



Google Haritalarda Halk Kütüphanelerine İlişkin Değerlendirmelerin İçerik Analizi: Türkiye'deki İl Halk Kütüphaneleri Örneği

Content Analysis of Evaluations of Public Libraries on Google Maps: The Case of Provincial Public Libraries in Türkiye

Özgür POLAT, Mehmet Ali AKKAYA

Makale Bilgisi / Article Information

Bu makaleye atıf yapmak için / To cite this article:

Polat, Ö. ve Akkaya, M. A. (2023). Google haritalarda halk kütüphanelerine ilişkin değerlendirmelerin içerik analizi: Türkiye'deki il halk kütüphaneleri örneği. *Bilgi Dünyası*, 24(1), 45-72. doi: 10.15612/BD.2023.711

Makale türü / Paper type: Araştırma Makalesi / Research Article

DOI: 10.15612/BD.2023.711

Geliş Tarihi / Received: 30.04.2023

Kabul Tarihi / Accepted: 01.06.2023

Elektronik Yayınlanma Tarihi / Online Published: 10.06.2023

İletişim / Communication

Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği / University and Research Librarians Association

Posta Adresi / Postal Address: Marmara Sok. No:38/17 06420 Yenışehir, Ankara, Türkiye.

Tel: +90 312 430 03 61; Faks / Fax: +90 312 430 03 61; E-posta / E-mail: bilgi@bd.org.tr

Web: <https://bd.org.tr>

Google Haritalarda Halk Kütüphanelerine İlişkin Değerlendirmelerin İçerik Analizi: Türkiye'deki İl Halk Kütüphaneleri Örneği

Özgür POLAT* , Mehmet Ali AKKAYA** 

Öz

İnternet dünyasının eriştiği yaygınlık ve yarattığı cazibenin bir yansıması olarak, günümüzde yaşamın bütün alanları ve hemen tüm disiplinler bu mecraı ve beraberinde getirdiklerini çok daha fazla dikkate almaktadır. Bu noktada ilk akla gelen aktörler ise sosyal medya araçları ve etkileşimli çevrimiçi uygulamalardır. Söz konusu yakınsama, şüphesiz bilgi merkezleri dünyasını da etki ağına almaktadır. Farklı nitelik ve içeriklerle ortaya konan bilimsel çalışmalar da bir yandan bu yakınsamayı doğrularken, diğer yandan da değişim hızına dikkat çekmektedir. Bu çalışmada, Google Haritalar uygulaması üzerinden il halk kütüphaneleri hakkında yapılan değerlendirmelerin farklı açılardan analizleri yapılarak, uygulamanın kütüphaneler için önemine dikkat çekilmesi amaçlanmıştır. Böylelikle, özellikle muhataba yönelik değerlendirme ve görüşlerin özgürce ifade edilebilmesi, etkileşim düzey ve tatmininin yüksek olması ve haritaya bağlı farklı ilişkilendirmeleri içermesi nedeniyle kullanım yaygınlığı sürekli artan Google Haritalar uygulamasının, kütüphaneler tarafından daha çok referans alınarak, elde edilecek verilerin, hizmet yeterliliği ve kullanıcı memnuniyetine dönüşmesine katkı sağlayabilmek hedeflenmiştir. Çalışmada, yazılı doküman ve belge analiz yönteminin yanı sıra, metnin kurgulanmasında betimleme yönteminden yararlanılmıştır. Çalışmanın evrenini Türkiye'deki 81 il halk kütüphanesi oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında Google Haritalar uygulaması üzerinden il halk kütüphaneleri ile ilgili yapılmış 6.314 değerlendirme, MAXQDA programı kullanılarak analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular, il halk kütüphanelerinin yanı sıra, Türkiye'deki diğer bilgi merkezleri için de Google Haritalar uygulamasının hizmet performansını artırma, kullanıcı etkileşimi, toplumsal algı ve kabul açısından son derece özgün ve referans alınması gereken verilere sahip olduğunu ortaya koymuştur. Farklı disiplinlerde bilimsel yaklaşımla sıklıkla ele alınan Google Haritalar uygulamasının kütüphanecilik alanı ile ilişkilendirildiği ulusal literatürdeki ilk çalışma olan araştırmanın, tıpkı sosyal medya araçlarında olduğu gibi, Google Haritaların da kütüphaneler tarafından daha ciddiye alınmasına, uygulama aracılığı ile elde edilecek verilerin ve sağlanacak etkileşimin her açıdan daha "iyi" kütüphaneye dönüşmesine katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Anahtar sözcükler: İl halk kütüphanesi, sosyal medya, çevrimiçi uygulama, Google Haritalar, çevrimiçi değerlendirme, kütüphane deneyimi.

* Dr. Öğr. Üyesi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, ozgur.polat@ikcu.edu.tr

** Prof. Dr., İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, mali7akkaya@gmail.com

Content Analysis of Evaluations of Public Libraries on Google Maps: The Case of Provincial Public Libraries in Türkiye

Özgür POLAT* , Mehmet Ali AKKAYA** 

Abstract

As a reflection of the prevalence of the internet world and the attraction it has created all fields of life and almost all disciplines take this medium and what it brings with it much more into consideration. At this point, the first actors that come to mind are social media tools and interactive online applications. The convergence in question undoubtedly encompasses the world of information centers as well. Scientific studies with different qualities and contents not only confirm this convergence, but also draw attention to the speed of change. In this study, it is aimed to draw attention to the importance of the application for libraries by analyzing the evaluations made about the provincial public libraries through the Google Maps application from different perspectives. Thus, the use of the Google Maps application, which is constantly increasing due to the fact that the evaluations and opinions can be freely expressed, especially due to the high level of interaction and satisfaction, and the different associations related to the map, are more referenced by the libraries and the data to be obtained will turn into service adequacy and user satisfaction. aimed to contribute. In the study, besides the written document and document analysis method, the descriptive method was used in the editing of the text. The population of the study consists of 81 provincial public libraries in Türkiye. Within the scope of the research, 6.314 evaluations made about the provincial public libraries over the Google Maps application were analyzed using the MAXQDA program. The findings revealed that the Google Maps application for other information centers in Türkiye, as well as the provincial public libraries, has extremely unique and reference data in terms of increasing service performance, user interaction, social perception, and acceptance. The research, which is the first study in the national literature in which the Google Maps application, which is frequently discussed with a scientific approach in different disciplines, is associated with the field of librarianship. It is considered that it will contribute to its transformation into a "good" library.

Keywords: Provincial public library, social media, online application, Google Maps, online assessment, library experience.

* Asst. Prof. Dr., Izmir Katip Celebi University, Department of Information and Records Management, ozgur.polat@ikcu.edu.tr

** Prof. Dr., Izmir Katip Celebi University, Department of Information and Records Management, mali7akkaya@gmail.com

Giriş

İnsanoğlu, binlerce yıllık evrimin her aşamasında, günlük hayatta karşılaştığı güçlüklerin üstesinden gelebilmek için temelde bilgi ve bilimden beslenen ve her biri ait olduğu dönemde yenilik olarak kabul edilen buluşlardan yararlanmaktadır. Aynı zamanda toplumsal ilginin de odağı olan ve teknolojiden yoğun biçimde beslenen söz konusu yenilikler silsilesinin son çeyrek yüzyıldaki asıl aktörü şüphesiz internet ve beraberinde getirdikleridir. Zamanla insanlar üzerindeki etkisine cazibe, kolaylık, hız gibi yetkinlikleri de ekleyen (Akkaya, 2021, s. 222) internet, bir yandan birey için dünyayı daha erişilebilir, bildik ve yakından takip edilebilir hale getirirken, diğer yandan hemen tüm dünyaya etkileşimin hızını ve kolaylığını deneyimleme fırsatı sunmaktadır. Kendine özgü pek çok şeyle birlikte kısa sürede kendi terminolojisini de yaratan internet ve beraberinde getirdikleri için yapılan nitelemelerden biri de dijital dünyadır (Goran vd., 2017; Luers, 2021). İnternet dünyasının günümüzdeki başrol oyuncusu ise, “Web 2.0” olarak da adlandırılan sosyal medya ve çeşitlenmeye devam eden araçlarıdır.

Günümüzde sınırları sürekli genişleyen, zaman ve mekân esnekliği artan ve hayatın tüm yönleriyle içinde var olunan bir yaşam alanına dönüşen internet dünyası, sosyal medya ile farklı bir kimliğe ve küresel algıya bürünmüştür. Bu değişimin nedeni, internetin sosyal medya ile daha çok etkileşim fırsatına ve daha etkili (yönlendirici) uyaran çeşitliliğine sahip olmaya başlamasıdır (Meredith, 2020). Sosyal medyanın yönlendirici gücünün gündelik yaşamın internetle bağının olmadığı diğer zaman ve alanlarda da devam etmesi, sosyal medyayı insanın var olduğu tüm sahnelerde ön plana çıkaran katalizördür (Lund vd., 2018, s. 272; Zhuravskaya vd., 2020, s. 416). Dünya çapında birçok gönüllünün katkısıyla gelişmeye devam eden Vikipedi, sosyal medyayı şöyle tanımlamaktadır: “...kullanıcıların internette aradığı, kullandığı ve içerik ürettiği interaktif iletişim platformudur... Geleneksel medyadan Web 2.0’ın kullanılmaya başlamasıyla, tek yönlü içerik paylaşımından, çift taraflı içerik alışverişine erişim sağlanan medya iletişimi” (2023a). Mobil tabanlı paylaşım ve etkileşimin esas olduğu sosyal medya dünyasının Instagram, Twitter, Youtube, Facebook gibi en bilindik aktörlerinin yanı sıra, kullanım yoğunluğu ve çeşitliliği, etki ağı ve etkileşim gücü sürekli artan araçlarından biri de Google Haritalar (Google Maps)’dır.

