

173441

**ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİ:
ODTÜ KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ**

Çiğdem Özbağ ÖREN

173441

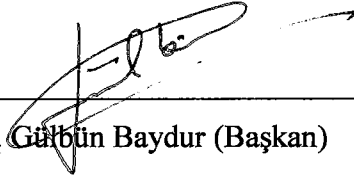
Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Bilgi ve Belge Yönetimi

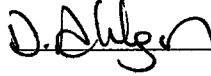
Yüksek Lisans Tezi


Ankara, 2006

KABUL VE ONAY

Çiğdem Özbağ ÖREN tarafından hazırlanan “Elektronik Danışma Hizmetleri: ODTÜ Kütüphanesi Örneği” başlıklı bu çalışma, 12 Haziran 2006 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.


Prof. Dr. Gülbün Baydur (Başkan)


Doç. Dr. Doğan Atılgan


Doç. Dr. M. Emin Küçük (Danışman)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylım.


Prof. Dr. İrfan Çakın
Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarını Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir
- Tezimin/Raporum sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir
- Tezimin/Raporumun..... yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

12 Haziran 2006



Çiğdem Özbağ ÖREN



Sevgili Babam Fikret Özbağ
ve
Canım Ağabeyim Kadir Kaan Özbağ`ın
Anılarına

TEŞEKKÜR

Bu tezin her aşamasında kıymetli yardımlarını esirgemeyen ve değerli bilgi ve yönlendirmeleri ile yolumu aydınlatan danışmanım Sayın Doç. Dr. M. Emin Küçük` e çok teşekkür ederim.

ODTÜ Kütüphanesi ile ilgili çalışmanın yapılabilmesi için gerekli izni veren ODTÜ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkan Vekili Sayın Prof. Dr. Bülent Karasözen`e, Süreli Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birimi uzmanlarından ve eski çalışma arkadaşlarımdan Emre Hasan Akbayrak, Hacer Batı, Şemsa Olşen Güzeldere ve Hale Uysal`a ihtiyacım olan her türlü bilgiyi çok kısa sürede ve özenle sağladıkları ve anketlerin uygulanması sırasında harcadıkları zaman ve emekleri ile değerli düşünceleri için çok çok teşekkür ederim. Sevgili arkadaşlarım Füsun Tütüncü ve Kürşad Erişti`ye Türkçe makalelere erişmeme yardım ettikleri ve Dr. Coşkun Polat` a değerli düşüncelerini benimle paylaştığı için teşekkür ederim.

Washington Üniversitesi Kütüphanesi Elektronik Danışma Kütüphanecisi Sayın Dorothy Smith`e de, vermiş olduğu ayrıntılı bilgiler için teşekkür ederim. Anket verilerinin analiz aşamasında yaptığı katkılar ve yardımları için İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Bioistatistik Bölüm Başkanı Sayın Prof. Dr. Ahmet Dirican`a teşekkürlerimi iletirim.

Tezime başladığım günden bitirdiğim güne kadar moral desteğiyle hep yanımda olan sevgili ablam ve meslektaşım Didem Özbağ`a teşekkür eder ve canım Annem`e sevgisi, akli ve gücüyle hep yanımda olduğu için şükranlarımı sunarım.

Sevgili eşim Dr. Ersin Emre Ören ve canım kızım Ayşe Doğa Ören`e tezin her aşamasında gösterdikleri destek ve anlayışları için çok teşekkür eder, en derin sevgilerimi sunarım. Sizin desteğiniz olmasa bu tez de olmazdı.

ÖZET

ÖREN, Çiğdem Özbağ. *Elektronik Danışma Hizmetleri: ODTÜ Kütüphanesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2006.

İnternet, bilgisayar ve iletişim teknolojilerinde 1990`lı yıllarda yaşanan hızlı gelişmeler sonucunda, artan sayıda kullanıcı bilgi ihtiyaçlarını elektronik ortamda karşılamaya çalışmaktadır. Bu gelişmelerin sonucu olarak, kütüphaneler danışma hizmetlerinin verilmesinde elektronik ortamı kullanmaya başlamışlardır. Elektronik posta, sohbet, video konferans ve daha birçok yöntemle verilen elektronik danışma hizmetlerinin kütüphanelerde uygulama ve kullanım sayıları her geçen gün artmaktadır.

Ülkemizde de son yıllarda özellikle üniversite kütüphanelerinde elektronik danışma hizmeti vermeye başlandığı görülmektedir. Bu araştırmanın amacı, ODTÜ Kütüphanesi`nde verilmekte olan elektronik danışma hizmetlerini incelemek ve benzer yapıdaki Türk Üniversite Kütüphaneleri için elektronik danışma hizmetlerini daha etkin hale getirecek öneriler sunmaktır. Araştırmanın hipotezleri:

1. ODTÜ Kütüphanesi kullanıcılarının büyük bir bölümü, bilgi ihtiyaçları ile ilgili sorularını elektronik olarak ulaştırabileceğinden ve yanıt alabileceğinden haberdar değildir. Bu da elektronik danışma hizmetinin geliştirilmesini ve yaşatılmasını olumsuz yönde etkilemektedir.
2. Sohbet yöntemi ile verilecek danışma hizmeti, kullanıcıların sorularını daha hızlı ve kolay bir biçimde iletmelerine olanak vereceği için, kullanıcıların elektronik danışma hizmetinden yararlanma sıklıklarının önemli ölçüde artıracaktır.
3. ODTÜ Kütüphanesi mevcut danışma hizmetleri örgütlenme alt yapısı, geniş çapta ve çeşitli şekillerde elektronik danışma hizmetlerinin sunulmasında yetersizdir.

şeklinde belirlenmiştir.

Araştırma sonunda, ODTÜ Kütüphanesi kullanıcılarının büyük çoğunluğunun elektronik danışma hizmetinden haberdar olmadıkları, sohbet yöntemiyle verilecek danışma hizmetinin kullanımını ciddi oranda artıracığı ve geniş çapta elektronik hizmeti vermek için ODTÜ Kütüphanesi mevcut danışma alt yapısı bakımından yetersiz olduğu saptanmış ve böylece araştırmamızın başında belirlenen hipotezler kanıtlanmıştır.

Anahtar Sözcükler

“Elektronik Danışma Hizmetleri”, “Dijital Danışma Hizmetleri”, “Sanal Danışma Hizmetleri”

ABSTRACT

ÖREN, Çiğdem Özbağ. *Digital Reference Services: METU Library Case*. Master`s Thesis, Ankara, 2006.

Due to the rapid development in the internet, computer, information and communication related technologies, an ever increasing number of users has been trying to reach the information via electronic media. These developments result in the exploit of online reference services in today`s libraries. The application areas and the user number and profile of the electronic user services, including e-mail, chat, video conference and etc. , have been increasing on a daily basis.

In Turkey, university libraries have been adapted themselves to give online reference services especially during the recent years. The aim of this study is to develop novel ideas to improve the quality of the online reference services given in METU Library after evaluating the current state of these services in the library. The research hypothesis are:

1. A huge percentage of the library users in METU do not aware of the ask the librarian electronic user service that has already been given in the library.
2. Since the chat services decrease the respond time to the user questions, the chat services may enhance both the number of users and their usage of online reference services.

3. In METU Library, the current infrastructure for the online reference services do not suitable for providing a wide range of online applications and extensive user practice.

In this research, the detailed analysis of the pools, carried by the author among the library users in METU, proved the above hypothesis. These pools show that a huge number of library users do not know whether they can ask library related questions online or not. The pools also shows that chat service has a great potential to improve the quality of the online reference services. Finally, the research shows that the library infrastructure has to be improved to prepare METU Library to the 21st Century's online library concepts.

Key Words

“Electronic Reference Services”, “Digital Reference Services”, “Virtual Reference Services”

İÇİNDEKİLER

Sayfa

TEŞEKKÜR	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iv
KISALTMALAR DİZİNİ	xiii
ÇİZELGELER DİZİNİ	xiv
ŞEKİLLER DİZİNİ	xvi
1. BÖLÜM: GİRİŞ	1
1.1. KONUNUN ÖNEMİ	1
1.2. PROBLEM, ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZİ	4
1.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI, EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	6
1.4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ	7
1.5. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ	10
1.6. KAYNAKLAR	11
2. BÖLÜM: ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİ.....	13
2.1. TARİHÇE VE GELİŞİMİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	13
2.1.1. Gelişen Teknoloji ve Danışma Hizmetine Etkileri	16

2.2. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİ.....	18
2.2.1. Tanım	18
2.2.2. Elektronik Danışma Hizmeti Yöntemleri.....	20
2.2.2.1. Elektronik Posta	20
2.2.2.2. Sohbet.....	26
2.2.2.2.1. Sohbet Modelleri.....	28
2.2.2.2.2. Sohbet Kütüphanecisi	29
2.2.2.3. Video Konferans	31
2.3. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETİ STANDART VE KILAVUZLARI.....	33
2.4. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETİ POLİTİKASI	38
2.5. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETİ İÇİN GELİŞTİRİLEN YAZILIMLAR	39
2.6. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİNDE İŞBİRLİĞİ	44
2.6.1. QuestionPoint	45

3. BÖLÜM: ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİNİN PLANLANMASI, KALİTE ÖLÇÜMLERİ, TANITIMI VE WASHINGTON ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

3.1. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİNİN PLANLANMASI.....	51
3.2. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETİ KALİTE ÖLÇÜMLERİ VE DEĞERLENDİRMESİ	54
3.2.1. Tanımlayıcı İstatistik ve Ölçütler	56
3.2.1.1. Gelen Elektronik Danışma Sorusu Sayıları.....	57
3.2.1.2. Elektronik Danışma Soruları İçin Gönderilen İleti Sayısı	57
3.2.1.3. Cevaplanan Elektronik Danışma Sorusu Sayıları	57
3.2.1.4. Elektronik Olarak Gelen Ancak Tamamen Elektronik Olarak Cevaplanmayan Soru Sayısı.....	58
3.2.1.5. Toplam Danışma Aktivitesi - Toplam Gelen Soru Sayısı.....	58

3.2.1.6. Elektronik Danışma Sorularının Toplam Danışma Sorularına Oranı	59
3.2.1.7. Doğru Cevap Verme Oranı	59
3.2.1.8. Elektronik Danışma Hizmeti Tamamlanma Süresi.....	60
3.2.1.9. Cevap veril(e)meyen Elektronik Soru Sayısı.....	60
3.2.1.10. Gelen Elektronik Danışma Soru Tipleri.....	60
3.2.1.11. Yönlendirilen Elektronik Danışma Sorusu Sayısı:	60
3.2.1.12. Doyum Oranı.....	61
3.2.1.13. Kullanılan Kaynaklar	61
3.2.1.14. Tekrar Kullanıcı	61
3.2.2. Bağlantı ve Rapor Analizleri	62
3.2.2.1. Elektronik Danışma Oturumu Sayısı	62
3.2.2.2. Elektronik Danışma Hizmetinin Günlük ve Haftalık Kullanımı.....	62
3.2.2.3. Elektronik Danışma Hizmetinin Saatlere Göre Kullanımı.....	63
3.2.2.4. Kullanıcı Tarayıcıları	63
3.2.2.5. Kullanıcı Platformu.....	63
3.2.3. Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi	64
3.2.3.1. Hizmetten Haberdar Olma	64
3.2.3.2. Hizmete Erişim.....	64
3.2.3.3. Hizmetten Beklentiler	65
3.2.3.4. Cevap İçin Kullanılan Diğer Kaynaklar.....	65
3.2.3.5. Elektronik Danışma Hizmetini Kullanma Nedenleri	66
3.2.3.6. Elektronik Danışma Hizmetini Kullanmama Nedenleri	66
3.2.3.7. Elektronik Danışma Hizmetinin Geliştirilmesi ile ilgili Öneriler	66
3.2.3.8. Personelin Hizmette Başarısı	67
3.2.3.9. Elektronik Gönderim Şekli Başarısı.....	67
3.2.3.10. Elektronik Danışma Hizmetinin Kullanıcıya Etkisi.....	67
3.2.3.11. Kullanıcıların Demografik Verileri.....	68
3.2.4. Maliyet.....	68
3.2.4.1. Elektronik Danışma Maliyeti	68

3.2.4.2. Elektronik Danışma Hizmeti Maliyetinin Toplam Danışma Bütçesine Göre Oranı.....	69
3.2.4.3. Elektronik Danışma Hizmeti Maliyetinin Toplam Kütüphane Bütçesine Oranı.....	69
3.2.5. Personelin Harcadığı Zaman	70
3.2.5.1. Personelin Teknoloji İçin Harcadığı Zaman	70
3.2.5.2. Personelin Kullanıcıya Teknoloji Yardımı İçin Harcadığı Zaman	70
3.2.6. Diğer Değerlendirme Seçenekleri	71
3.2.6.1. Tekrar İnceleme	71
3.2.6.2. Geliştirilmiş Danışma Notları	71
3.2.6.3. Kütüphaneci Tartışma Grupları.....	72
3.2.7. Kalite Standartları.....	72
3.3. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİNİN TANITIMI	75
3.4. WASHINGTON ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANELERİNDE VERİLEN ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİ.....	80
3.4.1. Genel Bilgi.....	80
3.4.2. Washington Üniversitesi Kütüphanesi	81
3.4.2.1. Washington Üniversitesi Kütüphanesi Elektronik Danışma Hizmetleri	84
3.4.2.1.1. Washington Üniversitesi Kütüphanesi Elektronik Posta Hizmeti	86
3.4.2.1.2. Washington Üniversitesi Kütüphanesi Sohbet Hizmeti.....	88
4. BÖLÜM: ORTA DOĞU TEKNİK ÜNİVERSİTESİ VE KÜTÜPHANESİ.....	92
4.1. TARİHÇE VE GENEL BİLGİ	92
4.2. ORTA DOĞU TEKNİK ÜNİVERSİTESİNDE TEKNİK ALT YAPI.....	93
4.3. ODTÜ KÜTÜPHANESİ.....	94
4.3.1. Genel Bilgi.....	94
4.3.2. ODTÜ Kütüphanesi Dermesi Özellikleri	96
4.3.2.1. Basılı Derme	96

4.3.2.1.1 Basılı Kitap Dermesi	97
4.3.2.1.2 Basılı Dergi Dermesi.....	97
4.3.2.1.3. Basılı Danışma Dermesi.....	97
4.3.2.1.4. Basılı Tez Dermesi	98
4.3.3. Görsel-İşitsel Materyaller	98
4.3.4. Elektronik Bilgi Kaynakları Dermesi	98
4.3.4.1. Elektronik Kitaplar.....	99
4.3.4.2. ODTÜ Elektronik Tezler.....	100
4.3.4.3. Elektronik Danışma Kaynakları	100
4.3.4.4. Elektronik Dergi Dermesi	101
4.4. ODTÜ KÜTÜPHANESİ'NDE VERİLEN HİZMETLER	101
4.4.1. Ödünç Verme.....	101
4.4.2. Ders Kitapları-Rezerv	102
4.4.3. Katalog Taraması.....	102
4.4.4. Kütüphanelerarası Ödünç Verme	103
4.4.5. Doküman Sağlama.....	103
4.5. ODTÜ KÜTÜPHANESİ DANIŞMA BİRİMİ VE HİZMETLERİ.....	103
4.5.1. Geleneksel Danışma Hizmetleri	105
4.5.2. Elektronik Danışma Hizmeti	108
5. BÖLÜM: BULGULAR.....	113
5.1. KULLANICI ANKETLERİ BULGULARI	113
5.1.1. Kullanıcıların Fakültelelere Göre Dağılımları.....	113
5.1.2. Kullanıcı Grupları.....	114
5.1.3. Kullanıcıların Danışma Birimini Kullanım Sıklığı	114
5.1.4. Kullanıcıların Danışma Birimine Genellikle Başvurma Amaçları.....	115
5.1.5. Bilgi İhtiyacının Karşılanması İçin Kullanılan Araç ve Yöntemler	116
5.1.6. Danışma Masalarına Doğrudan İletilen Sorular	117

