolayı bugünün eğitim sistemi onların ihtiyaçlarını tam olarak karşılayamamaktadır. Bugünün eğitimcileri, dijital yerlilerin kendi eğitim sistemlerini oluşturmasını istemiyorsa bu sorunla yüzleşmeli ve çözüm üretmelidir. Bu doğrultuda hem eğitim metodolojisi hem de içeriğini gözden geçirmelidir

Bu bağlamda eğitimcilerin eski sistemlerle yola devam edemeyeceği ve yeni eğitim-öğretim sistemlerine yönelmeleri gerekliliği kaçınılmazdır.

Dijital yerliler, ders veya bir sorumluluk söz konusu olduğunda, odaklanma ve motivasyon konusunda sorunlar yaşayarak kısa sürede sıkılma eğilimi gösterirken, dijital bir oyunun başında uzun saatler geçirebilmektedir. Oyunda onları bu denli kendine bağlayan ve akışa sokan nedir?¹ Burada oyunun tanımına bir bakmak gerekir.

Türk Dil Kurumu’na (2023) (TDK) göre oyun; “Yetenek ve zekâ geliştirici, belirli kuralları olan ve iyi vakit geçirmeye yarayan eğlence” olarak tanımlanmıştır.

Huizinga’ya (2013, s. 50) göre ise oyunu, “Oyun özgürce razı olunan, aynı zamanda tamamen emredici kurallara uygun belirli zaman ve mekân sınırları içinde gerçekleştirilen, bizatihi bir amaca sahip olan, bir gerilim ve sevinç duygusu ile alışılmış hayattan başka türlü olma bilincinin eşlik ettiği, iradi bir eylem veya faaliyet” olarak ifade etmektedir. Huizinga’nın tanımından da anlaşılacağı üzere oyunların en önemli özelliklerinden biri gönüllü bir şekilde gerçekleştirilmesidir. Hiç kimsenin zorla oyun oynamayacağı

¹ Oyunun tarihine bakıldığında, insanlığın var olduğu ilk günlerden bu yana varlığını sürdürmüş olduğu görülmektedir. Hollandalı filozof Johan Huizinga, Homo-Ludens (2013) adlı kitabında insan toplumunun bütün kültürel faaliyetlerinin bir şekilde oyunu içinde barındırdığını ve dolayısı ile oyunun insanlığın başlangıcından beri var olduğunu ifade eder. Bu durum oyunun çok farklı türleri içinde barındırabilen oldukça geniş bir kavram olduğunu ortaya koymaktadır. Çocukların sokaklarda oynadıkları oyunlardan tutun da yetişkinlerin oynadığı tavlâ, satranç gibi oyunların hepsini içine almaktadır. Çok eski tarihlerden beri eğlenmek için dönemin özelliklerine göre değişik oyunlar geliştirilmiş ve oynanmıştır. Kimi zaman bir taş, bir kemik veya sopalar oyun aracı olabilmıştır. Öyle ki bazı oyun araçları, her çağda varlığını sürdürülebilmştir. Örneğin, çift tırnaklı hayvanların ön dizlerinde bulunan bir eklem kemiği olarak tanımlanan aşık kemiği (TDK, 2023) ile oynanan bir oyun günümüzde halen varlığını sürdürmektedir. Aşık atmak deyimi ise bu oyundan dilimize yerleşmiştir. Günümüzde artık dijital oyunlar, oyun dünyasında oldukça fazla yer kaplamaktadır. Bununla birlikte Türkçedeki oyun kavramı İngilizcede “play” ve “game” olmak üzere iki şekilde ifade edilmiştir. Bunun sebebi oyun kavramının iki şekilde ele alınmasıdır. Play, kuralları ve sınırları olmayan ve kendiliğinden gelişerek oynanan oyunlardır. Çocukların oyun parkında kendi kendine oynaması “play”dir. Game ise kuralları olan, sınırları olan ve bunlara uyarak oynanan oyunlardır. Örneğin: Saklambaç, sek sek, tavlâ vb. (Yılmaz, 2021, s. 106). Yine başka bir tanımda play ve game şu şekilde ifade edilmektedir: ““Play” kesin kurallara ve bir hedefe sahip olunmadan, güzel vakit geçirmek, eğlenmek için yapılan eylem olarak açıklanırken, “game” kelimesi play” kelimesine göre daha ciddi bir anlam taşıyan, kurallara uyarak bir amaca ulaşmak için sonuç elde edilmeye çalışılan oyun şeklidir” (Akılıbaş ve Ceylan, 2020, s. 49-50).

düşünülecek olursa, gönüllü gerçekleştirilen eylemlerde de bireylerin motivasyonunun oldukça yüksek olduğu düşünülmektedir.

Oyunlar genel olarak eğlenmek için kullanılmış olsa da insanlarda zekâ ve yetenek geliştirici yönü de inkâr edilemez. Bu durum oyunun eğitim süreçlerini etkilediğini gösterir. “Alanında önemli düşünürler tarafından tarihsel süreci içerisinde incelendiğinde “oyun” konusunda elde edilen ortak düşünce, oyunların insana ait olan öğrenme-öğretme süreçlerinde önemli olgulardan biri olduğudur” (Sezgin, 2016, s. 343-354). Burada şöyle bir soru akla gelmektedir. Oyunların bu etkisinden gerçek hayatta da yararlanılamaz mı? İşte bu sorunun cevabı oyunlaştırmadır.

Oyunlaştırmanın temeli oyuna dayansa da oyun kadar eski bir kavram değildir. Aksine gündemimize girmesi oldukça yeni sayılır. İlk olarak 2008 yılında kullanılmasına rağmen 2010 yılından itibaren kendinden söz ettirmeye başlamıştır. Oyunlaştırmanın tarihî süreci içinde oyunlaştırma kavramı yerine, “productivity games (üretkenlik oyunları)”, “surveillance entertainment (keşif yeteneğini artıran eğlence)”, “funware (eğlenceli yazılım)”, “playful design (eğlenceli tasarım)”, “behavioral games (davranışsal oyunlar)”, “game layer (oyun katmanı)” ve “applied gaming (uygulamalı oyun)” kavramları da kullanılmıştır. Ancak “gamification” (oyunlaştırma) en yaygın kullanılan isim olarak kendini kabul ettirmiştir (Deterding, Dixon, Khaled ve Nacke, 2011, s. 9).

Yılmaz’a (2015, s. 27) göre oyunlaştırma, “Oyun olarak tasarlanan tasarımların ve oyun mekaniklerinin oyun dışı bir sürece dâhil edildiği bir disiplin” olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca katılımcıların birer oyuncuya dönüşerek, daha yüksek motivasyon ile oyun dinamiği içerisinde yapmaları gereken aktivitelere konsantre olmaları, daha çok keyif alarak oyuna gönüllü katılımlarını sağladığını belirtmektedir.”

Özkan ve Samur (2017, s. 859) oyunlaştırmayı, “Oyun elementlerinin oyun olarak kabul edilmeyen içeriklerde kullanıcıların deneyimi ve ilgisini arttırmak amacıyla kullanılması” olarak tanımlamaktadır.

Oyunlaştırma (Zichermann ve Cunningham, 2011; aktaran Yıldırım ve Demir, 2014, s. 657) ise “Oyunun içerisinde var olan düşünce biçimi ve oyuna bağlı kuralların, kullanıcıların ilgisini çekmek ve problemlerini çözmek amacıyla kullanılması” olarak tanımlanmaktadır.

Oyunlaştırmanın pek çok tanımı bulunmaktadır. Yukarıdaki tanımlar bunlardan sadece birkaçını ifade etmektedir. Tanımların ortak noktasına bakacak olursak oyunlaştırma, gerçek hayattaki bir sorunu çözmek, bir görevi yapmak gibi sorumlulukları yüksek motivasyon ve adanmışlıkla yerine getirebilmek için oyun kurgularından faydalanmayı amaçlamaktadır. Oyunlaştırmayı oyunlardan ayıran en temel unsur budur. Oyunların amacı eğlendirmek iken, oyunlaştırmanın amacı bir iş hedefini gerçekleştirmektir.

2. Literatür Değerlendirmesi

Oyunlaştırma, son yıllarda kullanılan yeni bir kavram olmasına rağmen, ekonomiden pazarlamaya, eğitim-öğretimden reklama ve üretime kadar birçok alan ve sektörde kullanılmaktadır (Xu, 2012, s. 1-3; aktaran Yıldırım ve Demir, 2014, s. 658). Devletler bile kendini oyunlaştırmaktadır. Örneğin, Çin Devleti, insanlara ne kadar iyi bir vatandaş olduklarına dair puan veren sosyal bir araç yaratmıştır (Osborne, 2015). 2014 yılında tasarlanan “Sosyal Kredi Sistemi”, Çin toplumu içerisindeki samimiyet, güven ve dürüstlük seviyelerini artırmak için büyük veri sisteminden yararlanmak istemiştir. Bu sistem güven kırılmasına engel olmak için ortak ceza mekanizması oluşturmayı amaçlamıştır. Sistem, bireyleri ve işletmeleri güvenilir veya güvenilmez olarak sınıflandırma üzerine tasarlanmıştır. Ayrıca bu sistem, içerisinde ödül-ceza mekanizmalarını bulunduran kara ve kırmızı listelerden meydana getirilmiştir (Keyvan, 2022, s.144).

Murillo-Zamorano, López-Sánchez, Godoy-Caballero ve Bueno-Muñoz (2021, ss. 1-23), “Gamification and Active Learning in Higher Education: is it Possible to Match Digital Society, Academia and Students’ Interests?” adlı yayınlarında oyunlaştırmayı, eğitim alanında oldukça yaygın olarak kullanılan yükseköğretimde de dikkatleri üzerine çeken ve gelişen bir teknik olarak ele almışlardır. Bu çalışmanın amacı, oyunlaştırmanın yükseköğretimde aktif öğrenme deneyimleri üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Deney ve kontrol grupları oluşturularak şu üç soruya cevap aranmıştır.

Soru 1: Aktif bir öğrenme ortamında oyunlaştırmanın kullanılması öğrencilerin becerilerini etkiler mi?

Soru 2: Aktif bir öğrenme ortamında oyunlaştırmanın kullanılması öğrencilerin akademik başarısını etkiler mi?

Soru 3: Aktif bir öğrenme ortamında oyunlaştırmanın kullanılması öğrencilerin memnuniyetini etkiler mi?

Sonuç olarak oyunlaştırmanın öğrencilerin katılımını ve bilgisini doğrudan etkilediği, fakat oyunlaştırmanın öğrencilerin memnuniyetini doğrudan etkilemediği aksine bilgi ve katılım yoluyla dolaylı bir şekilde etkilediği belirtilmiştir.

Oyunlaştırmanın, bireylerin dikkatini toplama konusunda da oldukça etkili olduğu gözlemlenmiştir. Dolayısıyla bu durumu öğrenme düzeyine katkısının yüksek seviyede olduğu düşünölmektedir. “Oyunlaştırılmış öğrenme süreçleri insanların mutlu olmasını sağlayan norepinephrine, epinephrine ve dopamine gibi kimyasal maddelerin salgılanmasına, böylece öğrenenlerin motivasyonlarının artmasına, öğrenme sürecinin daha çekici olmasına yol ačan bir yaklaşımdır (Sezgin, Bozkurt, Yılmaz ve Linden, 2018, s. 183).

Eğitimde eğlendirerek ve oyunla öğrenme-öğretme yöntemleri hâlihazırda oldukça yaygın olarak kullanılmaktadır. Yapılan bir araştırmada oyunlarla matematik öğretiminin klasik öğretim yöntemlerine göre öğrencilerin başarılarını daha olumlu etkilediği belirlenmiştir (Usta, Işık, Taş, Gülay, şahan, Genç, Diril, Demir ve Küçük, 2018, s. 1972). Başka bir araştırmada ise ilköğretim 3. sınıf öğrencilerine fen bilimlerinin öğretimi için tasarlanan bir eğitsel oyun hakkında öğretmenlerin görüşleri alınmıştır. Buna göre öğretmenlerin büyük bir kısmı, oyun yöntemini derslerinde kullandıklarını, kalıcı öğretim sağladığını ve öğrencilerin derse katılımını arttırdığını ifade etmişlerdir (Çakır ve Kurt, 2021, s. 113). Yapılan başka bir araştırmada ise yabancı dil olarak İngilizce öğretiminde oyunla öğretimin etkisi araştırılmış ve geleneksel öğretim materyallerine göre daha etkili olduğu görölmüştür (Deneme ve Sormaz, 2022, s. 847).

Oyunla öğrenme-öğretme genellikle oyunlaştırma ile karıştırılmaktadır. Oyunla öğrenme-öğretme yöntemlerini kullananlar, eğlendirerek öğrenme-öğretme süreçlerini benimsemişken, oyunlaştırmanın amacı ise oyun mekaniklerinin kullanılması ile motivasyonu yüksek tutarak bireyde öğrenme isteğini artırıp kalıcı bir öğrenme sağlamaktır. Güney Demirdöken’e (2020) göre “Eğitimcilerin en büyük problemlerinden biri öğretim yöntem ve tekniklerinden biri olan oyun temelli öğrenme ile oyunlaştırmayı birbirine karıştırmalarıdır. Oyun temelli öğrenme, var olan bir oyunu alıp onu hedef kazanıma yönelik dönüştürerek oyun içinde öğrenim gerçekleştirmektir. Oyunlaştırma ise liderlik tablosu, rozetler, puanlar, geri bildirim gibi oyun elementlerini kullanarak süreci uzun ve daha eğlenceli hale getirerek öğrencilerin öğrenme sürecinde merak, eğlence, haz ve farkındalık gibi daha duygusal deneyimler yaşamalarını sağlar.” Oyunlaştırma bu yönüyle diğer uygulamalardan ayrılmaktadır. Oyunlaştırma ile ilgili literatüre bakacak olursak; Yıldırım ve Demir (2014) tarafından yapılan, “Oyunlaştırma ve Eğitim” adlı çalışma, "Oyunlaştırma nedir?" ve "Eğitimde nasıl kullanılabilir?" sorularına cevap bulmak için yapılmıştır. Motivasyonu yükseltme özelliğinden dolayı oyunlaştırmanın eğitimde kullanılması öğrencilerin derse karşı olan ilgisi üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu ve bu durumun öğrencilerin akademik başarılarının artmasına katkı sağladığını sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan başka bir çalışma, ARCS+G modeline dayalı olarak oyunlaştırmanın öğrencilerin e-öğrenme uygulamalarını kullanma motivasyonu üzerindeki etkisine odaklanmaktadır. Öğretim Materyalleri Motivasyon Ölçeği (Instructional Materials Motivation Scale, IMMS) anketinden elde edilen veriler toplanmış ve dikkat, uygunluk, güven ve memnuniyet kategorilerinde iki grubun (biri kontrol ve biri deneysel) karşılaştırılması için analiz edilmiştir. Analiz sonucuna göre, deney grubundaki öğrenciler, kontrol grubuna kıyasla e-öğrenme uygulamalarını kullanmaya daha fazla motive olmuşlardır. Bu durum oyunlaştırmanın e-öğrenme uygulamalarında kullanıldığında öğrencilerin motivasyonunu etkilediğini kanıtlamıştır (Hamzah, Ali, Saman, Yusoff ve Yacob, 2015).

Bir başka çalışma ise sürükleyici öğrenme ortamlarıyla ilgili olasılıkların araştırılmasına olanak tanıyan MinecraftEdu kullanarak oyun tabanlı öğrenme ve oyunlaştırmayı analiz etmektedir (Cózar-Gutiérrez ve Sáez-López, 2016). Katılımcılar, video oyunlarını eğitim bağlamında gerekli olmayan araçlar olarak görmelerine rağmen, sürükleyici ortamlar aracılığıyla oyun tabanlı öğrenmenin, öğrencilerin daha yüksek

düzye etkinlik ve katılımını içeren öğrenmeye izin verdiği gerçeğini kabul etmişlerdir. İlgi düzeyi, eğitimde yenilik ve motivasyonu pozitif olarak etkilemiş ve istatistiksel olarak anlamlı iyileşmeler göstermiştir.

Yine başka bir çalışmada oyunlaştırılmış ders planlarının, öğrenci katılımını artırabileceği ve öğrenmeyi geliştirebileceği düşünülmektedir (Buckley ve Doyle, 2016). 100'den fazla lisans öğrencisinin çevrimiçi oyunlaştırılmış bir ders planına katılımı ve performansı üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Çalışmanın aşamalarına bakılacak olursa; ilk olarak literatür sentezlenerek, çevrimiçi oyunlaştırılmış bir ders planının gelişimi anlatılmıştır. İkinci olarak, oyunlaştırmanın öğrenme çıktıları üzerindeki etkisi, müdahale öncesi ve sonrası bir anket kullanılarak incelenmiştir. Oyunlaştırılmış ders planlarının öğrenci öğrenimi üzerinde olumlu bir etkisi olduğu görülmüştür. Sonuçlar genel olarak olumlu olsa da oyunlaştırılmış müdahalelerin öğrenci katılımı üzerindeki etkisinin, öğrencinin içsel veya dışsal olarak motive olmasına bağlı olarak değiştiğini göstermektedir. Bu bulguların, öğrenci katılımını artırmak ve öğrenmeyi geliştirmek isteyen, çeşitli eğitim bağlamlarında ve eğitimin her seviyesinde çalışan öğretme ve öğrenme uygulayıcıları için pratik ve ilgi çekici olacağı düşünülmüştür.

Pesare, Roselli, Corriero ve Rossano (2016) tarafından yapılan “Game-Based Learning and Gamification to Promote Engagement and Motivation in Medical Learning Contexts” adlı çalışma ise oyun tabanlı öğrenme ve oyunlaştırma yaklaşımları aracılığıyla katılımı ve motivasyonu artırabilen bir “Akıllı Öğrenme Ortamı” tanımlamayı ve geliştirmeyi amaçlamaktadır. Özellikle makale, oyunlaştırma boyutlarını kullanarak, tıbbî bağlamlarda öğrenme süreçlerine katılımı ve motivasyonu sürdürmeyi amaçlayan iki ciddi oyun sunmaktadır. Oyunlar, özellikle, seçimlerinden sorumlu olmak için hastalıkları hakkında bilgi ve beceri kazanmak zorunda olan hastaları ve teşhis prosedürleri, terapötik müdahaleler ve hastaların takibi hakkında bilgi ve beceri kazanması gereken tıbbî ve paramedikal personeli içerir. Bir kullanıcı testinin bazı sonuçları, oyunların öğrenci motivasyonunu artırdığını ve bunun da bireysel bilgilenmede iyileşme anlamına geldiğini göstermektedir.

Özkan ve Samur (2017) tarafından yapılan “Oyunlaştırma Yönteminin Öğrencilerin Motivasyonları Üzerine Etkisi” adlı çalışmada oyunlaştırma yönteminin öğrencilerin motivasyonları üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yayınlanan makalelerin analiz ve değerlendirilmesi yapılmıştır. İncelenen çalışmalar ve literatür doğrultusunda oyunlaştırma yönteminin öğrencilerin motivasyonlarını olumlu yönde etkileyebilmesi için iyi planlanmış bir öğretim tasarımına ihtiyaç olduğu anlaşılmıştır. Öğrencilerin kendi gelişimlerini izleyebilecekleri ve devam ettirebilecekleri süreçlerin planlanmasının yapılması gerektiği; böylelikle öğrencilerin motivasyonları ve öğrenmeleri üzerinde olumlu sonuçlar alınabileceği sonuçlarına ulaşılmıştır.

“Öğretim İlke ve Yöntemleri” dersini alan, Eğitim Fakültesi ikinci sınıf öğrencileri üzerinde yapılan başka bir çalışmada ise eğitimin oyunlaştırılmasına ilişkin öğrenci algılarını belirlemek amaçlanmıştır. Araştırmanın sonucunda, Eğitim Fakültesi öğrencilerinin eğitimin oyunlaştırılması hakkında ortak bir tutum olarak olumlu görüşe sahip oldukları belirlenmiştir (Yıldırım, 2017, s. 235).