Google tarafından 8 Şubat 2005 tarihinde kullanıma açılan Google Haritalar uygulaması, en basit kimliklendirmeye, ücretsiz çevrimiçi haritalama servisedir. 2015 yılına kadar bu kapsamda hizmet vermeye devam eden uygulama, aynı yıl yapılan güncelleme ile çevrimdışı kullanılabilirlik özelliği kazanmıştır (Vikipedi, 2023b). İlk başta insanların bir noktadan başka bir noktaya en kolay biçimde gitmesini sağlamak için kurulmuş bir internet sitesi olan Google Haritalar, Google Play Store’da ortalama 4,2 puan ortalamasıyla değerlendirilmiş ve 10 milyardan fazla indirilmiştir (Google Play, 2023). Uygulamanın gelişim süreçlerindeki köşe taşları şu şekilde basamaklandırılabilir

(Dodsworth ve Nicholson, 2012; Mehta vd., 2019; Mathayomchan ve Taecharungroj, 2020; Vikipedi, 2023b):

- 2007- Uygulama 30'dan fazla ABD şehri için güncel trafik bilgilerini paylaşmaya başladı.
- 2007- Uygulamanın mobil versiyonu kullanıma sunuldu.
- 2009- Uygulamaya navigasyon özelliği eklendi.
- 2014- Uygulamaya restoran, bar ve otel gibi işletmelerin derecelendirilmesi, açılış kapanış saatleri ve fiyatları gibi bilgiler verme özelliği eklendi.
- 2014- Uygulamaya işletmelerin görünürlüğünü artırmalarına yardımcı olacak "My Business" özelliği eklendi.
- 2015- Uygulamaya "Yerel Rehberler Programı" eklendi.
- 2018- Uygulamaya tekerlekli sandalyelere uygun rotalara erişim özelliği eklendi.
- 2019- Uygulamaya yol tariflerinin gerçek görüntüler üzerinden yapıldığı "Live View" özelliği eklendi.

Google Haritalar uygulaması, günümüzde de değişim geçirmeye ve dönüşmeye devam etmektedir. Önceleri sadece bir harita ve yer/yön bulma aracı olan uygulama, artık kullanıcıları için dijital dünyanın ve sosyal medyanın diğer pek çok mecrasından daha objektif olduğu değerlendirilen çoklu bir bilgi edinme platformudur. Kullanıcılarının uygulamadan ücretsiz bir biçimde yararlanması ve işletmelerin de kendini uygulamaya ücretsiz olarak ekleyebilmesi Google Haritaların yarattığı cazibeyi canlı tutmaktadır. İnsanlara yorum yapabilme, fotoğraf ekleyebilme ve "yıldız vererek puanlama" ile uygulamada yer alan kurum ve kuruluşları değerlendirme olanağı vermektedir (Mathayomchan ve Taecharungroj, 2020, s. 1; Khan ve Loan, 2022, s. 601). Yıldız puanlamasında değerlendirme ölçütü olarak kullanılan beş yıldızın anlamları ise şöyledir: "çok iyi" (5 yıldız), "iyi" (4 yıldız), "kabul edilebilir" (3 yıldız), "kötü" (2 yıldız) ve "çok kötü" (1 yıldız) (Mathayomchan ve Taecharungroj, 2020, s. 1). Google Haritalara eklenen yeni özellikler, uygulamasının bilinirliğini, kullanım yoğunluğunu ve etkileşim gücünü arttırmaktadır. Uygulamanın kullanıcıları, artık adres bulmanın ötesinde, alışveriş yeri, eğlence mekânı, restoran gibi yerler hakkında bilgi almak, o yere gidip gitmeme kararının ve tercihinin isabet oranını arttırmak için de Google Haritaları kullanmaktadır. Ayrıca işletme sahipleri My Business hesabı üzerinden yorumlara cevap yazarak müşterilerle etkileşime geçebilir.

Yukarıda özetlenen değişim süreci kapsamında, Google Haritalar uygulamasının referans alındığı farklı öncelikli çalışmalardan birinde, Eckerd Koleji'nden mezun olan öğrencilerin takibinin yapılması, onlarla kurulan bağın kopmaması ve hatta güçlendirilmesi hedeflenmiştir. Bu amaç için oluşturulan ve uygulama ile bütünleşmiş çalışan etkileşimli mezunlar haritası üzerinden mezunların yaptıkları paylaşımlar, okulun mezunları ile olan bağının güçlenmesinde yönlendirici bir rehber olmuştur. Kurumsal aidiyetin güçlenmesinin yanı sıra mezunların kariyer planlaması açısından da fırsatlar sunan bu uygulamanın aynı zamanda kolej için de iyi bir halkla ilişkiler ve pazarlama aracı olduğu vurgusu yapılmıştır (Nenn, 2022).

Özellikle hizmet sektörünün ön planda olduğu, bilinirlik ve tanınırlığın yanı sıra müşteri memnuniyeti ile bu memnuniyetin kamuya paylaşılmasının karlılıkta doğrudan etkili olduğu turizm gibi sektörlerde Google Haritalar ve benzeri uygulamaların daha yoğun ve çok yönlü ele alınması, uygulama ve hizmetlerinin önemsenmesi (Korkmaz, 2020; Başaran ve Somuncu, 2021; Halaç vd., 2021; Mancı ve Tengilimoğlu, 2021), bugün gelinen noktada Google Haritaların sosyal, kültürel, toplumsal ve ekonomik yaşama yaptığı etkiyi görmeyi kolaylaştırmaktadır. Bu kimlik değişimi, kâr amacı güdüp gütmemesi ayrımı olmaksızın çok daha fazla kurumun ilgisine mazhar olmuştur. Günümüz açısından adeta bir gereklilik olan bu yakınsamadan uzak kalma konforu olmayan kurumlardan biri de toplumsal kültür kurumu kimliği ile halk kütüphaneleri olmalıdır.

Tanıminde da yer alan "din, dil, ırk, yaş ve cinsiyet ayrımı yapmaksızın herkesin kullanımına açık olma" ilkesi ile ön plana çıkan ve bilgi merkezleri dünyasının en yaygın türü olan halk kütüphaneleri, aynı zamanda kullanıcıları ile en geniş düzlemde ve en kolay bütünleşebilen kütüphanelerdir. Bu özellik halk kütüphanelerine üzerinde en çok tartışılan, toplumun tüm paydaşlarının hakkında fikir yürüttüğü ve günlük yaşamda kendine en kolay yer edinebilen bilgi merkezi türü olma ayrıcalıklarını da kazandırmıştır (Odabaş ve Akkaya, 2018, s. 7). Aynı zamanda kullanıcıların kütüphaneye yaklaşım ve beklentilerini de belirleyen bu özgünlüklerin yansımalarından biri de günün koşullarına göre yenilenme çabası ve yollarını sürekli canlı tutma gerekliliğidir.

Sosyal medya araçlarının ve aralarında Google Haritaların da yer aldığı çevrimiçi uygulamaların en belirgin ve kullanıcılarında cazibe yaratan yanlarından biri, kullanıcılarına sağladığı etkileşim olanağıdır. Bu olanak, bir yandan kullanıcıya kendisinin ne derecede dikkate alındığını görme fırsatı sunarak, uygulamaya yüklediği anlam ve hissettiği bağlılığı beslerken, diğer yandan da kullanıcının farklı ön koşul ve kaygılar olmaksızın, düşüncelerini görece özgürce ifade edebilmesine olanak sağlamaktadır. Her iki ayrıcalık, orta ve uzun vadede sosyal medya araçları ve çevrimiçi uygulamalar ile kullanıcılarının birlikteliğinde sürekliliği korumanın ve yeni kullanıcı edinmenin en önemli kolaylaştırıcılarıdır. Kütüphaneler gibi ancak hizmet sundukları toplumla birlikte var olabilen kurumlar söz konusu olduğunda, hangi platform ve iletişim ortamında

gerçekleştiriliyor olursa olsun, etkileşimin inşası ve korunması çok daha önemli bir noktada yer almaktadır. Sosyal medya araçları ve çevrimiçi uygulamalarda kullanıcıyla etkileşimi sağlamanın araçlarından biri, muhataba sorular yönelmek ve verilen yanıtlarla iletişimi, tatmin ve memnuniyet düzeyini, bağlılığı ve iş birliğini geliştirmektir.

Günümüzün bilişim teknolojisi tabanlı internet ve özellikle sosyal medya odaklı evrensel değişim ve etkileşim süreci dikkate alındığında, halk kütüphaneleri için de öncelikli yenilenme ve uyumlaşma mecrası, unsurları arasında sosyal medyanın da yer aldığı dijital dünyadır. Dünya genelinde son çeyrek yüzyıldır olduğu gibi, Türkiye’de hizmet veren halk kütüphanelerinin kurumsal işleyiş ve hizmet felsefesindeki değişimlere bakıldığında, bu kütüphanelerin de hızlı bir biçimde yukarıda sözü edilen değişim ve yenilenme sürecine uyumlaşmaya çalıştıkları görülmektedir. Bu çaba ilk elde yaygın sosyal medya araçlarını kullanmak şeklinde eylemleştirilmiştir. Söz konusu eylemselliğin boyutunu ortaya koyabilmek adına ülke genelinde bir tarama yapılmıştır. 12-22 Aralık 2022 tarihleri arasında yapılan taramada, çalışmanın sınırlılıkları bağlamında Türkiye’de Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğüne bağlı olarak hizmet veren il halk kütüphanelerinin tamamının resmi (kurumsal) web adreslerinin olmasına karşın bazılarının aktif olarak kullanılmadığı tespit edilmiştir. Diğer yandan, yine aynı taramada il halk kütüphanelerinin %74,07 (60 kütüphane)’sinin Facebook, %72,83 (59 kütüphane)’ünün Twitter, %65,43 (53 kütüphane)’ünün ise Instagram hesabının olduğu ve aktif olarak kullanıldığı bilgisine ulaşılmıştır. Diğer taraftan, 12 il halk kütüphanesinin ise herhangi bir sosyal medya hesabına erişilememiştir.

Aralarında halk kütüphanelerinin de yer aldığı kurumların yaygın sosyal medya araçlarının etki gücünü fark etmesi, bu kurumların zamanla etkileşimli farklı sosyal medya mecralarında görünür olma çabalarını tetiklemiş ve hızlandırmıştır (Kronqvist-Berg, 2014, ss. 19-20, 22). Google Haritalar uygulaması, bu mecralardan biridir.

