



---

# E-reference Services in University Libraries: The Example of Hacettepe University Libraries

---

İpek Şencan, Meriç Dirik and Müge Akbulut

[iipekscn, mericdirik, mugeakbulut}@gmail.com](mailto:{ipekscn, mericdirik, mugeakbulut}@gmail.com)

Hacettepe University Department of Information Management

# Outline

What is E-reference Services?

The Terms

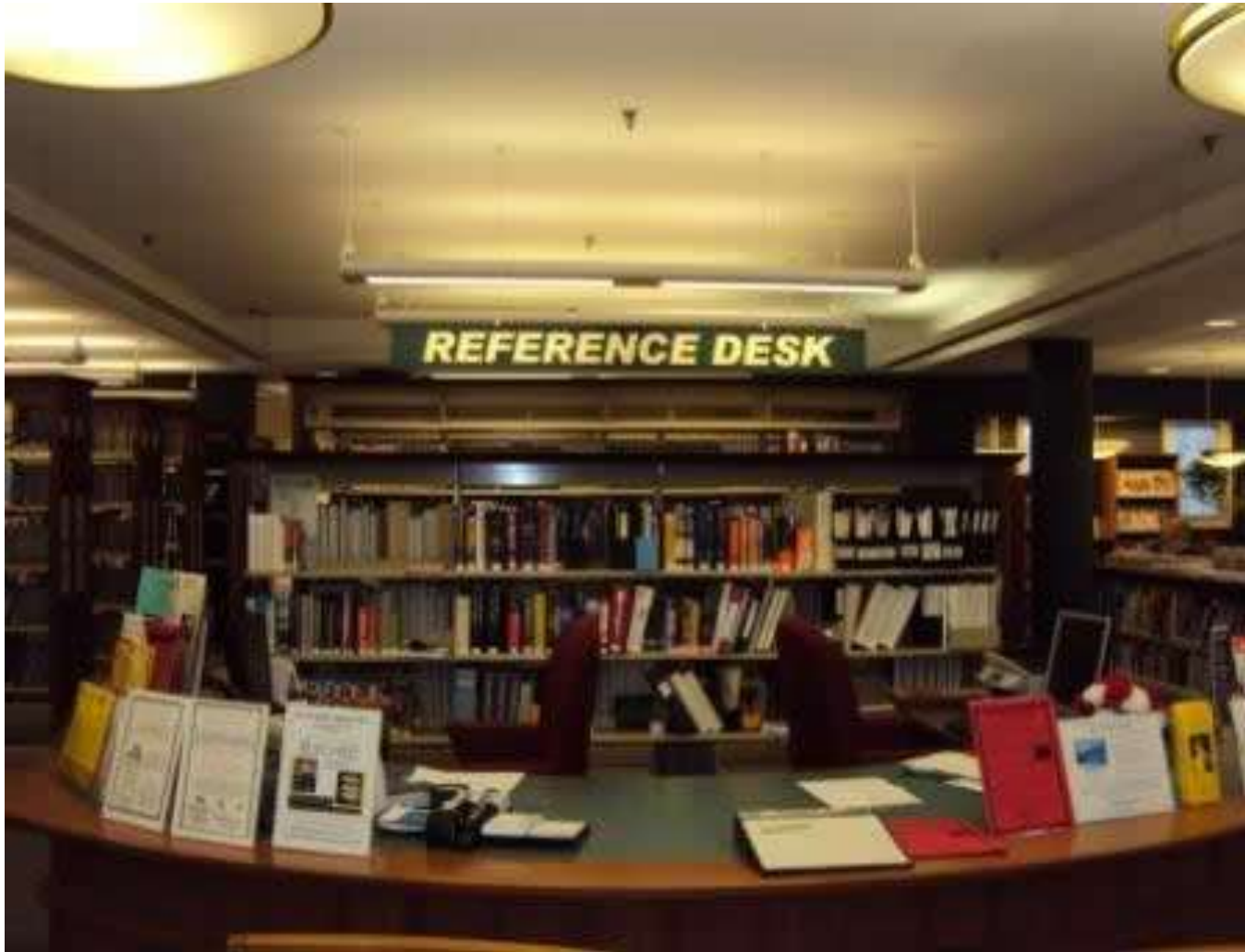
Kinds of E- Reference Services

Hacettepe University Libraries

What Kind of E-reference Services are Given in Hacettepe University Libraries?