Sezgin, Bozkurt, Yılmaz ve Linden (2018) tarafından yapılan “Oyunlaştırma, Eğitim ve Kuramsal Yaklaşımlar: Öğrenme Süreçlerinde Motivasyon, Adanmışlık ve Sürdürülebilirlik” adlı çalışmada, oyunlaştırma yaklaşımını eğitim açısından ele almakta, oyunlaştırmanın tanımı, uygulama alanları, özellikleri, oyuncu tipleri ve oyunlaştırma modellerine dair açıklamalarda bulunmaktadır. Çalışma, oyunlaştırmayı eğitim süreçlerinde kullanmak isteyen araştırmacılara, ilgili alan yazında yer alan mevcut bulguları sentezlemek suretiyle öneriler sunmaktadır. Bu çalışmadan elde edilen sonuca göre oyunlaştırma, öğrenenlerin motivasyonlarını artırmakta böylelikle daha anlamlı öğrenme deneyimleri yaşamalarına olanak sağlamaktadır. E-öğrenmede de kullanılabilir bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir.

Meşe ve Dursun (2018) tarafından yapılan “Oyunlaştırma Bileşenlerinin Duygu, İlgi ve Çevrimiçi Katılıma Etkisi” adlı çalışmada, oyunlaştırma bileşenlerinin duygu, ilgi ve çevrimiçi katılım bağlamında incelenmesi amaçlanmıştır. Elde edilen bulgulara göre oyunlaştırma bileşenleri katılımcılarda olumlu ve olumsuz duygulara neden olmuştur. Bununla birlikte oyunlaştırmanın ilgi çekici olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buna ek olarak katılımcıların çevrimiçi ortama katılmalarında ödülün, rekabetin, seviyenin, rozetin ve kısıtlama gibi oyunlaştırma bileşenlerinin etkili olduğu görülmüştür.

Başka bir çalışma (Arkün Kocadere, 2019) ise oyunlaştırılmış mobil bir kütüphane oryantasyon uygulaması tasarlamak amacıyla yapılmıştır. Toplam yedi öğrenciyle kullanıcı testi yapılmıştır. Hacettepe Üniversitesi Beytepe Kütüphanesi için geliştirilen bu oryantasyon uygulamasında, puan, ödöl, seviye, rozet, gösterge tablosu ve lider tablosu gibi oyun bileşenleri kullanılmıştır. Geliştirme sürecinin ve tasarımın genel yapısının, benzer çalışmalar yürütecek araştırmacılara ve uygulayıcılara örnek teşkil edeceği düşünölmektedir.

Topal (2020) tarafından yapılan çalışmada, üniversite öğrencilerinin başarısı, çevrimiçi bağlılık ve öğrenme motivasyonları üzerinde, oyunlaştırma ile çevrimiçi öğrenme ve oyunlaştırma içermeyen çevrimiçi öğrenme arasındaki farkın incelenmesi amaçlanmıştır. Elde edilen sonuç, oyunlaştırmanın yükseköğretimde öğrencilerin başarı, motivasyon, çevrimiçi ortamlara katılma sayıları ve çevrimiçi bağlılığı üzerinde etkili olduğunu göstermektedir.

Tunga ve İnceoğlu (2020) tarafından yapılan başka bir çalışmanın amacı ise oyunlaştırmanın e-öğrenme ortamlarında kullanılmasının öğrencilerin akademik başarısı ve derse katılım oranları üzerindeki etkisini incelemektir. Deney grubu ve kontrol grubu üzerinde yapılan çalışmanın sonucunda, deney grubunun daha fazla eğgitsel etkinliklere katıldığı görölmüş ve deney grubu öğrencileri e-öğrenme ortamının, oyunlaştırılmasının motive edici, ilerlemelerini takip etmelerini kolaylaştıran ve etkinlikleri tamamlamaya yönelten bir yapıya sahip olduklarını ifade etmişlerdir.

Açık ve Uzaktan Öğrenme (AUO) ile ilgili olan ve Yıldız, Kayaduman ve Kurşun (2021) tarafından yapılan çalışma, AUO ortamlarında kullanılan oyunlaştırma unsurlarını ve bunların kullanılmasının sebeplerini tespit etmeyi amaçlamaktadır. Araştırma bulgularına göre, öğrenme ve öğretme teorileri göz önünde bulundurularak, tasarımda oyunlaştırma unsurlarından yararlanılması ve gereksiz oyunlaştırma unsurlarından kaçınılması önerilmektedir. Ayrıca çalışma, öğrencilerin ihtiyaçlarını dikkate alarak, öğrenciler için net amaçlar ve hedefler belirlemenin ve çevrimiçi ile yüz yüze eğitimdeki farklılıkları göz ardı etmeden oyunlaştırma öğgelerinin kullanılmasının önemini vurgulamaktadır.

Koç (2021) tarafından yapılan çalışmada, yükseköğretim muhasebe öğrencilerine, Türkiye Muhasebe Standartları/Türkiye Finansal Raporlama Standartları (TMS/IFRS) kapsamında yer alan ölçüm esaslarının ve bunlara ilişkin açıklamaların oyunlaştırma ile öğretilmesi için, “Değerini Ölçelim” adlı dijital bir oyunun tasarlanması amaçlanmıştır. Bununla birlikte, bu oyunu oynayarak muhasebe eğitiminde kullanılan oyunlaştırma yöntemini değerlendirmeleri sağlanmaya çalışılmıştır.

Soylu ve Külcü (2021) tarafından yapılan “Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü Öğrencilerinin Oyunlaştırmaya Yönelik Algı ve Motivasyonunun Belirlenmesi Üzerine Bir Çalışma” adlı araştırmalarında öğrencilerin oyunlaştırmaya yönelik algı ve motivasyonunu ortaya koyma amaçlanmıştır. Araştırmanın sonucunda ise öğrencilerin oyunlaştırmaya karşı olumlu bir algı ve tutuma sahip olduğunu ve derslerin oyunlaştırılmış bir şekilde verilmesini talep ettiklerini tespit etmişlerdir.

Kılıçel ve Ertaş Kılıç (2021) tarafından yapılan başka bir çalışmada, oyunlaştırma ile ilgili fen bilimleri öğretmenlerinin ve ortaokul öğrencilerinin görüşlerinin ne olduğunu ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Öğretmenlerle görüşmelerde “oyunlaştırmanın öğretim sürecine etkisi, uygulanması ve geleceği” şeklinde üç tema belirlenmiştir. Öğrencilerle yapılan görüşmelerde ise “oyunlaştırmanın etkisi ve öğrenci farkındalığı” olarak iki tema belirlenmiştir. Değerlendirme sonucunda, öğretmenlerin oyunlaştırmanın önemini farkında olduğu anlaşılmıştır. Oyunlaştırmanın öğretimde olumlu olduğunu, bununla birlikte sınırlılıklarının da bulunduğunu ifade etmişlerdir. Öğrencilerle yapılan görüşmelerde ise oyunlaştırmanın öğrencilerin duygularına, davranışlarına ve öğretim sürecine etkilerine ilişkin sonuçlara ulaşılmıştır.

Satır, Kaya ve Kızılkaya Beji (2022) tarafından yapılan bir çalışmada, sanal kaçış odası oyunu ile yapılan hemşirelik eğitiminin önemi vurgulanmıştır. Çalışmanın sonucunda sanal kaçış odası oyunu ile verilen eğitimin öğrencilerin iletişim ve eleştirel düşünme becerilerinin gelişmesine katkı sağladığı ve hasta güvenliğinin de olumlu etkileneceği sonucuna ulaşılmıştır.

Palóvá ve Vejačka (2022) tarafından yapılan “Implementation of Gamification Principles into Higher Education” adlı çalışma, eğitim sürecinin oyunlaştırma araçları ve yöntemleri hakkında genel bir bakış sunmayı amaçlamaktadır. Çalışmanın sonucu, oyunlaştırmanın üniversitedeki öğrencilerin

çalışma deneyimlerini ve çalışma sonuçlarını iyileştirebileceğini göstermektedir. Aynı zamanda yazarlar; oyunlaştırmanın, öğrenmenin önündeki engellerin kısmen aşılmasına da yardımcı olabileceği görüşündedir.

Çetintaş ve Hisoğlu (2023) tarafından yapılan “Kütüphane Hizmetlerinde Oyunlaştırmaya Yönelik Kütüphanecilerin Algısı, Farkındalığı, Hazırbulunuşluğu: Rize İli Örneği” adlı çalışmada Rize ili bünyesindeki akademik ve halk kütüphanelerinde çalışan kütüphanecilerin oyunlaştırma ile ilgili algılarını, farkındalıklarını ve hazır bulunma durumlarının ortaya koyulması amaçlanmıştır. Sonuç olarak kütüphanecilerin, oyunlaştırma kavramını tanım olarak bildikleri, genel olarak olumlu yönde algıladıkları ve yarısının oyunlaştırmanın farkında olduğunu tespit etmişlerdir.

3. Kütüphanelerde Uygulanan Oyunlaştırma Çalışma Örnekleri

Oyunlaştırma birçok alanda olduğu gibi kütüphanelerde de kullanılmaktadır. Oyunlaştırma; kütüphane oryantasyon eğitiminden intihale, kütüphane kullanımından (ödünç ve iade işlemleri, bireysel ve grup çalışma odalarının kullanımı, danışma hizmetleri vb.) bilgi okuryazarlığı eğitimine kadar kütüphanelerle ilgili olarak birçok farklı alanda kullanılmıştır. Bu kapsamda yapılan bazı çalışmalar şu şekildedir:

Grand Valley State University Kütüphanesinin, “Library Quest” adlı mobil uygulaması kütüphane oryantasyonunun oyunlaştırıldığı örnek bir uygulamadır (Arkün Kocadere ve Baş, 2017, s. 136).

Canton Halk Kütüphanesinin, “Connect Your Summer Yaz Okuma Programı” kitap okuma ve kütüphane kullanımının oyunlaştırıldığı bir uygulamadır (Arkün Kocadere ve Baş, 2017, s. 136-137).

Pierce Country Kütüphanesinin, “Teen Summer Challenge” kütüphane kullanımına yönelik oluşturulmuş bir oyunlaştırma uygulamasıdır. Pierce Country Kütüphanesinin, “SCOUT” 18 yaş üstü yetişkinleri kütüphane kullanımına yönlendirme amaçlı kullanılan web tabanlı bir oyunlaştırma uygulamasıdır (Arkün Kocadere ve Baş, 2017, s. 138).

“LibraryGame”, özel bir firma tarafından geliştirilen web tabanlı bir uygulama olarak İngiltere’de dört farklı üniversite (University of Glasgow, The Open University, University of Huddersfield, The University of Manchester) tarafından kullanılmıştır. Uygulamanın amacı, kütüphane deneyimini daha iyi hale getirmektir (Arkün Kocadere ve Baş, 2017, ss. 139-140).

Portland State Üniversitesi tarafından, kütüphane ve toplum sağlığı bölümünün iş birliği ile bilgi okuryazarlığı eğitimi vermek ve temel bilgi okuryazarlığı becerilerini kazandırmak amacıyla yapılan bir projedir (Arkün Kocadere, 2017, ss. 140-141).

James Madison Üniversitesi Kütüphanesinin, “Tic-Tac-Toe” adındaki bulmaca üzerine uyarladığı, atıfta bulunma ve kaynak gösterme konularını ele alan bir oyunlaştırma uygulaması bulunmaktadır. Aynı kütüphane, kullanıcıların araştırma konularıyla ilgili tarama yaparken, doğru anahtar kelime seçimi yapmalarını öğretmeyi hedefleyen “Magnetic Keyword Game” adında bir oyun tasarlamıştır (Kılıçarslan ve Altuğ, 2018, ss. 215-216).

Lycoming College Kütüphanesinin tasarladığı “Goblin Threat Plagiarism Game” oyunu, kullanıcılarına intihal kavramını öğretmeyi hedeflemektedir. St. Cloud Eyalet Üniversitesi Kütüphanesi tarafından oluşturulan bir uygulama ise kütüphane kullanımına yönelik kapsamlı eğitici bir tasarımdır (Kılıçarslan ve Altuğ, 2018, ss. 216-217).

Oyunlaştırma, eğitim-öğretimde, kütüphanelerde ve birçok alanda ayrı ayrı olmak üzere kullanılmaktadır. Özellikle eğitim ve öğretim alanında oldukça fazla kullanım alanına sahiptir. Literatür taraması sonucunda kütüphaneci yetiştiren Bilgi ve Belge Yönetimi (BBY) bölümleri derslerinde kullanılmış uygulamalı bir örneğe rastlanmamıştır. Bu çalışmada BBY bölümlerinde verilmekte olan kataloglama dersi, oyunlaştırma uygulaması ile tasarlanmış ve çevrim içi olarak verilmiştir.

4. Araştırmanın Amaç, Kapsam ve Yöntemi

Araştırmanın amacı oyunlaştırmanın öğrencilerin motivasyon düzeyleri üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Bu çalışmanın temel araştırma sorusu, “Oyunlaştırmanın öğrencilerin motivasyon düzeyleri

üzerinde etkisi nedir?” şeklinde oluşturulmuştur. Bu doğrultuda araştırmanın hipotezi; “Oyunlaştırmanın öğrencilerin motivasyon düzeyleri üzerine olumlu etkisi vardır.” şeklinde belirlenmiştir. Bu araştırmanın evreni 2022-2023 eğitim-öğretim yılı güz dönemi, Kadirli Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü öğrencilerinden (123 öğrenci) oluşturmaktadır. Örneklemin belirlenmesinde çalışmanın yapıldığı 2022-2023 eğitim-öğretim yılı güz dönemi boyunca 3. sınıfta çevrim içi kataloglama dersini alan 37 öğrenci esas alınmıştır. Çevrim içi kataloglama dersine 37 öğrenci katılmıştır. Sorular 33 öğrenci tarafından gönüllülük esasıyla cevaplanmıştır. Dolayısıyla çalışmanın örneklemi 33 kişiden oluşmaktadır. Her öğrenci, bir soruya birden fazla cevap vermiştir. Araştırmada veriler, kataloglama dersi kapsamında oyunlaştırılmış ders planı uygulanan öğrencilere açık uçlu nitel soruların sorulması ile elde edilmiştir. Öğrencilerin verdikleri cevaplar kodlanarak sistematik bir analiz yapılmıştır. Sorular oyunlaştırma alanında bir uzman tarafından hazırlanmıştır. Öğrencilerden alınan cevaplar ise iki ayrı uzman tarafından değerlendirilmiştir. Bu makale için Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu’ndan (07.08.2023-17611) izin alınmıştır. Öğrencilere sorulan sorular aşağıda belirtildiği gibidir

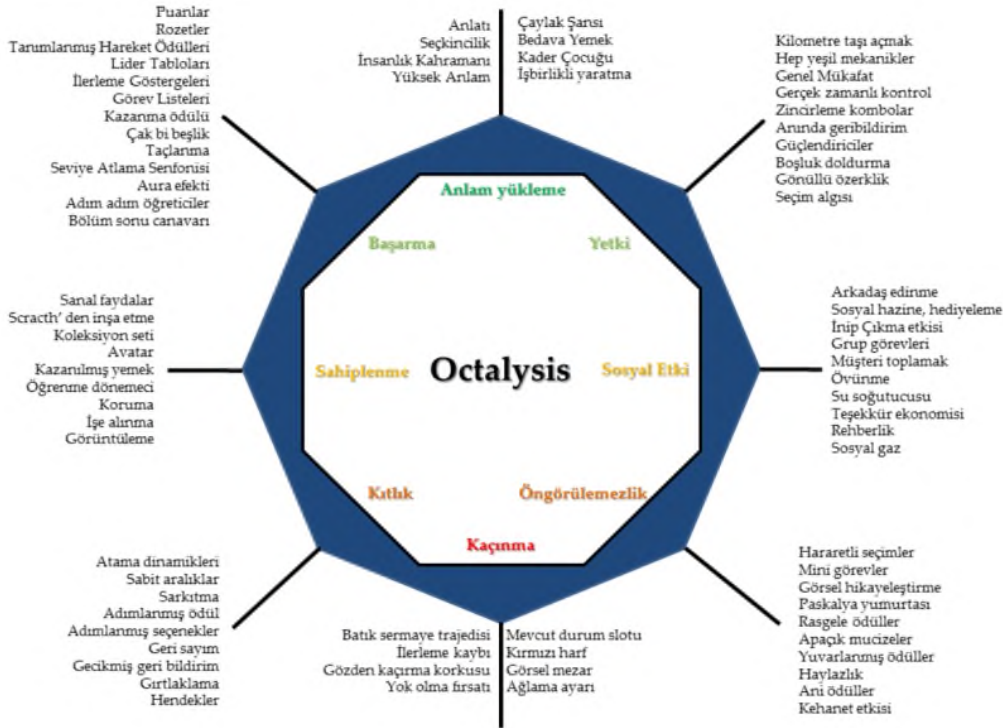
1. Derse ilk başladığınızda neler hissettiniz?
2. Tüm ders sürecini düşündüğünüzde sizi en çok motive eden unsur ne oldu?
3. Ders boyunca en çok hangi açıdan zorlandınız?
4. Dersin oyunlaştırılmış bir tasarımla sunulması hakkında ne düşünüyorsunuz? Diğer derslerde kullanılan yöntemlerden farklı olduğunu düşünüyor musunuz?
5. Sizce bu yöntemin avantaj ve dezavantajları nelerdir?
6. Bu yöntemin farklı derslerde/arkadaşlarınız için kullanılmasını önerir misiniz?
7. Bu yöntemle ilgili sizce geliştirilebilecek yönler nelerdir?

Araştırmada, nitel araştırma yöntemlerinden eylem araştırması yöntemi kullanılmıştır. Eylem araştırması, “uygulamada meydana gelen sorunların anlaşılması ve çözülmesine yönelik olarak uygulayıcıların tek başlarına ya da bir araştırmacı ile birlikte uygulama sürecini çalışmalarını içerir. Araştırmacının veriye yakın olması önemlidir. Süreç odaklıdır. Belirli bir sürecin kendi ortamı içinde uzun bir süre çalışılması ve odaklanılan soruna ilişkin veri toplanması söz konusudur. Çözümün uygulanması ve sonuçlarının değerlendirilmesi eylem araştırmasının süreci içinde yer alabilmektedir” (Yıldırım ve Şimşek, 2021, s. 70-71). Araştırmada desen olarak eylem araştırması türlerinden teknik/bilimsel/işbirlikçi eylem araştırması deseni kullanılmıştır. Teknik/bilimsel/işbirlikçi eylem araştırmasında, “daha önceden belirlenen kuramsal bir çerçeve içinde bir uygulamayı test etmek ya da değerlendirmek amaçlanmaktadır. Ele alınan kuramsal çerçeveye hâkim bir araştırmacının rehberliğinde uygulayıcı yeni bir yaklaşımı uygulamaya koyabilmekte ve bu süreç araştırmacı tarafından analiz edilerek uygulamaya ilişkin bir değerlendirme yapılabilmektedir” (Yıldırım ve Şimşek, 2021, s. 320). Çalışmada eylem araştırmasından, oyunlaştırmanın öğrencilerin motivasyon düzeyleri üzerindeki etkisini ortaya koymak için yararlanılmıştır. Bu sayede oyunlaştırmanın kataloglama dersinde kullanılması ile ilgili öğrencilerin his durumları, oyunlaştırmanın ders süreci boyunca motivasyonlarına etki unsurları, dersin oyunlaştırılmış bir tasarımla sunulması hakkındaki öğrenci düşünceleri, oyunlaştırmanın derste kullanımı hakkındaki avantajına ve dezavantajına ilişkin görüşleri, oyunlaştırma önerisinin farklı derslerde kullanılması ile ilgili öneri durumları ve uygulamada geliştirilmesini düşündükleri yönler hakkındaki düşünceleri ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Oyunlaştırma modellerinden ağırlıklı olarak Octalysis oyunlaştırma modelinden yararlanılmıştır. Octalysis, Tayvanlı oyun tasarımcısı Yu-kai Chou’nun geliştirdiği bir oyunlaştırma modelidir. Şekil 1’de ele alınan Octalysis, octagen (sekizgen) ve analysis (analiz) kelimelerinin birleşiminden oluşmakta ve insanı motive eden 8 temel duyguyu ifade etmektedir. Bunlar Yu-kai Chou tarafından “Core Drive (çekirdek sürücü)” olarak adlandırılmıştır (Yılmaz, 2018, s. 122).