Önceki Çalışmalar

Sosyal medya araçlarının yaygınlaşması ve kullanım sürecinin çeşitlenmesine bağlı olarak, bu platformların etkileşim gücünün konu alındığı bilimsel çalışmalar üretilmeye başlanmıştır. Söz konusu çalışmaların niteliksel ve niceliksel artışı günümüzde de devam etmektedir. Araştırmanın sınırlılıkları dikkate alınarak, Google Haritalar uygulamasının farklı sektörlerden örneklerle hizmet performansına ve etkileşimli kullanıcı (müşteri) memnuniyetine/görüşüne/değerlendirmesine yansımaları konu alan ve bilimsel literatürde sayıları ivmeli bir artış içinde olan çalışmalardan bazıları bu çalışmada verilmiştir.

Benzer sınırlılıklarla yapılmış en geniş kapsamlı çalışmalardan birinde, “yemeğin nasıldı” sorusuna verilebilecek yanıtların odağında, Google Haritalar uygulamasında Londra, Birmingham ve Manchester’da hizmet veren 5.010 restorana ilişkin müşteri

yorumları analiz edilmiştir. 1 milyona yakın görüşün nicel analizinin yapıldığı çalışmada, kurumlara yönelik yıldız değerlendirmeleri de farklı etki boyutlarına göre olumlu-olumsuz dağılım üzerinden kategorize edilmiştir (Mathayomchan ve Taecharungroj, 2020).

Ateş ve Sunar (2019), yaptıkları çalışmada, insanların yoğun olarak destinasyonlara yönelik bilgi edinme, tecrübelerini paylaşma ve yönlendirme amaçları için interaktif bir şekilde kullandıkları Google Haritalarda İvriz Kültürel Peyzaj alanı hakkında yapılmış olan değerlendirmeleri MAXQDA programı ile analiz etmişlerdir. 854 ziyaretçi değerlendirmesi sonucunda, alanın beğenilen ve eleştirilen yanları, turizm performansının artmasını sağlayacak öneriler eşliğinde sunulmuştur.

Google Haritalar örneği üzerinden çevrimiçi yorumların, yiyecek-içecek işletme tercihlerine etkisini ölçmeyi amaçlayan ulusal ölçekli diğer bir çalışmada, etkileşimli sosyal medya uygulamalarının davranışsal niyet üzerindeki yönlendiriciliği ele alınmıştır. Üniversite öğrencileri odağında yürütülen araştırmada, yorumların dağılım hızının ve etki yoğunluğunun oldukça yüksek olduğu tespit edilmiştir (Erdem, 2020).

Aynı yıl içinde ulusal literatüre kazandırılan başka bir çalışmada, Troya Müzesi'ni ziyaret eden kişilerin elektronik ortamda müze hakkında paylaşımları incelenerek, algıladıkları hizmet özellikleri, motivasyonları, memnuniyet ve tavsiye niyetleri ortaya koyulmuştur. Bu kapsamda Google Haritalar uygulamasında paylaşılan 1.347 ziyaretçi değerlendirmesi ve yorumu incelenerek, ören yerine ilişkin genel algı ve beklentilere ilişkin bir betimleme yapılmıştır (Korkmaz, 2020).

Google Haritalar uygulamasının turizm sektöründe ön plana çıkarıldığı analiz çalışmalarından birinin odağı da Çatalhöyük Neolitik Kentidir. Çalışmada uygulamanın dijital platformunda paylaşılan ziyaretçi yorumlarının analizi yapılarak, belirlenen ölçütlere göre sınıflandırılmıştır. 1.321 ziyaretçinin yorumlarının ve yıldızlı değerlendirmesinin ele alındığı çalışma sonunda, ören yerinin hazırlık sürecinde olan yeni yönetim planı için referanslar oluşturulmuştur (Halaç vd., 2021).

Başaran ve Somuncu (2021) tarafından kaleme alınan çalışmada ise, Google Haritalar uygulamasının yanı sıra, TripAdvisor, Ekşi Sözlük ve Foursquare platformlarını da içeren kapsayıcılıkla, Assos Antik Kenti özelinde sürdürülebilir destinasyon adına ziyaretçi yorumları analiz edilmiştir. Yorumların içeriklerinin analizi ile betimsel analizinin de yapıldığı çalışma sonunda, sosyal medyanın, turizm sektöründeki yönlendirici gücüne değinilerek, sürdürülebilirlik adına bu gücün mutlaka dikkate alınmasına vurgu yapılmıştır.

Google Haritalar uygulamasında kütüphanelere ilişkin yorumların analizi üzerinden yapılan bilimsel çalışmaların sayısı görece çok daha sınırlıdır. Bu kapsamda tespit edilebilmiş en eski çalışmada (Dodsworth ve Nicholson, 2012), Google Haritalar uygulamasının akademik kurumlarda akademik araştırma aracı olarak kullanılmaya başlanmasına dikkat çekilmiştir. Uygulamanın etkileşim gücünün günümüze kıyasla çok daha az olduğu bir dönemde yapılmış olmasına karşın araştırmaya destek veren katılımcılar, uygulamanın kendi araştırmalarında ortaya koydukları soruların yanıtlanmasında önemli bir kolaylaştırıcı olduğuna değinerek, yakın gelecekte uygulamanın farklı özellikleri ile çok daha yoğun kullanılacağını değerlendirdiklerini belirtmişlerdir.

Google Haritalar uygulamasının halk kütüphaneleri ile ilişkilendirildiği çalışmada, İspanya'nın Barselona kentindeki halk kütüphanelerinin kullanıcıları tarafından uygulamanın yorum ve paylaşım yapmak için kullanılıp kullanılmadığı araştırılmıştır. Şehirde hizmet veren 40 halk kütüphanesinin tamamının Google Haritalar uygulamasında tanımlandığı ve hakkında yapılmış yorumların olduğunun tespit edildiği çalışmada, kütüphanelerin olanakları ve hizmetleri hakkındaki kullanıcı algısının uygulamanın sağladığı yorum alanı aracılığı ile ne kadar hızlı yayılabildiğine dikkat çekilmiştir. Söz konusu etki ağının ve hızının, kütüphanelerin toplumsal kabulü ve geleceği açısından her geçen gün daha önemli hale geleceği vurgusuyla da kütüphanelerin sosyal medyanın etkileşim gücünü görmezden gelemeyeceklerine dikkat çekilmiştir (Borrego ve Navarra, 2020).

Khan ve Loan (2022) tarafından kaleme alınan ve odağında halk kütüphanelerinin yer aldığı diğer çalışmada, Delhi Halk Kütüphanesi kullanıcılarının Google Haritalar uygulamasında paylaştıkları görüş ve değerlendirmeler üzerinden, kütüphanenin yeterliliği ile kullanıcı beklentilerinin örtüşme düzeyi karşılaştırılmıştır. Sınırlılıkları açısından uluslararası literatürde ilkler arasında yer alan ve 685 yorumun analiz edildiği çalışma sonunda, etkileşimli geri bildirim aracı olarak Google Haritalar uygulamasının önem ve değerinin sürekli arttığı, yerel rehber kimliği ile uygulamanın gelecekte çok daha fazla halk kütüphanelerinin gündeminde yer alacağı tespitinde bulunulmuştur.

Literatür taraması sonuçlarına göre, ülkemizde Google Haritalar üzerinden yapılan araştırmaların genel olarak turizm işletmeleri bağlamında olduğu tespit edilmiştir. Benzer kapsamda kütüphanelerle ilişkilendirilen bilimsel çalışma ise bulunmamaktadır. Bu yönüyle çalışma, ulusal literatürde bir ilk olma özelliğine sahiptir. Aynı zamanda, ülkedeki tüm il halk kütüphanelerini içeriyor olması bakımından da ilgili çalışmalar arasında ulusal çapta vizyon ortaya koyan ilk araştırma olacaktır.

Amaç, Kapsam ve Yöntem

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın amacı ve kapsamının yanı sıra araştırmada kullanılan yöntemlere ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Belirlenen amaca uygun olarak geliştirilen araştırma soruları da bu başlık altında paylaşılmıştır.

Araştırmanın Amacı ve Araştırma Soruları

Araştırmanın amacı; Web’de en çok kullanılan uygulamalardan biri olan Google Haritalar uygulaması üzerinden, kullanıcıların Türkiye’deki il halk kütüphanelerine yönelik görüş ve değerlendirmeleri analiz ederek, elde edilen bulgular ve sonuçlar üzerinden kütüphaneler, kütüphane yöneticileri ve kütüphane kullanıcılarının dikkatini çekmek ve uygulamanın kazanımlarını tüm paydaşlar için arttırmaktır. Yönlendirici gücü ve kullanım yaygınlığı sürekli artan uygulamanın kütüphaneler tarafından çok daha yakından takip edilmesine katkı sağlamak ise araştırmanın bütünlüyci hedefi olarak belirlenmiştir.

Belirlenen amaç ve bütünlüyci hedef doğrultusunda araştırmada yanıt aranan sorular şunlardır:

- İl halk kütüphanesi kullanıcılarının, Google Haritalar uygulamasını kullanma yoğunluk eğilimleri ne düzeydedir?
- Kullanıcılar, Google Haritalar uygulaması üzerinde il halk kütüphanesine yönelik olarak hangi konularda olumlu değerlendirmeler paylaşmaktadır?
- Kullanıcılar, Google Haritalar uygulaması üzerinde il halk kütüphanesine yönelik olarak hangi konularda olumsuz değerlendirmeler paylaşmaktadır?
- İl halk kütüphaneleri Google Haritalar uygulaması üzerinden kullanıcıları ile ne düzeyde etkileşim içindedir?

