T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI

KURUM KÜTÜPHANELERİNDE ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİ: DSİ KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Yüksek Lisans Tezi

Abdullah ÜSTÜNER

Ankara-2009

T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI

KURUM KÜTÜPHANELERİNDE ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİ: DSİ KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Yüksek Lisans Tezi

Abdullah ÜSTÜNER

Tez Danışmanı
Doç.Dr. Sacit ARSLANTEKİN

Ankara-2009

T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI

KURUM KÜTÜPHANELERİNDE ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİ: DSİ KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Sacit ARSLANTEKİN

Tez Jürisi Üyeleri

Adı ve Soyadı	İmzası
Doç.Dr. Sacit ARSLANTEKİN (Danışman)	.....
Prof. Dr. Doğan ATILGAN	.....
Yar. Doç. Dr. Özgür KÜLCÜ	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

Tez Sınavı Tarihi .....

İÇİNDEKİLER Sayfa

BÖLÜMLER

1. GİRİŞ… … … … … … … … … … … …… … … … 1

1.1. KONUNUN ÖNEMİ …. …. …. ….. ….. ….. … … … … 1

1.2. PROBLEM, ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZ…… 4

1.3. ARŞTIRMANIN KAPSAMI, EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ… … 7

1.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ… … … … … … … … … … … … … … … … … … . 10

1.5. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ… … … … … … … … … … … … 12

1.6. KAYNAKLAR… … … … … … … … … … … … … … … … … 13

2. KURUM KÜTÜPHANELERİNDE DANIŞMA HİZMETLERİ… … . 14

2.1. KURUM KÜTÜPHANELERİ… … … … … … … … … … … ... 14

2.2. KURUM KÜTÜPHANELERİNİN DİĞER KÜTÜPHANE TÜRLERİNDEN FARKLILIKLARI… … … … … … … … … … 15

2.3. DANIŞMA HİZMETLERİ… … … … … … … … … … … … . 17

2.4. DANIŞMA HİZMETLERİNDEKİ DEĞİŞİM VE GELİŞEN TEKNOLOJİ… … … … … … … … … … … … … … … … 25

2.5. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİ… … … … … … … . 34

2.5.1.TANIM… … … … … … … … … … … … … … … … … … . 34

2.6. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETİ YÖNTEMLERİ 41

2.6.1. Elektronik Posta… … … … … … … … … … … … … … 41

2.6.2. Sohbet… … … … … … … … … … … … … … … … … … 50

2.6.2.1. Sohbet Kütüphanecisi… … … … … … … … … … … . 52

2.6.3. Video Konferans… … … … … … … … … … … … … … 56

2.7. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİ ALANINDAKİ
STANDART VE KLAVUZLAR… … … … … … … … … … … 57
2.8. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİ POLİTİKASI… … 72
2.9. WEB ÜZERİNDE DANIŞMA VE BİLGİ HİZMETLERİ
ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİ İÇİN GELİŞTİRİLEN
BİLGİSAYAR YAZILIMLARI… … … … … … … … … … … … 74
2.10.ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİNDE İŞBİRLİĞİ
VE BU ALANDA YAPILAN ÇALIŞMALAR… … … … … … … 98
2.10.1. QuestionPoint… … … … … … … … … … … … … … … … 102
2.11. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİNDE PLANLAMA… 108
2.12. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİNİN KALİTE
ÖLÇÜMLERİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ… … … … … … … 115
2.12.1. Tanımlayıcı İstatistik ve Ölçütler… … … … … … … … … … 117
2.12.1.1.Kullanıcılardan Gelen Elektronik Danışma Sorusu Sayıları… 118
2.12.1.2.Elektronik Danışma Soruları İçin Gönderilen İleti Sayısı 118
2.12.1.3.Yanıtlanan Elektronik Danışma Sorusu Sayıları… … … … 119
2.12.1.4. Elektronik Olarak Gelen Ancak Tamamen
Elektronik Olarak Yanıtlanmayan Soru Sayısı … … … … … … 120
2.12.1.5. Toplam Danışma Aktivitesi - Toplam Gelen Soru Sayısı… . 120
2.12.1.6. Elektronik Danışma Sorularının Toplam Danışma
Sorularına Oranı… … … … … … … … … … … … … … … … … 120
2.12.1.7. Doğru Yanıt Verme Oranı… … … … … … … … … … … 121
2.12.1.8. Elektronik Danışma Hizmetinin Tamamlanma Süresi… … … 122
2.12.1.9. Yanıt Verilmeyen ya da Verilemeyen Elektronik Soru Sayısı … . 122

2.12.1.10. Gelen Elektronik Danışma Soru Tipleri… … … … … … … 123

2.12.1.11. Yönlendirilen Elektronik Danışma Sorusu Sayısı … …. … .. 123

2.12.1.12. Doyum Oranı… … … … … … … … … … … … … … … … 124

2.12.1.13. Kullanılan Kaynaklar… … … … … … . … … … … … 125

2.12.1.14. Tekrar Kullanıcı… … … … … … … … … … … … … … … 125

2.12.2. Bağlantı Ve Rapor Analizleri… … … … … … … … … … … 126

2.12.2.1. Elektronik Danışma Oturumu Sayısı… … … … … … … … 126

2.12.2.2.Elektronik Danışma Hizmetinin Günlük ve
Haftalık Kullanımı… … … … … … … … … … … … … … … . 127

2.12.2.3. Elektronik Danışma Hizmetinin Saatlere Göre Kullanımı… … 127

2.12.2.4. Kullanıcı Tarayıcıları… … … … … … … … … … … … 128

2.12.2.5. Kullanıcı Platformu… … … … … … … … … … … … ... 128

2.12.3. Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi… … … … … … … … 129

2.12.3.1. Hizmetten Haberdar Olma… … … … … … … … … … … 129

2.12.3.2. Hizmete Erişim… … … … … … … … … … … … … … 129

2.12.3.3. Hizmetten Beklentiler… … … … … … … … … … … … 130

2.12.3.4. Yanıt İçin Kullanılan Diğer Kaynaklar… … … … … … 131

2.12.3.5. Elektronik Danışma Hizmetini Kullanma Nedenleri… … 132

2.12.3.6. Elektronik Danışma Hizmetini Kullanmama Nedenleri… … 132

2.12.3.7. Elektronik Danışma Hizmetinin Geliştirilmesi
İle İlgili Öneriler… … … … … … … … … … … … … … … … 133

2.12.3.8. Personelin Hizmette Başarısı… … … … … … … … … … … 133

2.12.3.9. Elektronik Gönderim Şekli Başarısı… … … … … … … … 134

2.12.3.10.Elektronik Danışma Hizmetinin Kullanıcıya Etkisi… … … 135

2.12.3.11.Kullanıcıların Demografik Verileri… … … … … … … … 136

2.12.4. Maliyet… 136

2.12.4.1.Elektronik Danışma Hizmetinin Maliyeti… … … … … … … 136

2.12.4.2.Elektronik Danışma Hizmeti Maliyetinin Toplam Danışma Bütçesine Göre Oranı… … … … … … … … … … … … … 137

2.12.4.3.Elektronik Danışma Hizmeti Maliyetinin Toplam Kütüphane Bütçesine Oranı… … … … … … … … … … … … … 138

2.12.5. Diğer Değerlendirme Seçenekleri… … … … … … … … … … 138

2.12.5.1. Tekrar İnceleme… … … … … … … … … … … … … … … 139

2.12.5.2. Geliştirilmiş Danışma Notları… … … … … … … … … … ... 139

2.12.5.3. Kütüphaneci Tartışma Gurupları… … … … … … … … … … 140

2.12.6. Kalite Standartları… … … … … … … … … … … … … … … 140

2.12.6.1.Nezaket… … … … … … … … … … … … … … … … … … … 141

2.12.6.2.Doğruluk… … … … … … … … … … … … … … … … … … 141

2.12.6.3.Memnuniyet… … … … … … … … … … … … … … … … … 142

2.12.6.4.Tekrar Kullanıcı… … … … … … … … … … … … … … … … 142

2.12.6.5.Farkındalık… … … … … … … … … … … … … … … … … 142

2.12.6.6.Maliyet… … … … … … … … … … … … … … … … … … 142

2.12.6.7.Tamamlanma Süresi… … … … … … … … … … … … … … 143

2.12.6.8.Erişebilirlik… … … … … … … … … … … … … … … … 143

3.DEVLET SU İŞLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ GÖREVLERİ VE ORGANİZASYON YAPISI… … … … … … … … … … … … … … 145

3.1. KURULUŞ VE TEŞKİLAT… … … … … … … … … … 145

3.2. DSİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜNÜN GÖREVLERİ… … … … ... 148

3.3. DSİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ… … ... 153

3.3.1. DSİ Kütüphanesinin Derme Özellikleri… … … ... … … … … . 153

3.3.2. Basılı Derme… … … … … … … … … … … … … … … … … 154

3.3.2.1. Basılı Kitap Dermesi… … … … … … … … … … … … ... 154

3.3.2.2. Basılı Dergi Dermesi… … … … … … … … … … … … ... 154

3.3.2.3. Basılı Danışma Dermesi… … … … … … … … … … … … 154

3.3.3. Görsel İşitsel Materyaller… … … … … … … … … … … … ... 155

3.3.4. Elektronik Bilgi Kaynakları Dermesi… … … … … … … … … 155

3.4. DSİ KÜTÜPHANESİNDE VERİLEN HİZMETLER… … … … 157

3.4.1. Ödünç Verme… … … … … … … … … … … … … … … 157

3.4.2. Katalog Taraması… … … … … … … … … … … … … … 158

3.4.3. Danışma Hizmeti… … … … … … … … … … … … … … … 158

4. BULGULAR… … … … … … … … … … … . … … … … … ... … 160

4.1.DSİ KÜTÜPHANESİ KULLANICI ANKETLERİ ÇALIŞMASI… 160

5.1.1.Kullanıcı Gurupları… … … … … … … … … … … … … … .. 160

4.1.2. Kullanıcıların Kütüphaneyi Kullanım Sıklıkları … … … … … 161

4.1.3. Kullanıcıların Kütüphaneyi Kullanım Amaçları… … … … … 162

4.1.4. Bilgi İhtiyaçlarının Karşılanması İçin Kullanılan Yöntemler … 163

4.1.5. Daha Önce Kütüphaneden Hangi Konularda Yardım Talep
Ettiniz ve Ne Tür Sorular Sordunuz Sorusuna Verilen Cevaplar… 164

4.1.6. Kullanıcıların Kütüphaneye Sordukları Sorulara Karşı Aldıkları
Yanıtların Değerlendirilmesi… … … … … … ... … … … … 165

4.1.7. Soruları Kütüphaneye Giderek Doğrudan İletme Nedeni.. … … 165

4.1.8. Elektronik Danışma Hizmetlerinden Haberdar Olma Durumu… … 166

4.1.9. Daha Önce Elektronik. Danışma Hizmetlerinden Yararlanma Durumu… 166
4.1.10. DSİ Merkez Kütüphanesinin Hâlihazırda Vermekte Olduğu Hizmetlerin Bilinme Oranı… … … … … … … … … … … … … 167
4.1.11. Bu Hizmetin Daha Önce Kullanılma Durumu… … … … … … 168
4.1.12. Verilmekte Olan Hizmetlerin Kullanıcılar Tarafından Tercih Edilme Oranları… … … … … … … … … … … … 169
4.1.13. Verilmekte Olan Hizmetten Kullanıcıların Hangi Yollarla Haberdar Olduklarının Değerlendirilmesi… … … … … … … 170
4.1.14. Bu Hizmet Aracılığı ile Kullanıcılar Tarafından Aranan Bilgilere Erişim Durumunun Değerlendirilmesi. … … … … … … 170
4.1.15. Elektronik Danışma Hizmeti Yöntemlerinden E- posta, Sohbet ve Video Konferans Yöntemleri ile Oluşturulacak Bir Danışma Hizmetinin Kullanıcılara Sağlayacağı Katkının Değerlendirilmesi.. 171
4.1.16. Elektronik Danışma Hizmeti Yöntemlerinin Tercih Edilme Oranı .. 172
4.1.17. Hâlihazırda Verilen Hizmetlerle Elektronik Danışma Hizmetlerinin Karşılaştırılarak Elektronik Danışma Hizmetlerinin Faydalı Olup Olmayacağının Kullanıcılar Tarafından Değerlendirilmesi… … 173
5.BÖLÜM DEĞERLENDİRME SONUÇ VE ÖNERİLER… … … … 175
KAYNAKÇA… … … … … … … … … … … … … … … … … … 187
EKLER… 197
EK-1: Anket Formu … … … … … … … … … … … … … … … … … … 197
ÖZET … 202
SUMMARY… ... 204

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo–1: Kullanıcı Gurupları… … … … … … … … … … … … … … … 160

Tablo–2: Kullanıcıların Kütüphaneyi Kullanım Sıklıkları… … … … 161

Tablo–3: Kullanıcıların Kütüphaneyi Kullanım Amaçları … … … 162

Tablo–4: Bilgi İhtiyaçlarının Karşılanması İçin Kullanılan Yöntemler… 163

Tablo–5: Daha Önce Kütüphaneden Hangi Konularda Yardım Talep Ettiniz Ve Ne Tür Sorular Sordunuz Sorusuna Verilen Cevapların Oranları… . 164

Tablo–6: Kullanıcıların Kütüphaneye Sordukları Sorulara Karşın Aldıkları Yanıtların Değerlendirilmesi… … … … … … … … … … … … 165

Tablo–7: Soruları Kütüphaneye Giderek Doğrudan İletme Nedeni … … 165

Tablo–8: Elektronik Danışma Hizmetlerinden Haberdar Olma Durumu… 166

Tablo–9: Daha Önce Elektronik Danışma Hizmetlerinden Yararlanma Durumu… … … … … … … … … … … … … … … … … … … 166

Tablo–10: DSİ Merkez Kütüphanesinin Hâlihazırda Vermekte Olduğu Hizmetlerin Bilinme Oranı… … … … … … … … … … … 167

Tablo–11: Bu Hizmetin Daha Önce Kullanılma Durumu… … … … 168

Tablo–12: Verilmekte Olan Hizmetin Kullanıcılar Tarafından Tercih Edilme Oranları … … … … … … … … … … … … … 169

Tablo–13: Verilmekte Olan Hizmetten Kullanıcıların Hangi Yollarla Haberdar Olduklarının Değerlendirilmesi… … … … … … … … 170

Tablo–14: Bu Hizmet Aracılığı İle Kullanıcılar Tarafından Aranılan Bilgilere Erişim Durumunun Değerlendirilmesi … … … … … 170

Tablo–15: Elektronik Danışma Hizmeti Yöntemlerinden E- Posta, Sohbet ve Video Konferans Yöntemleri ile Oluşturulacak Bir Danışma Hizmetinin Kullanıcılara Sağlayacağı Katkının Değerlendirilmesi … … … … … … … … … … … … … … 171

Tablo–16: Elektronik Danışma Hizmeti Yöntemlerinin Tercih Edilme Durumu… … … … … … … … … … … … … … … … … … 172

Tablo–17:Hâlihazırda Verilen Hizmetlerle Elektronik Danışma Hizmetlerinin Karşılaştırılarak Elektronik Danışma Hizmetlerinin Faydalı Olup Olmayacağının Kullanıcılar Tarafından Değerlendirilmesi… … … … … … … … … … … 173

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil–1: DSİ Genel Müdürlüğünün Kuruluş Yılındaki (1954)
Teşkilat Yapısı… … … … … … … … … … … … … … … … 147

Şekil–2: DSİ Genel Müdürlüğü Merkez Teşkilatı… … … … … … 152

Şekil–3: DSİ Genel Müdürlüğü Taşra Teşkilatı… … … … … … 152

KISALTMALAR

ALA : American Library Association

CDRS : Collaborative Digital Reference Services

DLI-2: Digital Libraries Initiative Phase2

DSİ : Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü

IFLA: International Federation of Library Associations

ISI : Instute For Scientific Information

LC : Library Of Congress

NISO: National Information Standarts Organization

OCLC : Online Computer Library Center

SDI : Selective Dissemination of Information

VRD : Virtual Reference Desk

1. BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. KONUNUN ÖNEMİ

Kurumlar amaç ve hedeflerine yönelik gerekli bilgi ihtiyaçlarını karşılayabilmek için bünyelerinde çeşitli seviyelerde bilgi merkezlerine gereksinim duyarlar. Kurum kütüphanelerinin hizmet anlayışı; kurumun çalışma alanları ile ilgili konularda, parçası bulunduğu kurumun çalışanlarına ve bu konuyla ilgili diğer kullanıcılara, yapacakları çalışmalarda zaman kazandırabilmenin yanında, kurumun hedeflerine ulaşması ve misyonunu geliştirmesi için yapılacak her türlü araştırmaya destek olmaktır. Kurum kütüphaneleri bunu yaparken bilgi kaynağıyla kullanıcıyı buluşturmak yerine doğrudan bilginin kendisini kullanıcılarına sunmaktadır. Bu şekilde bir hizmet anlayışı da ancak etkin bir "danışma hizmeti"nin kullanıcılara sunulması ile gerçekleşebilecektir. Bu noktada etkin bir danışma hizmeti kavramı ile geleneksel danışma hizmeti yöntemlerinin yanı sıra çağımızın gerektirdiği biçimde elektronik danışma hizmetleri ifade edilmektedir. Çünkü günümüzde gelişen teknolojinin bilgi hizmetlerinde kullanılmasıyla, kullanıcılar, zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın, kendileri için en anlamlı bilgiye en kısa sürede ve en az maliyetle erişebilmeyi beklemektedirler. Bu anlamda kurum kütüphaneleri, hizmetlerinin kullanıcılarıyla yüz yüze olduğu bir vitrini andıran danışma hizmetlerini elektronik olanaklardan da yararlanarak kullanıcılarına yeterince ve sağlıklı bir biçimde sunamamaları durumunda, parçası bulundukları kuruluşun amaçları doğrultusunda etkin bir hizmet veremeyeceği gibi kullanıcılarının beklentilerini de bu doğrultuda karşılayamayacaktır.

Gelişen bilgi teknolojileri, kişisel, sosyal ve mesleki yaşantımızı değiştirdiği gibi, bilgi hizmetlerini de değiştirmiştir. Bu gelişim ve değişim, kütüphane ve kütüphanecilere elektronik çağın gereklerini yapmaları konusunda zorlayıcı bir etki yapmış ve verdikleri hizmetlerin köklü bir şekilde değişime uğramasına neden olmuştur. Bilgiye elektronik ortamda kolay ve hızlı erişmek, bu teknolojik gelişmeler sonucunda elde edilen en önemli avantajlardan biridir. Bununla birlikte, bu teknolojilerin bilgi hizmetlerinde kullanımı, maliyet ve yararlılık açısından geleneksel bilgi hizmeti yöntemlerine göre çok daha avantajlı bir hale dönüşmüştür. Tüm bu gelişmeler danışma hizmetlerine yeni bir yön vermiş ve geleneksel danışma hizmetlerinin elektronik ortama taşınmasına neden olmuştur (Sharma, Kumar ve Singh, 2004: 11).

Danışma hizmeti, bilgi teknolojisinin getirdiği bu yeniliklerden en çok etkilenen kütüphane hizmetlerinin başında gelmektedir (Uçak, 2004: 408)

Teknolojinin getirdiği yenilikler, sadece kütüphanelerin danışma hizmetleri verirken kullandıkları bilgi kaynaklarının formatını değiştirmemiş, aynı zamanda danışma hizmetinin kendisini de değiştirmiştir. Bu değişim bilgi merkezlerinde yer alan kaynakların kısmen internetin sanal dünyasına taşınmasına neden olmuştur. Bunun sonucunda çok sayıda kütüphane ve kütüphane konsorsiyumları, danışma hizmetlerini genişleterek elektronik danışma hizmeti oluşturmuşlar ve kullanıcılarının bu kaynaklara zaman ve mekân sınırı olmaksızın uzaktan erişebilmelerini sağlamışlardır (Glace, 2004: 10).

Yapılan araştırmalar göstermektedir ki, her gün daha fazla sayıda kullanıcı bilgi gereksinimlerini karşılamak için internet'e başvurmakta ve bilgi

gereksinimlerinin hemen karşılanmasını beklemektedir. Kütüphaneler kullanıcıların değişen bu bilgi arama davranışlarına yanıt verebilmek için kataloglarını, veri tabanlarını, sıkça sorulan soruları, eğitim materyallerini, kütüphane hizmet ve kaynaklarıyla ilgili güncel bilgileri ve kullanıcılarına yararlı olacağını düşündükleri daha birçok bilgiyi Web ortamına aktarmışlardır. Bu bilgiler, kullanıcıya bilgi gereksinimlerinin karşılanmasında belirli bir yarar sağlamalarına karşın, hiçbiri acil bilgi gereksiniminin karşılanmasında tek başlarına yardımcı olamamaktadır (Breznay, 2002/2003: ; Haas, 2002/2003: 102-103).

Yukarıda ki açıklamada belirtildiği gibi, elektronik ortama aktarılarak kullanıcılara sunulan bu bilgiler kullanıcıların gereksinimlerini karşılamada belirli bir yarar sağlamakla birlikte hiçbiri tek başına kullanıcıların acil bilgi gereksiniminin istenilen seviye ve kapsamda karşılanmasına yardımcı olamamaktadır. Yukarıda da belirtildiği gibi bilgi merkezleri kullanıcılarının değişen bilgi arama davranışlarına yanıt verebilmek amacıyla uzaktan erişime açtıkları bu bilgi kaynaklarından daha etkin bir şekilde kullanıcılarının yararlanabilmesi ve daha kaliteli bir hizmet verebilmek amacıyla elektronik danışma hizmetlerini kullanmaya başlamışlardır. Elektronik danışma hizmetleri kullanıcıların zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın birtakım iletişim araçlarını kullanarak bilgi kaynaklarına eriştiği ve uzman kütüphaneciler tarafından çeşitli yöntemlerle kullanıcıların danışma sorularının yanıtlandığı bir hizmet türüdür.

Elektronik danışma hizmetinin ilk örnekleri 1990'lı yılların ikinci yarısında ve elektronik posta yöntemiyle başlamıştır. Bu yöntemle kullanıcılar sorularını elektronik posta yöntemiyle kütüphaneye iletmekte ve yine yanıtları elektronik posta

ile almaktadırlar. Bugün halen devam eden bu hizmetin yanı sıra üretilen yeni yazılımlar aracılığı ile birçok kütüphane internet üzerinden form doldurarak ve ayrıca sohbet aracılığı ile sorularını kütüphaneye iletebilmektedirler (Penka, 2003).

E-Danışma hizmetleri günümüzde kütüphanelerin bağlı olduğu yapıya kullanıcılar açısından çok büyük faydalar sağlamaktadır. Bu durum kurum kütüphaneleri için de geçerlidir ve kurum çalışanlarına zaman kazandırarak iş potansiyeline sağladığı katkı açısından büyük önem arz etmektedir. Bu araştırma, kurum kütüphanelerinin e-danışma hizmetleri vermesi için yapması gereken çalışmaları açıklayarak, yapılan bu çalışmalar sonucunda daha etkin ve kaliteli bir hizmetin sunulabileceği konularına ışık tutacaktır.

1.2. PROBLEM, ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZİ

Diğer kütüphane türlerinde olduğu gibi "kurum kütüphaneleri"nin de temel işlevleri arasında bilgiyi sağlama, düzenleme ve yayma görevi bulunmaktadır. Bunlar içinde yer alan bilgiyi yayma faaliyeti kütüphanelerin diğer işlevlerini yerine getirmesi sonucu ortaya çıkan ve bilgi gereksinimi duyan kişiler tarafından gözle görünen bölümü oluşturur. Bilgi yayma işi kapsamında değerlendirilen bilgi arayan kullanıcıya bireysel yardım sağlama işi danışma hizmetleri aracılığıyla yapılmaktadır. Kütüphane ya da bilgi merkezlerinin türü ne olursa olsun verdikleri danışma hizmeti; kullanıcıların bilgiye erişiminde yardım isteğini karşılamaya yöneliktir. Bu bağlamda kurumlarda hizmet veren kütüphanelerin verdikleri danışma hizmetinin kullanıcılar açısından önemi, kullanıcıların bu hizmete olan yaklaşımlarının nasıl olduğu, bu hizmetlerden daha fazla yararlandırmak için

kullanıcılar ile ilgili nasıl çalışmaların yapılacağı üzerinde durulması gereken önemli konulardır.

Gelişen ve değişen danışma hizmetlerinin kurum kütüphanelerindeki yeri ve önemi, E-Danışma hizmetinin gelişimi ve nasıl verilmesi gerektiği, geleneksel danışma hizmetinden nasıl bir fark yaratacağı, kurumlarda elektronik danışma hizmetinin verilebilmesi için ne gibi koşulların yerine getirilmesi gerektiği, elektronik danışma hizmetlerinin kuruma ve kurum çalışanlarına ne gibi faydaları olacağı günümüzde önem kazanan konular arasında yer almaktadır. "Kurum kütüphanelerinde verilen danışma hizmeti ve bilgi kaynaklarının çeşitlenmesiyle oluşan e- danışama hizmetleri" yaklaşımında bu konulara açıklık getirilmesi gerekmektedir.

Daha önce de ifade edildiği gibi, bilgisayar ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmeler, bilgi kaynaklarının formatlarının değişmesi, her geçen gün elektronik ortamdaki belgelerin ve kullanıcı sayısının artması, kullanıcı gereksinim ve beklentilerinin değişmesi ve bilgi aramada internet'in ilk kaynak olarak kullanılması ile dünyada doğrudan (yüz yüze) iletilen danışma sorularında azalma görülmektedir. Bu sebeplerden kütüphaneler elektronik danışma hizmetlerine daha da önem vermektedirler ve elektronik danışma hizmetinin çeşitlenmesi, geliştirilmesi ve daha etkin hale getirilebilmesi için çalışmaktadırlar.

Kurum kütüphanelerinde verilen e-danışma hizmeti konusundaki literatür, gerek öneminin anlaşılamaması gerekse sürekli gelişen teknolojinin her geçen gün farklı boyutlar oluşturması nedeniyle yetersizdir. Bu çalışma aracılığıyla literatüre katkı sağlamanın yanı sıra, danışma hizmetleri, ortaya çıkışı, e-danışma hizmetleri

kavramıyla beraber ele alınarak, kurum kütüphanelerinde verilen e-danışma hizmetlerinin kurum çalışanlarına ne gibi katkılar sağlayabileceği belirlenecektir. Konuyla bağlantılı olarak Devlet Su İşleri Kütüphanesi incelenerek kütüphane hakkındaki bilgiler ve yapılmakta olan uygulamalar derlenecektir. Verilmekte olan danışma hizmetlerinin kurum çalışanlarına yaptığı katkı değerlendirilerek bu konuda yapılabilecekler ortaya konacaktır.

Günümüzde iletişim teknolojilerinin çok hızlı bir şekilde ilerlemesi bilgiye erişimde zaman ve mekân sıkıntısının aşılması, insanların doğru, güvenilir ve düzenli bilgiye erişimde hıza büyük önem vermesi ve artık geleneksel anlamda danışma hizmetinin yeterli olmayışı, bir değişime gidilmesini zorunlu kılmıştır.

Kurum kütüphanelerinde verilmesi gereken danışma hizmetlerinin de bu anlamda değişimi kaçınılmaz bir gerçektir. Bilginin artık sanal ortamda engellere takılmadan ve neredeyse eş zamanlı olarak iletildiği ortadayken kurumlar da elektronik ortamı en verimli ve en etkin biçimde kullanmalıdır.

Araştırmanın temel sorunu,

"Kurum kütüphanelerinde danışma hizmeti ve bu bağlamda e- danışma hizmetinin kullanıcılara sağlayacağı avantajların algılanmaması"

Araştırmanın Hipotezi ise,

- "DSİ Kurum Kütüphanesinde danışma hizmetinin yanı sıra e- danışma hizmeti de günümüz gereksinimlerini karşılayacak şekilde verilememektedir.

- DSİ Kütüphanesi kullanıcılarının büyük bir bölümü, bilgi gereksinimleri ile ilgili sorularını elektronik olarak ulaştırabileceğinden ve yanıt alabileceğinden haberdar değildir.

- Danışma hizmetinin elektronik ortama taşınması ve buna yönelik e-danışma ara yüzünün hazırlanmasıyla kullanıcıların bilgiye daha kolay ve günümüz gereksinimlerini karşılayabilecek bir şekilde ulaşması sağlanabilir." olarak kurulmuştur.

1.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI, EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Tezin ana kapsamı kurum kütüphanelerinde verilen e- danışma hizmetleridir. Bu bağlamda araştırmamızda öncelikle kurum kütüphanelerinin yapısı incelenerek, kurum kütüphanelerinin diğer kütüphane türlerinden çeşitli konulardaki farklılıkları ortaya konmuştur. Bu inceleme sonucunda kurum kütüphanelerinin hizmet anlayışının, kullanıcılarına gereksinim duydukları bilgiyle ilgili kaynağı sunmanın ötesinde, doğrudan bilginin kendisinin sunulması olduğu tespit edilmiştir. Bu tarz bir hizmet anlayışının ancak etkin bir "danışma hizmeti" ile mümkün olacağı açıktır. Bu bakımdan tezimizin diğer bölümünde danışma hizmetlerine değinilerek, bu hizmetlerin ortaya çıkış sebepleri ve tarihsel gelişimine ışık tutulmuştur.

Zaman içerisinde teknolojik gelişmelerin hız kazanması, toplumun tüm kesimlerini etkileyen bir değişim sürecine girilmesine neden olmuştur. Toplumun tüm kesimlerini etkileyen bu değişimden bilgi hizmetleri alanı da fazlasıyla nasibini almıştır. Bilgi hizmetleri alanındaki değişim, hizmetin sadece veriliş amacı ve felsefesini etkilememiş, bununla birlikte gelişen teknolojinin etkisiyle bu hizmetlerin veriliş şeklinin tamamen değişmesine sebep olmuştur.

Bu değişimin kullanıcılara sağladığı en önemli avantajın, elektronik ortamda bilgiye zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın erişilebilmesi olduğu söylenebilir. Bilgi hizmetleri alanına bu kadar köklü bir değişimi ve avantajı getiren yenilik bilgisayar ve internet kullanımı sayesinde olmuştur. İnternetin kullanımı ile elektronik ortamdaki kaynaklara erişim çok daha kolay bir hale gelmiş ve tüm dünyada elektronik iletişim kabul görmüştür. Bununla birlikte bu teknolojilerin bilgi hizmetlerinde kullanımı, maliyet ve yararlılık açısından geleneksel bilgi hizmeti yöntemlerine göre çok daha avantajlı bir hale dönüşmüştür. Tüm bu gelişmeler danışma hizmetlerine yeni bir yön vermiş ve geleneksel danışma hizmetleri yerini elektronik danışma hizmetlerine bırakmıştır.

Bizde araştırmamızda, danışma hizmetlerinin önemini benimseyerek, kurum kütüphanelerinin e- danışma hizmetleri ile parçası bulunduğu kurumun amaç ve hedeflerine yönelik olarak kurum çalışanlarına ne gibi avantajlar sağlayabileceğini belirleyebilmek, bu çalışmanın başlıca amaçlarındandır.

Bu bağlamda tezimizde öncelikle kurum kütüphaneleri ve e- danışma hizmetleri incelenerek, e- danışma hizmeti her yönüyle açıklanmaya çalışılmıştır. Daha sonra bir örnek oluşturması amacıyla, yaygın taşra teşkilatı da bulunan DSİ Genel Müdürlüğü Kütüphanesi e- danışma hizmetleri bağlamında değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Ancak DSİ kütüphanesinde e- danışma hizmetleri bir yana geleneksel danışma hizmetleri bile çeşitli kısıtlıklar ve anlayış yüzünden yeterli derecede verilemediği, her türlü bilgi hizmetinin danışma hizmeti olarak algılanmakta olduğu görülmüştür.

Bu bağlamda bizde tezimizde var olan gerçek danışma hizmetleri yanında diğer bazı bilgi hizmetlerinin de elektronik ortamda verilmesini değerlendirmeye çalıştık. Örneğin kütüphanede bulunan elektronik veritabanlarının kullanımı bir danışma hizmeti olarak algılanmaktadır. Şüphesiz tam metin olanlarının bilgi kaynağını sunmalarının yanında bibliyografik tarama açısından da bir danışma kaynağı ve hizmeti sunması bunları tezimizin kapsamına almamıza sebep olmuştur. Bunun yanında bu tür kaynak kullanımının da kullanıcılara öğretilmesi şüphesiz bir danışma hizmetidir.

Tezimizde öncelikle kurum kütüphaneleri ve danışma hizmetleri temel olmak üzere, 18,000'e yakın personeli ve yaygın bir taşra teşkilatı bulunan DSİ Kurumunun elimizdeki olanaksızlıklar yüzünden sadece merkez kütüphanesi ve merkez birimine verdiği hizmet ele alınmıştır. Bu hizmetin geliştirilmesi ile taşra teşkilatına da internet üzerinden bu hizmetlerin yaygınlaştırılması daha kolay olacaktır.

Bu hizmetleri alacak olan kullanıcıların e- danışma hizmetlerine bakış açılarını ve e- danışma hizmetlerinden yararlanma durumlarını ölçmek amacıyla uygulamış olduğumuz anket çalışması da yukarıdaki nedenlerle merkez teşkilatı personeli üzerinde denenmiştir. Merkezde yaklaşık 1500 civarı personeli bulunan DSİ Genel Müdürlüğünde 220 kişiye anket dağıtılmış ancak bu anketlerden sadece 100 adedinden geri dönüşüm alınabilmiştir. Geri dönenlerinde çoğu kütüphaneyi kullanmadıkları gerekçesi ile boş olarak anketleri geri göndermişlerdir. Kişisel girişimlerle kullanıcıların konu üzerindeki görüş ve düşüncelerini belirtmeleri için anket yanıtlarını toplamak amacıyla tekrar anketler dağıtılarak kullanıcıların

anketleri doldurmaları sağlanmıştır. Anket dağıtılan 120 kişiden ise hiçbir geri dönüşüm alınamamıştır.

Bu durumda DSİ çalışanlarının kütüphaneye bakış açıları düşündürücüdür.

1.4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ

Araştırmanın ilk aşamasında kurum kütüphaneleri tanımlanacaktır. Kurum kütüphaneleri ve hizmetleri, özellikle de Danışma Hizmetleri, incelenerek, elde edilen veriler, bu kütüphaneler hakkında daha fazla bilgi sahibi olmamızı sağlayacaktır. Ayrıca bilimsel nitelikteki yayınlar incelenerek konuyla ilgili geniş bir literatür taraması yapılmıştır. Bundan sonraki aşamada DSİ Kütüphanesi üzerine yoğunlaşılarak bu kütüphanede yapılan işlemler, malzeme, donanım, personel ve kullanıcı gibi konularda bilgi toplanmıştır. Daha sonra kullanıcıya ve personele bir anket yapılmıştır. Elde edilen tüm verilere göre Kurum kütüphanelerinde verilen E-Danışma hizmetlerinin kurum çalışanlarına nasıl bir katkısı olduğu ve olması gerektiği üzerinde durulmuştur. Verilerin toplanması için tarama tekniği, toplanan verilerin değerlendirilmesinde betimleme yöntemi ve kullanıcı gereksinimlerinin saptanmasında anket tekniği, verimlilik ve katkı konularında görüşme tekniği kullanılacaktır.

Literatür taraması: Literatür çalışması, araştırmada yer alan anahtar kelimelerin kitap, dergi, tez, veri tabanları, referans kaynaklarında taranarak konu ile ilgili yayınlara ulaşmak olarak tanımlanmaktadır (İslamoğlu, 2003: 63).

Tezin temelini oluşturmak için konu ile ilgili olan bilimsel yayınlara ulaşılacak ve değerlendirilecektir.

Betimleme yöntemi: Araştırmada betimleme yöntemi kullanılacaktır. Betimleme yöntemi, "...*olayların, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğunu betimlemeye, açıklamaya çalışan incelemelerdir. Bunlar nedir? sorusuna yanıt bulmaya yöneliktir. Bununla mevcut durumlar, koşullar, özellikler aynen ortaya konmaya çalışılır. Betimleme araştırmaları, mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini de dikkate alarak, durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedefler"* (Kaptan,1998: 59). Araştırmada betimleme yönteminin kullanılma amacı, DSİ kurum kütüphanesi ve Kullanıcılarının tanımlanması ve mevcut durumlarının ifade edilmesinde kullanılacaktır.

Anket: *Anketler, standartlaştırılmış bilgiler elde etmek amacıyla, belli bir evreni temsil ettiği kabul edilen bir gruba yöneltilen sorulardan oluşan ölçeklerdir (Bal, 2001: 163). Kullanıcıların e-danışma hizmeti ve yapılacak olan e-danışma arayüzü ile ilgili olumlu ve olumsuz tepkileri, istekleri vb. ölçmek ve istatistikî sonuçlar elde edebilecek şekilde sunabilmek maksadıyla anket tekniği kullanılacaktır.*

Gözlem: Gözlem, "araştırmacının, gerçek hayatı içinde, bireylerin davranışlarını, olayları bir plan dâhilinde gözlemesi, izlemesi, kaydetmesi işlemidir" biçiminde tanımlanmaktadır (Arseven, 1994: 124).

Görüşme: Anket ve Gözlem teknikleri ile açıklığa kavuşmayan konularda, bahsedilen konuda kütüphane personeli ve kullanıcılarından daha fazla bilgi elde edebilmek amacıyla bu teknik kullanılacaktır.

1.5. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ

Birinci Bölüm, araştırmamızın giriş bölümünü oluşturmaktadır. Bu bölümde, konunun önemi, araştırmanın amacı, problemi, hipotezi, kapsamı, yöntem ve veri toplama teknikleri, düzeni ve kullanılan kaynaklar hakkında bilgiler bulunmaktadır.

İkinci Bölüm, kurum kütüphanelerinin tanımı ve önemi, kurum kütüphanelerinin diğer kütüphane türlerinden farklılıkları, kurum kütüphanelerinde ki işlem ve hizmetler ile ilgili konular hakkında bilgiler verilmiştir. Danışma hizmetinin önemi ve tanımı, danışma hizmetlerindeki değişim ve gelişen teknoloji, elektronik danışma hizmetleri tarihçesi ve gelişimi etkileyen faktörler, elektronik danışma hizmetleri tanımı ve yöntemleri, elektronik danışma hizmetleri standart ve kılavuzları, elektronik danışma hizmeti politikası, Web üzerinde danışma ve bilgi hizmetleri, elektronik danışma hizmeti yazılımları ve işbirliği, elektronik danışma hizmetlerinin planlanması, elektronik danışma hizmetlerinin değerlendirilmesi ve kalite ölçümleri ile ilgili konular hakkında bilgiler verilmiştir.

Üçüncü Bölüm, araştırma alanımız olan DSİ ve DSİ Kütüphanesi ile ilgili bölümleri içermektedir. Bu bölümde, DSİ hakkında genel bilgiler, DSİ Kütüphanesi genel bilgileri, DSİ Kurum Kütüphanesinin tarihçesi ve çalışma alanları, derme özellikleri, DSİ Kütüphanesi danışma hizmetleri ile DSİ Kurum Kütüphanesinde verilmekte olan hizmetler, DSİ Kurum Kütüphanesinin e- danışma hizmeti bağlamında değerlendirilmesi, DSİ Kurum Kütüphanesi danışma hizmeti açısından kullanıcıların beklentilerinin ölçülmesi ile ilgili bilgiler bulunmaktadır.

Dördüncü Bölümde, kullanıcı anketlerinden elde edilen bulgulara yer verilerek çıkan sonuçlar değerlendirilmiştir.

Beşinci Bölümde, yapılan araştırmanın sonuçları ve öneriler yer almaktadır.

Tezin sonunda ise, Kaynakça, Ekler ve Özet bölümleri yer almaktadır.

1.6. KAYNAKLAR

Araştırma konusuyla ilgili literatür taraması için ulusal ve uluslararası birçok kaynaktan yararlanılmıştır. Konuyla ilgili yapılmış tezlere ulaşmak için, YÖK *Tez Katalogu (1987-)* ve *Digital Dissertations Abstracts (1997-)* veri tabanları, diğer türde bilgi kaynaklarına ulaşmak için ise elektronik ortamda *Library & Information Science Abstracts (1969-), Library Literatüre & Information Science (1984-), Wiley Interscience (1996-), Emerald (1994-)* ve *Ebscohots (1965-)* veri tabanları, *Digital Reference Services Bibliography* ile *Türkiye Makaleler Bibliyografyası* (1995-), *Türk Kütüphaneciliği (1987-), Bilgi Dünyası (2000-)* dergileri, taranmıştır. Bunların dışında konuyla ilgili olarak önemli görülen ALA, IFLA, Virtual Digital Reference'in Web sayfaları da taranmış ve özellikle standart ve kılavuzlara, konferans bildirilerine ve ilgili raporlara bu Web sayfaları aracılığıyla ulaşılmıştır. Bu kaynaklarda "electronic reference services", "digital reference services", "virtual reference services" anahtar kelimeleri ile taramalar yapılmış ve gerekli durumlarda bu taramalar "digital library" anahtar kelimesi ile sınırlandırılmıştır. Tezin yazım aşamasında Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesi kullanılmıştır. Ayrıca tezde yer alan alıntılar, gönderme ve kaynakça gösterme için Kaynak Gösterme El Kitabı (Kurbanoğlu, 2004)'ndan yararlanılmıştır

2. BÖLÜM

KURUM KÜTÜPHANELERİNDE DANIŞMA HİZMETLERİ

2.1. KURUM KÜTÜPHANELERİ

Kurum kütüphaneleri özel kütüphaneler kavramı içerisinde yer alan bir başlıktır. Bu yüzden kurum kütüphaneleri ile ilgili olarak özel kütüphaneler hakkında yapılmış olan tanımlar incelenecektir.

Özel kütüphaneler, "mesleki, ticari ekonomik, kültürel, endüstriyel bilimsel ve teknolojik amaçlı kamu ve özel sektör kuruluşlarına hizmet vermekle yükümlü bulunan kütüphaneler birer özel kütüphane olduğu gibi, merkezi ve mahalli yönetimin çeşitli kademelerinde oluşturulmuş olan (literatürde "resmi daire kütüphaneleri" diye bilinen) kütüphanelerde özel kütüphane kavramı içerisinde düşünülmektedir." (Çakın, 1991: 49)

Tanımdan da anlaşılacağı üzere kurum kütüphaneleri, çeşitli çalışma alanlarında faaliyet gösteren resmi ya da özel kurumların bünyesinde o kurumun amaçlarına yönelik olarak hizmet veren kütüphanelerdir.

Özel kütüphanelerle ilgili literatürde yapılmış olan tanımlamalar, bu kütüphanelerin birtakım özelliklerini esas alarak yapılmıştır. Kimi tanımlamalarda kullanıcılarının farklılığı, kimilerinde hizmetin veriliş şekli ve niteliği, kimi tanımlamalarda dermenin niteliği, vb. gibi değişik yönlerden bu kütüphaneler tanımlanmaya çalışılmıştır.

2.2. KURUM KÜTÜPHANELERİNİN (ÖZEL KÜTÜPHANELER) DİĞER KÜTÜPHANE TÜRLERİNDEN FARKLILIKLARI

Özel kütüphanelerin iyi bir araştırma kütüphanesi olduğunu belirten Çakın (1991: 52), özel kütüphanelerin diğer kütüphane türlerinden birtakım farklılıkları olduğunu belirterek bu farklılıkları aşağıdaki maddelerle açıklamıştır. Bunlar;

- Hizmet Verdikleri Yer Bakımından Farklılık Gösterirler:

Özel kütüphaneler bünyesi içinde bulundukları ana kurumun amaçları doğrultusunda bir hizmet sunarlar. Bu bakımdan kurulmuş oldukları yer bakımından hem diğer kütüphanelerden hem de birbirlerinden ayrılırlar. Sayı olarak en kalabalık kütüphane türü olmaları özel kütüphanelerin kurulmuş oldukları yerlerin çeşitliliğinden kaynaklanmaktadır. Bu kütüphaneler kamu kurumlarında, özel sektör bünyesinde olabileceği gibi bazı mesleki örgütler ve derneklerde de bu kütüphane türüne rastlanmaktadır. Hizmet verdikleri yerler dikkate alındığında özel kütüphanelerin genelde amacı öğretim değildir. Bu kütüphaneler parçası bulunduğu kurumun amaçları doğrultusunda faaliyet gösterirler ve gelişimleri ve önemleri bağlı bulundukları kurumun amaçlarına sağladıkları katkı ile orantılıdır(Çakın, 1991: 52).

- Dermelerinin Konusal İçeriği Bakımından Farklılık Gösterirler:

Özel kütüphaneler parçası oldukları kurumun çalışma alanları ile ilgili bilgi kaynaklarından oluşan bir dermeleri vardır. Özel kütüphanelerin dermeleri genelde kurumun çalışma alanları ile ilgili bütün kaynakları bulundurmak yerine sadece o konulardaki en güncel ve en gerekli kaynaklardan oluşmaktadır. Bu kütüphanelerin bilgi kaynakları ile ilgili diğer bir farklı durumda bu kaynakların bazılarının herkese

açık olmayışıdır. Bu tarz kaynaklar sadece kurumun yöneticileri tarafından kullanılabilmektedir. Bu özellik, özellikle askeri ve ticari kurumlarda görülmektedir (Çakın, 1991: 52).

- Kullanıcıların Nitelikleri Bakımından Farklılık Gösterirler:

Özel kütüphanelerin hizmetlerinden herkes yararlanamaz. Bu kütüphaneler hizmetinde bulundukları kurumun personeline ve kurumla ilgili olan diğer kişilere yönelik hizmet verirler(Çakın, 1991: 53).

- Küçük Olmaları Bakımından Farklılık Gösterirler:

Özel kütüphanelerin küçük olmalarından kasıt, bir üniversite yada halk kütüphanesi kadar büyük olmamalarıdır. Bununla birlikte özel kütüphanelerin büyük bir kısmının gerek personel gerekse de kapsadıkları yer bakımından küçük oldukları yapılan araştırmalar sonucu elde edilen bilgilerdir. Hatta bu kütüphanelere "One Man Library" (Tek Kişilik Kütüphane) denilmektedir(Çakın, 1991: 53).

- Bilgi Erişimine Verdikleri Önem Bakımından Farklılık Gösterirler:

Özel kütüphanelerin dışında kalan kütüphanelerde amaç öğretime yardımcı olma, okuma alışkanlığını geliştirme, boş zamanları değerlendirme, araştırmacılara yardımcı olma şeklindedir. Özel kütüphanelerin amacı ise bilgiyi çalışmaya uygulamaktır. Bu kütüphanelerden beklenen kullanıcısına gereksinim duyduğu bilgi ile ilgili kaynağı ulaştırmaktan çok, bilginin kendinin sağlanmasıdır. Bu yöntemle kurumun çalışanlarının zamanı kurumun amaçları doğrultusunda daha verimli bir şekilde değerlendirilmesine olanak sağlamaktadır (Çakın, 1991: 53).

Kurum kütüphaneleri yukarıda ki açıklamalarda belirtildiği gibi özel kütüphaneler kavramı içerisinde yer alan, bağlı bulunduğu kurumun amaçları doğrultusunda gerekli olan bilgi kaynaklarını sağlayarak, kurumun çalışanlarına ve bu konuda ilgili olan diğer kişilere hizmet sunan farklı bir kütüphane türüdür. Kurum Kütüphanelerinin hizmet sunma aşamasında da diğer kütüphanelerden farklı bir anlayışı vardır. Bu anlayış, gereksinim duyulan bilgi kaynağıyla kullanıcıyı buluşturmak değil, direk bilginin kullanıcıya sunulması şeklindedir. Bu kütüphane türünde amaç ta diğer kütüphanelerden farklıdır. Burada amaç diğer kütüphanelerde olduğu gibi öğretime yardımcı olma, boş zamanların değerlendirilmesi, okuma alışkanlığının geliştirilmesi değil, direk bilginin çalışmaya uygulanmasıdır. Bu yüzden bu kütüphanelerin dermeleri sadece bağlı olduğu kurumun amaçları doğrultusunda bilgileri içeren kaynaklardan oluşmakta ve herkese değil sadece kurumun çalışanlara ve konuyla ilgili kullanıcılara hizmet vermektedir.

Kurum kütüphaneleri, parçası bulunduğu kurumun mensuplarına yapacakları çalışmalarda zaman kazandırabilmenin yanında, kurumun hedeflerine ulaşması ve misyonunu geliştirmesi amacıyla yapılacak her türlü araştırmaya ve çalışmaya katkıda bulunduğu ölçüde değerlidirler.

2.3. DANIŞMA HİZMETLERİ

Danışma hizmeti ile alakalı literatürde yapılmış birçok tanım bulunmaktadır. Bunların bazılarına aşağıda yer verilmiştir.

Danışma hizmeti kullanıcıların bilgiye erişiminde yardım isteğini karşılamaya yöneliktir. Kütüphane dermesinde yer alan herhangi bir kaynağın bulunmasından,

karmaşık araştırma sorularının yanıtlanmasına kadar her türlü sorunun yanıtlanması, danışma hizmetinin kapsamına girer. Danışma hizmeti yerine getirilirken bazı kriterler esas alınmalıdır. Bu kriterler doğruluk, güvenilirlik, tamlık, soruları zamanında yanıtlama, eğitim, erişim ve bireyselliktir. Bu kriterlere göre farklı açılardan farklı danışma hizmeti modelleri tasarlanmıştır (Uçak, 2003).

