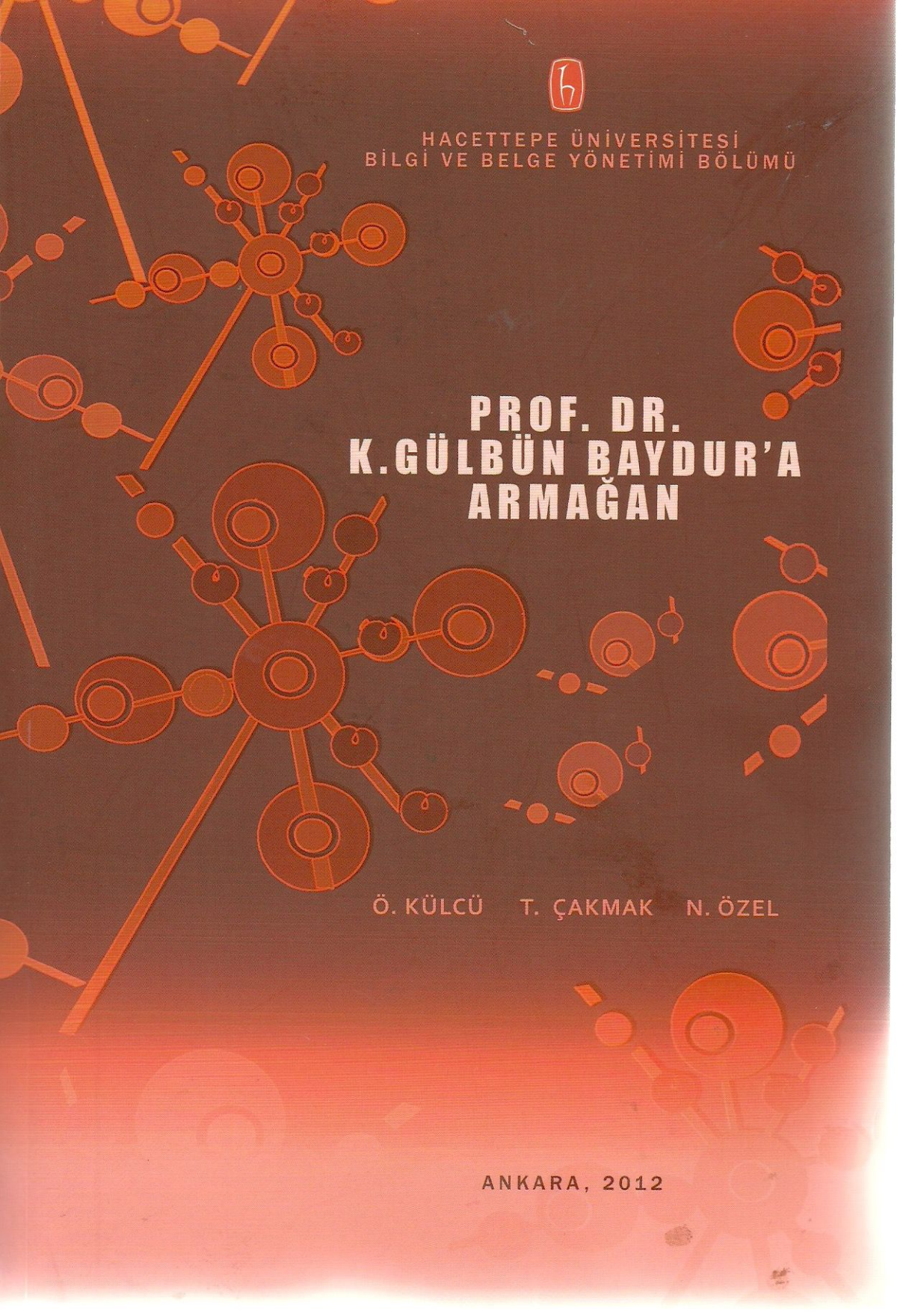


HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ BÖLÜMÜ

# PROF. DR. K.GÜLBÜN BAYDUR'A ARMAĞAN

Ö. KÜLCÜ T. ÇAKMAK N. ÖZEL

ANKARA, 2012

**Prof. Dr. K. Gülbün Baydur'a Armağan**

# Prof. Dr. K. Gülbün Baydur'a Armağan

Yayına Hazırlayanlar
Özgür Külcü, Tolga Çakmak ve Nevzat Özel

Hacettepe Üniversitesi
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü
Ankara, 2012

Yayıncı: Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

http://www.bby.hacettepe.edu.tr

ISBN 978-975-491-334-7

© Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü ve yazarlar

Her hakkı saklıdır.

Kapak tasarım: Necip Erol Olcay

Özyurt Matbaacılık
Tel: 0 312 384 15 36; 0 532 203 90 06

Prof. Dr. K. Gülbün Baydur'a armağan / Yayına hazırlayanlar: Özgür Külcü, Tolga Çakmak ve Nevzat Özel.
Ankara: Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, 2012.
viii, 249 s.; 23 cm.
ISBN 978-975-491-334-7
1. Kütüphanecilik – Armağanlar. I. Külcü, Özgür. II. Çakmak, Tolga. III. Özel, Nevzat.
Z665 P76 2012
020.8 P76 2012