Kapsam

Ulusal literatür açısından bir ilk olma özelliği taşıyan araştırmada, evren olarak kullanıcı önceliği olmaksızın herkese eşit hizmet ilkesini benimseyen ve Türkiye’de en yaygın ve bilinen kütüphane türü olan halk kütüphaneleri seçilmiştir. Bu nedenle, araştırmanın kapsamı Türkiye’de Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğüne bağlı olarak hizmet veren 81 il halk kütüphanesi ile sınırlandırılmıştır. Değerlendirmede verilen yıldızlı puanlama ve yorumların analizinde, uygulamada il halk kütüphaneleri hakkında yapılmış olan ilk görüşün paylaşıldığı 2014 yılından 01 Ocak 2023 tarihine kadar olan süreç esas alınmıştır. İl halk kütüphaneleri hesaplarında

yer alan kullanıcı değerlendirmeleri 30 Aralık 2022 – 2 Ocak 2023 tarihleri arasında toplanmıştır.

Yöntem

Çalışmada, Türkiye’de hizmet veren 81 il halk kütüphanesinin Google Haritalar hesabında yer alan değerlendirmeler manuel olarak toplanmıştır. Bu veriler düzenlenmiş ve içerik analizi yöntemiyle analiz edilmiştir. Yazılı doküman ve belgelerin analizi, nitel araştırmada sıklıkla kullanılan bir bilgi toplama yöntemidir (Yıldırım ve Şimşek, 2021, s. 10). Bu analiz yöntemi, yüksek hacimli bilgi bütünü’nün temel tutarlılık ve içerdiği anlamları sistematik bir biçimde ortaya koyma çalışmalarını ifade eder (Patton, 2014, s. 453). Belgesel kaynak derlemesi olarak da tanımlanan bu yöntem, konu hakkında önceden yazılan ya da toplanan belge, veri ve bilgilerin bulunması, incelenmesi ve değerlendirilmesi süreçlerini içerir (Seyidoğlu, 1992, s. 70). Araştırma kapsamında değerlendirilen verilerin amaca uygun bir şekilde kurgulamasında ise araştırılan konunun problemine ilişkin olarak betimlemesini ve tasvir edilmesini hedefleyen (Karasar, 2016, s. 157) betimleme yönteminden yararlanılmıştır.

Veri Analizi

Araştırma kapsamında Google Haritalar uygulaması üzerinden elde edilen verilerin içerik analizi, MAXQDA 2022 programı kullanılarak yapılmıştır. Toplanan verilerin analizi sürecinde öncelikli olarak çalışmanın ana kodları belirlenmiştir. Bu kodlar; etkileşim durumu, yıldızlı puanlama, değerlendirme tarihi, olumsuz değerlendirme, olumlu değerlendirme ve diğerleri şeklinde oluşturulmuştur. Belirlenen ana kodlar altında ise çeşitli alt kodlar tanımlanmıştır. Etkileşim durumu kodu altında, kullanıcıların ve kütüphanelerin karşılıklı soru ve cevapları; yıldızlı puanlama kodu altında, 1’le 5 arasında yapılan puanlama ve değerlendirme tarihi kodu altında, yorumların paylaşılma zamanları gruplandırılmıştır. Olumlu ve olumsuz değerlendirme ile diğerleri olarak belirlenen ana kodlar altında ise konum, çevre, bina, personel, hizmetler ve koleksiyon ile ilgili alt kodlar oluşturulmuştur. Söz konusu alt kodların ayrıntısı şu şekildedir:

- Konum: kütüphanenin hizmet verdiği yerle ilişkili paylaşımlar (ulaşım, lokasyon vb.)
- Çevre: kütüphanenin yakın çevresi ile ilişkili paylaşımlar (bahçe düzenlemesi, sosyalleşme ve dinlenme alanları vb.)
- Bina: Kütüphane mekânıyla ilişkili paylaşımlar (tefrişat, iklimlendirme, yalıtım, hijyen, donanım vb.)
- Personel: kütüphane çalışanlarıyla (yönetici, kütüphaneci, güvenlik, temizlik personeli, vd.) ilişkili paylaşımlar (profesyonellik, iletişim, yeterlilik vb.)

- Hizmetler: kütüphane hizmetleriyle ilişkili paylaşımlar (etkinlikler, çalışma gün ve saatleri, internet, donanım, dezavantajlı kullanıcılar, kantin, otomat vb.)
- Koleksiyon: kütüphane koleksiyonuna ilişkin paylaşımlar (ilgili, güncellik, çeşitlilik, yeterlilik vb.)

Bulgular

Çalışma kapsamında elde edilen ilk bulgu, Google Haritalar uygulamasında 81 il halk kütüphanesinin tamamına ilişkin değerlendirmelerin bulunduğu tespitidir. Bu tespit, araştırmada ortaya koyulan "kütüphaneler hizmetleri ile ilişkili olarak ücretsiz çoklu bilgi edinme platformuna dönüşen Google Haritalar uygulamasını daha çok önemsemeli ve dikkate almalıdır" öngörüsünün isabeti açısından son derece önemlidir. Değerlendirmenin güncelliği ile değerlendirmede daha çok yorum yapılması arasındaki paralellik, ilk etapta tespit edilen diğer bir bulgudur.

İl halk kütüphanelerinin her birinin belirlenen ilişki bağlamında ayı ayrı ele alındığı araştırmada toplam 6.314 Google Haritalar değerlendirmesinin analizi yapılmıştır. Elde edilen bulgular, farklı ilişkilendirmeler bağlamında ayrıntılandırılmıştır. Bu kapsamda belirlenen ilişkilendirmeler; yıllara göre kütüphane değerlendirmelerinin dağılımı, değerlendirmelerde kütüphanelere verilen yıldızların dağılımı, kütüphanelere yönelik kullanıcı değerlendirmelerinin analizi, kütüphane-kullanıcı etkileşiminin serimlemesi, en fazla değerlendirme yapılmış ilk on il halk kütüphanesine yönelik değerlendirmelerin analizi ve en fazla değerlendirme yapılmış ilk iki il halk kütüphanesine ilişkin verilerin ayrıntılı karşılaştırması şeklindedir.

Şekil 1

Değerlendirme Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı



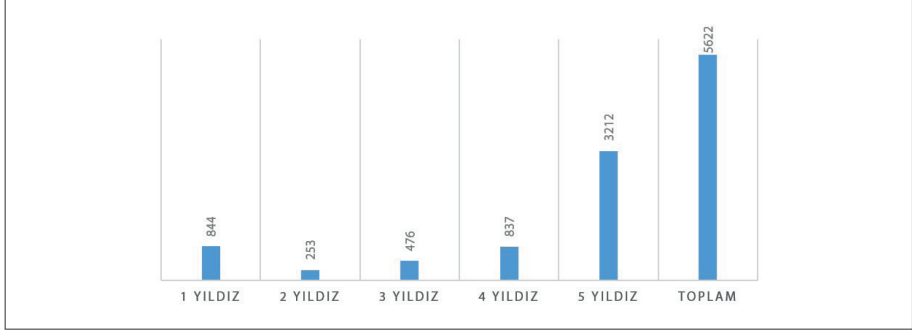
Çalışma kapsamında, analizi yapılan 6.314 değerlendirmenin yıllara göre yoğunluğuna bakıldığında (Şekil 1), Türkiye'deki il halk kütüphaneleri hesaplarında bulunan en eski değerlendirme on yıl öncesine ait olduğu görülmektedir. Uygulamada, "on yıl önce" nitelmesiyle ifade edilen zaman belirtecinden daha eski bir değerlendirme yoktur. En güncel zaman aralığı ise "son bir yıl içinde" olarak tanımlanmıştır. İlgili değerlendirmede tarihle ilgili yer alan ifadeler Google Haritalar uygulamasında sunulduğu şekilde verilmiştir. Buna göre, "son bir yıl içinde" olarak ifade edilen zaman dilimi verilerin toplanmaya başladığı 30 Aralık 2022 ile 31 Aralık 2021 tarihleri arasında kapsamaktadır.

Google Haritalar uygulamasında yer alan il halk kütüphanelerine ilişkin değerlendirmelerin zamansal yoğunluğu, uygulama-değerlendirme-il halk kütüphanesi bağlantısının belirgin bir biçimde güçlendiğini göstermektedir. On yıl öncesi zaman belirteci ile yalnız 4 (%0,06) değerlendirme yapılmışken, bu sayının son bir yıl içinde zaman belirtecinde 1.962 (%31,07) rakamına ulaşması, söz konusu etkileşim ve gücünün kazandığı ivmelenmeyi tüm yalınlığıyla ortaya koymaktadır. Uygulama üzerinden il halk kütüphanelerine yönelik olarak yapılan değerlendirmelerin sayısı, istisnasız her yıl düzenli olarak artmıştır. Bu artış oranı beş farklı yıl aralığında %100'den fazladır.

Yıllık toplam ondan fazla değerlendirme sayısına sekiz yıl önce (12 değerlendirme), ulaşılan gelişim eğrisinde, il halk kütüphaneleri hakkında yıllık yüzde fazla değerlendirmenin yapıldığı yıl aralığı ise beş yıl öncedir (194 değerlendirme). İl halk kütüphanelerine yönelik bin değerlendirme sayısına iki yıl önce (1.099 değerlendirme) belirteciyle nitelenen zaman aralığında erişen uygulamada bir yıl önce zaman nitelmesiyle il halk kütüphaneleri ile ilişkili yapılmış toplam 1.768 değerlendirme tespit edilmiştir. Değerlendirme sayılarına ilişkin tüm bu veriler, il halk kütüphanelerinin uygulamada yer alma ve muhatap kabul edilme evriminin nicel olarak büyümeye devam ettiğini göstermektedir. Bu büyümenin halk kütüphaneleri açısından en belirgin anlamı, Google Haritalar uygulaması ve beraberinde getirdiklerinin en az diğer sosyal medya platformları ve çevrimiçi uygulamalar kadar önemsenmesi ve hizmet ağında dikkate alınmasıdır.