Bu tanımda danışma hizmetinin sınırları belirtilmiş ve bu hizmet yerine getirilirken dikkat edilmesi gereken kriterlerden bahsedilmiştir. Ancak burada belirtilen kriterlere ek olarak kullanıcıya, en az maliyetli ve en güncel bilginin sunulması da eklenebilir.

Danışma hizmetleri ki bazen "danışma ve bilgi hizmetleri" olarak bahsedilmektedir, bilgi takibinde kullanıcılara sağlanan kişisel yardım anlamına gelmektedir (Bunge, 1999).

Bunge (1999) danışma hizmetlerini üç kapsamlı gruba ayırmıştır:

- Kullanıcılar adına istenen bilgiyi bulmayı ya da bilgiyi bulmada kullanıcılara yardımcı olmayı içeren bilgi hizmetleri;
- Kütüphane kaynaklarının ve hizmetlerinin kullanım talimatı (kapsamlı olarak bilgi okuryazarlığı becerileri diye tanımlanmaktadır); ve
- Kullanıcıların en uygun bilgi kaynaklarını ve hizmetleri seçmesinde onlara yol gösteren kullanıcı rehberliği.

Danışma hizmetlerini üç gruba ayıran bu açıklama, hem klasik anlamda kullanıcılardan gelen danışma sorularına yanıt verebilen hem de günümüzde teknolojinin kullanımı ile değişen bilgi hizmetleri doğrultusunda kullanıcılara

verilebilecek olan bilgi okuryazarlığı vb. konularda kullanıcı gereksinimlerine hitab eden bir danışma hizmeti anlayışını yansıtmaktadır.

Danışma hizmeti ile alakalı diğer bir bakış açısı da; Danışma hizmetinin önemli bir kısmı kullanıcı ve danışma hizmeti veren kütüphane memuru arasında kişisel bir anlaşmayı kapsayan danışma görüşmesidir. Görüşme sayesinde danışma kütüphanecisi hem özel bilgi ihtiyaçlarını anlamaya hem de kullanıcının konu bilgisini, aradığı bilgiyi nerede kullanacağını vs. gibi kullanıcı hakkında bilgi toplamaya çalışır. Danışma görüşmesine dayanarak, danışman kütüphane memuru genellikle verilen tarihte kullanıcı için en uygun kaynağı toplamak için alınan bilgiyi süzebilir. Danışma hizmeti çoğunlukla tepki içerikli bir hizmettir. Yani kullanıcılar tarafından yardım veya hizmet istendiğinde, kütüphaneler kullanıcının ihtiyacı doğrultusunda bir bilgi hizmeti sunarlar (Gobinda G. Chowdhury, 2001: 258).

Danışma hizmetinin amacı kütüphanelerin türüne bakılmaksızın hepsinde bilgi arayan kullanıcının yardım isteğini karşılamaya yöneliktir. Dermedeki herhangi bir kaynağın bulunmasından, karmaşık araştırma sorularının yanıtlanmasına kadar her tür sorunun yanıtlanması danışma hizmeti kapsamındadır. Bu hizmet yerine getirilirken doğruluk, tamlık, güvenilirlik soruları zamanında yanıtlama, eğitim, erişim ve bireysellik gibi bazı temel değerler esas alınır. Bu değerlere farklı açılardan yaklaşılarak farklı danışma modelleri tasarlanmıştır. Geliştirilen modellerde bazı değerler öncelikli iken, bazıları ikinci planda kalmıştır. Bu değerlendirmede önemli olan hizmet verilen kullanıcı kitlesinin özellikleri ve beklentileridir (Tyckoson, 2001).

Yukarıdaki açıklamada, danışma hizmetleri yerine getirilirken bazı temel değerlerin esas alındığı belirtilerek bu temel değerlerin neler olduğu açıklanmıştır. Yine aynı açıklamada bu temel değerlere farklı açılardan yaklaşılarak değişik danışma modellerinin oluşturulduğu ve bu modellerde belirtilen temel değerlerin bazılarının ön planda tutularak bazılarının ikinci planda kaldığı açıklanmıştır. Bununla birlikte danışma hizmetleri ile alakalı olarak hangi model geliştirilirse geliştirilsin doğruluk, tamlık, soruların zamanında yanıtlanması ve güvenilirlik gibi ilkelerin ikinci planda kalması mümkün değildir. Bu değerler geliştirilen bütün hizmet yöntemlerinde mutlaka olması gereken özelliklerdir. Hizmet verilen kullanıcıların özelliklerine ve beklentilerine göre değişebilecek özellikler burada belirtilen değerlerden örneğin, eğitim, erişim ve bireysellik ile ilgili konularda olabilir.

Danışma hizmetinin ilk oluşturulmaya başlandığı 1876 yılından bu yana, danışma hizmetinin en kısa sürede verilme anlayışı ile birlikte kullanıcı beklentilerine göre bu hizmetin verilmesi kavramlarında da gelişen teknoloji ve bunların bilgi hizmetlerinde kullanılmaya başlanması ile alakalı olarak bir takım değişiklikler meydana gelmiştir. Hizmetin özü her ne kadar kullanıcıya yardım anlamında aynı ise de, danışma hizmetinin yerine getirilişinde köklü değişiklikler yaşanmaktadır. Bu değişimin son yıllarda giderek hız kazandığı görülmektedir (Uçak, 2003: 104).

Yukarıdaki açıklamadan da anlaşılacağı üzere danışma hizmetinin verilmeye başlandığı tarihlerden itibaren geçerli olan anlayış bu hizmetin en kısa sürede verilmesi gerektiğidir. Gelişen teknolojinin bilgi hizmetlerinde kullanılması ile

geçerli olan bu anlayışa uygun olarak artık danışma hizmetleri sunulurken çok sayıda kaynak çok kısa sürelerde taranmakta ve kullanıcının bu taramada harcayacağı zamanın gelişen teknoloji sayesinde eskiye göre minimuma indirilmesi örnek olarak gösterilebilir.

Açıklamada belirtilen, danışma hizmetinin özü kullanıcıya yardım anlamında aynı olmasına rağmen bu hizmetin yerine getirilişinde köklü değişiklikler olmasına örnek olarak; eskiden kullanıcılar danışma hizmeti alabilmek için bir bilgi merkezine gitmek zorundaydı ve bu belli zaman ve saatlerde olması gerektiğinden bir takım sınırlamalar içeriyordu. Ama günümüzde kullanıcıların istediği zaman uzaktan, zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın bilgi kaynaklarına erişilebilmesi ve hatta elektronik danışma hizmetleri sayesinde uzaktan yardım alabilmeleri gösterilebilir.

Danışma hizmeti ile ilgili yapılan açıklamaları özetlemek gerekirse; danışma hizmetleri, bilgi arayan kullanıcıya aradığı bilgi ile alakalı en uygun bilgi kaynağının seçiminden, ileri seviyede araştırma gerektiren soruların yanıtlarının bulunmasına, kütüphanedeki hizmet ve kaynakların etkin bir biçimde kullanımının kullanıcılara kazandırılmasına kadar geniş bir yelpazede verilmektedir. Danışma hizmeti yerine getirilirken en kısa sürede en az maliyetle, en doğru ve güncel bilgiyi kullanıcıya sunmak gibi bir takım kriterler gözetilmelidir.

Danışma hizmetinin ortaya çıkışı, bilgi kaynaklarında büyük bir artışın olduğu ve dünyada bir bilgi patlamasının yaşandığı 19. yüzyılın sonlarına rastlamaktadır. Aşağıda danışma hizmetinin ortaya çıkış sebepleri ve tarihi gelişimine dair bilgilere değinilecektir.

Uçak'ın (2004: 408) Tyckoson'a (2001: 183) dayandırdığı bilgiye göre, önceleri "kullanıcıya yardım" (user aid) adı altında başlayan hizmetin "danışma hizmeti" (reference service) adı altında örgütlenmesi uzun bir süreçte gerçekleşmiştir. 19. yüzyılda ABD' de halk eğitim hareketi ile birlikte, önce halk kütüphanelerinde sonra da üniversite kütüphanelerinde verilmeye başlanmıştır. Bu hizmetin fikir babası olarak kabul edilen Samuel Green, hizmetin temelini kullanıcı sorularının yanıtlanması, kullanıcıya bilgi kaynağının seçiminde yardımcı olunması, kullanıcının eğitilmesi ve kütüphanenin topluma tanıtılması olarak dört temel ilkeye dayandırmıştır.

Danışma hizmetinin ortaya çıkışı; 19. yüzyılın sonlarında bilgi kaynakları sayısında büyük bir artış olmuş ve bu artış sonucunda bilgi kaynakları daha kolay erişilebilir bir hale gelmiştir. Bunun sonucu olarak kullanıcı sayısında da büyük bir artış olmuştur. Bilgi kaynaklarının içerik yapılarının karmaşıklaşması ve bunun sonucunda bilgi ihtiyacı bulunan kullanıcıların aradıkları bilgiye erişimlerinin daha zor hale gelmesi ile bilgi arama ve kullanma davranışlarının daha karmaşık bir hale gelmesi sonucunda danışma hizmeti fikri ortaya çıkmıştır (Janes, 2003: 2).

Yukarıdaki açıklamaya göre danışma hizmetinin ortaya çıkışının sebebi, kaynak ve kullanıcı sayısının büyük oranda artması olmuştur. Bilgi kaynakları sayısında ki artış kullanıcıların bilgi yığınları arasından kendileri için anlamlı olan bilgiye erişimini güçleştirmiş ve bunun sonucu olarak danışma hizmeti fikri ortaya çıkmıştır.

1990'lı yıllara gelene kadar danışma hizmetini etkileyen üç önemli gelişme vardır. Bunlar; 1930'lu yıllarda telefonun yaygınlaşması, 1970'li yıllarda çevrimiçi

veri tabanlarının kullanılması ve 1980'li yıllarda da CD-ROM veri tabanlarının kullanılmaya başlanması olarak ifade etmek olanaklıdır.

Kullanıcılar 1930'lu yıllara kadar bilgi gereksinimlerini karşılamak için kütüphaneye gelmek zorundaydılar. Bu zorunluluk Telefonun danışma hizmetinde kullanılmasıyla kısmen de olsa ortadan kalkmıştır. Telefonun yaygınlaşması ile soru ve yanıt içeren bankacılık, havayolları gibi birçok müşteri hizmetlerinde devrim niteliği taşımıştır. Ancak telefon çok sayıdaki yazılı bilginin paylaşılması ve iletilmesi için uygun bir teknolojiye sahip değildir ve telefonla verilen danışma hizmeti daha çok kullanıcı için basit ve kolayca yanıtlanacak sorular için kullanılmaktadır. Bu nedenle telefonun danışma hizmetinde kullanılması diğer sektörlerde olduğu kadar etkili olmamıştır (Coffman, 2003: 2).

Telefon, yukarıda ki paragrafta belirtildiği gibi çok sayıdaki yazılı bilginin paylaşılması ve iletilmesi için teknolojik açıdan uygun değildir. Bununla birlikte bu gelişme o zamanın şartlarına göre paragrafta belirtildiği gibi kullanıcıların bilgi merkezine gelme zorunluluğunu ortadan kaldıran bir yenilik olması sebebiyle büyük bir ilerlemedir; kaldı ki 2009 yılına geldiğimiz şu günlerde bile pek çok hazır danışma sorusunun hala telefon yardımı ile yanıtlanmakta olduğu unutulmamalıdır.

Danışma hizmetlerini etkileyen diğer önemli gelişme; 1970'li yıllara gelindiğinde bilgisayarların bellek ve depolama kapasitelerinin ciddi bir şekilde artmasıdır. Bilgisayarlar gelişirken aynı zamanda geniş bant (broadband) ağlarının kurulması (özellikle Tymnet & Telenet) bilgisayarlar arasındaki iletişimi hızlandırmış ve güçlendirmiştir. Bu yeni iletişim olanakları da bibliyografik veri tabanlarına uzaktan erişimi olanaklı kılmıştır ve çevrimiçi veri tabanlarının

oluşturulmasına olanak sağlamıştır. İlk çevrimiçi veri tabanı DIALOG 1972 yılında erişime açılmıştır. ORBIT, BRS, Lexis-Nexis, Dow Jones News Service, DIALOG'dan hemen sonra erişime açılmışlardır. Kütüphaneler bu çevrimiçi veri tabanlarının ilk ve en önemli kullanıcıları olmuşlardır. Çevrimiçi veri tabanları ile kütüphaneler çok sayıdaki bibliyografik bilgiye çok daha hızlı ve daha isabetli bir şekilde erişmeye başlamışlardır (Straw, 2001: 4).

Bu tarzda veritabanları ve bilgi bankalarının gelişimi, gerek bibliyografik gerekse de tam metin bilgileri hizmete sunmalarının yanında, danışma hizmetlerinin önemli bir çeşidini oluşturan bibliyografik kontrol anlamındaki tarama hizmetlerinin gelişimi için de son derece önemlidir.

1981 yılında IBM firması ilk mikrobilgisayarları MS-DOS programı ile birlikte piyasaya çıkarmış, bu durum kişisel bilgisayarların gelişimi için önemli bir adım olmuştur. Mikrobilgisayarların ortaya çıkışından kısa bir süre sonra Philips ve Sony firması tarafından bu bilgisayarlarda kullanılabilecek ve yüksek veri depolama kapasitesine sahip CD-ROM'lar piyasaya sunulmuştur. Bu gelişim, birçok standart bibliyografik veri tabanının ve aynı zamanda ansiklopedi, sözlük, almanak gibi bir dizi danışma kaynağının da tam metin olarak kaydedilmesini ve bunlara erişimi olanaklı hale getirmiştir. CD-ROM'ların kütüphanelerde yaygınlaşmasıyla kullanıcılar ilk kez aracısız olarak elektronik kaynaklara erişmeye başlamıştır (Thomsen, 1999: 6).

Danışma hizmetlerinde kullanılan çevrimiçi ve CD-ROM veritabanlarının karşılaştırılması gerekirse, CD-ROM veritabanlarının kullanımının daha yaygın olduğu görülmektedir. Bunun sebebi olarak, çevrimiçi veritabanları network (ağ)

üzerinden hizmet verdikleri için ağdan kaynaklanan bazı performans kısıtlamalarından daha fazla etkilenebilmektedir. CD-ROM veritabanlarında bu aksaklıkları önleme imkânı daha fazladır. Bununla birlikte, CD-ROM veri tabanları içeriğin zenginleştirilmesi bakımından bazı görsel öğelerin kullanımı ile bilgiyi kullanıcılarına sunabilirken çevrimiçi veri tabanları genellikle metin tabanlı olduklarından bu imkân daha kısıtlıdır.

Önceleri kullanıcı eğitimden anlaşılan, kullanıcıya kütüphane içinde aradığı bilgiyi bulmada temel becerilerin kazandırılması iken, bütün bu gelişmeler sonucunda gelişen teknoloji ile birlikte kullanıcı eğitiminin hedefi günümüzde bilgi okuryazarlığı ile bireylere yaşamlarında bilgi ile ilgili karşılaşabilecekleri sorunların çözümüne dönüşmüştür. Yardım ise, kütüphane içindeki kaynak ve hizmet kullanımlarında sağlanan destek olmanın çok ötesine geçerek, her tür ortamdaki bilgi, hizmet ve erişim özelliklerini içine alan danışmanlık anlayışına dönüşmüştür.

Bundan sonraki başlıkta danışma hizmetlerinde ki bu dönüşüm ve burada kısaca değinilen gelişen teknoloji konusu daha ayrıntılı olarak incelenecektir.

2.4. DANIŞMA HİZMETLERİNDEKİ DEĞİŞİM VE GELİŞEN TEKNOLOJİ

Yaklaşık yüzyıldır sürekli artarak devam eden bir değişim, bilgi ortamlarının ve bilgi merkezlerinin gelenekselden sayısala doğru bir değişim geçirdiğini göstermektedir. Genelde dermenin değişimi üzerindeki bu gelişmeler doğal olarak hizmetlere de yansıyacağından bunlar hakkında da bilgi vermek gerekli olacaktır. Chandler (2001) bu değişimi Sutton'a (1996) dayanarak şu dört grup altında vermektedir:

- Geleneksel dönem: Bilgi merkezlerindeki dermelerin kitap, dergi gibi basılı kaynaklarla sınırlı olduğu dönem.
- Otomasyon dönemi: Basılı ve elektronik ortamda kayıtlı bilginin bir arada yer aldığı dönem.
- Karışık dönem: Basılı ortamın yanı sıra elektronik kaynakların da kullanıldığı ve bunlara uzaktan erişimin mümkün olduğu dönem.
- Elektronik dönem: Elle tutulur belli bir dermeye sahip olmaksızın, farklı iletişim araçları ile zaman ve coğrafik sınırlamalardan bağımsız, bilgiye erişilip dağıtımının yapıldığı dönem.

Günümüzdeki bilgi hizmetleri anlayışının tam olarak yukarıda belirtilen dönemlerden hangisine girdiği açıklamada net olarak belirtilmemiştir. Ancak günümüz bilgi merkezleri ile alakalı kesin olarak söylenebilecek şeyler; bilgi merkezlerinin dermelerinin sadece basılı kaynaklardan oluştuğu dönemin sona erdiği ve elektronik dönem olarak adlandırılan son döneminde henüz olmadığı söylenebilir. Tanımda belirtilen otomasyon dönemi ile karışık dönemin arasında ki farkı belirleyen faktör "uzaktan erişim" olarak görülmektedir.

Uçak'ın (2003: 105) Fritch ve Mandernack'a (2001: 290) dayandırdığı bilgiye göre; pek çok kütüphane henüz son aşama düzeyinde olmasa da, değişim hepsini etkilemiştir. Bu etkinin ardında kullanıcının beklentileri ve teknolojinin yaygın olarak kullanımı yatmaktadır. Günümüzde bilgi ortamındaki gelişmeler sadece kütüphaneleri değil, toplumun tüm kesimlerini etkilemektedir. Bu değişim ve ilerlemenin birçok avantajı olmasına rağmen beraberinde birtakım sorunlar da getirmiştir. Bugünün bilgi ortamının en büyük özelliği; bilgisayar ve internet

kullanımına dayanması ve bunun çok yaygın olması, elektronik ortamda iletişimin tüm dünyada büyük ölçüde kabul görmesi, bilgi kaynaklarının çeşitlenmesi ve elektronik ortamdaki kaynaklara erişimde internetin getirdiği kolaylıklardır. Bunlar teknolojinin bilgi ortamına sağladığı avantajlardır. Ancak bunun yanı sıra, Web sitelerinin kısa ömürlü ve değişken oluşu, internetin doğru-yanlış, güvenilir-güvenilmez pek çok bilgiyi kapsamasıyla giderek daha karmaşık bir yapıya sahip olması, Web üzerindeki kısa ömürlü ve değişken bilginin yeterince düzenlenememesi, bilgiye erişimde farklı arama motorları ve çok çeşitli erişim yöntemlerinin bulunması, ayrıca basılı formdaki bilgi üretim artışının da bütün hızıyla devam etmesi bugünkü bilgi ortamının özellikleri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Yakın bir geçmişten başlayan teknolojik gelişmelerin hız kazanması günümüzde de artarak devam etmektedir ve bu değişim toplumun tüm kesimlerini etkilemektedir. Yani bir değişim kaçınılmazdır. Toplumun tüm kesimlerini etkileyen bu değişimden bilgi hizmetleri alanının da etkilenmesi doğaldır, kaldı ki bu değişimden en fazla nasibini alan sektörlerden olduğunu da söylemek mümkündür. Bilgi hizmetleri alanında ki bu değişimi kısaca açıklamak gerekirse; bu hizmetin veriliş amacı ve felsefesi aynı kalırken gelişen teknoloji ile veriliş şekli tamamen değişmiştir. Kullanıcıların eskiden olduğu gibi bir bilgi merkezine gitme zorunluluğu ortadan kalkmış ve artık günümüzde kullanıcılar zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın istedikleri an bilgiye erişebilir hale gelmişlerdir. Bilgi hizmetleri alanına bu kadar köklü bir değişimi ve avantajı getiren yenilik bilgisayar ve internet kullanımı sayesinde olmuştur. İnternetin kullanımı ile elektronik ortamda ki kaynaklara erişim çok daha kolay bir hale gelmiş ve tüm dünyada elektronik iletişim kabul görmüştür. Bununla beraber teknolojinin bilgi hizmetleri alanına getirdiği bu büyük avantajların yanı sıra bazı dezavantajları da vardır. Örneğin

internette ki bilgilerin güvenilirlik problemi vardır. İnternet ortamında doğru ve yanlış olan bilgiler bir arada bulunmaktadır. Ayrıca internette güncel olan-olmayan bilgilerde bir arada bulunmaktadır. Kullanıcıların bu bilgi yığınları arasından kendileri için anlamlı olan bilgiye erişimleri giderek zorlaşmaktadır. Bu durum bilgi merkezleri ve birtakım ticari kuruluşlar tarafından verilen elektronik danışma hizmetlerinin önemini göstermesi açısından önemlidir. Çünkü internetin kullanıcılara sağladığı, hız, zaman ve mekândan bağımsız olma, kısa sürede birçok kaynağı tarama vb. gibi avantajlara rağmen bütün bu yenilikler kullanıcıların kendileri için anlamlı olan doğru ve güvenilir bilgiye erişimlerine yalnız başına yetmediği görülmektedir.

Aşağıdaki paragrafta yukarıda belirtilen bilgi hizmetlerinin veriliş şeklinde ki değişim ve bunların nedenleri ile ilgili açıklamalara yer verilmiştir.

Danışma kütüphanecisinin kullanıcının bilgi gereksinimini karşılamadaki tarihsel rolünün, yıllar geçtikçe bu ihtiyacın karşılanmasında kullanılan tekniklere ve yöntemlere bağlı olarak değiştiğini vurgulayan Chandler (2001), değişimin nedenlerini Mardikian ve Kesselman'a (1995) dayanarak şu beş başlık altında özetlemektedir:

- Kütüphane dışından erişilen kaynakların artışı,
- Kullanıcılar için coğrafik sınırlamaların ortadan kalkması, kütüphaneye gelme zorunluluğunun olmaması,
- Farklı kullanıcılar için farklı hizmet tasarlama gereği ve buna bağlı bütçe sorunları,
- Bilgi kaynaklarının çeşitlenmesi ve bireye özel bilgi ihtiyacı,
- Danışma sorularının yanıtlanmasında yeni seçeneklerin ortaya çıkması.

Kütüphanecilik açısından geçen yüzyılın tamamına yakınının belli bir çizgide ve durağan şekilde geçtiği söylenebilir. Bu dönemde bilgi üretiminde çok hızlı bir artış olmasına rağmen bilginin üretimi, düzenlenmesi ve dağıtımı; kütüphaneciler, yayıncılar ve kitapçılar tarafından büyük ölçüde kontrol altında tutulabilmiştir. Ancak son on yıllık süre için bunu söylemek mümkün değildir. Son on yıllık süre içerisinde bu durum giderek daha kontrolsüz ve karışık bir ortama doğru kaymaktadır. Bu dönem zarfında hem basılı ortamdaki bilgi hem de internet ortamında ki bilginin üretilmesi, dağıtımı ve erişimi bu alandaki kontrolü zorlaştır-maktadır. Ayrıca elektronik ortamdaki bilgiye erişimde zaman ve mekân sınırlarının ortadan kalkması, bilgi hizmetlerinin geleneksel yapısını temelden sarsmaktadır. Bu durum, bilgi hizmetlerinden olan danışma hizmetinde de bir takım değişiklikler meydana getirmiştir (Fritch ve Mandernack, 2001).

Aşağıda görüleceği gibi aynı konuya değişik yazarlar benzer açılardan yaklaşmışlardır.

Danışma hizmeti, temelde bilgi kaynaklarına bağlıdır. Yakın geçmişe kadar bu bilgi kaynakları basılı formatta ve kütüphanelerin ilgili raflarında hizmete sunulmakta iken günümüz kütüphanelerinde ise bu durum gelişen teknolojinin bilgi hizmetlerinde kullanılmasıyla değişmiştir. Günümüzde bilgi kaynakları sayısında ve çeşitliliğinde hızlı bir artış yaşanmaktadır. Özellikle danışma kaynaklarının elektronik ortama (çevrimdışı ve çevrimiçi olarak) aktarılmaları, internet'ten erişilen bilgi kaynaklarının çokluğu ve erişilebilirlikleri nedeniyle artık kütüphaneler, basılı dermelerinin yanı sıra internet ve bilgisayar teknolojilerinin gelişimiyle zaman ve mekân sınırlaması olmadan serbestçe erişilebilen elektronik kaynaklara ağırlık

vermektedir. Böylece bilgi kaynaklarının doğası dolayısıyla da bilgi hizmetlerinin veriliş şekli değişmiştir ve bu değişim teknolojik değişim ve gelişmelere bağlı olarak tüm hızıyla devam etmektedir (Janes, 2000: 8).

Gelişen teknoloji ile beraberinde sunduğu imkânlar, kullanıcılara bilgi birikimlerinin paylaşılmasında yepyeni boyutlar getirmiş; kavramlar, terimler, özelliklede işlem ve hizmetlerin gerçekleşmesinde kullanılan yöntemlerin gelişerek değişmesine yol açmıştır. Özellikle İnternetin kullanımı, bilgi hizmetleri alanında itici bir güç haline dönüşerek bilgi paylaşımı sırasında kullanılan işlem ve hizmetleri de yakından etkilemiştir (Arslantekin, 2001: 31).

Görüldüğü gibi gelişen teknolojinin etkisi toplumun her alanında olduğu gibi bilgi hizmetleri alanında da köklü değişikliklere neden olmuştur. Yukarıda ki paragraflardan da anlaşılacağı üzere internet'in bilgi hizmetleri alanında kullanılmasına kadar ki geçen sürede de çok hızlı bir bilgi artışı olmasına rağmen bu bilgi kütüphaneciler, yayıncılar ve kitapçılar tarafından kontrol altında tutulabilmekteydi. Ancak internet'in bu hizmet alanında kullanılmasıyla hem internet ortamında ki bilginin çok hızlı bir şekilde artması hem de basılı ortamdaki bilginin çok hızlı bir şekilde artmaya devam etmesiyle kontrol çok daha zorlaşmış ve karmaşık bir hal almıştır.

Danışma hizmetlerindeki değişim özellikle 1980 sonrası hız kazanmıştır. Bu değişime neden olan etkenler; çevrimiçi yayın tarama hizmetleri, CD-ROM'ların kullanımı, bilgi ağları, elektronik kaynaklara aracısız erişim olanağı olarak gösterilebilir. 1990 sonrası İnternet ve Web ortamının bilgi hizmetleri alanında kullanımıyla birlikte klasik anlamda yüz yüze yapılabilen danışma hizmeti yerini

elektronik posta ve Web üzerindeki formların doldurulması ile yürütülen danışma hizmetlerine bırakmaya başlamıştır (Uçak, 2003: 106).

Danışma hizmetlerinde asıl devrim 1990'lı yılların başında ağ teknolojilerindeki yeni gelişmelerin sonucu olarak internet in ortaya çıkması ve 1995 sonrasında Web'in oluşumu olarak kabul edilmiştir. Bu gelişmelerden sonra danışma hizmeti de büyük bir değişim sürecine girmiştir (Lankes, 2000: 221).

İnternetin bilgi hizmetleri ortamında yarattığı devrimle alakalı bir tanımda; Bilgi teknolojisinin gelişimi danışma birimini büyük ölçüde etkilemiştir. Bu alandaki gelişmeler danışma hizmetinin kapsamına giren işlerin artmasına neden olmuş, bilgi erişiminde danışma kütüphanecisinin rolünü bir aracı olarak ön plana çıkarmıştır. Ancak bu alandaki hiçbir yenilik, 1990 sonrası İnternet"in kütüphanelere girişi kadar etkili ve büyük olmamıştır. İnternet ve özellikle Web'in gelişimi ile birlikte danışma hizmetinin yapısı ve işlevleri temelden değişmiştir (Uçak, 2004: 409).

Aşağıda internet'in bilgi hizmetleri alanına getirdiği değişimle ilgili farklı görüşler yer almaktadır.

İnternetin danışma hizmetlerine etkisi derme oluşturma, kullanıcı ile ilişkiler, eğitim ve yönetim açılarından olduğundan, hizmetin değişimindeki rolü çok yönlüdür. Özellikle 1993 yılında, ilk grafik tabanlı Web tarayıcısı olan "Mosaic"in geliştirilmesiyle İnternet'in etkisi ve kullanım trafiği de artmıştır. İnternet ile birlikte kullanıcılar bilgiyi rahatça üretir, dağıtır ve erişir duruma gelmişlerdir. Fritch ve Mandernack 'in (2001:290) deyimi ile İnternet, bilginin üretiminde, dağıtımında ve erişiminde baraj kapağını kaldıran güç olmuştur (Uçak, 2004: 410).

İnternet ile birlikte bilgi hizmetleri alanında birçok yenilik olmuş ve bu yenilikler sonrasında süregelen bilgi hizmetleri anlayışında da köklü değişiklikler olmuştur. Bunlardan biri de danışma dermesi oluşturma anlayışıdır. Önceleri bir kütüphanenin övünç kaynağı olan zengin ve güncel bir derme oluşturmanın yolu bilgi kaynaklarına sahip olmaktan geçerken, bugün en zengin derme bile elektronik ortamdaki bilginin yanında yetersiz kalmaktadır. Sahip olma anlayışı ise giderek yerini, gereken bilgiye gerektiği zaman yani en hızlı şekilde zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın erişebilme olanağına bırakmaktadır. İnternet ile birlikte, geleneksel kütüphane derme anlayışı değişmekte, basılı ortama ilave olarak elektronik ortamda kayıtlı bilginin kullanımının yaygınlaşması ve bilgiye erişimde yeni olanakların artmasıyla kütüphanelerin yararlandıkları derme de giderek genişlemektedir. Bu olanaklar sadece danışma hizmetinin derme anlayışını değil, kullanıcının bilgi kaynağı anlayışını da etkilemektedir (Rader, 2000: 28).

Danışma hizmetinin değişimine neden olan unsurları Uçak (2004: 410) dört grup altında toplamıştır. Bunlar:

- Bilgi ortamının değişmesi ve bilgi teknolojisindeki hızlı gelişim,
- İnternet ve Web kullanımı,
- Kullanıcı özellikleri ve beklentilerinin değişmesi,
- Eğitim ortamının değişmesi ve kullanıcının eğitim ihtiyacının artmasıdır.

Teknolojik gelişmeler günümüzde artarak devam etmektedir. Bilgisayar ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler sonucunda bilgisayarların kapasiteleri artmış ve daha hızlı daha ekonomik ve dolayısıyla da daha yaygın kullanılabilir hale gelmiştir. Aynı zamanda, diz üstü bilgisayarların geliştirilmesi, televizyonlara ve cep telefonlarına

Web olanağının eklenmesi, kablosuz erişimin mümkün olması ve ilgili araçların geliştirilmesi ile insanlar giderek daha fazla çevrimiçi erişim olanaklara sahip olmaktadır.

Tüm bu teknolojik gelişmeler aynı zamanda bilgisayar yazılımlarında da devam etmektedir. Özellikle NetMeeting ve CU-SeeMe gibi ses ve görüntünün iletilebilmesine izin veren, ICQ ve AOL gibi anında mesaj iletebilen, AskJeeves ve Webhelp gibi Web üzerinde toplu otomatik arama olanağı sağlayan ve eş zamanlı olarak yapılabilen sohbet ve ilgili yazılımların geliştirilmesiyle yeni iletişim modelleri ortaya çıkmıştır. Özellikle ücretsiz olarak kişisel posta adreslerinin ilk olarak Hot Mail ve daha sonra yüzlercesinin ücretsiz olarak verilmesiyle birlikte daha çok kişi iletişim için internet'i seçmektedir. Bu yeni teknolojik gelişmeler danışma hizmetinin veriliş şeklini de etkilemektedirler (Janes, 2003: 13).

Yukarıda bahsedilen yazılım alanında yapılan yeniliklerin danışma hizmetlerinde yaptığı değişime örnek olarak kullanıcılar bilgi merkezlerinin Web sayfalarından ilgili yönlendirmeleri kullanarak e- posta yoluyla danışma hizmeti alabilmekte hatta danışma kütüphanecisiyle görüntülü ve sesli olarak iletişim kurarak bu hizmeti alabilmektedirler.

Bütün bu teknolojik gelişmeler sonucunda kütüphane kullanıcılarının da beklentileri ve bilgi arama davranışları değişmiştir. Artık kullanıcılar bilgi gereksinimlerini karşılamak için kütüphane dermesine ve danışma kütüphanecisine eskisi kadar bağımlı değillerdir.

Bilgisayar ve internet kullanımının toplumun tüm kesimlerinde hızla yaygınlaşması ile kullanıcılar istediği an istediği yerden istediği bilgiye erişebilmektedir. Bunun sonucu olarak iletişim ortamı gelenekselden elektronik ortama kaymakta, bu da kullanıcı profilini değiştirmekte ve beklentilerini artırmaktadır. Bu günün bilgi kullanıcısı, ihtiyacı kadar bilgiye - ne az, ne fazla - en kısa sürede ve en az çabayla ulaşmak istemektedir (Uçak, 2004: 414).

Bütün bu teknolojik gelişmeler sonucunda bilgi merkezlerinin de toplumun diğer alanlarında olduğu gibi kendini revize etmesi, hizmetlerini gelişen teknoloji ışığında yeniden düzenlemesi zorunluluğu doğdu. Bu doğrultuda bilgi merkezlerinin çağdaş bir şekilde hizmet verebilmesi ve kullanıcılarının beklentilerini karşılayabilmesi amacıyla, 1990'lı yılların ortalarında elektronik danışma hizmeti kavramı geliştirilmiş ve günümüzde bütün bilgi merkezleri tarafından bu yeni hizmet kabul görerek kullanımı gittikçe yaygınlaşmıştır.

2.5. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİ

2.5.1. TANIM

Elektronik danışma hizmeti; kullanıcıların, kütüphaneciler ve konu uzmanları ile internet üzerinden iletişim kurarak sorularına yanıt alabildikleri bir hizmettir (Uçak, 2003:107).

Elektronik bilgi hizmetlerinin, geleneksel kütüphanelerde sunulan bilgi hizmetlerinden ayrılan en belirgin özelliği "aracısız" sunulmasıdır. İnsanlar istedikleri yerden istedikleri zaman bilgiye erişim imkânına sahiptirler.

Elektronik ortamda verilen bilgi hizmetlerini şöyle sıralayabiliriz (Tonta ve Küçük, 2000).

- Bibliyografik tarama,
- Güncel duyuru hizmeti,
- İçindekiler sayfası hizmetleri,
- Elektronik danışma hizmeti,
- Elektronik rezerv hizmeti,
- Elektronik belge sağlama hizmeti,
- Hizmetlerin kişiselleştirilmesi,
- Kullanıcı – personel eğitimidir.

Elektronik danışma hizmeti birçok açıdan geleneksel danışma hizmetine benzemektedir. Kullanıcının bilgi ihtiyacının karşılanması, hizmete kolay erişim, kullanıcıların bilgi aramalarında gerekli becerilerin kazandırılması, bilgili ve deneyimli personel ve kullanıcılarla iletişim hem geleneksel danışma hizmeti hem de elektronik danışma hizmeti için aynı temel amaçları oluşturmaktadır. Bununla birlikte elektronik danışma hizmeti geleneksel danışma hizmetine ek olarak yeni uygulamaları gerektirmektedir (Kasovvitz, Bennett ve Lankes, 2000).

Elektronik danışma hizmeti; genel olarak, geleneksel danışma hizmetinin sayısal ortamda yeni boyutları ile yeniden tanımlanmasıdır (Lankes, 2000).

Görüldüğü gibi elektronik danışma hizmeti ile geleneksel danışma hizmeti arasında ki fark hizmetin veriliş şekli ile alakalıdır. Elektronik danışma hizmeti gelişen teknolojinin getirdiği birtakım uygulamalarla yapılmaktadır. Bu

uygulamalara aşağıda geniş bir şekilde değinilecektir. Burada dikkat edilmesi gereken husus danışma hizmetinin felsefesi her iki durumda da aynıdır. Yani kullanıcıların bilgi gereksinimlerinin karşılanması, kullanıcılara bilgiyi aramalarında gerekli olacak birtakım bilgi ve becerilerin kazandırılması vb. gibi.

Elektronik danışma hizmetlerinin kütüphanelerde kullanılmaya başlanması, internetle birlikte 1990'lı yılların ortalarında olmuştur Elektronik danışma hizmeti anlamında yapılan iş önceleri sadece kullanıcıların elektronik posta ile yönelttikleri sorulara yanıt verilmesinden ibaretti. Daha sonra gelişen teknoloji ve kullanıcı gereksinimlerinin karşılanması için üretilen yeni yazılımlar bu hizmetin Web üzerinden form doldurularak ve/veya "chat" aracılığıyla kütüphaneci ile birebir sesli ve görüntülü olarak iletişim kurulmasına kadar hizmet kapsamı genişletilmiştir. Bir ticari kurum tarafından geliştirilen Library Systems and Services (LSSI) ve ABD hükümetinin desteklediği Metropolitan Cooperative Library System ile Kaliforniya Üniversitesi Kütüphanesi tarafından ortak proje olarak geliştirilen 24/7 Reference, 1990'ların sonlarında özellikle kütüphaneler için tasarlanmış elektronik danışma hizmetlerine örnek olarak gösterilebilecek çözümlerdir (Penka, 2003).

Konuyla ilgili literatürde Elektronik Danışma Hizmeti ile alakalı olarak birçok terim bulunmaktadır. Örneğin ; "sanal danışma" (virtual reference), "gerçek zamanlı danışma" (real-time reference) "dijital danışma" (digital reference), "elektronik danışma" (electronic reference), "canlı danışma" (live reference), gibi çok çeşitli terimler kullanılmaktadır. Terimlerin bu kadar çeşitlilik göstermesine karşın bu terimlerle ilgili yapılan tanımlar neredeyse birbirlerinin aynıdır.

Elektronik danışma hizmeti ile ilgili terimlerin çeşitlilik göstermesi

konusunda bir açıklamada; Sanal (virtual), dijital (digital), canlı (live), etkileşimli (interactive), gerçek zamanlı (real time), Web tabanlı (Web-Based), eş zamanlı (synchronous) ya da eş zamanlı olmayan (asynchronous) olarak tanımlandırılmalarına rağmen, hepsi aslında danışma hizmetidir. Kullanılan araçlar değişmiştir ancak danışma hizmetinin amacı ve içeriği değişmemiştir (Kresh, 2003: 23).

Lankes, Gross ve McClure (2003: 402) elektronik danışma hizmetini, "İnternet üzerinden kullanıcılara insan merkezli yardımda bulunmak" olarak tanımlamışlardır.

Buraya kadar olan açıklamalardan anlaşılacağı üzere elektronik danışma hizmetlerinin amacı ve felsefesi konusunda geleneksel danışma hizmetleri ile arasında bir fark bulunmamaktadır. Bununla birlikte elektronik danışma hizmetlerinin geleneksel danışma hizmetleri ile arasında ki fark hizmetin veriliş şekli ile alakalıdır. Bu farkın kullanıcılara sağladığı en belirgin avantajın, kullanıcıların istedikleri bilgiye istedikleri zaman ve aracısız olarak erişebilme olanakları olduğu söylenebilir.

The National Information Standards Organization (NISO) 'nun tanımına göre; Elektronik danışma hizmeti, elektronik posta ve/veya "chat" aracılığı ile kullanıcı sorularının gerçek zamanlı olarak yanıtlandığı elektronik ortamdır (Lipovv, 2003).

Amerikan Halk Kütüphaneleri Derneği, elektronik danışma hizmetlerini "kullanıcılara çevrimiçi olanaklarla yardım etmek olarak" tanımlamış ve elektronik

danışma hizmetinin veriliş şekillerini sıralamıştır. Buna göre, kütüphane Web sayfasına sıkça sorulan sorular linkinin konulması, seçilmiş danışma kaynaklarına kullanıcıların Web'den erişiminin sağlanması, kullanıcıların kütüphanecilere sorularını iletebilecekleri e-posta adresinin veya Web formunun sağlanması ile sohbet ya da anlık mesaj yazılımları ile kullanıcıya gerçek zamanlı danışma hizmetinin sağlanması şeklinde verilebilmektedir (Boss, 2004).

Amerikan Halk Kütüphaneleri Derneğinin yapmış olduğu tanım buraya kadar olan tanımların hepsinden daha geniş kapsamlı olduğu görülmektedir. Diğer tanımlarda elektronik danışma hizmetinin e- posta yoluyla ya da chat aracılığı ile yapılabileceği belirtilirken bu tanımda hem e posta yoluyla hem de chat aracılığı ile bu hizmetin verilebileceği belirtilmiş ve bunlara ek olarak göre bazı danışma kaynaklarına erişimin Web sayfası aracılığı ile kullanıcıların kullanımına açılabileceği, sıkça sorulan sorular linkinin konulması gibi farklı bakış açıları bu tanımda yer almaktadır.

Elektronik danışma hizmetleri ile ilgi kullanılan terimler daha öncede belirtildiği gibi çok çeşitlidir. Ancak bu terimler bazen birbirinin yerine kullanılmaktadır. Aslında bu terimler birbirlerinden farklı olmalarına rağmen henüz bu hizmet türünün yeni olması sebebiyle bu tarz karışıklıklar olmaktadır. Aşağıda bu konu hakkında açıklamalara yer verilmiştir.

Elektronik danışma hizmeti terminolojisinin henüz çok yeni olması bu alanda bazı terimlerin kullanımında karışıklığa neden olmaktadır. Özellikle elektronik danışma hizmeti (digital reference service) ile sanal danışma hizmeti (virtual

reference desk) terimleri sık sık birbirinin yerine kullanılabilmektedir.(Uçak, 2003:107).

Uçak'ın (2003: 107), Lipovv'a (2003) dayandırdığı bilgiye göre; Sanal danışma hizmetini elektronik danışma hizmetinden ayırarak tanımlayan Lipovv (2003), sanal danışma hizmetinde ki en büyük farkın eş zamanlı olarak iletişim kurma olduğunu vurgulamıştır. Sanal danışma kütüphanecisi, kullanıcısının isteklerini uzaktan, "chat" veya sesli ve görüntülü uygulamalarla anında iletişim kurarak karşılamak durumundadır. Elektronik danışma hizmetlerinde ise elektronik posta ve Web üzerindeki başvuru formlarının doldurulması ile bu hizmet yürütülmekte ve gelen istek ve soruların yanıtlanması belli bir süreyi almaktadır. Genelde elektronik danışma hizmeti terimi elektronik danışma kaynaklarının oluşturulmasından, yönetimine; elektronik posta ve "chat" aracılığı ile kullanıcı sorularının yanıtlanmasından, internet üzerinden kullanıcıya bireysel destek sağlamaya varan bir yelpazede kullanılmaktadır.

Yukarıdaki açıklamada elektronik danışma hizmetleri ile sanal danışma hizmetlerinin birbirlerinden ayrıldığı en önemli noktanın "eş zamanlı" olarak iletişim kurulması olduğu görülmektedir.

Sanal danışma hizmetinde danışma kütüphanecisi kullanıcısının isteğini anında görüntülü ve sesli olarak yanıtlayabilmekte, elektronik danışma hizmetinde ise kullanıcı e- posta ile ve Web üzerinde ki formları doldurarak isteklerini iletmekte ve bu da sanal danışma hizmetine göre bir hayli zaman aldığı görülmektedir. Bununla birlikte elektronik danışma hizmeti kavramı sanal danışma hizmeti kavramını da içine alan bir terimdir. Yani elektronik danışma hizmeti, elektronik

danışma kaynaklarının oluşturulmasından bunların yönetimine, e-posta ve chat aracılığı ile kullanıcıların sorularının yanıtlanmasına kadar olan işlemleri kapsamaktadır. O halde sanal danışma hizmeti elektronik danışma hizmeti içinde bir başlıktır ve bunlar birbirlerinden ayrı terimler değildir. Aslında bu iki kavramı yani sanal danışma hizmeti ile elektronik danışma hizmetini ayrı ayrı tanımlamak ta yeni bir karışıklığa yol açmaktadır. Yukarıda ki tanımda "sanal danışma hizmetinin elektronik danışma hizmetinden ayrılan en önemli farkının" derken sanki sanal danışma hizmeti elektronik danışma hizmeti içinde ki bir alt başlık değilmiş de farklı bir uygulamaymış gibi bir anlam ortaya çıkmakta ve elektronik danışma hizmeti sadece e-posta ile ve Web sayfasında ki formlar doldurularak alınan bir hizmet olduğu ima edilmektedir. Oysaki sanal danışma hizmeti elektronik danışma hizmeti içerisinde yer alan bir kavramdır ve elektronik danışma hizmetinin veriliş biçimlerinden olan "chat" kısmına karşılık gelmektedir. Aşağıda bu görüşleri destekleyecek bir elektronik danışma hizmeti açıklamasına yer verilmiştir.

Elektronik danışma hizmeti ikiye ayrılır. Bu ayrım eş zamanlı ve eş zamanlı olmayan şeklindedir. Eş zamanlı hizmet verebilmek için, sohbet, anlık mesaj, video konferans, IP üzerinden ses gönderimi ve kısa mesaj kullanılmakta ve kullanıcı ile kütüphaneci aynı anda iletişim kurabilmektedirler. Eş zamanlı olmayan hizmette kullanıcı sorusunu elektronik posta ve Web üzerinde oluşturulmuş formlar kullanarak iletmektedir ve ilgili yanıt daha sonra kütüphaneci tarafından kendilerine iletilmektedir (Chan, 2005).

Şimdi elektronik danışma hizmetlerinde kullanılan yöntemlere değinilecektir.

2.6. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETİ YÖNTEMLERİ

2.6.1. Elektronik Posta

Bilgi merkezleri geleneksel danışma hizmetini gelişen teknolojinin bilgi hizmetlerinde kullanılmasıyla revize etmek zorunda kalmış ve daha çağdaş bir şekilde kullanıcılarına hizmet verebilmek amacıyla elektronik ortamda danışma hizmeti sağlamaya başlamaları elektronik danışma hizmetinin başlangıcını oluşturmaktadır.

İlk olarak elektronik danışma hizmeti anlamında kullanılan yöntem elektronik posta'dır. E- posta kullanımı elektronik danışma hizmetlerinin en eskisi ve en yaygınıdır. Akademik kütüphanelerin çoğunda, özellikle sağlık ve mühendislik kütüphanelerinde, elektronik posta danışma hizmetinin başlangıcı 1980'li yılların ortalarına kadar gitmektedir. İnternet'in hızla yayılması ve elektronik posta adresinin hemen herkes tarafından erişilebilir hale gelmesiyle elektronik posta danışma hizmetlerinde türü ne olursa olsun hemen hemen bütün kütüphanelerde verilmeye başlanmıştır (Lam, 2003: 32).

Elektronik posta hizmetinin en yaygın elektronik danışma hizmeti olarak kullanılmasının nedenleri; kütüphaneci ve kullanıcı için özel bir teknoloji gerektirmemesi, maliyetinin neredeyse olmaması, genellikle personel tarafından kolaylıkla sağlanabilmesi olarak gösterilebilir. Hizmetin verilmesi için yapılması gereken, bilgi merkezinin Web sayfasına elektronik posta adresinin belirtilmesi ve genellikle "Kütüphaneciye Sorun" veya buna benzer bir adın verilmesi elektronik posta danışma hizmetinin başlaması için yeterli olmaktadır.

Elektronik danışma hizmeti anlamında ilk elektronik posta hizmeti denemeleri kullanıcılardan beklenilen ilgiyi görmemiştir. Bununla birlikte elektronik danışma hizmetlerinin zaman içinde popülerliği artmıştır. Bu çabaların sonucunda uluslararası tanınan ve kullanılan AskERIC 1992 yılında hizmete girmiş ve ardından 1995 yılında İnternet Halk Kütüphanesi (Internet Public Library) kurulmuştur. Gelişen zaman içerisinde binlerce kullanıcının bilgi gereksinimini karşılamada elektronik danışma hizmetlerinin önemi anlaşılmış ve daha yaygın olarak kullanılır hale gelmiştir. Bu hizmetten yararlanan kullanıcı sayısı her geçen gün katlanarak artmaktadır.(Wasik, 1999).

Yukarıda ki açıklamada uluslararası düzeyde tanınan Ask ERİC ve Internet Public Library'nin elektronik danışma hizmetleri anlamında hizmet veren sistemler olduğu belirtilmiştir. Bunlara kısaca değinmek gerekirse;

ERIC'in sitesinde şu bilgiler yer almaktadır (ERIC, 2008).

ERIC-Education Resources Information Center (Eğitim Araştırmaları Bilgi Merkezi): Eğitimle ilgili konularda araştırmacılara kaynak sağlayabilmek amacıyla çevrimiçi olarak hizmet veren sayısal bir kütüphanedir. Bu sistem ABD eğitim bölümüne bağlı Eğitim Bilimleri Enstitüsü tarafından desteklenmektedir.