- Chat/instant messaging
- Toolbars
- Search gadget
- Electronic Announcement Service (TOTEM)
- Social Networks

What can be Done for More Effective E-Reference Services?



# What is E-reference Service?

“E-reference is reference service initiated electronically where patrons employ computers or other technology to communicate with public services staff without being physically present” (RUSA, 2004)

# The Terms

- Virtual reference
- Digital reference
- E-reference
- Internet information services
- Live reference
- Real-time reference

are used interchangeably to describe electronic reference services.

# Kinds of E-reference Services

- E-mail and web forms
- Chat/Instant messaging/Online reference service
- Videoconference
- Mobile services

# Hacettepe University Libraries









# HACETTEPE UNIVERSITY

Libraries

[Home Page](#)[About Libraries](#)[Electronic Resources](#)[Services](#)[Staff](#)[Contact Information](#)[Catalog](#)[Journals](#)[Central Search](#)[Google Scholar](#)[Search in Site](#)

All Fields

 [Advanced Search](#)[My Library Account](#)[Announcements](#)[Catalog](#)[Ask a Librarian](#)[Off-Campus Access](#)[Click for Announcements Archive](#)

OPEN ACCESS



### For Your Research...

- ▶ Free Electronic Resources
- ▶ Trial Databases
- ▶ Toolbars
- ▶ Search Gadget

### Favorites

- ▶ EndNote
- ▶ Web of Science
- ▶ Journal Citation Reports
- ▶ MEDLINE / PubMed
- ▶ Scopus

### Library Hours

#### Beytepe Library

Weekdays	24 Hours
Weekend	24 Hours

#### Health Sciences Library

Weekdays	24 Hours
Weekend	24 Hours

#### Conservatory Library

Weekdays	09.00-17.00
Weekend	Closed

# Reference Questions

<b>Question formats</b>	<b>Mean (Daily)</b>
Questions face to face	50
Questions via phone	38
Information need for homework, research, etc.	23
Online questions (chat)	18
Questions via e-mail	13

# What Kind of E-reference Services are Given in H. U. Libraries?

# E-reference Services are Given in H. U. Libraries

## **Chat/instant messaging**

ZOHChat

- Since 2012

YahooPingBox

- 2012, for 3 months

Meebo

- 2008-2012



- Home Page
- About Libraries ▶
- Electronic Resources ▶
- Services ▶
- Staff
- Contact Information

Catalog Journals Central Search Google Scholar Search in Site

All Fields  Catalog Search

[Advanced Search](#)


[Home Page](#) » [Ask A Librarian](#)

## Ask A Librarian

Ask a Librarian



Enter Your Name Here

B I U 

powered by ZO HO Chat

# E-reference Services are Given in H. U. Libraries

**Toolbars:** Toolbars are adopted version of products which are produced by search engines such as Google, Yahoo... etc. to the library services.

**Search gadget:** H. U. Libraries' search gadget's aim is that, facilitate to search the library sources through a plugin over the search area.

# E-reference Services are Given in H. U. Libraries

## **Electronic Announcement Service (TOTEM)**

- Introduce the library sources
- Make the library announcements
- Advertise how users utilize the library services

For example; How I can search the library catalog? How I can search an e-journal?



# Electronic Announcement Service (TOTEM)



# E-reference Services are Given in H. U. Libraries

## **Social Networks**

Facebook and Twitter

Announcing the library services



## Hacettepe Üniversitesi Kütüphaneleri

2.539 kişi beğendi · 42 kişi hakkında konuşuyor

✓ Beğendin

Mesaj



Üniversite

Hacettepe Üniversitesi Kütüphaneleri'nin Resmi Sayfasıdır.



