

## Üniversite Kütüphaları Web Sitelerinin Biçim ve İçerik Analizi: Türkiye'deki Uygulamaya İlişkin Bir Araştırma

Content and Form Anaysis of the Web Sites of University Libraries: A study on the Case in Turkey

Mesut Kurulgan<sup>1</sup>

Fatih Bayram<sup>2</sup>

### Öz

Dünyadaki bilgi miktarının giderek artması ve bilgi teknolojilerinin gelişmesi sürecinde İnternet önemli bir mecra oluşturmaktadır. Üniversite kütüphanelerinin web siteleri birçok kullanıcının bilgiye ulaşma noktasındaki beklentilerini karşılamaktadır. Kullanıcıların kütüphane web sitelerinden kolay ve etkin olarak yararlanması kullanıcı tatminini etkilemektedir. Bu çalışmada, Türkiye'deki devlet ve vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinin özellikleri, biçim ve içerik açısından karşılaştırılmaktadır. Üniversite kütüphanelerine ait web sitelerinin her bir ayrı ayrı ziyaret edilmiş ve belirlenen bazı değerlendirme ölçütleri kullanılarak içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir. Çalışmada devlet üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinin, vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerine göre daha yetkin olduğu ve İnternet olanaklarını daha iyi kullandıkları belirlenmiştir.

**Abstract:** *İnternet is an important medium in the process of development of information and information technologies. University library web sites are used by many users to reach information. The speed, ease and efficiency of library web site usage contributes to users' satisfaction. This study compares library web sites of state universities to the foundation universities in terms of form and content. Evaluation criteria obtained through content analysis is measured by visiting each library Web site and measures are given as frequency distribution and percentage analysis. The study concludes that library web sites of state universities use the İnternet opportunities more effectively than the library web sites of foundation universities.*

<sup>1</sup> Dr. Anadolu Üniversitesi, mkurulgan@anadolu.edu.tr

<sup>2</sup> Arş. Gör., Anadolu Üniversitesi, fbayram@anadolu.edu.tr

**Anahtar Sözcükler:** Web siteleri, İçerik analizi, Web site değerlendirme, Üniversite kütüphane web siteleri, Üniversite kütüphaneleri, Türkiye

**Key Words:** *Web sites, Content analysis, Web site evaluation, University libraries, Turkey*

## Giriş

Bilgi çağında bilginin artış hızı akıl almaz boyutlara ulaşmıştır. Bu yüzden uzmanların kendi alanlarında güncel kalabilmeleri büyük çabalar gerektirmektedir. İşte bu noktada devreye giren üniversite kütüphaneleri, özellikleri gereği gereksinim duyulan her türlü bilgiyi, istemde bulunan herkese iletme konumunda ve zorunluluğunda olan temel bilgi merkezleridir. Bu merkezlerde gereksinim duyulan bilgi, araştırmacılara "gereksinim duyulan anda, gereksinim duyulan kapsamda ve elverdiğince ekonomik bir biçimde" ulaştırılabilmektedir (Çakın, 2000, ss.27-28).

İnternet, günümüz bilgi toplumunda bilgi teknolojisinin (BT) en önemli araçlarındandır. İnternet'in en hızlı büyüyen bölümü olan World Wide Web, düşük maliyetlerle ayrıntılı bilgi iletebilme, küresel bir kitleye ulaşabilme ve etkileşimli bir ilişki kurabilmenin çekiciliğine kapılan kütüphane/bilgi-belge merkezleri tarafından artan bir şekilde kullanılmaktadır. İnternet, özellikle BT'ye büyük yatırım yapan, kullanıcı (müşteri) bağımlılık programlarına önem veren ve daha geniş kitlelere ulaşmak için çevrimiçi bilgi dağıtım kanallarını geliştirmeye çalışan kütüphane/bilgi-belge merkezleri açısından vazgeçilmez bir öge haline gelmiştir. Dolayısıyla bilgisayara dayalı bilgi teknolojisi ve İnternet kullanımını eğitim amaçlı olarak kullanılmaktadır (Asemi, 2005).

BT araçlarını kısaca tanımlamak gerekirse World Wide Web (www: Dünya Kapsamlı Ağ), özel olarak biçimlendirilmiş ve birbirleriyle bağlantı kurulabilen çok sayıda belgeyi içeren İnternet sunucu sistemidir. Web sitesi, web üzerinde belirli bir konu etrafında toplanan ve genellikle ana sayfadan (home page) diğer sitelere bağlantı kurulabilen web sayfaları grubundan oluşmaktadır. Web sayfası (Web page) ise; metin, görüntü ve ses içerebilen web üzerindeki her bir belgeye verilen addır (Brown, 2002, s.2). Üniversite kütüphanelerinin hizmetlerini tanıtmada yararlanacağı önemli bir araç olan kütüphanenin "Web Sitesi", bilgi

hizmetlerini BT aracılığıyla pazarlama çabalarında önemli bir işlev üstlenmektedir. Üniversite kütüphaneleri, "Internet'te dağıtılmış bilgiye (metin, görüntü, ses) serbest erişim ve esnek bir bilgiyi yayıncılığa sunan bir hipermetin (çizgisel olmayan gösterim) sistemi" (Comer, 2004, s.636) olan web'i kullanarak kütüphane web sitesine giren potansiyel kullanıcılar hakkında, izin verilen dosyaları kullanarak, ayrıntılı bilgiler elde edebilirler. Böylece üniversite kütüphanesi, hem kullanıcılarını daha yakından tanıma olanağı elde etmekte, hem de hizmetlerin planlanmasına ilişkin konularda alınacak kararlar için Web sitesi aracılığıyla gerekli bilgileri toplayabilmektedir (Al, 2002, s.5).

Üniversite kütüphanesinin web sitesi, kütüphanenin elektronik ortamda dış dünyaya açılan bir penceresi durumundadır. "web siteleri, kütüphanelerin hizmetlerini sunmada bir tanıtım aracı olarak son derece etkilidir. İyi düzenlenmiş bir web sitesi, kullanıcıların hizmetlerden en etkin şekilde yararlanmasını sağlayacağı gibi kurum hakkında bir izlenim edinilmesine de katkıda bulunmaktadır" (Keskin, 2005).

Bu çalışmada, üniversite kütüphanelerinin web sitelerini biçim ve içerik açısından irdelemek amacıyla literatürden elde edilen bilgiler değerlendirilmekte ve Türkiye'deki uygulamaya yer verilmektedir.

### **Üniversite Kütüphanelerinin Web Sitelerinin Değerlendirilmesi**

Bir web sitesinin oluşturulmasında ve yönetiminde amaç, kullanıcılara yararlı bir hizmet sağlamak ve kuruluşun hizmetlerini duyurmak için uygun bir pencere açmaktır (Al ve Bahşişoğlu, 2000, s.309). Bir web sitesi projesine başlandığında, öncelikle sitenin içeriği ve düzenine karar verecek olan hedefler ve politikalar tanımlanmalıdır (Al, 2003). Bu aşamadan sonra gerekli teknik alt yapının sağlanması, oluşturulan sitenin denenmesi ve kullanıcılardan gelecek geribildirimlere göre aksayan yönlerin giderilmesi gerekmektedir. Kütüphanelerin, kullanıcılarına iyi düzenlenmiş ve mantıklı yapılandırılmış bir web sitesi sunmaları, kullanıcıların sonraki dönemlerde aynı siteyi kullanma amacı için bir motivasyon oluşturmaktadır (Clausen, 1999, s.83).

Web sayfalarının biçim ve işlevlerine yönelik olarak yapılan değerlendirmelerde 5 temel nokta öne çıkmaktadır. Bunlar; doğruluk, yetkinlik, yansızlık, içerik ve güncelliktir (Brown, 2002, s.9).

- Doğruluk (accuracy), sitenin içeriğindeki bilginin güvenilir ve tam olup-olmadığı; sayfadaki bilgileri kontrol eden bir editör ya da uzmanın olup-olmadığı, sayfadaki metin, grafik, ses gibi öğelerin hatalı ya da eksik olup-olmadığı gibi özellikleri ifade etmektedir.
- Yetkinlik (authority), web sitesinin ticari, eğitsel, askeri ya da idari olup-olmadığı; sitenin amacı ve politikasının olup-olmadığı, sitenin bir yöneticisinin olup-olmadığı ve sitedeki bilgilere ilişkin iletişim kurulabilecek bir sorumlunun olup-olmadığı gibi özellikleri ifade etmektedir.
- Yansızlık (objectivity), sitenin içeriğindeki bilginin tarafsız olup-olmadığı; bilgilerin sunumunda yoruma ve kullanıcıyı etkilemeye yönelik bir çaba olup-olmadığı, varsa reklâmların sayfanın içeriğini etkileyip-etkilemediği gibi özellikleri ifade etmektedir.
- İçerik (content), sitenin yapılış amacına bağlı olarak sayfalarda yer alan bilgilerin kullanıcı amaçlarıyla örtüşüp-örtüşmediği, kullanıcının aradığı bilginin işine yarayıp-yaramadığı, kullanıcının ulaştığı bilgilerin derinliğinin yeterli olup-olmadığı gibi özellikleri ifade etmektedir.
- Güncellik (currency), web sitesinde günün tarihinin olup-olmadığı, sayfanın en son ne zaman güncellendiği bilgisinin olup-olmadığı, sayfadaki bağlantıların tam olarak açılıp-açılmadığı ve açılan bağlantıların güncel olup-olmadığı gibi özellikleri ifade etmektedir (Sebek, 2004; Kapoun, 1998).