Şekil 2

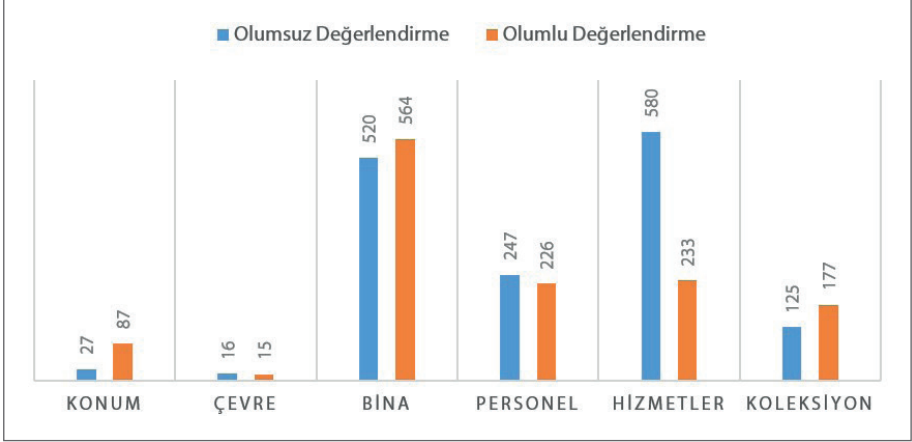
Kütüphanelere Verilen Yıldız Puanlamasının Dağılımı



Google Haritalar uygulamasında olduğu gibi, farklı sosyal medya platformları ve kullanıcı değerlendirmesine olanak sağlayan uygulamalarda en yaygın kullanılan değerlendirme yöntemlerinden biri, muhataba yıldız vererek puanlamaktır. Aynı zamanda kullanıcılar üzerinde hızlı ve akılda kalıcı kanaat oluşturmanın en etkili araçları arasında yer alan yıldızlı puanlama, bu yanılla muhataba yönelik toplumsal algı ve kabulün oluşumunu sağlayan önemli açılardan biridir.

On yılı aşkın süredir Google Haritalar uygulaması üzerinden il halk kütüphanelerine yönelik olarak yapılmış toplam 5.622 yıldızlı puanlama tespit edilmiştir. Yapılan değerlendirmelerde “zorunlu olduğu için 1 yıldız veriyorum, yoksa onu bile hak etmiyorsunuz” şeklinde özetlenebilecek yorumlar, belirli bir tarihten sonra uygulamanın değerlendirmede yıldızlı puanlamayı zorunlu kıldığını ortaya koymaktadır. Puanlamaların dağılımına bakıldığında, değerlendirmelerin %57,13’ünün 5 yıldızla puanlandırıldığı görülmektedir. Bu dağılım, il halk kütüphanelerinin Google Haritalar uygulaması üzerinden yansıyan toplumsal algısı açısından görece olumlu bir tablo ortaya koymaktadır.

Genellikle kabul edilebilir bir beğenin göstergesi olan 4 yıldızlı puanlama (%14,88) ile birlikte değerlendirildiğinde, il halk kütüphanelerinin Google Haritalar uygulaması üzerindeki yıldızlı puanlamalarla ifade edilen onaylanma düzeylerinin çok önemli bir bölümünün olumlu olduğu söylenebilir. Diğer yandan, açık farkla ilk sırada yer alan 5 yıldızlı puanlamanın ardından, listenin ikinci sırasında %15,01’lik temsil oranıyla 1 yıldızla puanlanan değerlendirmelerin yer alması, toplumdaki kullanım yaygınlığı ve pratiğini sürekli arttıran Google Haritalar uygulaması ve il halk kütüphaneleri ilişkisi açısından düşündürücüdür. Toplam değerlendirme içinde %4,58’lik temsil oranına sahip olan ve “tolere edilmesi güç beğeni düzeyi” olarak kabul edilen 2 yıldızla puanlama, kütüphaneler açısından tablonun olumsuz yanını daha da derinlikli hale getirmektedir.

Şekil 3*Değerlendirmelerin Ayrıntılı Dağılımı*

Yaygın kullanımı olan etkileşimli diğer sosyal medya araçlarında ve çevrimiçi uygulamalarda olduğu gibi, Google Haritalar uygulamasında da en yaygın paylaşım eğilimlerinden biri, muhataba yönelik olumlu ve olumsuz değerlendirmelerdir. Uygulama il halk kütüphanelerine yönelik olarak yapılan değerlendirmelerin %44,61 (2.817 değerlendirme)'inde, değerlendirmeye konu olan il halk kütüphanesine ilişkin bir şikâyet ve/veya memnuniyet belirtiminde bulunulmuştur. Toplam değerlendirmelerin %55,39 (3.497 değerlendirme)'unda ise muhatap alınan kütüphaneye ilişkin doğrudan herhangi bir şikâyet ya da memnuniyet belirtilmeksizin, kurum hakkında farklı içeriklerde bilgi paylaşımı yapılmıştır. Şekil 3'te de görüldüğü üzere, Google Haritalar uygulamasında il halk kütüphaneleri ile ilgili paylaşılan olumsuz değerlendirmeler, olumlulardan %7,56 oranında fazladır.

İl halk kütüphanelerine yönelik toplam 1.515 şikâyetin paylaşıldığı uygulamada ön plana çıkan en yoğun konu başlığı, şikâyetlerin %38,28'ini oluşturan hizmetlerdir. Bir halk kütüphanesi için hizmetin kullanıcıya yaratılacak algı ve izlenimin en etkili araçlarından biri olduğu dikkate alındığında, bu şikâyet odağı, kütüphaneler açısından ciddi öz sorguyu gerektirmektedir. Uygulamada, hizmetlere yönelik şikâyet yoğunluğunu sırasıyla bina (%34,32), personel (%16,30) ve koleksiyon (%8,25) unsurlarına yöneltilen şikâyetler izlemektedir. Doğası gereği Google Haritalar uygulaması için son derece önemli hususlar olan konum ve çevreye yönelik şikâyetlerin belirgin bir biçimde daha az olması ise dikkat çekicidir.

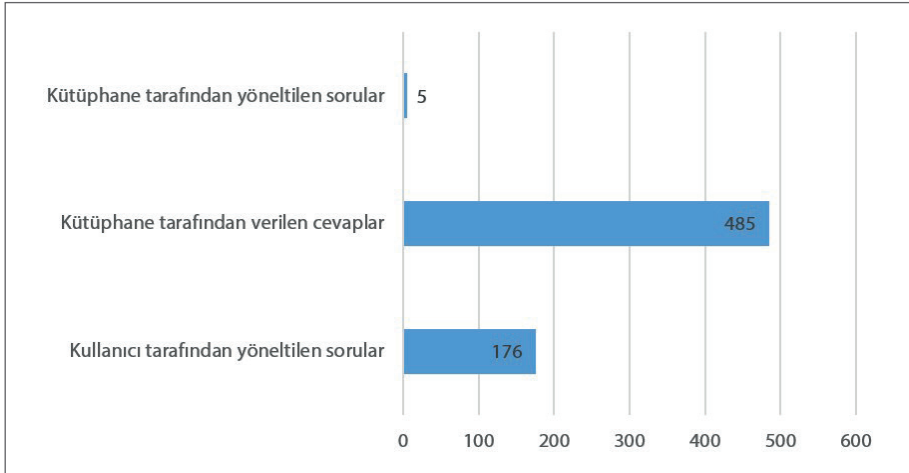
Uygulamada paylaşılan toplam 1.302 memnuniyetin dağılımına bakıldığında, en çok şikâyet edilen ikinci unsur olan binanın, açık ara en fazla (%43,31) memnuniyet öznesi

olduğu görülmektedir. Bu durum ancak kurumlar hakkında şikâyet ya da memnuniyetini belirten kullanıcılarının ve/veya değerlendiricilerin kütüphane ve binasından beklentilerinin farklı olması ile açıklanabilir. Aynı zamanda, bireylerin muhatap alınan kütüphane ile ilgili yaşadıkları kişisel deneyimlerin etkisini de bu yaklaşım farklılığında dikkate almak gerekir. Paylaşılan değerlendirmelerde memnuniyetin belirtildiği diğer diğer kütüphane unsurları hizmetler (%17,89), personel (%17,35) ve koleksiyon (%13,59) olarak sıralanmaktadır. Söz konusu unsurların şikâyetlerle karşılaştırıldığındaki dağılım farklılığı da, uygulamada değerlendirmede bulunan bireylerin kütüphane anlayışı, algısı ve beklentisinin farklılığının yanı sıra yaşadıkları kişisel deneyimlerin kanaatlerine yansımaları ile açıklanabilecek bir gerçekliktir. Şikâyette olduğu gibi, uygulama açısından son derece önemli olan konum ve çevre, memnuniyetin en az ifade edildiği unsurlardır. Şikâyet ve memnuniyet açısından ortak payda olan bu durum, söz konusu unsurların kütüphaneler, sundukları hizmetler ve bu hizmetlerin beklentiyi karşılama açısından değerlendiricilerde oluşacak kanaatte en az etkili faktörler olduğunu ortaya koymaktadır.

Çalışma kapsamında analiz edilen il halk kütüphanelerine ilişkin Google Haritalar uygulamasında paylaşılan değerlendirmelerde kullanıcı ve kütüphaneler tarafından karşılıklı etkileşim kapsamında yer alan toplam 666 girişim tespit edilmiştir. Bunlar arasında, kullanıcıların kütüphane ve kütüphane hizmetleri hakkında doğrudan yönelttiği sorular ve kütüphanecilerin bu sorulara verdiği yanıtlar ile karşılıklı teşekkür etmek gibi etkileşimden duyulan memnuniyet ifadeleri yer almaktadır.

Şekil 4

Kullanıcı Kütüphane Etkileşimi



Etkileşime ilişkin ayrıntılara bakıldığında (Şekil 4), ilk dikkati çeken husus, kütüphanelerin yanıtlarının (485) değerlendiriciler tarafından yöneltilen sorulardan (176) fazla olmasıdır. Bu durumun iki temel nedeni söz konusudur. Bunlardan ilki ve görece daha kolay anlaşılabilir olanı, bazı kütüphanelerde uygulama üzerinden kendilerine yöneltilen sorulara birden çok yanıtın verilmiş olmasıdır. Diğeri ise, kullanıcı değerlendirmesinde yalnız kurum hakkında farklı içeriklerde yorum yapılmış ve kütüphane ve hizmetlerine yönelik bir soru sorulmamış olmasına karşın kurum ilgilileri tarafından yapılan yorumlara ilişkin birtakım açıklamalarda bulunulmuş olmasıdır. Bu tutum, kullanım yaygınlığı ve toplumsal etki gücü düzenli olarak artan Google Haritalar uygulamasının il halk kütüphaneleri tarafından dikkate alındığını göstermesi bakımından olumludur. Buna karşın, aynı değerlendirmeye yapılmış birden çok açıklamanın olabileceği gerçeği göz ardı edildiğinde dahi, il halk kütüphaneleri hakkında yapılan toplam değerlendirmelerin yalnız %7,68'ine bir biçimde geri dönüş yapılmış olması, yukarıda işaret edilen ve hızla zorunluluğa dönüşen önemsenin yeterince yaygınlık kazanmadığını ve içselleştirilemediğini göstermektedir.