5.1.7. Kullanıcıların Sorularını Doğrudan İletme Nedenleri	118
5.1.8. Doğrudan İletilen Danışma Sorularına Verilen Cevapların Değerlendirmesi	119
5.1.9. Sorularını Doğrudan İleten Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinden Haberdar Olup Olmamaları	120
5.1.10. Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinden Nasıl Haberdar Oldukları	120
5.1.11. Sorularını Doğrudan İleten Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetini Daha Önce Kullanıp Kullanmadıkları.....	121
5.1.12. Sorularını Doğrudan İleten Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetini Kullanmama Nedenleri	122
5.1.13. “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinin Tekrar Kullanıcıları	123
5.1.14. Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetine Sordukları Sorulara Verilen Cevapları Değerlendirmeleri.....	123
5.1.15 “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinin Cevaplama Hızı	124
5.1.16. Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinin Kullanımını Değerlendirmeleri	124
5.1.17. Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinin İçeriğini Değerlendirmeleri	125
5.1.18. Sohbet Hizmetinin Kullanım Sıklığına Etkisi	126
5.1.19. Kullanıcıların Kütüphane Web Sayfasında Bulunan Elektronik Hizmetleri Kullanım Alışkanlıkları.....	127
5.1.20. Kullanıcıların Bilgi İhtiyaçlarını Karşılama Tercihleri	128
5.1.21. Danışma Hizmetlerinin Geliştirilmesi İçin Yapılan Öneriler.....	128
5.2. DANIŞMA PERSONELİ ANKETİ BULGULARI.....	129
5.2.1. Elektronik Danışma Hizmeti İçin Gerekli Temel Bilgilerde Personelin Durumu	129
5.2.3. Danışma Personelinin Sohbet Aracılığı İle İletişim Kurma Durumları	131
5.2.3. Danışma Personelinin Son İki Yılda Aldıkları Eğitimler.....	131

5.2.4. Personelin Sohbet Hizmeti Hakkındaki Düşünceleri ve Hizmetin Verilebilmesi İçin Gerekenler	132
6. BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER	133
KAYNAKÇA	139
EK 1. ODTÜ Kütüphanesi Referans Birimi Kullanıcı Anketi.....	150
EK 2. ODTÜ Kütüphanesi Elektronik Danışma Hizmeti Kullanıcı Anketi	155
EK 3. ODTÜ Danışma Kütüphanecilerine Sorulan Sorular.....	160
EK 4. ODTÜ Kütüphanesi Elektronik Bilgi Kaynakları	162
EK 5. Washington Üniversitesi Kütüphanesi Elektronik Bilgi Kaynakları	171
EK 6. Washington Üniversitesi Kütüphanesi Elektronik Hizmetleri	173
EK 7. Elektronik Danışma Hizmetinin Verilmesinde İşbirliği Örnekleri	175

KISALTMALAR DİZİNİ

ACRL:	Association of College and Research Libraries
ALA:	American Library Association
ANKOS:	Anadolu Üniversitesi Kütüphaneleri Konsorsiyumu
ARL:	Association of Research Libraries
IFLA:	International Federation of Library Associations
LSSI:	Library Systems and Services
MARS:	Machine-Assisted Reference Section
MOO:	Multi-user Object Oriented
NLTD:	Networked Digital Library of Theses and Dissertations
NISO:	National Institute of Standard Organization
OCLC:	Online Computer Library Center
ODTÜ:	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
RUSA:	Reference and User Services Association
UNESCO:	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
VRD:	Virtual Reference Desk

ÇİZELGELER DİZİNİ

		Sayfa
Çizelge 1.	Kullanıcıların Fakültelere Göre Dağılımları.....	113
Çizelge 2.	Kullanıcı Grupları.....	114
Çizelge 3.	Kullanıcıların Danışma Birimini Kullanım Sıklığı.....	115
Çizelge 4.	Kullanıcıların Danışma Birimine Genellikle Başvurma Amaçları.....	116
Çizelge 5.	Bilgi İhtiyacının Karşlanması İçin Kullanılan Araç ve Yöntemler.....	117
Çizelge 6.	Kullanıcıların Doğrudan İlettikleri Danışma Soruları.....	118
Çizelge 7.	Kullanıcıların Sorularını Doğrudan İletme Nedenleri.....	119
Çizelge 8.	Doğrudan İletilen Danışma Sorularına Verilen Cevapların Değerlendirmesi.....	119
Çizelge 9.	Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinden Haberdar Olup Olmamaları.....	120
Çizelge 10.	Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinden Nasıl Haberdar Oldukları.....	121
Çizelge 11.	Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetini Daha Önce Kullanıp Kullanmadıkları.....	121
Çizelge 12.	Sorularını Doğrudan İleten Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetini Kullanmama Nedenleri.....	122
Çizelge 13.	“Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinin Tekrar Kullanıcıları.....	123
Çizelge 14.	Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetine Sordukları Sorulara Verilen Cevapları Değerlendirmeleri.....	124
Çizelge 15.	“Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinin Cevaplama Hızı.....	124
Çizelge 16.	Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinin Kullanımını Değerlendirmeleri.....	125
Çizelge 17.	Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinin	

	İçeriğini Değerlendirmeleri.....	126
Çizelge 18.	Sohbet Hizmetinin Kullanım Sıklığına Etkisi.....	126
Çizelge 19.	Kullanıcıların Kütüphane Web Sayfasında Bulunan Elektronik Hizmetleri Kullanım Alışkanlıkları.....	127
Çizelge 20.	Kullanıcıların Bilgi İhtiyaçlarını Karşılama Tercihleri.....	128
Çizelge 21.	Danışma Hizmetlerinin Geliştirilmesi İçin Yapılan Öneriler..	129
Çizelge 22.	Elektronik Danışma Hizmeti İçin Gerekli Temel Bilgilerde Personelin Durumu.....	130
Çizelge 23.	Danışma Personelinin Sohbet Deneyimleri, Son İki Yılda Aldıkları Eğitimler ve Sohbet Aracılığı İle Hizmet Verme İstekleri.....	131
Çizelge 24.	Personelin Sohbet Hizmeti Hakkındaki Düşünceleri ve Hizmetin Verilebilmesi İçin Gerekenler.....	132
Çizelge 25.	Sohbet Hizmetinin Verilebilmesi İçin Gerekenler.....	132

ŞEKİLLER DİZİNİ

	Sayfa
Şekil 1. Elektronik Danışma Hizmeti Bileşenleri.....	19
Şekil 2. Washington Üniversitesi Kütüphanesi Web Ana Sayfası.....	83
Şekil 3. Washington Üniversitesi Danışma Hizmetleri.....	87
Şekil 4. Washington Üniversitesi Elektronik Posta Hizmeti Web Formu....	89
Şekil 5. Washington Üniversitesi Kütüphanesi Sohbet Hizmeti Ana Sayfası	90
Şekil 6. Washington Üniversitesi Sohbet Oturumu Sayfası.....	91
Şekil 7. ODTÜ Kütüphanesi 2005 Yılı Gelen Danışma Soruları Sayıları....	105
Şekil 8. ODTÜ Kütüphanesi Danışma Sorularının Yüzdeleri Dağılımı.....	106
Şekil 9. ODTÜ Kütüphanesi Bilgi Alma (Lib-Hot-Line) Sayfası.....	109
Şekil 10. ODTÜ Kütüphanesi “Kütüphaneciye Danışın - Ask A Librarian” Sayfası.....	110
Şekil 11: ODTÜ Kütüphanesi Genel Sorgu Formu.....	111

1. BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. KONUNUN ÖNEMİ

Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler kişisel, sosyal ve mesleki yaşantımızı da hızla değiştirmektedir. Gelişmiş bilgi teknolojileri, bilgi hizmetlerini her düzey ve aşamada değiştirmiştir. Bu gelişim ve değişim, kütüphane ve kütüphanecilere elektronik çağın gereklerini yapmaları konusunda zorlayıcı bir etki yapmış ve verdikleri hizmetlerde teknolojik değişime uğramalarına neden olmuştur. Bilgiye elektronik ortamda kolay ve hızlı erişmek, İnternet'in sağladığı en önemli olanaklardan biridir. Ayrıca, İnternet maliyet ve yararlılık açısından geleneksel iletişim yöntemlerine göre çok daha avantajlı bir iletişim yolu haline dönüşmüştür. Tüm bu gelişmeler danışma hizmetlerine yeni bir yön vermiş ve geleneksel danışma hizmetlerinin elektronik ortama taşınmasına neden olmuştur (Sharma, Kumar ve Singh, 2004, s. 11).

Teknolojik gelişmeler, sadece kütüphanelerin danışma hizmetleri verirken kullandıkları bilgi kaynaklarının formatını değiştirmemiş, aynı zamanda danışma hizmetini de değiştirmiştir. Kütüphaneler ve kaynakları kısmen İnternet'in sanal dünyasına taşınmıştır. Sonuç olarak, kullanıcılar kütüphane kaynaklarına uzaktan erişebilmektedirler. Bu kullanıcıların bilgisayarları aracılığıyla kütüphaneye erişebilmeleri için, çok sayıda kütüphane ve kütüphane konsorsiyumları danışma hizmetlerini genişleterek elektronik danışma hizmeti oluşturmuşlardır. Teknoloji, kullanıcıya istek ve sorularını istedikleri zaman ve dünyanın istedikleri yerinden kütüphaneye ulaştırmalarına olanak vermektedir (Glance ve diğerleri, 2004, s. 10).

Her geçen gün daha fazla sayıda kullanıcı bilgi ihtiyaçlarını İnternet aracılığıyla sağlamaya çalışmakta ve kütüphanelerin danışma masalarına gelerek yardım isteyen kullanıcı sayısı azalmaktadır (Kasowitz, 2001). Yapılan araştırmalar göstermektedir ki, her gün daha fazla sayıda kullanıcı bilgi arayışları için İnternet'e ilk kaynak olarak başvurumaktadırlar. Kullanıcılar bilgi ihtiyaçlarının hemen karşılanmasını

beklemektedirler (Breznay ve Haas, 2002/2003, s. 102). Jones (2002)'un, "The Pew Internet & American Life Project" altında yaptığı çalışmaya göre, üniversite öğrencilerinin %73'ü İnternet'i kütüphaneden daha çok kullandıklarını belirtirlerken sadece %9'u kütüphaneyi İnternet'ten daha çok kullanmaktadırlar. Bu da bilgi arayıcıları ile bilgi çalışanları arasında uzaktan iletişim gereksinimini arttırmaktadır.

Amerikan Araştırma Kütüphaneleri Derneği (ARL) 1995 yılından itibaren danışma istatistiklerini tutmaktadır. Coffman ve Arrett (2004a)'in ARL istatistiklerine dayanarak verdikleri bilgilere göre, 1995 yılından 1997 yılına kadar gelen danışma soruları sayısı 156,414'den 162,336'ya çıkmıştır. 1998 yılından itibaren ise kütüphanelerin danışma masalarına gelen soru sayısında düşüş başlamıştır. 1997 yılında 162,336 olan soru sayısı 2003 yılına gelindiğinde 96,228'e inmiş ve azalma oranı altı yılda %40 olarak hesaplanmıştır. Bu durum, kullanıcıların sorularını doğrudan kütüphaneye gelerek sorma yerine, bilgi teknolojilerini kullanarak uzaktan iletme eğilimlerinin bir göstergesidir.

Ağa dayalı kullanıcı istek ve gereksinimleri, kütüphaneler tarafından elektronik kaynaklara erişim sağlandıkça artmaya devam edecektir. Tenopir ve Ennis'in (2002, s. 264) yaptığı elektronik kaynakların kullanıcılar ve kütüphaneciler üzerindeki etkilerini araştıran çalışmaya göre, Amerika Birleşik Devletleri'nde akademik çevredeki kullanıcılar ve özellikle öğrenciler bütün araştırma gereksinimlerini çevrimiçi olarak karşılanmasını beklemektedirler.

Kütüphaneler kullanıcıların değişen bu bilgi arama davranışlarına cevap 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 ihtiyaçlarının karşılanmasında belirli bir yarar sağlamalarına karşın, hiçbiri acil bilgi ihtiyacının karşılanmasında tek başlarına yardımcı olamamaktadırlar (Breznay ve Haas, 2002/2003, s. 103).

Kullanıcı beklentisinin karşılanmasında en önemli hizmetlerden biri elektronik danışma hizmeti olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sayede kullanıcının bilgi ihtiyacı zaman ve yer sınırlaması olmaksızın, kolay ve çabuk bir şekilde karşılanabilmektedir (Breznay ve Haas, 2002/2003, s. 103).

Elektronik danışma hizmeti, insan ilişkilerini, ağları ve elektronik olarak bilgi erişimlerini içermektedir ve danışma sorularının elektronik ortamda yanıtlanmalarından oluşmaktadır (Sharma, Kumar ve Singh, 2004, s. 11).

Amerikan Kütüphaneler Derneği'nin bir alt kolu olan Danışma ve Kullanıcı Hizmetleri Bölümü (Reference and User Services Association)'nin kabul ettiği tanıma göre elektronik danışma hizmeti, "danışma hizmetlerine elektronik ortamda ve sıklıkla gerçek zamanlı olarak kullanıcının bilgisayar ve/veya İnternet teknolojileri sayesinde iletişim kurarak fiziksel olarak kütüphaneye gelmeden erişmeleridir". Bu iletişimin sağlanması için çoğunlukla sohbet, video konferanslar, IP üzerinden ses iletimi, ortak tarama, elektronik posta ve anlık ileti yöntemleri kullanılmaktadır (ALA Reference and User Services Association, 2004).

1990'lı yılların başında İnternet ve iletişim teknolojilerinin hızla gelişmesi ve www (World Wide Web) ile birlikte bilgi kullanıcılarının beklentileri ve bilgi arama davranışları da değişmiştir. Bu değişimin doğal sonucu olarak danışma hizmetlerini yeniden yapılandırma gereksinimi ortaya çıkmıştır. Uçak'a göre (2004, s. 408) danışma hizmeti, bilgi teknolojilerinden en çok etkilenen kütüphane hizmetlerinin başında gelmektedir.

Elektronik danışma hizmetinin ilk örnekleri 1990'lı yılların ikinci yarısında ve genel elektronik posta yöntemiyle başlamıştır. Bu yöntemle kullanıcılar sorularını elektronik posta yöntemiyle kütüphaneye iletmekte ve yine cevapları elektronik posta ile almaktadırlar. Bugün halen devam eden bu hizmetin yanı sıra üretilen yeni yazılımlar aracılığı ile bir çok kütüphane İnternet üzerinden form doldurarak ve ayrıca sohbet aracılığı ile sorularını kütüphaneye iletebilmektedirler (Penka, 2003).