Bu ölçütlerin yanında siteye ulaşılabilirlik, genel görünüş, kullanım kolaylığı, teknik özellikler ve etkileşimlilik de önem taşımaktadır (Gürçan, 2003, ss.207-209). Üniversite kütüphaneleri Web sitelerinin anılan ölçütler dışında kullanıcıları için bir web sitesinin temel düzeyde işlevini yerine getirebilmesi konusunda öncelikle, bağlantıların çalışıp-çalışmadığı, sayfaların çabuk yüklenip-yüklenmediği, sayfadan çıkışın kolay olup-olmadığı, bilgi aramada sayfalar arası geçişin kolay olup-olmadığı ve sitenin ne kadar sıklıkta güncellendiği soruları önem kazanmaktadır.

Üniversite kütüphane Web sitelerinin teknik açıdan temel düzeyde çalışabilir olmasının yanında, içerik olarak da iyi düzenlenmiş olması kullanıcılar açısından önem taşımaktadır. Herhangi bir kullanıcının aradığı bilgiye kolayca

ulaşabilmesi ve karşılaşılabileceği olası sorunların ortadan kaldırılabilmesi için Web sitelerinde etkin bir düzenlemenin yapılması gereklidir. Anılan öğelerin yanında bir kütüphane Web sitesinde kullanıcıların yararlanabileceği şu özellikler bulunmalıdır (Jurkowski, 2003, s.30).

- Kütüphane hakkında bilgi
- İnternet üzerinde seçilmiş kaynaklara verilen bağlantı
- Etkileşimli e-posta
- Kütüphane adresi
- Kütüphanenin bulunduğu bölgeye ilişkin bilgi veren bağlantılar
- Sayfanın son güncellenme bilgisi
- Kütüphane kataloğuna bağlantı
- Diğer kütüphanelerin çevrim-içi kataloglarına bağlantılar
- Yerel yönetim ve kamu kurumlarına ilişkin bağlantılar
- İnternet arama motorlarına bağlantı
- Kütüphane ve hizmetlerine ilişkin bilgiler
- Varsa, özel koleksiyonlara ilişkin bağlantılar
- Ziyaretçi sayacı
- Kütüphanenin İnternet erişimine ilişkin bilgiler
- Kütüphane kuralları
- Kütüphanenin misyon ve vizyonuna ilişkin bilgi
- Yıllık kütüphane etkinlik raporları
- Kullanıcı eğitimi

Bir web sitesinin oluşturulması aşamasında kullanıcıların ilgisini çekebilecek ve birbirine uyumlu renklerde seçilmiş bağlantılar, yazılar ve arka plan kullanılmalıdır. Renk kullanımı ve sayfa tasarımında temel amaç bir Web sayfasının okunabilir olmasıdır. Aynı durum eğer varsa; grafik, fotoğraf ve

tablolar için de geçerlidir (Sowards, 1997, s.157).

Bir web sitesi içinde bilgiye ulaşmayı sağlayan temel etken bağlantılardır. Bağlantılar sayfa içinde görülebilecek düzenli bir planda yerleştirilmelidir. Ayrıca bağlantıların erişebilir olması ve sayfalar arasındaki bağlantılara geçişte yüklemenin çok uzun zaman almaması kullanıcı için kolaylık sağlamaktadır. Kullanıcılar, çalışmayan bağlantılarla karşılaşarak zaman kaybederlerse, aynı siteyi tekrar kullanma konusunda endişe yaşayabilmektedirler. Sayfa editörleri ya da "Webmaster"ler, sayfa içindeki bağlantıları düzenli bir biçimde kontrol ederek çalışmayan bağlantıları silmeli veya onarmalıdır. Çünkü bir Web sitesinin yetkinliği çalışan bağlantılarla değerlendirilebilir (Sowards, 1997, s.157).

Web sitelerinde kullanılabilirlik olgusu, hem hizmet sağlayanlar hem de kullanıcılar için büyük önem taşımaktadır. Herhangi bir kullanıcı herhangi bir web sitesinde, sitenin kullanımına ilişkin sorun yaşarsa; birkaç dakika içinde siteden tatmin olamayacağı algısıyla ayrılabilir. Bir web sitesinin kolay kullanılabilir olması ve kullanıcının site içinde aradığı hizmet ya da çözümü bulabilmesi, kullanıcının o siteye bağlılığı anlamına gelebilmektedir (Nielsen, 2000, ss.388-389).

Kullanılabilirlik kavramı; işlevsellik, kullanıcı, kurum, sistem ve çevre özelliklerinden oluşmaktadır (Fang, 2001, ss.37-45):

- İşlevsellik özellikleri; sitenin tasarımı, algılanması ve başarımına ilişkin öğeleri kapsamaktadır.
- Kullanıcı özellikleri; web'i kullanan her bir kullanıcının bağlantı ve kişisel özellikleri ile ilişkilidir. Kullanıcıların bireysel özellikleri yanında, bilgi edinmeden serbest zamanı değerlendirmeye kadar web'i kullanma amaçları da farklılık göstermektedir. Bu nedenlerden dolayı web sitelerinin yapım sürecinde, kullanılabilirlik ölçütlerinden biri olan kullanıcı özelliklerini de dikkate almak gerekmektedir.
- Kurum özellikleri; her bir kurumun farklı bilgi ve deneyimlerini web ortamına aktarabilmesini ifade etmektedir.

- Sistem özellikleri; bilgi sağlayıcıdan bilgi alıcıya, bilgi aktarımı sürecinde yer alan etkenlerin özelliklerini ifade etmektedir. Bilgi aktarımı sürecinde arayüz, işlevsellik, içerik, eşgüdüm, uyarılama ve sorumluluk kavramları önem taşımaktadır.

- Çevresel özellikler; kullanılabilirlik ölçütü içinde yasalar, düzenlemeler, etik, kültür, eğitim gibi öğelerden etkilenebilmektedir. Örneğin; bir web sitesinde yer alan bilgi ve hizmetlerin sağlayıcısı ve kullanıcısı için fikri haklar gibi yasal düzenlemelere uygunluk önem taşımaktadır.

Bilginin küresel boyutta yaygınlaşmasıyla birlikte kütüphanelerin kullanıcılarına sundukları hizmetler artarak çeşitlenmiştir. Özellikle 1990'lı yıllarda Internet kullanımının artmasıyla birlikte, kütüphanenin bulunduğu yerleşim yerinde yaşamayan kullanıcılar için e-posta aracılığıyla kaynaklardan yararlanma süreci de başlamış bulunmaktadır. Daha sonraki aşamada çevrim-içi danışma kaynakları kullanılmaya başlamıştır. Örneğin, etkileşimliliğe olanak sağlayan yazılımlar sayesinde "bize danışabilirsiniz (ask a librarian)" hizmeti, video konferans ve gerçek zamanlı sohbet programları hem kullanıcılar hem de kütüphaneciler için verimliliği sağlamaktadır (McCrea, 2004, ss.11-12).

Özellikle üniversite öğrencilerinin kütüphanede geçirdikleri zaman düşünülerek kullanıcıların kendilerini rahat hissedebilecekleri uygun fiziksel düzenlemeler (uygun ısı, ışık gibi) önemlidir. Bunun yanında web sitesini kullanarak bilgiye ulaşmaya çalışan akademisyen, öğrenci ve diğer kullanıcılar için ön plana çıkan temel ilkeler; kaynakların güvenilir olması, iyi bir görünüş için gerekli tasarım, bilgiye ulaşmayı etkin ve kolay kılan bir tasarım, hızlı yükleme, yararlı, tam ve doğrulanabilir bir içerik biçiminde sıralanabilir (Tillotson, 2002, s.393).

Akademisyen, öğrenci ve diğer kullanıcılar için basılı kaynaklardan yararlanmak bazı kısıtlamaları beraberinde getirmektedir. Bu sınırlılıklara, basılı kaynağı kütüphane dışına çıkarmak, basılı kaynağın aynı anda birden fazla kullanıcıya hizmet edememesi ya da fotokopi çektirmek gibi sınırlılıklar örnek olarak gösterilebilir. Üniversitelerin kütüphane web sitelerinden çevrim-içi kaynaklara ulaşmak anılan kısıtlamaları ortadan kaldırabilmektedir.

Kullanıcıların web sitelerinde aradıkları özelliklerin başında, gereksinimlerini karşılayacak doğru ve güncel kaynakların bulunması ve bunlara erişimin kolay

olması gelmektedir (Kapoun, 1998).