# Sunuş

Bu kitap, Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümünde geçirdiği 35 yıllık çalışma yaşamının ardından emekliye ayrılmaya hazırlanan Hocamız Prof. Dr. K. Gülbün Baydur'a armağan olarak hazırlanmıştır. Kitap üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde Hocamızın kısa bir yaşam öyküsü ve yayın listesi, ikinci bölümde kendisine armağan edilen makaleler ve üçüncü bölümde anılar yer almaktadır. Kitabın hazırlanmasında pek çok kişinin emeği geçmiştir. Prof. Dr. Yaşar Tonta Armağan Kitap fikrinin hayata geçirilmesini sağlamıştır. Doç. Dr. Özgür Külcü, Tolga Çakmak ve Nevzat Özel kitabı yayına hazırlamıştır. Prof. Dr. Nazan Uçak kitabın yayına hazırlanması çalışmalarına destek vermiş, Dr. Erol Olcay kapak tasarımını, Doç. Dr. Umut Al sayfa tasarımını yapmış, meslektaşlarımız gerek makaleleri gerekse anı yazılarıyla katkıda bulunmuştur. Kitabın hazırlanmasında emeği geçenlere teşekkür ediyor, Hocamıza bugüne kadar ertelediği şeyleri yapabileceği, kendisine ve sevdiklerine vakit ayırabileceği, dilediği gibi seyahat edebileceği, sağlıklı, huzurlu, keyifli ve verimli bir emeklilik yaşamı diliyoruz

Prof. Dr. Serap Kurbanoğlu
Bölüm Başkanı

# İçindekiler

Sunuş v

**I. Bölüm: Prof. Dr. K. Gülbün Baydur'un Yaşam Öyküsü ve Yayınları**

Yaşam Öyküsü 3

Yayın Listesi 4

**II. Bölüm: Makaleler**

Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Anlayışı 9
*Doğan Atılgan*

Belediyelerdeki Dosyalama Uygulamalarının Dosya Türlerine Göre Değerlendirilmesi 17
*Niyazi Çiçek*

Paul Otlet'nin Monograf İlkesi ve Evrensel Onlu Sınıflama Sistemi 29
*Tülay Fenerci*

Efemera Koleksiyonu Oluşturmada Arşivcinin Rolü 35
*İshak Keskin ve Ş. Nihal Somer*

Bilgi Evi Kütüphaneleri: İstanbul Örneği 43
*Ümit Konya*

Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğrenci Profili: 2011-2012 Akademik Yılı 49
*Serap Kurbanoğlu ve Zehra Taşkın*

Kalite Yönetimi, Kalite Sistem Dokümantasyonu ve ISO Standartlarında Belge Yönetimi Uygulamaları 65
*Özgür Külcü*

Akademik Kütüphanelerin Değişen Rolleri: Warwick Üniversitesi Kütüphanesi Örneği 89
*Hüseyin Odabaş*

Yarın Nasılsınız? Eğitim Yayıncılığıyla Geleceği Tahmin Etme 101
*H. İnci Önal*

Yeni Nesil Kütüphane Katalogları: OPAC 2.0 111
*Nevzat Özel ve Tolga Çakmak*

Yaşam Boyu Öğrenmenin Anahtarı Bilgi Okuryazarlığı ve Üniversite Kütüphanelerinin Bilgi Okuryazarlığı Öğretimindeki Rolü 117
*Coşkun Polat*

Türk Üniversiteleri E-Öğrenmeye Hazır mı? Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Örneği 133
*İrem Soydal, Gülten Alır ve Yurdagül Ünal*

Arşiv Hizmetlerinde Kalitenin Sağlanmasına Yönelik Bir Model Önerisi 147
*Burçak Şentürk*

Bilgi Sınıflama, Bilgi Düzenleme ve Bilgi Erişim 157
*Yaşar Tonta*

Öğrencilerin İntihal Algısı 177
*Nazan Özenç Uçak*

Üniversite Reformu (1933), İstanbul Üniversitesine Gelen Misafir (Alman) Bilim İnsanları ve Edebiyat Fakültesine Katkıları 187
*Ayşe Üstün*

Türkiye'de Kütüphaneciler İçin Yeni Bir Kavram: Kanıta Dayalı Kütüphane Yönetimi 201
*Asiye Kakırman Yıldız*

Okuma Alışkanlığının Okul Başarısına Etkisi: Ankara Keçiören Atapark İlköğretim Okulu Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma 213
*Bülent Yılmaz*

Danışma Hizmetlerinin Değişen Yüzü: Geleneksel Danışma Hizmetlerinden Dijital Danışma Hizmetlerine 223
*Malik Yılmaz*

**III. Bölüm: Anılar**

Prof. Dr. K. Gülbün Baydur İçin Birkaç Söz 233
*G. Nazlı Alkan*

Meslektaşım ve Arkadaşım Prof. Dr. K. Gülbün Baydur 235
*İrfan Çakın*

Gülbün Hocama 238
*Tolga Çakmak*

Gülbün Baydur Hocayla 239
*Hasan Keseroğlu*

Dostum Gülbün 241
*Dilek Köprülü*

Sevgiyle, Saygıyla, Dostlukla… 242
*İnci Önal*

Gülbün Hocam 243
*Nevzat Özel*

Gülbün Hocam İçin 244
*Oya Gürdal Tamdoğan*

Meslektaşım ve Arkadaşım: Prof. Dr. Gülbün Baydur 245
*Nilüfer Tuncer*

Kütüphanecilik Bölümünde İlk Arkadaşım: Gülbün Baydur 247
*Aytaç Yıldızeli*

# Danışma Hizmetlerinin Değişen Yüzü: Geleneksel Danışma Hizmetlerinden Dijital Danışma Hizmetlerine*

**Malik Yılmaz****

***Öz:*** *Çalışmada bilgi merkezinde, kullanıcıların bilgi hizmetleri ve kaynaklarıyla ilgili sorularını yanıtlamak, kullanıcıları bilgi kaynağına yönlendirmek ve bilgi gereksinimlerini karşılamak amacıyla sunulan danışma hizmetleri değerlendirilmektedir. Çalışmanın temel hedefi, danışma hizmetlerinin yakın tarihsel gelişimi hakkında kısaca bilgi verdikten sonra özellikle günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkisiyle bu hizmetin kapsamının ve sunumunun hangi boyutlarda değiştiğini ele almaktır.*