Kuruluş, amacı olarak;

Eğitim araştırmaları ve bilgi sistemleri kullanımını desteklemek, eğitim ve öğrenimin geliştirilmesi için ve eğitim araştırmaları ile ilgili kararlar verilebilmesi için eğitim alanındaki kaynaklara erişim sağlamak olarak tanımlamaktadır. ERIC eğitim araştırmaları reformunun gereksinimlerini karşılayan, eğitimle ilgili yapılacak

olan araştırmalara kaynaklık edebilmek amacıyla 1,194 000'i aşkın kayıt ve 100,000'den fazla tam metin belgeye erişim sağlayan, kapsamlı, kullanımı kolay, internet tabanlı bibliyografik ve metin tabanlı bir veritabanıdır.

Daha önce de belirttiğimiz gibi bu veri tabanları gerek kullanıcı eğitimi gerekse bibliyografik tarama açısından danışma hizmetleri içinde önemli bir yer tutmaktadır.

Internet Public Library (İnternet Halk Kütüphanesi): Internet halk kütüphanesi Web üzerinde en yaygın olarak kullanılan elektronik danışma hizmetlerinden biridir.

Internet Public Library'nin sitesinde sistemin tanıtımıyla ilgili aşağıdaki bilgiler verilmektedir (Internet Public Library, 2008).

Michigan Üniversitesi Enformasyon Okulu tarafından kurulan ve Drexel Üniversitesi Enformasyon Bilimi ve Teknolojisi Koleji tarafından ev sahipliği yapılan halka açık bir hizmet organizasyonu ve öğrenme, öğretme ortamıdır. Internet Public Library hizmet içi eğitim ve gönüllü çalışma fırsatı sunan kütüphane ve enformasyon bilimi öğrencileri, profesyoneller ve halk için kütüphane hizmetleri sunarak bilgi desteği sağlayan küresel bir bilgi topluluğudur.

Elektronik posta yönteminin yukarıda belirtildiği gibi ilk önceleri kullanıcılar tarafından yeterince kabul görmemiş olmasının sebebi, hizmetin henüz yeni olması sebebiyle yaygın olmayışındandır. Gelişen zaman içerisinde kullanıcıların bu hizmetle alakalı yeterince bilgisi olmuş ve kullanıcılar tarafından büyük bir kabul görmüştür.

Birçok kütüphane danışma hizmeti için özel elektronik posta adresi ve Web üzerinden erişilen formlar oluşturmuştur. Elektronik posta aracılığı ile bir danışma sorusunun iletilebilmesi için kullanıcı tarafından yazılan mesajın İnternet aracılığı ile kütüphanenin elektronik posta adresine gönderilmesi gerekmektedir. Web formu kullanımı ise, kullanıcının bu form üzerinde bulunan alanları doldurarak gönder butonuna kliklemesi ile doldurulan formun yine kütüphanenin belirlemiş olduğu elektronik posta adresine iletilmesi gerekmektedir. (Smith, 2001: 135).

Yukarıda ki paragrafta e- posta hizmetinin ve Web üzerinden form doldurularak alınabilen danışma hizmetlerinin kullanım biçimi hakkında bilgi verilmiştir. Bu hizmetlerin birçok kütüphane tarafından uygulanıyor olması kullanıcıların beklentilerinin bu yönde olduğu ve bir bakıma bu hizmetlerin kullanıcılar tarafından kabul gördüğü anlamına gelmektedir.

Elektronik danışma hizmetlerinde kullanıcıların sorularını iletme yöntemlerinden olan elektronik posta ve Web formu arasında bir karşılaştırma yapmak gerekirse elektronik posta adresinin oluşturulması Web formu oluşturulmasına göre daha kolaydır. Bununla birlikte, Web formlarının elektronik posta mesajlarına göre birtakım avantajları vardır. Web formları ile kullanıcının bilgi ihtiyacına yönelik olarak ayrıntılı bilgi (tarih sınırlaması, araştırmanın düzeyi ve amacı, daha önce başvurulan kaynaklar gibi) edinilebilmekte, bu da hizmetin daha etkin ve tam şekilde verilmesini sağlamaktadır. Ayrıca Web formları kütüphanecilere hizmetin amacını açıklamak, ortalama yanıtlama süresini bildirmek, hizmet verilen grubu tanımlamak gibi hizmetin politikaları ile ilgili kullanıcıya bilgi vermeye olanak tanımaktadırlar (Smith, 2001: 136).

Yukarıdaki paragrafta kullanıcıların elektronik danışma hizmeti alabilmeleri için sorularını iletebilme yöntemlerinden olan e-posta ve Web formu yöntemleri karşılaştırılmıştır. Gerçektende Web formları ile kullanıcılar daha etkin bir hizmet alabilmektedirler. Çünkü Web formlarında kullanıcıları yönlendiren önceden belirlenmiş bazı kriterler bulunmaktadır. Bu kriterler; tarih sınırlaması, araştırmanın amacı, daha önce başvurulan kaynaklar vb. olabilmektedir. Kullanıcı bu tarz yönlendirmelerin olmadığı e-posta hizmetinde sorusunu karşı tarafa iletirken kendine ve karşı taraftaki danışma kütüphanecisine sorusunun yanıtlanmasında zaman kazandıracak bu bilgileri vermeyi düşünemeyebilir.

Aşağıda elektronik posta yolu ile verilen danışma hizmeti ile yüz yüze verilen danışma hizmetlerinin karşılaştırması yapılarak ikisi arasında ki farklara, avantaj ve dezavantajlara değinilecektir.

Elektronik posta ile verilen danışma hizmetinin yüz yüze verilen danışma hizmetine göre avantajları bulunmaktadır. Lam (2003: 33). bu avantajları aşağıdaki şekilde açıklamıştır:

Zaman ve Mekândan Bağımsız Olmaları: Kullanıcı nerede olursa olsun, bilgi gereksinimini karşılamak için istediği zaman kütüphaneye elektronik posta aracılığı ile soru sorabilmektedir. Kütüphanenin kapalı olduğu ve/veya kullanıcının fiziksel olarak kütüphaneden uzak bulunduğu zamanlarda bile kullanıcıya soru sormak için uygun zemin oluşturmaktadır (Lam, 2003: 33).

Yukarıdaki paragrafta belirtildiği gibi zaman ve mekândan bağımsız olma elektronik danışma hizmetinin tartışılmaz en büyük avantajıdır. Bununla birlikte

kullanıcının sorusuna ne zaman yanıt alacağı da önemlidir. Yüz yüze yapılan görüşmede kullanıcı olumlu ya da olumsuz bir cevabı danışma kütüphanecisinden anında alabilmektedir.

Tam ve Uygun Yanıt Verme Olasılığını Arttırma: Kullanıcının sorusuna tam olarak yanıt verme olasılığı, yoğun bir trafiği olan danışma masasından verilecek cevaba göre artmaktadır. Çünkü kütüphaneci elektronik posta ile gelen sorulara yanıt vermek için genellikle daha çok zaman harcamakta, gerektiği durumda diğer meslektaş ve/veya uzmanlara danışabilmekte ve aynı zamanda bilgisayar teknolojilerinden yararlanarak ses, görüntü, resim ve grafik gibi birçok ek bilgiyi yanıtlarında gönderebilmektedirler.

Lam (2003: 34), Coffman ve Arrett (2004) ve Borchardt ve Croud (2001)'un saptamalarına göre ise elektronik posta ile verilen danışma hizmetini bazı dezavantajları da bulunmaktadır.

Yanıt Süresinin Uzunluğu: Elektronik posta danışma hizmeti kullanıcıya gereksinim duyduğu bilgiyi sağlamak için anında soru sormasına olanak tanımasına rağmen, ilgili sorunun yanıtlanması zaman almaktadır. Yanıt verme süresi, danışma birimi iş yoğunluğuna ve danışma hizmet politikalarına bağlı olmak üzere bir iki saatten bir haftaya kadar değişmektedir.

Danışma Görüşmesinin Olmaması: Elektronik posta ile verilen danışma hizmetinin en önemli dezavantajı kullanıcı sorusunun tam ve ayrıntılı olarak anlaşılabilmesi için kütüphaneci tarafından belli bir amaçla yapılan ve verilecek cevabı tamamen etkileyen danışma görüşmesinin yapılamamasıdır.

Danışma görüşmesinin kullanıcının istediği bilginin danışman kütüphaneci tarafından isabetli bir biçimde ve kullanıcının istediği kapsamda yanıtlanabilmesi için çok gerekli olduğu muhakkaktır. Çünkü danışman kütüphaneci kullanıcının istediği bilginin sınırlarını bu bilgiyi nerede ve ne amaçla kullanacağını gibi bilgileri bu görüşmede anlayarak ona göre bir hizmet sunabilmektedir. Danışma hizmetinin başarılı olabilmesi ve kullanıcıya istediği bilginin daha isabetli bir şekilde sunulabilmesi için yüz yüze yapılan danışma görüşmelerinde bazı yaklaşımlar kullanılarak kullanıcının ihtiyacı tam olarak belirlenmeye çalışılır. Aşağıda bu yaklaşımlar hakkında bilgi verilmektedir.

Kullanıcının ihtiyacının tam ve doğru bir şekilde anlaşılabilmesi için Cassell (1999: 57) tarafından beş ayrı yaklaşım önerilmiştir. Bu yaklaşımlar:

Parçalı Yaklaşım (Piecemeal Approach): Bu yaklaşımda her hangi bir plan yoktur. Kullanıcı sorusunu sorar ve kütüphaneci de soruya yanıt verir. Sorular ve yanıtlar çok uzun zaman alabilirler. Bu anlık soru yanıt yaklaşımı planlama ve odaklanmadan yoksundur ve zaman zaman kütüphanecinin orijinal soruyu kaybetmesine ya da sorunun sadece belirli bir kısmına yanıt vermesine neden olur.

Geribildirim Yaklaşımı (Feedback Approach): Geribildirim yaklaşımında, kütüphaneci, kullanıcıya sorduğu soru ile ilgili soruyu iletir. Ancak cevabı bekleme süresinde kütüphaneci bazı araştırmalar yapar ve bu sürede kullanıcıdan da yanıt gelir. Özellikle araştırma sınırlarının tam olarak belirlenmediği danışma sorularının yanıtlanmasında başarılı bir yöntem değildir.

Bombardıman Yaklaşımı (Bombardment Approach): Kütüphanecinin kullanıcıya sorusuyla ilgili olarak bir seferde çok sayıda soru sormasıdır. Bu yaklaşım hem kütüphaneci hem de kullanıcı için zordur. Kütüphanecinin çeşitli düzey ve formatlarda sorduğu sorular kullanıcıyı kaçırabilmektedir ve yanıt verememektedir. Bu tür yaklaşım, kütüphanecinin belli bir formatta ve amaçla soru sormasının gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır.

Öngörü Yaklaşımı (Assumption Approach): Bu yaklaşım yapılacak olan danışma görüşmesinin hızını artırmak amacıyla uygulanmaktadır. Kütüphaneci kullanıcının göndermiş olduğu soru üzerine bazı saptamalarda ve sınırlamalarda bulunarak sorunun cevabını hazırlar ve araştırma ile ilgili olarak yaptığı öngörüleri belirterek sorunun cevabını kullanıcıya gönderir. Bu yaklaşım kullanıcının sorusunu ayrıntılı bir şekilde tanımladığı durumlarda yararlı, aksi takdirde ise yararsız olabilir.

Sistematik Yaklaşım (Systematic Approach): Sistematik yaklaşım elektronik danışma görüşmeleri içinde en planlı ve organize olanıdır. Bu yaklaşımda kütüphaneci sorulan soru ile ilgili sorularını numaralandırarak veya hazırladığı bir form ile kullanıcıya iletir. Hem kütüphaneci hem de kullanıcı için yararlı ve danışma görüşmesini hızlandıran bir yaklaşımdır (Cassell, 1997: 57).

Sistematik yaklaşımın diğer yaklaşımlara oranla daha başarılı olduğu söylenebilir. Bu yaklaşımda kullanıcı sorularını belirli bir formatta ve belirli bilgileri içerecek şekilde yazmaktadır. Bu da önceden istek formlarının oluşturularak kullanıcı tarafından doldurulması ile mümkün olmaktadır. Yüz yüze yapılan danışma hizmetlerinden elde edilen tecrübeler elektronik danışma hizmetlerinde de kullanılmaktadır. Örneğin kullanıcıların e-posta yolu ile ilettiği sorularda önemli

bilgiler ve sınırlamalar kullanıcılar tarafından atlanabilir. Yani kullanıcının bilgi ihtiyacı ile ilgili zaman, dil, ne kadar ve ne çeşit bilgi istendiği kullanıcı tarafından tam olarak belirtilmeyebilir. Elektronik danışma hizmetleri verilirken Web formlarının oluşturulmasının sebebi işte bu eksiklikleri gidererek kullanıcının bilgi ihtiyacının sınırlarının tam olarak belirlenebilmesi ve cevabın isabet oranını artırılabilmesi içindir. Web formları ile elektronik danışma hizmetlerinde, geleneksel danışma hizmetlerinde kullanıcılarla yapılan yüz yüze danışma görüşmesi standartları yakalanmaya çalışılmaktadır. Bu yüzden Web formları düzenlenirken çok dikkatli olunmalı ve iyi tasarlanmalıdır. Çünkü bu formlar elektronik danışma hizmetinin başarılı bir şekilde verilmesinde son derece önemlidirler. Aşağıda bir Web istek formunun bölümleri ve bu bölümlerde olması gereken bilgilere açıklık getirilmektedir.

Bir istek formunun içeriğinde, kişisel bilgiler, konu ve araştırma sonuçlarıyla ilgili bilgilerin bulunması gerekmektedir. Bu bilgilerin hangileri olacağı da kütüphanenin elektronik danışma hizmeti politikaları doğrultusunda belirlenmelidirler (Abels, 1996: 348).

Kişisel bilgiler alanında kullanıcının adı, iletişim bilgileri, bölüm bilgileri, eğitim düzeyi hakkında bilgiler bulunmalıdır. Bu bilgiler danışma kütüphanecisine kullanıcı hakkında genel bilgi vermektedir. Bu bölüm kullanıcının bilgi gereksinim düzeyinin anlaşılması açısından da önemlidir.

Konu ile ilgili olarak oluşturulacak bölüm danışma kütüphanecisinin konuyu anlaması açısından çok önemlidir. Bu bölümde kullanıcının istediği konunun tanımı ve anahtar kelimelerin belirlenmesi, istenen araştırmanın amacının belirlenmesi,

konuyla ilgili olarak bilinen yazar veya eserlerin belirlenmesi bu bölümleri oluşturmaktadır. Ayrıca tarih, dil, coğrafi bölge, format sınırlamaları ile ilgili bilgiler de bu bölüme eklenebilir.

Kullanıcıların isteklerinin tam olarak anlaşılabilmesi ve bu doğrultuda bir hizmet verilebilmesi amacıyla oluşturulan bu istek formaları her zaman başarılı olamamakta ve kullanıcıların isteklerini tam olarak anlamak ve doğru cevabı vermek kütüphaneci açısından her zaman mümkün olmamaktadır. Bu gibi durumlarda kullanıcı ile danışma kütüphanecisi tekrar iletişime geçmeli ve gerekiyorsa yüz yüze, telefonla, sohbet oturumu aracılığı gibi kütüphanenin vermiş olduğu diğer alternatif danışma hizmetlerine başvurulması tavsiye edilmektedir (Abels, 1996: 354).

2.6.2. Sohbet

İki veya daha fazla kişinin İnternet ve bilgisayar teknolojilerini kullanarak eş zamanlı olarak iletişim kurmalarına sohbet (chat) denir (Olivares, 2004: 26). Metin tabanlı sohbet yazılımlarında bir tarafın klavye kullanarak yazdığı yazıları, bağlantı kurduğu diğer kişi/kişilerin bilgisayar ekranlarında anında görebilmesi sağlanmaktadır. Sesli sohbet ile kişiler birbirleri ile sesli olarak konuşarak, yazışarak ya da her ikisini aynı anda yaparak iletişim kurabilirler (Smith, 2001: 138).

Meola ve Stormont (2002: 17) kütüphanelerde sohbet şeklinde verilen danışma hizmeti ile gerçekleştirilen elektronik danışma hizmeti için 10 önemli neden bulunduğunu belirtmektedirler. Bu nedenler:

- Kullanıcılara her yerden erişim olanağı sağlamak,
- Artan kullanıcı beklentisini karşılamak,

- Daha hızlı yanıt vermek,
- Elektronik danışma görüşmesi yapmak,
- Söylemek yerine göstermek,
- Uzaktan eğitime hizmet sağlamak,
- Yeni nesille bağlantı kurmak,
- Farklı özellikteki kullanıcılara hizmet vermek,
- Heyecan oluşturmak ve öğrenme becerilerini arttırmak,
- Pazar oluşturmak ve kullanıcı ilişkilerini geliştirmek

şeklinde açıklanmıştır.

Elektronik danışma hizmeti verilirken sohbet yönteminin kullanımı, kullanıcı memnuniyetini ve hizmet kalitesini arttırma yönünde bazı avantajlar sağlamaktadır. Katz (2004: 9) bu avantajları şu şekilde sıralamıştır.

- Kütüphane dışında bulunan kullanıcıya gerçek zamanlı yardım sağlar,
- Uzaktan eğitim için yararlı ve destekleyicidir,
- Kullanıcı çevrimiçi olarak bağlı bulunduğundan, kütüphanecinin verdiği eğitimi anında uygulama olanağı bulmaktadır,
- E-postaya göre danışma görüşmesinin yapılması daha kolaydır,
- Kişiye özel bilgilerini gizleme olanağı sağlar. Ait olduğu toplulukta kütüphanenin farkındalığını ve saygınlığını arttırır.

Sohbet yöntemi ile verilen danışma hizmetinin dezavantajları ise:

- Yeni personel alınmadığı takdirde iş yükünü artırmaktadır,

- Kütüphanecilerin çalışma programlarını daha az esnek hale getirmektedir,
- Daha çok konu uzmanlığı gerektirmektedir,
- Kütüphaneci görsel ve işitsel ipuçlarını kullanamamaktadır,
- Yüz-yüze veya telefonla yapılan danışma hizmetine göre daha az etkileşimlidir,
- Klavyede yazmak konuşmaya göre daha fazla zaman almaktadır,
- Bazı kullanıcılar soruları henüz yanıtlanırken sistemden çıkmaktadırlar,
- Eğer bağlantı yavaş ise kullanıcılar hizmete bağlanmaktan vazgeçmektedirler,

şeklinde sıralanmıştır (Katz, 2004: 9).

Sohbet yöntemi ile verilen elektronik danışma hizmetinin en büyük avantajının kullanıcıya gerçek zamanlı bir yardım sağlaması olarak gösterilebilir. Ayrıca bu hizmet yöntemi elektronik posta yoluyla verilen danışma hizmetine göre çok daha hızlıdır. Yani kullanıcı olumlu ya da olumsuz bir cevabı anında alabilmektedir. Bunun yanı sıra sohbet yönteminin bazı dezavantajları da bulunmaktadır. En büyük dezavantajı klavyede yazı yazmanın çok zaman alması ve danışman kütüphanecinin iş yükünü oldukça artırması olarak gösterilebilir.

2.6.2.1. Sohbet Kütüphanecisi

Elektronik danışma hizmetleri kütüphaneciler için bilgi ve becerilerini artırabilecekleri bir fırsat ortamı yaratmaktadır. Elektronik danışma hizmetleri aracılığı ile kütüphaneciler hem kendileri yaşam boyu öğrenmekte hem de kullanıcılarına bu öğrendikleri ile yaşam boyu öğrenen bireyler olmalarına yardım etmektedirler. Elektronik danışma, kütüphanecileri geleneksel danışma hizmeti

dışında farklı konularda düşünmelerine ve kullanıcıların gereksinimlerini en iyi ve en uygun şekilde karşılamalarına olanak sağlamaktadır (McGrahanan, 2005: 6).

Sohbet yöntemi ile hizmet verecek olan danışma kütüphanecisinde geleneksel yöntem ve elektronik posta yöntemi ile hizmet veren danışma kütüphanecilerine göre farklı birtakım özelliklerin olması gerekmektedir. Elektronik ve geleneksel kaynakların kullanımında eğitimli ve bilgili olmak günümüz danışma kütüphanecisinde olması gereken zorunlu özelliklerdir. Elektronik çağda danışma kütüphanecisinin, etkin ve aktif bir şekilde hizmet verebilmesi için elektronik kaynaklar ve araçlar konusunda bilgi sahibi olması ve bu bilgilerini sık sık güncellemesi gerekmektedir. İnternet kaynaklarına erişim ve değerlendirme artık danışma kütüphanecisi için vazgeçilmez bir görevdir (Su, 2001: 45).

Sohbet kütüphanecisinde bulunması gereken özellikleri, Meola ve Stormont (2002: 118) dört ana bölümde toplamıştır.

- Genel danışma bilgi ve becerileri: Basılı ve elektronik danışma kaynakları ile tarama stratejileri konusunda derin bir bilgiye sahip olmak. Bilgi kaynaklarının otoritesini değerlendirme ve danışma görüşmesi tekniklerinde bilgili olmak.
- Gerçek zamanlı sohbet tekniği: Kısa cümle ve mesajlar gönderme, klavye ile hızlı ve doğru yazma, daha samimi ve arkadaşça bir yazım şekli, önceden hazırlanmış ve formüle edilmiş mesajları kullanma ve birden fazla görevi yerine getirebilmek.
- Yazılıma ait özel bilgiler: Nasıl başlanılacağı, sorunun geldiğini anlama, oturumun nasıl kapatılacağı, yazılımdan nasıl çıkılacağı ve basit teknik problemlerin nasıl çözülebileceğini bilmek.
- Elektronik danışma hizmeti politikası hakkında bilgi: Hizmetten kimler

yaralanacaktır? Hizmetin veriliş düzeyi nedir? Belge gönderme nasıl yapılır? Uygun araçlar ve kullanılacak kaynaklar nelerdir? Kullanıcı hakları nelerdir?

Sohbet yöntemi ile danışma hizmeti verecek olan kütüphanecinin gerçekten diğer yöntemlerle hizmet veren danışma kütüphanecilerine göre farklı bir takım özellikleri olmalıdır. Bu yöntemde kullanıcıya istediği bilgiyi en kısa sürede verebilmek için hem basılı hem de elektronik ortamdaki danışma kaynaklarına hâkim olmak hem de iletişim için kullanılan yazılımı iyi bilmek gerekir. Bu özellik belki diğer şekillerde hizmet veren danışma kütüphanecilerinde de olmalıdır ancak burada ki fark kullanıcı bu hizmet şeklinde karşınızdadır ve sizden anında yanıt beklemektedir. Yazılım hakkında bilgi kullanıcı ile kurulan iletişimde yazılımdan veya kullanılan programdan kaynaklanan bazı problemleri çözmede kütüphaneciye birçok avantaj sağlayabilir. Bunun yanında sohbet kütüphanecisi kullanıcıya daha samimi bir yaklaşımla hitab etmelidir. Bu hizmet şeklinde kullanıcı ve kütüphanecinin bir klavye ile iletişim kurduğu düşünülürse sohbet kütüphanecisinin klavye kullanımının çok iyi ve hızlı olması gerekmektedir.

McClure (2003)'in belirttiğine göre ise, sohbet kütüphanecisinde bulunması gereken özellikler şu şekilde sıralanmıştır:

- Yazma Becerisi: Hızlı ve doğru bir şekilde bilgisayarda yazabiliyor olması gerekmektedir.
- Birden Fazla işi Aynı Anda Yapabilmek: Kullanıcıyla yapılan sohbet oturumu sırasında kütüphaneci birden fazla pencereyi açabilir ve aktif olarak hepsini kullanabilir olmalıdır. Aynı zamanda birden fazla soru ve/veya kullanıcı ile ilgilenebilmek' ve bu sürede gerekirse doğrudan gelen ve telefon ile bilgi isteyen kullanıcıya da yanıt verebilmelidir.

- Daha İyi Tarama Becerisi: Kullanıcı ile gerçek zamanlı görüşüldüğü için kütüphanecinin bilgi bulmada ve tarama yapmada usta olması gerekmektedir.

- Öz Mesaj Yazabilme Becerisi: Kullanıcıyla daha hızlı iletişim kurabilmek için, önceden hazırlanmış mesajların yanında kütüphaneci kısa ve öz mesajlar yazabilir olmalıdır.

- Stres ve Kullanıcı ile Başa Çıkma Becerisi: Gerçek zamanlı danışma hizmetinin kalitesi ile orantılı olarak kullanıcı sayısı ve beklentisi de artmaktadır. Bu durumda hizmetin verilmesi aşamasında kullanıcıdan gelecek yoğun istekler karşısında oluşabilecek stres ile başa çıkar durumda olmalıdır.

Burada sohbet kütüphanecisinde bulunması gereken özellikler tanımlanırken bir önceki tanıma göre farklı bir özellik olarak sohbet kütüphanecisinin stres ve kullanıcı ile başa çıkabilme becerisinden bahsedilmiştir. Bu beceri hem yukarıda belirtildiği gibi kullanıcılardan gelen yoğun istekler bağlamında hem de kullanıcıların bazılarının yüz yüze görüşme sırasında sergileyemeyecekleri tutum ve davranışları sohbet ortamında daha rahat bir şekilde yaparak kütüphaneciyi zor durumda bırakabilecekleri ihtimalidir. Kütüphaneci bu gibi durumlarla da başa çıkabilmelidir.

Sohbet ile elektronik danışma hizmeti verilirken, kullanıcı ile yapılan iletişimin etkin ve hızlı olabilmesi için danışma kütüphanecisinin takip etmesi gereken bazı önemli noktalar bulunmaktadır. İletişim sırasında kısa cümleler kullanmak ya da uzun cümleleri parçalar halinde göndermek hem okunmaları kolay olduklarından hem de karşıdakinin bekleme süresini kısalttığı için etkilidir. Kullanıcıya geribildirim yazmak için zaman ayırmak da önemlidir. Kullanıcıya

zaman verilmediği takdirde kendilerinin önemsenmedikleri hissine kapılmaları mümkündür. Eğer bağlantı yavaş ise veya kütüphanecinin klavye ile yavaş yazması söz konusu ise bunun kullanıcıya bildirilmesi gerekmektedir. Kullanıcının sorusu araştırma gerektiren ve cevabın bulunması zaman alacak bir soru ise kullanıcıya bunun duyurulması önerilmektedir. Kütüphanecinin ne yaptığı hakkında kullanıcıya bilgi vermesi özellikle bilgisayarın başından ayrılacak ise bunu kullanıcıya bildirmesi gerekmektedir. Kullanıcıya sorusuna yanıt vermenin yanı sıra cevaba nasıl ulaşıldığı ile ilgili bilgi isteyip istemediği sorulmalıdır (Lipow, 2003:173).

2.6.3. Video Konferans

Video konferans yöntemi ile internet üzerinden görüntü ve ses eş zamanlı olarak bir yerden bir başka yere iletilebilmektedir. İP üzerinden ses iletimi ve video konferans ile sanal danışma oturumu yaratılmakta ve karşılıklı etkileşim daha etkin olarak sağlanmaktadır (Ciccone, 2003).

Video konferans olarak görüntü ve sesin karşılıklı olarak iletilebilmesi için her iki tarafın da sahip olması gereken bazı donanımlar vardır. Bunlar; bilgisayar, İnternet bağlantısı, dijital kamera, mikrofon ve video konferansa olanak sağlayan CUseeME ya da Microsoft Net Meeting gibi yazılımlardır. Video konferans aracılığı ile yapılan danışma görüşmelerinde görüntü ve sesten yararlanılarak, geleneksel danışma hizmetinde yapılan yüz yüze görüşmenin sağladığı avantajlar elde edilebilmektedir. Aynı zamanda birçok video konferans yazılımında sohbet olanağı bulunduğundan danışma görüşmesi ve ilgili sorunun yanıtlanması aşamaları daha etkin hale gelebilmektedir. Video konferans yazılımları çoğunlukla uzaktan uygulama paylaşımı (remote application sharing) ya da uzaktan yazılım denetimi

(remote control software) olanaklarını sağlamaktadırlar (Smith, 2001: 139 ; Edwards, 2001:140). Bu özellikler kullanıcıya, kütüphanecinin bilgisayar üzerinden ne yaptığını kendi bilgisayar ekranında görmesine ya da tam tersi olarak kütüphaneciye kendi bilgisayarı üzerinde ne yaptığını göstermesine olanak sağlamakta ve böylece danışma hizmetinin önemli bir işlevi olan kullanıcı eğitimine yardımcı olmaktadır. Ancak video konferans için gereken ek donanımlar (kamera, mikrofon gibi) ve kullanımının göreceli olarak daha karmaşık olması nedeniyle her kullanıcı için kolay erişilebilir değillerdir (Smith, 2001: 139).

Video konferans aracılığı ile yapılan danışma görüşmelerinde görüntü ve sesten yararlanılarak, geleneksel danışma hizmetinde yapılan, danışma hizmetinin başarısını ve isabet oranını önemli ölçüde artıran yüz yüze görüşmenin sağladığı avantajlar elde edilebilmektedir. Bu elektronik danışma hizmetleri anlamında çok büyük bir avantaj gibi görünmesine rağmen video konferans ile danışma hizmeti elektronik posta ve sohbet ile verilen danışma hizmetine göre daha az kullanılmaktadır. Bunun nedenlerinin başında ek yazılım ve donanım gerekliliği gelmektedir.

2.7. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİ ALANINDAKİ STANDART VE KILAVUZLAR

Uçak'ın (2003:111) Ellis ve Francoeur,'e (2001) dayandırdığı bilgiye göre; Danışma hizmetlerinin yürütülmesiyle ilgili kurallar ve standartlar, kütüphaneci kullanıcı iletişimi, danışma hizmetlerinin düzenlenmesi ve işbirliği gibi konularda geliştirilmiştir. Aynı zamanda bu standartlar, kütüphanelerin kendi çalışma politikalarını ve ilkelerini oluşturabilmeleri ve bunlara göre çalışmalarını

planlayabilmeleri açısından da önemlidir. Bu standartlardaki pek çok unsur uzaktan verilen danışma hizmetlerine yani elektronik danışma hizmetlerine uyarlanabilir. Elektronik danışma hizmetleri ile danışma hizmeti anlamında verilen seçenekler çoğalmış ve var olan standartların bu yeni hizmetlere uyumu zorlaşmıştır. Gelişen teknoloji ile birlikte dünyada danışma hizmetlerinin internet üzerinden verilmesinde bir artış olmuştur. İnternet üzerinden verilen bu hizmetler e-posta yoluyla başlamış ve giderek sohbet (chat) ve video danışma hizmetlerine kadar uzanan daha kapsamlı ve karmaşık bir yapı gerektirecek şekilde genişlemiştir. Başlangıçta hazırlanan basit yazılımlar giderek kullanıcı ile kütüphanecinin eş zamanlı tarayıcıları *(synchronize brovvser)* kullanarak, birinin ulaştığı bir Web sayfasını diğerinin de görmesini sağlayan ve bu yolla kütüphanecinin kullanıcısını tarama ve bilgi kaynaklarını kullanma konusunda elektronik ortamda eğitebilmesine fırsat veren bir yapıya ulaşmıştır. Elektronik ortamda verilen danışma hizmetleri bu noktalara kadar gelmiş,1990'larda hazırlanan standartlardan bu yana bilgi ortamı büyük ölçüde değişmiştir. Çevrimiçi olarak verilen danışma hizmeti yüz yüze verilen danışma hizmetinden çok daha karmaşıktır ve kapsamlıdır. Bu nedenle elektronik danışma hizmetlerinin düzenlenmesinde yeni standartlara gereksinim duyulmaktadır. Nitekim bazı kurumlar tarafından, eskisine göre çok daha geniş bir yelpazede sunulan danışma hizmetlerinin nasıl düzenlenip yürütülmesi gerektiği konusunda çalışmalar yapılmış ve sonucunda bazı kılavuz ve standartlar oluşturulmuştur. Bunlardan belli başlılarına değinmekte yarar vardır.

Amerikan Kütüphane Derneği (ALA)'nın bir alt grubu olan "Danışma ve Kullanıcı Hizmetleri Derneği"nin *(The Reference and User Service Association)* danışma hizmetleri ile ilgili geliştirdiği pek çok rehber niteliğinde çalışma vardır. Bu

Derneğe bağlı olarak "Makina Destekli Danışma Grubu" *(Machine-Assisted Reference Section-MARS)* elektronik danışma hizmetleriyle ilgili olarak bir kılavuz geliştirmiştir.

Elektronik danışma hizmetleri için geliştirilen standartların hem teknik (donanım-yazılım) hem de hizmetin niteliği açısından dikkate alınması gerekmektedir. Lipovv'a (2003) göre bu çalışmalar elektronik danışma hizmetlerinde soru-yanıt işlemlerini ve bilgi değişimini kolaylaştıracak niteliktedir.

Danışma hizmetleri alanında ki ilerleme son yıllarda gelişen teknolojinin etkisiyle çok hızlı bir biçimde olmuştur. Bunun yansımaları olarak danışma hizmetleri alanına birçok yeni kavram girmiş, danışma hizmetinin veriliş yelpazesi yeni teknolojilerin kullanımıyla çok genişlemiştir. Bu yüzden bu alanda daha önce yapılan danışma hizmetlerinin yürütülmesi ile ilgili kurallar ve standartlar yetersiz kalmıştır. Bütün bu gelişmelerden sonra danışma hizmetleri alanına internet'in ve elektronik kaynakların kullanımıyla giren bu yeni hizmet şekillerini de kapsayacak bir elektronik danışma hizmetleri standartları oluşturma ihtiyacı doğmuştur. Aşağıda bu yeni standart oluşturma çalışmalarına değinilecektir.

Konunun hizmet yönüyle ilgili olarak, ilk kez 1997 yılında, var olan "A'ya Sor" (ASK A) servislerini ve elektronik danışma hizmetlerinin kalite ölçütlerini değerlendirmek amacıyla konunun uzmanları ve danışma kütüphanecileri bir araya gelerek tartışmışlardır. Elektronik ortamda altı ay süren tartışmalar sonucunda elektronik danışma hizmetleri için nitelik ölçütleri saptanarak açıklanmıştır (Uçak, 2003).

Bu ölçütler, elektronik danışma hizmetlerinin geliştirilmesi ve internet tabanlı bilgi hizmetlerinin başarılı bir şekilde oluşturularak ve uygulamasının yapabilmesi amacıyla oluşturulmuş "Sanal Danışma Masası" (Virtual Reference Desk - VRD) tarafından belirlenmişlerdir. Bu ölçütlerin ilk saptanma aşamasında eğitim amaçlı kurumlar göz önüne alınmış, bununla birlikte, özellikle daha sonra geliştirilmeye sürekli olarak devam eden ve Haziran 2003' te beşinci baskısı yayınlanan bu kalite ölçütlerinin tüm kullanıcılar için geçerli olduğu belirtilmiş ve tüm elektronik danışma hizmetlerinin değerlendirilmesinde kullanılabilecek kapsamda olduğu açıklanmıştır (Virtual Reference Desk, 2003).

Belirlenen bu ilkeler, kullanıcı ile ilgili olanlar ve hizmet gelişimi ve yönetimi ile ilgili olanlar olmak üzere iki başlık altında toplanmıştır. Kullanıcılar açısından, soru-yanıt sürecinde olması gereken kısa sürede yanıtlanma, erişilebilirlik, açıklık, etkileşim ve eğitim ile ilgili ilkeler ele alınmıştır. Hizmet gelişimi ve yönetimi ile ilgili olarak, hizmetin oluşturulması aşamasında, karar verme, planlama, uygulama ile hizmetin devamında önemli olan ve kullanıcı tatminini sağlamada temel olan gizlilik, güvenilirlik, personelin yetiştirilmesi, gözden geçirme, ilgili bilgiye erişim sağlama ve tanıtım ile ilgili ilkeler belirlenmiştir (Virtual Reference Desk, 2003).

Aşağıda belirlenen bu ilkeler ve kısa açıklamalarına yer verilmektedir.

A- Kullanıcı ile ilgili ilkeler

- Erişilebilirlik: Elektronik danışma hizmeti kullanıcıların kolay erişileceği bir şekilde olmalıdır. Kullanıcıların hizmete erişimi için elektronik posta ve Web tabanlı soru formları oluşturulmalıdır.

- Kısa sürede yanıtlama: Kullanıcıların yanıtlanmasını istediği sorular mümkün olduğunca kısa sürede yanıtlanmalıdır. Kullanıcıya geri dönüş genelde hizmet politikasına ve ilgili bilgi kaynaklarına erişim süresine bağlıdır. Normalde kullanıcıların soruları 2–5 gün içinde yanıtlanması, eğer bu süre içinde yanıtlanamıyorsa bu durumun belirlenen sürede kullanıcıya bildirilmesi gerekir. Kullanıcı sorularının yanıtlanmasında ideal süre, 2 gündür.

- Açıklık: Kullanıcıya verilecek olan hizmetten nasıl yararlanacağı açık bir şekilde anlatılmalı; soru tipleri, ne kadar sürede bunların yanıtlanacağı, Web ortamından nasıl başvuru yapılacağı açık bir şekilde belirtilmelidir. Bu durum hizmetin verilmesi sürecinde oluşabilecek herhangi bir karışıklığı azaltırken uygun olmayan soruların sorulmasını da önleyecektir.

- Etkileşim: Elektronik danışma hizmetleri kullanıcı ile kütüphaneci arasında etkileşimli (interactive) bir danışma görüşmesine fırsat tanımalıdır. Kullanıcılar sorularını konu uzmanlarına iletebilmeli, kütüphaneci bu sorulara açıklık kazandırabilmelidir. Kullanıcıya ait bireysel bilgiler saklı kalmak üzere, gelen soruların konu dağılımları ve düzeyleri gibi bilgiler Web ortamında sunulabilmelidir.

- Eğitim: Elektronik danışma hizmeti verilirken uygun kaynaklara erişimde izlenen yollar ve erişim noktaları belirtilerek kullanıcının benzer konularda ki bilgi ihtiyacını kendi kendine bulabilmesi sağlanmalıdır. Böylece konu uzmanlarının bu alandaki birikimlerinden kullanıcı da yararlandırılmalıdır.

B- Hizmet gelişimi ve yönetimi ile ilgili ilkeler

- Güvenilirlik: Elektronik danışma hizmetinde çalışan personelin konusunda eğitimli ve bilgili olması gerekir. Kullanıcıya gönderilecek olan yanıtlar kullanıcıya

göndermeden önce bir uzman tarafından, doğruluk ve güvenilirlik açısından incelenmelidir. Özellikle "A'ya Sor" (ASK A) hizmetlerinde konuya hakim kişilerin istihdam edilmesi önemlidir. Kullanıcılara Web ve elektronik posta aracılığı ile sunulan hizmetlerin güvenilirliği konusunda bilgi verilmelidir.

- Personelin yetiştirilmesi: Elektronik danışma hizmetinde çalışan personelin eğitimi bu hizmetin yürütülmesi ve başarı açılarından en önemli konudur. Personelin hizmet politikası, kullanıcıyla iletişim ve verilen hizmetle ilgili uygulamalar konularında bilgilendirilmesi, eğitimdeki uygulamaların yazılı doküman haline getirilmesi ve personelin performansının sürekli değerlendirilmesi gereklidir.

- Gizlilik: Kullanıcıya ait kişisel bilgilerin gizli tutulması temel ilkelerden biridir. Kullanıcının adı, elektronik posta adresi ve sorusu izni olmadan erişime açılamaz. Gizlilik özellikle Web tabanlı sorgu formlarının arşivlenmesinde dikkate alınmalı, bireylere ait bilgiler arşivlenmeden önce form üzerinden kaldırılmalıdır.

- Gözden geçirme: Elektronik danışma hizmetlerinin etkinliği, verimliliği ve güvenilirliği sürekli olarak bu hizmetin gözden geçirilmesi yöntemiyle korunur. Kullanıcılara gönderilecek olan soruların yanıtları gönderilmeden önce veya düzenli aralıklarla değerlendirilmeli, diğer kullanıcıların bu sorulara ve yanıtlarına Web üzerinden erişebilmelerine olanak sağlanmalıdır. Yapılan işlemlerin ve uygulamanın hizmet politikasına uygun olup olmadığı sürekli kontrol edilmelidir.

- İlgili bilgiye erişim sağlama: Verilen hizmetle sadece kullanıcıların soruları yanıtlanmakla kalmayıp aynı zamanda kullanıcılara sorularıyla ilgili bilgi kaynaklarına erişebilme imkânı sağlanmalıdır. Danışmaya gelen sorular ve yanıtları konularına göre arşivlenerek, diğer kullanıcılara da bu bilgilerden faydalanma olanağı verilmelidir. Ayrıca internet bağlantıları aracılığı ile farklı bilgi kaynaklarına erişim fırsatları oluşturulmalıdır.

Kütüphanenin hizmet politikası Web sayfası üzerinde yer almalı, kullanıcıların sorularını yanıtlamada kullanılan kaynaklar sık sık gözden geçirilerek güncel tutulmalıdır.

- Tanıtım: İyi düzenlenmiş bir halkla ilişkiler yöntemi ile hizmetlerin tanıtımı yapılmalıdır. Hizmetin tanıtımı bilgi merkezinin Web sitesi üzerinden yapılabileceği gibi, potansiyel kullanıcıların adreslerine doğrudan mesaj göndererek de yapılabilir. İlgili Web sitelerinden hizmete bağlantı sağlanmalı, basılı ortamda, konferans ve toplantılarda hizmet tanıtımına yer verilmelidir (Bennett, Kasovvitz ve Lankes, 2000: 72–77).

Elektronik danışma hizmetlerinin yürütülebilmesi amacıyla oluşturulmaya çalışılan standart ve kılavuzlar bu hizmetlerin planlanması, uygulanması ve hizmet politikalarının belirlenmesi yönünde çok önemli bir yere sahiptir. Bu amaçla yapılan çalışmalar sonucunda yukarıda belirtildiği gibi birtakım ilkeler benimsenmiştir. Bu ilkeler kullanıcılarla ilgili olanlar ve hizmetin yönetimi ile ilgili olanlar olmak üzere iki başlık altında toplanmıştır. Burada amaç bilgi hizmetleri alanında, gelişen teknolojinin bir sonucu olarak ortaya çıkan ve tüm dünyada kabul gören bu yeni hizmet anlayışlarına bir standart getirilerek hemen hemen her bilgi merkezinde çeşitli şekillerde ve düzeylerde verilmekte olan bu hizmetlerde bilgi merkezlerine kılavuzluk edebilecek bir çalışmanın oluşturulmak istenmesidir.

Elektronik danışma hizmetleri ile ilgili oluşturulmuş diğer önemli bir kılavuz da Amerikan Kütüphane Derneği"nin bir alt grubu olan "Danışma ve Kullanıcı Hizmetleri Grubu" (The Reference and User Services Association - RUSA)'na bağlı olarak çalışan "Makine Destekli Danışma Grubu" (Machine-Assisted Reference Section-MARS) komitesi tarafından 2004 yılında tamamlanmış ve kabul edilmiş olan "Elektronik Danışma Hizmetlerinin Oluşturulması ve Devamlılığı İçin Kılavuz"dur.

Bu kılavuzun amacı, kütüphane ve konsorsiyumlara elektronik danışma hizmeti oluşturmak ve oluşturulan bu hizmetin devamlılığını sağlamada yardımcı olmaktır. Kılavuz, elektronik danışma hizmetinin tanımı, elektronik danışma hizmetlerinin planlanması, hizmetin özellikleri, hizmetin organizasyonu ve gizliliği ile ilgili olarak beş ana bölüm altında ayrıntılandırılmıştır (ALA, 2004).

Yukarıda tanımlanan kılavuz, elektronik danışma hizmetleri için bir yol gösterici niteliğinde olmasından dolayı son derece önemlidir.

Elektronik danışma hizmetleri alanında diğer önemli bir kılavuz da IFLA'nın (International Federation of Library Associations) bir alt grubu olan Danışma ve Bilgi hizmetleri Birimi (Reference and Information Services Section) tarafından hazırlanan "IFLA Elektronik Danışma Kılavuzu" (IFLA Digital Reference Guidelines) "dır. Bu kılavuzla ilgili çalışmalar 2003 yılında tamamlanmıştır. Bu kılavuzun amacı, dünyada hemen hemen her bilgi merkezinde çeşitli şekil ve düzeylerde verilmekte olan elektronik danışma hizmetlerine öncülük edebilecek en iyi örneklemi oluşturmak için gerekli standartları sağlamaya çalışmaktır. Bu kılavuz yönetim ve uygulama olmak üzere iki ana bölümden oluşmuştur ve yönetim başlığı altında, danışma politikası, maliyet, personel, eğitim, ara yüz tasarım, yasal konular, tanıtım, değerlendirme ve işbirliği ile ilgili maddeler, uygulama başlığı altında ise genel kılavuz, içerik kuralları, genel sohbet oturumu hizmeti ve sohbet oturumu ile ilgili maddeler verilmiştir (IFLA, 2003).

Aşağıda bu kılavuzda bulunan maddelere kısaca değinilecektir.

A- Yönetim

Bu bölümde bulunan maddeler, özellikle hizmetin verilmeye başlanmadan önceki aşamasında göz önünde bulundurulması ve karar verilmesi gereken maddelerden oluşmaktadır.

- Danışma Politikası: Bu bölümde elektronik danışma hizmeti ile ilgili uygulanabilir kılavuzun kütüphanenin amaçları göz önüne bulundurularak ve önceden belirlenmiş olan politikaları gözden geçirilerek oluşturulur. Ayrıca elektronik danışma hizmeti ile ilgili amaçlar belirlenerek, bu alanda çalışanlar arasında yetki ve sorumluluklar paylaştırılır. Yine bu aşamada konuyla ilgili yasal düzenlemelerin belirlenmesi, verilecek olan hizmetle alakalı sınırlamaların tespit edilmesi, hizmetten yararlanacak olan kullanıcı grubunun belirlenmesi, hangi tür soruların yanıtlanacağı, yanlış ve kötü kullanımla ilgili alınacak önlemlerin belirlenmesi danışma politikasının oluşturulması aşamasında gereklidir.

- Planlama: Oluşturulacak olan elektronik danışma hizmetlerinin gerçekçi bir biçimde hazırlanabilmesi için, kurumun maddi imkânları ve kullanıcı gereksinimleri göz önünde bulundurulmalıdır. Bu amaçla, içinde yönetici ve kütüphanecilerin bulunduğu bir çalışma grubu oluşturularak, hedefler belirlenir. Bir ön eylem planı hazırlanarak, konuyla ilgili yazılım ve olası hizmetler değerlendirilir. Ayrıca bu ön eylem planıyla; sağlanabilecek maddi yardımın belirlenmesi, kullanıcılardan geribildirim alınması, işbirliği olanaklarının araştırılması ve yönetimin tam desteğinin alınmasına çalışılmalıdır.

- Personel: Elektronik danışma hizmetinin etkin ve verimli bir şekilde verilebilmesi için en önemli etkenlerden biri de hizmeti verecek olan uygun personelin seçilmesidir. Bu hizmeti en iyi şekilde verecek olan personelde öncelikli olarak aranması gereken nitelikler arasında, kişisel iletişimi iyi olan, bilgisayar ve ilgili diğer teknolojik

olanakları kullanma bilgisine sahip olma özellikleri aranmalıdır. Ayrıca hizmetin devamı için ne kadar kütüphaneci ve teknik personele ihtiyaç olduğu, bu personelin sorumluluklarının neler olacağı, personelin çalışma programının ve saatlerinin yeni hizmetle birlikte yeniden ayarlanması, hizmetle ilgili standart işlemlerin oluşturulması ve hizmetin diğer işlerle bütünleştirilmesinin sağlanması gerekmektedir.

- Eğitim: Elektronik danışma hizmetleri alanında yeni gelişmeler sürekli takip edilerek personele verilecek olan eğitim bu hizmetin kalitesini artırmada ve kullanıcı memnuniyetini sağlamada çok önemlidir.

- Ara yüz Tasarımı: Elektronik danışma masası kullanıcının bilgiye erişmesine olanak sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır. Hazırlanacak ara yüzün kullanımı kolay ve çabucak erişilebilen, hizmete erişim için minimum yazılım ve donanım gerektiren, bilgi gereksiniminin karşılanması için gerekli ayrıntılı alanları kapsayan özellikte olmalıdırlar. Ayrıca Web sayfası içinden her an erişilebilir, kişilik haklarını göz önüne alan, bağlantılarının yapıldığı, hizmeti destelemek için gerekli politika ve tanımlamaların yer alabileceği, kütüphane Web sayfasına, sıkça sorulan sorulara, çevrimiçi kataloga ve elektronik kaynaklara bağlantıların bulunmasına imkân veren bir şekilde tasarlanmış olması gerekmektedir.

- Yasal Konular: Hizmetin verilmesinde göz önünde bulundurulacak yasal düzenlemeler ile telif hakları, bilgi edinme hakkı, özel hayata saygı ve gizlilik, konsorsiyumlarla ilişkiler, lisans anlaşmaları gibi konuların incelenmesi ve bunların hizmetin verilişini nasıl etkileyeceği araştırılmalıdır.