### **Amaç, Kapsam ve Yöntem**

Araştırmanın temel amacı, Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinin web sitelerine ilişkin özelliklerini tanımlamak; kütüphanelerin web sitelerini, web tasarım karakteristiklerinden biçim ve içerik öğeleri açısından çözümlenektir. Araştırmada yanıtı aranan sorular şunlardır:

- Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinin web sitelerinin özellikleri nelerdir?
- Türkiye'de üniversite kütüphaneleri web sitelerinin biçim ve içeriğini oluşturan yetkinlik, kullanım kolaylığı, genel görünüm, içerik, güncellik ve etkileşimlilik ölçütleri açısından nasıldır?
- İnternet üzerinden kendilerini ve hizmetlerini sunma konusunda devlet üniversite kütüphaneleri ile vakıf üniversite kütüphaneleri arasında, yukarıda anılan ölçütler açısından ne tür farklılıklar bulunmaktadır?

Bu amaçla 53'ü devlet, 24'ü vakıf üniversitesi olmak üzere toplam 77 üniversite kütüphane web sitesi 26 Aralık 2005 - 03 Ocak 2006 tarihleri arasında ziyaret edilmiştir.

Literatürdeki çalışmalardan yararlanılarak 44 değerlendirme ölçütü belirlenmiştir. Belirlenen ölçütler iki grup altında toplanmıştır. İlk grupta yer alan 9 ana ölçüt (kütüphane web sitelerinin tasarımına ilişkin bilgiler, zemin rengi, ziyaretçi sayacı, son güncelleme tarihi, kütüphaneye ilişkin fotoğraf, iletişim bilgileri, Türkçe'den başka dil seçme olanağı, sitedeki bağlantılar ve site içinde dolaşım), web sitesinin genel özellikleriyle ilgili 17 alt ölçütten oluşmaktadır. İkinci grupta yer alan dört ana ölçüt (kütüphane ile ilgili genel bilgiler, hizmetlerle ilgili bilgiler ve kütüphaneden bağımsız bilgiler) ise, web sitesinde bulunan bilgilerle ilgili 27 alt ölçütten oluşmaktadır.

Ziyaret edilen her üniversite kütüphanesinin web sitesi belirlenen 44 ölçüte göre tek tek değerlendirilmiştir. Ancak, çalışmanın "Bulgular ve Yorum" bölümünde araştırma sonuçları tablolar halinde sunulurken, yazarlar tarafından önemli görülen maddeler için değerlendirme yapılmıştır.



Web sitelerine ilişkin değerlendirme yapılırken içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. İçerik analizi, bir metindeki değişkenleri ölçmek amacıyla, sistematik, tarafsız ve sayısal olarak yapılan analizi ifade etmektedir (Wimmer ve Dominick, 2000, ss.135-136). Belirlenen ölçütlere dayanılarak hazırlanan listeye, ziyaret edilen her sitede aranılan özellikler girilmiştir. Çalışma, araştırma amaçlarına uygun tarama modeli kullanılarak yapılmıştır. Tarama modeli varolan mevcut bir durumu değiştirmeye kalkışmadan varolduğu biçimiyle betimlemeyi amaçlamaktadır (Karasar, 1998, s.77). Verilerin analizinde SPSS 12.0 for Windows (Statistical Packages for Social Science) paket programından yararlanılmıştır. Verilerin çözümlenmesinde sıklık ve yüzdelik değerleri kullanılmıştır. Sıklık dağılımı ve yüzdelik değerleri analizi tanımlayıcı istatistik olarak değerlendirilmektedir (Wimmer ve Dominick, 2000, ss.233-238).

### **Sınırlılıklar**

Değerlendirme ölçütleri içinde yer alan maddelerden doğruluk ve yansızlık; üniversitelerin resmi kurumlar olması nedeniyle çalışmada, ayrı birer madde olarak değerlendirmeye alınmamıştır. Üniversite kütüphaneleri web sitelerinin kullanıcı odaklı hizmet sunması doğruluk ve yansızlık kavramlarını farklılaştırmaktadır. Teknik anlamda web sitelerinin doğruluğu sorgulanabilirken, içerik açısından kütüphanenin sunduğu bilgi/belge hizmeti başka kaynaklardan da sağlanabildiği için doğruluk kavramı değerlendirme ölçütleri içinde bir başlık olarak yer almamaktadır. Kütüphane web sitelerindeki bilgilerin herhangi bir veri işleme sürecinden geçirilmeden web sayfasında yer alması yansızlık kavramını tek taraflı kılmaktadır.

### **Bulgular ve Yorum**

Türkiye'deki Üniversite Kütüphanelerinin Web Sitelerine Sahiplik Durumu

Türkiye'de 53'ü devlet, 24'ü vakıf üniversitesi olmak üzere toplam 77 üniversite bulunmaktadır (T.C. Yükseköğretim Kurulu, 2005). Yükseköğretim Kurulu'nun web sitesinde bulunan üniversitelerle bağlantı kurularak üniversite kütüphanelerinin Internet üzerinde web sitesine sahip olup-olmadıkları

araştırılmıştır. Sonuç olarak iki devlet üniversite kütüphanesi (bunlardan birinin üniversite web sitesindeki kütüphane bağlantısına tıklandığında yalnız çevrimiçi kütüphane kataloğuna ulaşabilmekte; diğerinde ise kütüphane web sitesine erişim olanaklı değildir) haricinde diğer üniversite kütüphanelerinin web sitesine sahip oldukları belirlenmiştir (%97).

### **Üniversite Kütüphanelerinin Web Siteleriyle İlgili Genel Özellikler**

Üniversitelerin ana web sayfalarındaki kütüphane web siteleri farklı yerlerde bulunabilmekte ve bu sitelerin kütüphane web sayfasıyla olan bağlantıları bazen ana sayfada kolaylıkla görülürken, bazen de alt sayfaların içinde yer aldığı belirlenmiştir. Kullanıcılar, genellikle kütüphane sayfasının adresini belleklerinde tutmak yerine üniversite ana sayfasından bulmayı tercih etmektedirler (Al ve Bahşişoğlu, 2000, s.314). Bu durumda, kütüphane web sitesine ilişkin ana sayfada kolaylıkla görülebilecek ya da diğer bağlantılardan farklı renk ve karakter ile dikkat çekebilecek bir bağlantı verilmelidir.

İncelenen 77 üniversite web sitesinin tamamında kütüphane web sitesine bağlantı bulunmaktadır. Bu durum, özellikle sanal ortamda verilen hizmetlerin yaygınlaşması ve işbirliğine yönelik çalışmaların artışı göz önünde bulundurulduğunda uzaktaki kullanıcılar için üniversite kütüphanesine kolay erişim olanağı tanınması açısından önemlidir (Al ve Bahşişoğlu, 2000, s.314).

Bu bölümde kütüphane web siteleri; tasarım, zemin rengi, ziyaretçi sayacı, güncelleme tarihi, kütüphaneye ilişkin görüntüler, iletişim, dil seçme olanağı, bağlantılar, site içinde dolaşım gibi genel özellikler açısından analiz edilmiştir.

Artan rekabet ve küreselleşme sonucu bilgi çağı organizasyonlarının gittikçe artan oranda, sadece kendi sahip olduğu yetenek ve becerileri temel alan işleri yapmak istemeleri; öz yeteneklerin (core competence) kullanılmadığı işleri, örgüt dışındaki başka işletmelerden almak eğilimi, yaygın bir dış kaynaklardan yararlanma (outsourcing) uygulamasını ortaya çıkarmıştır (Koçel, 2003, s.389). Türkiye'deki üniversite kütüphaneleri de bu tür yönetim uygulamalarından yararlanarak Web tasarımı, fotokopi, kütüphane otomasyonu, ciltleme gibi işleri profesyonel şirketlere bırakabilmektedirler (bkz. Tablo 1).

Tablo 1. Kütüphane Web Sitesi Tasarımcısına İlişkin Bilgiler (N=75)

Değişkenler	Sıklık	%
Tasarımcıya ilişkin bilgi yoktur	36	48
Kütüphane personeli tarafından tasarlanmıştır	21	28
Profesyonel bir şirket tarafından tasarlanmıştır	3	4
Üniversitenin Bilgi İşlem Merkezi tarafından tasarlanmıştır	15	20

Tablo 1'de üniversite kütüphanelerinin web sitelerinin %48'inde tasarımcıya ilişkin bilgi bulunmamaktadır. Buna karşın kütüphane web sitelerinin %28'i kütüphane personeli tarafından, %20'si kütüphanenin bağlı bulunduğu üniversitenin Bilgi İşlem Merkezi tarafından ve %4'ü ise profesyonel web tasarımı yapan bir şirket tarafından tasarlanmıştır.

Web sitelerinin oluşturulmasında renk kullanımı ayırt edici, yön gösterici ve vurgulayıcı işlevler taşımaktadır. Genellikle web siteleri beyaz zemin üzerinde siyah yazı kullanarak arka ve ön zemin arasında karşıtlık oluşturmaktadır. Böylelikle kullanıcıların metinleri göz yorulması olmadan okuması kolaylaşmaktadır (Onursoy, 2001, s.72).