Octalysis, oyunlardaki motivasyonu sağlayan 8 temel duyguyu ifade eder. Sekizgenin üst kısmı pozitif duyguları, alt kısmı ise negatif duyguları içerir. Ortada kalan 2 duygu ise yerine göre negatif veya pozitif olabilir. Yu-kai Chou aşağıda belirtildiği gibi pozitif ve negatif ifadelerini beyaz ve siyah şapka olarak adlandırmıştır (Chou, 2017, s. 371).

White Hat Core Drive (Beyaz Şapkalı Nedenler):

- Core Drive (Çekirdek Sürücü) 1: Epic Meaning (Anlam Yükleme)
Core Drive (Çekirdek Sürücü) 2: Development & Accomplishment (Başarma)
Core Drive (Çekirdek Sürücü) 3: Empowerment of Creativity (Yetki)
Black Hat Core Drive (Siyah Şapkalı Nedenler):
Core Drive (Çekirdek Sürücü) 1: Scarcity & Impatience (Kıtlık)
Core Drive (Çekirdek Sürücü) 2: Unpredictability & Curiosity (Öngörülemeslik)
Core Drive (Çekirdek Sürücü) 3: Loss & Avoidance (Kaçınma)



Şekil 1: Octalysis Modeli (Bolat, 2022, s. 176)

5. Araştırmanın Uygulaması

Tasarım kurgusu, bilgi kahramanları adı verilen öğrencilerin (oyuncuların) yolculuğu üzerinden tasarlanmıştır. Burada “yolculuk” kavramı olarak ele alınan ifade öğrencilerin (oyuncuların) tasarlanmış ders planı çerçevesinde, her hafta yerine getirdikleri dersin uygulaması olan katalog kaydı görevleri, kazandıkları ödüller ve statülerle beraber ilerleme ve sonuca ulaşma aşamalarının tümünü ifade etmektedir. Öncelikle birinci ders başlamadan önce bütün öğrenciler, bir e-posta ile yolculuğa davet edilmiş ve burada oyunlaştırmanın tetikleyici unsurundan faydalanılmıştır. İlerleyen haftalarda, her hafta olmak suretiyle dersin içeriği ile ilgili katalog kaydı görev olarak verilmeye devam edilmiştir. Buna karşılık puan ve yıldız kazanılmıştır. Derse devam ile ilgili olarak katıldıkları her ders için bir yıldız kazanmışlardır. Tablo 1’de görüldüğü üzere derse ilk katılımıyla bütün öğrenciler Çaylak Katalogcu statüsü kazanmış, dersin devamındaki haftalarda ise topladıkları puan ve yıldızlarla; Kalfa Katalogcu, Uzman Katalogcu, Profesör Katalogcu gibi statüler kazanmışlardır. Dersin sunumu içerisine şifreler gizlenerek merak duygusu oluşturulmuş ve bu noktada öngörülemeslik unsurundan yararlanılmıştır.

Her hafta verilen görevlerin sürelerinin dolmasına yakın, öğrencilere (oyunculara) “geç kalıyorum” duygusu yaşatmak için tetikleyici mesajlar (vaktin daralıyor, zamanın azalıyor ve acele et, vb.) atılmıştır. Bununla da görevlerin yetişmemesi durumunda kaçınma yani kazanımları kaybetme ve zamanın az kalmasından dolayı

kıtlık unsurundan faydalanılmıştır. Ayrıca her hafta verilen ve dersin uygulaması olan görevleri zamanında yerine getiremeyenlerin arkada kalmasını önlemek için, sonraki haftada yeni bir şans tanınmış ve daha fazla görev (katalog kaydı yapmak) yerine getirmek suretiyle telafi imkânı verilmiştir. Bununla birlikte geri kalan veya ilgisi azalan öğrencileri harekete geçirmek için tetikleyici olarak mesaj ve e-posta atılmıştır. Yine ilerleyen haftalarda görevler grup olarak verilmiş ve katalog kayıtlarını arkadaşları ile birlikte yardımlaşarak yapmalarını sağlamak suretiyle sosyal etki unsurundan (grup çalışması vb.) yararlanılmıştır.

Çevrim içi olarak yapılan ders dönemi boyunca (10 hafta) ve üç hafta grup, üç hafta bireysel olmak üzere altı hafta Kahoot (2023) uygulaması üzerinden dersin içeriği ile ilgili yarışmalar yapılmış ve birincilere planetaryum gösterimi ve kitap gibi teşvik edici küçük hediyeler ödöl olarak verilmiştir. Yarışmalarda birinci olma arzusunun verdiği rekabet ortamı oluşturulmuş ve böylece motivasyonu yükselten rekabet duygusundan faydalanılmıştır. Ayrıca dönem sonunda, dersin anlatım aşamasında sunuma gizlenmiş şifreleri bulup tamamlayan ilk üç kişiye ve profesör katalogcu unvanını kazanan bir kişiye çeşitli çevrim içi eğitilmeye ücretsiz katılım ödülleri verilmiştir. Bir kazanım sağlamak için görevleri yerine getirmek kişide motivasyonu yükselten başarma duygusunu oluşturur. Bu doğrultuda verilen ödüllere Octalysis modelindeki başarma unsurundan faydalanılmıştır. Ders dönemi boyunca, dersin pratiği olan katalog kaydı görevleriyle ilgili gerek ders esnasında gerekse birebir olmak suretiyle geribildirimler verilmiştir. Böylece öğrencinin eksiklerini görüp, kendi durumunu analiz etme fırsatı verilerek kendini geliştirme olanağı sağlanmıştır. Tasarımda eğlence unsuru olarak, “bir kelimeden hikâye türetmek” içerikli bir oyun düşünölmüş fakat öğrencileri motive etmediği görölerek tasarımdan çıkartılmıştır.²

Tablo 1: Statü Tablosu

Çaylak Katalogcu	Derse ilk katıldığında
Kalfa Katalogcu	9-14 arası yıldız, 15-20 arası puan alanlar
Uzman Katalogcu	15-20 arası yıldız, 20-30 arası puan alanlar
Profesör Katalogcu	Eksiksiz bütün görevleri yerine getirip tam puan alanlar

6. Bulgular ve Değerlendirme

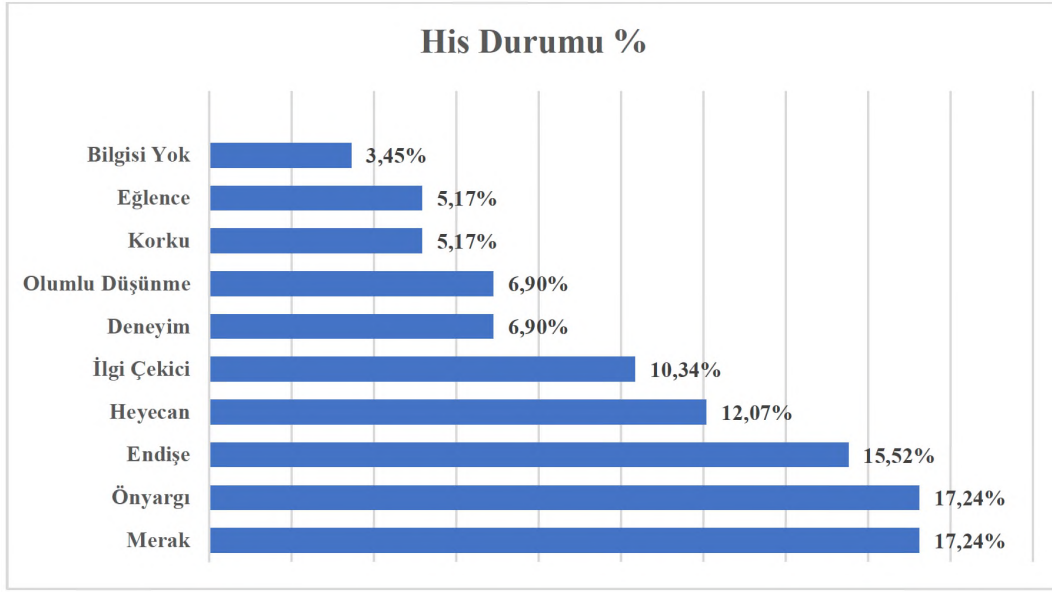
Çevrim içi oynulaştırılmış kataloglama dersini alan öğrenci sayısı 37’dir. Bu öğrencilerden 33’ü sorulara gönöllü olarak cevap vermişlerdir. Değerlendirmeler oransal olarak ele alınmıştır.

şekil 2’de “Derse ilk başladığınızda neler hissettiniz?” sorusunun yanıtlarına yer verilmiştir. Bu sorunun sorulmasındaki amaç, öğrencilerin çevrim içi kataloglama dersini oynulaştırılmış ders planı çerçevesinde alıyor olmalarından ötürü içinde buldukları his durumlarını ortaya koymaya çalışmaktır. Öğrencilerden alınan cevaplar incelenmiştir. Merak (%17,24), önyargı (%17,24) ve endişe (%15,52) oranları öğrencilerin içinde buldukları en yüksek his durumlarını ifade ederken bilgisi yok (%3,45) oranı ise içinde buldukları en düşük his durumlarını ifade etmektedir.

Öğrencilerin “Derse ilk başladığınızda neler hissettiniz?” sorusuna verdikleri cevaplar arasında en fazla merak, heyecan, endişe ve önyargı ifadeleri geçmektedir. Bunların yanında bilgisi yok, şaşırma, farklı bulma, garipseme, çocukça bulma gibi ifadeler de geçmektedir. Yine endişe ve korku gibi olumsuz duygular hisseden öğrencilerin, bu duygu ve düşüncelerinin altında yatan sebebin oynulaştırılmış ders planının çevrim içi uygulanmasından ötürü ve bilinmezlik duygusundan kaynaklandığı düşünölmektedir. Soruya bazı öğrencilerin verdiği cevaplar şu şekildedir:

“Dersin içeriğini bilmediğimiz için merak duygumuz arttı.”

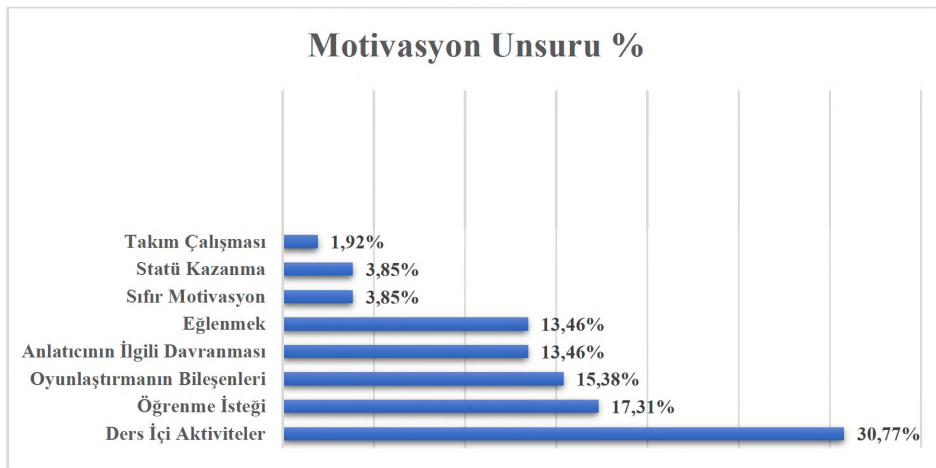
² Oynulaştırma tasarımı uygulama süreci boyunca sürekli gözetim altında tutulmalı ve işlemeyen yanları süreç içerisinde yeniden gözden geçirilmelidir.



Şekil 2: BBY Öğrencilerinin His Durumları

“İlk kez böyle bir derste bulunmak beni heyecanlandırdı.”
“Derse ilk başladığımızda dersin nasıl ve ne şekilde geçeceğini düşündüm.”
“Heyecan, korku, endişe hissettim ve merak ettim.”
“İlk olarak bu ders hakkında bilgim yoktu, biraz önyargılı yaklaştım.”
“Şaşırdım çünkü böyle oyunlaştırılmış dersi ilk defa duydum.”

Şekil 3’te “Tüm ders sürecini düşündüğünüzde sizi en çok motive eden unsur ne oldu?” sorusunun yanıtına yer verilmiştir. Bu sorunun sorulmasındaki amaç, tüm ders süreci boyunca her bir öğrencinin motivasyon kaynağını tespit etmektir. Ders içi aktiviteler (%30,77), öğrenme isteği (%17,31) ve oyunlaştırmanın bileşenleri (%15,38) oranları öğrencilerin en yüksek motivasyon unsurlarını ifade ederken takım çalışması (%1,92) oranı ise en düşük motivasyon unsurunu ifade etmektedir.



Şekil 3: BBY Öğrencilerinin Motivasyon Unsurları

Öğrencilerin “Tüm ders sürecini düşündüğünüzde sizi en çok motive eden unsur ne oldu?” sorusuna verdiği cevaplar arasında en fazla ders içi aktiviteler, öğrenme isteği ve oyunlaştırmanın bileşenleri ifadeleri geçmektedir. Bununla birlikte ders içi etkinlik, puan, dersin anlatılma şekli ve rekabet gibi ifadeler de

geçmektedir. Ayrıca kendilerini hiçbir şeyin motive etmediğini ifade etmek gibi olumsuz duygular hisseden öğrencilerin bu duygularının altında yatan nedenin, oyunlaştırılmış ders planının uygulanmasına duydukları ilgisizlik olduğu düşünülmektedir. Soruya bazı öğrencilerin verdiği cevaplar şu şekildedir.

“Ders sonrasında yapılan yarışmalar ve şifreli sorular, en çok da hocanın bizim anlamamız için hiç bıkmadan sıkılmadan dersi anlatması”

“Dersin oyunlaştırılmış olması ve eğlenceli geçmesi beni motive eden en önemli şeylerdir.”

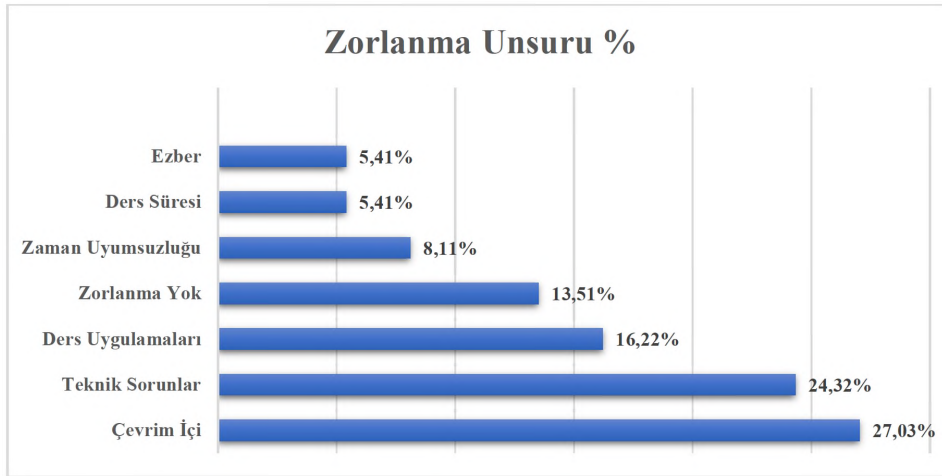
“Oyunlar, bilmeceler, yarışmalar, ödüller”

“Uzman katalogcu olduğumda motive olmuştum.”

“Ders süreci boyunca beni motive eden şey ileride bu işleri yardım almadan, alanımda uzman bir şekilde yapacak olmam.”

“Tüm ders boyunca motive olduğum pek söylenemez.”

Şekil 4’te “Ders boyunca en çok hangi açıdan zorlandınız?” sorusunun yanıtlarına yer verilmiştir. Bu sorunun sorulmasındaki amaç, tüm ders süreci boyunca her bir öğrencinin zorlanma unsurunu tespit etmektir. Çevrim içi (%27,03), teknik sorunlar (%24,32) ve ders uygulamaları (%16,22) oranları öğrencilerin en yüksek zorlanma unsurlarını ifade ederken ezber ve ders süresi (%5,41) oranı ise en düşük zorlanma unsurunu ifade etmektedir.



Şekil 4: BBY Öğrencilerinin Zorlanma Unsurları

Öğrencilerin “Ders boyunca en çok hangi açıdan zorlandınız?” sorusuna verdiği cevaplar arasında çevrim içi, teknik sorunlar ve ders uygulamaları ifadeleri geçmektedir. Bununla birlikte MARC kayıtları ve ödev gibi ifadeler de geçmektedir. Yine ders süresi, çevrim içi ve ezber gibi kavramları belirten öğrencilerin düşüncelerinin altında yatan sebebin, dersin çevrim içi olmasından ötürü yaşadıkları teknik problemlerden dolayı olduğu düşünülmektedir. Öğrencilerin derste zorlandıkları sebeplere dikkat edildiğinde, zorlanma sebeplerinin oyunlaştırılmış ders planından ziyade teknik sebeplerden kaynaklandığı gözlemlenmiştir. Soruya bazı öğrencilerin verdiği cevaplar şu şekildedir,

“Zorlanmadık, eğlenceli ve verimli geçti.”

“Çevrim içi olması bizi biraz zorladı açıkçası çünkü dersin yüz yüze olması daha fazla avantaj sağladı diye düşünüyorum.”

“Zorlandığım alan yok.”

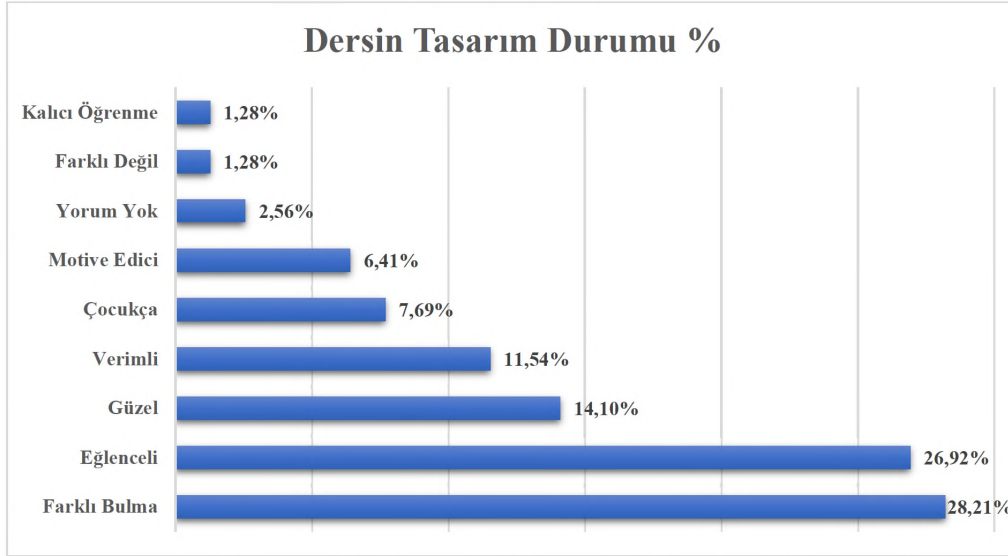
“MARC kayıtlarını oluşturmak ve kütüphanede kaynak olmaması.”

“Çevrim içi olduğu için çok zorlandık”

“İnternet sıkıntısı. Hiç çekmedi ve derse giremedik.”

“Ders boyunca en çok haftalık ödev olması beni zorladı.”

Şekil 5'te "Dersin oyunlaştırılmış bir tasarımla sunulması hakkında ne düşünüyorsunuz? Diğer derslerde kullanılan yöntemlerden farklı olduğunu düşünüyor musunuz?" sorusunun yanıtına yer verilmiştir. Bu sorunun sorulmasındaki amaç, öğrencilere hali hazırda verilmekte olan oyunlaştırılmış ders planı tasarımı ve yöntemleri hakkındaki düşüncelerini tespit etmektir. Farklı bulma (%28,21), eğlenceli (%26,92) ve güzel (%14,10) oranları öğrencilerin en yüksek olumlu düşünme ve farklı değil (%1,28) oranı ise en düşük olumsuz düşünce oranını ifade etmektedir.