***Anahtar Sözcükler:*** *Danışma hizmetleri, geleneksel danışma hizmetleri, dijital danışma hizmetleri.*

## Giriş

Kullanıcı Hizmetleri ve Danışma Derneği'nin[1] verdiği tanıma göre danışma hizmetleri, kütüphanedeki personel yardımı, yönlendirmesi gibi değişik formdaki bilgi hizmetlerini içeren, kullanıcının ilgilendiği ve gereksinim duyduğu hem basılı hem de elektronik bilgi kaynağına erişimini ve bilgi kaynağının yayımını sağlayan ve yol gösterici özelliği olan hizmetlerdir (Bopp ve Smith, 2001, s. 3). Sunulan bu hizmetlerle kullanıcıların bilgiye ve bilgi kaynaklarına nasıl erişecekleri ve bilgi hizmetlerinden en verimli şekilde nasıl yararlanacakları öğretilmektedir. Kütüphaneler ve kütüphaneciler, bilginin düzenlenmesinde, erişiminde ve kullanıcıların gereksinim duydukları bilgileri bulmalarında önemli bir rol oynarlar. Kütüphanenin unsurlarından biri olan danışma hizmetleri biriminde kütüphaneciler kullanıcılara, bir bilgi kaynağını bulmada veya onların bireysel bilgi gereksinimlerini karşılamada yardım ederler (Singh, 2011).

Geleneksel kütüphane hizmetlerinden sayılan ve teknolojik gelişmelerin etkisiyle farklı şekillerde sunulmaya başlanan danışma hizmetleri, geçmişte olduğu gibi günümüzde de temel bilgi hizmetleri arasında sayılmaktadır. Yoğun bilgi üretimi ve "üretilen bilgiye erişimin olanaklı hale gelmesi ve kullanıcı ihtiyaçlarının artması, kütüphane hizmetlerinin gelişmesini zorunlu kılmış ve danışma kütüphanecilerinin çalışma alanlarını değiştirmiştir. Özellikle kullanıcıların küresel bilgi ağlarına doğrudan erişimi, danışma hizmetlerini oldukça etkilemiştir. Danışma kütüphanecileri geleneksel danışma hizmetinin yanında pek

---

* Çalışma 5-8 Temmuz 2011 tarihinde Ardahan Üniversitesince düzenlenen "Kaşgarlı Mahmut Öğrenme Merkezi Projesi Sempozyumu"nda sunulan bildirinin gözden geçirilmiş biçimidir.

** Arş. Gör., Atatürk Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, malik.yilmaz@atauni.edu.tr

[1] The Reference and User Services Association (RUSA), Amerikan Kütüphane Derneği'ne bağlı ve her yaştan tüm kütüphane kullanıcıları için danışma hizmetlerinin geliştirilmesi ve desteklenmesi konusunda sorumluluk sahibi bir dernektir (Bopp ve Smith, 2001, s. 3).

çok hizmeti de vermek zorunda kalmıştır. Danışma sorularını yüz yüze ya da telefonla cevaplama, çevrimiçi veri tabanlarının kullanımını öğretme, basılı kaynakların kullanımının değerlendirilmesi, derme geliştirme gibi geleneksel olarak yapılan işlere günümüzde başka yeni hizmetler de eklenmiştir. Bunlar arasında çevrimiçi danışma hizmeti sunmak, web sayfaları ve ağ geçitleri (gateway) hazırlamak, yeni donanımların kullanımlarını öğretmek, çevrimiçi kütüphane eğitimleri vermek, sürekli eğitim programları oluşturmak gibi görevler sayılabilir" (Soğuksu, 2002, s. 34). Dolayısıyla danışma hizmetlerinin niteliği değişmiş; geleneksel danışma hizmetlerine ek olarak özellikle Internet araçları kullanılarak kullanıcıyla yüz yüze gelmeden çevrimiçi danışma hizmetleri verilmeye başlanmıştır. "Danışma hizmeti, kütüphane hizmetleri içinde en geç oluşan hizmetlerden biri olmasına karşın en fazla değişime uğrayan ve bilgi teknolojisinden en çok etkilenen hizmetlerin başında gelmektedir" (Uçak, 2004, s. 408).