Tablo 2. Kütüphane Web Sitesinin Zemin Rengi (N=75)

Zemin Rengi	Sıklık	%
Beyaz	54	72
Mavi	11	15
Sarı	7	9
Gri	3	4

Tablo 2'de üniversite kütüphanelerinin %72'sinin Web sitelerinde zemin rengi olarak beyazı tercih ettikleri görülmektedir. Kullanım kolaylığı nedeniyle web sitelerinin zemin rengi beyaz olarak tercih edilmektedir. Mavi zemin rengini tercih edenlerin oranı %15; sarı rengi tercih edenlerin oranı ise %9'dur. Kütüphanelerin %4'ünde zemin rengi olarak gri tercih edilmektedir.

Web sitelerinin güncelliği, Internet kullanıcılarının siteden olumlu izlenimlerle ayrılmalarını sağlayan ve ziyaretçilerin geri dönüşünü temin eden en önemli öğelerden biridir. Sitenin sürekli olarak güncellenmesi, kullanıcıların siteyi daha sık ziyaret etmelerini sağlamaktadır. Web sitelerinin güncellenmesi, kütüphanenin siteye ve özellikle kullanıcılara gösterdiği özenin bir kanıtıdır. Sitede son güncelleme tarihinin yer alması ise kütüphaneye ait bilgilerin ne kadar yeni olduğunu vurgulamak açısından önemlidir.

Ziyaretçilerin gözünde örgüt imajını etkileyen önemli bir diğer öğe de sitede yer alan görüntülerdir. Tablo 3'te görüldüğü gibi, kütüphane Web sitelerinde kütüphaneyi tanıtıcı görüntüye yer veren Web sitelerinin oranı %72'dir. Üniversite kütüphane Web sitelerinde, temel kütüphane bilgilerinden olan ziyaretçi sayacı ve son güncelleme tarihine sahiplik oranı %31 olmasına karşın, kütüphanelerin %69'u web sitelerinde ziyaretçi sayacı ve son güncelleme tarihine yer vermemektedirler.

Tablo 3. Kütüphane Web Sitelerindeki Temel Kütüphane Bilgileri (N=75)

Değişkenler	Var		Yok	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Ziyaretçi sayacı	23	31	52	69
Son güncelleme tarihi	23	31	52	69
Kütüphane görüntüsü	54	72	21	28

75 üniversite kütüphanesinin web sitesinde kütüphaneye ilişkin görüntü olup-olmadığı araştırıldığında, kütüphanelerin %72'sinde fotoğraf(lara) rastlanırken, %28'inin web sitelerinde herhangi bir görüntüye yer verilmediği belirlenmiştir.

Kütüphane web siteleri, kullanıcılara örgütle birebir iletişim kurma olanağı sağlamaktadır. Kütüphanenin web sitesinde posta adresi, telefon-faks numaraları ve elektronik posta (e-posta) adreslerine yer vermesi kullanıcılarıyla birebir iletişim kurma ve onlardan geribildirim alma istekliliğini göstermektedir. Tablo 4'te kütüphanelerin web sitelerinde yer alan iletişim bilgileri görülmektedir. Tabloya göre; kütüphane Web sitelerinin %81'inde posta adresi

bulunmaktayken, %19'unda bu bilgiye rastlanmamıştır. Kütüphanelerin Telefon numaraları web sitelerinin %91'inde bulunmasına karşın, %9'unda bu bilgiye rastlanmamıştır. Yine kütüphanelerin web sitelerinde Faks numarası %69 oranında yer almasına karşın, %31'inde bu bilgi bulunmamaktadır. Kütüphanelerin e-posta adreslerinin ise, web sitelerinin %92'sinde bulunmasına karşın, %8'inde yer almadığı görülmektedir.

Tablo 4. Kütüphane Web Sitelerindeki İletişim Bilgileri (N=75)

İletişim Bilgileri	Var		Yok	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Posta adresi	61	81	14	19
Telefon numarası	68	91	7	9
Faks numarası	52	69	23	31
E-posta adresi	69	92	6	8

Küresel kütüphane kullanıcısının Web sitesindeki bilgilerden yararlanabilmesi için farklı dil seçenekleri sunmak, kullanıcı (müşteri) değeri yaratmada etkili bir yaklaşımdır.

Tablo 5. Türkçe'den Başka Bir Dil Seçme Olanağı (N=75)

Değişken	Var		Yok	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Dil seçme olanağı	27	36	48	64

Tablo 5'te görüldüğü gibi, üniversite kütüphaneleri web sitelerinin %36'sında Türkçe'den başka bir dil seçme olanağı bulunurken, %64'ünde bu olanağa rastlanılmamaktadır.

Bir Web sitesinde bağlantıların etkin olarak çalışmaması, mevcut bilgilere ulaşamayan ziyaretçilerin gözünde kütüphane imgesini (imaj) olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu nedenle bağlantıların etkin çalışması ve kütüphane tarafından sürekli olarak denetlenmesi son derece önemlidir.

İşbirliği çalışmaları, kütüphane hizmetlerini etkin kılmak için vazgeçilmez bir

öğedir. İşbirliğinin temelinde kullanıcılara daha hızlı, daha ekonomik ve daha iyi hizmet verme anlayışı yatmaktadır. Gerek elektronik ortamdaki bilgi kaynaklarının ve hizmetlerinin giderek artması; gerekse bilgi işleme, depolama ve iletişim teknolojilerinin kütüphaneler tarafından da edinilebilmesi, elektronik bilgi kaynaklarının paylaşımını kolaylaştırmış ve kütüphaneler için yeni işbirliği alanlarını ortaya çıkarmıştır (Tonta, 1999, s.494).

Tablo 6. Kütüphane Web Sitelerindeki Bağlantılar (N=75)

Sitedeki Bağlantılar	Var		Yok	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Çalışmayan bağlantı	11	15	64	85
Diğer üniversite kütüphanelerine bağlantı	50	67	25	33
İşbirliği yapılan kurum/kuruluşlara bağlantı	46	61	29	39

Tablo 6'dan da izlenebileceği gibi, kütüphane web sitelerinin %15'inde çalışmayan bağlantı bulunurken, %85'inde ise çalışmayan bağlantıya rastlanmamıştır. Kütüphanelerin %67'si web sitelerinde diğer üniversite kütüphanelerine bağlantı verirken, %33'ünde bu bağlantı bulunmamaktadır. Üniversite kütüphanelerinin %61'inde işbirliği yapılan kurum/kuruluşlara (kütüphane/bilgi-belge merkezleri ve konsorsiyumlar) bağlantı varken, bağlantısı bulunmayan kütüphanelerin oranı %39'dur.

Web sitesi içinde kullanıcıların site içinde kaybolmadan, etkin bir biçimde istedikleri bilgilere ulaşabilmeleri için site içinde yönlendirmenin iyi yapılması son derece önemlidir. Ayrıca site içinde arama yapma olanağının bulunması, ziyaretçilerin gereksinim duyduğu bilgi(ler) hızlı ve kolay bir biçimde ulaşmalarını sağlamak ve kullanıcıyı anında ilgili bölümlere yönlendirmektedir. Kullanıcıların site içinde aradıkları bilgiye kolaylıkla ulaşmalarını sağlayan bir başka uygulama ise site haritasıdır.

Sitede bulunan yardım seçeneği ziyaretçilere web sitesinin kullanımı konusunda yardımcı olmak ve yol göstermektedir. Bu olanak, özellikle Internet'i öğrenmekte olan yeni kullanıcılar için oldukça yararlı bir uygulamadır.

Tablo 7. Kütüphane Web Siteleri İçinde Dolaşım (N=75)

Site İçinde Dolaşım	Var		Yok	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Sayfalar arası yönlendirme işareti	16	21	59	79
Site içinde arama	18	24	57	76
Site haritası	7	9	68	91
Yardım butonu	7	9	68	91

Tablo 7'de görülebileceği gibi, kütüphane web sitelerinin %21'inde sayfalar arası geçişte site içinde yönlendirme işareti bulunmasına karşın, %79'u bu olanağa sahip değildir. Site içinde arama yapma olanağı bulunan kütüphanelerin oranı %24 iken, bu olanağı sağlamayan kütüphanelerin oranı ise %76'dır. Tabloya göre; içinde site haritası ve yardım butonu bulunan kütüphane web sitesinin oranı %9 olmasına karşın, %91'lik bir oranla kütüphaneler anılan olanakları sağlamaktadır.

#### Üniversite Kütüphanelerinin Web Sitelerinde Bulunan "Kütüphaneye İlgili" Bilgiler

Günümüz rekabet ortamında kurum kimliği ayırt edici bir öğedir. Kullanıcı, bilgi edinimi kararında hizmetin işlevsel faydaları kadar kurum kültürü ve kimliğini de değerlendirmektedir. İnternet aracılığıyla kütüphaneye ilgili bilgi sağlamak, etkileşim içine girilen örgütün kimliğini bilmek isteyen kullanıcılar için önemlidir. Bu nedenle güçlü kurumsal kimliğe sahip kütüphaneler tercih edilme üstünlüğüne sahiptir.