Şekil 5: Dersin Tasarım Durumu

Öğrencilerin "Dersin oyunlaştırılmış bir tasarımla sunulması hakkında ne düşünüyorsunuz? Diğer derslerde kullanılan yöntemlerden farklı olduğunu düşünüyor musunuz?" sorusuna verdiği cevaplar arasında en fazla farklı bulma, eğlenceli ve verimli ifadeleri geçmektedir. Bununla birlikte anlama kolaylığı, beğenmeme ve keyifli gibi ifadeler de geçmektedir. Ayrıca öğrenciler tarafından farklı değil, çocukça ve yorum yok gibi olumsuz ifadeler de kullanılmıştır. Öğrencilerin olumsuz duygu ve düşüncelerinin altında yatan sebebin, ağırlıklı olarak oyunlaştırılmış ders planı tasarımının lisans düzeyine uygun olmadığı düşüncesi olduğu düşünülmektedir. Soruya bazı öğrencilerin verdiği cevaplar şu şekildedir.

"Oyunlaştırılmış sunumlar üniversite öğrencileri için olmaması lazım ve diğer derslerden farklı yöntemleri var."

"Bizim düzeyimize yeni denemeye başlanan bir tasarım olduğu için ilk başta alışmak zaman aldı. Derslerden hemen sonra yapılan yarışmaların ve oyunların diğer derslerden farklı olduğu için daha verimli olduğunu düşünüyorum."

"Diğer derslerden farklı olarak yaptığımız oyunlaştırma ilk önce tuhaf gelse de sonradan eğlenceli bir hale geldi. Tabii ki diğer derslerden farklı ve bana göre daha çekiciydi."

"Dersin oyunlaştırılması biraz çocukçaydı. Benim ilgimi çekmedi."

"Yarışmalar eğlenceli bir vaziyet oluşturdu ve dersi daha güzel hale getirdi."

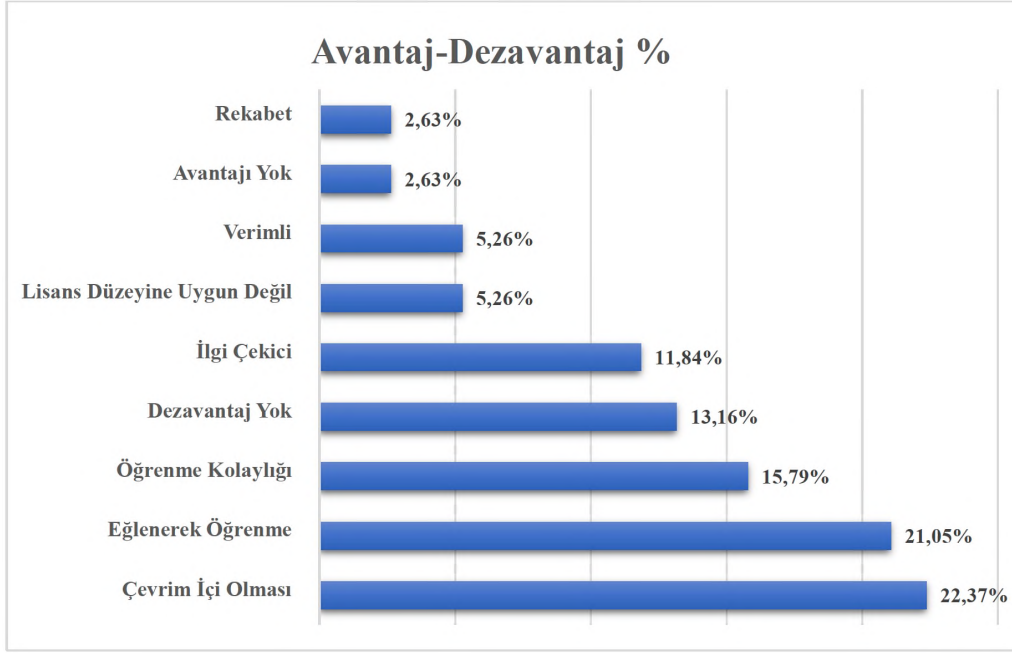
"Diğer derslerde kullanılan yöntemlerden tamamen farklı ve eğlenceliydi. Dersi daha iyi anlamamızı sağladı."

"Öğrenim açısından yararlı ve başarılı buluyorum. Keyifli ve eğlenceli bir deneyim."

"Bence üniversitelere uygun değil çünkü ipuçlarını bulacağım diye derse dikkatimi veremiyordum. Bence farklı değildi, sadece bu tasarımda ipuçları ve ödüller vardı."

Şekil 6'da "Sizce bu yöntemin avantaj ve dezavantajları nelerdir?" sorusunun yanıtına yer verilmiştir. Bu sorunun sorulmasındaki amaç, oyunlaştırma yönteminin öğrenciler açısından avantaj ve dezavantaj

durumlarını tespit etmektir. Eğlenerek öğrenme (%21,05), öğrenme kolaylığı (%15,79) ve dezavantajı yok (%13,16) oranları avantaj durumunu belirtirken, çevrim içi olması (%22,37) oranı ise dezavantaj durumunu ifade etmektedir.



Şekil 6: Oyunlaştırmanın Avantaj ve Dezavantajları

Öğrencilerin “Sizce bu yöntemin avantaj ve dezavantajları nelerdir?” sorusuna verdiği cevaplar arasında avantaj olarak eğlenerek öğrenme, öğrenme kolaylığı ve dezavantajı yok ifadeleri geçmektedir. Bununla birlikte motive edici, dikkat artırıcı, pratik öğrenme ve daha iyi anlama gibi ifadeler de geçmektedir. Ayrıca dezavantaj olarak çevrim içi olması ve lisans düzeyine uygun değil ifadeleri kullanılmıştır. Öğrencilerin olumsuz olarak nitelendirdiği bazı unsurlar, doğrudan oyunlaştırılmış ders planı ile alakalı olmayıp, teknik sorunlar ve web 2.0 araçlarının bazılarının belirli katılım sınırına sahip olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Soruya bazı öğrencilerin verdiği cevaplar şu şekildedir.

“Avantajının fazla olduğunu, dezavantajının olmadığını düşünüyorum.”

“Dezavantajı çevrim içi olması, avantajı ise dersten sonra yapılan oyunlar ve ödevlerle işlediklerimizin daha akılda kalıcı oluyor olması.”

“Bu yöntemin avantajları bana dersi sevdirmesi ve derse daha çok girme isteği vermesi, dezavantajı ise oyunları kaybedince kötü olması.”

“Bu yöntemin pek avantajı yok, dezavantajı ise çok çocukça olması.”

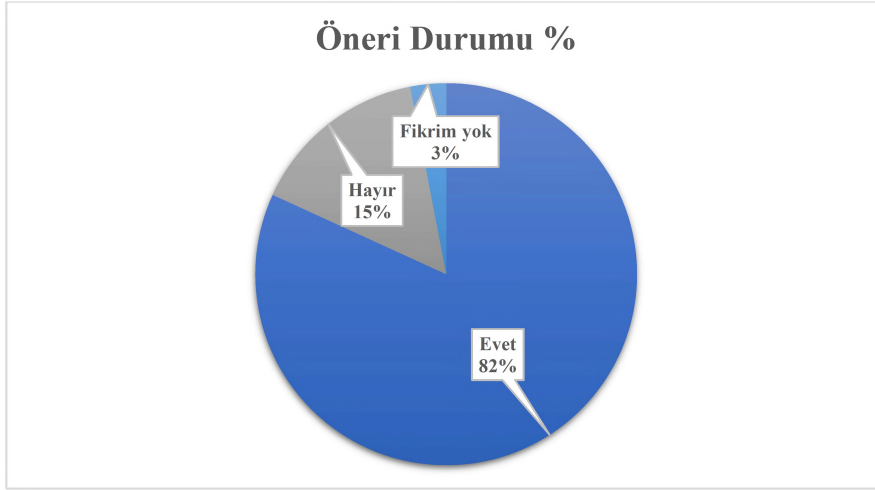
“Avantajı eğlenceli çünkü kataloglama zor bir ders, biraz kolaylaştırdı. Dezavantajı çevrim içi olması, internet sıkıntısı çektik.”

“Avantajları dersten çabucak sıkılmamızı önlemiştir. Daha kolay ve pratik olmuştur. Dezavantajı ise uygulama açısından eksik ve yetersiz olması.”

“Dersin avantajı arkadaşımızla birlikte eğlenerek ders işlememiz, dezavantajı ise dersin çevrim içi olmasıdır.”

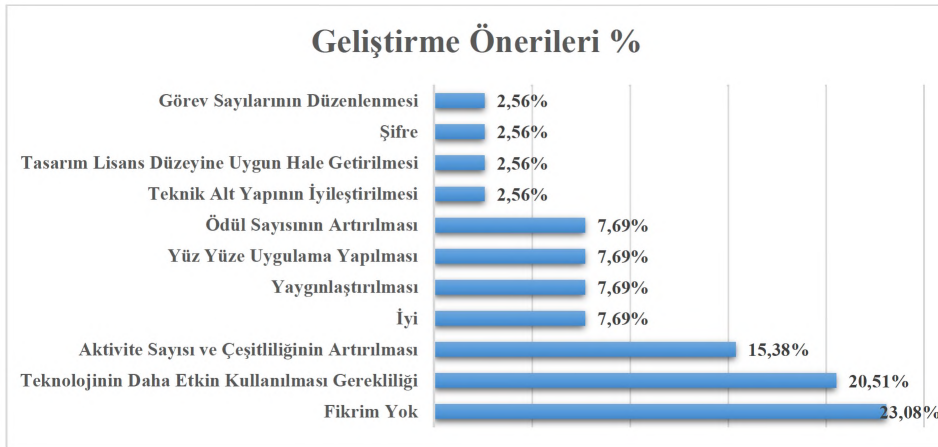
Şekil 7’de “Bu yöntemin farklı derslerde/arkadaşlarınıza kullanılmasını önerir misiniz?” sorusuna verilen yanıtlara yer verilmiştir. Bu sorunun sorulmasındaki amaç, oyunlaştırmanın eğitim-öğretimde önerme durumunu tespit etmektir. Toplam 33 öğrenci tarafından cevaplanan soru 27 öğrenci tarafından evet (%82), 5 öğrenci tarafından ise hayır (%16) oranıyla cevaplanmıştır. 1 Öğrenci ise fikrim yok (%3) cevabını vermiştir.

Öğrencilerin “Bu yöntemin farklı derslerde/arkadaşlarınıza kullanılmasını önerir misiniz?” sorusuna



Şekil 7: BBY Öğrencilerinin Oyunlaştırmayı Önerme Durumları

verdiği cevaplarla öğrencilerin dersi önerme durumları ele alınmıştır. Öğrencilerin %82'sinin evet cevabıyla dersi öneriyor olması, oyunlaştırılmış ders planı uygulamasının öğrencilerin motivasyon düzeyleri üzerinde olumlu sonuçlar verdiğini göstermektedir. Öğrencilerin %15'inin hayır cevabını vermesinin nedeni ise oyunlaştırmayı lisans düzeyine uygun bulmamaları olduğu tespit edilmiştir.



Şekil 8: Ders Sürecinde Oyunlaştırmayı Geliştirme Önerileri

Şekil 8'de "Bu yöntemle ilgili sizce geliştirilebilecek yönler nelerdir?" sorusuna verilen yanıtlara yer verilmiştir. Bu sorunun sorulmasındaki amaç, oyunlaştırma yöntemi ile ilgili iyileştirme fikir ve önerilerini tespit etmektir. Fikrim yok (%23,08), teknolojinin daha etkin kullanılması (%20,51) ve aktivite sayısı ve çeşitliliğinin artırılması (%15,38) ile en yüksek geliştirme önerilerini ifade etmektedir. Teknik alt yapının iyileştirilmesi, tasarım lisans düzeyine uygun hale getirilmeli, şifre ve görev sayılarının düzenlenmesi (%2,56) ise en düşük geliştirme önerileri olarak tespit edilmiştir.

Öğrencilere "Bu yöntemle ilgili sizce geliştirilebilecek yönler nelerdir?" sorusu sorulmuştur. Öğrencilerin cevapları incelenmiştir. Cevaplar arasında en fazla fikrim yok, teknolojinin daha etkin kullanılması ve aktivite sayısı ve çeşitliliğinin artırılması ifadeleri geçmektedir. Ayrıca teknik alt yapının iyileştirilmesi, tasarımın lisans düzeyine uygun hale getirilmesi ve görev sayılarının düzenlenmesi gibi olumsuz öneriler de ifade edilmektedir.

Soruya bazı öğrencilerin verdiği cevaplar şu şekildedir:

"Daha farklı, eğlenceli öğrencinin dikkatini çekecek ve odaklanmasını sağlayacak uygulamalardan

yararlanılabilir.”

“Daha fazla ödöl olması öğrencileri motive edebilir.”

“Dersin teknik aksaklıklar olmadan işlenmesini isterdim”

“Ders uygulaması ile ilgili olan görevlerin daha fazla olması”

“Her şeyin dozunda olduğunu düşünüyorum.”

“Yarışmalara sınırlı kişiler değil de herkesin girip yarışmalara dâhil olması daha iyi olabilir”

7. Tartışma ve Sonuç

Bu çalışmanın bulgularından ve literatür taramasından hareketle, oyunlaştırmanın diğer alanlarda olduğu gibi lisans düzeyindeki öğretimde de oldukça olumlu etkisi olduğu görülmektedir (Soylu ve Külcü, 2021). Öğrencilerin ilk defa bir dersi oyunlaştırılmış ders planı çerçevesinde alıyor olması öğrencilerde merak duygusunu arttırdığı düşünülmektedir. Bununla birlikte öğrenciler dersin işleniş yöntemini farklı ve eğlenceli bulmuş ve ders içi aktivitelerde eğlendiklerini belirtmişlerdir. Bu durumun öğrencilerin derse olan ilgisini ve katılımını olumlu etkilediği görülmüştür. Literatürde bazı çalışmalarda oyunlaştırmanın, derse aktif ve yüksek katılımı sağladığı belirtilmiştir (Cózar-Gutiérrez ve Sáez-López, 2016; Yüksel ve Canlı, 2019). Ayrıca oyunlaştırmanın öğrenmeyi olumlu etkilediği ve bununla birlikte konuya ilişkin bilgilenmeyi artırdığı görülmüştür (Pesare, Roselli, Corriero ve Rossano, 2016; Meşe ve Dursun, 2018). Bu açıdan elde edilen sonuçlar literatür ile benzerlik göstermektedir.

Ders içi aktivitelerin ve öğrenme isteğinin öğrencilerin motivasyonunu yükselten unsurlar olduğu belirlenmiştir. Bu durum öğrenciler üzerinde öğrenme isteğini yükselterek kalıcı öğrenmeyi olumlu etkilediği, derse katılımını artırdığı ve dersten sıkılmayı önlediği tespit edilmiştir. Yapılan çalışmalarda oyunlaştırmanın, derse ilgiyi artırdığı, sorumluluk duygusu oluşturduğu ve dersi eğlenceli hale getirdiği gibi etkilerinden dolayı öğrencilerin oyunlaştırmaya olumlu baktığı görülmüştür (Alsancak Sırakaya, 2020; Meşe ve Dursun, 2018; Buckley ve Doyle, 2016). Oyunlaştırma, motivasyonu önemli derecede olumlu etkilemekte ve yükseltmektedir (Sezgin, Bozkurt, Yılmaz ve Linden, 2018; Pesare, Roselli, Corriero ve Rossano, 2016; Hamzah, Ali, Saman, Yusoff, ve Yacob, 2015; Alsancak Sırakaya, 2020).

Öğrenciler, oyunlaştırma yönteminin derste öğrenme kolaylığı sağladığını belirtmiş ve eğlenerek öğrenmeyi avantajlı bir durum olarak gördüklerini ifade etmişlerdir. Fakat bir takım teknik sıkıntı ve alt yapı eksiklikleri yaşamalarından ötürü dersin çevrim içi olarak verilmesini dezavantaj olarak gördüklerini belirtmişlerdir. Bu aksaklık ve eksiklikleri göz ardı edecek olursak yapılan bazı çalışmalarda, oyunlaştırmanın e-öğrenmede olumlu sonuçlar verdiği ve çevrim içi derslerde de kullanılabilceği sonucuna ulaşılmıştır (Sezgin, Bozkurt, Yılmaz ve Linden, 2018; Meşe ve Dursun, 2018).

Kahoot uygulaması ile yapılan yarışmalar öğrenciler üzerinde rekabet duygusu oluşturmuştur. Bu duygu bazı öğrencilerde olumlu etki verirken (heyecan, başarıma isteği, motivasyonu yüksek tutma gibi) bazı öğrencileri ise olumsuz olarak (kaybetme korkusu gibi) etkilemiştir. Bununla birlikte bazı çalışmalarda öğrencilerde, rekabetin hırs yaratıp olumsuz etkileyebileceği veya kaybetme duygusunun kötü hissettirdiği gibi olumsuz sonuçlar da doğurabileceği düşüncesi vardır. Ayrıca olumlu ya da olumsuz olması motivasyonun içsel veya dışsal oluşuna göre değişebileceği, uzun vadeli bir olumlu etki isteniyorsa tasarımda içsel motivasyona önem verilmesi ve tasarımın iyi planlanması gerektiği ortaya koyulmuştur (Demir ve Yıldırım, 2016; Yıldız, Kayaduman ve Kurşun, 2021).

Bazı öğrenciler tarafından oyunlaştırmanın çocukça bulunması ve lisans düzeyine uygun görülmemesi bu öğrencilerin motivasyon kaynağının yakalanamamış olduğunu göstermektedir. Her bir bireyin motivasyon kaynağı farklılık gösterebilmektedir. Fakat kalabalık bir grup üzerinde oyunlaştırma tasarımı yapılırken her bir bireyin motivasyon kaynağının ayrı ayrı ele alınamamasından ötürü bazı öğrencilerin olumsuz bakış açısına sahip olması beklenebilecek bir durumdur.

Genel bir değerlendirme ile bakılacak olursa oyunlaştırma yönteminin %82 oranla önerilmesi, çevrim içi ders uygulamasının başarılı olduğunu ve oyunlaştırmanın eğitim-öğretimde faydalı bir yöntem olduğunu

ortaya koymuştur. Bazı çalışmalarda da oyunlaştırmanın e-öğrenmede de olumlu sonuçlar ortaya koyduğu belirtilmiştir (Sezgin, Bozkurt, Yılmaz ve Linden, 2018; Meşe ve Dursun, 2018). Dolayısıyla araştırmanın sonuçları mevcut literatürdeki sonuçlarla örtüşmektedir. Bu çalışmanın bulgu ve sonuçlarının yeni araştırmalara katkı sağlayacağı düşünülerek şu önerilerde bulunmak mümkündür;

- Yapılan çalışmanın çevrim içi bir şekilde uygulanmış bir ders planı olması sebebiyle yapılacak yeni çalışmaların geliştirilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.
- Çevrim içi bir şekilde uygulanacak olan yeni araştırmalarda yaşanabilecek teknik sıkıntı ve alt yapı sorunlarının önüne geçilmesi ve gerekli düzenlemelerin yapılması oyunlaştırma yöntemiyle verilecek olan derslerin verimli bir şekilde işlenebilmesi açısından önemlidir.
- Oyunlaştırmanın farklı seviyelerdeki eğitim-öğretim düzeylerine etkisi üzerine araştırmalar yapılabilir.
- Oyunlaştırmanın eğitim-öğretimde oluşturduğu olumlu etkisi düşünülerek eğitim-öğretim kurumlarının müfredatlarına uygun olarak hazırlanacak oyun tabanlı öğrenme, oyunlaştırma uygulamaları gibi unsurların adapte edilmesi ile eğitim-öğretim programlarının geliştirilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.
- Dijital yerliler olarak adlandırılan günümüz gençlerinin sabırsız ve hızlı tüketim odaklı olmaları nedeniyle derslerden çabuk sıkılma eğilimi içerisinde oldukları bilinmektedir. Onların beklentilerini karşılayabilecek ders ortamlarının oluşturulması eğitim-öğretimde verimliliğin artırılmasına katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.
- Oyunlaştırılmış ders planı uygulamasına dâhil olan öğrencilerin çalışmaya katılmadan önceki ve sonraki duygu ve düşüncelerini ortaya koyabilecek duygu analizleri yapılabileceği düşünülmektedir.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

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

Çıkar Çatışması: Yazarlar çıkar çatışması bildirmemiştir.