Danışma kaynaklarının ve hizmetlerinin maliyetindeki artış pek çok kütüphaneyi elektronik danışma hizmetlerinin verilmesinde işbirliğine zorlamaktadır. Bu tür işbirliği, kullanıcın bilgi gereksiniminin karşılanmasında kütüphanelerin uzmanlık alanlarına göre soruların yönlendirilebilmesine ve buna bağlı olarak daha isabetli yanıtlar verilmesine olanak tanımaktadır. Ayrıca zaman, kaynak ve emek açısından tasarruf sağlanmakta, maliyet düşerken hizmet kalitesi artırılmaktadır (Uçak, 2003, s. 108).

Türkiye`de de son yıllarda özellikle bazı büyük devlet üniversite kütüphaneleri ile (ODTÜ, Hacettepe vb.) gelişmiş özel üniversite kütüphanelerinde (Başkent, Koç vb.) elektronik danışma hizmetleri vermeye başlanmıştır. Mevcut uygulamalar çoğunlukla elektronik posta yöntemi ile bilgi iletimine dayanmakta ve birçok kütüphanenin web sayfasında “Kütüphaneciye Sorun” (Ask a Librarian), “Bize Danışabilirsiniz” (Ask Us) vb. linkler aracılığıyla danışma hizmetlerine elektronik olarak ulaşılabilmektedir. Ancak bir süredir Türk Üniversite Kütüphaneleri`nde vermeye başlanan elektronik danışma hizmetlerinin kullanıcılar arasında farkındalığı, etkinliği üzerine ve yerinde danışma hizmetiyle elektronik hizmetler arasında karşılaştırmaları içeren araştırmalar ne yazık ki gerçekleştirilmiş değildir. Bu tür araştırmaların eksikliği nedeniyle elektronik danışma hizmetlerinin planlaması, değerlendirmesi ve geliştirilmesi ile tanıtım ve pazarlanması ve dolayısıyla kullanıcıların bu olanaklardan yararlandırılması konusunda sorunlar yaşanmaktadır.

1.2. PROBLEM, ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZİ

Elektronik danışma hizmeti ile ilgili gelişmelere paralel olarak, ülkemizdeki kütüphaneler de elektronik danışma hizmeti oluşturmaya ve hizmete sunmaya başlamışlardır. Bu çalışmanın temel alındığı ODTÜ Kütüphanesi de bu konuda çalışmalarını başlatan kütüphanelerden biridir. Gerek üniversitenin teknolojik alt yapısı gerek kütüphanede çalışan insan gücü gerekse kütüphane kullanım geleneği göz önüne alındığında, elektronik danışma hizmetlerini, ODTÜ Kütüphanesi`nde yaşama geçirmek ve geliştirmek ülkemizdeki diğer kütüphanelere kıyasla göreceli olarak daha kolaydır.

Daha önce de ifade edildiği üzere, bilgisayar ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmeler, bilgi kaynaklarının formatlarının değişmesi, her geçen gün elektronik ortamdaki kullanıcı sayısının artması, kullanıcı ihtiyaç ve beklentilerinin değişmesi ve bilgi aramada İnternet'in ilk kaynak olarak kullanılması ile dünyada doğrudan (yüz yüze) ulaştırılan danışma sorularında azalma görülmesi nedenleriyle, kütüphaneler elektronik danışma hizmetlerine daha da önem vermektedirler ve elektronik danışma hizmetinin çeşitlenmesi, geliştirilmesi ve daha etkin hale getirilebilmesi için çalışmaktadırlar. Alt yapı unsurları açısından yeterli olabilecek ODTÜ Kütüphanesi'nde, batı dünyasında görülen bu eğilim gözlenmemektedir. Buradan hareketle, araştırma problemi: "ODTÜ Kütüphanesi'nde elektronik danışma hizmetinin batıda olduğu gibi yaşama geçirilememesinin ve yürütülememesinin nedenleri nelerdir? Hizmetin daha etkin hale getirilmesi için neler yapılmalıdır?" olarak tanımlanmıştır.

Bu araştırmanın amacı, ODTÜ Kütüphanesi'nde verilmekte olan elektronik danışma hizmetlerini incelemek ve benzer yapıdaki Türk Üniversite Kütüphaneleri için elektronik danışma hizmetlerini daha etkin hale getirecek öneriler sunmaktır. Bu amaca ulaşmak için:

- Elektronik danışma hizmeti tanımı ve yöntemleri, planlaması, uygulaması, politikaları, hizmetin verilebilmesi için gerekli yazılımlar, işbirliği, tanıtımı, standart ve kılavuzları, kalite ölçümleri ve değerlendirmesi ile ilgili konuların literatür incelemesi yapılmıştır.
- Dünyada elektronik danışma hizmeti veren ilk kütüphanelerden biri olan ve iyi bir uygulama örneği olarak kabul edilen, Washington Üniversite Kütüphanesi (Seattle, ABD) elektronik danışma hizmetleri incelenmiş ve özellikle tezin öneriler kısmında bu incelemeden yararlanılmıştır.
- ODTÜ Kütüphanesi'nde verilen elektronik danışma hizmeti incelenmiş, geleneksel ve elektronik danışma hizmetleri kullanıcılarına ve danışma personeline elektronik danışma hizmeti ile ilgili olarak anketler uygulanarak, veriler analizlenmiştir.

Araştırmanın hipotezleri şunlardır;

1. ODTÜ Kütüphanesi kullanıcılarının büyük bir bölümü, bilgi ihtiyaçları ile ilgili sorularını elektronik olarak ulaştırabileceğinden ve yanıt alabileceğinden haberdar değildir. Bu da elektronik danışma hizmetinin geliştirilmesini ve yaşatılmasını olumsuz yönde etkilemektedir.
2. Sohbet yöntemi ile verilecek danışma hizmeti, kullanıcıların sorularını daha hızlı ve kolay bir biçimde iletmelerine olanak vereceği için, kullanıcıların elektronik danışma hizmetinden yararlanma sıklıklarının önemli ölçüde artıracaktır.
3. ODTÜ Kütüphanesi mevcut danışma hizmetleri örgütlenme alt yapısı, geniş çapta ve çeşitli şekillerde elektronik danışma hizmetlerinin sunulmasında yetersizdir.

1.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI, EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırma kapsamında, ODTÜ Kütüphanesi danışma hizmetleri ve etkinliği incelenmiştir. Bu bağlamda, ODTÜ Kütüphanesi`nde verilen elektronik danışma hizmeti ile ilgili kullanıcı verilerini toplayabilmek amacıyla, 2005 – 2006 Akademik Ders Yılı Bahar Dönemi içinde, 27 Mart- 5 Mayıs 2006 tarihleri arasında ODTÜ Kütüphanesi kullanıcılarına iki ayrı anket uygulanmıştır (Ek.1 ve Ek.2). İki ayrı anket hazırlamadaki amaç, ODTÜ Kütüphanesi`nin vermiş olduğu geleneksel ve elektronik danışma hizmetlerinden yararlanan kullanıcıların araştırma kapsamına girmelerini sağlamaktır. Anketlerin hazırlanmasında, literatüre yansıyan ve özellikle araştırma ve üniversite kütüphanelerinin elektronik danışma hizmetlerini değerlendirmek ve geliştirmek için kullanılan örneklerden yararlanılmış ve araştırma alanımız olan ODTÜ Kütüphanesi kullanıcı ve danışma hizmet özellikleri göz önüne alınarak bu bilgiler düzenlenmiştir.

Araştırmamızın evrenini toplam 23.500 kişi oluşturmaktadır (ODTÜ, 2006). Toplam dağıtılan anket sayısı 836 kişidir. Anketi yanıtlayan kullanıcı sayısı ise toplam 542`dir. 30,000 kişilik evren için % 0,03`lük hoşgörü miktarına göre örneklem 347 kişi olarak hesaplanabilmektedir (Çingı, 1994, s. 61). Bu hesaplama göre, örneklemimizin evreni temsil ettiği görülmektedir.¹

Kullanıcı anketlerinin yanı sıra, ODTÜ Kütüphanesi`nde danışma hizmeti veren kütüphanecilerin elektronik danışma hizmeti ile ilgili görüşlerini almak amacıyla çeşitli yazışmalar yapılmıştır. Ayrıca elektronik danışma hizmetinin verilmesinde etkili ve önemli bir yöntem olan sohbet hizmeti ile verilecek bir elektronik danışma hizmeti için gerekli temel bilgilerle ilgili personelin bilgi düzeylerini ölçmek ve sohbet hizmetine yaklaşımlarını anlamak için bir anket hazırlanmıştır. Bu anket danışma hizmeti veren altı kütüphaneci ve iki yardımcı personele elektronik posta olarak gönderilmiştir ve tamamından cevap alınmıştır (Ek.3).

ODTÜ Kütüphanesi`nin yanı sıra, Washington Üniversitesi Kütüphanesi elektronik danışma hizmetleri ve literatüre yansıyan iyi uygulama örnekleri önerileri hazırlamada araştırma kapsamında incelenmiştir.

1.4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ

Araştırmamızda konunun ele alınması ve incelenmesinde betimleme yöntemi kullanılmıştır. Betimleme yöntemi:

...olayların, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğunu

betimlemeye, açıklamaya çalışan incelemelerdir. Bunlar nedir? Sorusuna cevap 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, s. 59).

¹ Araştırmanın örneklemini İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Bioistatistik Ana Bilim Dalı Başkanı Sayın Prof. Dr. Ahmet Dirican ile yapılan yazışma sonucunda belirlenmiştir.

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

Araştırma yapılırken, anket, yazışma ve gözlem teknikleri kullanılmış ve elde edilen veriler analizlenmiştir.

Anketler, standartlaştırılmış bilgiler elde etmek amacıyla, belli bir evreni temsil ettiği kabul edilen bir gruba yöneltilen sorulardan oluşan ölçeklerdir (Bal, 2001, s.163). Yazışma, Karasar (1986, s.184), tarafından “yazılı iletişim (karşılıklı yazı yazma) yoluyla veri toplama (soruşturma) tekniğidir” olarak tanımlanmıştır. Gözlem ise, “araştırmacının, gerçek hayatı içinde, bireylerin davranışlarını, olayları bir plan dahilinde gözlemesi, izlemesi, kaydetmesi işlemidir” biçiminde tanımlanmaktadır (Arseven, 1994, s.124).

Washington Üniversitesi Kütüphaneleri`nde verilen Elektronik Danışma Hizmeti ile ilgili yapılan incelemelerde, özellikle literatür taraması ve kütüphanenin web sayfasından yapılan araştırmalarla elde edilemeyen bilgilerin sağlanabilmesi amacıyla yazışma yapılmıştır. Yazışma sırasında, ilgili kütüphaneciye verilmekte olan elektronik danışma hizmeti ile ilgili olarak cevaplanması istenilen 11 soruluk bir form gönderilmiştir. Ayrıca özellikle sohbet yöntemi ile verilen elektronik danışma hizmeti uygulamasını daha iyi anlamak amacıyla, katılarak gözlem tekniği kullanılarak Washington Üniversitesi Kütüphanesi elektronik danışma hizmetinden kullanıcı olarak yararlanılmıştır.

ODTÜ Kütüphanesine ait verilerin toplanmasında ise, anket ve yazışma teknikleri kullanılmıştır. ODTÜ Kütüphanesi ile ilgili olarak literatürde ve web sayfası incelemelerinde bulunamayan güncel verilerin ve özellikle elektronik danışma hizmeti politikaları, geliştirme planları gibi yönetsel bilgilerin elde edilebilmesi amacıyla ODTÜ Kütüphanesi yönetimi ve uzmanlarıyla yazışmalar yapılmıştır. ODTÜ Kütüphanesi`nde verilen elektronik danışma hizmeti ile ilgili kullanıcı verilerini toplayabilmek amacıyla iki ayrı anket düzenlenmiş ve uygulanmıştır. Anketler

hazırlanırken, ODTÜ` de eğitim dilinin İngilizce olması ve ODTÜ Kütüphanesi web sayfasının İngilizce olarak açılması nedeniyle “Kütüphaneciye Danışın” olarak adlandırılmış olan elektronik danışma hizmeti için İngilizce karşılığı olan “Ask a Librarian” ve “Danışma Servisi” için ise kullanıcının daha çok aşına olduğu “Referans Hizmeti” terimi kullanılmıştır.

Birinci anket, ODTÜ Kütüphanesi`nde danışma hizmeti Süreli Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birimi ve Referans Biriminden verildiği için, bu birimlere gelerek başvuran ve sorularını doğrudan ileten kullanıcılara uygulanmıştır. Toplam 750 anket dağıtılmış ve 504 anket kullanıcılar tarafından doldurulmuştur. 18 sorudan oluşan bu ankette, 16 adet kapalı uçlu ve iki adet de açık uçlu soru bulunmaktadır. Hazırlanan bu anket ile, kütüphaneye gelerek bilgi ihtiyaçları ile ilgili sorularını doğrudan danışma masalarına ileten kullanıcıların, demografik özellikleri, bilgi arama davranışları, danışma masalarına başvurma sıklık ve amaçları, danışma kütüphanecileri tarafından verilen cevapların kullanıcı açısından tatmini ve değerlendirilmeleri, verilen elektronik danışma hizmeti hakkında kullanıcıların tecrübe ve düşünceleri ile kullanıcıların hangi tür danışma hizmetini tercih ettiklerine yönelik verilerle, danışma hizmetlerinin geliştirilmesi için yapacakları öneriler hakkındaki verilerin elde edilmesi amaçlanmıştır (Ek 1.).

İkinci anket ise, ODTÜ Kütüphanesi`nde verilmekte olan elektronik danışma hizmetini 27 Mart-4 Mayıs 2006 tarihlerinde kullananların tamamına ve hizmetten daha önce yararlanmış olan kullanıcılardan rast gele seçilen bir gruba elektronik posta yöntemi ile uygulanmıştır. Belirlenen tarihlerde, sorularını elektronik olarak ileten 33 kişi ile daha önce hizmeti kullanan 86 kişiye elektronik posta ile anket gönderilmiş ve anketi doldurmaları istenmiştir. Toplam 38 kullanıcı anketi doldurmuştur. Bu anket, 14 kapalı uçlu ve bir açık uçlu olmak üzere toplam 15 sorudan oluşmaktadır. İçerik olarak bu anket de hazırlanan birinci ankete benzemektedir, ancak birinci ankette bulunan ve kullanıcıların kütüphaneye gelerek doğrudan ilettikleri sorularla ilgili sorular bulunmamaktadır (Ek 2.).

Danışma Masasına doğrudan gelen ve soru soran kullanıcılara anketler basılı olarak dağıtılmıştır. Elektronik posta olarak sorularını ulaştıran kullanıcılara anketler yine elektronik posta olarak ulaştırılmış ve yanıtlanması istenmiştir.

Ayrıca ODTÜ Kütüphanesinde danışma hizmeti veren altı kütüphaneci ve iki kütüphane personeline de, özellikle sohbet yöntemi ile verilecek bir elektronik danışma hizmetine yaklaşımlarını öğrenmek ve hizmetin verilebilmesi için gerekli olan teknik bilgileri hakkında bilgi edinmek amacıyla, 8 Mayıs 2006 tarihinde bir form gönderilmiştir (Ek.3). Elde edilen bulgular analiz edilip yorumlanarak özellikle tezin sonuç ve öneriler kısmında kullanılmışlardır.