- Tanıtım: Hizmetin verileceği hedef kitlenin belirlenerek, hizmetle ilgili bilgilerin ve gelişmelerin tanıtılması hizmetin devamı ve kullanılması için gereklidir. Bu amaçla, elektronik danışma hizmetine bir kimlik kazandırılmalı, ilgili isim ve logo oluşturulmalı,

kullanıcılara doğrudan bilgi verilmeli, hizmete ait olduğu kurum ve kütüphane Web sayfası içinden link verilmeli, yerel medya ile iletişime geçilerek hizmet tanıtılmalı ve ayrıca elektronik ortamda elektronik posta yolu ile ilgili bilgiler kullanıcılara gönderilmelidir.

- Değerlendirme: Verilmekte olan hizmetlerin değerlendirilebilmesi için anketler hazırlanarak kullanıcılara ve personele uygulanabilir. Bu şekilde hizmetle ilgili aksayan yönler belirlenebilir. Hizmetle ilgili tutulan istatistikî kayıtlarda bir değerlendirme yapılabilmesi açısından son derece önemlidir. Anket ve istatistiklerden alınacak sonuçlar hizmetin olumlu yönde geliştirilmesi için fayda sağlamaktadırlar.

- İşbirliği: Çevrimiçi araçların kullanımı, elektronik danışma hizmetinde işbirliğine imkân vermektedir. Böylece, kütüphanelerin kullanıcılarına çok geniş çapta ve çeşitli uzmanlık alanlarında hizmet vermesi sağlanabilir. Bu işbirliğinde dikkat edilmesi gereken noktalar; işbirliğinin kimlerle ve nasıl yapılacağı, ortak hedeflerin belirlenmesi, uygulama ve takip edilmesi gereken işlemlerle ilgili genel kılavuzların oluşturulması ve kaynakların nasıl paylaşılacağı ile ilgili tanımlamaların yapılmasıdır.

B- Uygulama ile ilgili ilkeler

Uygulama ile ilgili maddeler, hizmetin verilmesi aşamasında göz önünde bulundurulması gereken önemli noktaları kapsamaktadır.

- Genel Kılavuz: Elektronik danışma hizmeti ile ilgili oluşturulan standartlar, geleneksel danışma hizmetleri için oluşturulan standartlarla aynı doğrultuda olmalıdır. Yani danışma hizmeti verenler, kullanıcılara mümkün olabilecek en etkili şekilde ve en kısa sürede yardım sağlamak, saygılı bir şekilde sorulara yanıt vermek, düşünce özgürlüğü kriterlerine uymak, kullanıcı istekleri hakkında bilgi sahibi olmak ve bilgi kaynaklarıyla ilgili lisans anlaşmaları ve olası sınırlamalarla ilgili gerekleri yerine getirmek, tarama

stratejileri ile ilgili gerekli bilgi ve becerilere sahip olmak ilkelerini geleneksel danışma hizmeti verir gibi göz önünde bulundurmalıdırlar.

- İçerik Kılavuzu: Elektronik danışma hizmetleri sunulurken bu hizmetin amacına ulaşabilmesi için birtakım kriterlere dikkat edilmelidir. Bu amaçla kullanıcıların bilgi taleplerine tarafsız bir şekilde yaklaşılmalı, kullanıcıların talepleri, istedikleri düzeyde karşılanabilmesi amacıyla gerekli olan yöntemler kullanılarak kullanıcının isteği tam olarak anlaşılmalıdır. Kullanıcıya geri bildirim yapılırken yanıtlar açık ve anlaşılır olmalı, mümkün olduğunca kısaltmalar ve terimlerden arındırılarak düzenlenmelidir. Danışma hizmeti için kullanılan bilgi kaynaklarının güvenilirliğinin denetimi yapılarak, kullanıcıların taleplerinin karşılanmasında en iyi hizmeti sunmaya çalışılmalıdır.

- Sohbet Kılavuzu: Elektronik danışma hizmeti sohbet yöntemi ile verilirken sohbet oturumu süresi belirlenerek kullanıcılar sohbet oturumu kuyruğunda bekletilmemelidir. Sohbet oturumu sırasında noktalama ve dil bilgisi kurallarına dikkat edilmeli, bununla birlikte yazışmalar daha çok sohbet havasında olmalıdır.

- Sohbet Oturumu Kılavuzu: Bu hizmet türünde öncelikle kullanıcının bilgi gereksiniminin belirlenmesi amacıyla açık uçlu ve tanımlayıcı sorular sorulmalıdır. Kullanıcıya verilecek yanıt için basılı kaynakların taranması gerekiyorsa bu arada geçen süreyi değerlendirmek amacıyla kullanıcı elektronik olarak ulaşıp inceleyebileceği kaynaklara yönlendirilmelidir. Eğer soruya verilecek yanıt süresi uzayacaksa cevabın e-posta yöntemi ile gönderilmesi tavsiye edilmelidir. Uzun olarak verilecek yanıtlar birkaç parçaya bölünerek verilmeli, tarama işleminin ayrıntıları kullanıcıya açıklanmalı, atıflar tam olarak verilmelidir. Eğer isteğin başka bir yere yönlendirilmesi gerekiyorsa ilgili tüm ayrıntılar kullanıcıya verilmeli, kötü kullanıma karşı alınacak önlemler belirlenmeli, daha çok konuşur gibi yazışmalı, kullanıcıya adı ile hitap edilmeli, evet hayır türlü yanıtlardan

kaçınılmalı ve mesleki terimlerin kullanılmamasına dikkat edilmelidir. (IFLA, 2003).

Yukarıda belirtildiği gibi IFLA dünya üzerinde çeşitli şekil ve düzeylerde uygulanmakta olan elektronik danışma hizmetlerine öncülük edebilmek amacıyla bir kılavuz oluşturmuştur. Kılavuz yönetim ve uygulama olmak üzere iki ana bölümden oluşmaktadır. Yönetim bölümü elektronik danışma hizmetinin verilmeye başlanmadan önceki aşamasında dikkat edilmesi gereken hususları kapsamakta, Uygulama bölümü ise hizmetin verilmesi aşaması ile ilgili bölümleri kapsamaktadır.

Yönetim bölümünde ki maddelerden "Danışma Politikası" ile Kütüphanenin amacına uygun olarak ne şekilde bir danışma hizmeti verileceği, bu hizmeti kimlerin vereceği, bu hizmetlerden kullanıcıların hangi düzeyde yaralanabileceği ve çeşitli yasal düzenlemeler belirlenmiştir.

Planlama maddesinde, verilecek olan elektronik danışma hizmetinin kurumun amaçları, kullanıcı gereksinimleri ve de en önemlisi maddi imkânları doğrultusunda hedefleri gerçekçi bir biçimde belirlenmeye çalışılır. Bu yönde bir ön eylem planı oluşturularak elektronik danışma hizmetleri ile ilgili yazılım ve hizmetlerden kütüphanenin amaçları ve imkânları doğrultusunda olanlar belirlenir. Ayrıca bu planla varsa sağlanabilecek maddi yardımlar ve işbirliği imkânları araştırılır.

Personel ve Eğitimle ilgili maddelerde ise, elektronik danışma hizmetlerinin kaliteli ve etkin bir biçimde verilebilmesi yönünde çok önemli bir yere sahip olan personelle ilgili tanımlamalara yer verilmektedir. Bu tanımlamalarda hizmeti verecek olan personelde bulunması gereken nitelikler, iletişim yönü kuvvetli olan konuyla ilgili teknik araçların ve yazılımların kullanılması becerilerine sahip olma şeklinde

belirtilmiştir. Bunun yanı sıra çok hızlı bir ilerlemenin olduğu elektronik danışma hizmetleri alanında ki gelişmeler takip edilerek bu yönde personele verilecek eğitimle verilen hizmetin kalitesinin artırılabileceği belirtilmektedir.

Ara yüz tasarımı maddesinde, Danışma hizmetinin verileceği ara yüz'ün kullanıcı merkezli olmasına, yani kullanıcının bilgiye kolay bir şekilde erişebileceği, kullanıcının gereksiniminin karşılanabilmesi için gerekli alanları bulunduran, içerisinde sıkça sorulan sorular bölümünü bulunduran, çevrimiçi kataloga ve elektronik bilgi kaynaklarına erişimin olduğu bir yapıda tasarlanmış olması gerekliliğine değinilmektedir.

Yasal konular maddesinde; elektronik danışma hizmetinin verilişini etkileyecek olan bazı başlıklara dikkat edilmesi gerekliliği üzerinde durulmuştur. Bu başlıklar; telif hakları, bilgi edinme yasası, gizlilik, özel hayata saygı vb. gibidir.

Tanıtım maddesi ile kastedilen; En mükemmel imkânlarla, çok geniş bütçelerle hatta en iyi personellerle verilecek olan hizmetlerin önceden belirlenen hedef kitleye duyurulamadığı durumlarda yapılan çalışmaların boşa gitmesi kaçınılmazdır. Bu yüzden yapılan çalışmaların hedef kitleye duyurulması hizmetin devamı ve kullanımı yönünde çok önemlidir. Bu amaçla yapılacak olan çalışmalar; kullanıcılara doğrudan bilgi verilmesi, yerel medya yoluyla daha geniş kitlelere ulaşılması, elektronik posta aracılığı ile kullanıcılara bilgi verilmesi, bilgi merkezinin ya da kurumun Web sayfasından bir linkle bu hizmetlere ulaşılması gibi yöntemlerin kullanılması şeklindedir.

Değerlendirme maddesinde, verilmekte olan hizmetlerin değerlendirilmesinin, hizmetin aksayan yönlerini ortadan kaldıracağı ve daha kaliteli, etkin bir hizmetin verilmesini sağlayacağı belirtilmektedir. Değerlendirme amacıyla yapılabilecek olan çalışmalar; anket yöntemi, istatistikî kayıtların incelenmesi şeklindedir.

İşbirliği maddesinde, elektronik danışma hizmetleri çevrimiçi araçlarla yapıldığından işbirliği imkânının daha kolay olabileceği, bu şekilde bilgi merkezlerinin kullanıcılarına sunacağı hizmetlerin kapsamının çok daha fazla genişleyebileceği üzerinde durulmaktadır. Ayrıca işbirliğinin kimlerle ve ne şekilde yapılacağı, kaynak paylaşımının nasıl olacağı konularının üzerinde durulması gereken noktalar olduğu belirtilmektedir.

Uygulama ile ilgili olan maddeler ise hizmetin verilme aşamasını kapsamaktadır. Bu başlık altında yer alan Genel Kılavuz maddesinde, verilecek olan elektronik danışma hizmetlerinin geleneksel danışma hizmetleri ile paralel bir anlayışta olması gerektiği, yani düşünce özgürlüğü kriterlerine uyularak, kullanıcılarla iletişimde saygılı bir tavır takınılması gerektiği ve mümkün olan en kısa sürede kullanıcıya istediği bilgiyi istediği kapsamda verilmesi gerektiği gibi konular üzerinde durulmaktadır.

İçerik Kılavuzu Maddesinde, elektronik danışma hizmetinin etkin ve kaliteli bir biçimde sunulabilmesi bakımından gerekli olan bazı noktalar üzerinde durulmuştur. Bu amaçla kullanıcıya istediği bilgiyi istediği düzeyde verebilmek için kullanıcının isteğinin tam olarak anlaşılabilmesinin önemi vurgulanmıştır. Yapılan çalışma sonrası kullanıcıya verilecek yanıtlarda mümkün olduğunca terimlerden

kaçınılarak kısaltmaların kullanılmamasına dikkat edilmeli, böylece verilecek cevabın net ve daha anlaşılabilir olabileceğine değinilmiştir.

Sohbet Kılavuzu ve Sohbet Oturumu Kılavuzu Maddeleri ile sohbet şeklinde verilecek olan danışma hizmeti sırasında bu hizmeti verecek olan personelin dikkat etmesi gereken noktalara değinilmiş ve bu noktalar ayrıntılı bir biçimde açıklanmıştır.

2.8. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİ POLİTİKASI

Elektronik danışma hizmetlerinin kullanımı tüm dünyada kabul görmüş ve hemen hemen her yerde uygulanmaya başlamıştır. Böylece bu hizmetler için ilgili politikaların oluşturulması daha da önemli ve bir bakıma zorunlu hale gelmiştir (Lankes ve diğerleri, 2004: 163).

Politikalar, hizmet amaçlarının ve hizmetlerdeki sınırlandırmaların belirlenmesinde ve iletilmesinde önemli birer araçtırlar. Bu politikalar ayrıca farklı personel ve kütüphaneler arasında hizmet yönetimi ve hizmetlerin devamlılığı açısından da büyük öneme sahiptirler (Kern ve Gillie, 2004: 166). Elektronik danışma hizmetleri ile ilgili politikalar, bu hizmetin verilme amacını ve hangi düzeyde, hangi şekilde verileceği ile ilgili ölçütleri belirlemektedir. Bu ölçütlere aşağıda ki tanımda ayrıntılı olarak değinilecektir.

Elektronik danışma hizmeti politikaları bu hizmetin başarısı ve etkinliği için oluşturulurlar. Bu politikalar hazırlanırken dikkat edilmesi gereken önemli noktalar şu şekilde açıklanabilir:

- Hizmeti kimler kullanabilecektir?
- Hizmetin kullanıcıya açıklaması nasıl yapılacaktır?
- Kişisel gizlilik nasıl sağlanacaktır?
- Kütüphanenin abone olduğu veri tabanları kullanılarak verilecek hizmette uyulacak kurallar nelerdir?
- Kullanıcıya ilgili bilgiler nasıl iletilecektir?
- Danışma oturumu için ortalama ne kadar zaman harcanacaktır?
- Kullanıcı memnuniyeti nasıl ölçülecektir?
- Uygun olmayan kullanıcı davranışları nelerdir?
- Hangi tür sorular yanıtlanmayacaktır? (ödev, yasadışı bilgiler, hukuksal ve tıbbi öneriler vb.)
- Kullanıcının soracağı soru sayısında bir sınırlama olacak mıdır?
- Hangi koşullarda takip ve devamlılık sağlanacaktır? (Lipow, 2003: 77–89).

Görüldüğü gibi elektronik danışma hizmeti politikaları bu hizmetlerin başarılı bir biçimde verilmesinde çok önemli bir yere sahiptir. Bu politikalar sayesinde bilgi merkezleri kullanıcılarına hangi hizmetleri, hangi düzeylerde ve hangi sınırlamalarla verebileceğini ilan etmekte, bu politikalar sayesinde bilgi merkezleri politikada belirtilen sınırlamalar dışında kalan kullanıcı isteklerine karşı yanıt vermesi kolaylaşmaktadır.

2.9. WEB ÜZERİNDE DANIŞMA VE BİLGİ HİZMETLERİ - ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETİ İÇİN GELİŞTİRİLEN BİLGİSAYAR YAZILIMLARI

Birçok danışma ve bilgi hizmeti artık Web üzerinden verilmektedir. İlginç olan, bu hizmetlerin çoğu, kütüphane olmayan ticari kurumlar tarafından sağlanmasıdır. Bu hizmetlerin bazıları ücretsiz iken, bazıları da hizmet için ücret talep etmektedir. Bu tarz hizmetler üzerine detaylı tartışmalar pek çok sayıda yayında yer almaktadır (Chowdhury and Chowdhury, 2001).

Chowdhury and Chowdhury (2001) online olarak verilmekte olan bu danışma ve bilgi hizmetlerini üç gruba ayırmıştır:

- Yayıncılardan ve veritabanı arama hizmetlerinden alınan danışma ve bilgi hizmetleri;
- İnternet üzerinden kütüphanelerin ve/veya uzmanların sağladığı danışma hizmetleri,
- Kullanıcıların arama yapıp Web üzerinden bilgiye ulaştıkları danışma ve bilgi hizmetleri.

Yukarıda bahsedilen, online olarak verilmekte olan danışma ve bilgi hizmetleri ile alakalı ilk kategoriye ait online bilgi hizmetleri incelenerek, verilmekte olan çeşitli Selective Dissemination of Information (seçimli bilgi duyurusu) hizmetleri listelemiştir. (Chowdhury and Chowdhury, 2001)

Bunlar;

- Elsevier's Contents Direct Service, Akademik Press'ten IDEAL Alert vb. gibi

içerik sayfası hizmeti;

- Wiley Book Notification Service ve Amazon.com gibi yayıncılar ve satıcılardan ücretsiz alınabilen yeni kitaplar hakkındaki bilgi;
- Dialog (Dialog Alerts) gibi online arama hizmet sunucularından seçimli bilgi duyurusu (SDI) hizmetleri;
- Institute for Scientific Information (ISI)'dan Current Contents ve ISI Alerting Services vb. gibi hizmetler.

Bu bilgi hizmetlerden bazıları, özellikle dergilerin yayıncılarından alınan içerik sayfası hizmetleri ücretsizken, Dialog Alerts veya ISI'dan Current Contents gibi diğerleri için kullanıcılar bir ödeme yapmak zorundadır.

Elektronik danışma hizmetleri artık tüm dünyada kabul görerek yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Bu hizmetler yukarıda belirtildiği gibi bilgi merkezleri tarafından verildiği gibi ticari kurumlar tarafından da verilmektedir. Ticari kurumlar tarafından verilen bilgi hizmetlerinin bazılarına yukarıda yer verilmiştir. Ticari kurumların bilgi hizmetleri alanına, yani kullanıcılara bilgi sağlama hizmetine girmeleri elektronik danışma hizmetlerine olan talep ve bu hizmetin yaygın bir şekilde kullanılmasının bir göstergesi olması bakımından önemlidir.

Aşağıda internet üzerinden danışma hizmetleri vermekte olan şirketler hakkında kısa bilgiler veren bir karşılaştırma tablosu ve bu hizmetlerin veriliş şekilleriyle ilgili açıklamalara yer verilmiştir.

Tablo I mevcut bazı online danışma ve bilgi hizmetlerinin kısa bir tanıtımını göstermektedir. Bu kapsamlı bir liste değildir, fakat tablo, farklı hizmet türlerini ve

bu hizmet türlerinin özelliklerinden bazılarını göstermektedir (Chowdhury, 2001: 262).

Tablo–1

Hizmet	Konu	Ödeme	Kuruluş	Hizmet Sunucuları	Soru girişi	Teslimat Şekli
Askme	Tümü	Ücretsiz	Askme.com	Uzmanlar (gönüllüler)	Bir alt kategori seçiniz ve Web-tabanlı sorgu formuyla sorguyu giriniz.	E-mail
AllExperts	Tümü	Ücretsiz	Allexperts.com	Uzmanlar (gönüllüler)	Bir alt kategori seçiniz ve Web-tabanlı sorgu formuyla sorguyu giriniz.	E-mail
Inforocket	Tümü	Ücretli (5$ 'dan 75$'a kadar)	Inforocket.com	Uzmanlar (gönüllüler)	Bir alt kategori seçiniz ve Web-tabanlı sorgu formuyla sorguyu giriniz.	E-mail
AskAuntie Nolo	Hukuk	Ücretsiz	Nolo.com	Konu Uzmanları	Web-tabanlı sorgu formuyla sorguyu giriniz.	E-mail
Find/SVP	Ticaret	Ücretli (Her bir soru için 250$)	Findsvp.com	Ticaret uzmanları	Web-tabanlı sorgu formuyla sorguyu giriniz.	E-mail, Kargo Telefon Faks
Professional City	Hukuk, Muhasebe ve pazarlama	Ücretli (ilk 15 dakika 25$ ve siber kütüphanecinin zamanının her ek 15 dakikası için 18.75$)	Professional City.com	Siber kütüphaneci	Web-tabanlı sorgu formuyla sorguyu giriniz.	E-mail

Burada listelenmiş, Web tabanlı danışma hizmetleri ile ilgili olarak aşağıda ki yorumları yapmak mümkündür.

- Listelenmiş Web tabanlı danışma hizmetleri internet şirketleri tarafından

sunulmaktadır.

- Bilgi hizmeti bir uzman tarafından sağlanırken bu hizmetler sadece kullanıcı ve sistem/yanıt sağlayıcı arasındaki iletişim için Web'i kullanır.
- Pek çok hizmet ücretsizken, bazı ücretler her bir soru için 250 $ kadar çıkmaktadır.
- Pek çok durumda hizmetler gönüllü (alanında) uzmanlar tarafından verilmektedir.

Tablo I'de yer alanlara ek olarak, danışma sorgusu için bir arama yürütülerek yapılabilen Web tabanlı danışma hizmetleri de vardır. Bu hizmetler online danışma kaynaklarına ücretsiz erişim sağlar ve kullanıcıların ya belirli bir kaynak seçmesine ya da danışma kaynakları üzerinde bir arama yapmalarına izin verir. Bu tür hizmetlerin örnekleri aşağıda yer almaktadır (Chowdhury, 2001: 265).

- Internet Public Library (http://www.ipl.org).
- Infoplease (http:www.infoplease.com).
- Britannica (http://www.britannica.com).
- Bartleby Reference (http:www.bartleby.com/reference).
- Internet Library for Librarians (http://www.itcompany.com/inforetriever/).
- Electric Library (http://ask.elibrary.com/refdesk.asp).
- ReferenceDesk (http://www.referencedesk.org/).
- Xrefer (http://www.xrefer.com/).

Bu Web tabanlı danışma hizmetlerinin çoğu ücretsiz iken bazı ücretlendirmeler de çok az miktardadır. Örneğin, the Electric Library bir yıllık sınırsız erişimi 79.95 $ olarak belirlemiştir.

Janes (2001), 20 adet Web-tabanlı uzman hizmetleri seçerek, bunların çalışma yöntemlerini incelemiştir. Seçilen bu 20 uzman hizmete 240 soru sorulmuş, sitelerin gerçeklere dayanan bu soruların yüzde 69'una doğrulanabilir yanıtlar verdiği görülmüştür. Bu çalışmanın ilginç bir sonucu geleneksel danışma hizmeti ortamlarında yer alan danışma görüşmesi şeklinin Web-tabanlı danışma hizmetlerinde olmamasıdır. Aslında siteler ilk anketleri aldıktan sonra herhangi bir tartışma ya da açıklama için geri dönmemişlerdir. Yazarlar Web tabanlı bilgi hizmetlerinin gerçeklere dayanan soruları yanıtlaması için kurulduğunu ve dolayısıyla ilgili uzmanların danışma görüşmesi sürecine girmeleri gerektiğini gerekçe olarak göstermişlerdir.

Aşağıda kullanıcılara elektronik danışma hizmetleri sağlama amacıyla oluşturulmuş olan arama motorlarına değinilerek bunlardan bazılarının yapısı incelenecektir.

- Ask Jeeves: Aslında bir arama motoru olmasına rağmen, pek çok araştırmacı iki nedenden dolayı onu Web tabanlı bir bilgi hizmeti olarak görmektedir.

(1) Diğer arama motorlarındakinin aksine, kullanıcılar Ask Jeeves'e bir soru sorup, pek çok durumda da anında yanıtlarını alabilirler.

(2) Kullanıcılar verilmiş bir konu üzerinde soru sorarlar, Ask Jeeves aynı veya benzer konularda bir soru listesi ile gelir; kullanıcı bu önceden tanımlanmış

sorulardan birini seçebilir ve Ask Jeeves buna yanıt verir.

Bu hizmet, elektronik danışma ve bilgi hizmetleri için faydalı bir örnek olarak düşünülebilir. Ask Jeeves sitesi şunları ileri sürmektedir (AskJeeves, 2008):

"Ask Jeeves kullanıcıların sade bir İngilizceyle sorularını sorabildikleri ve daha sonra yanıtların geldiği tek soru-yanıt sistemidir. İnternet üzerindeki en sofistike sistemlerden biri olan Ask Jeeves eşsiz doğal dil motorunu kişisel bilgi tabanıyla birleştirerek, sorulan soruların anlamını verirken gramerini işleme sokar. Bir taraftan kullanıcı onayı için akıllı yanıtlar verirken, diğer taraftan doğrudan ilgili kaliteli yanıtlara bağlar ve belki de hepsinden ilginci, bilgi tabanı sorulan sorularla ve verilen yanıtlarla geliştiğinden sistem daha da akıllı bir hale gelir."

Site, Ask Jeeves'in her bir sorguyu sözdizimsel olarak (grameri analiz etmek için) ve semantik olarak (anlamı belirlemek için) işleme alır ve sonra da Ask Jeeves'in yanıtlama motoru soruya kalıp yanıtı verir (kullanıcılar soru sorduktan sonra onların görebildikleri soru listesi). Kullanıcı bir yanıtı tıkladığında yanıtlama motoru sorulara bağlantıları içeren yanıt şablonuna ulaşır. Böylece Ask Jeeves, kullanıcıların verilmiş konu üzerinde önceden tanımlanmış bir dizi sorgudan birini seçmesine yardımcı olur.

Ancak, Ask Jeeves tarafından sunulan hizmet türünün kütüphanelerce sağlanan danışma hizmetlerine uyup uymadığı konusunda bir takım soru işaretleri bulunmaktadır.

Kuzey Kaliforniya'da gayri resmi olarak yapılan bir araştırmada, daha önceden kütüphanelere sorulan ve kütüphaneler tarafından yanıtlanan 12 soru Ask

Jeeves'e gönderilerek bu hizmet test edilmiştir. Sorular arasında herhangi bir şekilde hileli soru bulunmamasına rağmen Ask Jeeves sorunlardan hiçbirine doğru yanıt verememiştir. Yine de Ask Jeeves'in kullandığı teknikler ve teknolojinin, dijital kütüphanelerde danışma hizmetlerini tanıtmak için çok faydalı olabileceği düşünülmektedir (Kresh, 2000).

- Webhelp.com (http://www.webhelp.com) : Gece gündüz istenilen saatte, gerçek bir uzmanla gerçek zamanlı arama kolaylığı yapma imkânı sağladığı iddia edilen başka bir hizmettir.

- About.com (http://www.about.com): Kullanıcı tarafından verilen arama konusuyla ilgili önceden tanımlanmış olan kategorileri gösteren bir hizmettir. Örneğin, "e-ticaret" üzerine yapılan basit bir araştırma hem sitelerin listesini hem de "e-ticaret" ile ilgili, e-ticaretin tanımı, e-ticaret güvenliği, e-ticaretin avantajları, e-ticaretin dezavantajları, e-ticaret istatistikleri vb. gibi bir dizi konu sunan bir hizmettir.

- ASK A Librarian; İngiltere'de halk kütüphanelerinin bir ağıyla sağlanan, öncelikle İngiltere'de oturanlar için tasarlanmış Web-tabanlı bir danışma hizmetidir. Site; "gerçeğe dayalı sorularınızı bize gönderin biz de size en geç iki iş günü içerisinde yanıtlarını gönderelim" sloganıyla hizmet vermektedir. Kullanıcılar, katılımcı kütüphanelerden birine otomatik olarak yönlendirilmiş sorgu sayfası aracılığıyla sorgusunu yapmakta, iki gün içerisinde kütüphane, sorunun yanıtını kullanıcıya e-mail olarak göndermektedir.

British Library ticaret, patent, bilim, teknik, tıp ve çevre konularında özel danışma hizmetleri sunmaktadır. Bu hizmetler çevrimiçi bir veri tabanından arama yapılarak basit soruları yanıtlamaktan, karmaşık sorulara yanıt bulmaya kadar geniş bir yelpazede sunulmaktadır. Bu hizmetlerden bazıları ücretsizken bazıları için

kullanıcılar ödeme yapmak zorundadır. Örneğin, kullanıcılar bir form kullanarak basit ticari sorular sorabilir ve on çalışma günü içerisinde yanıt bekleyebilir. Benzer şekilde kullanıcılar basit çevre sorguları için e-mail gönderebilirler. Böyle bir durumda genel bir yanıt şunları içerir (British Library):

- British Library katalogunun taranması sonucu konuyla ilgili hazırlanan bir bibliyografya listesi ve/veya,
- Daha detaylı bilgi için irtibat kurulacak kuruluşların listesi ve/veya,
- İnternet kaynaklarından elde edilen bilgi.

Kullanıcılar bu tür bir hizmet için ücretlendirilmezler. Ancak karmaşık sorgular için ödeme yapılması gerekmektedir.

Web sitesinde (British Library) belirtildiği gibi, çoğu araştırma en az 30 dakika sürmekte ve dolayısıyla süre + çevrimiçi arama masrafları + KDV 41.00£ tutmaktadır. Site aynı zamanda tıp konularında ortalama danışma maliyetlerinin 80.00£ tuttuğunu ve diğer konular için de ücretlendirmenin 100.00£ ve 150.00£ arasında değiştiğini bildirmektedir. Eğer sonuçlar faks olarak gönderilecekse kullanıcıların ayrı bir ödeme yapması gerekmektedir. Kullanıcılar bu hizmet türünden yararlanabilmek için üç bölümden oluşan bir form doldurmak zorundadır. İlk kısımda kullanıcıların kendi kişisel bilgilerini, ikinci kısımda sorguyu girmeleri ve üçüncü kısımda ise teslimat, ödeme vb. şekillerini belirtmelidirler.

Son yıllarda, kullanıcılara danışma ve bilgi hizmetleri sağlamayı hedeflemiş olan bazı araştırma projeleri geliştirilmeye başlanmıştır. Bunların en önde geleni Kongre Kütüphanesi tarafından başlatılan Collaborative Digital Reference Service

(CDRS) (Dijital Danışma Hizmeti İşbirliği) projesidir. Bu projelere aşağıdaki bölümlerde kısaca yer verilmiştir.

- CDRS (Collaborative Digital Reference Service)

Kongre Kütüphanesi tarafından oluşturulan Collaborative Digital Reference Service (CDRS)'in amacı "kullanıcılara herhangi bir zamanda nerede olursa olsun kütüphanelerin uluslararası, dijital ağı üzerinden profesyonel danışma hizmeti" vermektir. CDRS, danışma sorularının sorulup yanıtlanması amacıyla oluşturulmuş kütüphane ağının bir kütüphanesidir. CDRS Başlıca üç bileşenden oluşmaktadır:

- Üye profilleri: üyelerle ilgili bilgiler ve özellikleri hakkında bilgi içermektedir.
- Talep Müdürü: danışma sorularının girilip, yönlendirmelerin yapıldığı ve bu soruların yanıtlandığı bir yazılımdır.
- Bilgi tabanı: soru ve yanıt dizilerinin araştırılabilir veri tabanıdır (Collaborative Digital Reference Service).

Sistem çok basit bir şekilde çalışacak şekilde tasarlanmıştır. Sistemin içinde yer alan katılımcı bir kütüphane tarafından kullanıcı adına sisteme bir soru gönderilir. Sistem eşleme için bilgi tabanına bakar. Yanıt bulunursa, e-mail ile sorguyu yapan kütüphaneye geri gönderilir. Eğer sorunun cevabı bilgi tabanında bulunamazsa, o zaman katılımcı kütüphanelerin ve bunların derlemelerinden, uzmanlık vs. profillerinden seçilmiş uygun bir kütüphaneye sorguyu ileten Talep Müdürü'ne geçer. Bu kütüphane sorguyu alır, yanıtı bulur ve talepte bulunan kütüphaneye yanıtı geri gönderen sonuç deposuna yollar. Daha sonra soruyu ve yanıtını bilgi tabanında saklar. Böylece sistemin gücü bilgi tabanında ve Talep

Müdürü'nde yatmaktadır. Haziran 2000'den beri CDRS gerçek soruları ve yanıtları gönderen toplam 220 aktif üyesi ile "işlemekte olan" bir öncü haline gelmiştir. CDRS'nin sonraki nesli Kongre Kütüphanesi ve OCLC (Online Computer Library Center) tarafından ortaklaşa geliştirilmektedir. Bu çalışma ile yerel ve küresel e-danışma ağlarının birleştirilmesi amaçlanmaktadır(Kresh, 2000,2001; Gobinda G.Chowdhury, 2002).

Yukarıda açıklaması yapılan Collaborative Digital Reference Service (CDRS) (Sayısal Danışma Hizmetlerinde İşbirliği Projesi), sisteme kayıtlı olan yüzlerce kütüphane ve bilgi merkezinin birleşimiyle oluşturulmuş bir yapıdır. Bu sistemde katılımcıların talepleri karşılanırken üye olan bütün bu bilgi merkezlerinin derlemelerinden ve uzmanlık alanlarından yararlanılır. Katılımcı kütüphanelerin ve Bilgi merkezlerinin sayısının son verilere göre 220 adet olduğu düşünülürse çok güçlü ve iyi işleyen bir sistem olduğunu söylemek mümkündür.

Bu alanda yapılmakta olan diğer bir çalışmada ;"Dünya Çapında Ağ için Otomatik Danışman Kütüphaneciler" projesidir. Bu proje Washington Üniversitesi'nde DLI-2 (Digital Libraries Initiative-2) destekli bir projedir. Onlara göre bu projenin amacı "danışma zekasına – karmaşık teknik konularla ilgili sınırsız bir algıya, Web üzerinde yüksek kaliteli bilginin nerede ve nasıl bulunabileceğine dair çok sofistike bir algıya sahip yazılım ajanları yaratmaktır". Bu sistemin wrapper (Bu kelimenin Türkçe karşılığı olarak paket sargısı, kitap kabı, kitap ceketi, saran şey veya kimse, sarıcı, sargı, sarmalamak, denklemek, gibi kelimeler kullanılmaktadır.) teknolojisi üzerinde çalışması tavsiye edilmiştir. Bu sistemin işleyişinde ki temel adımlar aşağıda kısaca belirtilmektedir.

- Kullanıcı bir soru sorar;
- Bu sorguya bir konu bağlanır;
- Konu birkaç ilgili wrapper'a eşleşir;
- Paralel Web arama modülü wrapperlar üzerinden sitelere talepleri gönderir;
- Sitelerden yanıtlar alınır ve derleme için birleşim motoruna gider;
- Kullanıcı yanıtı alır

Bu sistemin başarılı olması wrapperlar'a bağlıdır. Daha basit bir şekilde açıklamak gerekirse bir wrapper başarılı bir şekilde çalışması için başka bir programı kuran esas veri ya da, bir programdan önce gelen veya onu çerçeveleyen veridir. Otomatik Danışman Kütüphaneci projesinde, program araştırılabilecek siteleri bulmak için Yahoo vb. gibi Web dizinlerini araştırılır. Her arama yapılabilecek site sorgulanır ve onlardan yanıtlar toplanır. Site hakkında yanıtlar ve diğer bilgiler o siteye konuları tayin etmek için kullanılır. Böylece arama yapılabilecek her site kullanıcı sorgu konularını eşleştirmek için kullanılan bazı atanmış konuları içeren bir wrapper alır (Gobinda G. Chowdhury, 2001).

- Virtual Reference Desk (Sanal Danışma Masası)

Sanal Danışma Masası, ABD Eğitim Birimi tarafından desteklenen bir projedir. Bu projenin amacı "sayısal danışma hizmetlerinin ilerletilmesi ve insanoğlunun aracı olduğu, internet tabanlı bilgi hizmetlerinin başarılı bir şekilde oluşturularak işletilmesidir (Virtual Reference Desk).

VRD, sayısal danışma hizmetlerini, uzmanlarla kullanıcıları bağlayan internet tabanlı bir soru-yanıt hizmeti olarak tanımlamaktadır. VRD'nin temel fikri bir

kullanıcı (bir öğrenci, öğretmen ya da ebeveyn) katılımcı bir merkez tarafından yanıtlanamayacak bir soru sorduğunda, bu sorunun yanıtlanmasında yardım almak için VRD ağına bağlanılmasıdır. VRD hizmetleri aşağıdakileri içermektedir (Virtual Reference Desk) :

- İşbirlikçi AskA Hizmeti: Bir AskA hizmetleri ve gönüllü bilgi profesyonelleri ağı.
- Öğrenme Merkezi: Ders programıyla ilgili Web siteleri, sık sorulan sorular ve diğer önceden sorulmuş sorulardan oluşan bir Web sitesidir.
- AskA+ Konum Belirleyici: Yüksek kaliteli AskA hizmetlerinin arama yapılabilecek veri tabanı.

VRD aynı zamanda karşılıklı çalışılabilecek standartlar ve dijital danışma hizmetlerinin başka yönleri üzerinde yapılan araştırmaları da desteklemektedir.

- Tracking Footprints Through an Information Space: Uzman problem çözücülerin doküman seçimini yapmak amacıyla oluşturulmuş bir projedir.

Bu Oregon Sağlık Bilimleri Üniversitesi ve Oregon Graduate Institute'de bir DLI-2 (Digital Libraries Initiative-2) projesidir. Bu projenin hedefleri "uzmanların geniş ve karmaşık bilgi alanlarında bilgileri nasıl seçtiklerini anlamak ve bu süreçte kendilerine yardım eden araçları geliştirmek" tir (Gorman, 2001).

Proje örneğin tıp doktorları gibi sağlık alanındaki uzmanların kullandığı bilginin izini takip etmeyi amaçlamaktadır. Esas amaç, tıp uzmanları geniş ve değişik doküman derlemelerini dikkatle incelerken hangi bilgi kaynaklarının dikkatlice inceleneceğini ve hangilerinin atılacağı konusunda doğru tercihler yapmalarını

sağlamaktır. Bu tercihler buradaki problemle ilişkili dokümanların alt kümesini yaratır ve bu dokümanların alt kümesi aynı veya benzer problemle ilgili diğer kullanıcıların ilgisini çekebilir. Böylece problemi çözmede uygun bilgi kaynaklarının seçilmesinde esas olan bu bilgiyi alarak, proje başka kullanıcılar için faydalı olabilecek modelleri yaratmayı amaçlamaktadır. Proje aşağıdakilerin geliştirilmesini önermektedir (Tracking Footprints Through an Information Space):

- Mevcut bilgi kaynakları kullanılarak problemin çözümünde bir uzman tarafından izlenen yolu açıklamak;
- Her dokümanın içeriği ve uzmanlar tarafından kullanım geçmişine dair özet bilgi,
- Mevcut işaretlerde var olan bilgiyi kullanarak sonraki problem çözücülerine derlemeyi kullanmada yardım eden navigasyon araçları.

Yukarıda belirtilen bu proje, özellikle çok fazla sayıda bilgi yığınlarının olduğu tıp vb. gibi alanlarda bilgi seçimi yapılırken, konu ile alakalı uzmanlara zaman kazandırmak ve isabetli bilgiyi elde etmelerini sağlamak amacıyla, bu bilgi yığınları arasından doğru bilgi kaynakları üzerine yoğunlaşmalarını sağlamak amacıyla oluşturulmuş bir projedir. Bu projenin en dikkat çekici yönü, her dokümanın içeriği ve bunların konuyla ilgili uzmanlar tarafından kullanım geçmişine ait bilgi vermesi özelliğidir.

Elektronik danışma hizmetleri çerçevesinde son zamanlarda doğal dil sorularına yanıt vermeyi amaçlayan soru yanıtlama sistemleri (Question-Answering) geliştirilmektedir. Bu alanda yapılan çalışmaların sayısal danışma hizmetlerinin geleceği üzerinde çok büyük etkisi olacaktır. Question Answering sistemleri kaynak

metinlerden doğru yanıtı almak için genellikle çeşitli doğal dil işleme araçları ve tekniklerini kullanarak hizmet verirler.

Question Answering kapsamında ki hizmetlerin amacı "metin edinme sistemlerinin geleneksel olarak verdiği belge listelerinden çok, soruya gerçek cevabı içeren küçük metin parçaları sunmaktır" (Voorhees, 1999). Temel teknoloji birkaç aşamada kullanıcı sorgulamalarını analiz etmeyi kapsamaktadır. İlk önce, "kim" ("Japonya başbakanı kim?" gibi), ne zaman ("Jurassic Dönem ne zaman sona erdi?") gibi ipucu kelimeler/kalıplar neye ihtiyaç olduğunu tahmin etmek için tanımlanır ve sonra toplanan belgelerin küçük bir bölümü standart metin edinme teknolojisi kullanılarak sunulur. Bunu bir yanıt için gerekli olan birimlerin tanımlanması için sunulan belgelerin yüzeysel olarak ayrıştırılması takip eder. Eğer uygun bir soru tipi bulunamazsa, en iyi eşleşen geçiş sunulur. Bu yaklaşım, sistemin tanıdığı sorgulama türleri geniş bir kapsama sahip olduğu sürece iyi işler ve sistem soruları mantıklı bir şekilde sınıflandırabilir (Voorhees, 1999).

Yukarıda ki hizmet türü hakkında söylenebilecek olan şey, diğer elektronik danışma hizmeti şekillerinde olduğu gibi kullanıcının sorgusu ile ilgili olabilecek bilgi kaynaklarından oluşan listeler yerine, direk bilginin kendisini vermesi bu hizmet türünü diğerlerinden ayıran en önemli özellik olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu tarz bir hizmetin geliştirilmesi yukarıda ki açıklamada belirtildiği gibi elektronik danışma hizmetlerinin geleceğinde çok büyük bir etki yapacaktır.

Aşağıda Web üzerinde bilgi hizmetleri sunan sayısal kütüphaneler ve bunların hizmetlerinin ne şekilde değerlendirilebileceği ile ilgili konulara değinilecektir.

Sayısal kütüphaneler ve hizmetlerinin değerlendirilmesi:

Sayısal kütüphanelerin ve hizmetlerinin değerlendirmesi henüz yaygın olarak yapılan bir çalışma değildir. Aslında şimdiye kadar sayısal kütüphanelerin değerlendirilmesi için yapılan çalışmalar çok az sayıdadır. Bazı sayısal kütüphane değerlendirme çalışmaları hakkında bilgi veren en önemli yayınlar Library Trends'te (2000) görülmektedir. Bu değerlendirmelerin birinde, dijital kütüphanelerin değerlendirilmesinde kullanılan yöntem ve kriterlerle ilgili birkaç konu üzerinde durularak, dijital kütüphanelerin hala araştırma ve geliştirme aşamasında olduğu öne sürülmüş, en iyi uygulama standartlarının performans seviyelerinin ölçüleceği şeye karşı gelişeceği yorumu yapılmıştır (Saracevic, 2000).

Carter ve Janes (2000), Web'de en yaygın olarak kullanılan danışma hizmetlerinden biri olan Internet Public Library (İnternet Halk Kütüphanesi) (IPL)'ye sorulan 3,000'in üzerindeki danışma sorusunun kayıtlarını analiz eden bir çalışma yapmışlardır. Bu çalışmada, IPL'nin ele aldığı sorular; yaygın sorular, hızlı sorular, düzenli sorular ve yanıtlanmamış sorular gibi farklı kategorilere ayrılmıştır. Bu hizmet türünde kullanıcıların sorularının kategorisi belirlenirken, bu soruların eksiksiz olup olmadığına ve detaylı bilgi aramasına gerek olup olmadığına karar vermekte bazı sıkıntılar yaşandığı belirlenmiştir.

Sayısal kütüphaneler ve bunların hizmetlerinin değerlendirilmesi yapılırken şu hususlara dikkat edilmesi gerekmektedir. Bu hizmet ortamında kullanıcıların tamamı çevrimiçi olan kaynaklardan yararlanmak zorundadır. Kullanıcıların çevrimiçi ve Web arama ortamlarındaki arama davranışlarını içeren çalışmalardan yararlanılmasının bu hizmetlerin değerlendirilmesinde kullanılabileceğinin yanı sıra,

kullanıcıların, bilgi gereksinimlerini karşılamak için yaptıkları arama eğilimleri, bize kullanıcıların çevrimiçi bilgi arama tutumlarını değerlendirmede kolaylık sağlayacağı açıktır.

Sayısal bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik olarak yapılan en kapsamlı araştırmalardan birine aşağıda ayrıntılı bir şekilde değinilecektir.

Gordon ve Pathak (1999) sekiz arama motorunun kullanıcıların gereksinimlerine yanıt vermedeki etkinliklerini karşılaştıran bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmada; Yahoo!, Excite, Magellan, HotBot, AltaVista, Lycos, Infoseek ve Open Text, gibi arama motorları incelenmiştir. Bu çalışma seçilmiş arama motorlarının performanslarının değerlendirmesi amacıyla yapılmış olsa da dijital kütüphane aramalarındaki kişiselleştirilmiş yardıma olan ihtiyaç göz önünde bulundurulduğunda, çalışmanın önemi artmaktadır. Web arama araçlarının arama netliği konusunda birbirlerinden farklılık gösterdiği ve hiç kimsenin çevrimiçi bir arama aracının sağladığı yüzlerce belge arasında geçiş yapmaya zamanı olmayacağı için bugünün çevrimiçi arama ortamında netliğin oldukça önemli bir konu olduğu bu çalışma ile ortaya konulmuştur.

Yukarıdaki paragrafta, kullanıcıların internet üzerinden yaptıkları sorgulamalarda çevrimiçi arama araçlarının sağladığı yüzlerce hatta binlerce belge arasında geçiş yapmaya zamanı olmadığından bahsedilmiştir. Gerçektende kullanıcıların çoğu internet üzerinden arama yaptıklarında gelen sonuçlardan ilk birkaç tanesinden fazlasına bakmadığı birçok araştırma sonucunda ortaya çıkan bir gerçektir. Durum böyleyken arama motorlarının sunulan sonuçları filtrelemek için

uygun mekanizmalar geliştirmesi bu arama motorunun başarısını ve etkinliğini artıran bir özellik olacağından önemlidir.

Jansen ve Pooch (2001) üç çevrimiçi arama sistemindeki kullanıcıların arama davranışlarını inceleyerek bir karşılaştırmasını yapmıştır. Bu çalışmanın önemli bulguları Tablo II' de gösterildiği gibi sistemler arasında kullanıcıların ilginç arama davranışları olduğu görülmektedir.

Bu gözlemler son kullanıcı aramalarının görece zayıf durumunu göstermektedir. Örneğin, kullanıcılar Web arama sorgusu başına ortalama iki terim kullanmaktadır ve arama sorgularının sadece %8'i Boolean operatörünü içermektedir.

Spink (2001) tarafından yürütülen başka bir çalışma da benzer sonuçlar ortaya çıkmıştır. Halkın Web'i nasıl kullandığını ve bazı şaşırtıcı bulgulara nasıl ulaştığını ayırt etmek için 1 milyonun üzerinde Web sorgusu analiz edilerek bazı bulgulara ulaşmışlardır. Bu bulgular;

- Web sorgularının büyük bir çoğunluğu kısa ve yapısal olarak çok basittir;

Tablo–2

Konular	Web Arama Sistemleri	Geleneksel Bilgi Arama Sistemleri (IR)	OPAC arama Sistemleri
Kullanıcı başına her seferde yapılan sorgu sayısı	1-2	7-16	2-5
Her sorgudaki terim sayısı	2	6-9	1-2
Her seferde ilgili belgelerin sayısı	10 ya da daha az	Yaklaşık 10	50'den daha az
İleri seçenekleri olan sorguların sayısı	9%	9%	%0
Boolean operatör içeren sorguların sayısı	8%	37%	1%
Düzensiz biçimleri olan sorguların sayısı	10%	17%	7–9%

Tablo II.

Farklı çevrimiçi arama Ortamlarında kullanıcıların Arama modelleri

- Çok az sorgu ileri arama özelliklerini içermektedir ve böyle olduğu durumlarda yarısı hatadır;

- Sorgularına yanıt olarak birçok Web sitesinin bir araya getirilmesine rağmen, kullanıcılar ilk ya da ikinci sonuç sayfasından ilerisini görüntülememektedir;

- Web kullanıcıları uygunluk geribildirimiyle pek ilgilenmemektedir.

Cooper (2001) tarafından yapılan başka bir araştırma da benzer sonuçlar ortaya çıkarmıştır. Cooper, Berkeley'de California Üniversitesi'nde Melvyl Web kataloğunun kullanımını analiz etmiştir. 479 gün süren çalışma süresi boyunca

kullanıcılar yaklaşık 2.5 milyon arama yapmış ve 7.4 milyon arama ifadesi kullanmışlardır. Bu çalışmanın bulguları şunları ortaya çıkarmıştır:

- 16 aylık çalışma süresince kullanıcıların bir aramada harcadıkları süre 6 dakikadan 10 dakikaya çıkmıştır;

- Çalışma süresi boyunca yaklaşık 7.4 milyon veritabanı seçimi yapılmış, katalog veritabanı bunun %32'sine (yaklaşık 2.4 milyon kullanım), Medlars %22'sine, dergi veritabanı %10'una, süreli yayınlar %8'ine, Inspec %4'üne ve Mevcut içerikler %4'üne denk gelmektedir;

- Kullanıcıların her veritabanında geçirdikleri süre de farklıdır. Katalog veritabanında 2,2 dakika geçirirlerken Medlars veritabanında 3 dakika harcamaktadırlar;

- Kullanıcılar her arama başına yaklaşık dört beş alıntı görüntülemektedirler;

- Kullanıcıların sonuçları görüntülemek için kullandıkları süre 30–40 saniyedir.

Bu çalışmaların ortaya çıkardığı sonuçlar sayısal kütüphane hizmetlerini tasarlamak için oldukça önemlidir. Sayısal bir kütüphane ortamının en büyük sorunlarından biri de geleneksel çevrimiçi arama hizmetlerinde büyük bir rol oynayan insan faktörünün eksikliğidir. Yine yukarıda ki araştırmanın sonuçlarına dayanarak kullanıcıların arama yapma davranışlarında kullandıkları sorgu cümlelerinin çok yetersiz olduğu görülmekte, kullanıcıların gelen sonuçlardan sadece birkaç tanesini incelediği anlaşılmaktadır. Yani kullanıcılar bilgi arama davranışlarını

başarıya ulaştırabilecek bir nitelikte sorgu yapamamaktadırlar. Bu duruma çözüm olarak, sunulan sonuçları filtrelemek için uygun mekanizmalar geliştirilmesi bir derecede çözüm gibi görünse de insan faktörünün eksikliği yani danışman bir kütüphanecinin eksikliğinin neden olduğu bu olumsuz durumun kolay kolay aşılamayacağı açıktır.