Kullanıcılar tarafından yöneltilen sorular ve bazı yorumlara karşılık kurum tarafından verilen cevapların yanı sıra kütüphaneler tarafından kullanıcılara da 5 soru yöneltildiği tespit edilmiştir. Arka planında kütüphaneye haksızlık yapıldığına inanmanın ve gereksiz bir inatlaşmanın da yer aldığı bu sorularda asıl arzu edilenin kütüphane-değerlendirici etkileşimindeki bağı güçlendirmek ve ortaya konacak çıktıyı değerli kılmak olarak analiz edilmiştir.

Tablo 1

Hakkında En Fazla Değerlendirme Yapılan İlk On İl Halk Kütüphanesine İlişkin Ayrıntılı Değerlendirme Analizleri

	Ankara	Antalya	Batman	Çanakkale	Erzurum	Eskişehir	Gaziantep	İstanbul	İzmir	Konya	Toplam
Yıldızlı Puanlama											
5 Yıldız	204	101	222	71	115	166	125	146	81	155	1386
4 Yıldız	70	20	15	13	25	62	24	38	18	65	350
3 Yıldız	40	14	25	7	14	38	14	10	9	32	203
2 Yıldız	21	10	7	0	3	28	10	6	4	24	113
1 Yıldız	49	25	31	6	14	117	28	15	14	92	391

Tablo 1

Devamı

	Ankara	Antalya	Batman	Çanakkale	Erzurum	Eskişehir	Gaziantep	İstanbul	İzmir	Konya	Toplam
Değerlendirme Tarihi											
Son 1 yıl içinde	116	43	94	64	109	191	24	55	34	94	824
1 yıl önce	114	32	114	64	130	173	29	55	20	112	843
2 yıl önce	66	34	82	28	30	22	35	31	20	62	410
3 yıl önce	122	27	1	1	6	7	52	38	21	42	317
4 yıl önce	25	17	3	1	4	5	48	18	12	38	171
5 yıl önce	9	11	6	0	1	5	3	12	5	15	67
6 yıl önce	10	3	1	2	1	3	8	5	11	8	52
7 yıl önce	5	3	0	0	0	4	2	1	1	1	17
8 yıl önce	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	5
9 yıl önce	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
10 yıl önce	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Olumsuz Değerlendirme											
Konum	2	0	1	1	2	0	0	3	3	0	12
Çevre	2	1	0	0	0	0	1	1	0	0	5
Bina	48	18	10	3	8	55	6	13	10	65	236
Personel	7	9	12	2	4	19	11	10	9	30	113
Hizmetler	37	26	28	11	20	83	7	14	5	70	301
Koleksiyon	6	4	2	3	2	4	5	2	1	18	47
Olumlu Değerlendirme											
Konum	11	4	2	1	1	3	6	0	2	14	44
Çevre	3	0	0	2	0	0	1	0	0	0	6
Bina	25	12	35	12	30	62	12	36	9	35	268
Personel	27	11	5	5	1	11	3	7	9	7	86
Hizmetler	32	15	3	4	7	12	8	11	5	10	107
Koleksiyon	10	11	3	2	4	7	7	10	8	7	69
Diğerleri											
Kütüphane talebi	0	0	0	0	0	20	1	0	0	2	23
Konum	2	0	0	1	0	1	1	2	0	1	8
Koleksiyon	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Hizmetler	4	0	1	0	0	6	0	11	1	4	27
Bina	1	0	0	1	1	3	0	6	0	0	12

Hakkında en fazla değerlendirme yapılan ilk on il halk kütüphanesine ilişkin yorumların ayrıntıları Tablo 1’de gösterilmiştir. Tabloda kütüphanelerin yıldız puanlamaları, değerlendirmelerin zamansal dağılımı, şikâyet ve memnuniyet olarak tanımlanabilecek olumlu ve olumsuz değerlendirmeler ile biraz daha geri planda kalan ancak kütüphane açısından son derece önemli olan diğer ayrıntılar birlikte gösterilmiştir.

Batman dışındaki il halk kütüphanelerinin tamamı, büyükşehir belediyesi olarak hizmet veren kentlerdeki halk kütüphaneleridir. Batman Şehit Şenay Aybüke Yalçın İl Halk Kütüphanesi aynı zamanda en fazla 5 yıldız ile puanlanan kütüphanedir. Yapılan ayrıntılı analizde, kütüphanenin yeni hizmet binası ve konumunun, bu puanlamadaki en önemli arka planı oluşturduğu tespit edilmiştir. Yıldızlı puanlamada ön plana çıkan diğer il halk kütüphaneleri ise sırasıyla Ankara, Eskişehir, Konya ve İstanbul il halk kütüphaneleridir. Eskişehir İl Halk Kütüphanesi’nin aynı zamanda en çok 1 yıldız alan kütüphane olması ise ancak hakkında en fazla değerlendirme yapılan kütüphane olması ile açıklanabilir. Konya ve Ankara il halk kütüphanelerinin de en fazla 1 yıldız verilerek, değerlendirici memnuniyetsizliğinin en belirgin biçimde gösterildiği diğer kütüphaneler arasında yer alması, söz konusu tespiti doğrular niteliktedir. Tabloya bakıldığında, açık ara en fazla puanlamanın yapıldığı 5 yıldızdan sonra 1 yıldız verilen puanlamaların ikinci sırada yer alması da dikkat çekicidir.

Google Haritalar uygulaması üzerinden kütüphaneler için yapılmış en eski değerlendirmeler, İzmir ve Ankara il halk kütüphanelerine yöneliktir. Bu listeye “8 yıl önce” zaman belirteciyle birlikte Antalya, Çanakkale ve Eskişehir il halk kütüphaneleri dâhil olmuştur. Hakkında değerlendirmenin en çok yapıldığı ilk on kütüphane özelinde bakıldığında da değerlendirme sayısının düzenli olarak arttığı görülmektedir. Bunun tek istisnası “son bir yıl içinde” belirteci sınırlılıkları ile verilen rakamdır. Ancak bu belirtecin henüz yıl bazında tamamlanmadığı dikkate alındığında, üssel artışın burada da aşılacağını varsaymak yanılgı olmayacaktır. Kütüphaneler esas alınarak bakıldığında da değerlendirme sayılarındaki düzenli artış kolaylıkla fark edilmektedir. Bu husustaki önemli istisnalardan biri, Ankara’da “üç yıl önce” ve “iki yıl önce” belirteçleri arasında neredeyse %100 oranında yaşanan azalmadır. Kurumsal olarak en fazla değerlendirme (191) ise Eskişehir İl Halk Kütüphanesi için ve “son bir yıl içinde” belirteci kapsamında yapılmıştır.

Kütüphanelere yönelik olumsuz değerlendirmelere bakıldığında, kullanıcı beklentilerinden kaynaklandığı kabul edilebilecek farklılıklar söz konusudur. Bununla birlikte, çalışmanın bütününde ortaya konduğu gibi, hizmetler ve binanın en fazla değerlendirme yapılan ilk on halk kütüphanesi için de en fazla şikâyet alınan hususlar olduğu söylenebilir. Çanakkale, Gaziantep ve Erzurum il halk kütüphaneleri, haklarında en az olumsuz değerlendirmenin yapıldığı kütüphanelerdir. Ancak bu tablonun söz

konusu kütüphanelerin yetenek ve yeterliliklerinin diğerlerinden daha yüksek olduğu anlamına gelmediğini, rakamları belirleyen asıl unsurun kullanıcıların değerlendirme yapıp yapmama tercihi olduğunu unutmamak gerekir.

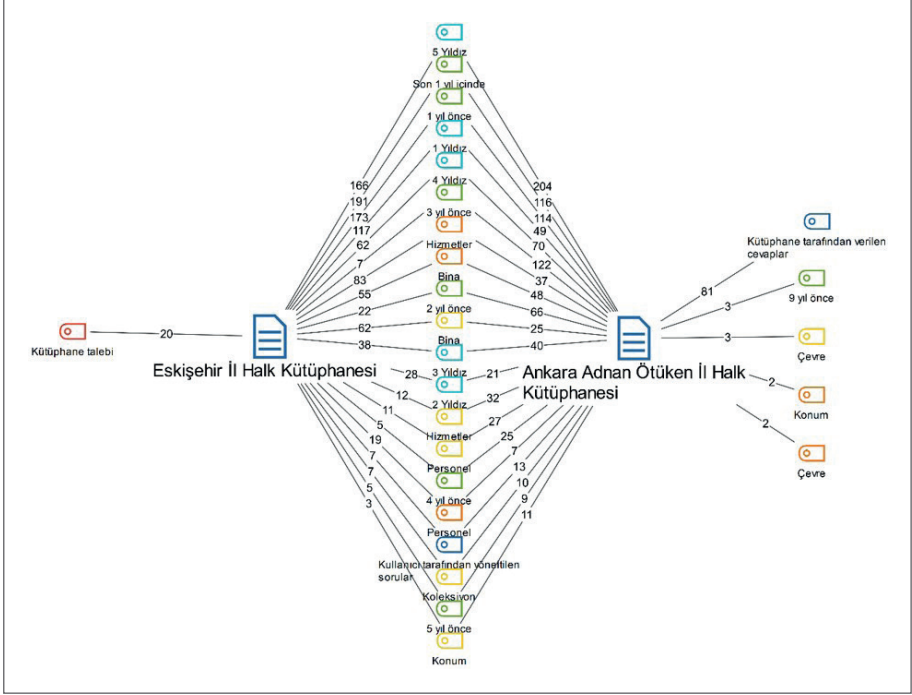
Olumlu değerlendirmeler açısından da genel görünümün ışığında beklendiği gibi yine bina ve hizmetler ön plana çıkmaktadır. Konum ve özellikle çevre ise en az memnuniyetin ifade edildiği unsurlardır. Ankara, Eskişehir, İstanbul ve Konya il halk kütüphaneleri, haklarında en fazla değerlendirme yapılan kütüphanelerdir. Olumsuz değerlendirmelerde olduğu gibi ve aynı gerekçeyle, buradaki olumlu değerlendirme tablosunu da söz konusu kütüphanelerin hizmet yetenek ve yeterliliklerinin yüksek olmasından çok, değerlendirme sayısının fazlalığı ile ilişkilendirmek doğru olacaktır.