Kütüphanelerin, kullanıcılarının kütüphane ve hizmetlerine ilişkin soru ve sorunlarını birebir etkileşime girerek yanıtlamaları, örgütler açısından çok sayıda çalışmanı gerektiren maliyetli bir uygulamadır. Ancak, kütüphaneler müşteri destek hizmeti ile, kullanıcıların kütüphaneye en fazla yönelttikleri soruları sınıflandırarak, bu sorulara verilen yanıtların sunulduğu sıkça sorulan sorular bölümü ile maliyeti en aza indirebilmektedir.

Tablo 8. Kütüphaneye İlgili Bilgiler (N=75)

Kütüphaneye İlgili Bilgiler	Var		Yok	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Tarihçe bilgisi	44	59	31	41
Personel bilgisi	68	91	7	9
Duyurular/haberler	58	77	17	23
Sıkça sorulan sorular	16	21	59	79
Çalışma saatleri	57	76	18	24
Geribildirim	31	41	44	59

Tablo 8'de üniversite kütüphane Web sitelerinin %59'unun tarihçe bilgisine yer verdikleri görülmektedir. İçerik analizi sonuçlarına göre; üniversite kütüphaneleri Web sitelerinde kütüphane personeli bilgisi %91 oranında, duyurular/haberler %77 oranında ve çalışma saatleri bilgisi de %76 oranında yer almaktadır. Buna karşın Web sitelerinde sıkça sorulan sorular (%21) ve geribildirim (%41) bilgilerinin yer alma oranları oldukça düşük bulunmuştur.

Örgütlerde misyon kavramı, örgütün kuruluş nedenini, ne yapmak istediğini ve hedef/amaçlarını açıklayan yazılı ifadedir (Boone ve Kurtz, 2005, s.273). Bir kütüphanenin misyonu, onu diğer kütüphanelerden ayırt edici özelliğe sahiptir. Kütüphanelerde misyonun belirlenmiş olması, çalışanların örgüte bağlılığını sağlamaktadır. Vizyon ise; geleceği biçimlendiren, tanımlayan ve ifade eden bir senaryodur. Vizyon sürekli olarak yenilenen bir süreçtir ve bu özelliği ile örgütün de sürekli bir devinim içinde olmasını sağlar (Berberoğlu, 2002, ss.315-317). Kütüphanelerin organizasyon şemalarında örgütün yönetim basamakları ve çalışanlara ilişkin bilgiler bulunmaktadır. Kullanıcılar açısından bu tür bilgilere ulaşmak, kütüphanenin misyon, vizyon ve yönetim kademelerini bilmeleri, dolayısıyla kullanıcı oldukları kütüphaneyi daha iyi tanımalarını sağlayacaktır.



Tablo 9. Kütüphane Yönetimiyle İlgili Bilgiler (N=75)

Yönetimle İlgili Bilgiler	Var		Yok	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Misyon ve vizyon cümlesi	32	43	43	57
Organizasyon yapısına ilişkin bilgi	36	48	39	52
Yöneticilere ilişkin bilgi/özgeçmiş	5	7	70	93

Tablo 9'da üniversite kütüphane web sitelerinde misyon ve vizyon cümlesine %43 oranında, yöneticilere ilişkin bilgi (özgeçmiş)'e de %7 oranında yer verildiği görülmektedir. İncelenen toplam 75 üniversite kütüphanesi içinde, web sitelerinde organizasyon yapısına ilişkin bilgi veren üniversite kütüphanesi sayısı da 36 olarak belirlenmiştir (%48).

#### *Üniversite Kütüphanelerinin Web Sitelerinde Bulunan "Hizmetlerle İlgili" Bilgiler*

Kütüphane web sitelerinde, İnternet ortamında verilen çeşitli bilgi hizmetleri de sunulabilmektedir. Kütüphane tarafından hazırlanan çeşitli listeler, kataloglar, veri tabanları veya elektronik yayınlar, ödünç verme kuralları, kitap ayırtma (rezerve), kütüphanelerarası belge sağlama, kütüphane tanıtımı ve "bize danışabilirsiniz (ask a librarian)" gibi daha önce geleneksel araçlarla verilmeye çalışılan bilgi ve hizmetler, günümüzde İnternet ortamına taşınmaktadır (Al ve Bahşışoğlu, 2000, s.316). Çalışmada ziyaret edilen kütüphane web siteleri bu açılardan da incelenmiştir.

Günümüz bilgi teknolojisi; kullanıcının mekân olarak kütüphaneye gitmeden hizmetlerden en etkin biçimde yararlanmasına olanak sağlamaktadır. "Bir kütüphanenin en önemli hizmetlerinden birisi, sahip olduğu koleksiyonu kullanıcılarına tanıtmasıdır. Bu, iyi bir katalog ile gerçekleşebilir. Çevrimiçi katalogların arayüzlerle web üzerinden taranabilir olması, bir kütüphane için olmazsa olmaz ölçütlerden birisi haline gelmektedir" (Al ve Bahşışoğlu, 2000, s.317). Kütüphane otomasyonu konusunda eski bir geçmişe sahip olmadığımız göz önünde bulundurulursa, ziyaret edilen 76 üniversite kütüphanesi web sitesinin 72'sinde (%95) çevrimiçi katalogun bulunması umut verici bir durumdur (bkz. Tablo 10).

Tablo 10. Kütüphanelerin Çevrim-İçi Kataloğa Bağlantı Durumu (N=72)

Değişken	Var		Yok	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Çevrim-içi kataloğa bağlantı	72	95	4	5

Tablo 11 incelendiğinde, Türkiye'deki üniversite kütüphanelerinin %44 oranla YORDAM, %21'le BLISS, %7 ile KYBELE adlı kütüphane otomasyon programlarını tercih ettikleri görülmektedir. Bu programları MILAS (%6), INNOPAC (%4), İSKENDERİYE (%1,4), MILLENNIUM (%1,4), VTLS (%1,4) (toplamda bu üç veri tabanlarının oranı %4'tür) izlemektedir.

Tablo 11. Kütüphanelerde Kullanılan Otomasyon Programları (N=72)

Kütüphane Otomasyon Programları	Sıklık	%
YORDAM	32	44
BLISS	15	21
KYBELE	5	7
MILAS	4	6
INNOPAC	3	4
İSKENDERİYE, MILLENNIUM ve VTLS	1	1,4
Diğer	10	14

Ticari otomasyon programını tercih etmeyerek koleksiyonlarını kendi olanaklarıyla bilgisayar ortamına aktaran üniversite kütüphanelerinin oranı ise; (diğer) %14'tür.

Kütüphane dermesinde önemli bir yere sahip olan süreli yayınların listesi, kullanıcıların bu kaynaklardan daha etkin bir biçimde yararlanması açısından büyük önem taşımaktadır. Bu listeler özellikle kütüphaneler arasında işbirliği ile belge sağlama hizmetini destekleyen temel hizmetlerden birisidir (Al ve Bahşişoğlu, 2000, s.317).

Tablo 12'de kütüphanelerin %51 oranla web sitelerinde süreli yayınlar listesine yer verdikleri görülmektedir. Kütüphane dermesine dahil edilen yeni kaynaklardan kullanıcıların en kısa zamanda haberdar olabilmesi için yeni yayınlar listesinin hazırlanması tercih edilmektedir. İncelenen kütüphanelerden 45'inin (%60) sitelerinde yeni yayınlar listesine yer vermedikleri belirlenmiştir.

Veri tabanları konusunda kütüphanelerdeki en son eğilim, çevrimiçi bibliyografik veri tabanlarına erişimden çevrimiçi tam metin bibliyografik veri tabanlarına doğru bir geçişi işaret etmektedir. Bunun en önemli nedeni, dergilerin büyük bir çoğunluğunun artık web'de tam metin makale erişim olanağına sahip bulunmasıdır (Mercado, 1999, s.262). Bu nedenden dolayı, Türkiye'deki üniversite kütüphaneleri, kullanıcılarının talepleri doğrultusunda farklı çevrimiçi veri tabanlarına abone olmaktadır. Hatta bazı üniversite kütüphaneleri birleşerek ANKOS (Anadolu Üniversite Kütüphaneleri Konsorsiyumu) adıyla ortak bir çatı altında toplanmışlardır. Bu konsorsiyuma üye kütüphaneler çeşitli çevrimiçi veri tabanlarına erişim sağlamışlardır. Üniversite kütüphanelerinin büyük bir çoğunluğu 2000'li yılların başlarında ULAKBİM (Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi) tarafından başlatılan VEDES (Veri Tabanları ve Elektronik Dergilere Ev Sahipliği) projesi aracılığıyla ISI (Institute for Scientific Information) ve SilverPlatter veri tabanlarına erişim olanağı bulmuşlardır (Al ve Bahşışoğlu, 2000, s.318). Çevrimiçi veri tabanlarına/elektronik yayınlara abone olan 71 üniversite kütüphanesi (%95) bulunmaktadır. Ödünç verme kuralları 67 üniversite kütüphanesinin Web sitesinde (%89) yer alırken, çevrimiçi rezerve yapma olanağına sahip 8 kütüphane (%11) bulunmaktadır.

Kütüphanelerarası belge sağlama, kütüphanelerin, kendi koleksiyonuyla sınırlı kalmadan, kullanıcıların bilgi/belge gereksinimlerini karşılamaya yönelik önemli bir hizmettir. Bu hizmete ilişkin bilgileri Web sitelerinde bulunduran kütüphanelerin oranı %57'dir.