Anketlerden elde edilen veriler, Microsoft Excel programına aktarılmış ve araştırmanın istatistiksel analizinde “SPSS sürüm : 11.5 for Windows” paket programı (Statistical Package for the Social Science) kullanılmıştır.

1.5. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ

Araştırmamız altı bölümden oluşmaktadır.

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

İkinci Bölümde, elektronik danışma hizmetleri tarihçesi ve gelişimi etkileyen faktörler, elektronik danışma hizmetleri tanımı ve yöntemleri, elektronik danışma hizmetleri standart ve kılavuzları, elektronik danışma hizmeti politikası, elektronik danışma hizmeti yazılımları ve işbirliği ile ilgili konular hakkında bilgiler verilmiştir.

Üçüncü Bölüm, elektronik danışma hizmetlerinin planlanması, kalite ölçümleri ve değerlendirmesi, tanıtımı ve Washington Üniversitesi Kütüphanesi ile ilgili bilgilerden oluşmaktadır.

Dördüncü Bölüm, araştırma alanımız olan ODTÜ ve ODTÜ Kütüphanesi ile ilgili bölümleri içermektedir. Bu bölüm altında, ODTÜ hakkında genel bilgiler, teknik alt yapı, ODTÜ Kütüphanesi genel bilgileri, derme özellikleri, verilen hizmetler ve ODTÜ Kütüphanesi danışma birim ve hizmetleri ile elektronik danışma hizmeti ile ilgili alt bölümlerden oluşmaktadır.

Beşinci Bölümde kullanıcı anketleri bulguları ve danışma personeli anketi bulguları verilmiş ve değerlendirilmiştir.

Altıncı Bölümde ise yapılan araştırmanın sonuçları ve öneriler bulunmaktadır.

Tezin sonunda ise Kaynakça ve Ekler bölümleri yer almaktadır.

1.6. KAYNAKLAR

Araştırma konusuyla ilgili literatür taraması için ulusal ve uluslararası birçok kaynaktan yararlanılmıştır. Konuyla ilgili yapılmış tezlerle ulaşmak için, YÖK *Tez Kataloğu* (1987-) ve *Digital Dissertations Abstracts* (1997-) veri tabanları, diğer türde bilgi kaynaklarına ulaşmak için ise elektronik ortamda *Library & Information Science Abstracts* (1969-), *Library Literature & 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. Ayrıca ilgili kitaplara ulaşmak için Washington Üniversitesi ve Seattle Halk kütüphanesi katalogları kullanılmıştır. 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 “academic library” anahtar kelimesi ile

sınırlandırılmıştır. Tezin yazım aşamasında Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü *Tez ve Rapor Yazım Yönergesi* kullanılmıştır. Ayrıca tezde yer alan alıntılar, gönderme ve kaynakça gösterme için *Kaynak Gösterme El Kitabı* (Kurbanoglu, 2004)`ından yararlanılmıştır.



2. BÖLÜM

ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİ

2.1. TARİHÇE VE GELİŞİMİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Türü ne olursa olsun kütüphanelerin ortak amacı bilgiyi sağlamak, düzenlemek ve hizmete sunmaktır. Bu üç temel işlevden kullanıcıyı doğrudan ve en çok ilgilendiren hizmete sunma aşamasında kütüphanenin vermiş olduğu hizmetlerdir ve kullanıcılara hizmet sunmanın en önemli yolu da danışma hizmetinden geçmektedir.

1800`lü yılların sonlarında bilgi kaynakları sayısındaki artış ve bunların daha kolay erişilebilir hale gelmesi, bu bilgi kaynaklarının içerik yapılarının karmaşıklaşması ve bunun sonucunda bilgi ihtiyacı bulunan kullanıcıların aradıkları bilgiye daha zor erişmeleri, kullanıcı sayısındaki artış ve çeşitlilik ile bilgi arama ve kullanma davranışlarının daha karmaşık bir hale gelmesi sonucunda kütüphanelerde danışma hizmeti fikri ortaya çıkmıştır (Janes, 2003, s. 2).

Uçak`ın (2004, s. 408) Tyckoson`a (2001, s. 183) dayandırdığı bilgiye göre, bugünkü anlamı ile danışma hizmeti 19. yüzyılda ABD` de halk eğitim hareketi ile birlikte, önce halk sonra da üniversite kütüphanelerinde verilmeye başlanmıştır. Önceleri ”kullanıcıya yardım” (user aid) adı altında başlayan hizmetin ”danışma hizmeti” (reference service) adı altında örgütlenmesi uzun bir süreçte gerçekleşmiştir. 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 hizmeti kullanıcıların bireysel bilgi ihtiyaçlarının karşılanması için gerekli işlem ve görevleri kapsamaktadır. Ayrıca dermedeki herhangi bir kaynağın bulunması, kullanıcının bilgi ihtiyacını karşılamak için gerekli olan bilgi kaynaklarının seçimi için kullanılacak araç ve tekniklerin açıklanması, kullanıcı yerine ilgili taramanın yapılması, danışma dermesinin kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmesi ve çok karmaşık

ve uzmanlık isteyen araştırma sorularının yanıtlanmasına kadar değişik düzeyde görevlerin yerine getirilmesini içermektedir (Reitz, 2006). Bu görevler yerine getirilirken, doğruluk, tamlık, güvenilirlik, soruları zamanında yanıtlama, eğitim, erişim ve bireysellik gibi bazı temel değerler esas alınmaktadır (Uçak, 2003, s. 104).

1960' lı yıllarda OCLC ve ortak kataloglama ile bibliyografik denetim ve kataloglama alanında bir devrim yaşanmıştır. Ayrıca otomatik ödünç verme, sağlama ve süreli yayınlar denetim sistemlerinin geliştirilmesiyle, kütüphane işlem ve hizmetlerinde büyük değişiklikler ve yenilikler yaşanmıştır. 1990`lı yıllara gelene kadar, danışma hizmeti 1876 yılında Samuel Swett Green tarafından ortaya atıldığı şekilde, yaklaşık yüz yıl boyunca durağan bir şekilde verilmeye devam edilmiştir. Kullanıcılar bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için tek yer olan kütüphaneye gelerek, bu ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmışlardır ve kendilerine hizmet genellikle danışma masasında oturan ve kendisine soru soran kullanıcıya dermedeki bilgi kaynaklarını kullanarak yardımcı olmaya çalışan kütüphaneciler tarafından verilmiştir (Coffman, 2003, s. 1).

1990`lı yıllara gelene kadar danışma hizmetini etkileyen üç önemli gelişmeyi 1930`lu yıllarda telefonun yaygınlaşması, 1970`li yıllarda çevrimiçi veri tabanlarının ve 1980`li yıllarda da CD-ROM veri tabanlarının kullanılmaya başlanması olarak ifade etmek olanaklıdır.

Telefonun danışma hizmetinde kullanılmasıyla bilgi gereksinimini karşılamak için kütüphaneye gelme zorunluluğu kısmen de olsa ortadan kalkmıştır. Telefonun yaygınlaşması ve özellikle 800`lü hatların ortaya çıkması soru ve cevap içeren birçok müşteri hizmetlerinde (bankacılık, havayolları vb.) 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 cevaplanacak soruları için kullanılmaktadır. Bu nedenle telefonun danışma hizmetinde kullanılması diğer sektörlerde olduğu kadar etkili olmamıştır (Coffman, 2003, s. 2).

1970`li yılların başında bilgisayarların bellek ve depolama hacimleri ciddi bir şekilde artmış ve bilgisayarların genel performansları çok değişmiştir. 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, s. 4). Kısa zamanda çevrimiçi tarama hizmeti danışma hizmetinin bir parçası haline gelmiş ve hizmet çevrimiçi tarama ile ilgili eğitilmiş kütüphaneciler tarafından verilmiştir.

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 kullanılacak 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 erişimini olanaklı hale getirmiştir. CD-ROM`ların kütüphanelerde yaygınlaşmasıyla kullanıcılar ilk kez aracısız olarak elektronik kaynaklara erişmeye başlamıştır (Thomsen, 1999, s. 6).

Danışma hizmetinde telefonun kullanımı, çevrimiçi ve CD-ROM veri tabanlarının yaygın bir şekilde kullanımı bilgi tarama hizmetlerini büyük oranda etkilemiş, kolaylaştırmış ve hızlandırmıştır. Ancak bu durum bilgi arayıcılarının, danışma kütüphanecilerinin ve danışma hizmetinin temel rol ve özelliklerini değiştirmemiştir (Coffman; 2003, s. 2 ve Straw, 2001, s. 6).

2.1.1. Gelişen Teknoloji ve Danışma Hizmetine Etkileri

1990'lı yılların başında ağ teknolojilerindeki yeni gelişmelerin sonucu olarak İnternet'in ortaya çıkması ve 1995 sonrasında web'in oluşumuyla, danışma hizmeti de büyük bir değişim sürecine girmiştir ve bu değişim danışma hizmetinde gerçek bir devrim olarak kabul edilmiştir (Lankes, 2000, s. 221). İnternet ile birlikte danışma dermesi, danışma hizmeti, danışma kütüphanecisi, kullanıcı beklentisi ve kullanıcı eğitimi gibi kavramların tanımlanmalarında da büyük değişiklikler meydana gelmiş, yeni tür ve özellikte danışma hizmeti kavramları ortaya çıkmıştır.

Bilgi teknolojisinin gelişimi danışma birimini büyük ölçüde etkilemiştir. Bu alandaki gelişmeler danışma hizmetinin kapsamına giren işlerin artmasına neden olurken, 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 World Wide Web ile birlikte danışma hizmetinin yapısı ve işlevleri temelden değişmiştir (Uçak, 2004, s.409).

Literatürde de bahsedildiği üzere danışma hizmetinin değişimine neden olan unsurları Uçak (2004, s.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.

Danışma hizmeti, temelde bilgi kaynaklarına bağlıdır. Yakın geçmişe kadar bu bilgi kaynakları basılı formatta ve kütüphanelerin ilgili raflarında hizmete sunulmakta iken günümüz kütüphanelerinde ise durum değişmiştir. Bilgi kaynakları sayısında ve çeşitliliğinde hızlı bir artış yaşanmaktadır. Özellikle danışma kaynaklarının elektronik ortama (çevrimdışı ve çevrimiçi olarak) aktarılmaları, İnternet'ten erişilen bilgi kaynaklarının çokluğu ve erişilebilirlikleri nedeniyle artık kütüphaneler, basılı dermelerinin yanı sıra İnternet ve bilgisayar teknolojilerinin gelişimiyle zaman ve

mekan sınırlaması olmadan serbestçe erişilebilen elektronik kaynaklara ağırlık verilmektedir. Böylece bilgi kaynaklarının doğası da değişmiştir ve bu değişim teknolojik değişim ve gelişmelere bağlı olarak tüm hızıyla devam etmektedir (Janes, 2000, s. 8). Bilgi teknolojilerindeki değişim sonucunda, kütüphanelerin dermeyle ilgili “sahip olma” (ownership) anlayışı yerini daha çok “erişim hakkı” (access) anlayışına bırakmaktadır.

Bilgi kaynaklarının çeşitlenmesi ve sayılarındaki hızlı artışın yanı sıra teknolojik gelişmeler de devam etmektedir. Bilgisayar ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler sonucunda bilgisayarlar daha güçlü, hızlı, daha çok ve büyük hacimli bilgiyi iletebilir ve fiyatları ucuzlayarak daha yaygın olarak ulaşılabilir duruma gelmişlerdir. Aynı zamanda, diz üstü ve tablet bilgisayarların gelişmesi, televizyonlara web olanağının eklenmesi, cep telefonlarından web’e bağlantı, kablosuz erişimin mümkün olması ve ilgili araçların geliştirilmesi ile her gün daha çok kişi çevrimiçi erişim olanaklarına sahip olmaktadır.

Donanımın gelişmesine paralel olarak aynı zamanda bilgisayar yazılımlarında da gelişim 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 yüzlancesinin ücretsiz olarak verilmesiyle birlikte daha çok kişi iletişim için İnternet’i seçmektedirler. Bu yeni teknolojik gelişmeler danışma hizmetinin verilmiş şeklini de etkilemektedirler (Janes, 2003, s. 13).

Bilgi kaynaklarındaki çeşitlenme ve sayılarındaki hızlı artış ile teknolojik gelişmeler, kütüphane kullanıcısının bilgi arama davranışlarını ve beklentilerini de etkilemektedirler. Bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için daha önce kütüphane dermesine ve danışma kütüphanecisine bağlı olan kullanıcılar giderek kütüphaneden daha bağımsız hale gelmişlerdir.

Bilgisayar ve İnternet kullanımının toplumun tüm kesimlerinde hızla yaygınlaşması, bilgi kaynaklarının çeşitlenmesi ve kullanıcıların istediği an istediği yerden bunlara erişebilmesi, iletişim ortamının gelenekselden elektronik ortama kayması, kullanıcı profilini değiştirmekte, beklentilerini artırmaktadır. Bu günün bilgi kullanıcısı ihtiyacı kadar bilgiye – ne az, ne fazla – en kısa sürede ve en az çabayla ulaşmak istemektedir (Uçak, 2004, s. 414).

Bütün bu gelişmeler ışığında kütüphanelerin çağdaş bir şekilde hizmet verebilmeleri ve kullanıcı beklentilerini karşılayabilmeleri amacıyla, 1990`lı yılların ortasında elektronik danışma hizmeti kavramı ortaya çıkmıştır ve bu hizmetin kütüphaneler tarafından uygulanması ve kullanımı her geçen gün artarak devam etmektedir.

2.2. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİ

2.2.1. Tanım

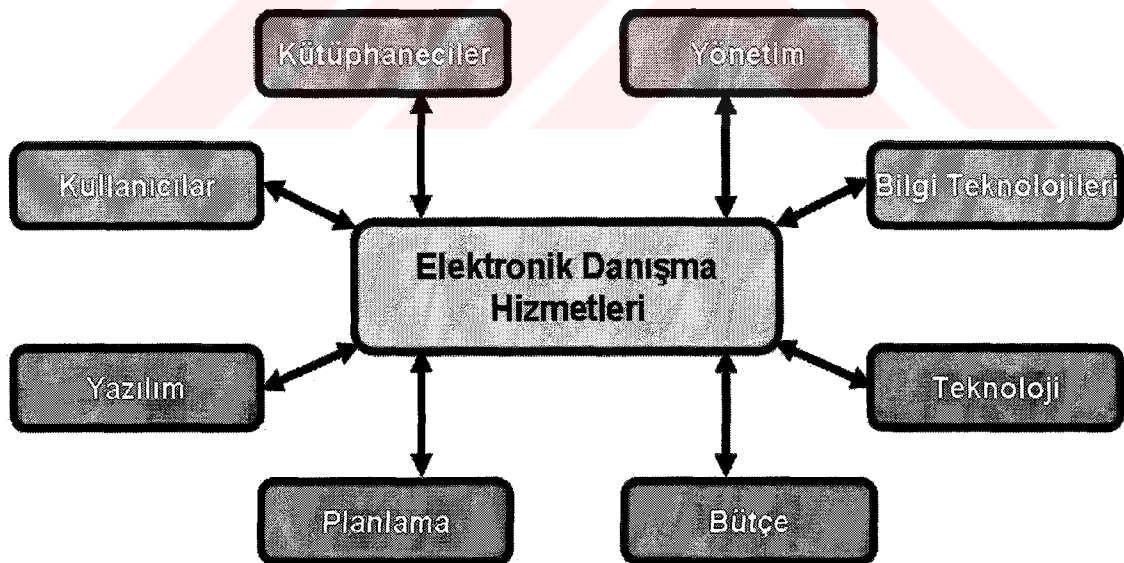
Elektronik danışma hizmeti birçok açıdan geleneksel danışma hizmetine benzemektedir. Kullanıcının bilgi ihtiyacının karşılanması, hizmete kolay erişim, kullanıcıların bilgi aramalarında gerekli becerilerin kazandırılması, bilgili ve deneyimli personel ve kullanıcılarla iletişim hem geleneksel danışma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

Elektronik danışma hizmeti için literatürde “sanal danışma” (virtual reference), “dijital danışma” (digital reference), “elektronik danışma” (electronic reference), “İnternet danışma hizmetleri” (internet information services), “canlı danışma” (live reference), “gerçek zamanlı danışma” (real-time reference) ve “A`ya Sor” (Ask A) gibi çok çeşitli terimler kullanılmaktadır. Kullanılan terimlerin farklı olmalarına karşın, terimlerle ilgili yapılan tanımlar birbirleriyle örtüşmektedirler.