## Danışma Hizmetlerinin Tarihsel Gelişimi: Yakın Zaman

Modern anlamda bugünkü danışma hizmetlerinin temelinin "Samuel Green'in 1876 yılında hazırladığı ve daha sonra American Library Journal'da (Bugünkü Library Journal dergisi) yayımlanan "Okuyucular ve Kütüphaneciler Arasındaki Kişisel İlişkiler" (Personal Relations Between Librarians and Readers) başlıklı yazısıyla atıldığı kabul edilmektedir. Bu tarihten önce kütüphaneler bilgi kaynağını elde etme ve düzenleme işiyle ilgilenmekte ve kütüphane kullanıcılarından da gereksinim duydukları bilgilere kendilerinin bireysel olarak ulaşmaları beklenmekteydi. Green'in yazısı hem geleneksel hem de şaşırtıcı bir şekilde modern danışma hizmetlerine ilişkin bilgiler içermektedir. Green yazısında bilgi, rehberlik ve eğitim olmak üzere üç temel danışma işlevinden bahsetmiştir. Green, halk kütüphanelerini kullanan ve çalıştıkları için yeterince zamanları olmayan birçok kişiye, gereksinim duydukları bilgi kaynaklarına erişmede kütüphanecilerin destek sağlayabileceğini belirtmiştir. Nitekim bu öneriler, bazı kütüphaneciler tarafından dikkate alınmış ve "okuyucu yardımcısı" olarak adlandırılan yeni bir mesleki pozisyon oluşturulmuştur. Sonrasında danışma hizmetini yerine getirecek personelin istihdamının sağlanması işi birkaç büyük halk kütüphanesinde uygulanmaya başlanmıştır. 1887 yılında Columbia College'da açılmış olan ilk kütüphanecilik okulunun müfredatında kullanıcıya yardımla ilgili dersler yer almıştır. 1900 yılına kadar birçok halk kütüphanesi kütüphane materyalinin kullanımını sağlamak amacıyla danışma birimleri oluşturmuş ve danışma kütüphanecileriyle hizmet vermeye başlamıştır (Bopp ve Smith, 2001, s. 4; Uçak, 2004, s. 408; Das, Gurey ve Saha, 2012).

## 20. Yüzyılda Danışma Hizmetleri

Yirminci yüzyılın ilk çeyreğinde danışma hizmetleri kütüphaneler arasında yaygınlık kazanmıştır. Kütüphanelerde danışma birimleri özel bir hizmet olarak telefonla bilgi gereksinimlerini karşılamaya başlamıştır. Ayrıca danışma hizmetleri radikal değişikliklere uğrayarak özellikle kullanıcılarla danışma masasında yüz yüze görüşme, kullanıcıların sorularına birebir yanıt verme ve posta yoluyla hizmet sunma uygulamaları başlamıştır (Bopp ve Smith, 2001, s. 4-5). Bu dönem danışma hizmetleriyle ilgili bilimsel çalışmaların başladığı ve teorilerin ortaya atıldığı bir dönem olması açısından da dikkat çekicidir. "1930'da James Wyer tarafından ortaya atılan üç farklı danışma hizmeti teorisi vardır. Bunlar muhafazakâr/konservatif teori, liberal teori ve ılımlı teoridir. Muhafazakâr teori, sınırsız yardım yerine rehberliği ve eğitimi savunmaktadır. Bu teori, kullanıcılara yardım

etmek için hazır danışma kaynaklarını kullanmanın sınırlı bir iş olduğunu vurgulamaktadır. Liberal teori, yüksek seviyede yardıma odaklanmıştır. Bu teoriye göre danışma kütüphanecileri, kullanıcıların gereksinim duydukları bilgiye erişim için girişimde bulunmalıdır. Muhafazakâr ve liberal teorilerin ortalaması olan ılımlı teoriyi birçok danışma kütüphanecisi tercih etmiştir. Gerçekte ılımlı teorinin sonuçları pahalıdır; fakat buna karşın danışma kütüphanecileri bu teorinin ilkeleri doğrultusunda daha iyi hizmet sunabilirler. Bununla birlikte Wyer, daha başka kütüphane teorisyenlerinin de farklı danışma hizmetleri teorileri oluşturduklarını belirtmiştir" (Tajer, 2012). Bilim adamları ortaya attıkları teorilerle kütüphanelerde danışma hizmetlerini belirlemeye çalışmışlardır. Bu teorilerin bazıları diğerlerine göre daha fazla ilgi çekmiş ve uygulamaya aktarılmıştır. Buna karşın söz konusu teoriler günümüz danışma hizmetleri anlayışının temelini oluşturmakta ve hala uygulamada etkinliklerini sürdürebilmektedirler. "1960'lı yıllara kadar danışma hizmetlerinin kapsamında ve sunumunda önceki dönemlere göre büyük bir farklılık görülmemektedir. Bu tarihten itibaren bilgi hizmetlerinde bilgisayarların kullanılmaya başlanması, ardından 1970'li ve 1980'li yıllarda çevrimiçi taramaların ve CD-ROM uygulamalarının hizmetlerde kullanımı, diğer bilgi hizmetlerinin olduğu gibi danışma hizmetlerinin de kapsamını ve uygulanma şeklini değiştirmiştir. 1980'lerin ortalarında veri tabanlarının CD'ler üzerine taşınmasıyla birlikte kullanıcılar kendi taramalarını kendileri yapmaya başlamışlardır. Çevrimiçi ve CD-ROM taramaları danışma hizmetinin kapsamını kullanıcı eğitimini ve danışma kütüphanecisinin sorumluluklarını büyük ölçüde etkilemiştir" (Uçak, 2004, s. 409).

## Günümüzde Danışma Hizmetleri: Dijital Hizmetler

Kütüphaneler kitapları, dergileri ve diğer farklı ortamlara kaydedilmiş bilgi kaynaklarını toplayan, düzenleyen ve kullanıma sunan kurumlardır. Kütüphaneler, genel olarak söz konusu kaynaklar aracılığıyla kullanıcıların bilgi gereksinimlerini karşılamaktadır. Ayrıca danışma hizmetleri biriminde bulunan ansiklopediler, dizinler, abstraktlar, sözlükler, bibliyografyalar, almanaklar, yıllıklar, rehberler, biyografik kaynaklar, istatistikî kaynaklar ve devlet yayınları gibi danışma kaynakları da yine aynı amaçlarla kullanılmaktadır. Bunge (1999, s. 185) danışma hizmetlerini üç ana grupta sınıflandırmaktadır:

- Hem kullanıcı adına gereksinim duyulan bilgiyi bulmayı, hem de bilginin bulunmasında kullanıcıya yardımı içeren bilgi hizmetleri,
- Kütüphane kaynaklarının ve hizmetlerinin kullanımına yönelik verilen eğitim,
- Daha uygun bilgi kaynaklarının ve hizmetlerinin seçiminde kullanıcıya rehberlik etme hizmetleri.