Tablo 12. Hizmetlerle İlgili Bilgiler (N=75)

Hizmetlerle İlgili Bilgiler	Var		Yok	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Sürekli yayın listesi	38	51	37	49
Yeni yayınlar listesi	30	40	45	60
Çevrim-içi veri tabanları/e-yayınlar	71	95	4	5
Ödünç verme kuralları	67	89	8	11
Çevrim-içi rezerve olanağı	8	11	67	89
Kütüphanelerarası belge sağlama	43	57	32	43
Çevrim-içi kütüphane tanıtımı/kullanıcı eğitimi	11	15	64	85
Çevrim-içi "Bize Danışabilirsiniz" hizmeti	7	9	68	91

Kütüphanelerin önemli işlevleri arasında yer alan kullanıcı eğitimi/kütüphane oryantasyonu hizmeti günümüzde artık elektronik ortamda verilebilmektedir. İşgören ve kullanıcı zamanından tasarruf sağlayan bu hizmet 11 kütüphane (%15) tarafından verilmektedir. Kütüphanelerin danışma (referans) bölümlerince yürütülen ve kullanıcılar açısından oldukça önemli olan "bize danışabilirsiniz (ask a librarian)" hizmeti 7 kütüphane (%9) tarafından çevrimiçi olarak verilmektedir.

#### *Üniversite Kütüphanelerinin Web Sitelerinde Bulunan "Kütüphaneden Bağımsız" Bilgiler*

Kütüphane web sitesinde ziyaretçilerin, kütüphaneye ilgili bilgilerin yanı sıra bilgi sektörü ile ilgili diğer konularda gereksinim duydukları bilgilere ulaşmaları, siteden elde ettikleri değeri artıracaktır. Her kütüphane web sitesinin bilgi ve kaynak tarama hizmeti sunması yanında kullanıcıların başka zihinsel aktivitelere ulaşabilmesini sağlaması da web sitelerine erişim anlamında bir artış sağlayabilir. Bu artış, potansiyel kullanıcılara reklâmla ulaşabilme yanında kütüphane için bir gelir de sağlayabilir. Bu uygulama kütüphane web sitelerinin temel amaç ve işlevlerinden uzaklaşmadan yapılmalıdır.

Tablo 13. Kütüphaneden Bağımsız Bilgiler (N=75)

Kütüphaneden Bağımsız Bilgiler	Var		Yok	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Çevrim-içi gazete/sürelî yayın bağlantıları	21	28	54	72
Kütüphanecilik Bölümlerine ilişkin bağlantı	8	11	67	89
Kütüphaneciler için yararlı bağlantılar	11	15	64	85
Kütüphanecilik dernek/federasyon bağlantıları	48	64	27	36,
Tedarikçilere ilişkin bağlantı	26	35	49	65
Ticari reklâm	2	3	73	97
Serbest zaman değerlendirme	8	11	67	89

75 üniversitenin kütüphanelerinin web siteleri içinde, %28 oranında günlük gazetelere çevrimiçi bağlantı bulunmaktadır. Kullanıcılar için yayınevleri gibi tedarikçilere ilişkin bağlantı bulunan sitelerin oranı ise %35'tir. Yaygın uygulamadan farklı olarak 2 üniversite kütüphanesinin web sitesinde ticari reklâm biçiminde değerlendirilebilecek bağlantılar görülmektedir. Örneğin, İnönü Üniversitesi kütüphane web sitesinde Cumhuriyet Gazetesi'ne ilişkin reklâm sembolü bulunmaktadır. Diğer bir örnek ise, Atılım Üniversitesi kütüphane web sitesinde Amazon.Com yayınevine ilişkin reklâm sembolüdür. Bu uygulamaların kütüphaneye gelir sağlayıp-sağlamadığı bilinmemektedir. Kullanıcıların zihinsel yorgunluğunu rahatlatabilecek ya da farklı bir alanda serbest zaman değerlendirme olanağı sunacak etkinlikler önem taşımaktadır. Bu uygulamaya yer veren üniversitelerin kütüphanelerinin web siteleri oranı yalnızca %11'dir.

*Devlet Üniversitelerinin Kütüphanelerinin Web Siteleri İle Vakıf Üniversitelerinin Kütüphanelerinin Web Sitelerinin "Doğruluk", "Yetkinlik", "Yansızlık", "İçerik" ve "Güncellik" Ölçütleri Açısından Karşılaştırılması*

Tablo 14. Devlet ve Vakıf Üniversiteleri Web Sitelerinin "Yetkinlik Ölçütleri" Açısından Karşılaştırılması (Devlet N=51) (Vakıf N=24)

Yetkinlik Ölçütleri	Örgütün Statüsü	Sıklık	%
Tasarım kütüphane personeli tarafından yapılmıştır	Devlet	16	31
	Vakıf	5	21
Tasarım profesyonel bir şirket tarafından yapılmıştır	Devlet	3	6
	Vakıf	-	-
Kütüphanenin posta adresi bulunmaktadır	Devlet	40	78
	Vakıf	21	88
Kütüphanenin telefon numara(ları) bulunmaktadır	Devlet	46	90
	Vakıf	22	92
Kütüphanenin faks numara(ları) bulunmaktadır	Devlet	34	67
	Vakıf	18	75
Kütüphanenin e-posta adresi bulunmaktadır	Devlet	46	90
	Vakıf	23	96
Kütüphane tarihçesine ilişkin bilgi vardır	Devlet	40	78
	Vakıf	4	17
Misyon ve vizyon cümlesi yer almaktadır	Devlet	22	43
	Vakıf	10	42
Organizasyon yapısına ilişkin bilgi vardır	Devlet	25	49
	Vakıf	11	46
Yöneticiye ilişkin bilgi bulunmaktadır	Devlet	2	4
	Vakıf	3	13
Personele ilişkin bilgi vardır	Devlet	49	96
	Vakıf	19	79

Yetkinlik ölçütü açısından vakıf üniversiteleri kütüphaneleri ile devlet üniversiteleri kütüphaneleri arasında Tablo 14'te görülen bazı farklılıklar şunlardır: Kütüphanenin posta adresi bilgisine yer veren devlet üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinin oranı %78 iken; bu oran vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinde %88 olarak belirlenmiştir. Kütüphanelerin e-

posta adresi kullanma oranlarında da vakıf üniversitelerinin kütüphaneleri öne çıkmaktadır. Vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinin web siteleri %96 oranında e-posta adresine yer vermişken, bu rakam devlet üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinde %90 olarak belirlenmiştir.

Devlet üniversitelerinin kütüphanelerinin web siteleri ile vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinin web siteleri arasında yetkinlik ölçütü açısından temel düzeyde farklılıklar görülmemektedir. Ancak, önemli farkın tarihçe bilgisi ölçütü açısından ortaya çıktığı söylenebilir. Tabloya göre; kütüphanenin tarihçesine ilişkin bilgi veren devlet üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinin oranı %78 iken; bu oran vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinde %17'dir. Bunun nedeni, vakıf üniversitelerinin kuruluş tarihlerinin devlet üniversitelerine oranla daha yeni olmasıdır.

Tablo 15. Devlet ve Vakıf Üniversiteleri Web Sitelerinin "Kullanım Kolaylığına İlişkin Ölçütler" Açısından Karşılaştırılması

(Devlet N=51) (Vakıf N=24)

Kullanım Kolaylığına İlişkin Ölçütler	Örgütün Statüsü	Sıklık	%
Beyaz zemin rengi olarak beyazın tercih edilmesi	Devlet	39	77
	Vakıf	15	63
Kütüphaneye ait fotoğraf/görüntü kullanımı	Devlet	36	71
	Vakıf	18	75

Web sitelerinde yaygın olarak kullanılan zemin renginin beyaz olduğudur. Beyaz zemin üzerinde -zıtlık oluşturacak biçimde- siyah renkli yazı kullanılmasının nedeni web sitesinin daha rahat biçimde okunmasını sağlamaktır, bu amaçla beyaz rengin kullanıldığı düşünülmüştür. Devlet üniversitelerinin kütüphanelerinin web sayfalarında %77 oranında beyaz zemin tercih edilirken, vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinin web sayfalarında bu oran %63'tür. Siyah beyaz renk kullanımının sağlamış olduğu kullanım kolaylığı açısından kütüphane statülerine göre %14 oranında fark bulunmaktadır.