Web tabanlı danışma ve bilgi hizmetleri üzerideki tartışmalar çoğu durumda Web'in sadece bir iletişim aracı olarak, örneğin soruları ve yanıtları göndermek için kullanıldığı gerçeğini ortaya çıkarmaktadır.

Sherman (2000), Ask Jeeves, Electric Library, ve Information Please isimli üç Web tabanlı bilgi hizmetini karşılaştırmalı bir şekilde inceleyerek şu noktalara dikkat çekmiştir:

- Ask Jeeves karmaşık sorular için kullanışlıdır ve güçlü doğal dil derleyicisi ve soru-yanıt şablonu yapısından dolayı Boolean eksiği olan araştırmacılar için iyi bir seçimdir.

- Electric Library başka türlü bulunamayacak geniş bir dizinden güncel içerik arayan ciddi araştırmacılar için harika bir seçimdir.

- Information Please güvenilir bir kaynaktır ve ileri seviyede araştırmalar yapmak isteyen öğrenciler ve diğer araştırmacılar için harika bir kaynaktır.

Bu araştırmada yer alan, isimleri yukarıda belirtilen Web tabanlı bilgi hizmetlerinin birbirlerinden farklarının ne olduğu konusuna değinilmemiş, sadece bu hizmetlerin öne çıkan özellikleri verilmekle yetinilmiştir.

Sonuç olarak değerlendirme çalışmaları şunları ortaya çıkarmıştır:

- Kullanıcılar danışma sorularını kategorize etmekte zorluk çekmektedirler.
- Genelde kullanıcılar verilmiş bir Web arama aracını ya da veri tabanını kullanmak için çok az zaman harcamaktadır.
- Çoğu durumda kullanıcılar bir ya da iki arama terimiyle ve çok az arama operatörüyle çok kısa ve basit sorgulama yapmaktadır.
- Kullanıcılar elde edilen maddelerin ilgililiğini ve kullanışlılığına bakıp karar verirken çok az zaman harcamaktadır.
- Çok az sorgulama ileri arama özelliklerine sahiptir.
- Bazı projeler bilgiyi belirleme, filtreleme ve kategorize etmek için ajan teknolojisi diye isimlendirilen bir teknolojiyi kullanmaktadırlar.
- Kütüphaneler ve çeşitli kurumlar arasında işbirliği maliyeti düşürmek ve en yüksek performansı elde etmek için bir ölçüt olarak görülmektedir (Gobinda G. Chowdhury, 2001).

Yukarıda Web üzerinden verilen danışma ve bilgi hizmetleri ile ilgili yapılan kısa değerlendirmeye ek olarak söylenebilecek şey, bu hizmetlerin günümüzde kullanıcıların işini kolaylaştırdığı, muazzam boyutlarda olan bilgi yığınları arasından kullanıcıların gereksinimleri doğrultusunda olan bilgilerin seçiminde büyük bir hız ve kolaylık sağladığı inkâr edilemez bir gerçektir. Web üzerinden hizmet veren bu tarz danışma ve bilgi hizmetlerinin yaygın olarak kullanılması ile birlikte çeşitli ortamlarda, yapılan bilgiye erişimde bir aracı olan biz kütüphanecilere artık gerek olmadığı, bu işlerin geliştirilen sistemler aracılığı ile rahatlıkla gerçekleştirebileceği yönünde tartışmalar yapılmaktadır. Yapılan araştırmalar göstermektedir ki Web

üzerinden verilen danışma ve bilgi hizmetlerinin en büyük eksikliği insan faktörünün yani danışma kütüphanecisinin eksikliğidir. Bu sistemler üzerinde yapılan bir araştırmada bir milyonun üzerinde Web sorgusu analiz edilmiş ve bu sorgular sonucu kullanıcıların sorgularına karşılık gelen yanıtları yaklaşık olarak sadece 30–40 saniye inceledikleri görülmüştür. Bu kullanıcıların sorgularıyla ilgili gelen yanıtların konuyla ilgisini göstermesi bakımından önemli bir veridir. Kısaca, kullanıcılar ileri sorgulama tekniklerini kullanamamakta, çok büyük bir kısmının sorgulama sırasında yaptığı yanlışlarla bilgiye erişimde sağladıkları isabet oranı çok düşük olmaktadır. Bu sonuçlarda danışma kütüphanecilerine artık ihtiyaç olmadığı yönündeki tartışmaların ne nedenli yersiz ve gerçek dışı olduğunu göstermektedir.

Web üzerinden verilen danışma ve bilgi hizmetleri ile alakalı olarak geliştirilen bir takım projeler ve bunların verdiği hizmetlerle ilgili yapılan değerlendirmelerden sonra birazda elektronik danışma hizmetlerinin verilmesi amacıyla geliştirilen yazılımlara değinilecektir. Bunlardan bazıları hakkında kısa bilgiler verilerek açıklamalar yapılacaktır.

Elektronik danışma hizmetleri için geliştirilen ürünler sağladıkları hizmetler ve yazılımlar açısından çeşitlilik göstermektedir. Bu konudaki yazılımlar, elektronik danışma hizmetleri geliştikçe yeni teknolojileri ve özellikleri de içlerine almaktadırlar. Aşağıda elektronik danışma hizmeti türlerinden olan sohbet oturumu ile ilgili geliştirilen yazılımlar ve bunların özellikleri hakkında bilgi verilmektedir.

Bir bilgi merkezi sohbet aracılığı ile danışma hizmeti verecekse dikkat etmesi gereken en önemli noktalardan biride yazılımın seçilmesidir. Bu konuda ki yazılımlar; ücretsiz olarak kullanılabilen Amerika Çevrimiçi Anlık Mesaj (American

Online Instant Message) gibi yazılımlardan, ucuz ve açık erişimli RAKIM gibi yazılımlara ve pahalı ve özel olarak arama merkezleri (call center) için hazırlanmış eLibrarian gibi çok sayıda seçenek içermektedir. Seçilecek yazılımın özellikleri bilgi merkezinin bu iş için ayırdığı bütçeye, kullanıcı gereksinimlerine, personelin daha hızlı ve etkin bir biçimde hizmet verebilmesi için gereken özelliklere, yazılımın gelişmişliği ve yazılımın hangi sunucularda bulunacağı gibi birçok konuya bağlıdır. Bilgi merkezlerinin yöneticileri bu yazılımları seçerlerken, kullanıcı gereksinimleri ile kütüphane kaynakları arasında bir denge kurmak zorundadırlar. Yazılım, hizmeti verecek personelin bilgi düzeyine ve kullanıcı gereksinimlerine göre ayarlanabilir olmalıdır (Barr, Conley ve Goode, 2003: 22-23).

Yukarıda ki açıklamada belirtildiği gibi verilecek olan hizmetle ilgili yazılım seçilirken göz önünde bulundurulması gereken birçok özellik vardır. Örneğin sohbet oturumu için geliştirilen yazılımlar arasında, ücretsiz olarak kullanılabilenler olduğu gibi, çok az bir ücretle hizmet verenlerden, yüksek ücretle hizmet sunan yazılımlara kadar birçok seçenek vardır. Yazılım seçerken dikkat edilmesi gereken önemli noktalardan biri kullanıcı gereksinimleridir. Bunlara ek olarak yazılım seçiminde, hızlı ve etkin bir hizmet vermek için gerekli olan teknik özelliklerden yazılımın hangi sunuculara bağlı olacağına, yazılımın hizmeti verecek olan personelin bilgi düzeylerine göre ayarlanabilir olmasına kadar birçok noktanın incelenmesi gerektiği anlatılmıştır. Bununla birlikte yazılım seçiminde ki en önemli noktanın bu iş için ayrılan bütçe ile kullanıcıların gereksinimleri olduğu açıkça belirtilmiştir.

Bilgi merkezleri tarafından verilen sohbet hizmetinde yoğun olarak kullanılan yazılımlar; AOL Instant Messenger (AIM), Yahoo Chat, MSN Messenger gibi

yazılımlardır. Bu yazılımlar özellikle ücretsiz olmaları nedeniyle tercih edilmektedir (Ward, 2006: 101-102).

Metin tabanlı sohbet yazılımı kullanmak da oldukça yaygındır. Metin tabanlı sohbette, kullanıcı ve kütüphaneci çevrimiçi sohbet araçlarını (AOL Instant Messenger, Convey, gibi) kullanarak yazılı olarak iletişim kurarlar. Elektronik posta ve sohbet yöntemi ile verilen danışma hizmetleri arasında ki en büyük fark sohbetin eş zamanlı bir iletişim olmasıdır. Kütüphaneci ve kullanıcı eş zamanlı olarak iletişim kurdukları için genellikle yanıt verme çok daha hızlı ve etkin bir şekilde yapılmaktadır. Sohbet tabanlı danışma hizmetine genellikle önceden belirlenmiş saatlerde erişilebilmektedir. Metin tabanlı sohbet hizmeti kurmak ücretsiz veya çok ucuzdur (Neale, 2002: Part 1).

Yukarıda ki açıklamada sohbet şeklinde verilen danışma hizmetinin elektronik posta yolu ile verilen hizmete göre bir takım avantajlarına değinilmiştir. Sohbet yöntemi ile verilen hizmetin en büyük avantajının klasik danışma görüşmesine çok yakın bir şekilde danışma kütüphanecisinin kullanıcı ile eş zamanlı olarak görüşerek konuyla ilgili sınırlamaların neler olduğu, hangi düzeyde bilgi istendiği, bu bilgiyi nerede kullanacağı vb. gibi verilecek olan danışma hizmetinin isabet oranını artıran bu bilgileri bizzat kullanıcıdan alması gösterilebilir. Bu hizmet türünün bir diğer önemli avantajının da e-posta yöntemine göre daha hızlı bir biçimde verilmesi gösterilmektedir. Bununla birlikte bu hizmet türünün de bazı dezavantajları bulunmaktadır. Bunlar; Kütüphanecilerin iş yükünü artırması, klavyede yazı yazmanın çok zaman alması ve daha çok konu uzmanlığı gerektirmesi olarak gösterilebilir.

Sohbet şeklinde verilecek olan danışma hizmeti için kullanılacak yazılımlarda, gelen soruları sıraya koyan ve soruları ilgili personele yönlendiren özelliğin olması hizmetin daha iyi ve etkin bir biçimde verilebilmesi için zorunludur. Bu özellikleri içinde bulunduran Web tabanlı iletişim merkezi yazılımları (contact centre software) Virtual Reference Desk (LSSI) ve Cisco (Webline product) gibi büyük firma ve organizasyonlar tarafından geliştirilmişlerdir.

Bu bölümde Web üzerinden danışma ve bilgi hizmeti sunmak için geliştirilmiş bazı projelere değinilmiş, yine elektronik danışma hizmetleri için geliştirilen bazı yazılımlar incelenerek bunların çalışma sistemlerine dair kısa açıklamalar yapılmıştır. Aşağıda ki bölümde ise bu hizmet alanında ki yüksek maliyetler vb. gibi birtakım sebeplerle bilgi merkezleri arasında yapılan elektronik danışma hizmetlerinde işbirliği konusuna değinilecektir.

2.10. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİNDE İŞBİRLİĞİ VE BU ALANDA YAPILAN ÇALIŞMALAR

Bilgi merkezlerinde elektronik danışma hizmetlerinin verilmesi, internetle birlikte 1990'lı yıllarda oraya çıkmıştır. Bu hizmetin ortaya çıktığı ilk yıllarda hizmetin veriliş şekli kullanıcıların elektronik posta ile yönelttikleri sorulara yanıt verilmesinden ibaretti. Gelişen süre içerisinde bu hizmetin kapsamı genişletilerek Web üzerinden form doldurarak ve/veya "chat" aracılığıyla kütüphaneci ile iletişim kurulması şeklinde olmuştur. Gelişen teknoloji ve kullanıcı gereksinimlerinin karşılanması için üretilen yeni yazılımlar bu hizmetin gelişiminde etkili olmuştur. Bir ticari kurum tarafından geliştirilen Library Systems and Services (LSSI) ve ABD hükümetinin desteklediği Metropolitan Cooperative Library System ile Kaliforniya

Üniversitesi Kütüphanesi tarafından ortak proje olarak geliştirilen 24/7 Reference 1990'ların sonlarında özellikle kütüphaneler için tasarlanmış çözümlerdir (Penka, 2003).

Danışma hizmetlerinin maliyetindeki artış pek çok bilgi merkezini elektronik danışma hizmetlerinin verilmesinde işbirliğine zorlamaktadır. Bu işbirliği, kullanıcının bilgi gereksiniminin karşılanmasında sistem içerisinde yer alan bilgi merkezlerinin uzmanlık alanlarına göre soruların yönlendirilebilmesine ve buna bağlı olarak daha isabetli yanıtlar verilmesine olanak tanımaktadır. Bu şekilde zaman, kaynak ve emek açısından tasarruf sağlanmakta, maliyet düşerken hizmet kalitesi artırılmaktadır. İşbirliği projelerinde en önemli örnek, Kongre Kütüphanesi (Library of Congress-LC) tarafından organize edilen Collaborative Digital Reference Service (CDRS)'tir. 1998 yılında uygulanmaya başlanan projede, üye kütüphanelerden gelen kullanıcılara ait sorular sistem içinde yer alan bilgi tabanı(knovvledge base) yararlanılarak yanıtlanmaktadır. Eğer talep edilen bilginin cevabı burada bulunamazsa, soru sistem içerisinde yer alan derme ve uzmanlık alanlarına göre ilgili olabilecek kütüphanelere yönlendirilmektedir. Buradan alınan yanıt, talep sahibi kullanıcının bilgi merkezine iletilmektedir. Ayrıca sorular ve verilen yanıtlar bilgi tabanında depolanarak daha sonra gelebilecek benzer soruların yanıtlanmasında kullanılmaktadır.(Uçak, 2003: 108)

Bilgi merkezleri arasında bu alanda yapılan işbirliği ile yukarıda belirtildiği gibi daha etkin, daha verimli ve daha düşük maliyetlerle kullanıcılara hizmet verilmesi mümkün olmaktadır. Elektronik kaynakların paylaşımı, yine işbirliği anlamında yapılan basılı kaynak paylaşımına göre paylaşıma açılan kaynakların

elektronik ortamda olması nedeniyle daha kolay bir şekilde yapılabilmektedir. Yukarıda açıklaması yapılan Collaborative Digital Reference Service (CDRS) isimli proje işbirliği alanında yapılan en önemli örnek olarak kabul edilmektedir. Hepsi alanında uzman 240 katılımcı kütüphane ile kullanıcılarına hizmet veren bu projenin veritabanı yanıtlanan her soru ile daha da güçlenen bir yapıda tasarlanmıştır.

LC ve OCLC'nin ortak projesi olarak 2002 yılında geliştirilen Question Point ise, CDRS projesinin bir sonraki aşamasını oluşturmaktadır. Bu proje ile kullanıcılar dünyanın her yerinden zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın danışman kütüphanecilere sorularını iletebildiği ve uzmanlarca soruların yanıtlandığı bir projedir. (Penka, 2003).

Elektronik danışma hizmetlerinde işbirliği ile ilgili yapılan diğer bir açıklamada ise;

Elektronik ortamda danışma hizmeti vermenin bir yolu da ortaklaşa hizmet vermektir. Bu şekilde verilen bir hizmette iki veya daha fazla kütüphane bir araya gelerek, elektronik danışma hizmeti araçlarının kullanılmasıyla kullanıcıların sorularını paylaşırlar. Ortaklaşa elektronik danışma hizmeti için yaygın olarak kullanılan konsorsiyumlara örnek olarak; LSSI (Library Services & Systems) tarafından oluşturulmuş "Sanal Danışma Hizmeti", "24/7 Danışma" ve "QuestionPoint" gösterilebilir. Ortaklaşa verilen elektronik danışma hizmeti, hizmet saatlerinin arttırılması, dermenin genişlemesi, uzmanlık alanlarının çeşitlenmesi açısından kütüphanelere yarar sağlamaktadır (Neale Part2).

İşbirliği şeklinde verilen elektronik danışma hizmetinde maliyetin önemli ölçüde düşerek kaynakların etkin bir şekilde kullanımı söz konusudur. Bu hizmet

şeklinde, tüm sorumluluklar, yazılımla ilgili maliyet, tanıtım ve pazarlama maliyetleri, konu uzmanlığı ve bilgi kaynakları ortaklar arasında paylaşılmaktadır. Genellikle elektronik danışma hizmeti gün içinde ortaklar arasında bölünmüş zaman dilimlerinde verilmektedir ve bu da personelin zaman kazanması ve farklı işler yapması açısından önemlidir. Ortaklaşa olarak verilen elektronik danışma hizmetinde tüm ortakların üzerinde anlaştığı politikalara ve işlemlere her üyenin uyması beklenmektedir (Coffman ve Arrett, 2004).

Yukarıda ki açıklamada bilgi merkezlerinin elektronik danışma hizmetlerinde işbirliğine gitmeleri sonucunda elde edebilecekleri avantajlara değinilmiştir. Bu şekilde verilen bir hizmetle bilgi merkezleri, daha geniş bir derme ile daha etkin bir şekilde kullanıcılarına hizmet verebilecekleri gibi bu hizmetleri daha düşük maliyetlerle kullanıcılarına eriştirebileceklerdir. Bu işbirliğinde paylaşılan sorumlulukların yanı sıra kullanılan yazılım, tanıtım ve pazarlama alanlarındaki maliyetlerde paylaşılmakta hatta verilen hizmetin gün içinde ortaklar arasında belirli saatlere bölünerek verilmesi ile çalıştırılan personel anlamında da önemli kazanımlar elde edilmektedir.

Elektronik danışma hizmetlerinde işbirliği projelerinden biri olan ve Dünya çapında işbirliğinde önemli bir yere sahip olan, Amerikan Kongre Kütüphanesi ve OCLC tarafından yönetilen Question Point'in tanıtımı ile ilgili ayrıntılı bilgiler aşağıda verilmiştir.

2.10.1. QuestionPoint

QuestionPoint, Amerikan Kongre Kütüphanesinin, Dijital Danışma Hizmetleri İşbirliği (Collboration of Digital Reference Services) çalışmaları içerisinde ve Online Computer Library Center (OCLC)'ın liderliğinde geliştirilmiştir. QuestionPoint, çeşitli bilgilerin bir merkezde toplanması ile oluşturulmuş bir kaynak ve kesintisiz danışma hizmeti veren bir platform olarak tanımlanabilir (QuestionPoint, 2005).

Kullanıcılar, QuestionPoint üyesi olan kütüphanelerinin Web sitesinden bu hizmete ulaşabilirler. Kütüphane kullanıcıları ayrıca sisteme üye kütüphaneler tarafından belirlenen saatlerde çevrimiçi sohbet oturumu ile de hizmet alabilmektedirler.

"Kütüphaneciye Sorun" (ASK A Librarian) elektronik danışma olanağı bu sistemin en önemli özelliklerindendir. Hizmet, OCLC'nin QuestionPoint sisteminde yer alan kütüphaneler ve buna ek olarak A.B.D. dışında bulunan sayısı yaklaşık 150'yi bulan diğer kütüphanelerin katılımı ile gerçekleştirilmektedir (QuestionPoint, 2005).

QuestionPoint'e üye olan bilgi merkezleri kullanıcılarının sorularını yanıtlanırken uzmanlıklarını ve kaynaklarını paylaşarak işbirliği çerçevesinde anılan imkânlarını kullandırmayı amaçlamaktadırlar. QuestionPoint kullanıcılarının soruları, daha önce yanıtlanmış sorular veritabanına erişilerek veya en uygun uzman kişi veya kaynaklara yönlendirilerek en kısa sürede yanıtlamaktadır. Bir soru

sorulduğunda, konuyla ilgili danışma kütüphanecisine ulaşılmaktadır. Kütüphaneci sorunun niteliğine göre:

- Kullanıcının sorusuna doğrudan yanıt verebilir
- Başka bir kütüphaneciye yönlendirebilir

Küresel Danışma Ağı:

Bu ağ, Amerikan Kongre Kütüphanesi"nin liderlik ettiği bir proje olup, çeşitli konularda uzmanlaşmış bilgi merkezlerinin birlikte çalışmalarına olanak sağlamaktadır. Küresel Danışma Ağına üye olmanın faydalarından bir tanesi QuestionPoint danışma hizmeti işbirliği çalışmalarına katılmaktır. Her QuestionPoint üyesi bilgi merkezi, uzmanlık alanıyla ilgili bir profil oluşturarak ağa ekler. Bilgi merkezlerinin bu profil listesi daha sonra sorulan soruya hangi kütüphanenin daha iyi yanıt verebileceğinin bulunmasında yardımcı olur. Bu sayede sorulan sorular kolayca dünya çapında üye olan bilgi merkezlerinden en uygun cevabı verebilecek olana yönlendirilebilir (QuestionPoint, 2005).

QuestionPoint, iki unsurdan oluşmaktadır:

A- Danışma Yönetim Hizmeti: Sanal ortamda kullanıcılar ile iletişim kurma adına ulaşılmış en son noktalardan biridir. Yönetim ve raporlama araçları sayesinde danışma hizmetini daha iyi yönetmek olanaklıdır. Sistem aynı zamanda dünya çapında sorulan sorulara ve bunların yanıtlarına yönlendirildiği bir kütüphane sisteminin bütünleşik danışma ağma ulaşmayı sağlamaktadır.

Danışma Yönetim Hizmetinin özellikleri aşağıda açıklanmaktadır:

- Web-tabanlı sohbet

Bu özellik ek bir yazılım veya başka bir donanım gerektirmeksizin kullanılabilmektedir. Kütüphaneciler bu özellik sayesinde kullanıcılarla iletişim kurabildikleri gibi aynı zamanda birbirleri ile de iletişim kurabilirler. Bu sistemde İngilizce dışındaki diller de desteklenmektedir.

- Belirlenebilen Kütüphane Mesajları

Kullanıcılar sohbet oturumu başlatmak için beklerken veya bir soru sorup ayrılırken, her kütüphane kendi dilediği mesajları iletebilmektedir.

- Yönetimsel İzleme Sistemi

Kütüphaneci, bir sohbet oturumu sırasında veya oturum tamamlandıktan sonra sadece diğer kütüphaneciler tarafından görülebilen bir not düşebilir. Diğer kütüphaneciler bu sayede sohbet oturumuna anında katılabilir veya kendi görüşlerini iletebilirler.

- Uyarlanabilen Anketler ve Raporlama Araçları

Bu özellik sisteme bağlı bulunan her kütüphanenin kendi isteği doğrultusunda kullanıcı anketlerini sohbet oturumundan sonra veya bir sorunun cevabının elektronik posta ile gönderilmesinden sonra yollamasına olanak sağlamaktadır. Bu yolla elde edilen bilgiler, bilgi merkezlerinin hizmetlerini daha iyi planlamasına ve hizmetlerle ilgili sürekli bir değerlendirme yapılabilmesine olanak sağlamaktadır.

- Esnek Fiyatlandırma

Fiyatlandırma, bu hizmete katılmak isteyen kütüphanelerin özelliklerine göre farklıdır. (QuestionPoint, 2005).

B- 24/7 Danışma İşbirliği: QuestionPoint'in ikinci unsuru da bu hizmeti veren belirli kütüphaneleri kapsayan ve kullanıcıların günün her saatinde ulaşabilecekleri bir hizmet olan "24/7 Danışma İşbirliği"dir.

24/7 İşbirliği" nin özellikleri şu şekilde sıralanabilmektedir:

- Kullanıcıların Gereksinimlerini Karşılama

Bilgi merkezinin Web sitesi aracılığı ile güvenilir bir danışma hizmeti bütün gün boyunca kullanıcılara sağlanmaktadır. Bu sayede gerçek zamanlı ve profesyonel kütüphanecilerden bire bir danışma yardımı kullanıcılara sunulmuş olmaktadır. Danışma masası çalışma saatlerin ek personel gereksinimi olmadan sisteme üye bilgi merkezlerinin personelleri tarafından dönüşümlü olarak verilerek arttırılmaktadır. Bu işbirliğine personelin belli zamanlarda katılımını sağlayarak 24 saat 7 gün kullanıcılara hizmet etmek olanaklıdır.

- Soru-Yanıt bilgi tabanı

İşbirliğine katkıda bulunan kuruluşlardaki profesyoneller tarafından dikkatlice gözden geçirilen, sağlanan soruların ve yanıtların saklanabildiği veri tabanına erişimin sağlanması.

- Küresel Danışma Ağı aracılığı ile otomatik konu gönderilmesi

Yanıtlanması istenen bir soruyu veya yapılan bir sohbet oturumunu konu veya dil gibi kriterlere göre ortak kütüphanelerden birine yönlendirmek olanaklıdır.

- Kullanıcı sayısına göre fiyatlandırma

Ücretlendirme konusunda yapılan bu esneklik ile daha az sayıda kullanıcısı olan bilgi merkezleri kütüphaneler daha az ödeme yapmaktadır.

QuestionPoint'e iletilen sorular aşağıda ki adımlar izlenerek yanıtlanmaktadır:

- Kullanıcılar tarafından girilen sorular önce sorunun sorulduğu üye kütüphanede sıraya diziliyor

- Yerel danışma kütüphanecisi, soruyu soran kişi ile doğrudan bir sohbet oturumu başlatabilir veya,
- Yerel danışma kütüphanecisi sorulan soruyu araştırıp kullanıcıya dönerek yanıtlandırabilir veya,
- Kütüphaneci ek bir yardım gereksinimi duyarsa, soru sisteme üye olan konu ile ilgili başka bir kütüphanedeki uzmana veya küresel danışma ağına yönlendirilebilir.
- Gerek kullanıcılar, gerek kütüphaneciler araştırılan konu veya sorulan soru hakkında en doğru, en güncel ve en güvenilir bilginin sağlanabileceği küresel danışma ağına dahil olan kaynağa doğrudan yönlendirme yapabilmektedirler. Soruyu başka bir yere yönlendirme yaklaşımı, sistemin en güçlü özelliklerindendir.

- Sistem üyelerine gelen sorular ve yanıtlar küresel danışma ağı içerisinde bulunan bilgi tabanlı veri tabanı içerisine eklenir. Böylece bütün üyeler daha önce yanıtlanmış sorulara istedikleri zaman ulaşabilir ve sıkça sorulan soruların hazır yanıtlarını bulabilirler.

Yukarıda hakkında geniş bilgi verilen Question Point isimli proje elektronik danışma hizmetlerinde işbirliği çalışmalarının en önemlilerinden ve bu alanda örnek olabilecek oluşumlardan biridir. Bu proje dünya çapında 150 katılımcı bilgi merkezi tarafından oluşturulan güçlü bir yapıdır. Bu yapı içerisinde yer alan bilgi merkezlerinin uzmanlık alanlarıyla ilgili bilgiler listelenerek, daha sonra üye bir bilgi merkezinden gelen sorular, bu listeler aracılığı ile soruya en uygun cevabı verebilecek olan bilgi merkezine yönlendirilmektedir. Bu sistemin en güçlü yönü 7 gün ve 24 saat boyunca kullanıcıların, eş zamanlı olarak konularında profesyonel danışma kütüphanecilerden birebir yardım almasını sağlamaktır. Bu hizmet, sisteme üye olan bilgi merkezleri tarafından günün belirli saatlerinde dönüşümlü olarak verilerek, ek bir personele ihtiyaç duyulmadan danışma masası saatlerinin artırılmasını sağlamaktadır. Sistemin göze çarpan diğer bir güçlü yönü de kullanıcılardan gelen taleplerin Küresel Danışma Ağı olarak adlandırılan sistem aracılığıyla otomatik olarak, sistemde kayıtlı olan, taleple alakalı konusunda uzman bilgi merkezine yönlendirilmesi olarak göze çarpmaktadır.

Bu bölümde elektronik danışma hizmetleri alanında işbirliği konusu incelenmiştir. Bilgi merkezlerinin bu alanda bir işbirliğine neden gereksinim duydukları, bu alanda yapılmış olan önemli bazı işbirliği projelerine değinilerek bunlarla ilgili bilgiler verilmiştir. Aşağıdaki bölümde ise elektronik danışma

hizmetlerinin planlanması aşamasında dikkat edilmesi gereken önemli noktalar ve bunlarla ilgili ayrıntılara yer verilecektir.

2.11. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİNDE PLANLAMA

Kullanıcılarına elektronik danışma hizmeti yöntemi ile hizmet vermeyi planlayan bir bilgi merkezinin bu hizmeti etkin ve başarılı bir şekilde verilebilmesi ve verilen bu hizmetten kullanıcı memnuniyetinin sağlanabilmesi için iyi bir planlama yapılması çok önemlidir.

Elektronik danışma hizmetlerinin planlanması amacıyla Sloan (1998) tarafından bir çalışma yapılmıştır. Yapılan bu çalışma bu alanda yapılmış olan en kapsamlı ve genel çalışma olarak kabul edilmekte, aynı zamanda elektronik danışma hizmetleri ile ilgili olarak yapılan standart ve kılavuz geliştirme çalışmalarında da temel olarak kullanılmaktadır.

Bu çalışmada belirtilen ana hatlarla, kütüphanelerin elektronik danışma hizmetlerini biçimlendirmelerini kolaylaştırmak amaçlanmış, kütüphanelerde kullanılan elektronik hizmetlerin rolü kapsamlı bir şekilde ele alınarak incelenmiştir.

Önerilen ana hatlar aşağıdaki konuları kapsamaktadır:

- İdare-Yönetim
- Hizmetler
- Kullanıcılar
- Personel
- Altyapı-Tesis

- Bütçe
- Değerlendirme

Bu ana hatların planlama aşamasında çeşitli düzeylerde ele alınması gerekmektedir (Sloan, 1998).

A- İdare - Yönetim

- Kütüphane Yönetimi

Elektronik danışma hizmetlerinin, danışma ve kullanıcı hizmetleri bölümleri tarafından desteklenmesi gerektiği çok açıktır. Bölüm yöneticileri bu tür hizmetlerin bölümün idari yapısı ile örtüşeceğinden emin olmalıdırlar. Elektronik danışma hizmetinin devamlılığını sağlayabilecek personel yapısına sahip olmak da göz önünde bulundurulmadır. Uzaktan erişimli elektronik danışma hizmeti, bölüm yöneticisi tarafından olduğu kadar kütüphane yönetimi tarafından da desteklenmelidir. Yönetimin vereceği destek mali açıdan önemlidir (Sloan, 1998).

Bu madde ile anlatılmak istenen elektronik danışma hizmetleri planlanırken kurumun üst yönetimi ile uyum içinde olunması gerektiği, idari yapı ve personel imkânları göz önünde bulundurularak hizmetin devamlılığının sağlanmasına dikkat edilmesi gerekliliğidir. Kütüphane yönetimi tarafından desteklenmeyen bir projenin başarılı olması çok zordur. Yukarıdaki açıklamada yönetimin vereceği desteğin öneminden bahsedilmiştir. Yönetimin vereceği mali destek elektronik danışma hizmetlerinin başarısında en önemli maddelerden biridir.

- Hizmetler

Hangi hizmetin nasıl sunulacağına karar vermek elektronik danışma hizmetlerinin başarısının anahtarıdır. Hizmet ne kadar kapsamlı olacak? Basit danışma soruları ile mi sınırlı olacak? Danışma kütüphanecisi araştırma sorularına yanıt verecek mi? Kütüphaneciler bibliyografya sağlayacaklar mı? Doküman iletim hizmeti bunun bir parçası olacak mı? Hizmetler Web tabanlı veya elektronik posta gibi benzer bir sistem üzerinden mi gerçekleştirilecek? Kütüphaneciler hangi hizmetlerin ne kadar detaylı olarak sunulacağına karar vermelidirler. Bu alandaki amaç, kullanıcıların kütüphaneye gelerek elde ettikleri danışma hizmeti ile aynı düzeyde olması şeklindedir. Bu temel amaç, planlama aşamasında hangi şeylerin uzaktan erişim koşullarına uygun olup olmadığına gerçekçi yaklaşılmasında önemlidir (Sloan, 1998).

Bu madde ile verilecek olan elektronik danışma hizmetinin sınırlarının belirlenerek, hangi yöntemlerin kullanılacağı, hizmetin ne şekilde ve hangi kapsamda verileceği gibi konular üzerinde durulmuştur. Ve burada ki amacın kullanıcıların kütüphaneye gelerek elde ettikleri danışma hizmeti seviyesinin yakalanması gerekliliği hedefi konmuştur.

- Kullanıcılar

Kime hizmet verilecek? Akademik personele mi? Üniversite öğrencilerine mi? Bunların dışında kalan diğer kişiler de bu hizmetten yararlanacaklar mı?

Bir bilgi sisteminin veya hizmetinin kabulü kritik küme konsepti açısından önemlidir. Öncelikle elektronik danışma hizmetlerini kurumun amaçları doğrultusunda etkili bir şekilde kullanacak olan hedef kitleler esas alınmalıdır (Sloan, 1998).

Yukarıda ki madde de hizmetin veriliş şeklini belirlemede çok önemli bir nokta olan kurumun amacı ve kullanıcı beklentileri konusuna değinilmiştir. Bir bilgi merkezinin hizmetlerinin ne şekilde sunulacağının belirlenmesinde ki en önemli nokta, bilgi merkezinin amacı ve kullanıcı beklentileridir.

- Personel

Personel konusu karmaşık bir faktör olabilir. Bazı kimseler elektronik olarak rahat iletişim kurarken, bazıları kuramayabilir. Bu tür hizmetleri uygulamadan önce bu durum göz önünde bulundurulmalıdır, elektronik kaynak ve işlemlere yatkın olanlara bu işi vermek çözüm olmayabilir. Bir çalışandan elektronik olarak danışma hizmetlerini yürütmesi ile birlikte aynı oranda geleneksel olarak danışma hizmetini vermesini beklemek doğru bir yaklaşım değildir. Elektronik danışma, çalışan için ek bir sorumluluk olmamalı, danışma kütüphanecisinin sorumluluklarını tamamlayıcı nitelikte olmalıdır. Bazı işleri konu uzmanları arasında bölüştürmek başka bir yaklaşım olarak göz önünde bulundurulabilir (Sloan, 1998).

Bu madde de, elektronik danışma hizmetlerini verecek olan personel değerlendirilmiştir. Elektronik danışma hizmetinin etkin ve verimli bir şekilde verilebilmesi için en önemli etkenlerden biri de hizmeti verecek olan uygun personelin seçilmesidir. En iyi bütçelerle, en iyi teknik ekipmanla verilen hizmetlerin bile bu hizmeti kullanıcıyla buluşturacak olan personelin yetersiz olduğu durumlarda başarılı olması mümkün değildir.

- Altyapı-Tesis

Elektronik danışma hizmeti mevcut olan teknik alt yapı dikkate alınarak planlanmalıdır. Örneğin mevcut ağının kapasitesi yetersiz iken video danışma hizmeti planlamanın anlamı yoktur. Veya çoğu kullanıcın kamera veya hizmeti destekleyen yazılıma veya bunları çalıştıracak donanıma sahip olmadıkları durumda Web üzerinden video danışma hizmeti planlamanın bir anlamı yoktur. Web üzerinden erişim, kullanıcılar açısından eş düzeyde olamayabilir, bazı kullanıcıların Web erişimi olmayabilir, bazı kullanıcıların Lynx gibi grafik destekli olmayan tarayıcıları olabilir. Elektronik posta kullanımı bile eş düzeyde değildir. Bazı programlar ekli dokümanları açabilirken, bazıları açamamakta ve bazıları da grafikleri desteklememektedir. Alt yapı ve farklılıkları anlamak ve detayları bilmek esastır. Hizmet planını mevcut altyapıdaki en düşük olanaklar göz önünde bulundurarak planlamak gerekli değildir, ancak nelerin çalışıp nelerin çalışmayacağını bilmek esastır. Kullanıcıların değişik altyapılar üzerinde çalıştıkları ve birbirinden farklı özelliklere sahip ekipmanlar kullandıklarının göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Ayrıca kütüphanecinin uygun ekipmanlara sahip olması hizmetin etkili bir şekilde yapılması açısından çok önemlidir. Çalışma istasyonları hizmete hazır, ağ bağlantıları hızlı ve hizmeti gerçekleştirmeye yeterli olmalıdır (Sloan, 1998).

Bu madde ile anlatılmak istenen, verilmesi düşünülen elektronik danışma hizmetinin planlanmasında mevcut teknik altyapı özelliklerinin dikkate alınması gerekliliğidir. Ağ bağlantılarının yeterince hızlı ve verilmesi planlanan hizmeti gerçekleştirmeye yetecek kapasitede olması, hizmetin verilmesinde kullanıcı

memnuniyetini ve hizmetin etkinliğini artıran bir özellik olduğu üzerinde durulmuştur. Kullanıcıların da Web üzerinden verilen bu hizmetlerden yararlanmasının aynı düzeyde olmadığı, bu erişim olanaklarının kullanıcıların sahip olduğu birtakım donanım özelliklerine bağlı olarak farklılık gösterebileceğine dikkat edilmesi gerektiği belirtilmiştir. Bu hizmetler planlanırken en düşük donanıma sahip olanaklar düşünülerek bir planlama yapılmasının gerekmediği, bununla birlikte altyapı farklılıklarını anlayarak detaylar hakkında bilgi sahibi olmanın, nelerin çalışıp nelerin çalışmayacağını bilmede önemli bir nokta olduğu ve bunu bilmenin önemi vurgulanmaktadır. Hizmeti verecek olan danışma kütüphanecisinin altyapı farklılıklarını anlayarak detaylar hakkında bilgi sahibi olması, hizmeti sunarken hem kendisine hem de kullanıcıya zaman kaybettirmemesi konusunda yardımcı olacaktır.

- Bütçe

Elektronik danışma hizmetleri belirli bir bütçe gerektiren maliyetli bir hizmettir. Hiç bir şey bir bütçeye sahip olmak kadar kendisini resmileştiremez. Bütçe, verilecek olan hizmetin ne kadar kapsamlı olduğuna bağlıdır. Elektronik danışma hizmetlerinin bütçesi, personel, ekipman, yazılım ve donanımı kapsamalıdır (Sloan, 1998).

Bütçe maddesinde, bu hizmetlerin belirli bir bütçe ile yapılabileceği üzerinde durularak, bir bütçeye sahip olmanın bu hizmetin resmileşmesini sağlayacağı belirtilmiştir. Bu iş için gereken bütçe, kurumun amacına, kullanıcıların gereksinimine göre hizmetin kapsamı belirlenerek anlaşılabilir. Yani verilecek hizmetin kapsamı arttıkça doğal olarak maliyeti de artacaktır. Elektronik danışma hizmetlerinin planlanmasında kurumun amaçları, kullanıcıların gereksinimleri gibi kriterler göz önünde bulundurulurken kurumun maddi olanaklarını göz ardı etmek gerçekçi bir

yaklaşım olmayacaktır. Yani planlama yapılırken kullanıcı gereksinimleri ile kurumun maddi olanakları arasında bir denge kurulması gerekmektedir.

- Değerlendirme

Elektronik danışma hizmetlerini değerlendirme eleştirel bir yaklaşımla yapılır. Planlama aşamasında, elektronik danışma hizmetlerinin daha sonra değerlendirilmesi gerekliliği göz önünde bulundurulmalıdır. Elektronik posta veya Web üzerinden verilen hizmetler ile ilgili kayıtları toplamak ve daha sonra detaylı bilgiler edinmek mümkündür. Kullanıcılara gönderilecek formlar veya elektronik posta yolu ile değerlendirme yapılabilir.

Bu çalışma ile potansiyel kullanıcılar ve hizmetle ilgili detaylı bilgi sağlama olanağı vardır. Bununla birlikte değerlendirme çalışması yapılırken gizlilik ve kişilik hakları göz önünde bulundurulmalıdır. Elde edilen bulgular hizmetin geliştirilmesi ve kalitesinin artırılması için kullanılabilirler (Sloan, 1998).

Verilmekte olan elektronik danışma hizmetlerinin değerlendirilmesi bu hizmetin güçlü ve aksayan yönlerinin anlaşılarak, aksayan yönlerin kullanıcıların memnuniyetini sağlayacak şekilde revize edilmesini sağlar. Bu değerlendirme kullanıcılar ve personel tarafından birtakım formlar ve anketlerin doldurulması ile yapılır. Ayrıca hizmetle ilgili tutulan kullanım istatistikleri de bir değerlendirme yapmak için fikir verebilir.

2.12. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ AMACIYLA YAPILAN ÖLÇÜMLER

Bilgi merkezlerinde verilen elektronik danışma hizmetlerinin değerlendirilmesi kullanıcı memnuniyetini ve bilgi merkezinin verdiği hizmetlerin genel olarak başarısını anlamak için çok önemlidir. Verilen danışma hizmetinin değerlendirmesi hem kütüphaneciler hem de kullanıcılar için son derece önemlidir. Danışma hizmeti hangi yöntemle verilirse verilsin hizmetin genel başarısı kütüphanenin sahip olduğu ve erişebildiği danışma dermesinin özelliklerine, hizmeti veren danışma kütüphanecisinin bilgi ve deneyimine, verilen hizmetin süresine ve danışma hizmetinin alan olarak verildiği yere bağlıdır (Katz, 2002: 181–182).

Elektronik danışma hizmetinin kalitesi genel olarak kullanıcıların beklentilerini karşılaması, yanıtlama süresi, erişilebilirliği, hizmetin güvenirliliği, kişisel gizliliğe yaklaşımı, düzenli olarak gözden geçirilmesi, tutarlılığı, ilgili bilgi kaynaklarına erişim imkânı vermesi, ticari olmaması, tanıtımının iyi yapılması ve eğitici olması ilkeleriyle açıklanmaktadır (Bennett, Kasovvitz ve Lankes, 2000: 71).

Yukarıda ki açıklamalarda elektronik danışma hizmetlerinin değerlendirilmesi ve kalite ölçümleri ile ilgili çalışmaların, kullanıcı memnuniyeti, dolayısıyla da bilgi merkezinin verdiği hizmetin başarısının bir ölçümü olduğu belirtilmiştir. Değerlendirme amacıyla yapılan çalışmaların önemi vurgulanarak, verilen hizmetlerin kullanıcıların beklentilerini karşılayıp karşılamadığı yönünde ölçüt olarak kullanılabilecek kriterlere değinilmiştir. Bu araştırmalardan çıkacak sonuçlara göre varsa eksikler giderilerek kullanıcıların beklentileri yönünde bir takım adımlar atılmasıyla daha kaliteli bir hizmet verme imkânı olacaktır.

Elektronik danışma hizmetlerinin değerlendirmesinin doğru bir şekilde yapılabilmesi için, dikkat edilmesi gereken beş önemli aşama bulunmaktadır. İlk aşama değerlendirmenin amacının belirlenmesi ve bu değerlendirme ile neyin öğrenilmesi beklendiğinin saptanmasıdır. İkinci aşamada mevcut durumun bu alanda ki standartlarla karşılaştırılmasının yapılmasıdır. Bu karşılaştırmadan sonra gerekli bilgilerin hangi yöntemle toplanabileceğine karar verilir. Dördüncü aşamada ise belirlenen yöntemin kimler tarafından nasıl ve ne şekilde uygulanacağına karar vermek gerekmektedir. En son aşama da ise elde edilen tüm bilgilerin analizlerinin yapılması ile sonuçlara ulaşılarak değerlendirme yapılır. (Katz, 2002: 200).

Daha önceki elektronik danışma hizmetlerinin değerlendirmesi amacıyla yapılan çalışmalara ilişkin açıklamalarda bu çalışmaların hangi kriterler göz önünde bulundurularak yapılması gerektiğinden ve ne amaçla yapıldığından bahsedilirken diğerlerinden farklı olarak yukarıda ki açıklamada, değerlendirme çalışmasının hangi adımlarla yapılması gerektiği üzerinde durularak bu adımlar aşama aşama belirtilmiştir. Aşağıda elektronik danışma hizmetlerinin değerlendirilmesi amacıyla yapılan bu çalışmaların ne amaçlarla yapıldığına dair farklı bir bakış açısı verilmektedir.

McClure ve diğerleri (2002:3)' ne göre verilmekte olan bir elektronik danışma hizmetinin değerlendirmesinin amaçları:

- Elektronik danışma hizmetinin ne derece başarılı olduğunu bulmak,
- Elektronik danışma hizmetinin kütüphanenin ve ait olduğu kurumun amaçlarını ne kadar iyi desteklendiğini belirlemek,
- Hizmetin mevcut durumunu saptamak ve devam eden değişim ve geliştirme

çalışmalarını desteklemek,

- Kullanım, kullanıcı ve elektronik danışma hizmetinin kullanımı ile ilgili eğilim bilgilerini oluşturmak,
- Kullanıcı gruplarının bilgi gereksinimlerinin ne ölçüde karşılandığı bulmak,
- Hizmetin maliyet-yarar analizini yapmak,
- Geleneksel danışma hizmeti ile elektronik danışma hizmetinin karşılaştırmalı maliyet-yarar analizini yapmak,
- Devam eden geliştirme çalışmalarına bilgi sağlamak,
- Ne tür personel eğitimine ve desteğine ihtiyaç olduğunu saptamak,
- Üst yönetim, ilgili kurumlar ve maddi destekçilere elektronik danışma hizmetinin başarısını bildirmek,
- Elektronik danışma hizmeti ile ilgili olarak yapılması gereken düzenleme ve yenilikleri tanımlamak,
- Elektronik danışma kütüphanecilerinin, elektronik danışma hizmeti ile ilgili çıktılar, sonuçlar ve hizmetin etkisi üzerinde daha çok düşünmelerini sağlamak amaçları ile yapılmaktadır.

Elektronik danışma hizmetlerinin değerlendirilmesi amacıyla genellikle aşağıda açıklanan istatistik, ölçüt ve hesaplamalar kullanılmaktadır.

2.12.1. Tanımlayıcı İstatistik ve Ölçütler

Elektronik danışma hizmetlerini tanımlayıcı istatistik ve ölçütler, McClure ve diğerleri (2002: 5) tarafından şu başlıklar altında toplanmıştır.

2.12.1.1. Kullanıcılardan Gelen Elektronik Danışma Sorusu Sayıları

Kullanıcılar tarafından elektronik olarak iletilen danışma sorularının sayısını kapsamaktadır. Bir sorunun elektronik danışma sorusu olarak hesaplanabilmesi için, sorunun hem iletimi hem de yanıtlanması elektronik olarak yapılmalıdır. Bir elektronik iletide birden fazla soru olursa, her soru ayrı ayrı hesaba katılmalıdır.

Bu istatistik, hizmetin kullanım yoğunluğunu ölçmek için gereklidir. Bu istatistik aynı zamanda kullanıcı gereksinimlerini anlamak ve elektronik danışma hizmetini diğer danışma hizmetleri ile karşılaştırmak amacıyla kullanılır. Aynı zamanda yine bu istatistik hizmetin yaygınlaştırılması ve tanıtımının yapılması için alınacak kararlara da destek olması amacıyla kullanılmaktadır (McClure ve diğerleri, 2002: 9).

Yukarıdaki madde de, gelen elektronik danışma sorusu sayılarının verilen hizmetleri değerlendirmede kullanımının önemi, bu soru sayıları ile verilen hizmetin hangi yoğunlukta kullanıldığı ölçülerek soru tiplerinden kullanıcıların hizmeti kullanma amaçlarının belirlenebileceği belirtilmektedir. Yani bu yöntem kullanıcıların profillerinin belirlenmesine yardımcı olur.

2.12.1.2 Elektronik Danışma Soruları İçin Gönderilen İleti Sayısı

Kütüphaneci tarafından kullanıcıların sorularına karşılık elektronik olarak gönderilen ileti sayısını kapsamaktadır. Bir soru için birden fazla elektronik iletişim yapılmışsa bunların her biri ayrı olarak hesaplanmalıdır. Elektronik iletide yanıt olması zorunlu değildir. Bu istatistiğin alınmasında önemli olan kullanıcıyla kaç kez iletişim kurulduğunun hesaplanmasıdır. Bu temel istatistik, gelen elektronik danışma

sorularının yanıtlanabilmesi amacıyla ne kadar ileti gönderildiğini göstermek için önemlidir (McClure ve diğerleri, 2002: 11).

2.12.1.3 Yanıtlanan Elektronik Danışma Sorusu Sayıları

Kullanıcılardan gelen elektronik danışma sorularına karşılık verilen yanıtları kapsar. Bu yanıtlar kullanıcının istediği bilgiyi doğrudan sağladığı gibi, kullanıcıyı yanıtla ilgili bilgi kaynaklarına ya da diğer kişi ve kurumlara yönlendirmek şeklinde de olabilmektedir ve bu tür yanıtlar da bu hesaplama içine alınmalıdırlar. Elektronik danışma sorusunu daha iyi anlamak ve tanımlamak üzere yapılan elektronik iletişim bu hesaplamaya dâhil edilmemelidir. Bu istatistik, elektronik olarak gelen danışma sorularından ne kadarının yanıtlandığını görmek açısından önemlidir. Ayrıca kullanıcı memnuniyeti, elektronik danışma talebinin tamamlama süresi hakkında bilgi edinmek için kullanılır. Aynı zamanda bu istatistikler eğer kullanıcı memnuniyeti oranı düşük ise personel geliştirme kararları için de kullanılabilmektedir (McClure ve diğerleri, 2002: 12).