Fotoğraflar



Library Search

👍 2.539

Beğenenler

Hakkında – Bir Düzenleme Öner

Öne Çıkanlar ▾



**Hacettepe Üniversitesi Kütüphaneleri** bir bağlantı paylaştı.

19 saat önce

Duyurular - "Mobil Kütüphane Uygulaması" kullanıma sunulmuştur.

[Hacettepe Üniversitesi Kütüphaneleri](#) » [Hizmetlerimiz](#) » [Mobil](#)

97

Arkadaş

Hacettepe Üniversitesi Kütüphaneleri'yi Beğendi



+88

Share this Page with more friends



Hacettepe Üniversitesi Küt... Kütüphanelerimiz Hakkında ▾

✓ Beğendin

Sayfa Oluştur

Services

E-resources

Personal

Contact

Ana Sayfa

Hizmetlerimiz

Elektronik Kaynaklarımız

Personel

İletişim

Hoşgeldiniz

Kütüphane sayfamızı incelemek için [tıklayınız](#)

Bu sayfayı paylaş



Kütüphanelerimiz Hakkında Bilgiler

Comment

Tweet 0

+1 0

Like 0

Hacettepe Üniversitesi Kütüphaneleri köklü geçmişi ile çağdaş bilgi hizmetlerini birleştirerek, bilgi hizmetlerini en üst düzeyde sağlamaya yönelik hizmetler veren ülkemizdeki en büyük ve modern kütüphanelerden biridir.

Ülkemizin önde gelen bilgi/belge merkezleri arasında yer alan kütüphanelerimiz, zengin/güncel basılı ve elektronik bilgi kaynakları ile üniversitemizin eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetlerini desteklemeyi, üniversitemiz mensuplarının yanı sıra ülke genelinde tüm araştırmacıların her türlü bilgi ve belge gereksinimlerini karşılamayı amaçlamıştır. Eğitim-öğretim döneminde 24 saat hizmet veren kütüphanelerimiz bilimsel ve teknolojik gelişmelere paralel olarak bilgi kaynaklarını ve hizmetlerini her geçen gün yenileyerek hizmetlerini sürdürmektedir.

### BEYTEPE KÜTÜPHANESİ

Kütüphane, 1975 yılında Beytepe Yerleşkesinin kurulmasıyla Sıhhiye Yerleşkesi Kütüphanesinden ayrılarak geçici bir binada hizmet vermeye başlamıştır. Binanın tamamlanmasıyla 22 Ağustos 1977 yılından itibaren şimdiki binasında hizmet vermektedir.

**Koleksiyon:** Kütüphane koleksiyonu , fen bilimleri, mühendislik, yabancı diller, güzel sanatlar, sosyal ve beşeri bilimler, spor bilimleri ile ilgili konularda basılı ve elektronik bilgi kaynaklarından oluşmaktadır. Koleksiyonda ayrıca film DVD' lerinden oluşan görsel-işitsel kaynaklar da mevcuttur.

### TIP KÜTÜPHANESİ

1958 yılında Çocuk hastanesi içerisinde kurulan kütüphane 1967 yılında Hacettepe Üniversitesi'nin kurulması ile Hacettepe Üniversitesi Kütüphanesi adını almıştır. 1977 yılında Beytepe yerleşkesinde kütüphane binasının tamamlanmasıyla kütüphane ikiye ayrılmış ve Beytepe ve Tıp Kütüphanesi oluşturulmuştur. H.Ü. Morfoloji binasında hizmet vermeye başlayan kütüphane binanın yeterli gelmemesi nedeniyle 2003 yılında şimdiki yerine

# Hacettepe University Libraries' Facebook Page

<b>People talking about H. U. Libraries</b>	<b>Min.</b>	<b>Max.</b>	<b>Mean</b>	<b>Median</b>	<b>S. deviation</b>
Daily	0	19	3	2	2.7
Weekly	6	133	26	20	22.7

---

# Hacettepe University Libraries' Facebook Page

<b>Total access to H. U. Libraries</b>	<b>Min.</b>	<b>Max.</b>	<b>Mean</b>	<b>Median</b>	<b>S. deviation</b>
Daily	20	1396	107	71	180
Weekly	164	2209	579	472	468