Danışma hizmetleri bazen 'danışma ve bilgi hizmetleri' olarak adlandırılmaktadır; bu hizmet bilgiye ulaşmada kullanıcılara sağlanan kişisel yardımı içermektedir (Bunge, 1999'dan aktaran Chowdhury, 2002, s. 258). Bilgi teknolojilerinin bilgi hizmetlerini doğrudan etkilemesiyle birlikte kütüphanelerin, veri tabanları, Internet, CD-ROM vs. gibi elektronik formatta yer alan bilgileri sağlamak için önemli çalışmalar ve yatırımlar yaptıkları görülmektedir. Bilginin elektronik ortamda yer alması kütüphaneler için maliyeti düşürdüğü gibi; kullanıcılar açısından da bilgiye ve/veya bilgi kaynaklarına zaman ve mekân sınırı olmaksızın hızlı ve kolay erişimi mümkün kılmıştır. Tüm bu gelişmelerle birlikte kullanıcı taleplerinin ve bilgi arama davranışlarının değişmesi bilgi hizmetlerini doğrudan etkilenmiş, diğer hizmetlerde olduğu gibi danışma hizmetlerinin

sanal ortamda verilmesine ve danışma kaynaklarının da elektronik ortama aktarılmasına neden olmuştur. "Gelişen teknolojilerin bilgi hizmetlerinde hızla yaygınlaşmasına paralel olarak danışma hizmetlerinde köklü değişiklikler yaşanmaktadır. Bu değişimin son yıllarda giderek hız kazandığı görülmektedir" (Uçak, 2003, s. 104; Chowdhury, 2002, s. 258). Nitekim teknolojik yenilikler danışma hizmetleriyle birlikte kütüphanelerde yürütülen diğer hizmetlerin de niteliğini ve kapsamını etkilemiştir (Dollah ve Singh, 2011).

Uçak'a (2004, s. 409) göre danışma hizmetlerinde değişime neden olan unsurları dört grup altında toplamak mümkündür. Bunlar; bilgi ortamının değişmesi ve bilgi [ve iletişim] teknolojisindeki hızlı gelişim, Internet ve web kullanımı, kullanıcı özelliklerinin ve beklentilerinin değişmesi, eğitim ortamının değişmesi ve kullanıcının eğitim ihtiyacının artmasıdır.

Teknolojik gelişmeler sadece danışma hizmetlerinde kullanılan bilgi kaynağının formatını değiştirmemiş aynı zamanda danışma hizmetlerinin kapsamını ve sunuş biçimini de değiştirmiştir. Kütüphane hizmetleri ve kaynakları kısmen Internetin sanal dünyasına taşınmıştır. Sonuç olarak kütüphane kullanıcıları kütüphane dışından da bilgi kaynaklarına erişmeye başlamışlardır. Kullanıcıların kendi kişisel bilgisayarlarıyla kütüphaneye gelmeden bilgi kaynaklarına erişme talebi, birçok kütüphanenin ve kütüphane konsorsiyumunun danışma hizmetlerini sanal ortama taşımalarına neden olmuştur. Teknoloji, kullanıcıların zaman ve mekân sınırı olmaksızın dünyanın her tarafından bilgi kaynaklarına ulaşmalarına olanak tanımıştır (RUSA, 2004). Çünkü danışma hizmetleri temelde bilgi kaynaklarına bağlıdır (James 2000 s. 8'den aktaran Üstüner, 2009, s. 29-30).

Dijital danışma hizmeti veya elektronik danışma hizmeti "kullanıcıların kütüphaneciler ve konu uzmanlarıyla Internet üzerinden iletişim kurarak sorularına yanıt alabildikleri bir hizmettir" (Uçak, 2003, s. 107). Dijital danışma hizmetlerini geleneksel danışma hizmetlerinden ayıran en önemli özellik, danışma kütüphanecisinin kullanıcıyla yüz yüze gelmeden sohbet ve e-posta gibi sanal ortamdaki araçlarla kullanıcının bilgi gereksinimini karşılaması ve onu yönlendirebilmesidir. Diğer bir deyişle çevrimiçi bir ortamda kullanıcıların istedikleri bilgileri karşılamaktır (Sharma, Kumar ve Singh, 2004, s. 12).

"A'ya sor hizmetleri" (ask A services) olarak da bilinen dijital danışma hizmetleri Internet tabanlı soru ve cevap hizmetleri çerçevesinde konu uzmanlarıyla kullanıcıların iletişim kurmalarına dayanır. Dijital danışma hizmetleri hem eş zamanlı olmayan (e-mail, web formu) hem de eş zamanlı olan (sohbet, video konferans, web kamera gibi gerçek zamanlı sistem) gibi yöntemlerin kullanılması aracılığıyla danışma hizmetlerinin sunumunu ifade eden bir terimdir" (Han ve Goulding, 2003, s. 259; Lankes, 2011).

Berube'ye (2011) göre dijital danışma hizmetleri genellikle aşağıdaki unsurları içermektedir:

- Kullanıcı,
- Arayüz (e-posta, web formu, sohbet, video konferans vs. gibi),
- Kütüphaneci veya bilgi uzmanı,
- Basılı ve elektronik bilgi kaynakları.