Yukarıda belirtildiği gibi yanıtlanan elektronik danışma talepleri ile ilgili istatistikler kullanıcıların memnuniyetinin sağlanması için önemli olan, sorulan soruların ne kadarının hangi sürede yanıtlandığı hakkında bilgi vermesi bakımından oldukça önemlidir. Bu istatistikler sonucu ortaya çıkan durum değerlendirilerek gereken tedbirlerin alınması için kullanılabilir.

2.12.1.4. Elektronik Olarak Gelen Ancak Tamamen Elektronik Olarak Yanıtlanmayan Soru Sayısı

Bu istatistik, elektronik olarak gelen kullanıcı taleplerinin hem elektronik hem de diğer şekillerde yanıtlanan soru sayısıdır. Bu istatistik özellikle hem geleneksel hem de elektronik olarak danışma hizmeti veren kütüphaneler için önemlidir. Geleneksel ve elektronik hizmetlerin karşılaştırılmasında ve bu hizmetlerin kullanım yoğunluklarının hesaplanmasında, personel yapılanması ve özelliklerinin belirlenmesinde, eğitimlerinde de bu istatistiğin önemi vardır. Ayrıca bu istatistik derme geliştirme aşamasında karar verme için kullanılabilmektedir (McClure ve diğerleri, 2002: 14).

2.12.1.5. Toplam Danışma Aktivitesi - Toplam Gelen Soru Sayısı

Toplam danışma aktivitesi, toplam gelen elektronik danışma soruları ile elektronik olarak gelen ancak hem elektronik hem de geleneksel yollarla yanıtlanan soru sayılarının toplamıdır. Bu istatistik, elektronik danışma hizmetinin toplam yoğunluğu ile birlikte aynı zamanda geleneksel danışma hizmetinin yoğunluğunu değerlendirmek ve uzun vadeli planlama yapmak için kullanılabilmektedir (McClure ve diğerleri, 2002: 16).

2.12.1.6. Elektronik Danışma Sorularının Toplam Danışma Sorularına Oranı

Bu istatistik, elektronik olarak gelen ve yine elektronik olarak yanıtlanan toplam soru sayısının toplam danışma aktivitesi sayısına bölünüp 100 ile çarpılmasıyla elde edilmektedir. Elde edilen sonuçlar, kütüphanenin kaynak dağılımı planlamasında yönetime yardımcı olmaktadır. Ayrıca bu istatistik, kısa ve uzun

dönem planlamada özellikle personel ihtiyacı ve dağılımı konularında yardımcı olmaktadır (McClure ve diğerleri, 2002: 17).

$$\frac{\text{Toplam Gelen Elektronik Danışma Sorusu}}{\text{Toplam Danışma Aktivitesi}} \; X \; 100$$

Açıklamada belirtildiği gibi bu formülle elektronik olarak verilen danışma hizmetinin toplam danışma hizmetine göre kullanın oranı belirlenmeye çalışılmaktadır. Bu yolla, çıkan sonuca göre örneğin elektronik danışma hizmetinin kullanım oranı daha fazla çıkarsa bu yönde bir kaynak geliştirme ve personel dağılımları belirlenmeye çalışılır.

2.12.1.7. Doğru Yanıt Verme Oranı

Doğru yanıt verme oranı, toplam doğru verilen elektronik yanıt sayısının toplam elektronik yanıt sayısına bölünüp 100 ile çarpılması sonucu bulunmaktadır.

$$\frac{\textit{Toplam Doğru Yanıt Sayısı}}{\textit{Toplam Elektronik Y Sayısı}} \; \text{X } 100$$

Bu istatistik hizmetin kalitesini anlamak için temel istatistiklerden birisidir. Oran ne kadar büyükse hizmetin kalitesi de o kadar iyidir şeklinde yorum yapılabilir. Geleneksel danışma hizmetinde kabul edilen en az %55 oranı, elektronik danışma hizmetleri için de geçerli olarak kabul edilmektedir. Bu istatistik ayrıca, derme geliştirme ve personel eğitimi geliştirme kararlarında etkili olarak kullanılmaktadır (McClure ve diğerleri, 2002: 19).

Tanımdan da anlaşılacağı üzere bu istatistik, bir bilgi merkezinin vermekte olduğu elektronik danışma hizmetinin kalitesinin ölçümünde kullanılır. Çıkan oran yüksekse verilen hizmet kaliteli, düşükse verilen hizmetin kalitesi düşük anlamına gelmektedir. Gelen sorulara verilecek olan yanıtların oranı en az %55 olmalıdır. Ama bu oranın en alt sınır olduğuna dikkat edilmesi gerekir. Bu orandan çıkacak sonuç eğer düşük olursa personel eğitimi ya da derme geliştirme yolu ile bu eksiklik giderilmeye çalışılmalıdır.

2.12.1.8. Elektronik Danışma Hizmetinin Tamamlanma Süresi

Elektronik olarak gelen danışma sorularının yine elektronik olarak ne kadar zamanda sonuçlandırıldığını kapsamaktadır. Genel kabul görmüş süre, gelen soruların en az %10'nun 2 gün içinde ve en geç beş gün içinde tamamlanması üzerinedir. Bu istatistik elektronik danışma hizmetinin kalitesini ve kurumsal olarak ortalama yanıtlama süresi belirlemede kullanılabilmektedir (McClure ve diğerleri, 2002: 21).

Yine bu istatistikte yukarıda açıklaması yapılan doğru yanıt verme oranı istatistiği gibi verilen hizmetin kalitesinin ölçümünde kullanılan önemli bir maddedir. Çıkan sonuç standartlarda belirtilen süreden fazla ise yine personel eğitimi yada hizmet verilen araçların geliştirilmesinden hangilerinin yapılacağına karar verilerek bu eksiklik giderilmeye çalışılmalıdır.

2.12.1.9. Yanıt verilmeyen ya da verilemeyen Elektronik Soru Sayısı

Bu istatistik, elektronik danışma hizmetiyle yanıt verilmeyen ya da tam olarak yanıtlanamayan soru sayısını belirtmektedir. Bu istatistik elektronik danışma

hizmetinin kapasitesini ölçmek, personelin iletişim becerisini anlamak, teknik olanakları gözden geçirmek, kullanıcı beklentilerinin gerçekçi olup olmadığını saptamak için kullanılabilmektedir (McClure ve diğerleri, 2002: 22).

Bu madde de daha önceki maddelerde (doğru yanıt oranı ve soruların yanıtlanma süreleri) olduğu gibi kullanıcıların memnuniyetinin ölçümünde dolayısıyla da verilen hizmetin kalitesinin ölçülmesinde kullanılabilecek önemli maddelerdendir. Bununla birlikte bu istatistik yöntemi ile yanıtlanamayan soruların neden yanıtlanamadığına bakılarak bunların personel eksikliğinden mi, teknik yetersizlikten mi yoksa gerçekçi olmayan talepler olduğundan mı yanıtlanamadığı hakkında bilgilere ulaşılabileceği üzerinde durulmuştur.

2.12.1.10. Gelen Elektronik Danışma Soru Tipleri

Bu istatistik yöntemi ile gelen elektronik danışma sorularının, hazır danışma, yönlendirici, konu taraması, literatür tarama, teknik, okuma listesi, amaç dışı gruplardan hangisine girdiğini anlaşılabilir. Soruların hangi gruba girdiğini bilmek, derme geliştirmede, basılı ya da elektronik formatın seçilmesi kararlarında önemlidir. Ayrıca personel ihtiyaç ve özelliklerini belirlemede de kullanılmaktadırlar (McClure ve diğerleri, 2002: 24).

2.12.1.11. Yönlendirilen Elektronik Danışma Sorusu Sayısı:

Gelen elektronik danışma sorularından kaç tanesinin kurum içi veya kurum dışı kişi ve kuruluşlara yönlendirildiğini kapsamaktadır. Bu istatistik, derme geliştirme, hizmetin amacını tekrar gözden geçirmede ve planlamada, personel

yapılandırmasında kullanılabilmektedir. Ayrıca kurum dışı yönlendirme bilgileri ile işbirliği olanakları için destek sağlanabilir (McClure ve diğerleri, 2002: 26).

Yine bu maddede belirtilen istatistikî bilgilerden çıkacak sonuca göre örneğin yönlendirilen soru sayısı yanıtlanandan çok daha fazla ise hedef olarak belirlenen kullanıcıların gereksinimlerinin karşılanamadığı bir derme geliştirildiği sonucu ortaya çıkacaktır. Dolayısıyla bu araştırmadan çıkacak sonuçlara göre verilmekte olan elektronik danışma hizmetinin yeniden planlanarak gerekli değişikliklerin yapılmasında ve personelin bu yönde yapılandırılmasında kullanılabileceği belirtilmektedir.

2.12.1.12. Doyum Oranı

Doyum oranı, elektronik danışma hizmetini kullanan toplam kullanıcı sayısının, toplam hedef kullanıcı kitle sayısına bölünüp, 100 ile çarpılmasıyla elde edilmektedir. Bu bilgi, hedef kitlenin hizmeti ne kadar kullandığını belirlemek için önemlidir (McClure ve diğerleri, 2002: 27).

$$\frac{\text{Toplam Elektronik Danışma Hizmeti Kullanıcı Sayısı}}{\text{Toplam Hedef Kitle Kullanıcı Sayısı}} \; X\,100$$

Yukarıda açıklaması yapılan doyum oranı istatistiği ile hedeflenen kitlenin ne kadarı tarafından hizmetin kullanıldığının belirlenebileceği belirtilmiştir. Bunlara ek olarak yine bu istatistik yönteminden çıkacak sonuca göre bilgi merkezinin sunduğu bu hizmeti ne kadar etkili ve yeterince tanıttığı konusu hakkında da bilgi edinmek mümkün olacaktır. Eğer hedeflenen kitlenin kullanım oranı düşük çıkarsa hizmetin

tanıtımı ile ilgili yapılan çalışmaların tekrar gözden geçirilerek planlanması gerekecektir.

2.12.1.13. Kullanılan Kaynaklar

Bu istatistik, kullanıcılardan gelen elektronik danışma sorularına yanıt verilirken hangi bilgi kaynaklarının kullandığına ait bilgileri kapsamaktadır. Bu bilgi kaynakları Web sayfaları, elektronik ortamda erişilen tam metin veri tabanları, elektronik dergiler, istatistiksel veri tabanları, OPAC, görüntü arşivleri, haberleşme grupları olabileceği gibi, basılı ortamda bulunan bilgi kaynakları da olabilirler. Kullanılan kaynaklar ile ilgili alınacak istatistik, bütçe hazırlama ve ayarlamalarında, derme geliştirme kararlarında destekleyici bilgi olarak kullanılabilmektedir (McClure ve diğerleri, 2002: 28).

Yukarıda açıklaması yapılan kullanıcıların taleplerinin karşılanmasında kullanılan kaynaklarla ilgili istatistikî bilgiler, derme geliştirme aşamasında kullanılarak en çok hangi tür ve kaynaklar kullanılıyorsa bu yönde bir geliştirme yapılması gerektiği anlatılmak istenmektedir. Ayrıca bu istatistikî bilgilerin bütçe ayarlama ve hazırlama çalışmalarında kullanılacağından kasıt; kullanım oranı fazla olan bilgi kaynaklarının teminine çalışılacağı ve bu yönde bir bütçe ayarlamasının yapılması gerektiği anlatılmaktadır.

2.12.1.14. Tekrar Kullanıcı

Elektronik danışma hizmetinden birden fazla kez yararlanan kullanıcı sayısını içermektedir. Hizmetin başarısını ve kullanıcı memnuniyetini ölçmek için önemli bir veridir (McClure ve diğerleri, 2002:29).

Buraya kadar anlatılan çeşitli tanımlayıcı istatistik ve ölçütler, herhangi bir bilgi merkezinin kullanıcılarına sunmakta olduğu elektronik danışma hizmetlerinin kalite ölçümleri ve bu hizmetlerin bir değerlendirilmesinin hangi yöntemlere göre ve nasıl yapılabileceğini anlatmak amacıyladır. Bu istatistiklerin kullanımı ile bilgi merkezleri, vermekte oldukları hizmetlerin kullanıcıların gereksinimlerini ne ölçüde karşıladığı, hizmetin aksayan yönlerinin neler olduğu, hedeflenen kitle tarafından hizmetlerin yeterince kullanılıp kullanılmadığı, vb. gibi konuları görerek bu yönde alınması gereken tedbirler hakkında bilgi sahibi olarak hizmetlerin kullanıcı memnuniyeti ile ilgili daha önceden belirlenen standartlara yükseltilmesi amacıyla gereken tedbirleri almaları konusunda yöneticilere fikir verebilirler. Aşağıda yine aynı amaçlarla fakat farklı uygulama ve teknikler kullanılarak yapılan çalışmalara değinilecektir.

2.12.2. Bağlantı ve Rapor Analizleri

Bağlantı analizleri, yazılım programları tarafından Web sayfası ve elektronik posta sunucusuna ait bağlantı bilgilerinin elektronik olarak üretilmesi ve rapor analizleri de veri ya da bilgilerin daha çok ticari yazılımlar (VRS, 24/7, QuestionPoints vb.) tarafından sağlanmasıyla elde edilmektedir (McClure ve diğerleri, 2002: 31).

2.12.2.1. Elektronik Danışma Oturumu Sayısı

Elektronik danışma hizmetine, Web sayfası, sohbet oturumu, ses iletimi ya da video konferans sistemi ile ne kadar ulaşıldığını kapsamaktadır. Ayrıca eğer varsa sıkça sorulan sorulara ve arşive yapılan bağlantılara oturum sayısı da bu

değerlendirmenin içine girmektedir. Ancak kütüphane Web sayfasına, ya da kütüphane Web sayfası içinden başka hizmetlere yapılan bağlantı sayıları bu istatistiğe dâhil edilmemelidir. Elde edilen veriler, personel ve bütçe ihtiyaç hesaplamasında ve toplam danışma hizmeti kullanım bilgisi elde etmede kullanılmaktadır (McClure ve diğerleri, 2002: 31).

Elektronik danışma hizmetlerine, çeşitli şekillerde erişim bilgisi ile ilgili toplanan bu istatistikler, danışma hizmetlerinin kullanım oranının belirlenmesinde kullanılabileceği yukarıda ki açıklamada belirtilmiştir. Bununla birlikte bu istatistikler bu hizmet için sarf edilen tüm maliyetler göz önünde bulundurularak bir maliyet yarar analizi yapılmasında da kullanılabilmesi mümkündür.

2.12.2.2. Elektronik Danışma Hizmetinin Günlük ve Haftalık Kullanımı

Elektronik danışma hizmetinin günlük ve haftalık kullanımını içermektedir. Kullanım sıklığının (yüksek, orta, az) gün ve hafta bazında elde etmek bu istatistiğin alınmasında amaçtır. Elde edilen veriler, personel yapılandırılmasında (hizmetin yoğun ve az kullanıldığı zamanlarda personel sayısının ayarlanması gibi) kullanılmaktadır (McClure ve diğerleri, 2002: 32).

2.12.2.3. Elektronik Danışma Hizmetinin Saatlere Göre Kullanımı

Elektronik danışma hizmetinin gün içinde hangi saatlerde ne kadar kullanıldığı ile ilgili bilgileri kapsamaktadır. En yüksek ve en az kullanımın hangi saatlerde olduğunu bilmek ve buna bağlı olarak personel sayısını ayarlamak açısından önemlidirler (McClure ve diğerleri, 2002: 33).

Yukarıda açıklaması yapılan her iki madde de hizmetlerin yoğun olarak kullanıldığı gün ve saatler belirlenerek çıkan sonuçlara göre personel ayarlaması yapılabileceği belirtilmektedir. Örneğin yoğun olarak kullanılan saat ve günlerde personel sayısı artırılarak muhtemel bir sıkışma önlenebilir, kullanım oranının daha az olduğu zamanlarda ise personelin başka işlere yönlendirilmesi mümkün olacaktır.

2.12.2.4. Kullanıcı Tarayıcıları

Bu tarz bir ölçüm, kullanıcıların elektronik danışma hizmetinden yaralanırken hangi Web tarayıcılarını (İnternet Explorer, Netscape, AOL gibi) kullandıklarını içermektedir. Bu tür bir veri, özellikle teknik problemlerin çözümlenmesi ve elektronik danışma hizmeti Web sayfasının tasarımı ve geliştirilmesi açısından önemlidir (McClure ve diğerleri, 2002: 34).

2.12.2.5. Kullanıcı Platformu

Kullanıcının elektronik danışma hizmetine erişirken hangi işletim sistemini (Windows 98, Windows 2000, Linux, Macintosh gibi) kullandıklarına ilişkin verileri kapsamaktadır. Bu tür bir veri, özellikle teknik problemlerin çözümlenmesi ve bağlantı prosedürlerinin açıklanması ve elektronik danışma hizmeti Web sayfasının tasarımı ve geliştirilmesi açısından önemlidir. İdeal olarak bir elektronik danışma hizmeti Web ara yüzü birçok işletim sistemiyle çalışabilir ve uyumlu durumda olmalıdır. Bu tür bir bilgi aynı zamanda personelin ilgili teknoloji ile eğitilmesi ve bilgi sahibi olması açısından da önemli bir göstergedir (McClure ve diğerleri, 2002: 35).

2.12.3. Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi

Elektronik danışma hizmetleri ile alakalı kullanıcıların memnuniyetinin ölçülmesi, hizmetin kalitesinin belirlenmesinde en önemli konudur. Aşağıda açıklaması yapılacak olan maddelerle ilgili olarak elde edilen veriler, elektronik danışma hizmetinin kullanıcı için daha etkin ve yararlı hale getirilmesi çalışmalarında kütüphaneye yol göstermektedir. Kullanıcı memnuniyeti ile ilgili bu verilerin toplanmasında, anket, görüşme ve odak grubu yöntemleri kullanılabilmekte ve genellikle yıllık veriler elde edilerek analizlendirilmektedir (McClure ve diğerleri, 2002: 36).

2.12.3.1. Hizmetten Haberdar Olma

Hedef kullanıcı kitlesinin hizmetten ne kadar haberdar olduğunu ölçmeyi kapsamaktadır. Bu veriler özellikle hizmetin pazarlanması ile ilgili stratejilerin belirlenmesinde kullanılmaktadır (McClure ve diğerleri, 2002: 36).

Bu madde de kullanıcıların hizmetten haberdar olmaları ile ilgili yapılan çalışmalar, hizmetlerin pazarlanması ile ilgili stratejilerin doğru olup olmadığı hakkın da bilgi vermesi bakımından önemlidir. Çıkan orana göre stratejiler değiştirilir ya da aynen devam edilir.

2.12.3.2. Hizmete Erişim

Kullanıcıların bilgi merkezinin vermiş olduğu elektronik danışma hizmetlerine erişimlerine ait verileri içermektedir. Hizmete erişim; kullanım kolaylığı, ulaşılabilirlik (haftanın hangi günleri ve saatlerinde hizmet veriliyor), sayfa tasarımı (ara yüzün basit olması), Web sayfası üzerinden formlara ve

elektronik posta adresine ait linklerin bir düzen içinde verilmiş olması, elektronik danışma hizmeti sayfasında önemli tarama araçlarının indeksinin bulunması, hedef kitlenin özelliklerine göre birden fazla dilin kullanımının gerekip gerekmediği ve birden fazla dil bilen personelin bulundurulup bulundurulmayacağına karar verilmesini içermektedir. Bu tür bir çalışma sonucunda elde edilecek bilgiler yönetime personel dağılımı, hizmetlerin sunulduğu Web sitesinin tasarımı ile ilgili kararlarda, teknolojik ihtiyaçların belirlenmesinde yardımcı olmaktadır (McClure ve diğerleri, 2002: 37).

Hizmete erişim maddesi kullanıcıların memnuniyetinin sağlanmasında dikkat edilmesi gereken en önemli başlıklardan biridir. Erişimin kullanıcıların memnuniyetini sağlayacak bir şekilde verilebilmesi için dikkat edilmesi gereken noktalar yukarıda belirtilerek, bu konuda kullanıcılara uygulanacak anketlerle erişim imkânları ve memnuniyet dereceleri belirlenerek çıkan sonuca göre personel, teknolojik olanaklar ve Web tasarımı ile ilgili yapılması gerekenler hakkında yönetimin fikir sahibi olması sağlanabilmektedir.

2.12.3.3. Hizmetten Beklentiler

Kullanıcıların hizmetten beklentileri, hizmetin kalitesiyle ilgili kararları etkileyen en önemli faktördür. Bu nedenle kullanıcı beklentilerini anlamak, hizmetin geliştirilmesi için temeldir. Bu veriler aynı zamanda hizmetle ilgili pazarlama aşamasında hizmetin amaçlarının hedef kitleye tanımlanmasında da son derece önemlidirler (McClure ve diğerleri, 2002: 38).

Yukarıda ki madde ile anlatılmak istenen, kaliteli bir elektronik danışma hizmeti verebilmenin en önemli aşaması hizmetlerin sunulacağı hedef kitlenin belirlenerek onların beklentileri yönünde bir hizmet planlanması ve geliştirilmesi gerektiğidir. Hizmet verilecek olan hedef kitlenin beklentileri konusunda bilgi sahibi olunmadan geliştirilen bir hizmetin kalitesinden söz edilmesi mümkün değildir.

2.12.3.4. Yanıt İçin Kullanılan Diğer Kaynaklar

Kullanıcıların elektronik danışma hizmetine başvurmadan önce sorusuyla ilgili olarak yaptığı araştırmanın tanımlanarak hangi tür bilgi ve belgelere ulaştığının tanımlanmasını içermektedir. Kullanıcının sorusuyla ilgili olarak başvurduğu diğer kaynakların ne olduğunu bilmek, kullanıcının elinde ne tür bilgilerin olduğunu bilmeye yarar ve ikinci kez aynı işin personel tarafından yapılmasını engeller. Bu tür bir veri, personelin kullanıcının elinde olmayan ancak sorusuna yanıt olabilecek diğer kaynaklara ulaşmasını sağlamaktadır (McClure ve diğerleri, 2002: 42).

Yukarıdaki madde de belirtildiği gibi kullanıcıların sorularıyla ilgili olarak danışma hizmetine başvurmadan önce yaptıkları araştırmanın danışma kütüphanecisi tarafından bilinmesinin, aynı soruyla ilgili kullanıcının elinde bulunan bilgilerin kütüphaneci tarafından tekrar verilmesini önlemek amacıyla bilinmesi gerektiği belirtilmiştir. Bununla birlikte bu bilgilerin kütüphaneci tarafından bilinmesinin kullanıcının talebinin daha kısa sürede yanıtlanmasında önemli olduğu da bir gerçektir.

2.12.3.5. Elektronik Danışma Hizmetini Kullanma Nedenleri

Kullanıcıların elektronik danışma hizmetini neden kullandıklarını ve neden tercih ettikleriyle ilgili bilgileri kapsamaktadır. Bu tür bir bilgi hizmetin pazarlanmasında ve verilmekte olan hizmetin kalitesinin ölçülmesinde kullanılmaktadır (McClure ve diğerleri, 2002: 43).

2.12.3.6. Elektronik Danışma Hizmetini Kullanmama Nedenleri

Bir bilgi merkezinin sunduğu hizmetin hedeflenen kullanıcı kitlesi tarafından neden kullanılmadığını, ya da daha önce kullanan kullanıcıların neden kullanmaya devam etmedikleri ile ilgili bilgileri içermektedir. Hizmeti daha önce hiç kullanmayan kullanıcıların hizmetten haberlerinin olmaması, kullanıcıların teknolojiye yatkın olmaması, gerekli teknolojiye sahip olmama, yüz-yüze yapılan görüşmeyi tercih etme ve bu hizmetin kendilerine yararlı olmadığını düşünmeleri söz konusudur. Hizmeti daha önce kullandığı halde, şu anda kullanmayan kullanıcıların, daha önceki deneyiminden tatmin olmaması, gereksinim duyduğu bilgiye kendi kendine ulaşabilen ve gereksinimlerinin hizmetin kapsamı alanına girmeyen kullanıcılarında bulunması muhtemeldir. Elektronik danışma hizmetini kullanmayan hedef kitlenin hizmeti niçin kullanmadıklarını anlamak, hizmetle ilgili olası problemleri bulmak (erişim, teknik özellikler, pazarlama gibi), hizmetin içeriğini ve kapsamını genişletmek ve hizmetin kalitesini ölçmek açısından son derece önemlidirler (McClure ve diğerleri, 2002: 44).

Yukarıdaki açıklamada belirtildiği gibi kullanıcıların hizmetleri neden kullanmadıkları ya da kullanımdan vazgeçtikleri konusunda bilgi sahibi olmak bilgi

merkezlerinin verdiği hizmetlerin kalitesinin değerlendirilmesinde çok önemli verilerdir. Kullanıcıların mevcut tutumlarında ki durumun bilgi merkezinin verdiği hizmetin bir eksikliğinden mi kaynaklandığı yoksa hizmetleri kullanmama nedenlerinin kişisel bir tercih mi olduğu doğru tespit edilerek eğer verilen hizmetlerden kaynaklanan bir eksiklik varsa kullanıcıların memnuniyetleri yönünde bu eksiklerin düzeltilmesi amacıyla bu bilgilere sahip olmak önemli bir avantajdır.

2.12.3.7. Elektronik Danışma Hizmetinin Geliştirilmesi ile İlgili Öneriler

Bu hizmetin geliştirilmesine yönelik olan öneriler, hem hizmeti veren personel tarafından hem de hizmetten yararlanan kullanıcılar tarafından olabilir. Bu öneriler hizmetin veriliş şekil ve araçlarıyla alakalı olabileceği gibi, elde edilen bilgiler hizmetin kapsamını ve kalitesini geliştirmek amaçlı kullanılmaktadır (McClure ve diğerleri, 2002: 45).

Bu madde bir bakıma yukarıda açıklaması yapılan "Hizmetten Beklentiler" maddesi ile aynı doğrultuda olan bir maddedir.

2.12.3.8. Personelin Hizmette Başarısı

Kullanıcıların memnuniyetini etkileyen en önemli noktalardan biri de personelin hizmette başarılı olmasıdır. Personelin başarısı kullanıcı açısından nasıl iletişim kurduğu, kullanıcıya olumlu yaklaşım ve davranışı, verdiği cevabın uygunluğu, anlama ve dinleme kabiliyeti, hizmet vermede gösterdiği istek ve ilgi, zamanında ve gereksinim duyulan süre içinde hizmet vermesi gibi çeşitli şekillerde tanımlanabilmektedir. Personelin hizmette başarısı ile ilgili bilgiler, personel ayarlamalarında, personele verilmesi gereken eğitimlerin içeriğinin

oluşturulmasında, iletişim becerilerinin geliştirilmesinde ve hizmetin kalitesinin ölçülmesinde önemli bir veri olarak kullanılmaktadır. (McClure ve diğerleri, 2002: 46).

Bu madde de belirtildiği gibi bilgi merkezlerinin verdiği danışma hizmetlerinin kullanıcılara ulaştırılmasında kullanılan personelin bilgi düzeyinden, kullanıcılarla kurduğu iletişime, kullanıcılara olan yaklaşımına kadar birçok faktör kullanıcıların memnuniyetlerine etki eden en önemli noktalardandır. Yani bir bilgi merkezi çok iyi olanaklarla ve çok iyi bir bütçe ile en son yazılım ve donanım araçlarını kullanarak kullanıcılarına hizmet vermeyi amaçlasa, buna karşın bu bilgi merkezinin personeli yukarıda belirtilen ölçütlere uymayan bir davranış şekli ve bilgi düzeyine sahipse bu bilgi merkezinin başarılı olması, kullanıcı memnuniyetini sağlaması mümkün değildir. Bu yüzden personel eğitim ve denetimleri sürekli bir şekilde yapılarak personelden kaynaklanan bu tarz aksaklıklara yer verilmemesi sağlanmaya çalışılmalıdır.

2.12.3.9. Elektronik Gönderim Şekli Başarısı

Kullanıcıların danışma taleplerine karşılık bilgi merkezinden aldığı elektronik gönderim yönteminden ne kadar memnun olduğunu kapsamaktadır. Bu ölçüm, kullanıcıya gönderilen elektronik posta, sohbet oturumu, itme teknolojisi ile Web sayfası görüntüleme ve yükleme ile ilgili kullanıcı memnuniyetini saptamak için kullanılmaktadır. Var olan elektronik gönderim şeklinin kullanıcılar açısından değerlendirilmesi, hizmetin geliştirilmesinde ve çıkan sonuca göre gerekli teknolojik olanakların eklenmesinde (sohbet oturumu, video, ses), kullanıcıların elinde olan

teknolojik imkânların tanımlanmasında ve hizmete bu yönde şekil verilmesi amacıyla araç gereç ihtiyacının saptanmasında önemlidir. (McClure ve diğerleri, 2002: 49).

Yukarıda açıklaması yapılan madde de bilgi merkezlerinin elektronik danışma hizmetlerini sunduğu araçlar ve donanımlardan kullanıcıların memnuniyet oranlarının ölçülerek bu konuda eğer varsa eksikliklerin giderilmesi sağlanarak kullanıcıların hizmetle alakalı memnuniyet oranlarının artırılmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Aynı zamanda yine bu yöntemle kullanıcıların danışma hizmetinden yararlanabilmek amacıyla kullandıkları teknolojik olanaklar belirlenerek hem bu yönde bir hizmet verilebilecek, hem de kullanılan araç ve gereçler hakkında bilgi sahibi olunarak, çıkması muhtemel aksaklıklara müdahale etme imkânı elde edilebilecektir.

2.12.3.10. Elektronik Danışma Hizmetinin Kullanıcıya Etkisi

Elektronik danışma hizmetinin kullanıcı üzerindeki etkisi, kullanıcıların bu hizmetten bir fayda sağlayıp sağlamadıklarını anlamak için kullanılan önemli bir veridir. Hizmetin kullanıcıya etkisi, kullanıcının bilgi gereksiniminin karşılanması, zaman kazanması, yeni bilgi kaynaklarına erişim sağlamak gibi çeşitli şekillerde olabilmektedir. Elektronik danışma hizmetinin kalitesini ölçme de en önemli veri hizmetin kullanıcıyı ne şekilde etkilediğidir. Ayrıca hizmetin kullanıcıya etkisi hayatını değiştirebilecek özellikte de (yeni bir iş bulma, mezuniyet projesini bitirme, belli bir hastalıkla ilgili sağlanan son bilgilerin hastaların iyileştirilmesi üzerine etkisi gibi) olabilmektedir. Bu bilgiler, hizmetin değerini ölçmede, hizmete maddi ve manevi destek sağlamada ve personelin iş tatminlerinde önemli yeri olan bilgilerdir (McClure ve diğerleri, 2002: 50).

2.12.3.11. Kullanıcıların Demografik Verileri

Kullanıcı demografik bilgileri, kullanıcıyla ilgili yaş, ırk, cinsiyet, eğitim, meslek vb. gibi bilgileri kapsamaktadır. Her kullanıcı grubunun belirli karakteristik özellikleri ve 7bilgi gereksinim düzeyleri farklıdır. Kullanıcıların demografik bilgilerini elde etmek, hizmetin geliştirilmesi kararlarında önemli verilerdir. (McClure ve diğerleri, 2002: 51).

Kullanıcılarla ilgili demografik verilere sahip olmak bilgi merkezleri için çok önemlidir. Bu bilgilerden yararlanılarak hizmetten faydalanması beklenen çeşitli düzey ve yapıda ki hedef kitleye, gereksinimleri yönünde materyal ve kaynakların sağlanmasıyla daha kaliteli ve beklentilere uygun bir hizmet sunulması mümkün olabilecektir.

2.12.4. Maliyet

Elektronik danışma hizmeti ile ilgili maliyetlerinin belirlenmesi, bütçe ayarlamaları ve hizmetle ilgili maliyet-yarar analizinin yapılabilmesi amacıyla çok önemlidir. Maliyet hesaplamaları ile ilgili bilgiler, genellikle yönetim tarafından, yıllık raporlar, personel harcamaları, tanıtım ve eğitim harcamaları ve ilgili gider kalemleri incelenerek ve yıllık olarak yapılabilmektedir (McClure ve diğerleri, 2002: 52).

2.12.4.1. Elektronik Danışma Hizmetinin Maliyeti

Elektronik danışma hizmetinin maliyetini oluşturan kalemler; personel, elektronik kaynakların sağlanması, gerekli teknik altyapı, ilgili araç gereç ve tanıtım

faaliyetleri, eğitim ve hizmetin verilmesiyle ilgili olan tüm giderlerden oluşturmaktadır. Bütçe hazırlama ve yönetimsel kararların alınmasında maliyetle ilgili bilgiler en temel verilerdir (McClure ve diğerleri, 2002: 53).

Bu madde, hizmetin oluşturulması aşamasında kullanıcıların gereksinimleri doğrultusunda hizmet verilebilmesi amacıyla gerekli olan araç-gereç, teknik altyapı personel, vb. gibi giderleri kapsamaktadır. Burada amaç, hiçbir bütçenin sınırsız olamayacağı düşünüldüğünde kullanıcıların talepleri ve bütçe gerçekleri arasında bir denge kurularak hizmetin planlanması gerektiğidir.

2.12.4.2. Elektronik Danışma Hizmeti Maliyetinin Toplam Danışma Bütçesine Göre Oranı

Elektronik danışma hizmeti maliyetinin, toplam danışma hizmetleri maliyetine olan oranını içermektedir. Danışma hizmeti bütçesi içindeki payını görmek, bütçe hazırlamak ve ayarlamaları yapmak açısından önemli bir veridir (McClure ve diğerleri, 2002: 53).

$$\frac{\textit{Elektronik Danışma Maliyeti}}{\textit{Toplam Danışma Hizmeti Bütçesi}} \; X\,100$$

Bu orandan çıkacak sonuç daha sonra yapılacak olan maliyet–yarar analizinin sonuçlarına göre hangi hizmetin daha yoğun olarak kullanıcılar tarafından kullanıldığının tespit edilmesiyle, yeni bütçe ayarlamalarında yöneticiler tarafından göz önünde bulundurması gereken bir noktadır.

2.12.4.3. Elektronik Danışma Hizmeti Maliyetinin Toplam Kütüphane Bütçesine Oranı

Elektronik danışma hizmeti maliyetinin toplam kütüphane bütçesine göre oranını içermektedir. Bu bilgi elektronik danışma hizmeti maliyetinin toplam kütüphane bütçesi içindeki oranını göstermek, bütçe ile ilgili alınacak kararlarda kullanılabilmektedirler (McClure ve diğerleri, 2002: 54).

$$\frac{\textit{Elektronik Danışma Maliyeti}}{\textit{Toplam Kütüphane Bütçesi}} \; X\,100$$

Bu bölümde yapılan değerlendirme ölçütleri ile verilen hizmetin maliyeti belirlenerek hangi oranda yarar sağlandığının bir karşılaştırmasını yapmak mümkündür. Bu ölçümlerden elde edilecek sonuçlar bütçenin dağılımının belirlenmesinde ve elektronik danışma hizmetlerine aktarılacak kaynakların belirlenmesinde önemli bir rol oynamaktadır.

2.12.5. Diğer Değerlendirme Seçenekleri

Elektronik danışma hizmetlerinin değerlendirmesinde aşağıda belirtilen seçenekler de ek olarak kullanılabilmektedir. McClure ve diğerleri (2002: 58) bu seçenekleri üç alt başlık altında ele almışlardır.

2.12.5.1. Tekrar İnceleme

Danışma kütüphanecilerinin meslektaşları tarafından verilen hizmetle ilgili soru yanıt setlerini ve sohbet oturumlarını incelemeleri ve bu incelemeler sonucunda verilen hizmetin kalitesinin artırılabilmesi amacıyla eleştiri ve önerilerde bulunmalarını içeren bir süreçtir. Tekrar inceleme; cevabın uygunluğu, cevabın tamlığı, standart metinlerin kullanımı, kullanılan kaynaklar, yönlendirmeler ve bu yönlendirmelerin uygunluğu gibi önemli noktalar göz önünde bulundurularak yapılmalıdır (McClure ve diğerleri, 2002: 59).

Bu şekilde yapılabilecek bir değerlendirme daha önce yapılmış olan bir hizmetin aynı konuda uzman başka bir konu uzmanı tarafından incelenerek eksik noktaların belirlenmeye çalışılmasını kapsamaktadır. Bu şekilde yapılan bir incelemeyle, varsa incelenen personelin ya da inceleyen personelin eksiklerini, bir diğerinin çalışmasından görerek daha kaliteli bir hizmeti sunabilme yönünde karşılıklı gelişim amaçlanmıştır.

2.12.5.2. Geliştirilmiş Danışma Notları

Geliştirilmiş danışma notları, kütüphanecilerin hizmeti verirken ve kişisel olarak kaydettikleri profesyonel görüşlerini, gözlemlerini, başarılı ve başarısız yanlarını ve hizmetle ilgili olarak yazdıkları notları içermektedir. Bu notlar özellikle hizmetin planlama aşamasında düşünülmemiş olan noktaları saptamakta, hizmetin geliştirilmesi ve profesyonel eğitimin içeriğinin belirlenmesinde, elektronik danışma hizmeti işlem ve politikalarının geliştirilmesinde kullanılmaktadır (McClure ve diğerleri, 2002: 59).

2.12.5.3. Kütüphaneci Tartışma Grupları

Kütüphane içinde oluşturulacak tartışma grubu, kütüphanecilere kendi işleri ile ilgili tecrübelerini, bilgilerini ve elektronik danışma hizmetinin gelişmesine yönelik önerilerini paylaşmalarına ve zor soruların ve durumların çözümlenmesiyle ilgili yardım sağlamaları ve kütüphanecilerin profesyonel anlamda kişisel gelişimleri açısından önemlidirler (McClure ve diğerleri, 2002: 59).

"Diğer Değerlendirme Seçenekleri" başlığı altında verilen üç alt başlıkta, verilmekte olan elektronik danışma hizmetlerinin değerlendirmesi bu sefer kullanıcılar tarafından değil, hizmeti verenler tarafından yapılmaktadır. Bu değerlendirmeler, daha kaliteli bir hizmet sunulabilmesi amacıyla danışma konusunda uzman kütüphanecilerin karşılıklı görüş alış verişinde bulunarak varsa hizmetle ilgili eksik noktalar belirlenmekte, bunlarla ilgili verilecek olan eğitimin içeriği belirlenerek hizmetin işlem ve politikaları bu yönde geliştirilmeye çalışılmaktadır.

2.12.6. Kalite Standartları

Elektronik danışma hizmeti kalitesiyle ilgili bir standart oluşturulurken belirlenmesi önerilen sekiz önemli madde bulunmaktadır. Bu maddeler içindeki değerler her kütüphane tarafından hizmetin kalitesinden beklentilere göre ayarlanabilmektedir. Kütüphaneler tarafından belirlenen standartlar düzenli aralıklarla hizmet performansına göre değerlendirilmeli ve belirlenen standartlarla, gerçekleşen performans arasındaki farklar incelenmelidir. Böyle bir inceleme

hizmetin kalitesini artırmak ve hizmetten beklenen performansı sağlamak için önemlidir (McClure ve diğerleri, 2002: 60).

2.12.6.1.Nezaket: Elektronik danışma hizmeti verilirken, personelin kullanıcıya göstereceği nezaket ve ilgi düzeyinin, çok başarılı ile çok başarısız ölçeğinde nerede olması beklendiği belirlenmelidir. Nezaketle ilgili ölçüm, cevaba eklenecek bir anket veya yanıt sonrası kullanıcıyla yapılacak görüşme sonucu alınacak bilgilerle belirlenerek, personelin beklenilen nezaketi gösterip göstermediği konusunda bilgi edinmek mümkün olacaktır (McClure ve diğerleri, 2002: 60).

Nezaket daha önceki konularda belirtildiği gibi elektronik danışma hizmetinin kullanıcılara sunulmasında hizmeti sunan personel tarafından dikkat edilmesi gereken bu yolla kullanıcı memnuniyetinin sağlanarak kaliteli hizmet verme yönünde dikkat edilmesi gereken önemli noktalardan biridir.

2.12.6.2. Doğruluk: Personelin verdiği yanıtların doğruluk oranının ne olması beklendiği belirlenmelidir. Yanıtların doğruluk oranları için, seçilecek örneklemin elektronik danışma kütüphanecileri tarafından incelenmesi ve yanıtların doğru veya yanlış oldukları üzerinde saptamalar yapılması gerekmektedir (McClure ve diğerleri, 2002: 60).

Verilen hizmetin kalitesini artıran önemli maddelerden biride, kullanıcıların taleplerine, onların gereksinimlerini karşılayacak bir şekilde yanıt vererek kullanıcı memnuniyetinin sağlanmasıdır. Verilen doğru yanıt oranı ile ilgili yapılan araştırmalara dayanılarak bir takım düzenlemelere gidilebilir(personel eğitimi vb.)

2.12.6.3. Memnuniyet: Elektronik danışma hizmeti kullanıcılarının hizmetin genelinden 1 (hiç memnun olmama) ile 7 (çok memnun) ölçeğinde nerede olması beklendiğinin belirlenmesidir. Beklenilen düzeyin ölçülmesinde, cevaba eklenecek bir anket veya yanıt sonrası kullanıcıyla yapılacak görüşme (telefon, e-posta vb.) sonucu alınacak bilgiler, kullanıcıların hizmetten toplam olarak memnuniyetlerinin beklenilen düzeyde olup olmadığı anlaşılabilmektedir (McClure ve diğerleri, 2002: 60).

2.12.6.4. Tekrar Kullanıcı: Elektronik danışma hizmeti kullanıcılarının ne kadarının hizmeti tekrar kullanması beklendiği yüzde olarak belirlenmelidir. Belirlenen oranın sağlanıp sağlanmadığı, bağlantı bilgileri analiz edilerek elde edilebilir (McClure ve diğerleri, 2002: 61).

2.12.6.5. Farkındalık: Hedef kullanıcı kitlesinin ne kadarının verilen hizmetin farkında olması beklenildiği belirlenmelidir. İlgili bilgi, hedef kullanıcı kitlesine uygulanacak anket sonucunda elde edilmektedir (McClure ve diğerleri, 2002: 61).

2.12.6.6. Maliyet: Elektronik danışma hizmetinin her bir işlemi için harcanacak mali kaynağın belirlenmesi ve zamanla bu maliyetin gözden geçirilerek tekrar ayarlanması gerekmektedir. Her bir işlem için maliyetin hesaplaması, belirlenen bir sürede toplam elektronik danışma hizmeti maliyetinin hesaplanması ve yine o süre içinde yapılan toplam işlem sayısına bölünerek bulunmaktadır (McClure ve diğerleri, 2002: 61).

2.12.6.7. Tamamlama Süresi: Elektronik danışma hizmeti ile ulaştırılan soruların ortalama beklenilen yanıtlanma sürelerinin açık olarak belirlenmesi gerekmektedir. Bu süre, kullanım oranına, gelen soruların tiplerine, zorluk derecelerine ve hizmetin veriliş saatlerine göre değişkenlik gösterebilmektedir. Bu nedenle tamamlama süresi ile ilgili belirlenecek kalite standardı çok iyi bir şekilde belirlenmelidir ve uygun tamamlama süresi saptanmalıdır (McClure ve diğerleri, 2002: 61).

2.12.6.8. Erişebilirlik: Hizmetin erişilebilirliği, hizmetin kolay bulunabilirliği, kolay kullanımı ve özel gereksinimi olan kullanıcılara uygunluğu gibi çeşitli faktörleri içermektedir ve hizmetin ne kadar ve ne derece erişilebilir olacağı belirlenmelidir (McClure ve diğerleri, 2002: 61).

Bu bölümde "Kalite Standartları" başlığı altında verilen 8 madde ile verilmekte olan bir elektronik danışma hizmetinin kalitesinin ölçümlendirilebilmesi için gerekli olan başlıkların neler olması gerektiği hakkında bilgiler verilmiştir. Verilen başlıklarla ilgili bilgi merkezi tarafından birtakım standartlar belirlenerek bu standartlara uyulup uyulmadığı, kullanıcılara uygulanan birtakım anketler ve hizmete erişim için kullanıcıların yaptıkları bağlantı analizlerinin incelenmesi sonucunda saptanarak daha önce belirlenen standartlara uyulup uyulmadığı belirli aralıklarla mutlaka kontrol edilmelidir.

Bilgi merkezlerinin kullanıcılarına sunduğu elektronik danışma hizmetlerinin değerlendirmesi yapılarak, verilen hizmetin kullanıcıların memnuniyetini sağlamadaki yeterliliğinin belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmaların tanıtıldığı bu bölümden sonra aşağıda Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğünün yapısı ve bu kurumun

kütüphanesi hakkında bilgi verilerek, tezimizin ana konusu olan danışma hizmetleri anlamında neler yapıldığı ve kurum kütüphanesinin bu hizmetleri kullanıcılarına hangi yöntem ve düzeyde sunduğu tespit edilmeye çalışılacaktır.

Bu incelemeler sonucunda DSİ Genel Müdürlüğü Merkez Kütüphanesinin verdiği danışma hizmetleri günümüz teknolojileri ve bilgi ortamının gerektirdiği anlamda yani daha önceki bölümlerde anlatılan yöntemlerle sunulup sunulmadığının bir karşılaştırması yapılarak bu anlamda eğer varsa eksiklikler tespit edilmeye çalışılacaktır. Kurum kütüphanesinde verilen danışma hizmetinin daha etkin ve verimli bir şekilde kurumun personeli ve kurumun çalışma alanları ile ilgili konularda ki diğer kullanıcıların memnuniyetinin sağlanarak, onlara daha etkin ve kaliteli bir hizmetin sunabilmesi yönünde neler yapılabileceği önerilecektir.

3. BÖLÜM

DEVLET SU İŞLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ GÖREVLERİ VE ORGANİZASYON YAPISI

3.1. KURULUŞ VE TEŞKİLAT

Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü, Türkiye'nin yerüstü ve yeraltı sularının zararlarını önlemek ve bunlardan çeşitli yönlerden faydalanmak amacıyla su kaynaklarının planlaması, yönetimi ve geliştirilmesinden sorumlu katma bütçeye dâhil bir kuruluştur.

Türkiye'de su işlerinin nizami bir şekilde ve sürekli olarak ele alınması, 1914 yılında Nafıa Nezareti'nin yeniden yapılanması ile oluşturulan "Umur-u Nafıa Müdüriyet-i Umumiyesi"nin (Bayındırlık İşleri Genel Müdürlüğü) kurulmasıyla başlar. Bu genel müdürlüğün görevleri arasında sulama, kurutma, taşkın koruma, nehir ulaşımı, su biriktirme ve dağıtımı önemli bir yer almıştır. Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulmasının ardından 1925 yılında "Umur-u Nafıa Müdüriyet-i Umumiyesi"ne bağlı bir "Sular Fen Heyeti Müdürlüğü" kurularak Bursa, Adana, Ankara, Edirne ve İzmir Su İşleri müdürlükleri kurulmuşsa da gerek gözlem(rasat) yetersizliği gerekse bu işlere ayrılan ödenek azlığı, işlerin gereken ölçüde gelişmesine imkân vermemiştir. Nihayet 1929 yılında ortaya çıkan şiddetli bir kuraklık ve kıtlık o yıl "Sular Umum Müdürlüğü"nün kurulmasına neden olmuştur.

1939 yılında da Nafıa Vekâleti'ne (Ticaret Bakanlığı) bağlı olarak "Su İşleri Reisliği" kurulmuştur. Bu tarihten sonra su işlerinin önemi çok daha iyi anlaşılmıştır. Bu dönemde su kaynaklarının istikşafı, etütleri ve planlamaları ile su ölçümleri yapılmıştır.

Su işlerini yürütmek uğruna teşkilatın ihtiyaçlara yanıt vermesi kaygılarının yanında o dönem için önemli sayılacak imalatlar da yapılmıştır.

Ankara'daki Çubuk – I Barajı bu konudaki akla gelen (Cumhuriyet dönemindeki) ilk su yapılarından biridir.