Tablo 1'de "diğerleri" alt başlığı altında yer alan değerlendirmeler, kullanıcıların herhangi bir şikâyet ve memnuniyet durumu belirtmeksizin kütüphane, unsurları ve hizmetlerine yönelik yaptığı bilgilendirme, öneri ve temennilerini içermektedir. Bu noktada kütüphanede sunulan hizmetlerin daha profesyonel yürütülmesi ve kullanıcı talepleri ile beklentilerinin dikkate alınması gibi hususların dile getirildiği bu temada yeni ve daha çok kütüphane talebi ön plana çıkmaktadır.

Haklarında en çok değerlendirmenin yapıldığı il halk kütüphanelerine yönelik görüş, öneri ve eleştirilerin ayrıntısına bakıldığında, Google Haritalar uygulamasının Türkiye bütününde kütüphaneler için kullanılma tercih durumu ile genel olarak örtüştüğü görülmektedir. Tabloda yer alan on il halk kütüphanesine ilişkin olarak ortaya çıkan en önemli bulgu, uygulamanın kullanım yoğunluğunun düzenli olarak arttığı ve kütüphanelerin bu gerçekliği daha çok dikkate almak zorunda olmalarıdır.

Şekil 5

En Çok Değerlendirme Yapılan İki İl Halk Kütüphanesi Verilerinin Karşılaştırılması



Çalışma kapsamında, hakkında en fazla değerlendirme yapılan ilk iki il halk kütüphanesi olan Eskişehir İl Halk Kütüphanesi ile Ankara Adnan Ötügen İl Halk Kütüphanesi karşılaştırmalı olarak ele alınarak, yapılan değerlendirmelerin değişkenliğine dikkat çekilmeye çalışılmıştır. Şekil 5'te görüldüğü gibi, Google Haritalar uygulaması, aracılık ettiği kullanıcı değerlendirmeleri ve yıldız puanlamaları ile kütüphaneler açısından son derece önemli ve değişkenliği yüksek veriler ortaya koymaktadır. Söz konusu veriler, özellikle bilişim teknolojisinin ve yarattığı etkileşimin il halk kütüphaneleri ve hizmetlerinde karşılık bulmaya başlamasıyla beraber, yalnızca mevcut kullanıcı memnuniyeti açısından değil; aynı zamanda potansiyel kullanıcı memnuniyeti açısından da daha önemli bir hale gelmiş durumdadır.

Kullanım pratiği ve yönlendirici gücü dikkate alındığında, Google Haritalar uygulamasında il halk kütüphanelerine yönelik değerlendirmelerde özenli olunması gereken öncelikli hususlardan biri, kuruma yöneltilen eleştirilerin yeterince ciddiye alınmaması, soruların cevaplanmaması ya da profesyonellikten uzak bir üslupla cevaplanması eleştirilerinin de platformda paylaşılmasıdır. Etkileşime açık Internet araç ve uygulamalarının yönlendirici gücü dikkate alındığında, kütüphanelerin bu mecraların takibini üstlenecek personel eksikliği de dâhil tüm güçlükleri aşmak için bütüncül bir çaba içinde olması gerektiği çok açıktır.

Google Haritaların etkileşim gücü üzerinden kütüphaneler açısından olumlu ve umut verici yanı ise uygulama üzerinden paylaşılan değerlendirmelerde kütüphanelerin başkaları için "tavsiye edilme" zenginliğidir. Internet, günümüzde halkla ilişkiler ve pazarlama süreçlerindeki etkileyici rolü ile birlikte düşünüldüğünde, bu ayrıcalığı sunan uygulamanın aynı önemle kütüphaneler tarafından içselleştirilmesi adeta bir zorunluluktur. Türkiye'deki halk kütüphanelerinin -çalışma kapsamında da değinildiği gibi- yaygın sosyal medya araçlarını kullanma pratiği ve bu araçları hizmetlere uyumlaştırma deneyim ile kıyaslandığında, kütüphanelerin Google Haritalar uygulamasını her türden kazanıma dönüştürmek için kat etmeleri gereken yol uzundur. Ancak bu gerçeklik, zaman kaybetmeksizin yola çıkılmasının engeli olamaz.

Sonuç ve Değerlendirme

Farklı disiplinlerde, farklı amaç ve yöntemlerle hazırlanan ulusal ve uluslararası akademik çalışmalarda ortaya koyulduğu gibi Google Haritalar, dünya genelinde yaygın kullanımı pratiği en hızlı artan çevrimiçi uygulamalardan biridir. Uygulamanın ilk başta konum ve bu konuma erişimi kolaylaştırma odaklı işleyişi, kullanıcılarda yarattığı cazibenin çıkış noktasıdır. Zamanla uygulama üzerinden konumu ve en kolay nasıl ulaşılabileceğine ilişkin bilgi verilen özneler hakkında değerlendirmelerin yapılması ve yorumlarda bulunulması, söz konusu cazibeyi daha dikkat çekici ve etkileyici kılmıştır. Google Haritalar uygulamasının kazandığı bu yeni etkileşim boyutu ve içeriği, zamanla uygulamayı kullananlar kadar uygulamada hakkında bilgi verilen ve kullanıcıların da değerlendirmeler yapabildiği muhataplar için de yeni ufuklar açmıştır. Uygulamanın başka bir anlam ve öneme bürünmesini sağlayan bu değişim; turizm, gastronomi, sağlık gibi sektörler tarafından daha erken keşfedilerek, Google Haritaların kurumsal pazarlama ve halkla ilişkiler açısından yaygın sosyal medya araçlarındakine benzer bir işlevsellikle kullanılmasını ve önemsenmesini sağlamıştır. Uygulamayı bu yanıyla da görüp, bütüncül bir "daha iyiye dönüşme" aracı olarak kullanma gereğini fark eden aktörlerden biri de -aralarında kütüphanelerin de yer aldığı- kamu yararına çalışan kurum ve kuruluşlardır.

Araştırmanın önceki çalışmalar bölümünde özetlenmeye çalışıldığı gibi son dönemde dünyanın farklı ülkelerinde ve farklı kütüphane türleri özelinde, Google Haritalar uygulamasının kütüphaneler ve hizmetleri ile kullanıcı memnuniyeti üzerinde ne denli önemli bir araç olduğuna dikkat çeken çalışmalar ortaya koyulmaktadır. Ülkemizde ise farklı sektör ve disiplinler bağlamında uygulamanın önemine dikkat çeken çalışmalar olmasına karşın odağında kütüphanelerin yer aldığı bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu yanıyla ulusal literatürde bir ilk olma özelliği taşıyan çalışma kapsamında elde edilen sonuçlar şu şekilde özetlenebilir:

- Google Haritalar uygulamasında, Türkiye'deki 81 il halk kütüphanesinin tamamı için yapılmış değerlendirmeler vardır. Yalnız bu gerçeklik dâhi, kütüphanelerin neden uygulamayı dikkate alması ve daha çok önemsemesi gerektiği sorusuna yanıt olabilir.
- Kütüphanelerin uygulamada değerlendirilme sayısında ve ayrıntılı yorumlanmasında yıllar içinde düzenli bir artış vardır. Bu tablo, kullanıcıların uygulamayı kütüphaneler için ne denli yakın hatta kütüphanelerden daha yakın gördüklerinin bir kanıtıdır.
- Uygulama üzerinden yapılan değerlendirmelerde, kütüphanelerin temel unsurlarının yanı sıra hizmetler, konum, çevre gibi unsurlara ilişkin de olumlu ve olumsuz görüşlerin paylaşılması ve önerilerde bulunulması, kütüphanelere daha geniş bir yelpazeden veri elde etme fırsatı sağlamaktadır.
- Kütüphanelerin görece çok az bir bölümü, haklarında yapılan değerlendirmelere, yorumlara ve kendilerine yöneltilen sorulara geri dönüş yapmaktadır. Bu durum, kütüphanelerin uygulamadan elde edecekleri verilerin hizmet yeterlilikleri ve kullanıcı memnuniyeti açısından ne denli önemli olabileceğinin farkında olmadıklarını göstermektedir.
- Uygulamanın kullanım pratiğinde son derece önemli olan “tavsiye etme”, ve “yıldızlı puanlama” seçeneklerinin yanı sıra muhatabın olumlu ya da olumsuz etkileşime açık olup olmaması durumunun genel toplumsal kanaat üzerindeki belirleyici gücü, kütüphaneler tarafından tam olarak fark edilebilmiş değildir. Yapılan değerlendirmeler ile bu değerlendirmelere kütüphaneler tarafından verilen yanıtların sayısı, söz konusu eksikliğin bir göstergesidir.
- Kurumsal halkla ilişkiler ve pazarlama pratiği açısından benzer fırsatlar sunan yaygın sosyal medya araçları ile karşılaştırıldığında, uygulamanın kütüphaneler tarafından önemsenme ve güncel takip düzeyi yetersizdir.