Günümüz dijital danışma hizmetlerinde kullanılan yöntemler eş zamanlı olmayanlar, eş zamanlı olanlar ve işbirliği ile oluşturulan dijital danışma hizmetleri olmak üzere üç gruba ayrılmaktadır (Sherika, Jange ve Jadhav, 2006, s. 443; Sharma Kumar ve Singh, 2004, s. 13-17; Dollah ve Singh, 2011; Singh, 2011; Berube, 2011).

### *Eş Zamanlı Olmayan Danışma Hizmetleri*

Bu hizmetlerde bilgi uzmanı ve kullanıcı aynı anda iletişim halinde değildir, soru ve cevap arasında gecikmeler söz konusudur. Kullanıcı istekleri, e-posta ve web formları kullanılarak kütüphaneciye iletilmektedir. Bu hizmetler şu yöntemleri içermektedir:

- *E-posta hizmeti:* Bu hizmet, kullanıcıya çevrimiçi bilgi göndermek için kullanılan temel işlemlerden biridir. Kullanıcının, kütüphaneciye bir soru veya istek göndermesiyle veya danışma hizmeti birimine yönlendirilmiş bir e-posta aracılığıyla gerçekleştirilir. E-posta hizmetinin kullanıcılar arasında popüler olmasının nedenleri arasında; oldukça kullanışlı olması ve ek yazılıma gerek duyulmaması gösterilebilir.
- *Web Formları:* Bu hizmet doğrudan e-posta gönderme yerine kullanıcıların kütüphane web sayfası üzerinden form doldurarak danışma sorularını iletmelerine dayanır. Web formlarıyla kütüphaneciler sadece soruları belirlemede kullanıcılara rehberlik etmezler; aynı zamanda hizmet değerlendirmesi için önemli bilgiler de elde edebilirler. Bu nedenle web formu dikkatli bir şekilde düzenlenmelidir.
- *A'ya Sor (ask A) hizmeti:* ERIC'e sor, bir soru sor, bir uzmana sor, bir kütüphaneciye sor gibi web üzerinden bireysel olarak yanıtlanabilen ve kaynak gösterilebilen bir hizmet türüdür. Birçok A'ya sor hizmeti bilgiyi sağlamak ve kullanıcının sorularını yanıtlamak için çevrimiçi istek formları düzenlerler. A'ya sor, soru formlarında kullanıcılara daha önce erişmek için başvurdukları kaynakların ve istenilen cevap türlerinin neler olduğu ve kullanılacak bilginin nasıl araştırıldığı gibi sorular sorulmaktadır. Bu tür sorulardan elde edilen yanıtlar sonraki görüşmelerde ilgisiz konuların azalmasına neden olabilmektedir. İnternette erişilebilen birçok A'ya sor hizmetleri vardır. Bunlara, Ask ERIC (http://askeric.org), Ask a question (http://talonline.ca/askaquestion), Ask me (www.askme.com), Virtual Reference Desk (http://www.vrd.org), Question Point (http://questionpoint.org) örnek olarak gösterilebilir.

### *Eş Zamanlı Danışma Hizmetleri*

Gerçek zamanlı olarak kullanıcının isteğine veya sorusuna hemen cevap verilen bir hizmet türüdür. Bu hizmetler şu yöntemleri içermektedir

- *Metin tabanlı sohbet hizmeti:* Bu hizmet hem kütüphanecilerin birbirleriyle hem de kullanıcılarla Internet üzerinden anında mesaj yazılımlarını (Msn ve Yahoo! messenger ve meebo vs. gibi) kullanarak sundukları bir hizmettir. Anlık mesaj, kütüphaneciler ve kullanıcıların birbirleriyle gerçek zamanlı olarak Internet üzerinden konuşmalarıdır. Bu işlem için ayrılmış web ekranını gerektirir. Ekranın birinde kullanıcılar soru sorabilirken diğer ekranda ise kütüphaneciler anında cevap verebilmektedirler. Kütüphaneciler istenen sayfaların gelmesini sağlayabilmekte veya istenen bilginin hangi elektronik danışma kaynağında bulunduğunu kullanıcılara mesaj şeklide iletebilmektedirler.

- *Video konferans veya web cam hizmeti:* Görsel ögeleri içeren bir dijital danışma hizmeti türüdür. Bu hizmet daha çok metin tabanlı hizmetlerin doğasında bulunan iletişim sorunlarına bir çözüm olabilir. Kütüphaneciler ve kullanıcılar bu danışma işleminde hem metin hem de konuşma eylemini gerçekleştirebilmektedir. Metinsel değiş tokuş için bir pencerenin yerine kütüphanecilerin ve kullanıcıların birbirlerini görerek konuşabilecekleri bir pencere vardır. Web veya diğer elektronik kaynaklar başka bir pencere aracılığıyla kullanıcıya gösterilebilmektedir.
- *Dijital referans robotları aracılığıyla hizmet:* Soruları yanıtlamak için yapay bir zekânın kullanılması ilkesine dayanır. Bu hizmet türünün en tanınmışı Internet'ten ulaşılabilen Ask Jeeves'tir. Bu tür hizmetler yazılım üzerinden çalışır.