Tablo 16. Devlet ve Vakıf Üniversiteleri Web Sitelerinin "İçerik Ölçütleri" Açısından Karşılaştırılması  
(Devlet N=51/52) (Vakıf N=24)

İçerik Ölçütleri	Örgütün Statüsü	Sıklık	%
Kütüphaneden "Haberler/duyurular" bölümüne yer verilmiştir	Devlet	41	80
	Vakıf	17	71
"Sıkça sorulan sorular" bölümü bulunmaktadır	Devlet	12	24
	Vakıf	4	17
Çevrim-içi kataloga erişim vardır	Devlet	50	96
	Vakıf	22	92
Sürekli yayınlar listesi bulunmaktadır	Devlet	27	53
	Vakıf	11	46
Çevrim-içi veri tabanları/e-yayınlarla bağlantı vardır	Devlet	49	96
	Vakıf	22	92
Ödünç verme kuralları belirtilmiştir	Devlet	45	88
	Vakıf	22	92
Kütüphaneciler için yararlı bağlantı(lar) bulunmaktadır	Devlet	9	18
	Vakıf	2	8
Serbest zamanı değerlendirmeye ilişkin bağlantı(lar) vardır	Devlet	6	11
	Vakıf	2	8

İçerik ölçütlerin"e ilişkin olarak Tablo 16'da yer alan maddelerde belirgin olarak saptanan farklılık, kütüphaneden haberler/duyurular bölümünde ortaya çıkmaktadır. Bu bölüme yer veren devlet üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinin oranı %80 iken, aynı oran vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinde %71'dir. Çevrimiçi kataloga erişimi olan devlet üniversitelerinin kütüphanelerinin web siteleri oranı %96 iken, vakıf üniversiteleri kütüphanelerinin web sitelerinde bu oran %92'dir. Web sitelerinde kütüphaneciler için yararlı bağlantılara yer veren kütüphanelerin oranı devlet üniversitelerinde %18 olmasına karşın, vakıf üniversitelerinde bu oran %8 olarak belirlenmiştir. Bu durumda içerik ölçütleri açısından kütüphane statülerine göre %10'luk fark bulunmaktadır.



Tablo 17. Devlet ve Vakıf Üniversiteleri Web Sitelerinin "Güncellik Ölçütleri" Açısından Karşılaştırılması  
(Devlet N=51) (Vakıf N=24)

Güncellik Ölçütleri	Örgütün Statüsü	Sıklık	%
Ziyaretçi sayacı bulunmaktadır	Devlet	17	33
	Vakıf	6	25
Son güncelleme tarihi mevcuttur	Devlet	15	29
	Vakıf	8	33

Web sitelerinde ziyaret sayacı bulunan devlet üniversitelerinin kütüphanelerinin oranı %33 iken, bu oran vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinde %25'tir. Son güncelleme bilgisi yer alan devlet üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinin oranı %29 olarak görülürken, bu oran vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinde %33 olarak ortaya çıkmaktadır. Bu verilere göre; güncellik boyutunda her iki kütüphane statüleri arasında yaklaşık %4 oranında düşük bir fark olduğu görülmektedir.

Tablo 18. Devlet ve Vakıf Üniversiteleri Web Sitelerinin "Etkileşimlilik Ölçütleri" Açısından Karşılaştırılması  
(Devlet N=51) (Vakıf N=24)

Etkileşimlilik Ölçütleri	Örgütün Statüsü	Sıklık	%
Geribildirim olanağı bulunmaktadır	Devlet	25	49
	Vakıf	6	25
Çevrim-içi yayın ayırma (rezerve) olanağı vardır	Devlet	7	14
	Vakıf	1	4
Çevrim-içi kütüphane tanıtımı/sanal kullanıcı eğitimi mevcuttur	Devlet	9	18
	Vakıf	2	8
"Bize danışabilirsiniz (Ask a librarian)" hizmeti bulunmaktadır	Devlet	5	10
	Vakıf	2	8

Geri bildirim olanağı bulunan devlet üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitesi oranı %49 olarak görülürken, bu oran vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinde %25'tir. Çevrim-içi kütüphane tanıtımı/sanal kullanıcı eğitimi bulunan devlet üniversiteleri kütüphanelerinin web siteleri oranı %18 iken, vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinde bu oran %8'dir. Çevrim-içi yayın ayırtma (rezerve) olanağı bulunan devlet üniversitelerinin kütüphanelerinin web siteleri oranı %14 olarak belirlenirken, vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinde bu oran %4'tür. Bize danışabilirsiniz hizmeti haricindeki diğer hizmetlerde kütüphane statüsü açısından farklılıklar ortaya çıktığı söylenebilir.

### **Sonuç ve Öneriler**

Al ve Bahşıoğlu'nun 2000 yılında yaptıkları çalışmada, toplam 53 devlet üniversitesinden %73'ünde (37 site) kütüphaneye ait bir web sitesi olduğu belirlenmiştir. Aynı çalışmada son güncelleme tarihine ilişkin bilgi olan 6 devlet üniversitesinin kütüphane web sitesi (%16) olduğu belirlenmiştir. Yazarlar, 37 devlet üniversitesi içinde çevrim-içi kataloğa erişimi olan 22 üniversite kütüphanesi (%59) belirlemişlerdir. Çevrimiçi veri tabanlarına erişim olanağı sunan 29 devlet üniversitesi kütüphanesi (%78) bulunmaktadır (Al ve Bahşıoğlu, 2000, ss.314-317). Mevcut durumda ise (Ocak 2006); 53 devlet üniversitesi kütüphanesinden 51'inin (%96) web sitesine sahip olduğu belirlenmiştir. Son güncelleme tarihine ilişkin bilgi veren devlet üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinin sayısı 15 (%29) olarak görülmektedir. 52 devlet üniversitesi kütüphanesinin, 50'sinde (%96) çevrimiçi kataloğa erişim olanağı bulunmaktadır. 51 devlet üniversitesi kütüphanesine ait web sitesi içinde 49'unun (%96) çevrimiçi veri tabanlarına erişim olanağı vardır. Web sitesine sahip olma, son güncelleme tarihine ilişkin bilgi, çevrimiçi kataloğa ve çevrimiçi veri tabanlarına erişim olanağı açısından, devlet üniversiteleri kütüphanelerinin web sitelerinin oluşumunda son 6 yıl içinde belirgin bir gelişmenin yaşandığı söylenebilir.

Üniversite kütüphane web sitelerinin değerlendirilmesine ilişkin olarak yapılan bu çalışmada web siteleri, yetkinlik, kullanım kolaylığı, genel görünüm, içerik,

güncellik ve etkileşimlilik ölçütlerine göre değerlendirilmiştir.

Web kullanıcıları üniversite kütüphane web sitesi içinde aradıkları bilgiye olabildiğince hızlı ve doğru olarak ulaşabilmelidir. Kullanıcıların aradıkları kaynak ya da bilgiye kolaylıkla ulaşabilmeleri, web sitesinin etkin biçimde çalıştığının bir göstergesidir.

Üniversite kütüphane web sitelerinin yaklaşık yarısı, sitenin tasarım bilgilerine yer vermemektedir. Web sitelerinin zemin rengi olarak beyaz renk öne çıkmaktadır. Son güncelleme tarihi ve ziyaret sayacı uygulaması olan kütüphane web sitesi oranı ise %30 olarak görülmektedir.

Üniversite kütüphanelerinin dışa bakan yüzü olan iletişim bilgilerinde, e-posta hesabı kullanımı ilk sıradadır. %92 oranındaki e-posta hesabı kullanımı, sırasıyla %91'lik bir oranla telefon numarası kullanımı, %81'lik bir oranla posta adresi kullanımı ve %69'luk bir oranla faks kullanımı izlemektedir. Vakıf ve devlet üniversiteleri bu yönden karşılaştırıldığında; "vakıf üniversiteleri, devlet üniversitelerine oranla iletişim bilgilerine daha fazla yer vermektedir" yargısına varılabilir.

Üniversite kütüphanelerinin web sitelerinde Türkçe'den başka dil kullanımı olarak İngilizce görülmektedir. Toplam 77 site içinde 27'si, kullanıcılara İngilizce dil seçimi olanağı sunmaktadır.

Kütüphanelerin bilgi sağlama hizmetlerinden olan diğer üniversite kütüphanelerinin web sitelerine bağlantı veren kütüphanelerin oranı %67'dir. Kullanıcıların site içinde aradıkları bilgiyi kolaylıkla bulabilmelerini sağlayan uygulama site haritasıdır. Site haritası olan üniversite kütüphanelerinin web sitelerinin oranı %9'dur. Kullanıcıların kütüphaneye ve hizmetlere ilişkin bilgilendirilmesini sağlayan bir başka uygulama da duyurular/haberler bölümüdür. Üniversite kütüphaneleri web sitelerinde bu uygulamaya yer verilme oranı %77 olarak görülmektedir.

Üniversite kütüphane web sitelerinde kullanılan otomasyon programlarına bakıldığında ise; YORDAM programı %44'lük bir kullanım oranı ile ilk sırada yer almaktadır. İkinci sırada ise %21 ile BLISS programı yer almaktadır.

Kütüphanelerin sunduğu hizmetlerin çeşitliliği ve işlevselliği, kullanıcıların memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Bu memnuniyeti artırabilecek uygulamalardan biri olan çevrim-içi "bizi danışabilirsiniz" hizmeti, devlet üniversite kütüphanelerinin web siteleri içinde yalnızca %10 oranında yer almaktadır. Bu oran vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinde %8'dir. Kullanıcıların sorunlarına daha hızlı çözümler bulabilmek için onlardan geribildirim alabilmek önemlidir. Geribildirim formu bulunan devlet üniversite kütüphanelerinin web siteleri oranı %49 olarak belirlenirken, bu oran vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinde %25'tir. Etkileşimlilik ölçütleri açısından devlet üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinde, vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerine oranla kütüphane ile kullanıcı arasında etkileşimi sağlayan uygulamaların daha etkin olduğu görülmektedir.