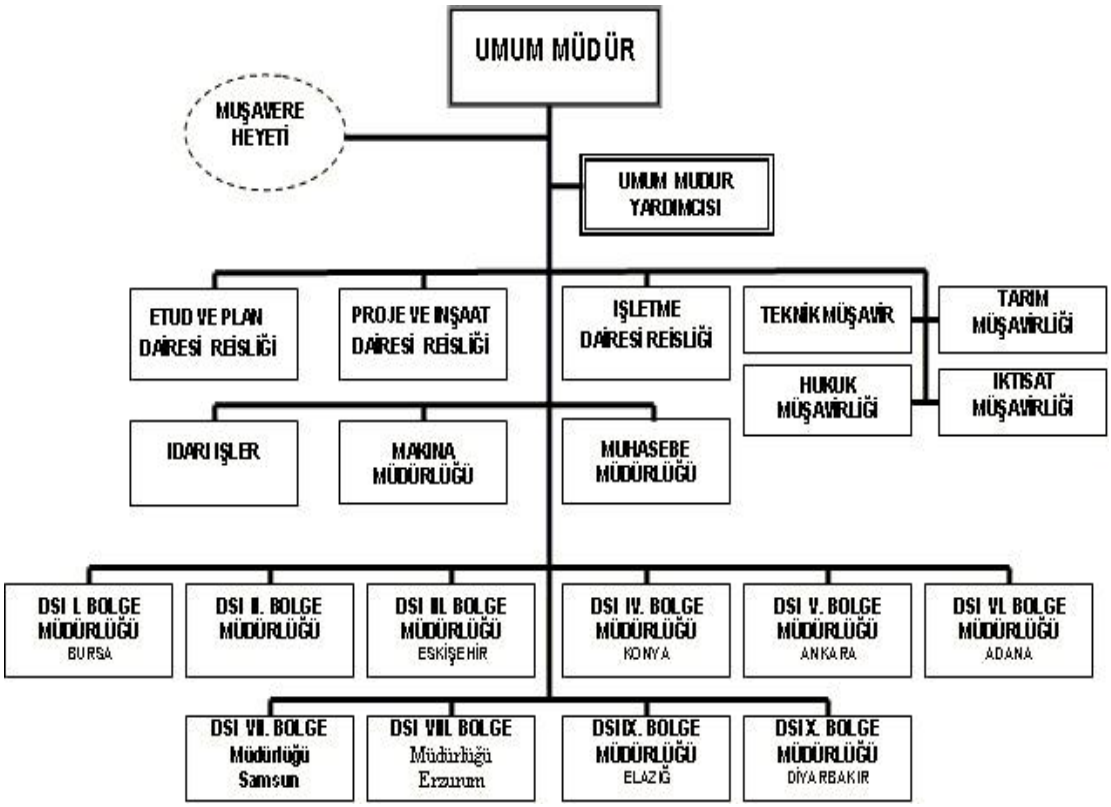
1953 yılında su işleri teşkilatı yeniden düzenlenerek ve yetkileri artırılarak 18.12.1953 tarihinde kabul edilen ve 28.02.1954'te yürürlüğe giren 6200 sayılı kanun ile Bayındırlık Vekâleti'ne bağlı olarak katma bütçeli tüzel kişiliği olan Devlet Su İşleri Umum Müdürlüğü kurulmuş ve teşkilatlanma çalışmalarını 01.03.1954 tarihinde tamamlamıştır.

DSİ kurulduğu ilk zamanda şimdiki adı Bayındırlık ve İskan Bakanlığı olan Bayındırlık Vekaletine bağlı katma bütçeli teşkilat statüsünde kurulmuştur. Zaman içerisinde de gerek bakanlar kurulunun görev bölüşümü gerekse işlerin yönetimi bakımından Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı bağlı kuruluşu olarak da faaliyetini sürdürmüştür. Tarih sırasına göre bu tasarruflar aşağıdaki işlem sırasını izlemiştir:

- 28.02.1954 tarihinde yürürlüğe giren 6200 sayılı kanun Bayındırlık Vekâleti'ne bağlı, katma bütçeli, tüzel kişiliğe sahip Devlet Su İşleri Umum Müdürlüğü kurulmuştur.
- Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü 19.02.1985 tarih ve 3154 sayılı Kanunun 24.maddesi ile Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığına,
- 27.09.1984 tarih ve 3046 sayılı Kanunun 3313 sayılı Kanunla değişik 10. maddesi gereğince 17.10.1986 tarihinde Başbakanlığın teklifi ve Cumhurbaşkanlığının onayı ile yeniden Bayındırlık ve İskan Bakanlığına,

• 12.03.1996 tarih ve 22578 sayılı Resmi Gazete`de yayımlanan Cumhurbaşkanlığı`nın onayı ile Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığına,

• 31.08.2007 tarih ve 26629 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 30.08.2007 tarihli ve D–1–2007–544 sayılı Cumhurbaşkanlığı Tezkeresi ile Çevre ve Orman Bakanlığına bağlanmıştır.



Şekil- 1: Genel Müdürlüğün kuruluş yılındaki (1954) teşkilat yapısı.

DSİ'nin organizasyon yapısı; merkez teşkilatı(kurmay), bölge müdürlükleri (kumanda) ve kuruluş kanunu(6200) na göre teşkil edilecek işletmelerden oluşur.

Teşkilatlanma çalışmalarının tamamlanmasından sonra tarım için sulama suyu temini; bu sulamaların ihtiyacı olan elektrik enerjisini sağlamak için de

hidroelektrik enerji üretilmesi; o zamanki yetkiyle büyük şehirler için içme, kullanma ve endüstri suyu sağlanması; taşkınları kontrol altına alma; su kalitesini iyileştirme, arazi ıslahı, nehir düzenleme ve ulaşımda faydalanma; rekreasyon ve su ile ilgili diğer yapıların tasarlanması; bu yapılarda kullanılacak malzemenin ve teknolojinin araştırılması görevlerini icra ederek su ve toprak kaynaklarının geliştirilmesi için büyük boyutta yatırımlara girişilmiştir.

Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğünün görevleri 6200, 1053 ve 167 sayılı kanunlarla belirlenmiştir.

3.2. DEVLET SU İŞLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜNÜN GÖREVLERİ

28.02.1954 tarih ve 6200 sayılı Teşkilat ve Vazifeler Hakkındaki Kanun ile;

- Taşkın koruma,
- Sulama,
- Bataklık alanların ıslahı,
- Enerji üretme,
- Akarsularda ıslahat yapmak ve icab edenleri seyrüsefere elverişli hale getirmek,
- Bu işlerle ilgili her türlü etüt, proje ve inşaatları yapmak veya yaptırmak,
- Bu tesislerin işletme, bakım ve onarımlarını sağlamak,

16.12.1960 tarih ve 167 sayılı Yeraltı Suları Hakkında Kanun ile;

- Yeraltı suyu etüt ve araştırmaları için kuyu açmak veya açtırmak,
- Kuyuları devretmek veya kiralamak,

- Yeraltı sularının korunması ve tescili,

03.07.1968 tarih ve 1053 sayılı *(18/4/2007 tarihli ve 5625 sy Kanun ile değişik)* Belediye Teşkilâtı Olan Yerleşim Yerlerine İçme, Kullanma ve Endüstri Suyu Temini Hakkında Kanun ile ;

- Baraj,
- İsale hattı,
- Su tasfiye tesisi inşaatları,
- Atık su arıtma faaliyetleri
- Su depoları yapmak görevleri verilmiştir.

Genel Müdürlüğün kuruluşundan bu güne kadar geçen süre içerisinde artan hizmet ihtiyaçlarına yanıt vermek üzere yeni ihtisas birimleri oluşturulmuştur.

Teşkilat yapısında zaman içinde meydana gelen değişiklikler dikkate alınarak gelinen noktada 13 daire başkanlığı ve diğer merkez teşkilatı birimleri kurmay kademeyi oluşturmaktadır. Daire başkanlıkları ve diğer merkez teşkilatı birimlerinin kurulması ve kaldırılması için Kanun düzeyinde bir mevzuat çalışması gerekmektedir. Kumanda kademesi olan bölge müdürlükleri ise yurt çapında birisi geçici statüde olmak üzere 25 adettir. Bölge müdürlüklerinin merkezindeki şube müdürlükleri ve başmühendislikler, daire başkanlıklarının ve başkanlık teşkilatındaki şubelerin çalışma konularını bölge hudutları dahilinde takip edecek şekilde faaliyet yürütmektedirler. Bölgelerin de taşrası denilebilecek noktada ise bölge müdürlüğünün bulunduğu mahalden bağımsız ve çoğu kez de uzakta bulunan kendi içinde çalışmaları bütünlük arz eden şubeler ve başmühendislikler bulunmaktadır. Bu

yapıyla adeta her bölge müdürlüğü genel müdürlük merkezinin bölge görev sahasıyla sınırlanmış bir modeli görünümündedir. Bölge Müdürlüklerinin merkezinin nerede olacağı hangi illeri ilçeleri kapsayacağı Bakanlar Kurulu Kararı ile belirlenir.

Bölge müdürlükleri kendi görev sahalarında rasat, harita alımı, su ve toprak analizleriyle ilgili etüt çalışmaları, o coğrafyada büyük su ve küçük su işlerinin uzun vadeli planlaması için raporlar hazırlar ve tasdik için merkez teşkilatındaki dairelere gönderirler. Yatırım programına alınan işlerde ise bölge sahasındaki projelerin kontrollük hizmetleri ile işletmeye alınan tesislerin işletilmesi, bakım ve onarım ihtiyaçlarının karşılanması ve yerel yönetimlere devredilmesi işlerini yürütürler.

Genel manada yapılan bu işler, tipik bir bölge müdürlüğünün işleyişini anlatır. Diğer yandan sadece belli özellikleri bulunan işleri yürütmek üzere de bölge müdürlüğü kurulabilmektedir. Örneğin sadece Atatürk Barajı ve HES inşaatını yürütmek üzere Atatürk Barajı XVI. Bölge Müdürlüğü kurulmuştur. Projenin bitirilmesiyle de bölge teşkilatı lağvedilmiştir. Hâlihazırda DSİ Çoruh Projeleri XXVI. Bölge Müdürlüğü de kendi sahasındaki hidroelektrik santral projelerini sevk ve idare etmek üzere geçici statüde kurulmuş bir diğer bölge müdürlüğüdür. Geçici statüde kurulan bölge ve şube müdürlükleri ile müstakil başmühendislikler müşterek (üçlü) kararname ile kurulur, birleştirilir ve kaldırılır.

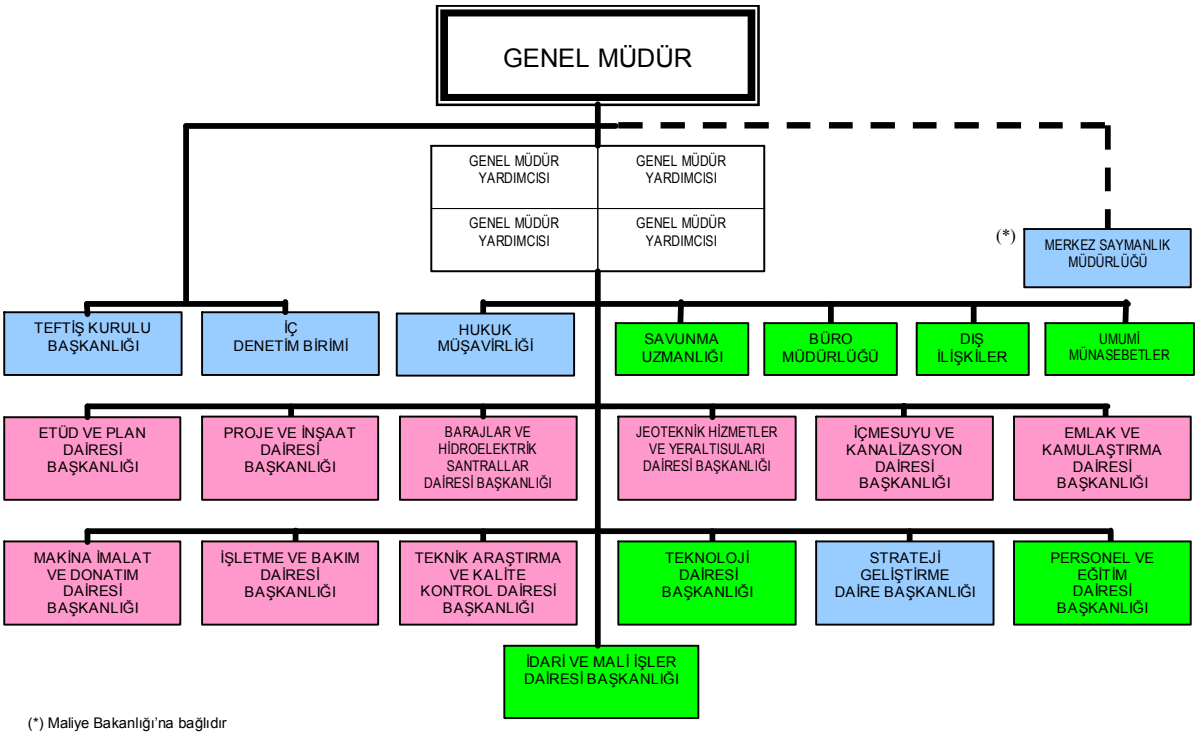
Kalıcı statüde olmakla beraber rutin işlerden ziyade İstanbul iline içmesuyu temini için Bolu il sınırlarından itibaren belli yetkileri kullanabilen (DSİ XIV. Bölge Müdürlüğü-İstanbul) bölge müdürlüğü de bulunmaktadır.

Sürekli hizmet vermek üzere bölge müdürlüklerinin teşkilatındaki (kalıcı statüdeki) şube müdürlükleri ve müstakil başmühendislikler de Bakanlar Kurulu Kararı ile kurulur ve kaldırılır.

Bölgelere bağlı üniteler, uzun vadeli ve rutin işleri yapmak üzere kalıcı teşkilat üniteleriyle kendi taşrasına da hizmet vermektedir. Diğer kurumlarda il müdürlükleri şeklinde bir yapı olsa da DSİ bu geleneğe uymamaktadır. İşin yoğun olduğu yerler dikkate alınarak bazen il merkezlerinde bazen de ilçelerde kurulan DSİ …(numaralı) Şube Müdürlükleri, DSİ Sondaj Şube Müdürlükleri gibi sürekli hizmet veren kalıcı teşkilat üniteleri bulunmaktadır. Türkiye genelinde DSİ …(numaralı) Şube Müdürlükleri 84 adet; DSİ Sondaj Şube Müdürlükleri ise 19 adettir.

Kalıcı ünitelerin yanında belli bir zaman diliminde yoğun iş kapasitesi olan yatırım projelerinin sevk ve idare edilmesi için de proje esasına göre teşkilat kademeleri oluşturulmaktadır. Projenin seyrine göre bu teşkilat büyüyebilmekte, inşaat aşamasının bitirilmesiyle ihtiyaç varsa işletme ünitesi haline dönüşebilmektedir. Çoğu kez de projenin bitirilmesiyle teşkilat ünitesi de lağvedilmektedir (kaldırılmaktadır).

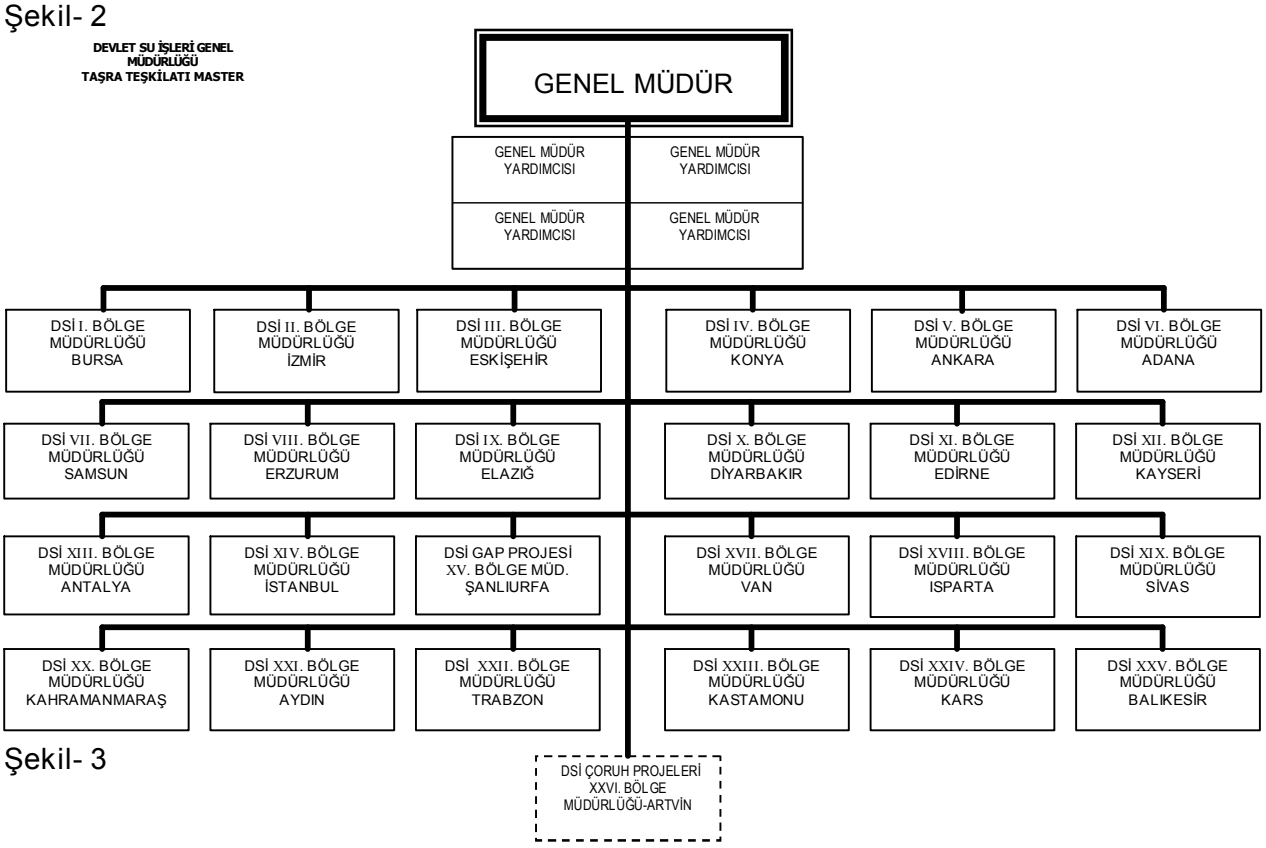
DSİ' nin merkez ve taşra teşkilatına ait master şemalar, organizasyon yapısı ile aşağıda yer almaktadır.



(*) Maliye Bakanlığı'na bağlıdır

Şekil- 2

DEVLET SU İŞLERİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
TAŞRA TEŞKİLATI MASTER



Şekil- 3

3.3. DSİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ:

Devlet Su İşleri Merkez Kütüphanesi 16.08.1965 yılında İdari ve Mali İşler Dairesi Başkanlığı bünyesinde kurulmuştur.

DSİ Kütüphanesi kullanıcılarının dergi, kitap, süreli yayın, teknik yayın, rapor, referans kaynağı vb. gereksinimlerini hem basılı hem de elektronik ortamda karşılamaya çalışmakta ve bu amaçla hizmet vermektedir. 1 okuma salonu ile 156 metre karelik alanı kaplayan kütüphane, 20 kişilik oturma kapasitesine sahiptir. Kütüphane hafta içinde mesai Saatleri içerisinde açıktır (08.30–17.15). Kullanıcılar kütüphane ve kurum içerisindeki bilgisayarlardan kütüphanenin abone olduğu içeriğine tam metin erişilebilen ulusal ve uluslar arası kitap, dergi, vb kaynaklara erişebilmektedirler.

DSİ Merkez Kütüphanesinde toplam 3 personel bulunmaktadır. Bunlardan sadece 1 kişi meslek elemanıdır. Kütüphanede; Ödünç verme, Referans (kaynağa yönlendirme), Katalog Taraması gibi işlemler yapılmaktadır

DSİ Kütüphanesi kurumun amaç ve faaliyetleri doğrultusunda kurum çalışanlarının gereksinimlerini karşılamak amacıyla oluşturulmuştur. Bununla birlikte Kurumun çalışma alanlarını ilgilendiren konularda kurum dışından da kullanıcılara hizmet vermektedir.

3.3.1. DSİ Kütüphanesinin Derme Özellikleri:

Devlet Su İşleri Kütüphanesi 2008 Yılı Kasım Ayı itibariyle 8515 bilgi kaynağına sahiptir. Bunlardan 7156 ‘sı kitap,1355 ‘i teknik rapor, geri kalanlar süreli yayınlar ve danışma kaynaklarından oluşmaktadır.

3.3.2. Basılı Derme

DSİ Kütüphanesinin basılı dermesi nitelik açısından kurumun çalışma alanlarıyla alakalı konularda önemli kaynaklara sahip olmasına rağmen nicelik olarak çok gelişememiştir. Basılı derme içerisinde kitaplar, süreli yayınlar, danışma kaynakları, teknik raporlar bulunmaktadır.

3.3.2.1 Basılı Kitap Dermesi

DSİ Kütüphanesinin Dermesinde bulunan kitaplar Amerikan Kongre Kütüphanesi Sınıflama Sistemine göre sınıflanıp, açık raf sistemi ile kullanıcıların hizmetine sunulmuştur. Kütüphanenin kitap dermesine kurum çalışanları kurum içerisinden, kurum dışından olan kullanıcılar ise kütüphanenin içinden İskenderiye Otomasyon Sistemini kullanarak erişebilmektedirler.

3.3.2.2. Basılı Dergi Dermesi

DSİ Kütüphanesinin kurumun çalışma konularıyla alakalı konularda 19 yerli 9 Yabancı dergiye üyeliği bulunmaktadır.

3.3.2.3. Basılı Danışma Dermesi

Dsi Kütüphanesi basılı dermesi ansiklopediler, atlaslar, haritalar, istatistikler, çeşitli standartlardan (TSE Standartları) oluşmaktadır. Bu kaynaklar dışarıya ödünç verilmeyip sadece kütüphane içinde kullandırılmaktadır.

3.3.3. Görsel-İşitsel Materyaller

Kütüphane dermesinde ses kaset ve CD gibi görsel ve işitsel materyaller de bulunmaktadır. Bu materyaller ödünç verilmemekte sadece kütüphane içerisinde kullandırılmaktadır.

3.3.4. Elektronik Bilgi Kaynakları Dermesi

Dsi Kütüphanesi Kullanıcıları için kurumun iç ağından (intranet) çeşitli mühendislik dallarına ait yayınlara içeriğine tam olarak erişilebilen Ulusal ve Uluslar arası kitap, dergi, vb. yayınlara abone olmuştur. Bunlar;

- Uluslararası Süreli Yayınlar: (Amerikan İnşaat Mühendisleri Derneği tarafından yayınlanan dergiler)

İnternational Journal of Geomechanics (Uluslararası Jeomekanik Dergisi)

Journal of Architectural Engineering (Mimari Dergisi)

Journal of Bridge Engineering (Köprü Mühendisliği Dergisi)

Journal of Composites for Construction (İnşaatlarda Kullanılan Bileşikler Dergisi)

Journal of Energy Engineering (Enerji Mühendisliği Dergisi)

Journal of Environmental Engineering (Çevre Mühendisliği Dergisi)

Journal of Geotechnical and Geoenvironmental Engineering (Jeoteknik ve Çevresel Mühendisliği Dergisi)

Journal of Hydraulic Engineering (Hidrolik Mühendisliği Dergisi)

Journal of Hydrologic Engineering (Hidroloji Mühendisliği Dergisi)

Journal of Infrastructure Systems (Altyapı Sistemleri Dergisi)

Journal of Irrigation and Drainage Engineering (Sulama ve Drenaj Mühendisliği Dergisi)

Journal of Materials in Civil Engineering (İnşaat Malzemeleri Dergisi)

Journal of Surveying Engineering (Etüt ve Haritacılık Mühendisliği Dergisi)

Journal of Water Resources Planning and Management (Su Kaynaklarının Plan Ve Yönetimi Dergisi)

Practice Periodical on Structural Design and Construction (Yapı Tasarımı ve İnşası Uygulamaları Dergisi)

- Uluslararası Elektronik Kitaplar: (CRCnetBASE Veri Tabanındaki Elektronik Kitaplar)

5 Konuda Elektronik Kitaplara erişim sağlanmaktadır bunlar;

- İnşaat Mühendisliği
- Elektrik-Elektronik Mühendisliği
- Çevre Mühendisliği
- Makine Mühendisliği
- Telekomünikasyon

Ulusal Yayınlar:

- TSE Standartları
- İçtihat Bankası
- Mevzuat Bilgi Bankası

DSİ Yayınları:

- Dsi Teknik Bültenleri
- Ulusal Su Mühendisliği Sempozyumu
- 2.Ulusal Su Mühendisliği Sempozyumu
- 3. Ulusal Su Mühendisliği Sempozyumu
- Ulusal Hidrolojide İzotop Teknikleri Sempozyumu
- Kalite Kontrol Teknik Semineri (Bildiriler El Kitabı)

3.4. DSİ KÜTÜPHANESİNDE VERİLEN HİZMETLER

3.4.1. Ödünç Verme

Ödünç verme süresi DSİ Kurumu Çalışanları için 15 gün, kurum dışından gelen kullanıcılar için ise 7 gündür. Bu süre içinde getirilmeyen materyalin, kullanıcının sözlü veya yazılı isteği üzerine ödünç verme süresi 7 gün daha uzatılabilmektedir. DSİ Kurumu Kullanıcıları ödünç alma hizmetinden faydalanabilmek için, geçerli bir DSİ kimlik kartı göstermesi zorunludur. Kurum Dışından olan kullanıcılar ise kimlik kartları ile bu hizmetten faydalanabilirler. Kullanıcılar, kimlik kartları ile ödünç aldıkları tüm materyallerden sorumludurlar. DSİ kütüphanesinde kullanılmakta olan İskenderiye Otomasyon Sisteminin ödünç

alınan ya da ödünç almak üzere ayırtılan kitapları, ödünç alınan kitapların iade günlerini ve varsa ayırtılan kitapların görülebilme özelliği bulunmasına rağmen bu özellik DSİ Kütüphanesinde kurulamamıştır.

3.4.2. Katalog Taraması

DSİ Kütüphanesinin sahip olduğu bilgi kaynaklarına İskenderiye Otomasyon Sistemi kullanılarak tarama yapma imkânı bulunmaktadır. Kütüphanede bulunan kitaplara, basılı dergilere ve elektronik dergilere ait bibliyografik bilgilere OPAC aracılığı ile erişmek mümkündür. Kütüphane katalog taraması için sistem kullanıcılara basit ve detaylı arama özellikleri sunmakta ve aynı zamanda yapılacak taramanın belirli sınırlamalarla (tarih, dil, format gibi) yapılabilmesi olanak sağlamaktadır.

3.4.3. Danışma Hizmeti

DSİ Kütüphanesi danışma hizmeti olarak, ilgili kaynağa yönlendirme ile basılı danışma ve elektronik bilgi kaynakları kullanımı hakkında bilgilendirme şeklinde, yani geleneksel diyebileceğimiz, basit anlamda danışma hizmeti verilmektedir.

- İlgili Kaynağa Yönlendirme: Bu hizmet, kullanıcının bilgi ihtiyacının saptanarak, doğru kaynağa yönlendirilmesini kapsamaktadır.
- Basılı Danışma ve Elektronik Bilgi Kaynakları Kullanımı Hakkında Bilgilendirme: Kullanıcının gereksinim duyması durumunda danışma kaynakları ve elektronik bilgi kaynaklarını kullanmasında kılavuzluk etmeyi kapsamaktadır.
- Elektronik Danışma Hizmeti anlamında ise kurumun çalışma alanları ile

ilgili konularda içeriklerine tam metin olarak erişilebilen çeşitli ulusal ve uluslararası süreli yayın, kitap vb. kaynaklara üye olunarak kurumun iç ağından kullanıcıların hizmetine sunulmuştur. Verilmekte olan bu bilgi hizmeti, daha sonraki bölümlerde de ifade edileceği üzere kullanıcıların büyük bir çoğunluğu tarafından bilinmemekte ya da kullanılmamaktadır.

4.BÖLÜM

BULGULAR

4.1. DSİ KÜTÜPHANESİ KULLANICI ANKETLERİ ÇALIŞMASI

Anket çalışması, gerek zamanımızın gerekse maddi olanakların kısıtlı olması nedeniyle sadece DSİ Genel Müdürlüğünün Merkez Teşkilatı içerisinde yer alan genel idari ve diğer yardımcı hizmet birimlerinde çeşitli unvan ve görevlerde çalışan personeli evren olarak seçilerek anketler uygulanmıştır. Yapılan bu çalışmanın ilerletilmesi durumunda taşra teşkilatı üzerinde de benzer anket çalışmaları yapılarak elektronik danışma hizmeti, alınan sonuçlar doğrultusunda yaygınlaştırılabilir.

Anket çalışması için kullanıcılara toplam 220 adet anket formu dağıtılmış fakat kullanıcılardan alınan geri dönüşüm sayısı çok düşük olmuştur. Bununla birlikte, kullanıcılara tekrar anket formları dağıtılarak birebir başlarında durulmak suretiyle geri dönüşüm sayısı 100 rakamına ulaştırılmıştır. Anket çalışmasında katılımcılara toplam 17 adet soru yöneltilmiştir. Bu sorulardan 3 tanesi çoktan seçmeli olup, 1 tanesi açık uçlu sorudur. Diğer sorularda katılımcıların sadece verilen şıklarla sınırlı kalmamaları için açıklama yapma imkânı olacak şekilde sorular hazırlanarak katılımcılardan açıklama yapmaları da beklenmiştir. Aşağıda anket çalışmasında katılımcılara yöneltilen sorular ve bunlarla ilgili değerlendirmelere yer verilecektir.

4.1.1. Kullanıcı Gurupları

Bu soruda katılımcılara yaptıkları görevle ilgili olarak hangi gruba girdiği sorusu yöneltilerek, ankete katılan kullanıcıların dağılımları Tablo 1 ‘de verilmiştir. Bu

verilere göre; Kullanıcıların %20'si mühendis, %51'i memur, %15'i işçi, %5'i Güvenlik Şirketi Elemanı, %7'si Temizlik Şirketi Elemanı ve %2 'si Kurum dışı Kullanıcıdır. Bu verilere göre en kalabalık katılımcı grubunu memurlar oluşturmaktadır. Bu dağılım kurumun idari yapısı içerisinde memurların sayısının diğer görevlerde çalışanlara göre fazla olmasıyla paralellik göstermektedir.

Tablo-1: Kullanıcıların Dağılımları

Görevi	Katılımcı Sayısı	%	Geçerli Yüzde
Mühendis	20	20,0	20,0
Memur	51	51,0	51,0
İşçi	15	15,0	15,0
Güvenlik Şirketi Elemanı	5	5,0	5,0
Temizlik Şirketi Elemanı	7	7,0	7,0
Kurum Dışı Kullanıcı	2	2,0	2,0
Toplam	100	100,0	100,0

4.1.2. Kullanıcıların Kütüphaneyi Kullanım Sıklıkları

Bu soruda katılımcılara kütüphaneyi ay içinde kaç defa kullandıkları sorusu yöneltilmiştir. Anketlerden elde edilen verilere göre katılımcıların %19'u kütüphaneyi hiç kullanmadıklarını belirtmiş, %29'u ayda 1 kez, %10'u ayda 2 kez, %11'i ayda 3 kez, %5'i ayda 4 ve daha fazla kullandığını belirtmiş, %26'sı ise yılda sadece birkaç kez kütüphaneyi kullandığını belirtmiştir. Sonuçlardan da anlaşılacağı üzere DSİ Merkez Kütüphanesinin kullanım oranı çok düşüktür.

Tablo-2: Kullanıcıların Kütüphaneyi Kullanım Sıklıkları

	Sıklık	%	Geçerli Yüzde
Hiç	19	19,0	19,0
Ayda 1kez	29	29,0	29,0
Ayda 2 kez	10	10,0	10,0
Ayda 3 kez	11	11,0	11,0
Ayda 4 ve daha fazla	5	5,0	5,0
Yılda bir kaç kez	26	26,0	26,0
Toplam	100	100,0	100,0

4.1.3. Kullanıcıların Kütüphaneyi Kullanım Amaçları

Bu soruda katılımcılara kütüphaneyi hangi amaçla kullandıkları sorusu yöneltilerek elde edilen veriler Tablo- 3 'te belirtilmiştir. Buna göre katılımcıların %63'ü Kütüphaneyi Belirli Bir Kaynağı İstemek amacıyla, %3'ü Katalog'tan Kaynak Tarama amacıyla, %8'i Yönlendirici(Bilgi Kaynaklarını Nerede Bulabilirim) tip sorularana yanıt alabilmek amacıyla, %6'sı Kütüphanenin Üye Olduğu Elektronik Kaynaklardan Tarama Yapma amacıyla, %2'si Raf Araması amacıyla, %21'i Konu Taraması amacıyla ve %5'i de Teknoloji Yardımı alabilmek amacıyla kütüphaneyi kullandıklarını belirtmişlerdir. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların büyük bir bölümü (%63) kütüphaneyi Belirli Bir Kaynağı istemek amacıyla kıllanmaktadırlar. En az kullanım amacı Raf taraması içindir.(%2)

Tablo-3: Hangi Amaçla Kütüphaneyi Kullanıyorsunuz

	Sıklık	%
Belirli Bir Kaynağı İstemek (Yazar Yâda Eser Adı Belli Olan Kitap vb.)	63	63,0
Katalog tan Herhangi bir Kaynağı Taramak	3	3,0
Yönlendirici (Bilgi Kaynakları nedir, Nerededir vb.)	8	8,0
Kütüphanenin Üye Olduğu Elektronik Kaynaklardan Tarama Yapma	6	6,0
Raf Araması	2	2,0
Konu Taraması (Belirli Bir Konuda Arama Yapmak, Detaylı Arama vb.)	21	21,0
Teknoloji Yardımı (Kütüphanede Kullanılan Araçlar veya Otomasyon Sistemi Hakkında Bilgi)	5	5,0
Diğer	0	0,0

4.1.4. Bilgi İhtiyacınızın Karşılanması İçin Hangi Yöntemleri Kullanıyorsunuz

Bu soruda katılımcılara bilgi gereksinimlerini karşılamak için hangi yöntemleri kullandıkları sorusu yönelerek elde edilen veriler Tablo–4 'te belirtilmiştir. Buna göre katılımcıların bilgi gereksinimlerini karşılamada en fazla kullandıkları yönem Arkadaş-Meslektaşa Danışma yöntemidir(%34). Bununla birlikte İnternet (%26) ve Kütüphane Web Sayfası da (%21) katılımcıların en fazla tercih ettiği yöntemlerdendir.

Tablo-4: Bilgi İhtiyacınızın Karşılanması İçin Hangi Yöntemleri Kullanıyorsunuz

	Sıklık	%
Kütüphane Web Sayfası	21	21,0
Kütüphane Katalog Taraması	5	5,0
Kütüphane Veri Tabanları Taraması	5	5,0
İnternet	22	22,0
Arkadaş-Meslektaşa Danışma	34	34,0
Arama Motorları	26	26,0
Kurum Dışı Çalışmalar	7	7,0
Diğer	1	1,0

4.1.5. Daha Önce Kütüphaneden Hangi Konularda Yardım Talep Ettiniz ve Ne Tür Sorular Sordunuz

Katılımcılara yöneltilen bu soru açık uçlu bir sorudur. Katılımcıların çoğu (%78) bu soruya "Bir Kitap Sordum", "Çocuğumun Ödevi İle Alakalı Kaynak Sordum" vb. Yanıtlar vermişlerdir. Katılımcıların çok az bir kısmı (%11) kütüphaneye "Mesleki bir konuda Kaynak Taraması İçin" gittiklerini belirtmişlerdir.

4.1.6. Kütüphaneye Sorduğunuz Sorularınıza Karşı Aldığınız Yanıtları Değerlendirirseniz

Bu soruda katılımcılara kütüphaneye sordukları sorulara karşın aldıkları yanıtların değerlendirmesini yapmaları istenmiş ve elde edilen bulgular tablo-5'te belirtilmiştir. Elde edilen bu verilere göre kullanıcıların %38'i Tam ve Zamanında Yanıt alabildiğini belirtmiş, bununla birlikte %34'lük bir kısımda Sorularına Kısmen Yanıt alabildiklerini belirtmişlerdir.

Tablo-5: Sorularınıza Karşı Aldığınız Yanıtları Değerlendirirseniz

	Sıklık	%	Geçerli Yüzde
Tam ve Zamanında Yanıt Alabildim	38	38,0	41,3
Kısmen Yanıt Alabildim	34	34,0	37,0
Uygun Yanıt Alamadım	11	11,0	12,0
Zamanında Yanıt Alamadım	3	3,0	3,3
Yanıt Alamadım	3	3,0	3,3
Diğer	3	3,0	3,3
Toplam	92	92,0	100,0
Yanıt Vermeyenler	8	8,0	
Toplam	100	100,0	

4.1.7. Sorunuzu Kütüphaneye Giderek Doğrudan İletme Nedeniniz

Bu soruda katılımcılara sorularını neden kütüphaneye giderek ilettikleri sorularak elde edilen veriler Tablo–6 'da belirtilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre kullanıcıların büyük bir kısmı (%42) Başka Bir İmkânın Olduğundan Habersiz Oldukları İçin cevabını vermişlerdir.

Tablo-6: Sorularınızı Neden Kütüphaneye Giderek Doğrudan İlettiniz

	Sıklık	%
Başka Bir İmkânın Olduğundan Habersiz Olduğum için	42	42,0
Kütüphanede Fiziksel Olarak Bulunuyordum	13	13,0
Doğrudan ve Ayrıntılı Şekilde İletebilme İmkânı Olduğu İçin	13	13,0
Bilgi İhtiyacımın Acil Olması Nedeniyle	21	21,0
Diğer	2	2,0

4.1.8. Elektronik Danışma Hizmetlerinden Haberdar mısınız?

Bu soruda katılımcılara elektronik danışma hizmetlerinden haberdar olup olmadıkları sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların yarısı (%50) elektronik danışma hizmetlerinden haberi olduğunu belirtmiş, diğer yarısıda (%49) elektronik danışma hizmetlerinden haberdar olmadığını belirtmiştir.

Tablo-7: Elektronik Danışma Hizmetlerinden Haberdarmısınız

	Sıklık	%	Geçerli Yüzde
Haberim var	50	50,0	50,5
Haberim yok	49	49,0	49,5
Toplam	99	99,0	100,0
Yanıt Vermeyenler	1	1,0	
Toplam	100	100,0	

4.1.9. Daha Önce Elektronik Danışma Hizmetlerinden Yararlandınız mı?

Bu soruda katılımcılara elektronik danışma hizmetlerini daha önce kullanıp kullanmadıkları sorusu yöneltilmiş olup sonuçlar aşağıda Tablo–8 ‘de belirtilmiştir.

Tablodan da anlaşılacağı üzere katılımcıların %67 si hayır yararlanmadım derken, %32 'si elektronik danışma hizmetlerinden yararlandığını belirtmiştir. Bu sonuçlara dayanılarak DSİ Kurumu personelinin büyük bir çoğunluğunun (%67) elektronik danışma hizmetlerini daha önce hiç kullanmadığı anlaşılmaktadır.

Tablo-8: Elektronik Danışma Hizmetlerinden Daha ÖnceYararlandınız mı?

	Sıklık	%	Geçerli Yüzde
Evet yararlandım	32	32,0	32,3
Hayır Yararlanmadım	67	67,0	67,7
Toplam	99	99,0	100,0
Yanıt Vermeyenler	1	1,0	
Toplam	100	100,0	

4.1.10. DSİ Merkez Kütüphanesi Sizler İçin Kurumun İç Ağı Aracılığı ile (İntranet) Erişilebilen, Kurumumuzun Çalışma Alanları ile İlgili Konularda İçeriğine Tam Olarak Erişilebilen Çeşitli Ulusal ve Uluslararası Kitap, Dergi vb. Yayınlara Abone olarak Elektronik ortamda Kurumumuz Çalışanlarının Hizmetine Sunmuştur. Böyle Bir Hizmetin Verildiğini Biliyor musunuz?

Bu soru ile katılımcılara hâlihazırda verilmekte olan elektronik danışma hizmetinden haberleri olup olmadığı sorulmuş, elde edilen veriler Tablo-9'da belirtilmiştir. Bu verilere göre katılımcıların %62'si verilmekte olan bu hizmetten haberdar olmadıklarını belirtirken, %36'lık bir kısmı ise verilen hizmetten haberleri olduğunu belirtmişlerdir. Buna göre DSİ personelinin çok büyük bir kısmı verilen hizmeti duymamıştır. Buda kullanıcılara bu işin yeterince duyurulamadığının bir göstergesidir.

Tablo–9: Hâlihazırda Verilen Hizmetlerden Haberdar mısınız?

	Sıklık	%	Geçerli Yüzde
Evet	36	36,0	36,7
Hayır	62	62,0	63,3
Toplam	98	98,0	100,0
Yanıt Vermeyenler	2	2,0	
Toplam	100	100,0	

4.1.11. Kurumun İç Ağından Verilen Çeşitli Ulusal ve Uluslar arası Kitap, Dergi vb. Kaynaklara Tam Metin Erişim Sağlayan Bu Hizmeti Daha Önce Hiç Kullandınız mı?

Bu soru ile katılımcılara verilmekte olan hizmetten daha önce yararlanıp yararlanmadıkları sorulmuş ve elde edilen veriler aşağıda Tablo-10'da belirtilmiştir. Bu bulgulara göre hizmetin verildiğini bilen kullanıcıların %24'ü evet kullandım derken, %42'si ise hayır kullanmadım cevabını vermiştir. Bu verilerden de anlaşılacağı üzere kurum personelinin büyük bir kısmı zaten bu hizmetin varlığından bile haberdar değildir. Bununla birlikte hizmetin varlığından haberdar olanlarında büyük bir kısmı bu hizmeti daha önce hiç kullanmadığını belirtmiştir. Bu sonuç bize kurumun büyük paralar harcayarak oluşturduğu hizmeti kullanıcılara duyurmak ve bu hizmeti tanıtmak adına yaptığı çalışmaların çok yetersiz olduğunu göstermektedir.

Tablo-10: Verilmekte Olan Hizmeti Daha Önce Hiç Kullandınız mı?

	Sıklık	%	Geçerli Yüzde
Evet	24	24,0	36,4
Hayır	42	42,0	63,6
Toplam	66	66,0	100,0
Yanıt Vermeyenler	34	34,0	
Toplam	100	100,0	

4.1.12. Verilmekte Olan Bu Hizmetlerden Hangilerini daha Çok Kullanıyorsunuz?

Katılımcılara verilmekte olan hizmetten hangilerini daha çok kullanıyorsunuz sorusu sorularak elde edilen veriler Tablo-11'de belirtilmiştir. Bu bulgulara dayanılarak en fazla kullanım %14'lük bir oranla Bültenler olduğu görülmektedir. Bununla birlikte en az kullanım %3'lük bir oranla Amerikan inşaat Mühendisleri Derneği tarafından yayınlanan süreli yayınlar olduğu görülmektedir.

Tablo-11: Verilmekte Olan Hizmetten Hangilerini Daha Çok Kullanıyorsunuz?

	Sıklık	%
Amerikan İnşaat Mühendisleri Odası Tarafından Yayınlanan Çeşitli Mühendislik Alanlarına Ait Süreli Yayınlar	3	3,0
CRCnetBASE Veritabanındaki Çeşitli Mühendislik Alanlarına Ait Elektronik Kitaplar	4	4,0
Standartlar (TSE Standartları vb.)	7	7,0
Sempozyumlar (Ulusal Su Mühendisliği Sempozyumu vb.)	8	8,0
Bültenler (Teknik Bültenler)	14	14,0
Bilgi Bankaları (İçtihat Bilgi Bankası, Mevzuat Bilgi Bankası vb.)	9	9,0

4.1.13. Bu Hizmetten Ne Şekilde Haberiniz Oldu?

Katılımcılara hizmetten ne şekilde haberleri olduğu sorusu yöneltilerek elde edilen veriler aşağıda Tablo-12'de belirtilmiştir. Tablodan da anlaşılacağı üzere hizmetten haberi olan kullanıcıların %73'ü bu hizmetten arkadaş/meslektaşları sayesinde haberi olmuş, %24,3'lük kısmı ise kütüphane Web sayfasından öğrendiğini belirtmiş, %2,7'lik kısım ise diğer şıkkını işaretlemiştir. Bu bulgulara dayanılarak verilmekte olan hizmetin kullanıcılara duyurulmasının çok yetersiz olduğu görülmektedir.

Tablo-12: Verilmekte Olan Hizmetten Ne Şekilde Haberiniz Oldu?

	Sıklık	%	Geçerli Yüzde
Kütüphane Web Sayfasından Öğrendim	9	9,0	24,3
Meslektaş/ Arkadaşımdan Öğrendim	27	27,0	73,0
Diğer	1	1,0	2,7
Toplam	37	37,0	100,0
Yanıt Vermeyenler	63	63,0	
Toplam	100	100,0	

4.1.14. Bu Hizmet Aracılığı ile Aradığınız Bilgilere Erişiminizi Değerlendirir misiniz?

Bu soru ile katılımcılardan verilmekte olan hizmeti kullanarak aradıkları bilgilere erişimlerinin değerlendirmesini yapmaları istenmiş elde edilen veriler aşağıda Tablo-13'te belirtilmiştir. Elde edilen bulgulara dayanılarak kütüphanenin vermiş olduğu bu hizmeti kullananlar arasından % 85,2'si aradığı bilgiyi kolayca bulabildiğini belirtmiş, %11,1'i aradığı bilgiyi bulamadığını belirtmiş, %3,7'lik kısmı ise diğer şıkkını işaretlemiştir. Bu sonuçlara dayanılarak verilmekte olan hizmetin

kullanımının, kullanıcıların büyük bir çoğunluğu (%85,2) tarafından kolay bulunduğu anlaşılmaktadır.

Tablo-13: Verilmekte Olan Hizmet Aracılığı ile Aradığınız Bilgilere Erişiminizi Değerlendirirmisiniz?

	Sıklık	%	Geçerli Yüzde
Aradığım Bilgiyi Kolayca Bulabiliyorum	23	23,0	85,2
Aradığım Bilgiyi Bulamıyorum	3	3,0	11,1
Diğer /Açıklayınız	1	1,0	3,7
Toplam	27	27,0	100,0
Yanıt Vermeyenler	73	73,0	
Toplam	100	100,0	

4.1.15. Elektronik Danışma Hizmetleri Kütüphanenin Web Sayfasında Yer Alan Bir Linkle Doğrudan Kütüphaneciye Sorularınızı İletebileceğiniz Bir e-posta Adresi Aracılığı ile ya da Elektronik İletişim Kanalları Kullanılarak Sohbet (chat) ve Video Konferans Yöntemleri ile Sesli ve/veya Görüntülü Olarak Yapılabilmektedir. Bu Şekilde Bir Danışma Hizmeti Oluşturulsa, Kütüphanenin Sizlere Sağlayacağı Katkıda Bir Değişiklik Olur mu?

Elektronik danışma hizmeti türlerinden olan e-posta, sohbet ve video konferans yöntemlerini de içeren bir elektronik danışma hizmeti oluşturulsa kütüphanenin sizlere sağlayacağı katkıda bir değişiklik olur mu sorusu katılımcılara yöneltilerek, elde edilen veriler Tablo-14'te belirtilmiştir. Bu bulgulara dayanılarak katılımcıların %92'si Evet Olur cevabını verirken, %7'lik bir kısmı ise Hayır Olmaz cevabını vermiştir. Çıkan sonuca dayanılarak DSİ Kurumu personelinin neredeyse tamamı bu hizmetlerin oluşturulmasının kendilerine yarar sağlayacağını belirtmişlerdir.

Tablo-14: e-posta adresi, Sohbet veya Video Konferans Sistemlerini de içeren bir Elektronik Danışma Hizmeti oluşturulsa Kütüphanenin Sizlere Sağlayacağı Katkıda Bir Değişiklik olur mu?

	Sıklık	%	Geçerli Yüzde
Evet Olur	92	92,0	92,9
Hayır Olmaz	7	7,0	7,1
Toplam	99	99,0	100,0
Yanıt Vermeyenler	1	1,0	
Toplam	100	100,0	

4.1.16. Aşağıda çeşitleri Verilen Elektronik Danışma Hizmeti Yöntemlerinden Hangisini yâda Hangilerini Tercih Edersiniz?

Katılımcılara elektronik danışma hizmeti çeşitlerinden olan, e-posta, sohbet ve video konferans yöntemlerinden hangisini ya da hangilerini tercih edecekleri sorusu yöneltilerek elde edilen bulgular aşağıda Tablo-15'te belirtilmiştir. Tabloda da belirtildiği gibi kullanıcıların %77'si e-postayı, %24'ü sohbet yöntemini ve %7'si ise Video konferans yöntemini istediğini belirtmiştir. Kullanıcıların büyük bölümü e-postayı tercih etme sebepleri olarak, kullanımının yaygın ve kolay olmasından dolayı bu tercihi yaptıklarını belirtmişler, sohbet yöntemi ve video konferans yönteminin kullanımının daha zor ve karışık olduğunu belirtmişlerdir. Sohbet yöntemini tercih edenlerin büyük bir kısmı da bu yöntemle istediklerini kütüphaneye daha net ve açık bir şekilde ifade edebileceklerini bildirmişlerdir.

Tablo-15: Elektronik danışma Hizmeti Çeşitlerinden Hangisini ya da Hangilerini Tercih Edersiniz?

	Sıklık	%
Elektronik posta	77	77,0
Sohbet (Chat)	24	24,0
Video Konferans	7	7,0

4.1.17. Kütüphanenin Hâlihazırda Vermiş Olduğu Hizmetlerle Karşılaştırırsanız Elektronik Danışma Hizmetlerinin Faydalı Olabileceğini Düşünüyor musunuz?