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

Etik Kurul Onayı: Bu makale için Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan (07.08.2023-17611) izin alınmıştır.

Teşekkür: Makale, KSBBF, BBY bölümü 3. Sınıf "Kataloglama" dersinde oyunlaştırılmış ders planı kapsamında hazırlanmıştır. Fakülte dekanlığına, bölüm başkanlığına ve ilgili ders hocasına teşekkür ederiz.

Peer Review: Externally peer-reviewed.

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

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

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

Ethics Committee Approval: For this article, permission was obtained from Osmaniye Korkut Ata University Social Sciences Scientific Research and Publication Ethics Committee (07.08.2023-17611).

Acknowledgment: The article was prepared within the scope of the gamified lesson plan in the 3rd grade "Cataloging" course of KSBBF, BBY department. We would like to thank the dean of the faculty, the head of the department and the relevant course instructor.

Yazarların ORCID ID'leri / ORCID IDs of the authors

Zehra KILIÇARSLAN 0009-0001-7973-2022
Ayşe BAYRAKTAR ÇETİN 0000-0002-9871-3599

Kaynaklar / References

- Akıllıbaş, E. ve Ceylan, K.E. (2020). Oyunlaştırmanın pazarlamadaki gücü. *Anasay*, 4(14), 43-80.
- Alsancak Sırakaya, D. (2020). Meslek yüksekokulu öğrencilerinin oyunlaştırma deneyimleri. *Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 70-83. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/akef/issue/55203/759106>
- Arkün Kocadere, S. (2019). Kütüphane oryantasyonunun oyunlaştırılması: bir uygulama önerisi. *Türk Kütüphaneciliği*, 33(1), 6-23. <http://tk.org.tr/index.php/TK/article/view/2984>
- Arkün Kocadere, S. ve Baş, T. (2017). Kütüphanelerde oyunlaştırma: Örnekler ve öneriler. Külcü, Ö., Çakmak, T. ve Eroğlu, Ş. (Ed.), *Kamusal Alan Olarak Bilgi Merkezleri ve Yenilikçi Yaklaşımlar* içinde (ss.127-154). Hiperlink.
- Aşık Kemiği. (2023). *Türk Dil Kurumu güncel Türkçe sözlük* içinde. <https://sozluk.gov.tr/>
- Bolat, Y.İ. (2022). Eğitici oyunlar, simülasyonlar ve oyunlar. Talan, T. ve Batdı, V. (Ed.), *Teknoloji Çağında Eğitim ve Güncel Yaklaşımlar* içinde (ss. 163-188). Efe Akademi Yayınları.
- Buckley, P. ve Doyle, E. (2016). Gamification and student motivation. *Interactive Learning Environments*, 24(6), 1162-1175.
- Chou, Y. (2017). Actionable gamification beyond points, badges, and leaderboards.
- Cózar-Gutiérrez R. ve Sáez-López, J.M. (2016). Game-based learning and gamification in initial teacher training in the social sciences: An experiment with MinecraftEdu. *International Journal of Education Technology in Higher Education*, 13, 1-11. file:///C:/Users/x/Downloads/1700588928159_512.pdf
- Çakır, A. ve Kurt, M. (2021). Eğitsel oyunlarla beş duyumuz konusunun öğretimine ilişkin öğretmen görüşlerinin incelenmesi. *Ekev Akademi Dergisi*, 25(86) 113-148.
- Çetintaş, H.B. ve Hisoğlu, D. (2023). Kütüphane hizmetlerinde oyunlaştırmaya yönelik kütüphanecilerin algısı, farkındalığı, hazır bulunuşluğu: Rize ili örneği. *Education and Technology in Information Science*, 1(1), 1-12.
- Demir, S. ve Yıldırım, İ. (2016). Oyunlaştırma temelli 'öğretim ilke ve yöntemleri' dersi öğretim programı hakkında öğrenci görüşleri. *Uluslararası Eğitim Programları ve Öğretim Çalışmaları Dergisi*, 6(11), 85-101.
- Deneme, S. ve Sormaz, S. (2022). Çocuklara İngilizce dilbilgisi öğretiminde oyunların rolü: Deneysel bir çalışma. *Turkish Studies - Language*, 17(3), 845-856. <https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.55774>
- Deterding, S., Dixon, D., Khaled, R. ve Nacke, L. (2011). From game design elements to gamefulness: Defining gamification, mind trek. [bildiri], *Proceedings of the 15th International Academic MindTrek Conference: Envisioning Future Media Environments 9-15*. https://www.researchgate.net/publication/230854710_From_Game_Design_Elements_to_Gamefulness_Defining_Gamification
- Güney Demirdöken, G. (2020). Oyunlaştırma mı yoksa oyun temelli öğretim mi? <https://www.oyunlasmira.co/makale/oyunlasmira-mi-yoksa-oyun-temelli-ogretim-mi/>
- Hamzah, W.M.A.F.W., Ali, N.H., Saman, M.Y.M., Yusoff, M.H. ve Yacob, A. (2015). Influence of gamification on students' motivation in using e-learning" applications based on the motivational design model. *International Journal of Emerging Technologies in Learning, (iJET)*, 10(2), 30-34. <https://doi.org/10.3991/ijet.v10i2.4355>
- Huizinga, J. (2013). *Homo ludens oyunun toplumsal işlevi üzerine bir deneme*. Ayrıntı Yayınları.
- Kahoot. (2023). <https://kahoot.com/>
- Karabulut, B. (2015). Bilgi toplumu çağında dijital yerliler, göçmenler ve melezler. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21, 11-23.
- Keyvan, Ö.Z. (2022). Çin'in sosyal kredi sistemi: Veri odaklı toplumda ahlaki yönetimin inşası. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(1), 143-166.
- Kılıçarslan, Z. ve Altuğ, E. (2018). Kütüphanelerde oyunlaştırma. *Türk Kütüphaneciliği*, 32(3), 208-222.
- Kılıçel, D. ve Ertaş Kılıç, H. (2021). Fen bilimleri öğretmenlerinin ve ortaokul öğrencilerinin oyunlaştırma tekniği hakkındaki görüşleri. *Anadolu Öğretmen Dergisi*, 5(1), 137-159. DOI: 10.35346/aod.767375
- Koç, F. (2021). Muhasebe eğitiminde oyunlaştırma: Türkiye muhasebe standartları/Türkiye finansal raporlama standartları (tms/tfrs)'na göre değerlendirme esaslarının öğretilmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 17(1), 162-180.
- Meşe, C. ve Dursun, Ö.Ö. (2018). Oyunlaştırma bileşenlerinin duygu, ilgi ve çevrimiçi katılıma etkisi. *Eğitim ve Bilim*, 43(196), 67-95.
- Murillo-Zamorano, L.R., López Sánchez, J.Á., Godoy-Caballero, A.L. ve Bueno-Muñoz, C. (2021). Gamification and active learning in higher education: Is it possible to match digital society, academia and students' interests? *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 18, 1-27. <https://doi.org/10.1186/s41239-021-00249-y>
- Odabaş, H. (2003). İnternet tabanlı uzaktan eğitim ve bilgi ve belge yönetimi bölümler. *Türk Kütüphaneciliği*, 17(1), 22-36.
- Osborne, S. (2015, 22 Aralık). China has made obedience to the State a game. Independent. <https://www.independent.co.uk/news/world/asia/china-has-made-obedience-to-the-state-a-game-a6783841.html>
- Oyun.(2023). *Türk Dil Kurumu güncel Türkçe sözlük* içinde. <https://sozluk.gov.tr/>
- Özkan, Z. ve Samur, Y. (2017). Oyunlaştırma yönteminin öğrencilerin motivasyonları üzerine etkisi. *Ege Eğitim Dergisi*, 18(2), 857-886.

- Palóvá, D. ve Vejačka, F. (2022). Implementation of gamification principles into higher education. *European Journal of Educational Research*, 11(2), 763-779.
- Pesare, E., Roselli, T., Corriero, N. ve Rossano, V. (2016). Game-based learning and gamification to promote engagement and motivation in medical learning contexts. *Environ*, 3(5). <https://doi.org/10.1186/s40561-016-0028-0>
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon*, 9(5), 1-6.
- Satır, G. Kaya, G. ve Kızılkaya Beji, N. (2022). Hemşirelik eğitiminde yeni yöntemler: Kaçış odası ve sanal kaçış odası. *Yüksek İhtisas Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3, 69-72. <https://doi.org/10.51261/yiu.2022.00050>
- Sezgin, S. (2016). İnsan ve oyun: Oyunların dünü, bugünü, yarını. [bildiri], VII. Uluslararası Eğitim Araştırmaları Kongresi, Çanakkale, Türkiye.
- Sezgin, S., Bozkurt, A., Yılmaz, E.A. ve Linden, N.V.D. (2018). Oyunlaştırma, eğitim ve kuramsal yaklaşımlar: Öğrenme süreçlerinde motivasyon, adanmışlık ve sürdürülebilirlik. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(45), 169-189.
- Soylu, D. ve Külçü, Ö. (2021). Yönetim bilişim sistemleri bölümü öğrencilerinin oyunlaştırmaya yönelik algı ve motivasyonunun belirlenmesi üzerine bir çalışma. *Bilgi Yönetimi Dergisi*, 4(2), 128-148.
- Topal, M. (2020). *Oyunlaştırma ile zenginleştirilmiş çevrimiçi öğrenmenin başarı, çevrimiçi bağlılık ve öğrenme motivasyonu üzerindeki etkisi*. [Yayımlanmamış doktora tezi]. Sakarya üniversitesi.
- Tunga, Y. ve İnceoğlu, M.M. (2020). E-Öğrenme ortamlarında oyunlaştırma kullanımının öğrenenlerin akademik başarısına ve derse katılım durumuna etkisinin incelenmesi. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(Özel Sayı), 339-356.
- Usta, N., Işık, A.D., Taş, F., Gülay, G., Şahan, G., Genç, S., Diril, F., Demir, Ö. ve Küçük, K. (2018). Oyunlarla matematik öğretiminin ortaokul 7. sınıf öğrencilerinin matematik başarısına etkisi. *Elementary Education Online*, 17(4), 1972-1987.
- Xu, Y. (2012). Literature Rewiew on Web Application Gamication and Analytics. CSDL Technical Report 11-05.
- Yıldırım, İ. (2017). Eğitimin oyunlaştırılmasına ilişkin öğrenci algıları: Bir Q metodu analizi. *Eğitim ve Bilim*, 42(191), 235-246.
- Yıldırım, İ. ve Demir, S. (2014). Oyunlaştırma ve eğitim. *İnsan Bilimleri Dergisi*, 11(1), 655-670.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2021). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. <https://www.turcademy.com/tr/kitap/nitel-arastirma-yontemleri-9789750269820>
- Yıldız, M., Kayaduman, H. ve Kurşun, E. (2021). Açık ve uzaktan öğrenme (AUO) ortamlarında oyunlaştırma unsurlarının kullanımı. *Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22(3), 1389-1428.
- Yılmaz, E.A. (2015) Herkes için oyunlaştırma. Abaküs.
- Yılmaz, E.A. (2018). *Yeni nesil motivasyon iş'te oyunlaştırma*. Ceres Yayınları.
- Yılmaz, E.A. (2021). 8. *Sanat oyun homo sapiens'ten homo ludens'e oyuncu insan*. Destek Yayınları.
- Yüksel, H.S. ve Canlı, S. (2019). Oyunlaştırma ve öğrenci katılımı: Lisans eğitiminde bir durum çalışması. *Sportmetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 17(2), 92-109.
- Zicherman, G. ve Cunningham, C. (2011). *Gamification by design: Implementing game mechanics in Web and mobile apps* (1st ed.). O'Reilly Media.

Atf Biçimi / How cite this article

Kılıcarslan, Z., & Bayraktar Cetin, A. (2023). The effect of gamification on motivation levels of information and records management students. *Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi*, 20, 27-47. <http://doi.org/10.26650/bba.2023.20.1395722>

TANIM

Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi - The Journal of Information and Documentation Studies, İstanbul Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümünün bilimsel, hakemli, açık erişimli resmi yayın organıdır. Yılda iki kere yayınlanır. Yayın dili Türkçe ve İngilizce'dir.

AMAÇ

Derginin amacı bilgi ve belge yönetimine ilişkin sorunları inceleyen ve çözüm önerileri sunan Türkçe veya İngilizce özgün bilimsel (hakemli) yazılara, görüşlere, okuyucu mektuplarına, tanıtım yazılarına, çeviri yazılara, haberlere ve mesleki toplantı duyurularına yer vererek bilgi ve belge alanının sağlıklı bir zeminde gelişimine katkı sağlamaktır. Bilgi paylaşım yollarını geliştirmek, bilgiyi düzenlemek, sunmak ve bilgiye erişimi sağlamak, bilgi paylaşımının yarattığı değer sayesinde bilgiyi başta akademik ve toplumsal hayatın geneline yaymak ve bilgi temelli toplumsal kalkınmaya öncülük etmek derginin amaçlarındandır.

KAPSAM

Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi, kütüphanecilik, arşivcilik, dokümantasyon ve enformasyon ana başlıklarında hazırlanan çalışmaları yayınlamaktadır.

Dergide bilgi ve belge yönetimi alanına ilişkin sorunları inceleyen ve çözüm önerileri sunan Türkçe veya İngilizce özgün bilimsel yazılar, görüşler, okuyucu mektupları, tanıtım yazıları, çeviri yazıları, haberler ve mesleki toplantı duyuruları yer almaktadır. Dergide özellikle aşağıdaki konulara odaklanan yazılara yer verilmektedir:

- Arşiv türleri, yönetimi ve uygulamaları
- Bibliyometri
- Bilgi arama davranışları
- Bilgibilim üzerine kavramsal ve tarihsel çalışmalar
- Bilgi ve belge yönetimi eğitimi
- Bilgi güvenliği
- Bilgi okuryazarlığı
- Bilgi yönetim merkezi türleri
- Bilgi yönetim sistemleri
- Bilgi teknolojileri
- Elektronik Arşiv Sistemleri
- Elektronik Belge Yönetim Sistemleri
- Kütüphane türleri, yönetimi ve Kütüphanecilik uygulamaları
- Teknolojiye bağlı değişikliklerle birlikte ortaya çıkan telif hakkı gibi yasal ve etik konular derginin kapsamına girmektedir.

POLİTİKALAR

Yayın Politikası

Dergi yayın etiğinde en yüksek standartlara ve Committee on Publication Ethics (COPE), Directory of Open Access Journals (DOAJ), Open Access Scholarly Publishers Association (OASPA) ve World Association of Medical Editors (WAME) tarafından yayınlanan etik yayıncılık ilkelerini benimser; Principles of Transparency and Best Practice in Scholarly Publishing başlığı altında ifade edilen ilkeler için: <https://publicationethics.org/resources/guidelines-new/principles-transparency-and-best-practice-scholarly-publishing>

Gönderilen makaleler derginin amaç ve kapsamına uygun olmalıdır. Orijinal, yayınlanmamış ve başka bir dergide değerlendirme sürecinde olmayan, her bir yazar tarafından içeriği ve gönderimi onaylanmış yazılar değerlendirmeye kabul edilir.

Makale yayınlanmak üzere Dergiye gönderildikten sonra yazarlardan hiçbirinin ismi, tüm yazarların yazılı izni olmadan yazar listesinden silinemez ve yeni bir isim yazar olarak eklenemez ve yazar sırası değiştirilemez.

İntihal, duplikasyon, sahte yazarlık/inkar edilen yazarlık, araştırma/veri fabrikasyonu, makale dilimleme, dilimleyerek yayın, telif hakları ihlali ve çıkar çatışmasının gizlenmesi, etik dışı davranışlar olarak kabul edilir. Kabul edilen etik standartlara uygun olmayan tüm makaleler yayından çıkarılır. Buna yayından sonra tespit edilen olası kuraldışı, uygun-suzluklar içeren makaleler de dahildir.

İntihal

Ön kontrolden geçirilen makaleler, iThenticate yazılımı kullanılarak intihal için taranır. İntihal/ kendi kendine intihal tespit edilirse yazarlar bilgilendirilir. Editörler, gerekli olması halinde makaleyi değerlendirme ya da üretim sürecinin çeşitli aşamalarında intihal kontrolüne tabi tutabilirler. Yüksek benzerlik oranları, bir makalenin kabul edilmeden önce ve hatta kabul edildikten sonra reddedilmesine neden olabilir. Makalenin türüne bağlı olarak, bunun oranının %15 veya %20'den az olması beklenir.

Çift Kör Hakemlik

İntihal kontrolünden sonra, uygun olan makaleler baş editör tarafından orijinallik, metodoloji, işlenen konunun önemi ve dergi kapsamı ile uyumluluğu açısından değerlendirilir. Editör, makalelerin adil bir şekilde çift taraflı kör hakemlikten geçmesini sağlar ve makale biçimsel esaslara uygun ise, gelen yazıyı yurtiçinden ve /veya yurtdışından en az iki hakemin değerlendirmesine sunar, hakemler gerek gördüğü takdirde yazıda istenen değişiklikler yazarlar tarafından yapıldıktan sonra yayınlanmasına onay verir.

Açık Erişim İlkesi

Dergi açık erişimlidir ve derginin tüm içeriği okura ya da okurun dahil olduğu kuruma ücretsiz olarak sunulur. Okurlar, ticari amaç haricinde, yayıncı ya da yazardan izin almadan dergi makalelerinin tam metnini okuyabilir, indirebilir, kopyalayabilir, arayabilir ve link sağlayabilir. Bu BOAI açık erişim tanımıyla uyumludur.

Derginin açık erişimli makaleleri Creative Commons Atıf-GayriTicari 4.0 Uluslararası (CC BY-NC 4.0) olarak lisanslıdır.

İşleme Ücreti

Derginin tüm giderleri İstanbul Üniversitesi tarafından karşılanmaktadır. Dergide makale yayını ve makale süreçlerinin yürütülmesi ücrete tabi değildir. Dergiye gönderilen ya da yayın için kabul edilen makaleler için işleme ücreti ya da gönderim ücreti alınmaz.

Telif Hakkında

Yazarlar dergide yayınlanan çalışmalarının telif hakkına sahiptirler ve çalışmaları Creative Commons Atıf-GayriTicari 4.0 Uluslararası (CC BY-NC 4.0) olarak lisanslıdır. CC BY-NC 4.0 lisansı, eserin ticari kullanım dışında her boyut ve formatta paylaşılmasına, kopyalanmasına, çoğaltılmasına ve orijinal esere uygun şekilde atıfta bulunmak kaydıyla yeniden düzenleme, dönüştürme ve eserin üzerine inşa etme dâhil adapte edilmesine izin verir.

ETİK

Yayın Etiği Beyanı

Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi, yayın etiğinde en yüksek standartlara bağlıdır ve Committee on Publication Ethics (COPE), Directory of Open Access Journals (DOAJ), Open Access Scholarly Publishers Association (OASPA) ve World Association of Medical Editors (WAME) tarafından yayınlanan etik yayıncılık ilkelerini benimser; Principles of Transparency and Best Practice in Scholarly Publishing başlığı altında ifade edilen ilkeler için: <https://publicationethics.org/resources/guidelines-new/principles-transparency-and-best-practice-scholarly-publishing>

Gönderilen tüm makaleler orijinal, yayınlanmamış ve başka bir dergide değerlendirme sürecinde olmamalıdır. Her bir makale editörlerden biri ve en az iki hakem tarafından çift kör değerlendirmeden geerilir. İntihal, duplikasyon, sahte yazarlık/inkar edilen yazarlık, araştırma/veri fabrikasyonu, makale dilimleme, dilimleyerek yayın, telif hakları ihlali ve çıkar çatışmasının gizlenmesi, etik dışı davranışlar olarak kabul edilir.