# Hacettepe University Libraries' Facebook Page

<b>Country name</b>	<b>Weekly total page access number</b>
Turkey	38702
Germany	499
Azerbaijan	350
Cyprus	215
Serbia	208
United States	197
Indonesia	157
Great Britain	107
Iran	102

Tweets

Following

Followers

Favorites

Lists

Tweet to H.Ü. Kütüphaneleri

@hukutuphaneleri

Who to follow · Refresh · View all

 **Coca-Cola Zero**  @CocaCola...  
Promoted · Follow

 **Kerem Onar** @onarkerem  
Follow

 **Koton** @KotonMagazalari  
Follow

Browse categories · Find friends

Trends · Change

- #29MayısİstanbulunFethiKutluOlsun
- #TakipEdenleTakipleşelim
- #BanaÇokYakışıyor
- #AyasofyadaSabahNamazı
- #AllahtanDileğim
- BuHayattaBirTekSeniSevdik GALATASARAY
- MHPFatih FetihRuhuylaYürüyor
- HuzurBulmam İçin
- Twitter BanaÖğretti
- TümGruplarAKPyekarşı TekYüreğiz



## H.Ü. Kütüphaneleri

@hukutuphaneleri

H.Ü. Kütüphaneleri köklü geçmişi ile çağdaş bilgi hizmetlerini birleştirerek hizmetlerini geliştiren modern kütüphanelerden biridir.

library.hacettepe.edu.tr

233  
TWEETS

5  
FOLLOWING


541  
FOLLOWERS

 Following

### Tweets

 **H.Ü. Kütüphaneleri** @hukutuphaneleri 20h  
Duyurular - "Mobil Kütüphane Uygulaması" kullanıma sunulmuştur.  
[fb.me/1NJPLYKA8](http://fb.me/1NJPLYKA8)  
Expand

 **H.Ü. Kütüphaneleri** @hukutuphaneleri 27 May  
Duyurular- Sağlık Bilimleri Kütüphanesi 24 Mayıs - 1 Temmuz 2013 tarihleri arasında sınav (finaler) dönemi olması... [fb.me/GfhXnqjs](http://fb.me/GfhXnqjs)  
Expand

 **H.Ü. Kütüphaneleri** @hukutuphaneleri 23 May  
Duyurular - "Mobil Kütüphane Uygulaması" kullanıma sunulmuştur.  
[fb.me/2bzM7iAKm](http://fb.me/2bzM7iAKm)  
Expand

 **H.Ü. Kütüphaneleri** @hukutuphaneleri 21 May  
[sabah.com.tr/Ankara/2013/05...](http://sabah.com.tr/Ankara/2013/05...) [fb.me/1q7usio3X](http://fb.me/1q7usio3X)  
View summary

 **H.Ü. Kütüphaneleri** @hukutuphaneleri 15 May  
Deneme Veri Tabanları  
Organik, inorganik kimya ve ilgili disiplinlerdeki bilim insanları için web tabanlı... [fb.me/30jZE5Eod](http://fb.me/30jZE5Eod)  
Expand



# E- Reference Services

## Advantages

- Marketing library services
- Updating library services and sources easily
- Quick response
- Non-spatial

## Challenges

- The need of following the updates which is made on the related systems
- The need of learning the interfaces of related systems ideally, because of using different platforms for reformed services

# What Can Be Done for More Effective E-reference Services in H. U. Libraries ?

- Number of the reference librarians
- Definition of the duties and job
- Collaborative reference tools
- Composing a policy related with e-reference services
- Consortial structures and collaboration in the reference services area
- Feedback from the users periodically
- Virtual tour on the web page



---

# E-reference Services in University Libraries: The Example of Hacettepe University Libraries

---

İpek Şencan, Meriç Dirik and Müge Akbulut

[iipekscn, mericdirik, mugeakbulut}@gmail.com](mailto:{ipekscn, mericdirik, mugeakbulut}@gmail.com)

Hacettepe University Department of Information Management