Katılımcılara kütüphanenin şu anda vermiş olduğu hizmetlerle karşılaştırırsanız oluşturulacak olan elektronik danışma hizmetlerinin faydalı olabileceğini düşünüyor musunuz sorusu yöneltilerek elde edilen veriler aşağıda Tablo-16'da belirtilmiştir. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların %90'ı oluşturulacak olan elektronik danışma hizmetlerinin faydalı olacağını düşünürken, %2'lik bir kısmı ise bu hizmetlerin faydalı olmayacağını belirtmiş, %8'lik bir kesim ise fikrinin olmadığını belirtmiştir. Ayrıca faydalı olur diyenlerin büyük bir çoğunluğu DSİ Merkez Kütüphanesinin şu an atıl bir durumda olduğunu, eğer elektronik danışma hizmetleri oluşturulursa kütüphanenin faal hale geleceğini belirtmişlerdir. Yine evet faydalı olur diyenler bunun sebebi olarak zamanlarının sınırlı olduğunu, eğer bu hizmetler oluşturulursa kütüphaneye gitme zorunluluklarının ortadan kalkacağını ve zamandan tasarruf sağlanabileceğini belirtmişlerdir.

Tablo–16: Verilen Hizmetlerle Karşılaştırırsanız Elektronik Danışma Hizmetlerinin Faydalı Olabileceğini Düşünüyor musunuz?

	Sıklık	%	Geçerli Yüzde
Evet, Faydalı Olur	90	90,0	90,0
Hayır, Faydalı Olmaz	2	2,0	2,0
Fikrim Yok	8	8,0	8,0
Toplam	100	100,0	100,0

5. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Kütüphanelerin ortak amacı bilgiyi sağlamak, düzenlemek ve hizmete sunmaktır. Bu üç temel işlevden kullanıcıyı doğrudan ve en çok ilgilendiren hizmete sunma aşaması, kütüphanelerin vermiş olduğu hizmetlerdir ve kullanıcılara hizmet sunmanın en önemli yolu da danışma hizmetleri aracılığı ile gerçekleşmektedir. Danışma hizmetleri, ilk oluşturulmaya başlandığı tarih olan 1800'lü yılların sonlarından beri, bilgi yığınları arasından kullanıcılara kendileri için anlamlı olan bilgiye erişebilmeleri amacıyla sunulmaktadır. Kütüphane dermesinde yer alan herhangi bir kaynağın bulunmasından, karmaşık araştırma sorularının yanıtlanmasına kadar her türlü sorunun yanıtlanması, danışma hizmetinin kapsamına girer. Kısacası danışma hizmetleri bilgi arayan kullanıcılar açısından çok önemlidir çünkü bilgi arayan kullanıcıya aradığı bilgi ile alakalı en uygun bilgi kaynağının seçiminden, ileri seviyede araştırma gerektiren soruların yanıtlarının bulunmasına, kütüphanedeki hizmet ve kaynakların etkin bir biçimde kullanımının kullanıcılara kazandırılmasına kadar geniş bir yelpazede verilmekte ve kullanıcılara zaman kazandırmaktadır.

Gelişen teknolojinin etkisiyle yaşamımızın her alanında olduğu gibi bilgi hizmetleri alanında da birçok şey değişmiştir. Bu değişim sonucunda teknolojinin bilgi hizmetleri alanında kullanılmasıyla kullanıcıların beklentileri de değişmiş ve danışma hizmetlerinin felsefesinin aynı kalmasına rağmen veriliş şeklinde köklü değişiklikler olmuştur. Bu değişikliğin kullanıcılara sağladığı en belirgin avantajın, kullanıcıların istedikleri bilgiye istedikleri zaman ve aracısız olarak erişebilme

olanağı olduğu söylenebilir. Danışma hizmetlerinin elektronik ortamda verilmesiyle birlikte kullanıcıların bilgi merkezlerine gitme zorunluluğu ortadan kalkmış, elektronik danışma hizmetleri ile kullanıcılar zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın istedikleri zaman istedikleri bilgiye erişme imkânına sahip olmuşlardır.

Aşağıda tezimizin ana konusu olan Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü Merkez Kütüphanesi ile ilgili elde edilen bulgulara ve yapılması gerekenlerle ilgili önerilere yer verilmiş ve elektronik danışma hizmetlerinin kurum kütüphanelerine ne gibi katkılar sağlayacağı ve neden elektronik danışma hizmetlerinin DSİ Kütüphanesinde oluşturulması gerektiği ile ilgili bulgulara yer verilecektir.

Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü Ülkemizin, bütçeden en büyük payı alan ve en büyük yatırımcı kuruluşlarından ilk 5 kurum içerisinde yer alan köklü bir kurumdur. Bu gün Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü Türkiye'nin dört bir yanında büyük projelere imza atan ve yaklaşık 18,000 personeli olan bir kuruluştur.(2008 Aralık Ayı Verilerine göre) Bu kurumun çalışma alanı herkes tarafından bilindiği gibi "su" üzerinedir. Son yıllarda Ülkemizde ve tüm Dünyada baş gösteren küresel ısınma sonucunda bir kuraklık yaşanmakta ve bu durum Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğünün önemini daha da artırmaktadır. Küresel ısınmaya bağlı olarak hızla tükenen yeraltı ve yer üstü su kaynaklarımız konusunda Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü alarma geçmiş ve bu yöndeki çalışmalarında son yıllara göre büyük bir oranda artış olmuş ve zamanla yarışır bir hale gelmiştir. Ayrıca Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü ülkemizin enerjide dışa bağımlılığını sona erdirmek veya azaltmak amacına yönelik olarak çok büyük hidroelektrik santraller kurmakta ve bu çalışmalar sırasında yöre insanlarına yeni istihdam imkânları oluşturmaktadır. Tarımsal sulama

amacıyla yapılan çalışmaların ülkemizin ekonomisine katkısı çok büyük olmakta ve geçimini tarım ve hayvancılıktan sağlayan halkımızın büyük bir çoğunluğu Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü' nün götürdüğü hizmetlerle rahat bir nefes almaktadır.

Bu şekilde ülkemiz adına önemli çalışmalara imza atan ve alternatifi olmayan yegâne hayat kaynağımız olan "SU" konusunda çok önemli misyonlar yüklenen Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü bünyesinde bulunan merkez kütüphane, tezimizin konusu olan danışma hizmetleri bağlamında kurum çalışanlarına yeterli derecede katkı sağlayamamaktadır. Hatta kütüphane anketlerden elde edilen verilere göre atıl bir durumdadır. Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü Merkez Kütüphanesi'nde kullanıcılara verilen hizmet, ödünç verme, katalog taraması; danışma hizmeti anlamında ise, ilgili kaynağa yönlendirmeden ibarettir. Bununla birlikte kurumun çalışma alanları ile ilgili bazı ulusal ve uluslararası süreli yayın, kitap, çeşitli konularda standartlar vb. kaynaklara abone olunarak kurum içerisinden intranet aracılığı ile kullanıcıların erişimine sunulmuştur. Yapılan bu çalışma kullanıcılara yeterince duyurulmadığı için kurum çalışanlarının büyük bir kısmı tarafından bilinmemektedir. Kütüphanenin, bir tanesi meslekten olmak üzere üç çalışanı bulunmaktadır. Kütüphanede ayrı bir danışma birimi bulunmamakta, mevcut durumda danışma hizmeti anlamında sadece ilgili kaynağa yönlendirme yapılmakta ve ne neredir gibi sorulara yanıt verilmektedir. Zaten bu personel yapısıyla kütüphanede başka bir hizmet verilebilmesi de pek mümkün görülmemektedir. Sonuç olarak DSİ Merkez Kütüphanesinde danışma hizmetlerinin yanı sıra elektronik danışma hizmetleri de kurumun çalışma alanları ile ilgili konularda, parçası bulunduğu kurumun çalışanlarına veya bu konuyla ilgili diğer kullanıcılara

yapacakları araştırmalarda zaman kazandırabilecek nitelikte bir hizmet sunulamamaktadır.

Oysa kurum kütüphaneleri bağlı bulundukları kurumun çalışma alanlarıyla ilgili konularda hizmet veren ve bu hizmeti, bilgi kaynağıyla kullanıcıyı buluşturma anlamında değil direk bilginin kendisini kullanıcıya sunma şeklinde hizmet veren kütüphanelerdir. Bu şekilde bir hizmet anlayışı da ancak etkin bir "Danışma Hizmeti" verilmesi ile mümkün olabilecektir.

Kullanıcıların bilgi ihtiyacını en hızlı, doğru ve güvenilir şekilde karşılamayı amaçlayan kütüphaneler, geleneksel danışma hizmetlerinin yanı sıra kullanıcılarına elektronik danışma hizmetlerini vermeye başlamışlardır. Bunun sebebi, tüm dünyada yapılan araştırmalar göstermektedir ki her gün daha fazla sayıda kullanıcı bilgi arama davranışlarında ilk olarak interneti kullanmakta ve bilgi gereksinimlerinin hemen karşılanmasını talep etmektedirler. Kütüphaneler kullanıcıların değişen bu bilgi arama davranışlarına yanıt verebilmek için kataloglarını, veri tabanlarını, sıkça sorulan soruları, eğitim materyallerini, kütüphane hizmet ve kaynaklarıyla ilgili güncel bilgileri ve kullanıcılarına yararlı olacağını düşündükleri daha birçok bilgiyi Web ortamına aktarmışlardır.

Bilgiye elektronik ortamda kolay ve hızlı erişmek, bu teknolojik gelişmeler sonucunda elde edilen en önemli avantajlardan biridir. Bununla birlikte, bu teknolojilerin bilgi hizmetlerinde kullanımı, maliyet ve yararlılık açısından geleneksel bilgi hizmeti yöntemlerine göre çok daha avantajlı bir hale dönüşmüştür. Tüm bu gelişmeler danışma hizmetlerine yeni bir yön vermiş ve geleneksel danışma hizmetlerinin elektronik ortama taşınmasına neden olmuştur.

Görüldüğü gibi etkin danışma hizmetlerinden kasıt, çağımızın gerektirdiği şekilde yani elektronik danışma hizmetleri yöntemiyle sunulacak bilgi hizmetleridir. Devlet Su İşleri Merkez Kütüphanesi de elektronik danışma hizmetleri yöntemiyle kuruluşun amacı doğrultusunda bağlı olduğu yapıya kullanıcılar açısından çok büyük faydalar sağlayabilecek ve kurum çalışanlarına zaman kazandırarak iş potansiyeline sağladığı katkı ile kullanıcılarına daha etkin ve kaliteli bir hizmet sunabilecektir. Bu bağlamda tezimizin konusu olan DSİ Merkez Kütüphanesi ile ilgili yapılan çalışmaların sonuçları, elde edilen bulgular ve yapılması gerekenlerle ilgili öneriler aşağıda belirtilmiştir.

Araştırmaya başlarken araştırmanın hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir.

- "DSİ Kurum Kütüphanesinde danışma hizmetinin yanı sıra e- danışma hizmeti de istenilen düzeyde verilememektedir.
- DSİ Kütüphanesi kullanıcılarının büyük bir bölümü, bilgi gereksinimleri ile ilgili sorularını elektronik olarak ulaştırabileceğinden ve yanıt alabileceğinden haberdar değildir.
- Danışma hizmetinin elektronik ortama taşınması ve buna yönelik e-danışma ara yüzünün hazırlanmasıyla kullanıcıların bilgiye daha kolay ve günümüz gereksinimlerini karşılayabilecek bir şekilde ulaşması sağlanacaktır.

Belirlenen bu hipotezlerin sınanmasında betimleme yöntemi kullanılarak, mevcut durum betimlenmiştir. Verilerin toplanması amacıyla kullanıcılara anketler uygulanmış, ayrıca elektronik danışma hizmetleri ile ilgili genel bilgilerin elde edilmesi amacıyla literatür araştırması yapılmıştır. Tüm bu yapılan çalışmalardan sonra elde edilen veriler, araştırmanın başında belirlenen hipotezleri doğrulamıştır.

Araştırmanın hipotezleri ile ilgili elde edilen sonuçlar aşağıda belirtilmiştir.

- DSİ Kütüphanesine giderek sorularını ileten kullanıcıların yalnızca %38'i sorularına tam ve zamanında yanıt aldığını belirtmiş, %62'lik kesim ise ya yanıt alamamış ya da aldığı yanıtlar kullanıcıları tatmin etmemiştir.
- Elektronik danışma hizmeti anlamında verilen ve çeşitli konularda kitap, dergi vb. yayınlara tam metin erişim imkânı veren hizmetten kullanıcıların %62'si bu hizmetten haberdar değildir. Bununla birlikte bu hizmetten haberdar olan kullanıcıların da %63,6'sı da bu hizmeti daha önce hiç kullanmadığını belirtmiştir.
- Kullanıcıların %92,9'u e- posta, sohbet ve/veya video konferans yöntemlerini içeren bir elektronik danışma hizmeti oluşturulmasının kütüphanenin kendilerine sağlayacağı katkıyı artıracağını ve faydalı olabileceğini düşünmektedir. Ve yine kullanıcıların %90'ı oluşturulacak olan elektronik danışma hizmetlerinin kütüphanenin şu an verdiği hizmetlere göre daha faydalı olacağını düşünmektedir.

DSİ Merkez Kütüphanesi, elektronik danışma hizmetleri ile kurum kütüphanelerinden beklenen, kullanıcısına gereksinim duyduğu bilgi ile ilgili kaynağı ulaştırmaktan çok, bilginin kendinin sağlanması ve bu yöntemle kurum çalışanlarının zamanını kurumun amaçları doğrultusunda daha verimli bir şekilde değerlendirilmesi görevlerini yerine getirebilecektir. Kullanıcılarla yapılan anketlerde göstermektedir ki katılımcıların %92 gibi çok büyük bir kısmı oluşturulacak olan elektronik danışma hizmetlerinin kendilerine faydalı olacağını düşünmektedir.

Araştırma sonucuna göre şu bulgulara ulaşılmıştır:

- DSİ Merkez Kütüphanesinde danışma hizmetlerinin yanı sıra elektronik danışma hizmetleri de istenilen düzeyde verilememektedir.
- DSİ Kütüphanesi kurumun amaç ve hedeflerine yönelik olarak kurum çalışanlarına yeterli katkı sağlayamamaktadır.
- Kütüphanenin personel durumu sayısal ve nitelik olarak daha etkin bir hizmet verebilmek açısından son derece yetersizdir.
- Kurum çalışanlarına hizmet verebilmek amacıyla birtakım hizmetler oluşturulmuş ancak kurum personeline bu yapılan çalışmaların duyurulmasında çok yetersiz kalınmıştır.
- Kütüphanenin kullanım oranı çok düşüktür.
- DSİ Kütüphanesi kullanıcılarının kütüphaneye olan gereksinimleri çok alt düzeyde olduğu için kütüphane hizmetlerinde herhangi bir zorlamaları bulunmamaktadır.
- Kullanıcılar kütüphaneyi en çok belirli bir kaynağı istemek amacıyla kullanmaktadır(%64).
- DSİ Kurumu çalışanları bilgi gereksinimlerini karşılamak için daha çok arkadaş/meslektaşa sorma (%36) ve internet (%22) yöntemlerini kullanmaktadır.
- Kullanıcıların çoğu (%42) başka bir imkânın olduğundan habersiz oldukları için sorularını doğrudan kütüphaneye giderek iletmektedirler.
- Kullanıcıların büyük bir kısmı hâlihazırda kütüphanede kurumun iç ağından (intranet) verilmekte olan ve çeşitli ulusal ve uluslararası

kaynaklara tam metin erişim imkânı veren hizmetlerden arkadaş/meslektaşları sayesinde haberdar olduklarını belirtmişlerdir.(%73)

- DSİ Kütüphanesinin kurumun iç ağından verilmekte olan çeşitli kaynaklara tam metin erişim imkânı veren hizmetini kullananların %85'i bu hizmet aracılığı ile aradığı bilgiyi kolayca bulabildiklerini belirtmişlerdir.
- Sorularını doğrudan kütüphaneye ileten kullanıcıların %38'i sorularına tam olarak yanıt aldıklarını belirtirken, %34'lük bir kısım ise sorularına kısmen yanıt alabildiklerini belirtmişlerdir.
- Kullanıcıların %77'lik bir kısmı elektronik danışma hizmeti türlerinden olan e-posta uygulamasını tercih etmektedir.
- Elektronik posta yöntemini tercih edenlerin tamamına yakını bu hizmet türünü, kullanımının kolay ve yaygın olması sebebiyle tercih etmektedir.
- Kullanıcıların %64'lük bir kısmı daha önce elektronik danışma hizmetlerinden yararlanmadıklarını belirtirken %32'lik bir kısmı ise bu hizmetlerden daha önce yararlandığını belirtmişlerdir.
- Sohbet yöntemini tercih edenler ise (%24) bu yöntem aracılığı ile istedikleri bilgiyi tam olarak iletebileceklerini düşünmektedirler.
- Kullanıcıların tamamına yakını (%92) elektronik danışma hizmetlerinin kendilerine katkı sağlayacağını düşünmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, çalışma alanımızı oluşturan DSİ Genel Müdürlüğü Merkez Kütüphanesinde elektronik danışma hizmetlerinin oluşturulup,

geliştirilmesine yönelik olarak yapılması gerekenlerle ilgili öneriler aşağıda belirtilmiştir.

- Kullanıcılarına elektronik danışma hizmeti yöntemi ile hizmet vermeyi planlayan bir bilgi merkezinin bu hizmeti etkin ve başarılı bir şekilde verilebilmesi ve verilen bu hizmetten kullanıcı memnuniyetinin sağlanabilmesi için iyi bir planlama yapılması çok önemlidir. Yapılan bu planlamada kurumun amaçları ve hedefleriyle kullanıcıların gereksinimleri gerçekçi bir biçimde göz önünde bulundurulmalıdır.
- Kütüphanenin amaçları göz önüne bulundurularak ve önceden belirlenmiş olan politikalar gözden geçirilerek bir danışma politikası oluşturulur. Danışma politikası ile verilecek olan hizmetle alakalı amaçlar belirlenerek, bu alanda çalışanlar arasında yetki ve sorumluluklar paylaştırılır, konuyla ilgili yasal düzenlemeler belirlenir. Yine Danışma politikası, verilecek olan hizmetle alakalı sınırlamaların tespit edilmesi, hizmetten yararlanacak olan kullanıcı grubunun belirlenmesi, hangi tür soruların yanıtlanacağı, yanlış ve kötü kullanımla ilgili alınacak önlemlerin belirlenmesi danışma politikasının oluşturulması aşamasında dikkat edilmesi gereken önemli noktalardandır.
- Elektronik danışma hizmetinin etkin ve verimli bir şekilde verilebilmesi ve bu hizmetin devamlılığının sağlanabilmesi için en önemli etkenlerden biri de hizmeti verecek olan personeldir. DSİ Merkez Kütüphanesi bu açıdan çok yetersizdir. Mevcut personel yapısı ile bu tarz bir hizmetin verilebilmesi hayal bile edilemez. DSİ Merkez Kütüphanesinde etkili bir

elektronik danışma hizmeti verilebilmesi için yeteri kadar personel alımı yapılmalı ve bu hizmeti en iyi şekilde verebilmek için personelin, kişisel iletişim, bilgisayar ve ilgili diğer teknolojik yapılar hakkında eğitim alması sağlanmalıdır. Ayrıca hizmetin devamı için kütüphanede kütüphanecilerin yanında teknik personelinde bulundurulması gerekmektedir.

- Kütüphanenin Web sayfası kullanıcıların bilgiye kolayca erişmesine olanak sağlayacak şekilde tasarlanmalıdır. Hazırlanacak ara yüzün kullanımı kolay ve çabucak erişilebilen, hizmete erişim için minimum yazılım ve donanım gerektiren, bilgi gereksiniminin karşılanması için gerekli ayrıntılı alanları kapsayan özellikte olmalıdır. Ayrıca Web sayfası içinden her an erişilebilir, kişilik haklarını göz önüne alan, hizmeti desteklemek için gerekli politika ve tanımlamaların yer alabileceği, kütüphane Web sayfasına, sıkça sorulan sorulara, çevrimiçi kataloga ve elektronik kaynaklara bağlantıların bulunmasına imkân veren bir şekilde tasarlanmış olması gerekmektedir. Ayrıca elektronik danışma hizmeti için Kütüphaneciye Danışın adı altında bir link oluşturularak burada ki istek formu kullanıcıların istemlerini en iyi şekilde belirleyecek özellikte ve ayrıntı düzeyinde hazırlanmalıdır.
- Yapılan çalışmalar kullanıcılara duyurulamadığı sürece hiçbir değeri yoktur. DSİ Merkez Kütüphanesinin hâlihazırda vermekte olduğu elektronik hizmetler kullanıcı anketlerinden elde edilen verilere göre kurumun büyük çoğunluğu tarafından (%64) bilinmemektedir. Böyle bir durumda verilen hizmetin başarısından veya etkinliğinden söz etmek mümkün değildir. Kaldı ki bu hizmetten haberi olan kullanıcılarında %64'ü bu hizmetleri daha önce hiç kullanmadıklarını ifade etmişlerdir. Bu durum

verilen hizmetlerin kullanıcılara etkin bir biçimde duyurulması gerekliliğinin ne kadar önemli olduğunu ifade etmektedir. Bu amaçla, elektronik danışma hizmetine bir kimlik kazandırılmalı, ilgili isim ve logo oluşturulmalı, kullanıcılara doğrudan bilgi verilmeli, kurum ve kütüphane Web sayfası içinden link verilmeli, çeşitli afiş veya benzeri yöntemlerle hizmet tanıtılmalı ve ayrıca elektronik ortamda elektronik posta yolu ile ilgili bilgiler kullanıcılara ulaştırılmalıdır.

- Elektronik danışma hizmetleri ile alakalı çeşitli işbirliği imkânları ulusal ve uluslararası düzeyde araştırılarak uygulanması kurumun lehine olacaktır.
- Elektronik danışma hizmeti verilirken göz önünde bulundurulması gereken uluslararası standart ve kılavuzlar belirlenerek, verilen hizmetin bu standart ve kılavuzlara uygunluğu belirli aralıklarla test edilmelidir.
- Verilecek olan elektronik danışma hizmetlerinin değerlendirmelerinin ve gelecekle ilgili planlamalarının yapılabilmesi için kütüphane tarafından kullanım ve hizmetle ilgili ayrıntılı istatistikler tutulmalıdır.
- Elektronik danışma hizmetlerinin verilebilmesi için, gerek elektronik ortama gerekse de elektronik kaynaklara hâkim personelin istihdam edilmesi gerekmektedir. Bununla birlikte devlet dairelerinde personel seçme şansı pek bulunmamaktadır. Bu yüzden elektronik danışma hizmeti verecek personelin danışma hizmetleri ve teknoloji konularında eğitim almaları sağlanmalıdır. Eğer mümkünse birkaç

personelin sadece elektronik danışma hizmetleri için istihdam edilmesi faydalı olacaktır.

KAYNAKÇA

Abels, E. G. (1996). The E-mail reference interview. *RQ,* 35(3), 345-359.

ALA Reference and User Services Association. (2004). *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee.* 14 Kasım 2008 tarihinde http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguid adresinden erişildi.

Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez ve Rapor Yazım Yönergesi. (2008). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 14 Kasım 2008 tarihinde http://sosbilens.ankara.edu.tr/dosyalar/tezyazimyonergesi.doc adresinden erişildi.

Arseven, A.D. (1994). *Alan araştırma yöntemi: ilkeler, teknikler, örnekler*. Ankara: Tekışık.

Arslantekin, S. (2001). Web sayfalarının düzenlenmesi ve bilgi merkezleri. *Türk Kütüphaneciliği,*15(1), ss. 31-39.

Bal, H. (2001). *Bilimsel araştırma yöntem ve teknikleri*. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Yayınları.

Barr, B. Conley J. ve Goode J. (2003). Chat Is Now: Administrative Issues. *İnternet Reference Services Quarterly,* 8(1/2),19–25.

Bennett, B.A., Kasowitz A. ve Lankes, R. D. (2000). Digital reference quality criteria. R. David Lankes, J.W. Collins ve Abby S. Kasowitz (ed. by), *Digital reference service in the new millennium* içinde (ss. 69-80), New York: Neal-Schuman Publishers.

Boss, R.W. (2004).Virtual Reference. *PLA Tech Notes*, December 30. 24 Mayıs 2008 tarihinde http://www.ala.org/ala/pla/plapubs/technotes/virtualreference.htm adresinden erişildi.

Breznay, A.M. ve Haas, L.M. (2002-2003). A Checklist for starting and operating a digital reference desk. *The Reference Librarian*, (79/80), 101-102

British Library (2008). 24 Temmuz 2008 tarihinde http://www.bl.uk/articles adresinden erişildi.

Bunge, C.A. (1999). Reference Services. *Reference Librarians.* cilt, 66, ss. 99-185.

Carter, D.S. and Janes, J. (2000). Unobtrusive data analysis of digital reference question and service at the Internet Public library: an exploratory study, Library Trends, (49)3, ss.251-65

Cassell, K. A. (1999). *Developing Reference Collections and Services in an Electronic Age: A How -to-Do-It Manualfor Libraries No. 95.* New York: Neal Schuman Publishers Inc.

Chan, D. (2005). *Virtual Reference Service: An Overview.* 2005 Library Conference: Balancing the External and Traditional Libraries at Tamkang University, Taiwan. 23 Ekim 2008 tarihinde http://www.csis.com.tw/Events/14-5.pdf adresinden erişildi.

Chandler, Y.J. (2001). Reference in library and information science education. *Library Trends*, 50(2): 245-62.

Chowdhury, G.G. ve Chowdhury, S. (2001). *Information Sources and Searching on the World Wide Web.* London: Library Association Publishing.

Chowdhury, G. G. (2002).Digital libraries and reference services: present and future. *Journal of Documantation.* (58)3, ss. 258- 283. Grotke, A. (2002). CDRS team, personal communication,31 January

Chowdhury, G.G. ve Chowdhury, S. (2003). Digital library services. *Introduction to Digital Libraries* içinde (s. 227-245). London: Facet Pub.

Ciccone, K. (2003). Virtual Reference, Today and Tomorrow. *Information Technology & Libraries,* 20(3), 120-121. 29 Haziran 2008 tarihinde http://www.ala.org/ala/lita/litapublications/ital/2003editorial.htm adresinden erişildi.

Coffman, S. (2003). *Going live: Starting and Running a Virtual Reference Service.* Chicago: American Library Association.

Coffman, S. ve Arret, L. (2004). To Chat Or Not to Chat - Taking Another Look at Virtual Reference, Part 1. *Searcher,* 12(7). 21 Eylül 2007 tarihinde htpp://www.infotoday.com/searcher/jul04/arret_coffman.shtml adresinden erişildi.

Coffman, S. ve Arret, L. (2004b). To Chat Or Not to Chat - Taking Another Look at Virtual Reference, Part 2. *Searcher,* 12(8). 21 Eylül 2007 tarihinde http://www.infotoday.com/searcher/sep04/arret_coffman.shtml adresinden erişildi.

Collaborative Digital Refrence Service (2007). Delivering answers to your desktop now, when you need them. 24 Kasım 2007 tarihinde http://www.loc.gov/rr/digiref/about.html adresinden erişildi.

Cooper, M.D. (2001).Usage patterns of a Web-based library catalog. *Journal of the American Society for Information Science and Technology.* (52)2, ss. 137-48.

Çakın, İrfan, (1991). Özel Kütüphaneler: Tanım Boşluğu. *Türk Kütüphaneciliği.* 5(2), ss.49–55.

Education Resources İnformation Center (2008). 28 Temmuz 2008 tarihinde http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/resources/html/about/about_eric.htm adresinden erişildi.

Fritch, J.W. and Mandernack, S.B. (2001). The emerging reference paradigm: a vision of reference services in a complex information environment. *Library Trends*, 50(2), ss. 151-157.

Glace, J. ve diğerleri. (2004). Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. *Reference & User Services Quarterly,* 44 (1), ss. 9-13.

Gordon, M. and Pathak, P. (1999). Finding information on the World Wide Web: the retrival effectiveness of Web search engines. *Information Processing and Management*. (35)2 ss. 141-80.

Gorman, P. ve diğerleri. (2001). Bundes in the wild: managing information to solve problems and maintain situation awareness. *Library Trends*. (49)2, ss. 266-89.

Gross, M., McClure C.R. ve Lankes, R.D. (2001). Assesing Quality in Digital Reference Services: An Overview opf the Key Literatüre on Digital Reference. R. David Lankes ve diğerleri (ed). *Implementing Digital Reference Services: Setting Standards and Making it Real* içinde (ss. 171-183), New York: Neal Schuman Publishers Inc.

İslamoğlu, A.H. (2003). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. İstanbul: Beta Yayın Dağıtım.

IFLA. (2003). *Digital Reference Guidelines*. 22 Şubat 2008 tarihinde http://www.ifla.org/vn/s36/pubs/drg03.htm adresinden erişildi.

Internet Public Library (2008). 12 Ağustos 2008 tarihinde http://www.ipl.org/div/about/mission_and_vision.html adresinden erişildi.

Janes, J. (2003). *Introduction to reference work in the digital age*. New York: Neal-Schuman Publishers.

Janes, J. (2000). Why Reference is about to change forever. R. David Lankes, J.W. Collins ve Abby S. Kasowitz (ed. by), *Digital reference service in the new millennium* içinde (ss. 13-24), New York: Neal-Schuman Publishers.

Janes, J., Hill, C. VE Rolfe, A. (2001). Ask-an-expert services analysis. *Journal of the American Society for İnformation Science and Technolog.*, (52)13, ss. 1106-1121.

Jansen, B. ve Pooch, U. (2001). A review of Web searching studies and a framework for future research. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. (52)3, s. 235-46.

Karasar, N. (1986). *Bilimsel araştırma yöntemi: kavramlar, ilkeler, teknikler*. Ankara:Bilim Kitap Kırtasiye Ltd. Şti.

Kaptan, S. (1998). *Bilimsel araştırma ve istatistik teknikleri*. Ankara: Tekışık Ofset.

Kasowitz, A., Bennett, B. ve Lankes, R. D. (2000). Quality standards for digital reference consortia. *Reference & User Services Quarterly,* 39(4), 355-364.

Katz, B. (2004). Digital reference: An Overview. R. David Lankes, J.W. Collins ve Abby S. Kasowitz (ed. by), *Digital reference service in the new millennium* içinde (ss. 1-17), New York: Neal-Schuman Publishers.

Katz, W. A. (2002). *Introduction to Reference Works: Reference services and reference processes*. (2)8. Ed. Boston: McGraw Hill.

Kern, M. K. ve Gillie, E. (2004). Virtual Rference Policies: An Examination of Current Practice. R. D Lankes ve diğerleri. *The Virtual Reference Experience: Integrating Theory Into practice* içinde (ss. 165-198). New York: Neal-Schuman Publishers Inc.

Kresh, D. (2002/2003). Virtually Yours: Thoughts on Where We Have Been and Where We Are Going with Virtual Reference Services in Libraries. *The Reference Librarian*, (79/80), ss. 19-34.

Kresh, D.N. (2000). Offering high quality reference service on the Web:the Collaborative Digital Reference Service(CDRS), *D-Lib Magazine*, (6)6. 14 Şubat 2008 tarihinde www.dlib.org./dlib/june00/kresh/06kresh/ .html adresinden erişildi

Kresh, D.N. (2001). Libraries meet the Wirld Wide Web: the collaborative digital reference service. *ARL*, 219, December, ss.1-31. 21 Mart 2008 tarihinde www.arl.org./newsltr/219/cdrs.html adresinden erişildi.

Kurbanoğlu, S.S. (2004). *Kaynak Gösterme El Kitabı*. Ankara: Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği Yayınları.

Lam, K.Y. (2003). Exploring Virtual Reference: What it Is and What it May Be. R. D. Lankes ve diğerleri (ed. by). *Implementing Digital Reference Services: Setting Standards and Making İt Real* içinde (ss. 31-39), New York: Neal-Schuman Publishers Inc.

Lankes, R. D. (2004). The Digital Reference Research Agenda. *Journal ofthe American Societyfor Information Science and Technology,* 55(4), 301-311.

Lankes, R. D. ve diğerleri (2004). *The Virtual Reference Experience: Integrating Theory Into practice.* New York: Neal-Schuman Publishers Inc.

Lankes, R.D., Gross, M. ve McClure, C.R. (2003). Cost, Statistics, Measures, and Standards for Digital Reference Services: A Preliminary View. *Library Trends,* 51(3), 401-13.

Lankes, R. D. (2000). An agenda for digital reference. R. David Lankes, R. D., John W. Collins IH and Abby S. Kasowitz (ed.). *Digital Reference Service in the New 2Millennium: Planning, Management and Evaluation* içinde (ss. 219-222). New York: Neal-Schuman Publishers Inc.

Lipow, A. G. (2003). *Virtual Reference Librarians Handbook.* Berkeley: Library Solutions Press.

Mardikian, J. ve Kesselman, M. (1995). Beyond the desk: Enhanced reference staffing fort he electronic library. *Reference Services Review,* 23(1): 21-28.

McClure, C. R. ve diğerleri. (2002). *Statistics, measures and auality standards for assesing digital reference library services: guidelines and procedures.* 26 Kasım 2008 tarihinde http://quartz.syr.edu/quality/ adresinden erişildi.

McGranahan, J. (2005). Virtual Reference. *Library Mosaics,* 16(2), 6.

Meola, M. ve Stormont, S. (2002). *Starting and Operating Live Virtual Reference Services: A How-to-do-it manual far librarians, No.118.* New York: Neal Schuman Publishers Inc.

Neale,J. C. (2002). Virtual Reference Services. *Nylink Connection,* Three-part series. 23 Aralık 2007 tarihinde bölüm 1. http://nylink.suny.edu/IT/techspeakwint02.htm, bölüm 2. http://nylink.suny.edu/TT/techspeakspr02.htm, bölüm 3. http://nylink.suny.edu/TT/techspeaksum02.htm adreslerinden erişildi.

Penka, J. T. (2003). The Technological Challenges of Digital Reference An Overview. *D-Lib Magazine*. 9(2). 21 Haziran 2008 tarihinde http://www.dlib.org/dlib/february03/penka/02penka.html adresinden erişildi.

QuestionPoint. (2008). 26 Nisan 2008 tarihinde http://www.questionpoint.org sitesinden erişildi:

Rader, H.B. (2000). Information literacy in the reference environmental: preparing fort he future. *Reference Librarian*, 71:25-33.

Saracevic, T. (2000). Digital library evaluation:toward an evolution of concepts. *Library Trends.* (49)3, ss. 350-69.

Sharma, S., Kumar, A. ve Singh, M. (2004). Digital Reference Services. *DESIDOC, Bulletin of Information Technology.* 24 (6), ss.11-18.

Sherman, C. (2000). Reference resources on the Web. *Online*. (24)1, ss. 52-6.

Sloan, B. (1998). Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines. *Reference and User Services Quarterly,* 38, 77-81. 3 Mart 2008 tarihinde http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/Journals/getIssues.jhtml?sid=HWW:LIBF_T&issn= 1094-9054 adresinden erişildi.

Smith, B. (2001). Enhancing Reference Services Through Technology. John D. Edwards (ed.). *Emerging Solutions in Reference Services dmplications for libraries in the new millennium* içinde (ss. 133-146). New York: Haworth Information Press.

Spink, A., Wolfran, D., Jansen, M.B.J. ve Saracevic, T. (2001). Searching the Web: the public and their queries. *Journal of the American Society for Information Science and Technology.* (52)3, ss. 226-34.

Straw, J. E. (2001). From Magician to Teachers: The Development of Electronic Reference in Libraries: 1930-2000. Di Su (ed.). *Evaluation in Reference and Information Services: The Impact of the İnternet* içinde (ss.1-13). New York: The Haworth Information Press.

Su, D. (e.d.). (2001). *Evolution in reference and information services: The Impact of the Internet*. New York: The Haworth Information Press.

Thomsen, E. (1999). *Rethinking reference: the reference librarian's practical guidefor surviving constant change*. New York: Neal-Schuman.

Tonta, Y. ve Küçük, M.E. (2000). Elektronik Kütüphanecilik Semineri: Bir Değerlendirme. *Elektronik Kütüphanecilik Semineri, 4-8 Eylül 2000, H.Ü. Kütüphanecilik Bölümü, Ankara. Hacettepe University Department of Library Science, Beytepe, Ankara*. 3 Mart 2008 tarihinde http://yunus.hacettepe.edu.tr/~tonta/yayinlar/tonta-kucuk2.htm adresinden erişilmiştir.

Tyckson, D.A. (2001). What is the best model of reference service? *Library Trends*, (50)2: 18–196.

Uçak, N. (2004). Değişen Bilgi Ortamının Danışma hizmetlerine etkisi / The impact of Changing Information Environment on Reference Services. *Türk Kütüphaneciliği,* 18 (4), ss. 407-417.

Uçak, N. (2003). Elektronik Danışma Hizmeti / Digital Reference Services. *Bilgi Dünyası, 4(2),* 103-121.

Virtual Reference Desk, (2003). *"Facets of Quality for Digital Reference Services".* Version 5, 17 Şubat 2007 tarihinde http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml adresinden erişilmiştir.

Voorhees, E. (1999). The TREC -8 question answering track report. 21 Nisan 2008 tarihinde trec.nist.gov./pubs./trec8/papers/qa-report.pdf. adresinden erişildi.

Ward, D. (2006). Instant Messaging and Chat Reference. *İnternet Reference Service Quarterly.* 11(1), ss.101-104.

Wasik, J.M. (1999). "Building and maintatining digital reference services. *ERIC Digest.* Syracuse, NY: ERIC Clearinghouse on Information & Technology Syracuse University. (ED 427 794). 27 Ekim 2008 tarihinde http://www.michaellorenzen.com/eric/reference-services.html adresinden erişildi.

EKLER

EK–1 Anket soruları

Sayın Katılımcı,

Elinizde bulunan bu anket Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümünde yapılan Kurum Kütüphanelerinde Danışma Hizmetleri: DSİ Kütüphanesi İçin Bir Model Önerisi isimli yüksek lisans tezinde kullanılmak amacıyla hazırlanmıştır.

Bu tezin amacı, DSİ Merkez Kütüphanesinde verilmekte olan danışma hizmetlerinin bir değerlendirmesini yaparak, çağımızın gerektirdiği bir biçimde, zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın danışma hizmetlerinin elektronik ortamda kullanıcılara sunulması ile bu hizmetlerin daha etkin bir hale getirilerek bu yönde gerekli olan önerilerin sunulmasıdır.

Ankete vereceğiniz yanıtlar danışma hizmetlerinin değerlendirilmesi ve geliştirilmesi açısından son derece önemlidir. Yanıtlarınız gizli tutulacak ve sadece toplu veriler açıklanacaktır.

Çalışmaya yapacağınız katkılar ve zamanınızı ayırdığınız için çok teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Abdullah ÜSTÜNER
Ankara Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü
Yüksek Lisans Öğrencisi
Tel:417 83 00 -2572
e-posta: abdullahustuner@gmail.com

ANKET FORMU

1-)Aşağıdaki Kullanıcı Guruplardan Hangisine Giriyorsunuz?

Mühendis ☐
Memur ☐
İşçi ☐
Güvenlik Şirketi elemanı ☐
Temizlik Şirketi Elemanı ☐
Kurum dışı kullanıcı ☐

2-)Kütüphaneyi Ay İçinde Kaç Defa Kullanıyorsunuz?

Hiç ☐
1 kez ☐
2 kez ☐
3 kez ☐
4 ve daha fazla ☐
Yılda birkaç kez ☐

3-)Hangi Amaçla Kütüphaneyi Kullanıyorsunuz? (Birden Fazla Seçenek İşaretlenebilir)

Belirli Bir Kaynağı İstemek (Yazarı ya da Eser Adı Belli olan Kitap, Standart vb. Kaynaklar) ☐
Katalog tan Herhangi Bir Kaynağı Taramak ☐
Yönlendirici (Bilgi kaynakları Nedir, Nerede bulabilirim? vb. gibi Sorular) ☐
Kütüphanenin Üye olduğu Elektronik Kaynaklardan Tarama Yapma ☐
Raf Araması (Otomasyon Sisteminde Rafta Görünen Kaynağı Bulamama vb..) ☐
Konu Taraması (Belirli Bir Konuda Arama Yapmak, Detaylı Araştırma vb.) ☐
Teknoloji Yardımı (Kütüphanede kullanılan araçlar veya otomasyon sistemi hakkında bilgi) ☐
Diğer: ☐

4-)Bilgi İhtiyacınızın Karşılanması İçin Hangi Yöntemleri Kullanıyorsunuz? (Birden Fazla Seçenek İşaretlenebilir)

Kütüphane Web Sayfası ☐
Kütüphane Katalog Taraması ☐
Kütüphane Veri Tabanları Taraması ☐
İnternet ☐
Arkadaş- Meslektaşa Danışma ☐
Arama Motorları ☐
Kurum Dışı Çalışmalar ☐
Diğer: ☐

5-)Daha Önce Kütüphaneden Hangi Konularda Yardım Talep Ettiniz ve Ne Tür Sorular Sordunuz?

……
……
……

6-)Sorularınıza Karşı Aldığınız Yanıtları Değerlendirirseniz;

Tam ve Zamanında Yanıt Alabildim ☐
Kısmen Yanıt Alabildim ☐
Uygun Yanıt Alamadım ☐
Zamanında Yanıt Alamadım ☐
Yanıt Alamadım ☐
Diğer: ☐

7-)Sorunuzu Kütüphaneye Giderek Doğrudan İletme Nedeniniz?

Başka Bir İmkânın Olduğundan Habersiz Olduğum İçin ☐
Kütüphanede Fiziksel Olarak Bulunuyordum ☐
Doğrudan ve Ayrıntılı Şekilde İletebilme İmkânı Olduğu İçin ☐
Bilgi İhtiyacımın Acil Olması Nedeniyle ☐
Diğer: ☐

8-)Elektronik Danışma Hizmetlerinden Haberdar mısınız?

Haberim Var ☐
Haberim Yok ☐

9-)Daha Önce Elektronik Danışma Hizmetlerinden Yararlandınız mı?

Evet Yararlandım ☐
Hayır Yararlanmadım ☐

10-) DSİ Merkez Kütüphanesi Sizler İçin Kurumun İç Ağı Aracılığı ile (İntranet) Erişilebilen, Kurumumuzun Çalışma Alanları İle İlgili Konularda İçeriğine Tam Olarak Erişilebilen Çeşitli, Ulusal ve Uluslararası Kitap, Dergi vb. yayınlara abone olarak Elektronik Ortamda Kurumumuz Çalışanlarının Hizmetine Sunmuştur. Böyle Bir Hizmetin Verildiğini Biliyor musunuz?

Evet Biliyorum ☐
Hayır Bilmiyorum ☐
Cevabınız Hayır İse Lütfen 15. Soruya Geçiniz

11-) Bu Hizmeti Daha Önce Hiç Kullandınız mı?
Evet Kullandım ☐
Hayır Kullanmadım ☐

12-) Verilmekte Olan Bu Hizmetten Hangilerini Daha Çok Kullanıyorsunuz? (Birden Fazla Şık İşaretleyebilirsiniz)
Amerikan İnşaat Mühendisleri Derneği Tarafından Yayınlanan Çeşitli Mühendislik Alanlarına Ait Süreli Yayınlar ☐
CRCnetBASE Veritabanındaki Çeşitli Mühendislik Alanlarına Ait Elektronik Kitaplar ☐
Standartlar (TSE standartları vb.) ☐
Sempozyumlar (Ulusal Su Mühendisliği Sempozyumu vb) ☐
Bültenler (Teknik Bültenler) ☐
Bilgi Bankaları (İçtihat Bilgi Bankası, Mevzuat Bilgi Bakası vb) ☐

13-)Bu Hizmetten Ne Şekilde Haberiniz Oldu?
Kütüphane Web Sayfasından Öğrendim ☐
Meslektaş/Arkadaşımdan Öğrendim ☐
Diğer Açıklayınız: ☐

14-) Bu Hizmeti Aracılığı İle Aradığınız Bilgilere Erişiminizi Değerlendirirseniz;
Aradığım Bilgiyi Kolayca Bulabiliyorum ☐
Aradığım Bilgiyi Bulamıyorum ☐
Diğer Açıklayınız: ☐

15-)Elektronik Danışma Hizmetleri Web Sayfasında Yer Alan Bir Linkle Doğrudan Kütüphaneciye Sorularınızı İletebileceğiniz bir e- Posta Adresi Aracılığı ile yâda Elektronik İletişim Kanalları Kullanılarak Sohbet (Chat) ve Video Konferans Aracılığı Yöntemleri ile Sesli ve/veya Görüntülü Olarak Yapılabilmektedir. Bu Şekilde Bir Danışma Hizmeti Oluşturulsa, Kütüphanenin Sizlere Sağlayacağı Katkıda Bir Değişiklik Olur mu?
Evet Olur ☐
Hayır Olmaz ☐
Neden? ☐

16-)Aşağıda Çeşitleri Verilen Elektronik Danışma Hizmeti Yöntemlerinden Hangisini ya da Hangilerini Öncelikli Olarak Tercih Edersiniz?

Elektronik Posta (Açıklayınız) ☐

Sohbet (Chat) (Açıklayınız) ☐

Video Konferans (Açıklayınız) ☐

17-)Kütüphanenin Hâlihazırda Vermiş Olduğu Hizmetlerle Karşılaştırırsanız Elektronik Danışma Hizmetlerinin Faydalı Olabileceğini Düşünüyor musunuz?

Evet, Faydalı Olur (Açıklayınız) ☐

Hayır, Faydalı Olmaz (Açıklayınız) ☐

Fikrim Yok ☐

Diğer (Açıklayınız) ☐

ÖZET

Kullanıcıların bilgi ihtiyacını en hızlı, doğru ve güvenilir şekilde karşılamayı amaçlayan kütüphaneler, geleneksel danışma hizmetlerinin yanı sıra kullanıcılarına elektronik danışma hizmetlerini vermeye başlamışlardır. Bunun sebebi, tüm dünyada yapılan araştırmalar göstermektedir ki her gün daha fazla sayıda kullanıcı bilgi arama davranışlarında ilk olarak interneti kullanmakta ve bilgi gereksinimlerinin hemen karşılanmasını talep etmektedirler.

Bunun sonucunda çok sayıda kütüphane, danışma hizmetlerini genişleterek elektronik danışma hizmeti oluşturmuş ve kullanıcılarının bu kaynaklara zaman ve mekân sınırı olmaksızın uzaktan erişebilmelerini sağlamışlardır

Kurum kütüphaneleri bağlı bulundukları kurumun çalışma alanlarıyla ilgili konularda hizmet veren ve bu hizmeti, bilgi kaynağıyla kullanıcıyı buluşturma anlamında değil direk bilginin kendisini kullanıcıya sunma şeklinde hizmet veren kütüphanelerdir. Bu şekilde bir hizmet anlayışı da ancak etkin bir "Danışma Hizmeti" verilmesi ile mümkün olabilecektir.

Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü bünyesinde bulunan merkez kütüphane, tezimizin konusu olan danışma hizmetleri bağlamında kurum çalışanlarına yeterli derecede katkı sağlayamamaktadır.

Devlet Su İşleri Merkez Kütüphanesi de etkin bir danışma hizmeti sunma anlamında günümüzde çok önem kazanmış olan elektronik danışma hizmetleri yöntemiyle parçası olduğu kuruluşun amacı doğrultusunda bağlı olduğu yapıya

kullanıcılar açısından çok büyük faydalar sağlayabilecek ve kurum çalışanlarına zaman kazandırarak iş potansiyeline sağladığı katkı ile kullanıcılarına daha etkin ve kaliteli bir hizmet sunabilecektir.

E-Danışma hizmetleri günümüzde kütüphanelerin bağlı olduğu yapıya kullanıcılar açısından çok büyük faydalar sağlamaktadır. Bu araştırma, Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü Merkez Kütüphanesinin e-danışma hizmetleri vermesi için yapması gereken çalışmaları açıklayarak yapılan bu çalışmalar sonucunda daha etkin ve kaliteli bir hizmetin sunulabileceği konularına ışık tutacaktır.

Anahtar Sözcükler

"Özel Kütüphaneler", "Danışma Hizmetleri", "Elektronik Danışma Hizmetleri", "Dijital Danışma Hizmetleri", "Sanal Danışma Hizmetleri"

SUMMARY

The libraries which aim to satisfy the information need of the users in the fastest, most correct and reliable way have started to provide electronic reference service for the users besides the traditional reference service. The reason for this, as the studies all around the world indicate, is that everyday more and more users prefer to use internet and they demand the need for information is immediately satisfied.

As a result of this, many libraries improve their reference services and create electronic reference service. In this way they ensure the users have access to resources without time and place restriction.

The institution libraries are the libraries which provide service in the work fields of the institutions they belong to. These libraries serve by providing direct information to the users, instead of bringing the information resources and the users together. This kind of service mentality can only be possible with the provision of an effective "Reference Service".

The central library within the scope of "General Directorate of State Hydraulic Works" can not provide enough contribution to the personnel in regard to the reference services, the object of the thesis.

State Hydraulic Works Central Library may also create many advantages on behalf of the users in line with the requirements of the institution by using the electronic reference services which have gained big importance in today's world. It

can also make contribution to the work potential by saving time for the personnel. In this way it may provide more effective and qualified service to the users.

E-Reference services provide many benefits to the institutions with the libraries on behalf of users. This study explains the works General Directorate of State Hydraulic Works shall realize to provide e-reference services and the effective and qualified service it may provide pursuant to these Works.

Key Words

“ Special Libraries”, “Reference Services”, "Electronic Reference Services", "Digital Reference Services", "Virtual Reference Services"