Kabul edilen etik standartlara uygun olmayan tüm makaleler yayından çıkarılır. Buna yayından sonra tespit edilen olası kuraldışı, uygunsuzluklar içeren makaleler de dahildir.

Araştırma Etiği

Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi araştırma etiğinde en yüksek standartları gözetir ve aşağıda tanımlanan uluslararası araştırma etiği ilkelerini benimser. Makalelerin etik kurallara uygunluğu yazarların sorumluluğundadır.

- Araştırmanın tasarlanması, tasarımın gözden geerilmesi ve araştırmanın yürütülmesinde, bütünlük, kalite ve Őeffaflık ilkeleri sağlanmalıdır.
- Araştırma ekibi ve katılımcılar, araştırmanın amacı, yöntemleri ve öngörülen olası kullanımları; araştırmaya katılımın gerektirdikleri ve varsa riskleri hakkında tam olarak bilgilendirilmelidir.
- Araştırma katılımcılarının sağladığı bilgilerin gizliliği ve yanıt verenlerin gizliliği sağlanmalıdır. Araştırma katılımcıların özerkliğini ve saygınlığını koruyacak Şekilde tasarlanmalıdır.
- Araştırma katılımcıları gönüllü olarak araştırmada yer almalı, herhangi bir zorlama altında olmamalıdır.
- Katılımcıların zarar görmesinden kaçınılmalıdır. Araştırma, katılımcıları riske sokmayacak Şekilde planlanmalıdır.
- Araştırma bağımsızlığıyla ilgili açık ve net olunmalı; çıkar atışması varsa belirtilmelidir.
- Deneysel çalışmalarda, araştırmaya katılmaya karar veren katılımcıların yazılı bilgilendirilmiş onayı alınmalıdır. Çocukların ve vesayet altındakilerin veya tasdiklenmiş akıl hastalığı bulunanların yasal vasisinin onayı alınmalıdır.
- Çalışma herhangi bir kurum ya da kuruluşta geerleştirilecekse bu kurum ya da kuruluştan çalışma yapılacağına dair onay alınmalıdır.
- İnsan öğesi bulunan çalışmalarda, “yöntem” bölümünde katılımcılardan “bilgilendirilmiş onam” alındığının ve çalışmanın yapıldığı kurumdan etik kurul onayı alındığı belirtilmesi gerekir.

Yazarların Sorumluluğu

Makalelerin bilimsel ve etik kurallara uygunluğu yazarların sorumluluğundadır. Yazar makalenin orijinal olduğu, daha önce başka bir yerde yayınlanmadığı ve başka bir yerde, başka bir dilde yayınlanmak üzere değerlendirmede olmadığı konusunda teminat sağlamalıdır. Uygulamadaki telif kanunları ve anlaşmaları gözetilmelidir. Telif bağlı materyaller (örneğin tablolar, Şekiller veya büyük alıntılar) gerekli izin ve teşekkürle kullanılmalıdır. Başka yazarların, katkıda bulunanların çalışmaları ya da yararlanan kaynaklar uygun biçimde kullanılmalı ve referanslarda belirtilmelidir.

Gönderilen makalede tüm yazarların akademik ve bilimsel olarak doğrudan katkısı olmalıdır, bu bağlamda “yazar” yayınlanan bir araştırmanın kavramsallaştırılmasına ve dizaynına, verilerin elde edilmesine, analizine ya da yorumlanmasına belirgin katkı yapan, yazının yazılması ya da bunun içerik açısından eleştirel biçimde gözden geerilmesinde görev yapan birisi olarak görülür. Yazar olabilmenin diğer koşulları ise, makaledeki çalışmayı planlamak veya icra etmek ve / veya revize etmektir. Fon sağlanması, veri toplanması ya da araştırma grubunun genel süpervizyonu tek başına yazarlık hakkı kazandırmaz. Yazar olarak gösterilen tüm bireyler sayılan tüm ölçütleri karşılamalıdır ve yukarıdaki

ölçütleri karşılayan her birey yazar olarak gösterilebilir. Yazarların isim sıralaması ortak verilen bir karar olmalıdır. Tüm yazarlar yazar sıralamasını Telif Hakkı Formunda imzalı olarak belirtmek zorundadırlar.

Yazarlık için yeterli ölçütleri karşılamayan ancak çalışmaya katkısı olan tüm bireyler “teşekkür / bilgiler” kısmında sıralanmalıdır. Bunlara örnek olarak ise sadece teknik destek sağlayan, yazıma yardımcı olan ya da sadece genel bir destek sağlayan, finansal ve materyal desteği sunan kişiler verilebilir.

Bütün yazarlar, araştırmanın sonuçlarını ya da bilimsel değerlendirmeyi etkileyebilme potansiyeli olan finansal ilişkiler, çıkar çatışması ve çıkar rekabetini beyan etmelidirler. Bir yazar kendi yayınlanmış yazısında belirgin bir hata ya da yanlışlık tespit ederse, bu yanlışlıklara ilişkin düzeltme ya da geri çekme için editör ile hemen temasa geçme ve işbirliği yapma sorumluluğunu taşır.

Editör, Hakem Sorumlulukları ve Değerlendirme Süreci

Baş editör, makaleleri, yazarların etnik kökeninden, cinsiyetinden, uyruğundan, dini inancından ve siyasi felsefesinden bağımsız olarak değerlendirir. Yayına gönderilen makalelerin adil bir şekilde çift taraflı kör hakem değerlendirmesinden geçmelerini sağlar. Gönderilen makalelere ilişkin tüm bilginin, makale yayınlanana kadar gizli kalacağını garanti eder. Baş editör içerik ve yayının toplam kalitesinden sorumludur. Gereğinde hata sayfası yayınlamalı ya da düzeltme yapmalıdır.

Baş editör; yazarlar, editörler ve hakemler arasında çıkar çatışmasına izin vermez. Hakem atama konusunda tam yetkiye sahiptir ve dergide yayınlanacak makalelerle ilgili nihai kararı vermekle yükümlüdür.

Hakemlerin araştırmayla ilgili, yazarlarla ve/veya araştırmanın finansal destekçileriyle çıkar çatışmaları olmamalıdır. Değerlendirmelerinin sonucunda tarafsız bir yargıya varmalıdırlar. Gönderilmiş yazılara ilişkin tüm bilginin gizli tutulmasını sağlamalı ve yazar tarafında herhangi bir telif hakkı ihlali ve intihal fark ederlerse editöre raporlamalıdırlar.

Hakem, makale konusu hakkında kendini vasıflı hissetmiyor ya da zamanında geri dönüş sağlaması mümkün görünmüyorsa, editöre bu durumu bildirmeli ve hakem sürecine kendisini dahil etmemesini istemelidir.

Değerlendirme sürecinde editör hakemlere gözden geçirme için gönderilen makalelerin, yazarların özel mülkü olduğunu ve bunun imtiyazlı bir iletişim olduğunu açıkça belirtir. Hakemler ve yayın kurulu üyeleri başka kişilerle makaleleri tartışamazlar. Hakemlerin kimliğinin gizli kalmasına özen gösterilmelidir. Bazı durumlarda editörün kararıyla, ilgili hakemlerin makaleye ait yorumları aynı makaleyi yorumlayan diğer hakemlere gönderilerek hakemlerin bu süreçte aydınlatılması sağlanabilir.

Hakem Süreci

Daha önce yayınlanmamış ya da yayınlanmak üzere başka bir dergide halen değerlendirmede olmayan ve her bir yazar tarafından onaylanan makaleler değerlendirilmek üzere kabul edilir. Gönderilen ve ön kontrolü geçen makaleler iThenticate yazılımı kullanılarak intihal için taranır. İntihal kontrolünden sonra, uygun olan makaleler baş editör tarafından orijinallik, metodoloji, işlenen konunun önemi ve dergi kapsamı ile uyumluluğu açısından değerlendirilir. Baş editör, makaleleri, yazarların etnik kökeninden, cinsiyetinden, uyruğundan, dini inancından ve siyasi felsefesinden bağımsız olarak değerlendirir. Yayına gönderilen makalelerin adil bir şekilde çift taraflı kör hakem değerlendirmesinden geçmelerini sağlar.

Seçilen makaleler en az iki ulusal/uluslararası hakeme değerlendirmeye gönderilir; yayın kararı, hakemlerin talepleri doğrultusunda yazarların gerçekleştirdiği düzenlemelerin ve hakem sürecinin sonrasında baş editör tarafından verilir. Hakemlerin değerlendirmeleri objektif olmalıdır. Hakem süreci sırasında hakemlerin aşağıdaki hususları dikkate alarak değerlendirmelerini yapmaları beklenir.

- Makale yeni ve önemli bir bilgi içeriyor mu?
- Öz, makalenin içeriğini net ve düzgün bir şekilde tanımlıyor mu?
- Yöntem bütünlüklü ve anlaşılır şekilde tanımlanmış mı?
- Yapılan yorum ve varılan sonuçlar bulgularla kanıtlanıyor mu?
- Alandaki diğer çalışmalara yeterli referans verilmiş mi?
- Dil kalitesi yeterli mi?

Hakemler, gönderilen makalelere ilişkin tüm bilginin, makale yayınlanana kadar gizli kalmasını sağlamalı ve yazar tarafında herhangi bir telif hakkı ihlali ve intihal fark ederlerse editöre raporlamalıdır. Hakem, makale konusu hakkında kendini vasıflı hissetmiyor ya da zamanında geri dönüş sağlaması mümkün görünmüyorsa, editöre bu durumu bildirmeli ve hakem sürecine kendisini dahil etmemesini istemelidir.

Değerlendirme sürecinde editör hakemlere gözden geçirme için gönderilen makalelerin, yazarların özel mülkü olduğunu ve bunun imtiyazlı bir iletişim olduğunu açıkça belirtir. Hakemler ve yayın kurulu üyeleri başka kişilerle makaleleri tartışamazlar. Hakemlerin kimliğinin gizli kalmasına özen gösterilmelidir.

YAZILARIN HAZIRLANMASI

Dil

Dergide Türkçe ve İngilizce makaleler yayınlanır. Gönderilen makalelerde makale dilinde öz, İngilizce öz ve İngilizce geniş özet olmalıdır. Ancak makale İngilizce ise, İngilizce geniş özet istenmez.

Yazıların Hazırlanması ve Yazım Kuralları

Aksi belirtilmedikçe gönderilen yazılarla ilgili tüm yazışmalar ilk yazarla yapılacaktır. Makale gönderimi online olarak <https://dergipark.org.tr/tr/pub/bel> sayfasından erişilen <http://dergipark.gov.tr/login> üzerinden yapılmalıdır. Gönderilen yazılar, makale türünü belirten ve makaleyle ilgili detayları içeren (bkz: Son Kontrol Listesi) Kapak Sayfası; yazının elektronik formunu içeren Microsoft Word 2003 ve üzerindeki versiyonları ile yazılmış elektronik dosya ve tüm yazarların imzaladığı Telif Hakkı Anlaşması Formu eklenerek gönderilmelidir.

1. Yazılar Makale Şablonu kullanılarak hazırlanmalıdır. Makale ana metninde, çift taraflı kör hakemlik süreci gereği, yazarın / yazarların kimlik bilgileri yer almamalıdır.
2. Yayınlanmak üzere gönderilen makale ile birlikte yazar bilgilerini içeren Kapak Sayfası gönderilmelidir. Kapak Sayfasında, makalenin başlığı, yazar veya yazarların bağlı oldukları kurum ve unvanları, kendilerine ulaşılacak adresler, cep, iş ve faks numaraları, ORCID ve e-posta adresleri yer almalıdır (bkz. Son Kontrol Listesi).
3. Giriş bölümünden önce 120-200 kelimelik çalışmanın kapsamını, amacını, ulaşılan sonuçları ve kullanılan yöntemi kaydeden makale dilinde öz ve İngilizce öz ile 600-800 kelimelik İngilizce geniş özet yer almalıdır. Makale İngilizce ise İngilizce geniş özet istenmez. Özlerin altında çalışmanın içeriğini temsil eden, 5'er adet anahtar kelime yer almalıdır.
4. Çalışmaların başlıca şu unsurları içermesi gerekmektedir: Makale dilinde başlık, öz ve anahtar kelimeler; İngilizce başlık, öz ve anahtar kelimeler; geniş özet, ana metin bölümleri, kaynaklar, tablolar ve şekiller.

5. Makale Türleri:

Araştırma Makaleleri: Orijinal araştırma makaleleri derginin kapsamına uygun konularda önemli, özgün bilimsel sonuçlar sunan araştırmaları raporlayan yazılardır. Orijinal araştırma makaleleri, Öz, Anahtar Kelimeler, İngilizce Geniş Özet, Giriş, Yöntem, Bulgular, Tartışma, Sonuçlar, Kaynaklar bölümlerinden ve Tablo, Grafik ve Şekillerden oluşur.

Öz: Makale dilinde başlık ve İngilizce başlık öz'lerin üzerinde yer almalıdır. Araştırma yazılarında Türkçe ve İngilizce özler 120-200 kelime arasında olmalı ve çalışmanın amacı, yöntemi, ana bulguları ve sonuçlarını ifade etmelidir. Ayrıca Türkçe, Almanca, Fransızca ya da İtalyanca makaleler için özlerden sonra 600-800 kelimelik İngilizce geniş özet de yer almalıdır.

Giriş: Giriş bölümünde konunun önemi, tarihçe ve bugüne kadar yapılmış çalışmalar, hipotez ve çalışmanın amacından söz edilmelidir. Hem ana hem de ikincil amaçlar açıkça belirtilmelidir. Sadece gerçekten ilişkili kaynaklar gösterilmeli ve çalışmaya ait veri ya da sonuçlardan söz edilmemelidir. Giriş bölümünün sonunda çalışmanın amacı, araştırma soruları veya hipotezler yazılmalıdır.

Yöntem: Yöntem bölümünde, veri kaynakları, çalışmaya katılanlar, ölçekler, görüşme/ değerlendirmeler ve temel ölçümler, yapılan işlemler ve istatistiksel yöntemler yer almalıdır. Yöntem bölümü, sadece çalışmanın planı ya da protokolü yazılırken bilinen bilgileri içermelidir; çalışma sırasında elde edilen tüm bilgiler bulgular kısmında verilmelidir.

Bulgular: Ana bulgular istatistiksel verilerle desteklenmiş olarak eksiksiz verilmeli ve bu bulgular uygun tablo, grafik ve şekillerle görsel olarak da belirtilmelidir. Bulgular yazıda, tablolarda ve şekillerde mantıklı bir sırayla önce en önemli sonuçlar olacak şekilde verilmelidir. Tablo ve şekillerdeki tüm veriyi yazıda vermemeli, sadece önemli noktaları vurgulanmalıdır.

Tartışma: Tartışma bölümünde o çalışmadan elde edilen veriler, kurulan hipotez doğrultusunda hipotezi destekleyen ve desteklemeyen bulgular ve sonuçlar irdelenmeli ve bu bulgu ve sonuçlar literatürde bulunan benzeri çalışmalarla kıyaslanmalı, farklılıklar varsa açıklanmalıdır. Çalışmanın yeni ve önemli yanları ve bunlardan çıkan sonuçları vurgulanmalıdır. Giriş ya da sonuçlar kısmında verilen bilgi ve veriler tekrarlanmamalıdır.

Sonuçlar: Çalışmadan elde edilen sonuçlar belirtilmelidir. Sonuçlar, çalışmanın amaçları ile bağlantılı olmalıdır, ancak veriler tarafından yeterince desteklenmeyen nitelsiz ifadeler ve sonuçlardan kaçınılmalıdır. Yeni hipotezler gerektiğinde belirtilmeli, ancak açıkça tanımlanmalıdır.

Şekil, Resim, Tablo ve Grafikler: Metin içinde kullanılan fotoğraf, plân, harita vb. materyallerin “.jpg / .tiff” uzantılı kayıtları gönderilecek dokümanlara eklenmelidir. Bu tür belgelerin baskı tekniğine uygun çözünürlükte (en az 300 piksel) ve sayfa alanını aşmayacak büyüklükte olmasına dikkat edilmelidir. Fotoğraf ve levhaların 10 sayfayı aşmamasına dikkat edilmeli ve metin içinde parantezle atıfta bulunulan resim, harita veya diğer ekler makalenin sonuna eklenmelidir.

Derleme: Yazının konusunda birikimi olan ve bu birikimleri uluslararası literatüre yayın ve atıf sayısı olarak yansımış uzmanlar tarafından hazırlanmış yazılar değerlendirmeye alınır. Yazarları dergi tarafından da davet edilebilir. Derleme yazısı, başlık, öz, anahtar kelimeler, İngilizce geniş özet (Türkçe, Almanca, Fransızca ve İtalyanca makaleler için), ana metin bölümleri ve kaynaklardan oluşmalıdır.

6. Referanslar derginin benimsediği American Psychological Association (APA) 6 stiline uygun olarak hazırlanmalıdır.
7. Kurallar dâhilinde dergimize yayınlanmak üzere gönderilen çalışmaların her türlü sorumluluğu yazar/yazarlarına aittir.

Kaynaklar

Referans Stili ve Formatı

Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi, metin içi alıntılama ve kaynak gösterme için APA (American Psychological Association) kaynak sitilinin 6. edisyonunu benimser. APA 6.Edisyon hakkında bilgi için:

- American Psychological Association. (2010). Publication manual of the American Psychological Association (6th ed.). Washington, DC: APA.
- <http://www.apastyle.org/>

Kaynakların doğruluğundan yazar(lar) sorumludur. Tüm kaynaklar metinde belirtilmelidir. Kaynaklar aşağıdaki örneklerdeki gibi gösterilmelidir.

Metin İçinde Kaynak Gösterme

Kaynaklar metinde parantez içinde yazarların soyadı ve yayın tarihi yazılarak belirtilmelidir.

Birden fazla kaynak gösterilecekse kaynaklar arasında (;) işareti kullanılmalıdır. Kaynaklar alfabetik olarak sıralanmalıdır.

Örnekler:

Birden fazla kaynak;

(Esin ve ark., 2002; Karasar 1995)

Tek yazarlı kaynak;

(Akyolcu, 2007)

İki yazarlı kaynak;

(Sayiner ve Demirci 2007, s. 72)

Üç, dört ve beş yazarlı kaynak;

Metin içinde ilk kullanımda: (Ailen, Ciambune ve Welch 2000, s. 12–13) Metin içinde tekrarlayan kullanımlarda: (Ailen ve ark., 2000)

Altı ve daha çok yazarlı kaynak;

(Çavdar ve ark., 2003)

Kaynaklar Bölümünde Kaynak Gösterme

Kullanılan tüm kaynaklar metnin sonunda ayrı bir bölüm halinde yazar soyadlarına göre alfabetik olarak numaralandırılmadan verilmelidir.

Kaynak yazımı ile ilgili örnekler aşağıda verilmiştir.

Kitap

a) Türkçe Kitap

Karasar, N. (1995). *Araştırmalarda rapor hazırlama* (8.bs). Ankara: 3A Eğitim Danışmanlık Ltd.

b) Türkçeye Çevrilmiş Kitap

Mucchielli, A. (1991). *Zihniyetler* (A. Kotil, Çev.). İstanbul: İletişim Yayınları.

c) Editörlü Kitap

Ören, T., Üney, T. ve Çölkesen, R. (Ed.). (2006). *Türkiye bilişim ansiklopedisi*. İstanbul: Papatya Yayıncılık.

d) Çok Yazarlı Türkçe Kitap

Tonta, Y., Bitirim, Y. ve Sever, H. (2002). *Türkçe arama motorlarında performans değerlendirme*. Ankara: Total Bilişim.

e) İngilizce Kitap

Kamien R., & Kamien A. (2014). *Music: An appreciation*. New York, NY: McGraw-Hill Education.

f) İngilizce Kitap İçerisinde Bölüm

Bassett, C. (2006). Cultural studies and new media. In G. Hall & C. Birchall (Eds.), *New cultural studies: Adventures in theory* (pp. 220–237). Edinburgh, UK: Edinburgh University Press.

g) Türkçe Kitap İçerisinde Bölüm

Erkmen, T. (2012). Örgüt kültürü: Fonksiyonları, öğeleri, işletme yönetimi ve liderlikteki önemi. M. Zencirkıran (Ed.), *Örgüt sosyolojisi kitabı içinde* (s. 233–263). Bursa: Dora Basım Yayın.

h) Yayıncının ve Yazarın Kurum Olduğu Yayın

Türk Standartları Enstitüsü. (1974). *Adlandırma ilkeleri*. Ankara: Yazar.