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 adlandırılmalarına karşın, hepsi aslında danışma hizmetidir. Kullanılan araçlar değişmiştir ancak danışma hizmetinin amacı ve içeriği değişmemiştir (Kresh, 2003, s. 23).

Amerikan Halk Kütüphaneleri Derneği'ne göre, “kullanıcılara çevrimiçi olanaklarla yardım etmek olarak” tanımlanan elektronik danışma hizmetinin veriliş şekilleri farklı olabilmektedir. Bunlar, kütüphane web sayfasına sıkça sorulan sorular linkinin konulması, seçilmiş danışma kaynaklarının webden erişiminin sağlanması, kullanıcıların sorularını iletebilecekleri e-posta adresinin veya web formun sağlanması ile sohbet ya da anlık mesaj yazılımları ile kullanıcıya gerçek zamanlı danışma hizmetinin sağlanması şeklinde verilebilmektedir (Boss, 2004).

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



Şekil 1. Elektronik Danışma Hizmeti Bileşenleri

Kaynak: (Schleper, 2003)

Glace ve diğerlerinin (2004) ALA'nın bir alt birimi olan Danışma ve Kullanıcı Hizmetleri Birliği (The Reference & User Services Association – RUSA) için hazırladıkları kılavuzda yaptıkları tanıma göre elektronik danışma, kullanıcıların bilgisayar ve İnternet teknolojileri aracılığı ile danışma personeli ile çoğunlukla eş zamanlı olarak elektronik ortamda iletişim kurmalarını içermektedir. Elektronik danışma hizmetinde iletişim kanalları olarak sohbet, video konferans, IP üzerinden ses gönderimi, elektronik posta ve anlık mesaj kullanılabilir. RUSA'ya göre, çevrimiçi kaynakların kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılamada kullanılmaları elektronik danışma hizmeti içindedir; ancak tek başlarına elektronik danışma hizmeti için yeterli değildir. Elektronik danışma hizmeti bazı durumlarda elektronik olmayan yollarla (telefon, faks, normal posta ya da doğrudan kütüphaneye gelerek) da tamamlanabilmektedir (ALA Reference and User Services Association 2004).

Elektronik danışma hizmeti, eş zamanlı ve eş zamanlı olmayan olmak üzere iki ana bölüme ayırmak mümkündür. Eş zamanlı hizmet verebilmek için, sohbet, anlık mesaj, video konferans, IP üzerinden ses gönderimi ve kısa mesaj olanakları 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 cevap daha sonra kütüphaneci tarafından kendilerine iletilmektedir (Chan, 2005).

2.2.2. Elektronik Danışma Hizmeti Yöntemleri

2.2.2.1. Elektronik Posta

Kütüphanelerin geleneksel danışma hizmetini istenilen düzeyde artırabilmek amacıyla elektronik ortamda danışma hizmeti sağlamaya başlamaları elektronik danışma hizmetinin başlangıcını oluşturmaktadır. Maryland Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Kütüphanesi 1984 yılında "Danışma Hizmetlerine Elektronik Erişim" adlı hizmeti çevrimiçi olarak hizmete sunarak elektronik danışma hizmetinin ilk örneğini oluşturmuştur (Wasik, 1999).

Elektronik posta kullanımını elektronik danışma hizmetlerinin en eskisi ve en yaygınıdır. Akademik kütüphanelerin çoğunda, özellikle sağlık ve mühendislik kütüphanelerinde, elektronik posta danışma hizmeti başlangıcı 1980'li yılların ortalarına kadar gitmektedir. İnternet'in hızla yayılması ve elektronik posta adresinin hemen herkes tarafından erişilebilir hale gelmesiyle elektronik posta danışma hizmeti de türü ne olursa olsun hemen hemen bütün kütüphanelerde verilmeye başlanmıştır (Lam, 2003, s. 32).

İlk elektronik posta tabanlı elektronik danışma hizmeti denemeleri kullanıcıdan beklenen ilgiyi görmemesine rağmen, 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 (Wasik, 1999). Zamanla binlerce kullanıcının bilgi gereksinimini karşılamada elektronik danışma hizmeti daha önemli hale gelmiştir ve bu hizmetten yararlanan kullanıcı sayısı her geçen gün katlanarak artmaktadır. Uygun bir planlama ile elektronik danışma hizmeti çok sayıdaki isteğe cevap verebilir ve hizmetin devamı sağlanabilir (Wasik, 1999).

Elektronik posta danışma hizmetleri, fazla maliyetinin olmaması, genellikle var olan personel tarafından kolaylıkla sağlanması ve hem kütüphaneci hem de kullanıcı için özel bir teknoloji gerektirmemesi nedenleriyle elektronik danışma hizmetinin ilk örnekleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Hizmetin verilmesi için yapılması gereken, kütüphane web sayfasına elektronik posta adresinin belirtilmesi ve genellikle "Kütüphaneciye Sorun" (Ask A Librarian) veya buna benzer bir adın verilmesi elektronik posta danışma hizmetinin başlaması için yeterli olmaktadır.

Birçok kütüphane danışma hizmeti için özel elektronik posta adresi ve web üzerinden erişilen formlar oluşturmuşlardır. Elektronik posta olarak bir danışma sorusunun iletilebilmesi için kullanıcı tarafından yazılan mesajın İnternet aracılığı ile kütüphanenin elektronik posta adresine gönderilmesi gerekmektedir. Web formu kullanılarak ise, kullanıcının bu form üzerinde bulunan alanları doldurarak gönder butonuna tıklaması

ile doldurulan formun yine kütüphanenin belirlemiş olduğu elektronik posta adresine iletilmesi gerekmektedir (Smith, 2001, s. 135).

Elektronik posta adresinin oluşturulması web form oluşturulmasından daha kolay olmasına karşın, web formları basit ve yapılandırılmamış olan elektronik posta mesajlarına göre çok daha avantajlıdır. Web formları ile kullanıcının bilgi ihtiyacına yönelik olarak ayrıntılı bilgi istek alanları (tarih sınırlaması, araştırmanın düzeyi ve amacı, daha önce başvuru kaynakları gibi) eklenebilmekte, bu da hizmetin daha etkin ve tam şekilde verilmesini sağlamaktadır. Ayrıca web formları kütüphanecilere hizmetin amacını açıklamak, ortalama cevaplama süresini bildirmek, hizmet verilen grubu tanımlamak gibi hizmetin politikaları ile ilgili kullanıcıya bilgi vermeye olanak tanımaktadırlar (Smith, 2001, s. 136).

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

Zaman ve Mekandan Bağımsız Olmaları: Kullanıcı nerede olursa olsun, bilgi ihtiyaçlarını 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.

Tam ve Uygun Cevap Verme Olasılığını Arttırma: Kullanıcı sorusuna tam olarak cevap verme olasılığı, yoğun bir trafiği olan danışma masasından verilecek cevaba göre artmaktadır. Çünkü kütüphaneci elektronik posta ile gelen sorulara cevap 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 cevaplarında gönderebilmektedirler.

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

Cevap Verme Süresinin Uzunluğu: Elektronik posta danışma hizmeti kullanıcıya ihtiyaç duyduğu bilgiyi sağlamak için anında soru sormasına olanak tanımasına rağmen, ilgili sorunun cevaplanması zaman almaktadır. Cevap 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 görüşmesi ile ilgili bu eksikliğin giderilebilmesi ve kullanıcı ihtiyacını tam ve doğru bir şekilde anlayabilmek için Cassell (1999, s. 57-58) tarafından beş ayrı yaklaşım önerilmiştir. Bu yaklaşımlar:

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

2. **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 cevap gelir. Özellikle araştırma sınırlarının tam olarak belirlenmediği danışma sorularının cevaplanmasında başarılı bir yöntem değildir.

3. **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 soruları kullanıcı kaçırabilmektedir ve cevap verememektedir. Bu tür yaklaşım, kütüphanecinin belli bir formatta ve amaçla soru sormasının gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır.

4. **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 öngörülerini

belirterek sorunun cevabını kullanıcıya gönderir. Bu yaklaşım kullanıcının sorusunu ayrıntılı bir şekilde tanımladığı durumlarda yararlı, aksi takdirde ise yararsız olabilir.

5. **Sistemik Yaklaşım** (Systematic Approach): Sistemik 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.

Sistemik yaklaşımın diğer yaklaşımlar içinde en başarılı olan yaklaşım olduğunu söylemek olanaklıdır. Bu yaklaşımda kullanıcının sorularını istediği şekilde yazması değil, belirli bir formatta ve belirli bilgileri içerecek şekilde yazması beklenmektedir. Bunun sağlanabilmesi ve kütüphanecinin vereceği cevabın tam, doğru ve istenilen format ve özelliklerde olması için çeşitli istek formları oluşturulmaktadır.

Web üzerinden istek formları oluşturmanın amacı, kullanıcıyla yüz-yüze yapılan danışma görüşmesinin mümkün olduğunca yapılabilmesi ve kullanıcı sorusu ile ilgili önemli bilgileri ve sınırlamaları öğrenebilmektir. İstek formlarının oluşturulması özellikle konu taraması, bibliyografik tarama gibi ayrıntılı hizmetlerin sağlandığı elektronik danışma hizmetlerinde son derece önemlidirler.

İstek formları verilen hizmetin düzeyiyle ilgili olarak basit ve ayrıntılı olarak iki şekilde hazırlanabilmektedir. Basit formlarda genellikle kullanıcı sorusunu sorarken çok fazla yönlendirilmez ve genellikle serbest bir alanda sorularını yazarlar, ayrıntılı formlarda ise ilgili soru ile ilgili bir dizi ayrıntı ve soru sormaları için daha çok yapılandırılmış alanlar kullanmak durumunda kalırlar.

Web aracılığı ile sunulan istek formlarının kolay anlaşılabilir, yazı karakteri olarak kolay okunabilir ve kolay gönderilebilir özelliklere sahip olması gerekmektedir. Formlar, elektronik ortamda danışma görüşmesinin sistemik bir şekilde yapılabilmesi ve kullanıcı bilgi ihtiyacı ile ilgili zaman, dil, ne kadar ve ne çeşit bilgi istendiği, coğrafi bölge gibi cevap aramada önemli olacak bilgilerin edinilebilmesinde ve isabetli cevap

verilebilmesinde etkilidirler. Dikkatlice ve iyi tasarlanmış bir istek formu elektronik posta yolu ile verilen elektronik danışma hizmetinin başarısı için son derece önemlidir.

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, s. 348).

Kişisel bilgiler alanında kullanıcı adı, iletişim bilgileri, kurumla ilişkisi, bölüm bilgileri, eğitim düzeyi bilgileri bulunmalıdır. Bu bilgiler kullanıcı hakkında genel bilgi edinme ve bilgi ihtiyaç düzeyini anlamak açısından önemlidirler.

Konu ile ilgili olarak oluşturulacak alanlar danışma kütüphanecisinin konuyu anlaması açısından önemlidir. Bu bölüm genellikle üç alt bölümden oluşmaktadır: bilgi istenen konunun tanımı ve anahtar sözcüklerin belirlenmesi, istenen araştırmanın amacının belirlenmesi, konuyla ilgili olarak bilinen yazar ve her hangi bir bilgi kaynağının belirlenmesi bu bölümleri oluşturmaktadır. Ayrıca tarih, dil, coğrafi bölge, format sınırlamaları ile ilgili bilgiler de bu bölüme eklenebilirler.

Araştırma sonuçlarıyla ilgili oluşturulacak alanda ise, ne kadar referans ve bilginin, hangi tür kaynaklar kullanılarak, ne zaman ve ne şekilde iletilmesi beklendiği ile ilgili bilgiler bulunmalıdır.

Hazırlanan istek formlarına karşın, kullanıcı isteklerini tam olarak anlamak ve doğru cevabı vermek kütüphaneci açısından her zaman mümkün olmamaktadır. Gerektiği zamanlarda kütüphaneci ile kullanıcı arasında istek formlarına ek olarak elektronik posta gönderilebilmektedir. Ancak bir istekle ilgili beşten fazla elektronik posta göndermek gerektiği durumlarda yüz yüze, telefonla, sohbet oturumu aracılığı ile gibi kütüphanenin vermiş olduğu diğer alternatif danışma hizmetlerine başvurulması tavsiye edilmektedir (Abels, 1996, s. 354).

2.2.2.2. Sohbet

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

Sohbet ile verilen danışma hizmeti ile, kullanıcılarla buldukları yerde, kendi kullandıkları araçlar kullanılarak ve tanıdıkları bir ortamda karşılaşma ve verilen danışma hizmetini kullanıcılar için genel bir alışkanlık haline getirmek olanağı elde edilmiş olmaktadır (Ward, 2006, s. 104). İlk kez 1995 yılında İnternet Halk Kütüphanesi (Internet Public Library - IPL) tarafından ve MOO (Multi-user object oriented) kullanılarak gerçek zamanlı danışma hizmeti verilmiştir.

Meola ve Stormont (2002, s. 17-21) kütüphanelerde verilecek sohbet oturumu ile gerçekleştirilecek elektronik danışma hizmeti için 10 önemli neden saptamışlardır. Bu nedenler:

1. Kullanıcılara her yerden erişim olanağı sağlamak,
2. Artan kullanıcı beklentisini karşılamak,
3. Daha hızlı cevap vermek,
4. Elektronik danışma görüşmesi yapmak,
5. Söylemek yerine göstermek,
6. Uzaktan eğitime hizmet sağlamak,
7. Yeni nesille bağlantı kurmak,
8. Farklı özellikteki kullanıcılara hizmet vermek,
9. Heyecan oluşturmak ve öğrenme becerilerini arttırmak,
10. Pazar oluşturmak ve kullanıcı ilişkilerini geliştirmek

şeklinde açıklanmıştır.

Danışma hizmetinin verilmesinde sohbet yönteminin kullanımı, kullanıcı memnuniyetini ve hizmet kalitesini artırma yönünde avantaj sağlamaktadır. Katz (2004, s. 9) bu avantajları aşağıdaki şekilde sıralamıştır:

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

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 ip uçlarını kullanamamaktadır,
- Yüz-yüze veya telefonla yapılan danışma hizmetine göre daha az etkileşimlidir,
- Klavyede yazmak konuşmaya göre daha fazla zaman almaktadır,
- Bazı kullanıcılar soruları henüz cevaplanırken sistemden çıkmaktadırlar,
- Eğer bağlantı yavaş ise kullanıcılar hizmete bağlanmadan vazgeçmektedirler

şeklinde sıralanmıştır (Katz, 2004, s. 9).