### *İşbirliği ile Oluşturulan Dijital Danışma Hizmetleri*

İki veya daha çok kütüphanenin yukarıdaki herhangi bir yöntemi kullanarak danışma hizmeti sunmak için işbirliği yapmasıdır. Kullanıcı, üye kütüphaneye bir istekte bulunduğunda, işbirliği gereği bu isteğine en iyi yanıt verecek kütüphaneye yönlendirilir. Bu hizmet kütüphanelerde işlem maliyetini düşürmekte, zamandan, emekten ve maliyetten tasarruf sağlamaktadır. Dijital danışma hizmetleri için çeşitli projeler de hazırlanmıştır (Singh, 2011). Bunlar içerisinde en dikkat çekicisi, 2002 yılında Kongre Kütüphanesi (LC) ve OCLC'nin işbirliği ile oluşturulan dijital danışma hizmeti işbirliğidir (Collaborative Digital Reference Service - CDRS). Bu işbirliğinin temel amacı, dünyadaki kütüphanelerin ve kütüphanecilerin ulaşabileceği bir iletişim ağı oluşturarak dijital danışma hizmeti sunmaktır. Nitekim daha sonra bir pilot proje oluşturularak farklı ülkelerden değişik türlerde 260'ın üzerinde kütüphane bu projeye katılmıştır. 2002 Haziranında LC ve OCLC Question Point projesini geliştirmişlerdir (Penka, 2012). Bununla birlikte daha sonra dijital danışma hizmetlerine yönelik çeşitli işbirliği projeleri geliştirilmiştir. The Virtual Reference Desk (VRD), Ask a Librarian, Automatic Reference Librarians for the World Wide Web, SIFTER, WebLine, AskUs Online Reference, Automatic Reference Librarians for The World Wide Web, Virtual Reference Library (VRL) bu işbirliği projelerinden birkaçıdır.

## Sonuç

Danışma hizmetleri kullanıcı beklentilerinden ve değişen bilgi ve iletişim ortamlarından etkilenmeye devam edecektir. Bu etki, hizmetin veriliş biçimini, kullanıcıyla ilişkileri, derme seçimi ve değerlendirilmesini, bu hizmet çerçevesindeki pek çok işin kapsamını ve uygulama şeklini değiştirecektir. Ancak unutulmaması gereken, hizmetin felsefesinin aynı kalacağıdır (Uçak, 2003, s. 117-118).

Samuel Green'in 1876 yılında yayımlamış olduğu danışma hizmetleriyle ilgili yazısından günümüze kadar özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkisiyle bu hizmetin kapsamı ve sunuluş şekli önemli değişikliklere uğramıştır. Geleneksel danışma hizmetleri danışma masasında kütüphaneci ile kullanıcının yüz yüze gelmesiyle veya telefonla ya da faksla yerine getirilirken günümüzde bu hizmet dijital ortama taşınmıştır. Dijital danışma hizmetleriyle kullanıcılar, kütüphaneye gitmeden zaman ve mekân engeli olmaksızın hizmeti alabilmektedirler. Teknolojinin beraberinde getirdiği bu avantajlar kütüphane yönetimlerince dikkatli bir şekilde incelenmeli ve kullanıcı beklentileri çerçevesinde danışma hizmetleri yeniden tasarlanmalıdır. Kuşkusuz bu

değişiklik yapılırken geleneksel danışma hizmetlerinin etkisinin de hala devam ettiğinin göz ardı edilmemesi gereklidir. Dijital danışma hizmetlerine geçiş aşamasında kullanıcı eğitimine önem verilmeli danışma biriminde sunulan hizmetlerin niteliği ve kapsamı hakkında kullanıcı bilinçlendirilmelidir.

Kütüphanelerde yürütülen bilgi hizmetlerine dijital danışma hizmetlerinin de dâhil edilmesi önemli görülmektedir. Bu nedenle bilgi hizmetlerine yönelik politika belirlerken teknolojinin, kullanıcı beklentilerinin ve bilgi arama davranışlarının dikkate alınması gerekmektedir.

## Kaynakça


Berube, L. (2005). *Digital reference overview: an issue paper from the networked services policy task group*. 2 Mayıs 2011 tarihinde http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/ adresinden erişildi.

Bopp, R. E. ve Smith, L. C. (2001). *Reference and information services: an introduction*. Colorado: Libraries Unlimited.

Bunge, C. A. (1999). Reference services. *Reference Librarian, 66*, 185-99.

Das, T. K., Gurey, P. ve Saha, N. C. (2012). *Evaluation of current trends in reference services in lieu of a model: a case study of central library, visva-bharati*. 20 Mart 2012 tarihinde http://crl.du.ac.in/ical09/papers/index_files/ical-86_171_368_1_RV.pdf adresinden erişildi.

Chowdhury, G. G. (2002). Digital libraries and reference services: Present and future. *Journal of Documentation, 58*(3), 258-283.

Dollah, W. ve Singh, D. (2011). *Digital reference services in academic libraries*. 28 Nisan 2011 tarihinde http://www.lib.usm.my/elmuequip/conference/Documents/ICOL%202005%20Paper%207%20Wan%20Abdul%20Kadir%20&%20Diljit%20Singh.pdf adresinden erişildi.

RUSA. (2004). *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. 29 Nisan 2011 tarihinde http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf adresinden erişildi.

Han, L. ve Gouldingi, A. (2003). Information and reference services in the digital services. *Information Services & Use, 23*, 251-263.

Janes, J. (2000). Why reference is about to change forever. R.D. Lankes, J.W. Collins ve A.S. Kasowitz (Yay. Haz.), *Digital Reference Services in The New Millennium* içinde (s. 13-24). New York: Neal Schuman Publishers.

Penka, J. T. (2003). The technological of digital reference: an overwiew. *D-Lib Magazine 9*(2). 20 Mart 2012 tarihinde http://www.dlib.org/dlib/february03/penka/02penka.html adresinden erişildi

Sharma, S., Kumar, A. ve Singh, M. (2004). Digital reference services. *DESIDOC Bulletin of Information Technology, 24*(6), 11-18.