Makale

a) Türkçe Makale

Mutlu, B. ve Savaşer, S. (2007). Çocuğu ameliyat sonrası yoğun bakımda olan ebeveynlerde stres nedenleri ve azaltma girişimleri. *İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 15(60), 179–182.

b) İngilizce Makale

de Cillia, R., Reissigl, M., & Wodak, R. (1999). The discursive construction of national identity. *Discourse and Society*, 10(2), 149–173. <http://dx.doi.org/10.1177/0957926599010002002>

c) Yediden Fazla Yazarlı Makale

Lal, H., Cunningham, A. L., Godeaux, O., Chlibek, R., Diez-Domingo, J., Hwang, S.-J Heineman, T. C. (2015). Efficacy of an adjuvanted herpes zoster subunit vaccine in older adults. *New England Journal of Medicine*, 372, 2087–2096.

<http://dx.doi.org/10.1056/NEJMoa1501184>

d) DOI'si Olmayan Online Edinilmiş Makale

Al, U. ve Doğan, G. (2012). Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü tezlerinin atıf analizi. *Türk Kütüphaneciliği*, 26, 349–369. Erişim adresi: <http://www.tk.org.tr/>

e) DOI'si Olan Makale

Turner, S.J. (2010). Website statistics 2.0: Using Google Analytics to measure library website effectiveness. *Technical Services Quarterly*, 27, 261–278. <http://dx.doi.org/10.1080/07317131003765910>

f) Advance Online Olarak Yayınlanmış Makale

Smith, J. A. (2010). Citing advance online publication: A review. *Journal of Psychology*. Advance online publication. <http://dx.doi.org/10.1037/a45d7867>

g) Popüler Dergi Makalesi

Semercioğlu, C. (2015, Haziran). Sıradanlığın rayihası. *Sabit Fikir*, 52, 38–39.

Tez, Sunum, Bildiri

a) Türkçe Tezler

Sarı, E. (2008). *Kültür kimlik ve politika: Mardin'de kültürlerarasılık*. (Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

b) Ticari Veritabanında Yer Alan Yüksek Lisans Ya da Doktora Tezi

Van Brunt, D. (1997). *Networked consumer health information systems* (Doctoral dissertation). Available from ProQuest Dissertations and Theses. (UMI No. 9943436)

c) Kurumsal Veritabanında Yer Alan İngilizce Yüksek Lisans/Doktora Tezi

Yaylalı-Yıldız, B. (2014). *University campuses as places of potential publicness: Exploring the political, social and cultural practices in Ege University* (Doctoral dissertation). Retrieved from Retrieved from: <http://library.iyte.edu.tr/tr/hizli-erisim/iyte-tez-portali>

d) Web'de Yer Alan İngilizce Yüksek Lisans/Doktora Tezi

Tonta, Y. A. (1992). *An analysis of search failures in online library catalogs* (Doctoral dissertation, University of California, Berkeley). Retrieved from <http://yunus.hacettepe.edu.tr/tonta/yayinlar/phd/ickapak.html>

e) Dissertations Abstracts International'da Yer Alan Yüksek Lisans/Doktora Tezi

Appelbaum, L. G. (2005). Three studies of human information processing: Texture amplification, motion representation, and figure-ground segregation. *Dissertation Abstracts International: Section B. Sciences and Engineering*, 65(10), 5428.

f) Sempozyum Katkısı

Krinsky-McHale, S. J., Zigman, W. B. & Silverman, W. (2012, August). Are neuropsychiatric symptoms markers of prodromal Alzheimer's disease in adults with Down syndrome? In W. B. Zigman (Chair), *Predictors of mild cognitive impairment, dementia, and mortality in adults with Down syndrome*. Symposium conducted at American Psychological Association meeting, Orlando, FL.

g) Online Olarak Erişilen Konferans Bildiri Özeti

Çınar, M., Doğan, D. ve Seferoğlu, S. S. (2015, Şubat). Eğitimde dijital araçlar: Google sınıf uygulaması üzerine bir değerlendirme[Öz]. Akademik Bilişim Konferansında sunulan bildiri, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir. Erişim adresi: <http://ab2015.anadolu.edu.tr/index.php?menu=5&submenu=27>

h) Düzenli Olarak Online Yayınlanan Bildiriler

Herculano-Houzel, S., Collins, C. E., Wong, P., Kaas, J. H., & Lent, R. (2008). The basic nonuniformity of the cerebral cortex. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 105, 12593–12598. <http://dx.doi.org/10.1073/pnas.0805417105>

i) Kitap Şeklinde Yayınlanan Bildiriler

Schneider, R. (2013). Research data literacy. S. Kurbanoglu ve ark. (Ed.), *Communications in Computer and Information Science: Vol. 397. Worldwide Communalities and Challenges in Information Literacy Research and Practice* içinde (s. 134–140). Cham, İsviçre: Springer. <http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-03919-0>

j) Kongre Bildirisi

Çepni, S., Bacanak A. ve Özsevgeç T. (2001, Haziran). *Fen bilgisi öğretmen adaylarının fen branşlarına karşı tutumları ile fen branşlarındaki başarılarının ilişkisi*. X. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi'nde sunulan bildiri, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu

Diğer Kaynaklar

a) Gazete Yazısı

Toker, Ç. (2015, 26 Haziran). 'Unutma' notları. *Cumhuriyet*, s. 13.

b) Online Gazete Yazısı

Tamer, M. (2015, 26 Haziran). E-ticaret hamle yapmak için tüketiciyi bekliyor. *Milliyet*. Erişim adresi: <http://www.milliyet>

c) Web Page/Blog Post

Bordwell, D. (2013, June 18). David Koepf: Making the world movie-sized [Web log post]. Retrieved from <http://www.davidbordwell>

d) Online Ansiklopedi/Sözlük

Bilgi mimarisi. (2014, 20 Aralık). Vikipedi içinde. Erişim adresi: http://tr.wikipedia.org/wiki/Bilgi_mimarisi

Marcoux, A. (2008). Business ethics. In E. N. Zalta (Ed.), *The Stanford encyclopedia of philosophy*. Retrieved from <http://plato.stanford.edu/entries/ethics-business/>

e) Podcast

Radyo ODTÜ (Yapımcı). (2015, 13 Nisan). *Modern sabahlar* [Podcast]. Erişim adresi: <http://www.radyoodtu.com.tr/>

f) Bir Televizyon Dizisinden Tek Bir Bölüm

Shore, D. (Senarist), Jackson, M. (Senarist) ve Bookstaver, S. (Yönetmen). (2012). Runaways [Televizyon dizisi bölümü]. D. Shore (Baş yapımcı), *House M.D.* içinde. New York, NY: Fox Broadcasting.

g) Müzik Kaydı

Say, F. (2009). Galata Kulesi. *İstanbul senfonisi* [CD] içinde. İstanbul: Ak Müzik.

SON KONTROL LİSTESİ

Aşağıdaki listede eksik olmadığından emin olun:

- Makalenin türünün belirtilmiş olduğu
- Başka bir dergiye gönderilmemiş olduğu
- Sponsor veya ticari bir firma ile ilişkisi varsa, bunun belirtildiği
- İngilizce yönünden kontrolünün yapıldığı
- Referansların derginin benimsediği APA 6 edisyonuna uygun olarak düzenlendiği
- Yazarlara Bilgide detaylı olarak anlatılan dergi politikalarının gözden geçirildiği
- Telif Hakkı Anlaşması Formu
- Daha önce basılmış materyal (yazı-resim-tablo) kullanılmış ise izin belgesi
- Kapak sayfası
 - Makalenin kategorisi
 - Makale dilinde ve İngilizce başlık
 - Yazarların ismi soyadı, unvanları ve bağlı oldukları kurumlar (üniversite ve fakülte bilgisinden sonra şehir ve ülke bilgisi), e-posta adresleri
 - Sorumlu yazarın e-posta adresi, açık yazışma adresi, iş telefonu, GSM, faks nosu
 - Tüm yazarların ORCID'leri
 - Finansal destek (varsa belirtiniz)
 - Çıkar çatışması (varsa belirtiniz)
 - Teşekkür (varsa belirtiniz)
- Makale ana metni
 - Önemli: Ana metinde yazarın / yazarların kimlik bilgilerinin yer almamış olması gerekir.

YAZARLARA BİLGİ/INSTRUCTIONS TO AUTHORS

- Makale dilinde ve İngilizce başlık
- Öz: 120-200 kelime
- Anahtar Kelimeler: 5 adet makale dilinde ve 5 adet İngilizce
- İngilizce geniş özet: 600-800 kelime (İngilizce olmayan makaleler için)
- Makale ana metin bölümleri
- Kaynaklar
- Tablolar-Resimler, Şekiller (başlık, tanım ve alt yazılarıyla)

DESCRIPTION

The Journal of Information and Documentation Studies – Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi is the scientific, peer-reviewed, open access official publication of Istanbul University, Faculty of Letters, Department of Information and Records Management. It is published biannually. The publication languages of the journal are Turkish and English.

AIM

The aim of the journal is to contribute to the development of the information and documentation area on a healthy basis by including original scientific articles, opinions, reader letters, translation articles, news and professional meeting announcements in Turkish or English that examine problems. It is among the aims of the journal to develop ways of sharing information, to organize, present and provide access to information, to disseminate information primarily in academic and social life, and to lead knowledge-based social development.

SCOPE

The Journal of Information and Documentation Studies publishes articles on librarianship, archiving, documentation and information. The journal includes original scientific articles, opinions, reader letters, promotional articles, translation articles, news and professional meeting announcements in Turkish or English, which examine the problems related to information and document management and offer solutions. The journal includes articles focusing especially on the following topics:

- Archive types, management and applications
- Bibliometry
- Information seeking behavior
- Conceptual and historical studies on science
- Information and document management training
- Information security
- Information literacy
- Information management center types,
- Information management systems,
- Information technologies
- Electronic Archive Systems
- Electronic Document Management Systems
- Library types, management and The Journal of Information and Documentation Studies applications
- Legal and ethical issues such as copyright, which occur with technology-related changes, fall within the scope of the journal.

POLICIES

Publication Policy

The Journal of Information and Documentation Studies is committed to upholding the highest standards of publication ethics and pays regard to Principles of Transparency and Best Practice in Scholarly Publishing published by the Committee on Publication Ethics (COPE), the Directory of Open Access Journals (DOAJ), the Open Access Scholarly Publishers Association (OASPA), and the World Association of Medical Editors (WAME) on

<https://publicationethics.org/resources/guidelines-new/principles-transparency-and-best-practice-scholarly-publishing>

The subjects covered in the manuscripts submitted to the Journal for publication must be in accordance with the aim

and scope of the Journal. Only those manuscripts approved by every individual author and that were not published before in or sent to another journal, are accepted for evaluation.

Changing the name of an author (omission, addition or order) in papers submitted to the Journal requires written permission of all declared authors.

Plagiarism, duplication, fraud authorship/denied authorship, research/data fabrication, salami slicing/salami publication, breaching of copyrights, prevailing conflict of interest are unethical behaviors. All manuscripts not in accordance with the accepted ethical standards will be removed from the publication. This also contains any possible malpractice discovered after the publication.

Plagiarism

Submitted manuscripts that pass preliminary control are scanned for plagiarism using iThenticate software. If plagiarism/self-plagiarism will be found authors will be informed. Editors may resubmit manuscript for similarity check at any peer-review or production stage if required. High similarity scores may lead to rejection of a manuscript before and even after acceptance. Depending on the type of article and the percentage of similarity score taken from each article, the overall similarity score is generally expected to be less than 15 or 20%.

Double Blind Peer-Review

After plagiarism check, the eligible ones are evaluated by the editors-in-chief for their originality, methodology, the importance of the subject covered and compliance with the journal scope. The editor provides a fair double-blind peer review of the submitted articles and hands over the papers matching the formal rules to at least two national/international referees for evaluation and gives green light for publication upon modification by the authors in accordance with the referees' claims.

Open Access Statement

The journal is an open access journal and all content is freely available without charge to the user or his/her institution. Except for commercial purposes, users are allowed to read, download, copy, print, search, or link to the full texts of the articles in this journal without asking prior permission from the publisher or the author. This is in accordance with the BOAI definition of open access.

The open access articles in the journal are licensed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) license.

Article Processing Charge

All expenses of the journal are covered by the Istanbul University. Processing and publication are free of charge with the journal. There is no article processing charges or submission fees for any submitted or accepted articles.

Copyright Notice

Authors publishing with the journal retain the copyright to their work licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license (CC BY-NC 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>) and grant the Publisher non-exclusive commercial right to publish the work. CC BY-NC 4.0 license permits unrestricted, non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ETHICS

Publication Ethics and Publication Malpractice Statement

The Journal of Information and Documentation Studies is committed to upholding the highest standards of publication ethics and pays regard to Principles of Transparency and Best Practice in Scholarly Publishing published by the Committee on Publication Ethics (COPE), the Directory of Open Access Journals (DOAJ), to access the

Open Access Scholarly Publishers Association (OASPA), and the World Association of Medical Editors (WAME) on <https://publicationethics.org/resources/guidelines-new/principles-transparency-and-best-practice-scholarly-publishing>
All parties involved in the publishing process (Editors, Reviewers, Authors and Publisher) are expected to agree on the following ethical principles.

All submissions must be original, unpublished (including as full text in conference proceedings), and not under the review of any other publication synchronously. Each manuscript is reviewed by one of the editors and at least two referees under double-blind peer review process. Plagiarism, duplication, fraud authorship/denied authorship, research/data fabrication, salami slicing/salami publication, breaching of copyrights, prevailing conflict of interest are unethical behaviors.

All manuscripts not in accordance with the accepted ethical standards will be removed from the publication. This also contains any possible malpractice discovered after the publication. In accordance with the code of conduct we will report any cases of suspected plagiarism or duplicate publishing.

Research Ethics

The Journal of Information and Documentation Studies –Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi adheres to the highest standards in research ethics and follows the principles of international research ethics as defined below. The authors are responsible for the compliance of the manuscripts with the ethical rules.

- Principles of integrity, quality and transparency should be sustained in designing the research, reviewing the design and conducting the research.
- The research team and participants should be fully informed about the aim, methods, possible uses and requirements of the research and risks of participation in research.
- The confidentiality of the information provided by the research participants and the confidentiality of the respondents should be ensured. The research should be designed to protect the autonomy and dignity of the participants.
- Research participants should participate in the research voluntarily, not under any coercion.
- Any possible harm to participants must be avoided. The research should be planned in such a way that the participants are not at risk.
- The independence of research must be clear; and any conflict of interest must be disclosed.
- In experimental studies with human subjects, written informed consent of the participants who decide to participate in the research must be obtained. In the case of children and those under wardship or with confirmed insanity, legal custodian's assent must be obtained.
- If the study is to be carried out in any institution or organization, approval must be obtained from this institution or organization.
- In studies with human subject, it must be noted in the method's section of the manuscript that the informed consent of the participants and ethics committee approval from the institution where the study has been conducted have been obtained.

Author Responsibilities

It is authors' responsibility to ensure that the article is in accordance with scientific and ethical standards and rules. And authors must ensure that submitted work is original. They must certify that the manuscript has not previously been published elsewhere or is not currently being considered for publication elsewhere, in any language. Applicable copyright laws and conventions must be followed. Copyright material (e.g. tables, figures or extensive quotations) must be reproduced only with appropriate permission and acknowledgement. Any work or words of other authors, contributors, or sources must be appropriately credited and referenced.

All the authors of a submitted manuscript must have direct scientific and academic contribution to the manuscript. The author(s) of the original research articles is defined as a person who is significantly involved in "conceptualization and design of the study", "collecting the data", "analyzing the data", "writing the manuscript", "reviewing the manuscript

with a critical perspective” and “planning/ conducting the study of the manuscript and/or revising it”. Fund raising, data collection or supervision of the research group are not sufficient roles to be accepted as an author. The author(s) must meet all these criteria described above. The order of names in the author list of an article must be a co-decision and it must be indicated in the Copyright Agreement Form. The individuals who do not meet the authorship criteria but contributed to the study must take place in the acknowledgement section. Individuals providing technical support, assisting writing, providing a general support, providing material or financial support are examples to be indicated in acknowledgement section.

All authors must disclose all issues concerning financial relationship, conflict of interest, and competing interest that may potentially influence the results of the research or scientific judgment.

When an author discovers a significant error or inaccuracy in his/her own published paper, it is the author’s obligation to promptly cooperate with the Editor to provide retractions or corrections of mistakes.

Responsibility for the Editor and Reviewers and Evaluation Process

Editor-in-Chief evaluates manuscripts for their scientific content without regard to ethnic origin, gender, citizenship, religious belief or political philosophy of the authors. He/She provides a fair double-blind peer review of the submitted articles for publication and ensures that all the information related to submitted manuscripts is kept as confidential before publishing.

Editor-in-Chief is responsible for the contents and overall quality of the publication. He/She must publish errata pages or make corrections when needed.

Editor-in-Chief does not allow any conflicts of interest between the authors, editors and reviewers. Only he has the full authority to assign a reviewer and is responsible for final decision for publication of the manuscripts in the journal.

Reviewers must have no conflict of interest with respect to the research, the authors and/or the research funders. Their judgments must be objective.

Reviewers must ensure that all the information related to submitted manuscripts is kept as confidential and must report to the editor if they are aware of copyright infringement and plagiarism on the author’s side.

A reviewer who feels unqualified to review the topic of a manuscript or knows that its prompt review will be impossible should notify the editor and excuse himself from the review process.

The editor informs the reviewers that the manuscripts are confidential information and that this is a privileged interaction. The reviewers and editorial board cannot discuss the manuscripts with other persons. The anonymity of the referees must be ensured. In particular situations, the editor may share the review of one reviewer with other reviewers to clarify a particular point.

Peer Review Process

Only those manuscripts approved by its every individual author and that were not published before in or sent to another journal, are accepted for evaluation.

Submitted manuscripts that pass preliminary control are scanned for plagiarism using iThenticate software. After plagiarism check, the eligible ones are evaluated by Editor-in-Chief for their originality, methodology, the importance of the subject covered and compliance with the journal scope. Editor-in-Chief evaluates manuscripts for their scientific content without regard to ethnic origin, gender, citizenship, religious belief or political philosophy of the authors and ensures a fair double-blind peer review of the selected manuscripts.

The selected manuscripts are sent to at least two national/international external referees for evaluation and publication decision is given by Editor-in-Chief upon modification by the authors in accordance with the referees’ claims.

Editor-in-Chief does not allow any conflicts of interest between the authors, editors and reviewers and is responsible for final decision for publication of the manuscripts in the journal.

Reviewers’ judgments must be objective. Reviewers’ comments on the following aspects are expected while conducting the review.

- Does the manuscript contain new and significant information?
- Does the abstract clearly and accurately describe the content of the manuscript?

- Is the problem significant and concisely stated?
- Are the methods described comprehensively?
- Are the interpretations and conclusions justified by the results?
- Is adequate references made to other Works in the field?
- Is the language acceptable?

Reviewers must ensure that all the information related to submitted manuscripts is kept as confidential and must report to the editor if they are aware of copyright infringement and plagiarism on the author's side.

A reviewer who feels unqualified to review the topic of a manuscript or knows that its prompt review will be impossible should notify the editor and excuse himself from the review process.