2.2.2.2.1. Sohbet Modelleri

Günümüzde sohbet hizmeti ile ilgili olarak kütüphanelerde temel, bölgesel, gelişmiş ve ortaklaşa olmak üzere dört model uygulanmaktadır.

Temel model uygulanan en basit modeldir. Basit olmasına karşın bu model oldukça etkili bir şekilde çalışmaktadır. Özellikle hizmetin proje aşamasında ve ilk uygulamalarında kullanılmaları yararlı olabilmektedir. Temel modelde genellikle kullanılan yazılımlar metin tabanlı ücretsiz yazılımlardır ve ekstra bir donanım gerektirmemektedirler. Yazılımın bakım ve geliştirilmesi ile ilgili kütüphane ve kütüphanecinin bir sorumluluğu bulunmamaktadır. Ayrıca temel modelde planlama en az düzeydedir ve genellikle mevcut danışma kütüphanecileri ile ve danışma hizmetinin verildiği saatler içerisinde verilebilmektedir (Meola ve Stormont, 2002, s. 29).

Bölgesel model temel modele benzemekle birlikte biraz daha karmaşık bir yapıya sahiptir. Bu modelde kütüphane kendi yazılımlarını üretebileceği gibi bazı durumlarda mevcut ücretsiz açık erişimli yazılımları da kullanabilmektedir. Bu yazılımlar kütüphaneye özelleştirilebileceği gibi aynı zamanda sayfa itme ve kopyalama özellikleri de bulunabilmektedir. Bu modelin maliyetinin ucuz olmasına rağmen yazılımın kurulumu ve bakımı için uzman personel gerekmektedir (Meola ve Stormont, 2002, s. 32-37).

Gelişmiş model oldukça karmaşıktır. Bu modelde amaç, kullanıcıya sadece gerçek zamanlı ve metin tabanlı sohbet olanağı sağlamak değil, kullanıcıya etkili bir danışma masası simülasyonu sağlamaktır. Çoğu zaman gelişmiş modelde elektronik danışma hizmeti kütüphanenin açık olduğu saatler dışında da hizmet vermektedir. Kullanılan yazılım kopyalama ve sayfa itme gibi özelliklere sahip olmakla beraber pahalıdır ve hizmetin verilebilmesi için personelin eğitilmesi gerekmektedir. Hizmeti verecek personel genellikle danışma masası dışında ve ayrı bir yerde bulunmaktadır (Meola ve Stormont, 2002, s. 38).

Ortaklaşa modelde, bir çok kütüphane hizmetin verilmesinde bir araya gelmektedirler ve çoğunlukla bu oluşum mevcut konsorsiyumlar içinde gerçekleşmektedir. Ortaklaşa

modelde maliyet ve sorumluluk ortaklar arasında paylaşılmaktadır. Kullanılan yazılımlar son derece gelişmiş ve genelde pahalıdır. Planlama, uygulama, eğitim aşamaları çok daha fazla zaman ve emek almaktadır. Ancak yaygın bir şekilde hizmet vermek, verilen hizmete daha uzun süre erişim (24/7) sağlamak ve kaynakları (personel, derme, bilgi) paylaşmak açılarından son derece yararlı bir modeldir (Meola ve Stormont, 2002, s. 39-43).

2.2.2.2.2. Sohbet Kütüphanecisi

Sohbet yöntemi ile hizmet verecek olan danışma kütüphanecisinde geleneksel ve elektronik posta ile hizmet veren danışma kütüphanecisine göre farklı özelliklerin olması gerekmektedir. Günümüzde iyi bir danışma kütüphanecisi geleneksel ve elektronik kaynakların kullanımında eğitilmiş ve bilgili olmak zorundadır. 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, s. 45).

Kütüphaneci açısından, elektronik danışma hizmetleri bilgi ve becerilerini arttırmak için bir fırsattır. Kütüphaneciler için yaşam boyu öğrenme söz konusudur ve bu öğrendikleriyle kullanıcıların yaşam boyu öğrenen kişiler olmalarına yardım etmektedirler. Elektronik danışma, kütüphanecileri geleneksel danışma hizmeti dışında farklı konularda düşünmelerine ve kullanıcıların ihtiyaçlarını siberuzayda en iyi ve en uygun şekilde karşılamalarına olanak sağlamaktadır (McGrahaman, 2005, s. 6).

Sohbet kütüphanecisinde bulunması gereken özellikler, Meola ve Stormont'a (2002, s. 118) göre dört ana bölüme ayrılabilir:

1. **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
2. **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 getirebilme

3. **Yazılıma ait özel bilgiler:** Nasıl başlanılacağı, sorunun geldiğini anlama, oturumun nasıl kapatılacağı, yazılımdan nasıl çıkılacağı, ve basit teknik problemlerin nasıl çözülebileceği
4. **Elektronik danışma hizmeti politikası hakkında bilgi:** Hizmetten kimler yararlanacaktır? Hizmetin veriliş düzeyi nedir? Belge gönderme nasıl yapılır? Uygun araçlar ve kullanılacak kaynaklar nelerdir? Kullanıcı hakları nelerdir?

Sohbet yöntemi ile verilecek elektronik danışma hizmeti için seçilecek kütüphanecilerde bu özelliklerin bulunmasına dikkat edilmeli ve varsa eksik bilgiler verilecek eğitim programları ile tamamlanmalıdırlar.

McClure ve diğerlerinin (2003)'in belirttiğine göre ise, sohbet yöntemi ile danışma hizmeti veren danışma kütüphanecisinde bu özellikler şu şekilde sıralanmıştır:

- **Yazma Becerisi:** Hızlı ve doğru bir şekilde bilgisayarda yazabiliyor olması gerekmektedir.
- **Birden Fazla İş 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 ilgilenebilmeli ve bu sürede gerekirse doğrudan gelen ve telefon ile bilgi isteyen kullanıcıya da cevap 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.

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 cevap vermenin yanı sıra cevaba nasıl ulaşıldığı ile ilgili bilgi isteyip istemediği sorulmalıdır (Lipow, 2003, s.173).

2.2.2.3. Video Konferans

Kütüphanelerde elektronik posta ve sohbet ile elektronik danışma hizmeti vermek daha yaygın ve yerleşmiş olmasına karşın, kütüphaneler artan sayıda kütüphane kullanıcılarına eş zamanlı olarak hizmet verebilecekleri diğer olanakları da araştırmakta ve uygulamaktadırlar.

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

Video konferans olarak görüntü ve sesin karşılıklı olarak iletilebilmesi için her iki tarafın da bilgisayarı, İnternet bağlantısı, dijital kamerası, mikrofonu ve video

konferansa olanak sağlayan CUseeME ya da Microsoft Net Meeting gibi yazılımlara ihtiyaçları bulunmaktadır. Video konferans aracılığı ile yapılan danışma görüşmelerinde görüntü ve sestten 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 cevaplanması 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, s. 139 ve Edwards, 2001, s. 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 (dijital kamera, mikrofon gibi) ve kullanımının göreceli olarak daha karmaşık olması nedeniyle her kullanıcı için kolay erişilebilir değillerdir (Smith, 2001, s. 139).

Amerika`daki University of Michigan, University of California ve North Carolina State University gibi büyük üniversiteler video konferans ile danışma hizmeti vermeye başlamışlardır. Ancak uygulama sırasında birçok problemle karşılaşılmıştır. Video konferans ile danışma hizmeti elektronik posta ve sohbet ile verilen danışma hizmetine göre daha az kullanılmaktadır. Bunun nedenlerinin başında ek yazılım ve donanım ile görüntü iletiminde geniş bant aralığı gerekliliği gelmektedir. Ayrıca bazı kullanıcılar için görünür olmak da cazip gelmemektedir (Gross, McClure ve Lankes, 2001, s.172).

Her yazılım video konferans özelliğine sahip değildir. Video konferansa olanak sağlayan bazı yazılımlar arasında, Daedalus, GroupWise, Web Publisher, Norton Connect Net, Microsoft NetShow, Microsoft NetMeeting, Reilly WebBoard sayılabilirler (Chan, 2005).

2.3. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETİ STANDART VE KILAVUZLARI

Elektronik danışma hizmetleri geleneksel danışma hizmetlerinden farklı olmalarına rağmen hizmetin felsefi yönü aynıdır ve bu nedenle elektronik danışma hizmeti verilirken geleneksel danışma hizmeti için geliştirilmiş temel standart ve kılavuzlar göz önünde bulundurulmalı ve benimsenmelidirler.

Bununla birlikte, elektronik danışma hizmeti görece olarak henüz yeni olmalarına ve hemen her kütüphanede çeşitli şekillerde ve ayrı düzeylerde verilmelerine rağmen, hizmetin yürütülmesi ile ilgili olarak hazırlanmış standart ve kılavuzlar bulunmaktadır. Bu standartlar elektronik danışma hizmetinin planlanması, uygulaması, değerlendirilmesi ve hizmet politikalarının belirlenmesi aşamalarında ve hizmete profesyonel yaklaşımın oluşturulması açısından son derece önemlidirler. Bu amaçla birçok grup, dernek ve örgüt konunun teknik ve hizmet yönünü ilgilendiren standart ve kılavuzlar oluşturmuşlardır ve bu konularla ilgili çalışmalarına halen devam etmektedirler.

Konunun teknik özellikleriyle ilgili olarak Amerikan Ulusal Bilgi Standartları Organizasyonu (NISO) altında çalışan Ağa Dayalı Danışma Hizmetleri Komitesi tarafından taslak bir standart geliştirilmiş bulunmaktadır. Bu standart, Soru/Cevap İşlem Protokolü (Question/Answer Transaction Protocol)² olarak adlandırılmış ve Nisan 2004 tarihinden itibaren deneme amaçlı olarak uygulamada kullanılmaya başlanmıştır. Bu protokolde elektronik danışma alanları (domain) arasındaki bilgi değişim ve akışının ne şekilde olması gerektiği ve bu bilgi değişiminin sağlanabilmesi için ilgili üst veri elemanlarının oluşturulması sağlanmıştır (NISO, 2004).

Uçak (2003, s.112)'in Bennett, Kasowitz ve Lankes (2000, s.72-73)'a dayandırdığı bilgiye göre, 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

² Question/Answer Transaction Protokol hakkında ayrıntılı bilgi için bakınız : <http://www.loc.gov/standards/netref/qatp-trial.pdf>

gelerek tartışılmışlardır. Elektronik ortamda altı ay süren tartışmalar sonucunda elektronik danışma hizmetleri için nitelik ölçütü saptanarak açıklanmıştır.

Bu ölçütler, elektronik danışma hizmetlerinin geliştirilmesi ve İnternet tabanlı bilgi hizmetlerinin başarılı bir şekilde oluşturmak ve uygulamayı yapabilmek amacıyla oluşturmuş “Sanal Danışma Masası” (Virtual Reference Desk – VRD)³ tarafından belirlenmişlerdir. Bu ölçütlerin ilk saptanma aşamalarında her ne kadar eğitim amaçlı kurumlar (K-12) göz önüne alınmış olsa da, özellikle daha sonra geliştirilmeye sürekli olarak devam eden ve Haziran 2003`de beşinci baskısı yayınlanan bu kalite ölçütlerinin tüm kullanıcılar için geçerli olduğu belirtilmiş ve tüm elektronik danışma hizmetlerinin değerlendirilmesinde kullanılabilirlik kapsamında olduğu açıklanmıştır (Virtual Reference Desk, 2003).

Belirlenen bu ilkeler, kullanıcı ile ilgili olanlar ve hizmet gelişimi ve yönetimi ile ilgili olmak üzere iki ana başlık altında toplanmışlardır. Kullanıcı için, soru-cevap sürecinde olması gereken erişilebilirlik, kısa sürede yanıtlanma, 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 kalite ve kullanıcı tatminini sağlamada temel olan güvenilirlik, personelin yetiştirilmesi, gizlilik, gözden geçirme, ilgili bilgiye erişim sağlama ve tanıtım ile ilgili ilkeler belirlenmiştir (Virtual Reference Desk, 2003).

Elektronik danışma hizmetleri ile ilgili oluşturulmuş diğer önemli bir kılavuz da Amerikan Kütüphaneciler Derneği`nin bir alt grubu olan “Danışma ve Kullanıcı Hizmetleri Grubu” (The Reference and User Services Association - RUSA)`na bağlı olarak çalışan “Makina Destekli Danışma Grubu” (Machine-Assisted Reference Section–MARS)⁴ 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 oluşturma ve devamlılığını sağlamada yardımcı olmaktır. Kılavuz, elektronik danışma hizmetleri için bir yol gösterici ve genel çerçeveyi belirlemesi açısından son derece önemlidir.

³ Virtual Reference Desk hakkında ayrıntılı bilgi için bakınız: <http://www.vrd.org>

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).

Bir diğer önemli kılavuz da IFLA'nın bir alt grubu olan Danışma ve Bilgi hizmetleri Birimi (Reference and Information Services Section) tarafından hazırlanan "IFLA Elektronik Danışma Kılavuzu" (IFLA Digital Reference Guidelines) `dur. Bu kılavuz 2002 yılında proje şeklinde oluşturulmaya başlanmış ve Kasım 2003 tarihinde tamamlanmıştır. Bu kılavuzun amacı, uluslararası düzeyde elektronik danışma hizmetinin en iyi örneklerini oluşturmak için gerekli standartları sağlamaktır. Bu kılavuz yönetim ve uygulama olmak üzere iki ana bölümden oluşmuştur ve yönetim altında, danışma politikası, maliyet, personel, eğitim, ara yüz tasarımı, yasal konular, tanıtım, değerlendirme ve işbirliği ile ilgili maddeler, uygulama altında ise genel kılavuz, içerik kuralları, genel sohbet oturumu hizmeti ve sohbet oturumu ile ilgili maddeler sıralanmıştır (IFLA, 2003). Uluslararası kapsama sahip olduğu için bu kılavuzda bulunan maddeleri aktarmakta yarar görülmektedir:

A. Yönetim

Bu bölüm altında yer alan maddeler, özellikle hizmetin verilmeye başlanmadan önceki aşamasında göz önüne alınması ve karar verilmesi gereken maddeleri içermektedir.

- **Danışma Politikası:** Amaçların tanımlanması, yetki ve sorumlulukların paylaşılması, uygulanabilir kılavuzun kütüphanenin misyon ve amaçları göz önüne alınarak ve varolan politikaların gözden geçirilerek oluşturulması, konuyla ilgili yasal düzenlemelerin belirlenmesi, kullanıcı grubunun belirlenmesi ve sınırlamaların tanımlanması, hangi tür soruların yanıtlanacağı ve yanlış ve kötü kullanımla ilgili alınacak önlemlerin belirlenmesi danışma politikasının oluşturulması aşamasında gereklidirler.
- **Planlama:** Elektronik danışma hizmeti, kurumun maddi olanakları ve kullanıcı ihtiyaçları göz önüne alınarak gerçekçi bir şekilde hazırlanmalıdır. Bu amaçla, yönetici ve kütüphanecilerden oluşan bir çalışma grubunun oluşturulması, hedeflerin belirlenmesi, ön eylem planının hazırlanması, konuyla ilgili yazılım ve olası hizmetlerin değerlendirilmesi, sağlanabilecek maddi yardımın belirlenmesi, kullanıcılardan geribildirim alınması, işbirliği olanaklarının araştırılması ve yönetimin tam desteğinin alınması gerekmektedir.