- Her ne kadar yapılan değerlendirmelerde en çok 5 yıldızlı puanlama yapılmış olsa da bu listenin ikinci sırasında 1 yıldızlı puanlamanın yer alması, kütüphanelere kullanıcı memnuniyeti açısından kendilerine yönelmeleri gereken soruların ve yapılması gereken şeylerin ne denli çok olduğunu göstermektedir. Bu soruları aynı yalınlık, kapsam ve güncellikte başka kanallardan derlemenin güçlüğü, aynı zamanda kütüphanelerin uygulamayı neden önemsemesi gerektiğine dair ikna edici bir yanıtıdır.
- Hizmetler, bina ve personel, uygulama kullanıcıları tarafından kütüphanelere yönelik olarak en çok eleştirilen ve yetersiz hususlardır. Buna karşın, değerlendiricilerin en fazla memnun kaldıkları ve yeterli buldukları unsurlar olarak yine hizmetler, bina ve personeli işaret etmiş olması dikkat çekicidir.
- Koleksiyona yönelik değerlendirmelerin üssel olarak hizmetler, bina ve personel temalı değerlendirmelerden az olması, uygulamada yalnız kütüphaneyi okur olarak görenlerin değil; farklı amaçlarla kullananların, hatta yalnız dışardan görerek hizmetleri deneyimlemeden bir kanaat edinenlerin de değerlendirmelerinin olduğunu göstermektedir. Bu kitle, geleneksel kütüphanecilik anlayışında “potansiyel kullanıcı” olarak tanımlanan kullanıcı grubu düşünüldüğünde, önemsenmeleri kütüphane için bir tercihten daha fazlasıdır.
- Çevre ve konum hem olumlu (memnuniyet) hem de olumsuz (şikâyet) değerlendirme açısından uygulamada en az dile getirilen hususlardır. Uygulamanın ortaya çıkış gerekçesi dikkate alındığında tezatlık gibi görünen bu durum, diğer yandan değerlendirmelerin içeriğinin değişkenliğine yaptığı göndermeyle Google Haritaların neden kütüphaneler tarafından önemsenmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.
- Uygulama üzerinden yapılan değerlendirmelerde yeni kütüphane talebi ve daha çok kütüphane açılması önerisi ile kütüphanelerde görev yapan personelin daha profesyonel olması gerektiği görüşü, dikkat çeken kullanıcı yorumlarıdır. Bu yorumlar, Türkiye için hala sıklıkla dile getirilen “kütüphane sayımız yetersiz” ve “kütüphanelerde alanda eğitim görmüş kişiler istihdam edilmeli” görüşlerinin farklı bir biçimde ifadesi ve bir bakıma görüşlerin doğruluğunun da göstergesidir.

Günümüzde bilişim teknolojisi ve özellikle de internetin getirdiği yeni dünya düzeni içinde bilgiyle ve bilgi kullanımıyla olan başının yanı sıra toplumsal gerekliliği de tartışılan kütüphanelerin bu sorgulamadan kurtulabilmesi ve hizmetlerini, hizmet anlayışını, yetenek ve yeterliliklerini ağırlıklı olarak bilişim teknolojileri çevresinde biçimlenen bu yeni dünya düzenine uyumlaştırması ile olanaklıdır. Kütüphaneler ve kütüphanecilik dünyasının bu konuda yarım yüzyıla yaklaşan deneyimi, bilişim teknolojilerinin katalizör olduğu değişime ayak uydurmanın en etkili yolunun, yine bu teknolojinin ürünü olan aktörlerden yararlanmak olduğunu göstermiştir. Genel bir yaklaşımla ve kronolojik olarak bilgisayar, İnternet ve sosyal medya şeklinde bu aktörlerden biri de sayıları sürekli artan etkileşimli çevrimiçi uygulamalardır. Google Haritalar, bünyelerine kattıkları kullanıcıları ile olan bağlarını güçlendirdikleri birtakım yeniliklerle her geçen gün toplum üzerindeki yönlendirici gücünü de arttıran bu uygulamaların en bilinenlerinden biridir.

Uygulamanın çalışmada verilmeye çalışılan kullanım yaygınlığı, etki gücü ve sağladığı veri zenginliği dikkate alındığında; Google Haritalar ile kütüphanelerin kesişme noktasının sürekli büyüdüğü çok açıktır. Google Haritaların toplum tarafından hızla yaygın sosyal medya araçlarından biri gibi görülmeye ve kullanılmaya başladığı gerçeği ile değerlendirildiğinde, uygulamanın kütüphaneler için en az sosyal medya araçları kadar önemli ve öncelikli olduğu çok açıktır. Google Haritalar uygulamasının ve kütüphanenin uygulamada özne olma durumunun takibinin olanaklar ölçüsünde doğrudan bir personelin sorumluluğuna verilmesi, uygulamanın çalışmada işaret edilen öneminin önemsenmesi adına iyi bir başlangıç olabilir. Buna benzer önemsemeler, uygulamanın kütüphanelerle olan yakınsamasının tüm paydaşlar adına daha kârlı olmasını sağlayacaktır.

Kaynakça

- Akkaya, M. A. (2021). Bilgi kaynağı ve bilgiye erişim aracı olarak internet algısı: kuşaklararası yaklaşım farklılığının karşılaştırılması. *Bilgi Yönetimi*, 4(2), 222-239. <https://doi.org/10.33721/by.947918>
- Ateş, A. ve Sunar, H. (2019). İvriz Kültürel Peyzajı alanının çevrimiçi ziyaretçi yorumları ile analizi: Google Haritalar örneği. https://www.researchgate.net/publication/331727526_Ivriz_Kulturel_Peyzaji_Alaninin_Cevrimici_Ziyaretci_Yorumlari_ile_Analizi_Google_Haritalar_Ornegi
- Başaran, T. ve Somunca, M. (2021). Sürdürülebilir destinasyon için ziyaretçi görüşlerinin önemi: Assos antik kenti örneği. *Ankara Üniversitesi Çevrebilimleri Dergisi*, 8(2), 31-45. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/aucevrebilim/issue/67453/1036551>
- Borrego, A. ve Navarra, M. C. (2020). What users say about public libraries: an analysis of Google Maps reviews. *Online Information Review*, 45(1), 84-98. <https://doi.org/10.1108/OIR-09-2019-0291>
- Dodsworth, E. ve Nicholson, A. (2012). Academic uses of Google Earth and Google Maps in a library setting. *Information Technology and Libraries*, 31(2), 102-117. <https://doi.org/10.6017/ital.v31i2.1848>
- Erdem, B. (2020). Çevrimiçi yorumların davranışsal niyete etkisi: Google Haritalar örneği. *Social Mentality and Researcher Thinkers Journal*, 6(30): 357-364. <http://dx.doi.org/10.31576/smyj.477>
- Google Play. (2023). Google haritalar. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.maps>
- Goran, J., LaBerge, L. ve Srinivasan, R. (2017). Culture for a digital age. <https://lediag.net/wp-content/uploads/2018/05/0-Culture-for-a-digital-age.pdf>
- Halaç, H. H., Sarıaydın, E. U. ve Karaçor, F. (2021). Çevrimiçi ziyaretçi yorumlarında Çatalhöyük Neolitik Kenti. *Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 11(3), 1506-1520. <https://doi.org/10.30783/nevsosbilen.895902>
- Karasar, N. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemi: Kavramlar ilkeler teknikler*. (31. bs.). Nobel Akademi.
- Khan, A. M. ve Loan, F. A. (2022). Exploring the reviews of Google Maps to assess the user opinions about public libraries. *Library Management*, 43(8/9), 601-615. <https://doi.org/10.1108/LM-05-2022-0053>

- Korkmaz, H. (2020). Troya Müzesi elektronik ziyaretçi yorumlarının hizmet özellikleri, memnuniyet ve tavsiye açısından incelenmesi. *Gastoria: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 4(1), 43-56. <https://doi.org/10.32958/gastoria.708307>
- Kronqvist-Berg, M. (2014). *Social media and public libraries: Exploring information activities of library professionals and users*. Åbo Akademi University Press.
- Luers, A. L. (2021). Planetary intelligence for sustainability in the digital age: Five priorities. *One Earth*, 4(8), 772-775. <https://doi.org/10.1016/j.oneear.2021.05.013>
- Lund, N. F., Cohen, S. A. ve Scarles, C. (2018). The power of social media storytelling in destination branding. *Journal of Destination Marketing & Management*, 8, 271-280. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jdmm.2017.05.003>
- Mancı, A. R. ve Tengilimoğlu, E. (2021). TripAdvisor ziyaretçi yorumlarının içerik analizi: Göbeklitepe örneği: *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 1525-1545. <http://dx.doi.org/10.26677/TR1010.2021.779>
- Mathayomchan, B. ve Taecharungroj, V. (2020). "How was your meal?" Examining customer experience using Google maps reviews. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102641>
- Mehta, H., Kanani, P. ve Lande, P. (2019). Google Maps. *International Journal of Computer Applications*, 178(8), 41-46. <http://doi.org/10.5120/ijca2019918791>
- Meredith, J. (2020). The power of social media to capture today's consumer. <https://www.forbes.com/sites/forbescommunicationscouncil/2020/06/25/the-power-of-social-media-to-capture-todays-consumer/?sh=5d762657789e>
- Nenn, K. (2022). How and why to make use of Google Maps. <https://doi.org/10.1002/npcr.32035>
- Odabaş, H. ve Akkaya, M. A. (2018). Önsöz. *Halk kütüphaneleri: Geçmişten geleceğe yönelimler ve yeni roller içinde* (ss. 7-9). H. Odabaş ve M. A. Akkaya (Yay. Haz.). Hiper yayın.
- Patton, M. Q. (2014). *Nitel araştırma ve değerlendirme yöntemleri*. (3. Baskıdan Çeviri). Bütün, M. Bütün ve S. B. Demir (Çev. Ed.). Pegem Akademi.
- Seyidoğlu, H. (1992). *Bilimsel araştırma ve yazma el kitabı*. (4. bs.). Güzem.
- Vikipedi (2023a). Sosyal medya maddesi. https://tr.wikipedia.org/wiki/Sosyal_medya
- Vikipedi (2023b). Google haritalar maddesi. https://tr.wikipedia.org/wiki/Google_Haritalar

- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2021). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. (12. bs.). Seçkin.
- Zhuravskaya, E., Petrova, M. ve Enikolopov, R. (2020). Political effects of the internet and social media. *Annual Review of Economics*, 12, 415-438. <https://doi.org/10.1146/annurev-economics-081919-050239>