İçerik ölçütleri açısından yapılan karşılaştırmada ise devlet üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinin, vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerine oranla daha baskın olduğu görülmektedir. Örneğin, kütüphaneye ilişkin duyurular/haberler bölümüne yer veren devlet üniversitelerinin kütüphanelerinin web siteleri oranı %80 olarak belirlenirken, bu rakam vakıf üniversitelerinin kütüphanelerinin web sitelerinde %71 olarak görülmektedir. İçeriğe ilişkin bir başka madde olan çevrimiçi kataloğa erişim oranında da devlet üniversitelerinin kütüphanelerinin web siteleri %96 oranında ön plana çıkarken, bu oran vakıf üniversitelerinin kütüphane web sitelerinde %92'dir.

Web sitesinin dinamik bir yapısı olduğu düşünülerek sayfaların kullanıcı merkezli yapılandırılması ve düzenli olarak güncellenmesi gerekmektedir. Örneğin, serbest zamanın değerlendirilmesi amacıyla kullanılabilirlik etkinliklere yer verilmelidir. Araştırmada, serbest zaman değerlendirme olanağı bulunan üniversite kütüphane web sitesi oranı %11 olarak belirlenmiştir. Kütüphane yönetimleri, web sitelerinin geliştirilmesi ve güncellenmesi için yeterli kaynak ayırmanın yanı sıra, web sitesinin biçim ve içeriğine yönelik uygulamaları gerçekleştirebilecek personele kadrolarında yer vermelidir.

Hem araştırmacılar hem de kütüphaneciler için, kullanılabilirlik konusunda araştırmalar yapılmalı ve elde edilecek sonuçlardan kütüphane web sitelerinin geliştirilmesi bağlamında yararlanılmalıdır.

### Kaynakça

- Al, U. (2002). Üniversite kütüphanelerinde bilgi hizmetlerinin Internet aracılığıyla pazarlanması. *Bilgi Dünyası*, 3 (1), 1-11.
- Al, U. (2003). *Web sitelerinin değerlendirilmesi ve pazarlama: yayımlanmamış ders notları. Hacettepe Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, KÜT 470 Bilgi Hizmetlerinin Pazarlanması (Bahar 2003), Ankara*. 17 Kasım 2005 tarihinde <http://yunus.hacettepe.edu.tr/~umutal/lesson/week9-notes.doc> adresinden erişildi.
- Al, U. ve Bahşıoğlu, H. (2000). Türkiye'deki üniversite kütüphanelerine ait web sitelerinin içerik açısından değerlendirilmesi. *Bilgi Dünyası*, 1 (2), 307-329.
- Asemi, A. (2005). Information searching habits of Internet users: a case study on the Medical Sciences University of Isfahan, Iran. *Webology*, 2 (1). 27 Ekim 2005 tarihinde <http://www.webology.ir/2005/v2n1/a10.html> adresinden erişildi.
- Berberoğlu, G. (2002). Yönetim-organizasyon alanında yeni kavram ve teknikler. İnan Özalp (Yay.Haz.), *Yönetim ve organizasyon içinde*, (ss.314-330). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi.
- Boone, L. E. ve Kurtz, D. L. (2005). *Contemporary business*. Australia: Thomson/South-Western.
- Brown, J. R. (2002). *An evaluation of Missouri High School Library web pages*. Yayımlanmamış bilim uzmanlığı tezi, Central Missouri State University, Missouri.
- Clausen, H. (1999). Evaluation of library web sites: The Danish case. *The Electronic Library*, 17 (2), 83-87.
- Comer, D. E. (2004). *Computer networks and internets: with internet applications* New Jersey: Prentice Hall.
- Çakın, İ. (2000). Üniversitelerimizin bilgiye erişim sorunları ile Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi. *Bilgi Dünyası*, 1 (1), 26-41.

- Fang, X. (2001). *Web site design factors and usability: a navigation structure experiment*. Unpublished Ph.D. dissertation, University of Kentucky, Lexington.
- Gürcan, H. İ. (2003). Analysing of the Turkish news sites", Erkan Yüksel ve diğerleri (Yay.Haz.), *Communication in the millennium: A dialogue between Turkish and American scholars* içinde (ss.203-210). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Jurkowski, O. L. (2003). An analysis of library web sites at colleges and universities serving distance education students. Unpublished Ph.D. dissertation, Northern Illinois University, Illinois.
- Kapoun, J. (1998). Teaching undergrads WEB evaluation: A guide for library instruction, *C&RL News*, 59 (7). 23 Aralık 2005 tarihinde <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crlnews/backissues/1998/julyaugust6/teachingundergrads.htm> adresinden erişildi.
- Karasar, N. (1998). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Keskin, F. (2005, 19-21 Eylül). *Hizmetlerin tanıtılması ve pazarlanması açısından üniversite kütüphanelerinin web sitelerinin değerlendirilmesi*. Bilgi Toplumuna Açılan Kapı: Kütüphaneler ve Toplum Bilincinin Geliştirilmesi. 18 Kasım 2005 tarihinde [http://www.library.itu.edu.tr/ilipg/itu\\_poster\\_ozet.doc](http://www.library.itu.edu.tr/ilipg/itu_poster_ozet.doc) adresinden erişildi.
- Koçel, T. (2003). *İşletme yöneticiliği: yönetim ve organizasyon organizasyonlarda davranış klasik-modern-çağdaş ve güncel yaklaşımlar*. İstanbul: Beta Basım A.Ş.
- McCrea, R. (2004). Evaluation of two library-based and one expert reference service on the Web. *Library Review*, 53 (1), 11-16.
- Mercado, H. (1999). Library instruction and online database searching. *Reference Services Review*, 27 (3), 259-265.

- Nielsen, J. (2000). *Designing web usability*. Indianapolis: New Riders Publishing.
- Onursoy, S. (2001) *Online haber yayıncılığında görsel tasarım boyutu: Haber sitesi örnekleri üzerine bir uygulama*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Sebek, R. (2004). *Evaluating Internet information*. 23 Aralık 2005 tarihinde <http://www.lib.vt.edu/help/instruct/evaluate/evaluating.html> adresinden erişildi.
- Sowards, S. W. (1997). Save the time of the surfer: evaluating web sites for users. *Library Hi Tech*, 15 (3-4), 155-158.
- Tillotson, J. (2002). Web site evaluation: a survey of under graduates. *Online Information Review*, 26 (6), 392-403.
- Tonta, Y. (1999). Kütüphanelerarası işbirliğinin neresindeyiz?. Özlem Bayram ve diğerleri (Yay. Haz.), "*Bilginin serüveni: Dünü, bugünü ve yarını...*" içinde (ss.493-514). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Wimmer, R. D. ve Dominick, J. R. (2000). *Mass media research: an introduction*. Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- Yükseköğretim Kurulu. (2005). *Üniversiteler*. 23 Aralık 2005 tarihinde [http://www.yok.gov.tr/universiteler/uni\\_web.htm](http://www.yok.gov.tr/universiteler/uni_web.htm) adresinden erişildi.

### Summary

The usage of computer and the Internet has been increasing day by day thanks to the information technologies. Parallel to developments in information Technologies, university libraries tries to respond to the needs of users by preparing web sites. Web sites' being easily reachable, fast and user focused affects the user's satisfaction. The main requirement for an effective web site is designing in terms of accuracy, authority, currency, objectivity, interactivity and content criteria.

The main purpose of this study is to describe the characteristics of university libraries in Turkey related to the web sites and to analyze the web sites of libraries in terms of content and form, elements of web site design. Each of the

77 university web sites consisting the state and foundation universities in Turkey is analyzed by using the content analysis method. The results of study are shown in tables by the help of distribution of frequencies and percentage analysis method.

Nearly half of the university library Web sites doesn't include the information about the design of the web site. White stands out as the background color of web sites. The rate of library, Web sites for updating and having the number of the visitors is 30%. The usage of e-mail as the communication tool is the initial with the rate of 92.

The rate of the libraries that give link to the other university library web sites in Turkey is 67 %. The rate of the university library web sites including the site map is 9%. The rate for having announcements/news part, providing information about the library and the services is 77%. English is another language apart from Turkish in the university library web sites.

"Yordam" is the first used program among the automation programs with the rate of 44% in the university library web sites. The rate of library web sites of state universities is higher in terms of accessing online catalogue with 96%. This rate is 92% in the library web sites of foundation universities. The rate of "ask a librarian" service that can increase the users' satisfaction is only 10% in the library web sites of state universities. This rate is 8% in the library web sites of foundation universities. While 49% of the libraries web sites of state universities have feedback forms; this rate is 25% in the library web sites of foundation universities.

As a result of the study, it was determined that the library web sites of state universities use the Internet opportunities, more effectively than the library web sites of foundation universities. The web pages should be designed according to users' needs permanently considering the dynamic structure of university library web sites.