⁴ Machine-Assisted Reference Section hakkında ayrıntılı bilgi için bakınız: <http://www.ala.org/rusa>

- **Personel:** Elektronik danışma hizmetinin etkin bir şekilde verilebilmesi için, hizmeti verecek uygun personelin seçilmesi esastır. Bunun için öncelikle bu hizmeti vermeye istekli personel arasından, bilgisayar kullanma bilgisine sahip ve kişisel iletişimi iyi olan personel seçilmelidir. 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:** Hizmetin kalitesini ve kullanıcı memnuniyetini artırmak için personele verilecek olan eğitim son derece önemlidir. Hizmeti verecek personelin kim tarafından, hangi konularda ve nasıl ne zaman eğitileceğinin belirlenmesi ile eğitimin yeni gelişmeler doğrultusunda güncellenerek devam ettirilmesi gerekmektedir.
- **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 kataloğa ve elektronik kaynaklara bağlantıların bulunmasına imkan veren bir şekilde tasarlanmış olması gerekmektedir.
- **Yasal Konular:** Hizmetin verilmesinde göz önünde bulundurulacak yerel yasal düzenlemeler ile telif hakları, bilgi edinme hakkı, özel hayata saygı ve gizlilik, konsorsiyumlarla ilişkiler, lisans anlaşmaları gibi konuların incelenmesi ve hizmetin verilmesini nasıl etkileyecekleri 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 olarak 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:** Hizmetin değerlendirmesi aşamasında hem personele hem de kullanıcılara yönelik anketler hazırlanarak, hizmetle ilgili sorunların belirlenmesi gerekmektedir. Ayrıca hizmetle ilgili istatistiklerin analizleri de hizmetin değerlendirilmesinde önemlidir. Anket ve istatistiklerden alınacak sonuçlar hizmetin olumlu yönde geliştirilmesi için fayda sağlamaktadırlar.
- **İşbirliği:** Çevrimiçi araçların kullanımı, elektronik danışma hizmetinde işbirliğine olanak sağlamaktadır. Bu olanak, kütüphanelerin kullanıcılarına çok geniş çapta ve çeşitli uzmanlıklarda hizmet vermeyi sağlamaktadır. İşbirliği olanakların kimlerle ve nasıl kurulabileceği, ortak hedeflerin belirlenmesi, uygulama ve takip edilmesi gereken işlemlerle ilgili genel kılavuzların oluşturulması ve kaynakların nasıl paylaşılacağı ile ilgili tanımlamaların yapılması gerekmektedir.

B. Uygulama

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

- **Genel Kılavuz:** Elektronik danışma hizmeti, geleneksel danışma hizmeti ile aynı standartları karşılamalıdır. Bu nedenle elektronik danışma hizmeti verenler, en etkili şekilde yardım sağlamak, profesyonel ve saygılı bir şekilde sorulara cevap vermek, düşünce özgürlüğünü benimsemek, kullanıcı istekleri hakkında bilgi sahibi olmak ve istekleri mümkün olan en kısa sürede cevaplamak, bilgi kaynaklarıyla ilgili lisans anlaşmaları ve olası sınırlamalarla ilgili gerekleri yerine getirmek, tarama stratejileri ile ilgili bilgi ve pratik sahibi olmak ve kullanıcıların bilgi istekleriyle ilgili sorulara her koşulda cevap vermek ilkelerini geleneksel danışma hizmeti verir gibi göz önünde bulundurmalarıdır.

- **İçerik Kılavuzu:** Elektronik danışma hizmeti bilgi verici ve bilgi okur-yazarlığını destekleyici niteliklerde olmalıdır. Kullanıcı bilgi isteklerine tarafsız bir şekilde yaklaşılmalı, kullanıcının gerçek isteğinin tespit edilmesi için gerekli tekniklerin kullanılarak kullanıcıya istediği uzunlukta, düzeyde ve tamlıkta bilgi verilmeli, cevaplar iyi bir şekilde yapılandırılarak yazılmalı, mesleki terim ve kısaltmalar kullanılmamalı, kullanılan dil anlaşılır olmalı, atıfların verilmiş şekillerinin belirlenmeli, bilgi kaynaklarının seçilmesi ve güvenilirliğinin denetimi yapılmalı ve kütüphaneci her soruya en iyi cevabı verebilmek için elinden gelenin en iyisini yapmalıdır.

- **Sohbet Kılavuzu:** Kullanıcı sohbet oturumu kuyruğunda bekletilmemeli, sorular geliş sıralarına göre cevaplanmalı, kütüphanecinin kimliği belirtilmeli, sohbet oturumu süresi ayarlanmalı, en çok kullanılan URL`lerin listelenmeli, sohbet oturumu sırasında noktalama ve dil bilgisi kurallarına dikkat edilmeli ancak yazışmalar daha çok sohbet havasında olmalıdır.

- **Sohbet Oturumu Kılavuzu:** Kullanıcının bilgi gereksinimini belirlemek için açık uçlu ve tanımlayıcı sorular sorulmalı, uzun olarak verilecek cevapları birkaç parçaya bölerek verilmeli, tarama işleminin ayrıntıları kullanıcıya açıklanmalı, atıflar tam olarak verilmeli, basılı kaynaklar denetim edilecekse bu süre içinde kullanıcıya elektronik olarak ulaşabileceği bir kaynak tavsiye edilmeli ya da cevabın elektronik posta olarak gönderilmesi önerilmeli, eğer isteğin başka bir yere yönlendirilmesi gerekiyorsa ilgili tüm ayrıntıların kullanıcıya verilmesi, kötü kullanıma karşı alınacak önlemlerin belirlenmeli, daha çok konuşur gibi yazışılmalı, kullanıcıya adı ile hitap edilmeli, evet hayır türlü cevaplardan kaçınılmalı ve mesleki terimlerin kullanılmamasına önem verilmelidir.

Elektronik danışma hizmeti standartları ile önemli bir çalışma da Syracuse Üniversitesi Bilgi Enstitüsü ve Florida Eyalet Üniversitesi Bilgi Çalışmaları Okulu tarafından ortaklaşa olarak yapılmıştır. 2000 yılında Seattle`da yapılan Sanal Danışma Masası (VRD) Konferansında, katılımcılar elektronik danışma hizmetleri ile ilgili değerlendirme kriterlerinin olmayışı ve istatistik ve ölçümlerin çok sınırlı olduğu ve konuyla ilgili olarak çalışmaların yapılması gerektiği üzerinde anlaşmışlardır. Bunun

sonucu olarak 2002 yılında "Elektronik Danışma Hizmetlerinin Değerlendirilmesi İçin İstatistik, Ölçüm ve Kalite Standartları" adlı çalışma yayınlanmıştır (McClure ve diğerleri, 2003). Bu çalışma, Amerika Birleşik Devletleri'ndeki ve İngiltere'deki birçok halk, akademik ve eyalet kütüphaneleri ile birçok konsorsiyum tarafından desteklenmiş ve ortak bir çabanın sonucu olarak oluşturulmuştur. Belirlenen istatistik ve ölçüm kriterleri katılımcı kütüphaneler tarafından kendi hizmetleri için uygulanmıştır. Çalışmanın amacı, elektronik danışma hizmeti kalitesinin geliştirilmesi ve değerlendirilmesi ile hizmetin kullanıcı ihtiyaçlarını daha iyi karşılaması için tasarımı ve uygulaması aşamalarında kütüphanecilere yardımcı olmaktır.⁵

2.4. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETİ POLİTİKASI

Politika ve prosedürlerin hazırlanma amaçları, kullanıcılara verilen danışma hizmetinin erişilebilen bilgi kaynakları ile devamlı olarak, mümkün olan en yüksek kalitede ve belirlenmiş standartlar doğrultusunda verilebilmesi için gerekli kılavuzu oluşturmaktır (Katz, 2002, s.185). Lankes (2004, s.306)'in Withlatch (2003, s.84)'a dayandırdığı tanıma göre politika, "verilen bir hizmet için kuralların belirlenmesidir".

Elektronik danışma hizmeti olağanüstü teknolojik bir olgu (cutting-edge phenomenon) olmaktan çıkıp, daha genel ve kabul edilip uygulanabilir bir duruma geldikçe, bu hizmetler için ilgili politikaların oluşturulmasını daha da önemli ve bir bakıma zorunlu hale getirmiştir (Lankes ve diğerleri, 2004, s.163).

Politikalar, hizmet amaçlarının ve hizmetlerdeki sınırlandırmaların belirlenmesinde ve iletilmesinde önemli birer araçlardır. Bu politikalar ayrıca farklı personel ve kütüphaneler arasında hizmet yönetimi ve hizmetlerin devamlılığı açısından da büyük öneme sahiptirler (Kern ve Gillie, 2004, s.166).

⁵ Konunun ayrıntıları bu tezde "Elektronik Danışma Hizmetleri Kalite Ölçümleri ve Değerlendimesi" başlığı altında incelenmiştir.

Türü ne olursa olsun, elektronik danışma hizmetinin başarısı ve etkinliği için elektronik danışma hizmeti oluşturulurken üzerinde durulması 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 cevaplanmayacaktır? (ödev, yasadışı bilgiler, hukuksal ve tıbbi öneriler vb.)
- Kullanıcının soracağı soru sayısında bir sınırlama olacak mıdır?
- Hangi koşullarda takip ve devamlılık sağlanacaktır? (Lipow, 2003, ss.77-89).

Elektronik danışma hizmet politikası belirlenirken yukarıda belirtilen konular üzerinde karar verilmesi gerekmekte ve bu politika elektronik danışma hizmeti altında kullanıcıya bildirilmelidir. Ayrıca kütüphaneler kendilerine ne tür soruların ulaştığını ve ulaşan sorularla ilgili bazı bilgileri kullanıcılara açıklamalıdır.

2.5. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETİ İÇİN GELİŞTİRİLEN YAZILIMLAR

Elektronik danışma hizmetleri için ürün geliştiren sağlayıcılar-firmalar gerek büyüklükleri gerekse sağladıkları hizmetler ve yazılımlar açısından çeşitlilik göstermektedir. Bu konudaki yazılımlar, elektronik danışma hizmetleri geliştikçe yeni teknolojileri ve karmaşık özellikleri de içlerine almaktadırlar.

Sohbet aracılığı ile verilecek bir danışma hizmeti için karar verilmesi gereken en önemli konu yazılımın seçilmesidir. 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 bulunmaktadır. Seçilecek yazılımın özellikleri sağlanan bütçeye, kullanıcı ihtiyaçlarına, personelin daha hızlı ve etkin hizmet verebilmesi için gereken özelliklere, yazılımın devamlılığı ve gelişmişliği ile yazılımın hangi sunucularda bulunacağı gibi birçok konuya bağlıdır. Kütüphane yönetimleri yazılım seçerlerken kullanıcı ihtiyaçları ile kütüphane kaynakları arasında denge kurmak zorundadırlar. Yazılım, hizmeti verecek personelin bilgi düzeyine ve kullanıcı ihtiyaçlarına göre ayarlanabilir olmalıdır (Barr, Conley ve Goode, 2003, s.22-23).

AOL Instant Messenger (AIM), Yahoo Chat, MSN Messenger gibi anlık mesaj (Instant Messaging – IM) yazılımları, kütüphaneler tarafından verilen sohbet hizmetinde yoğun olarak kullanılmaktadırlar. Bu yazılımlar özellikle ücretsiz olmaları ve kullanıcılar (özellikle 18-27 yaş arası kullanıcılar) tarafından yoğun olarak kullanılmaları nedeniyle tercih edilmektedirler (Ward, 2006, s.101-102).

Metin tabanlı sohbet yazılımı kullanmak da oldukça yaygındır. Metin tabanlı sohbette, kullanıcı ve kütüphaneci çevrimiçi sohbet araçlarını (AOL Instant Messenger, Convey, LSSI gibi) kullanarak yazılı olarak iletişim kurarlar. Elektronik posta ile verilen danışma hizmeti ile sohbet aracılığı ile verilen danışma hizmeti arasındaki en büyük fark sohbetin gerçek ve eş zamanlı iletişimin olmasıdır. Kütüphaneci ve kullanıcı eş zamanlı olarak iletişim kurdukları için genellikle cevap verme çok daha hızlı ve etkin bir şekilde yapılabilmektedir. Sohbet tabanlı danışma hizmeti çoğunlukla daha önceden belirlenmiş saatlerde erişilmektedir. Metin tabanlı sohbet hizmeti kurmak kolay ve ücretsiz ya da çok ucuzdur (Neale, 2002, Part 1).

Bunun yanında, metin tabanlı sohbetin bazı olumsuz özellikleri de bulunmaktadır. Özellikle danışma araçlarının nasıl kullanıldığını göstermek ve danışma görüşmesini yapmak sohbet ortamında da zor olabilmektedir. Hızlı cevap verebilmek önemlidir

ancak bazı durumlarda klavye de yazmak ya da sohbet oturumuna bağlanmak zaman alabilmektedir. Instant Messenger gibi basit yazılımların istatistik alma ve tarihçe tutma gibi özellikleri yoktur (Neale, 2002, Part 1).

Sohbet ile danışma hizmeti için kullanılacak yazılımlarda, gelen soruları sıraya koyan ve soruları ilgili personele yönlendiren özelliğin olması hizmetin daha iyi verilebilmesi için zorunludur. Bu özellikleri içinde bulunduran web tabanlı iletişim merkezi yazılımları (contact centre software) Virtual Reference Desk (LSSI⁶) ve Cisco (Webline product⁷) gibi büyük firma ve organizasyonlar tarafından geliştirilmişlerdir.

Arama merkezi yazılımları ise, gelen soruları sıraya koyma ve ilgili personele yönlendirme özelliklerinin yanı sıra, web sayfası itme (push web pages), kullanıcıya katalog ve veri tabanı taramalarında eşlik etme, ortaklaşa form veya tarama alanlarını doldurma, slayt gösterilerini ya da diğer çevrimiçi içeriği paylaşma özelliklerine sahiptirler (Borchardt ve Croud, 2001; Coffman ve Arrett, 2004a). Bu özellikler elektronik danışma hizmetinin yüz yüze yapılan danışma hizmeti avantajlarına ulaşmasına neden olmaktadır (Neale, 2002, Part 1).