Sherika, A., Jange S. ve Jadhav, S. (2006). Digital reference services in the web based information world. *4th International Convention CALIBER-2006* içinde (ss. 441-446). Gulbarga: Gulbarga University.

Singh, D. (2011). *Reference services in the digital age*. 1 Mayıs 2011 tarihinde http://rizal.lib.admu.edu.ph/rlconflibmgt/pdf/singh.pdf adresinden erişildi.

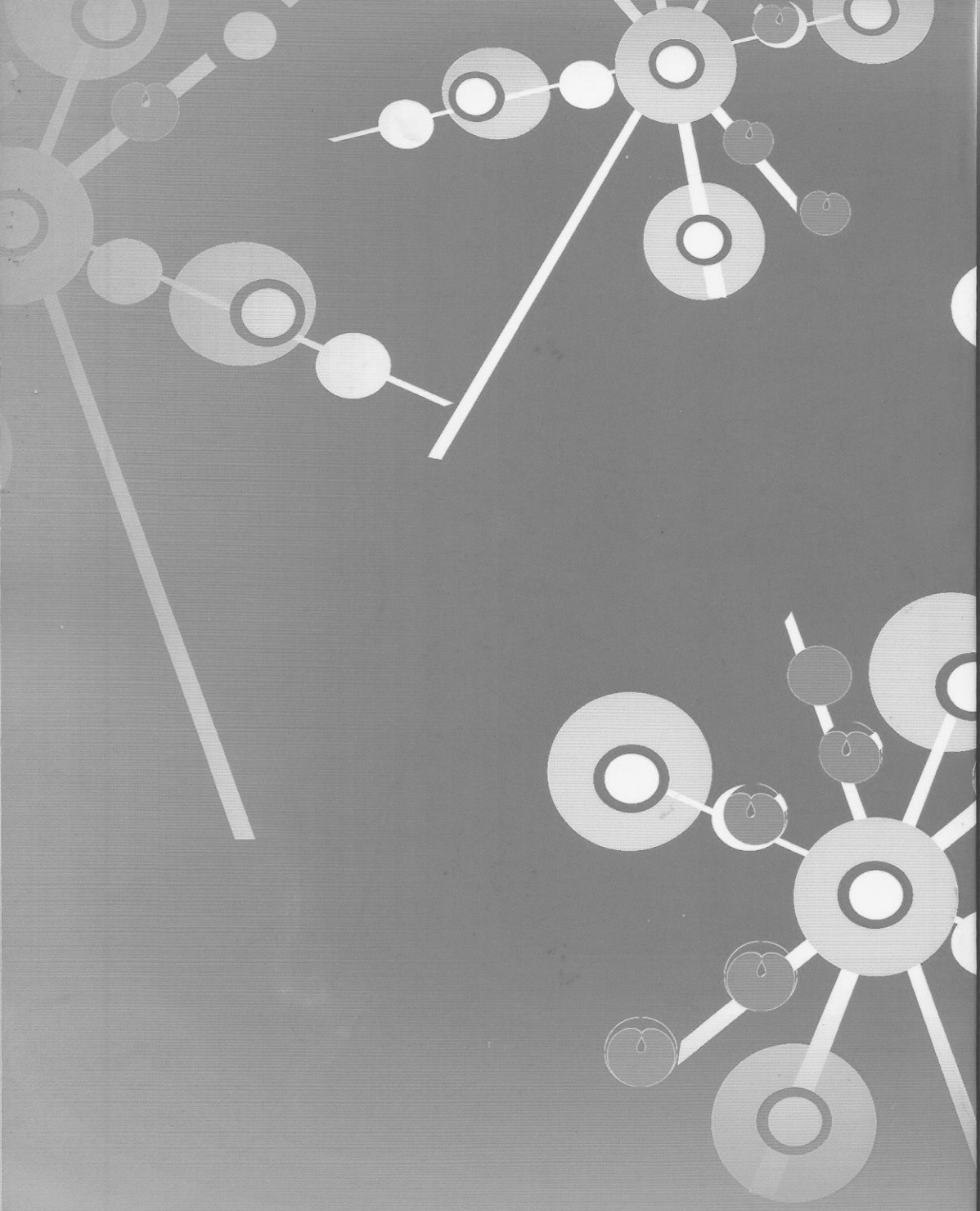
Soğuksu, D. (2002). Koç Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi'nde elektronik ortamda sunulan danışma hizmetleri ve kullanıcı eğitimi. F. Rukancı, H. Odabaş, M. Yılmaz ve H. Anameriç (Yay. haz.), *Elektronik Gelişmeler Işığında Araştırma Kütüphaneleri* içinde (ss. 34-39). Ankara: Ankara Üniversitesi.

Tajer, P. (2009). Reference services 2.0: a proposal model fo rreference services in library 2.0. *7th. International CALIBER-2009* içinde (ss. 315-321). Puducherry: Pondicherry University. 20 Mart 2012 tarihinde http://www.inflibnet.ac.in/caliber2009/CaliberPDF/38.pdf adresinden erişildi

Uçak, N. Ö. (2004). Değişen bilgi ortamının danışma hizmetine etkisi. *Türk Kütüphaneciliği*, *18*(4), 407-417.

Uçak, N. Ö. (2003). Elektronik danışma hizmetleri. *Bilgi Dünyası*, *4*(2), 103-121.

Üstüner, A. (2009). *Kurum kütüphanelerinde elektronik danışma hizmetleri: DSİ kütüphanesi örneğinin değerlendirilmesi.* Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.



ISBN 978 975 491 334 7