The editor informs the reviewers that the manuscripts are confidential information and that this is a privileged interaction. The reviewers and editorial board cannot discuss the manuscripts with other persons. The anonymity of the referees is important.

MANUSCRIPT ORGANIZATION

Language

Articles in Turkish and English are published. Submitted manuscript must include an abstract both in the article language and in English, and an extended abstract in English as well. However extended abstract in English is not required for articles in English.

Manuscript Organization and Submission

All correspondence will be sent to the first-named author unless otherwise specified. Manuscript is to be submitted online via <http://dergipark.gov.tr/login> that can be accessed at <https://dergipark.org.tr/tr/pub/bel> and it must be accompanied by a Title Page specifying the article category (i.e. research article, review etc.) and including information about the manuscript (see the Submission Checklist). Manuscripts should be prepared in Microsoft Word 2003 and upper versions. In addition, Copyright Agreement Form that has to be signed by all authors must be submitted.

1. Manuscripts should be prepared using the Article Template. Due to double blind peer review, manuscript file must not include any information about the author.
2. A title page including author information must be submitted together with the manuscript. The title page is to include fully descriptive title of the manuscript and, affiliation, title, e-mail address, ORCID, postal address, phone, mobile phone and fax number of the author(s) (see The Submission Checklist).
3. Before the introduction part, there should be an abstract of 120-200 words both in the language of the article and in English. An extended abstract in English between 600-800 words, summarizing the scope, the purpose, the results of the study and the methodology used is to be included following the abstracts. If the manuscript is in English, extended abstract is not required. Underneath the abstracts, 5 keywords that inform the reader about the content of the study should be specified in the language of the article and in English.
4. The manuscripts should contain mainly these components: title, abstract and keywords; extended abstract, sections, references, tables and figures.

5. Article Types

Research Article: Original research articles report substantial and original scientific results within the journal scope. Original research articles are comprised of Abstract, Key Words, Introduction, Methods, Results, Discussion, Conclusion, References and Figures, Tables and Graphics.

Abstract: The abstracts in the language of the article and in English must be between 120- 200 words and state aim, method, result and conclusions of the study. If the article is in Turkish, German, French or Italian, an extended abstract of 600-800 words in English must be written as well following the abstracts.

Introduction: This section must contain a clear statement of the general and specific objectives as well as the

hypotheses which the work is designed to test. It should also give a brief account of the reported literature. It should clearly state the primary and secondary purposes of the article. Only, the actual references related with the issues have to be indicated and data or findings related with the current study must not be included in this section.

Methods: This section must contain explicit, concise descriptions of all procedures, materials and methods (i.e. data sources, participants, scales, interviews/reviews, basic measurements, applications, statistical methods) used in the investigation to enable the reader to judge their accuracy, reproducibility, etc. This section should include the known findings at the beginning of the study and the findings during the study must be reported in results section.

Results: The results should be presented in logical sequence in the text, tables, and figures, giving the main or most important findings first. The all the data in the tables or figures should not be repeated in the text; only the most important observations must be emphasized or summarized..

Discussion: The findings of the study, the findings and results which support or do not support the hypothesis of the study should be discussed, results should be compared and contrasted with findings of other studies in the literature and the different findings from other studies should be explained. The new and important aspects of the study and the conclusions that follow from them should be emphasized. The data or other information given in the Introduction or the Results section should not be repeated in detail.

Conclusions: Conclusions derived from the study should be stated.. The conclusions should be linked with the goals of the study but unqualified statements and conclusions not adequately supported by the data should be avoided. New hypotheses should be stated when warranted, but should be labeled clearly as such.

Figures, Tables and Graphics: Figures, tables and graphics materials should be “.jpg, .tiff or .jpeg” format and they should be submitted with the article. These materials should be min. 300 pixels and they must not be bigger than page size. The illustrations should not exceed 10 pages. All illustrations should be labelled and a list of figures with captions, legends, and credits should be provided on a separate page.

Review Article: Reviews prepared by authors who have extensive knowledge on a particular field and whose scientific background has been translated into a high volume of publications with a high citation potential are welcomed. These authors may even be invited by the journal. Review article should contain title, abstract and keywords; body text with sections, and references.

6. References should be in accordance with American Psychological Association (APA) style 6th Edition.
7. Authors are responsible for all statements made in their work submitted to the journal for publication.

REFERENCES

Reference Style and Format

The Journal of Information and Documentation Studies complies with APA (American Psychological Association) style 6th Edition for referencing and quoting. For more information:

- American Psychological Association. (2010). Publication manual of the American Psychological Association (6th ed.). Washington, DC: APA.
- <http://www.apastyle.org>

Citations in the Text

Citations must be indicated with the author surname and publication year within the parenthesis. If more than one citation is made within the same paranthesis, separate them with (;).

Samples:

More than one citation;

(Esin et al., 2002; Karasar, 1995)

Citation with one author;

(Akyolcu, 2007)

Citation with two authors;

(Sayıner & Demirci, 2007)

Citation with three, four, five authors;

First citation in the text: (Ailen, Ciambune, & Welch, 2000) Subsequent citations in the text: (Ailen et al., 2000)

Citations with more than six authors;

(Çavdar et al., 2003)

Citations in the Reference

All the citations done in the text should be listed in the References section in alphabetical order of author surname without numbering. Below given examples should be considered in citing the references.

Basic Reference Types

Book

a) Turkish Book

Karasar, N. (1995). *Araştırmalarda rapor hazırlama* (8th ed.) [Preparing research reports]. Ankara, Turkey: 3A Eğitim Danışmanlık Ltd.

b) Book Translated into Turkish

Mucchielli, A. (1991). *Zihniyetler* [Mindsets] (A. Kotil, Trans.). İstanbul, Turkey: İletişim Yayınları.

c) Edited Book

Ören, T., Üney, T., & Çölkesen, R. (Eds.). (2006). *Türkiye bilişim ansiklopedisi* [Turkish Encyclopedia of Informatics]. İstanbul, Turkey: Papatya Yayıncılık.

d) Turkish Book with Multiple Authors

Tonta, Y., Bitirim, Y., & Sever, H. (2002). *Türkçe arama motorlarında performans değerlendirme* [Performance evaluation in Turkish search engines]. Ankara, Turkey: Total Bilişim.

e) Book in English

Kamien R., & Kamien A. (2014). *Music: An appreciation*. New York, NY: McGraw-Hill Education.

f) Chapter in an Edited Book

Bassett, C. (2006). Cultural studies and new media. In G. Hall & C. Birchall (Eds.), *New cultural studies: Adventures in theory* (pp. 220–237). Edinburgh, UK: Edinburgh University Press.

g) Chapter in an Edited Book in Turkish

Erkmen, T. (2012). Örgüt kültürü: Fonksiyonları, öğeleri, işletme yönetimi ve liderlikteki önemi [Organization culture: Its functions, elements and importance in leadership and business management]. In M. Zencirkıran (Ed.), *Örgüt sosyolojisi* [Organization sociology] (pp. 233–263). Bursa, Turkey: Dora Basım Yayın.

h) Book with the same organization as author and publisher

American Psychological Association. (2009). *Publication manual of the American psychological association* (6th ed.). Washington, DC: Author.

Article

a) Turkish Article

Mutlu, B., & Savaşer, S. (2007). Çocuğu ameliyat sonrası yoğun bakımda olan ebeveynlerde stres nedenleri ve azaltma girişimleri [Source and intervention reduction of stress for parents whose children are in intensive care unit after surgery]. *Istanbul University Florence Nightingale Journal of Nursing*, 15(60), 179–182.

b) English Article

de Cillia, R., Reisigl, M., & Wodak, R. (1999). The discursive construction of national identity. *Discourse and Society*, 10(2), 149–173. <http://dx.doi.org/10.1177/0957926599010002002>

c) Journal Article with DOI and More Than Seven Authors

Lal, H., Cunningham, A. L., Godeaux, O., Chlibek, R., Diez-Domingo, J., Hwang, S.-J Heineman, T. C. (2015). Efficacy of an adjuvanted herpes zoster subunit vaccine in older adults. *New England Journal of Medicine*, 372, 2087–2096. <http://dx.doi.org/10.1056/NEJMoa1501184>

d) Journal Article from Web, without DOI

Sidani, S. (2003). Enhancing the evaluation of nursing care effectiveness. *Canadian Journal of Nursing Research*, 35(3), 26-38. Retrieved from <http://cjr.mcgill.ca>

e) Journal Article with DOI

Turner, S. J. (2010). Website statistics 2.0: Using Google Analytics to measure library website effectiveness. *Technical Services Quarterly*, 27, 261-278. <http://dx.doi.org/10.1080/07317131003765910>

f) Advance Online Publication

Smith, J. A. (2010). Citing advance online publication: A review. *Journal of Psychology*. Advance online publication. <http://dx.doi.org/10.1037/a45d7867>

g) Article in a Magazine

Henry, W. A., III. (1990, April 9). Making the grade in today's schools. *Time*, 135, 28-31.

Doctoral Dissertation, Master's Thesis, Presentation, Proceeding

a) Dissertation/Thesis from a Commercial Database

Van Brunt, D. (1997). *Networked consumer health information systems* (Doctoral dissertation). Available from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No. 9943436)

b) Dissertation/Thesis from an Institutional Database

Yaylalı-Yıldız, B. (2014). *University campuses as places of potential publicness: Exploring the political, social and cultural practices in Ege University* (Doctoral dissertation). Retrieved from <http://library.iyte.edu.tr/tr/hizli-erisim/iyte-tez-portali>

c) Dissertation/Thesis from Web

Tonta, Y. A. (1992). *An analysis of search failures in online library catalogs* (Doctoral dissertation, University of California, Berkeley). Retrieved from <http://yunus.hacettepe.edu.tr/tonta/yayinlar/phd/ickapak.html>

d) Dissertation/Thesis abstracted in Dissertations Abstracts International

Appelbaum, L. G. (2005). Three studies of human information processing: Texture amplification, motion representation, and figure-ground segregation. *Dissertation Abstracts International: Section B. Sciences and Engineering*, 65(10), 5428.

e) Symposium Contribution

Krinsky-McHale, S. J., Zigman, W. B., & Silverman, W. (2012, August). Are neuropsychiatric symptoms markers of prodromal Alzheimer's disease in adults with Down syndrome? In W. B. Zigman (Chair), *Predictors of mild cognitive impairment, dementia, and mortality in adults with Down syndrome*. Symposium conducted at the meeting of the American Psychological Association, Orlando, FL.

f) Conference Paper Abstract Retrieved Online

Liu, S. (2005, May). Defending against business crises with the help of intelligent agent based early warning solutions. Paper presented at the Seventh International Conference on Enterprise Information Systems, Miami, FL. Abstract retrieved from http://www.iceis.org/iceis2005/abstracts_2005.htm

g) Conference Paper - In Regularly Published Proceedings and Retrieved Online

Herculano-Houzel, S., Collins, C. E., Wong, P., Kaas, J. H., & Lent, R. (2008). The basic nonuniformity of the cerebral cortex. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 105, 12593-12598. <http://dx.doi.org/10.1073/pnas.0805417105>

h) Proceeding in Book Form

Parsons, O. A., Pryzwansky, W. B., Weinstein, D. J., & Wiens, A. N. (1995). Taxonomy for psychology. In J. N. Reich, H. Sands, & A. N. Wiens (Eds.), *Education and training beyond the doctoral degree: Proceedings of the American Psychological Association National Conference on Postdoctoral Education and Training in Psychology* (pp. 45-50). Washington, DC: American Psychological Association.

i) Paper Presentation

Nguyen, C. A. (2012, August). *Humor and deception in advertising: When laughter may not be the best medicine*. Paper presented at the meeting of the American Psychological Association, Orlando, FL.

Other Sources

a) Newspaper Article

Browne, R. (2010, March 21). This brainless patient is no dummy. *Sydney Morning Herald*, 45.

b) Newspaper Article with no Author

New drug appears to sharply cut risk of death from heart failure.(1993, July 15). *The Washington Post*, p. A12.

c) Web Page/Blog Post

Bordwell, D. (2013, June 18). David Koepf: Making the world movie-sized [Web log post]. Retrieved from <http://www.davidbordwell.net/blog/page/27/>

d) Online Encyclopedia/Dictionary

Ignition. (1989). In *Oxford English online dictionary* (2nd ed.). Retrieved from <http://dictionary.oed.com> Marcoux, A. (2008). Business ethics. In E. N. Zalta (Ed.). *The Stanford encyclopedia of philosophy*. Retrieved from <http://plato.stanford.edu/entries/ethics-business/>

e) Podcast

Dunning, B. (Producer). (2011, January 12). *inFact: Conspiracy theories* [Video podcast]. Retrieved from <http://itunes.apple.com/>

f) Single Episode in a Television Series

Egan, D. (Writer), & Alexander, J. (Director). (2005). Failure to communicate. [Television series episode]. In D. Shore (Executive producer), *House*; New York, NY: Fox Broadcasting.

g) Music

Fuchs, G. (2004). Light the menorah. On *Eight nights of Hanukkah* [CD]. Brick, NJ: Kid Kosher.

SUBMISSION CHECKLIST

Ensure that the following items are present:

- Confirm that the category of the manuscript is specified.
- Confirm that “the paper is not under consideration for publication in another journal”.
- Confirm that disclosure of any commercial or financial involvement is provided.
- Confirm that last control for fluent English was done.
- Confirm that journal policies detailed in Information for Authors have been reviewed.
- Confirm that the references cited in the text and listed in the references section are in line with APA 6th.
- Copyright Agreement Form
- Permission of previous published material if used in the present manuscript
- Title page
 - The category of the manuscript
 - The title of the manuscript both in the language of the article and in English
 - All authors’ names and affiliations (institution, faculty/department, city, country), e-mail addresses
 - Corresponding author’s email address, full postal address, telephone and fax number
 - ORCID’s of all authors.
 - Grant support (if exists)
 - Conflict of interest (if exists)
 - Acknowledgement (if exists)
- Main Manuscript Document
 - Important: Please avoid mentioning the author (s) names in the manuscript
 - The title of the manuscript both in the language of the article and in English
 - Abstract (120-200 words)
 - Key words: 5 words
 - Extended abstract in English: 600-800 words (for non-English articles)

YAZARLARA BİLGİ/INSTRUCTIONS TO AUTHORS

- Body text sections
- References
- All tables, illustrations (figures) (including title, explanation, captions)

COPYRIGHT AGREEMENT FORM / TELİF HAKKI ANLAŞMASI FORMU

İstanbul University
İstanbul Üniversitesi



Journal name: The Journal of Information and Documentation Studies
Dergi Adı: Bilgi ve Belge Araştırmaları Dergisi

Copyright Agreement Form
Telif Hakkı Anlaşması Formu

Responsible/Corresponding Author <i>Sorumlu Yazar</i>				
Title of Manuscript <i>Makalenin Başlığı</i>				
Acceptance date <i>Kabul Tarihi</i>				
List of authors <i>Yazarların Listesi</i>				
<i>Sıra No</i>	<i>Name - Surname Adı-Soyadı</i>	<i>E-mail E-Posta</i>	<i>Signature İmza</i>	<i>Date Tarih</i>
1				
2				
3				
4				
5				
Manuscript Type (Research Article, Review, Short communication, etc.) <i>Makalenin türü (Araştırma makalesi, Derleme, Kısa bildiri, v.b.)</i>				

Responsible/Corresponding Author:
Sorumlu Yazar:

University/company/institution	<i>Çalıştığı kurum</i>	
Address	<i>Posta adresi</i>	
E-mail	<i>E-posta</i>	
Phone; mobile phone	<i>Telefon no; GSM no</i>	

The author(s) agrees that:
The manuscript submitted is his/her/their own original work, and has not been plagiarized from any prior work, all authors participated in the work in a substantive way, and are prepared to take public responsibility for the work, all authors have seen and approved the manuscript as submitted, the manuscript has not been published and is not being submitted or considered for publication elsewhere, the text, illustrations, and any other materials included in the manuscript do not infringe upon any existing copyright or other rights of anyone. İSTANBUL UNIVERSITY will publish the content under Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) license that gives permission to copy and redistribute the material in any medium or format other than commercial purposes as well as remix, transform and build upon the material by providing appropriate credit to the original work.
The Contributor(s) or, if applicable the Contributor's Employer, retain(s) all proprietary rights in addition to copyright, patent rights; to use, free of charge, all parts of this article for the author's future works in books, lectures, classroom teaching or oral presentations, the right to reproduce the article for their own purposes provided the copies are not offered for sale.
All materials related to manuscripts, accepted or rejected, including photographs, original figures etc., will be kept by İSTANBUL UNIVERSITY for one year following the editor's decision. These materials will then be destroyed.
I/We indemnify İSTANBUL UNIVERSITY and the Editors of the Journals, and hold them harmless from any loss, expense or damage occasioned by a claim or suit by a third party for copyright infringement, or any suit arising out of any breach of the foregoing warranties as a result of publication of my/our article. I/We also warrant that the article contains no libelous or unlawful statements, and does not contain material or instructions that might cause harm or injury.
This Copyright Agreement Form must be signed/ratified by all authors. Separate copies of the form (completed in full) may be submitted by authors located at different institutions; however, all signatures must be original and authenticated.

Yazar(lar) aşağıdaki hususları kabul eder
Sunulan makalenin yazar(lar)ın orijinal çalışması olduğunu ve intihal yapmadıklarını,
Tüm yazarların bu çalışmaya aslı olarak katılmış olduklarını ve bu çalışma için her türlü sorumluluğu aldıklarını,
Tüm yazarların sunulan makalenin son halini gördüklerini ve onayladıklarını,
Makalenin başka bir yerde basılmadığını veya basılmak için sunulmadığını,
Makalede bulunan metnin, şekillerin ve dokümanların diğer şahıslara ait olan Telif Haklarını ihlal etmediğini kabul ve taahhüt ederler.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ'nin bu fikri eseri, Creative Commons Atıf-Gayri Ticari 4.0 Uluslararası (CC BY-NC 4.0) lisansı ile yayınlamasına izin verirler.
Creative Commons Atıf-Gayri Ticari 4.0 Uluslararası (CC BY-NC 4.0) lisansı, eserin ticari kullanım dışında her boyut ve formatta paylaşılmasına, kopyalanmasına, çoğaltılmasına ve orijinal esere uygun şekilde atıfta bulunmak kaydıyla yeniden düzenleme, dönüştürme ve eserin üzerine inşa etme adapte edilmesine izin verir.
Yazar(lar)ın veya varsa yazar(lar)ın işvereninin telif dâhil patent hakları, yazar(lar)ın gelecekte kitaplarında veya diğer çalışmalarında makalenin tümünü ücret ödemeksizin kullanma hakkı makaleyi satmamak koşuluyla kendi amaçları için çoğaltma hakkı gibi fikri mülkiyet hakları saklıdır.
Yayımlanan veya yayıma kabul edilmeyen makalelerle ilgili dokümanlar (fotoğraf, orijinal şekil vb.) karar tarihinden başlamak üzere bir yıl süreyle İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ'nce saklanır ve bu sürenin sonunda imha edilir.
Ben/Biz, telif hakkı ihlali nedeniyle üçüncü şahıslarca vuku bulacak hak talebi veya açılacak davalarda İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ ve Dergi Editörlerinin hiçbir sorumluluğunun olmadığını, tüm sorumluluğun yazarlara ait olduğunu taahhüt ederim/ederiz.
Ayrıca Ben/Biz makalede hiçbir suç unsuru veya kanuna aykırı ifade bulunmadığını, araştırma yapılırken kanuna aykırı herhangi bir malzeme ve yöntem kullanılmadığını taahhüt ederim/ederiz.
Bu Telif Hakkı Anlaşması Formu tüm yazarlar tarafından imzalanmalıdır/onaylanmalıdır. Form farklı kurumlarda bulunan yazarlar tarafından ayrı kopyalar halinde doldurularak sunulabilir. Ancak, tüm imzaların orijinal veya kanıtlanabilir şekilde onaylı olması gerekir.

Responsible/Corresponding Author; <i>Sorumlu Yazar;</i>	Signature / İmza	Date / Tarih
	/...../.....