Ayrıca bu yazılımlar, hazır mesaj cevap oluşturma, daha önce verilmiş cevapları saklama ve tekrar kullanma, sıkça sorulan sorular dosyası oluşturma ve kullanıcı profilini saptama gibi ek özelliklere de sahip olmaktadır (Borchardt ve Croud, 2001; Coffman ve Arrett, 2004a). Arama merkezi yazılımlarının en önemli dezavantajları pahalı olmaları ve kurulumlarının zor olmalarıdır (Neale, 2002, Part 1).⁸

Elektronik danışma hizmeti için kullanılacak yazılımlarda hizmetin etkin ve aktif bir şekilde verilebilmesi için bulunması gereken birçok özellik vardır. Ücretsiz olarak sağlanan yazılımlardan pahalı yazılımlara kadar birçok seçenek bulunmaktadır. Kullanılacak yazılımın seçilmesi hizmetin başarısı için önemlidir. İyi bir yazılımın her şeyden önce kurulumu ve kullanımı kolay olmalıdır ve sistemden yararlanmak için ekstra donanım ve yazılıma ihtiyaç olmamalıdır. Her yerden erişilebilen, kütüphaneci ve

⁶ Ayrıntılı bilgi için bakınız: <http://www.lssi.com/virtual/>

⁷ Ayrıntılı bilgi için bakınız: <http://www.cisco.com>

kullanıcı için çok fazla eğitim gerektirmeyen bir yazılımın seçilmesi hizmetten daha çok kişinin yaralanabilmesi için gereklidir. Ortak görüntüleme, sayfa itmeye ve dosya paylaşımına olanak sağlayan ve önceden hazırlanmış metinler ile ilgili veritabanı özelliği olan, birden fazla kullanıcıyla iletişim kurmaya izin veren yazılımlar hizmetten memnuniyeti artırmak için çok önemlidirler. Kullanım ile ilgili bilgileri depolayabilen yazılımlar kütüphaneye özellikle hizmetin değerlendirme aşamasında önemli bilgiler sağlamaktadırlar.

Fagan (2005), elektronik danışma hizmetleri yazılımları ile ilgili geniş çaplı ve karşılaştırmalı bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmada, elektronik danışma hizmeti için hazırlanmış ve özellikle sohbet aracılığı ile verilen elektronik danışma hizmetinde kütüphaneler tarafından en çok kullanılan yazılımlar hakkında her türlü bilgi verilmiş ve yazılımların karşılaştırmaları yapılmıştır. Aşağıda bu çalışmadan alınmış yazılımlar hakkında kısa bilgiler yer almaktadır.

Convey OnDemand

Bu yazılım, kullanıcıların hangi platformda ve özelliklerde bilgisayarlara sahip olduklarına bakmaksızın dijital fotoğraf, yazılı sohbet ve ortak görüntüleme kapasitesini dijital video, ses ve uygulama paylaşımı ile kombine edebilmektedir. Mayıs 2002 yılında Convey firması ve OCLC, QuestionPoint ve OnDemand yazılımlarını entegre etmek üzere ortaklık kurduklarını açıklamışlardır.

Docutek VRLplus

Eres elektronik rezerv sistemi ile akademik kütüphanelerde kullanılan elektronik dokümanların yönetimini olanaklı hale getirmektedir. Buna ek olarak canlı sohbet, ortak görüntüleme ve form paylaşımını sağlamaktadır. VRLplus elektronik posta entegrasyonu fonksiyonunu sağlamaktadır. Yazılım ayrıca istatistiksel raporlama ve 'Çevrimiçi Danışma Uzman Sistemi' ile soru-cevap (Q&A) veri tabanı yaratma olanağı da sunmaktadır.

DesktopStreaming

DesktopStreaming bir uygulama paylaşım sistemi olup, canlı sohbet, sıralama ve yönlendirme teknolojisi, iki yönlü ekran paylaşımı veya görüntülemeyi içermektedir. Bu yazılım ayrıca, operatörün ekran üzerinde

⁸ Arama merkezi yazılımları ile ilgili ayrıntılı bilgi için bakınız:
<http://pages.prodigy.net/tab01/webcall.htm> .

belli bir alanı yuvarlak içerisine almasına veya başka şekiller çizmesine olanak sağlayan çizim ve sanal beyaz tahta uygulamasını da içermektedir. Bu uygulama tarayıcılardan bağımsız olarak çalışmakta olup, İnternet bağlantı hızının minimum 28.8 olması ve 150KB büyüklüğünde bir dosya yüklemeyi gerektirmektedir.

E Librarian

e Librarian, Digi-Net in Groopz E-Commerce adlı arama merkezi kullanımı için dizayn edilmiş yazılımına dayanan kütüphane odaklı yazılımıdır. Bütün dilleri destekleyen yazılım, kullanıcıların doğru fontları yüklemesine olanak tanımaktadır. Tüm kullanıcı ara yüzü kişiselleştirilebilir özellikte olup, ister kütüphanenin kendi sunucularında veya firmanın sunucularında tutulması seçenekleri vardır.

HorizonLive

HorizonLive yazılımı ile İnternet üzerinden canlı yönlendirme, eğitim ve toplantı olanaklarını sağlamaktadır. Bu yazılımın yeni versiyonu duraksız (streaming) video ve ses aktarımı, canlı iki yönlü ses aktarımı, uygulama paylaşımı ve sanal beyaz tahta uygulamalarını içermektedir. Yapılan işlemler kolayca indekslenebilme ve kaydedilebilme özellikleri ile istenildiğinde tekrar ulaşmaya olanak sağlamaktadır. Yazılımın İspanyolca versiyonu mevcut olup, diğer dillerdeki versiyonlar sipariş üzerine oluşturulmaktadır.

LiveAssistance

Live assistance elektronik müşteri hizmetleri yönetimi çözümü sunan bir yazılımdır. Yazılımın içeriğinde, canlı sohbet fonksiyonu bulunmakta olup operatörler daha önce yapılan sohbetleri görebilmektedirler. Yazılımın ara yüzü kütüphanenin web sitesine uygun olarak tamamen kişileştirilebilir bir özelliğe sahip olup, kullanıcılara anket yapma olanağı da sunmaktadır.

LivePerson

Yazılım, canlı sohbet programının çeşitli versiyonlarını sunmaktadır. Ortaklaşa oluşturulmuştur ve uygun fiyat avantajına sahiptir. Yazılım, imla denetimi, kopya aktarımı, raporlama, anket ve diğer olanakları sağlamaktadır.

LSSI Virtual Reference Toolkit

LSSI yazılımı, eGain isimli arama merkezi yazılımının kütüphaneler için üretilmiş şeklidir. Yazılım, canlı danışma hizmetinin Gaylord un kütüphane sistemine ve IRMS e entegre olarak, elektronik posta yönetimi ve soru-cevap veri tabanı oluşturmaya olanak sağlamaktadır. Yazılım CiteRighT isimli bir yan yazılım sayesinde çevrimiçi alıntı ve bibliyografya oluşturma

hizmetini de kapsamaktadır. Ayrıca Go Anywhere isimli diğer bir yan yazılım ile iki yönlü uygulama paylaşımı olanaklı hale getirilmiştir. Bu yazılımı kullanan kütüphaneler, “Web Danışma Merkezi” aracılığı ile kullanıcılarına 24/7 canlı danışma hizmeti sağlayabilmektedirler.

2.6. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİNDE İŞBİRLİĞİ

Kütüphaneler elektronik danışma hizmetini tek başlarına verebilecekleri gibi işbirliği içerisinde de vermeleri mümkündür. Tek başına verilen elektronik danışma hizmetinde, kütüphane kendi politika, işlem ve standartlarını belirlemekte, personel seçimi, hizmetin verileceği saatler ve hizmetle ilgili diğer kararların tümü ilgili kütüphane tarafından alınmaktadır. Tek başına verilen elektronik danışma hizmeti çoğunlukla geleneksel danışma hizmetinin bir devamıdır ve aynı derme ve konu uzmanlığı ile hizmet verilmektedir (Neale, Part 2).

Elektronik ortamda danışma hizmeti vermenin bir yolu da ortaklaşa hizmet vermektir. Ortaklaşa olarak verilen elektronik danışma hizmetinde iki veya daha fazla kütüphane bir araya gelerek elektronik danışma hizmeti araçlarını kullanarak kullanıcıların sorularını paylaşmak söz konusudur. Ortaklaşa elektronik danışma hizmeti için genellikle varolan konsorsiyumlar içinde oluşmaktadır. LSSI (Library Services & Systems) tarafından oluşturulmuş “Sanal Danışma Hizmeti”, “24/7 Danışma” ve “QuestionPoint” bu oluşumlara örnek olarak verilebilmektedir. Ortaklaşa verilen elektronik danışma hizmeti, hizmet saatlerinin arttırılması, dermenin genişlemesi, uzmanlık alanlarının çeşitlenmesi açısından kütüphanelere yarar sağlamaktadır (Neale Part2).

Ortaklaşa olarak verilen elektronik danışma hizmetinde maliyetin düşmesi ve kaynakların etkin kullanımı söz konusudur. Ortaklaşa elektronik danışma hizmetinde, tüm sorumluluklar, yazılımla ilgili maliyet, tanıtım ve pazarlama maliyetleri, konu uzmanlığı ve bilgi kaynakları ortaklar arasında paylaşılabilir. Genellikle elektronik danışma hizmeti ortaklar arasında düzenlenmiş saatlerde verilmektedir ve bu

da personelin zaman kazanması ve farklı işler yapması açısından önemlidir. Ortaklaşa olarak verilen elektronik danışma hizmetinde tüm ortakların üzerinde anlaştığı politikalar ve işlemler geçerlidir ve her üyenin bunlara uyması beklenmektedir (Coffman ve Arrett, 2004b).

Birçok kütüphane ve organizasyon elektronik danışma hizmetinde ortaklaşa hizmet vermenin yararını görmüşlerdir. Daha önce farklı amaçlarla kurulmuş olan birçok konsorsiyum, elektronik danışma hizmeti ile ilgili olarak da işbirliğine gitmektedirler ve genellikle AskA hizmeti altında farklı yerlerden gelen soruları ve uzmanlıklarını paylaşmaktadırlar (Kasowitz, 2001).⁹

Ortaklaşa olarak verilen elektronik danışma hizmetinde tüm sorumluluk ortaklar arasında eşit paylaşılabilirdiği gibi, bazı durumlarda kütüphanelerin özelliklerine ve sahip oldukları kaynaklara göre çeşitli düzeylerde farklılıklar gösterebilmektedir. Ortaklaşa olarak verilen elektronik danışma hizmetinde politika, işlem ve standartlar, personel, hizmet süresi ve hizmetle ilgili her türlü karar ortaklar arasında verilmektedir (Neale, 2005, Part 2).

Ortaklaşa elektronik danışma hizmetine örnek olarak, LC/OCLC QuestionPoint (QP), LSSI VRD, 24/7 Reference, Convey Systems, Docutek, KnowItnow, verilebilir (Chan, 2005).

Aşağıda dünya çapında bir işbirliğine örnek olması açısından önemli bir yere sahip olan ve Amerikan Kongre Kütüphanesi ve OCLC tarafından yönetilen Question Point ile ilgili olarak ayrıntılı bilgiler verilmiştir.

2.6.1. QuestionPoint

QuestionPoint, Amerikan Kongre Kütüphanesi'nin "Dijital Danışma Hizmetleri İşbirliği" (Collaboration of Digital Reference Services) çalışmaları içerisinde ve OCLC'nin liderliğinde geliştirilmiştir. QuestionPoint ortaklaşa gerçekleştirilen

⁹ Elektronik Danışma Hizmetinde işbirliği örnekleri için bakınız: Ek.7

elektronik danışma hizmeti için geliştirilmiş olup, çeşitli bilgilerin bir merkezde toplanmış kaynağı ve kesintisiz danışma hizmeti veren bir platform olarak tanımlanabilir (QuestionPoint, 2005).

Kütüphane kullanıcıları, QuestionPoint üyesi olan kütüphanelerinin kendi web sitelerinden elektronik danışma hizmetine ulaşabilirler. Kütüphane kullanıcıları ayrıca sisteme üye kütüphanelerin belirlediği saatlerde çevrimiçi sohbet oturumu ile başlatabilmektedirler.

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

Bu sisteme üye dünya çapında kütüphaneler ve organizasyonlar kütüphane kullanıcılarının sorularını, uzmanlıklarını ve kaynaklarını paylaşarak işbirliği çerçevesinde kullanılmayı amaçlamaktadırlar. QuestionPoint kullanıcıları, daha önce cevaplanmış soruları bilgi tabanlı veritabanına erişerek veya en uygun uzman kişi veya kaynaklara ulaşarak soruları en kısa sürede cevaplamaktadırlar. Bir soru sorulduğunda, lokal danışma kütüphanecisine ulaşmaktadır. Kütüphaneci sorunun niteliğine göre:

- Kullanıcının sorusuna doğrudan cevap verebilir
- Başka bir kütüphaneciye devredebilir
- Başka bir kütüphaneciye gönderebilir
- Başka bir kütüphaneciye yönlendirebilir

Global Danışma Ağı:

Bu uzmanlaştırılmış ağ, Amerikan Kongre Kütüphanesi'nin liderlik ettiği bir proje olup, çeşitli özelliklere sahip kütüphanelerin farklı konularda birlikte çalışmalarına olanak sağlamaktadır. Global Danışma Ağı'na üye olmanın faydalarından bir tanesi QuestionPoint danışma hizmeti işbirliği çabalarına katılmaktır. Her QuestionPoint üyesi kütüphane, ağa eklenmiş bir profil yaratır. Kütüphanelerin bu profil listesi daha sonra

sorulan soruya hangi kütüphanenin daha iyi cevap verebileceğinin bulunmasını sağlar. Bu sayede sorulan sorular kolayca lokal olarak veya dünya çapında en uygun cevabı verebilecek kuruluşa yönlendirilebilir (QuestionPoint, 2005) .

Paylaşılan Kaynaklar Yaratmak:

İşbirliğinin en önemli faydası bilgi tabanlı bir veri tabanı oluşturabilmektir. Dinamik işbirliği kütüphane kullanıcılarının benzer soruların cevaplarını bulmak için ileride kullanabilecekleri bir veritabanı oluşturmaya izin vermektedir. Paylaşılan bu kaynaklar koşullar değiştikçe veya yeni bilgiler eklendikçe güncellenebilmektedirler ve bütün üyeler tarafından ulaşılabilirler (QuestionPoint, 2005).

QuestionPoint kendi sınıfındaki en iyi danışma yönetim hizmeti olup, işbirliği sayesinde 24/7 kullanıma sunulabilir durumdadır. QuestionPoint iki unsurdan oluşmaktadır:

1. Danışma Yönetim Hizmeti: Sanal ortamda kullanıcılar ile iletişim kurma adına ulaşılmış en son noktalardan biridir. Yönetimsel ve raporlama araçları sayesinde danışma görevini daha iyi yönetmek olanaklıdır. Sistem aynı zamanda dünya çapında soruların ve cevapların yönlendirildiği bir kütüphane sisteminin tümleşik danışma ağına ulaşmayı sağlamaktadır.

Danışma Yönetim Hizmetinin yararları ve özellikleri aşağıdaki şekilde sıralanabilmektedir:

- *Web-tabanlı sohbet*

Ek bir yazılım veya başka bir şey gerektirmeksizin kullanılabilir. Kullanıcılarla olduğu gibi, kütüphaneciler kendi aralarında da iletişim kurabilmektedirler. İngilizce dışındaki diller 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 herhangi bir sohbet oturumuna anında katılabilir veya kendi öneri ve görüşlerini iletebilirler.

- *Uyarlanabilen Anketler ve Raporlama Araçları*

Bu özellik sisteme bağlı bulunan her kütüphanenin kendi isteği doğrultusunda kullanıcı anketlerini sohbet oturumdan sonra veya bir sorunun cevabının elektronik posta ile gönderilmesinden sonra yollamasına olanak sağlamaktadır. Bu yolla elde edilen kullanıcı araştırması, kütüphanelerin hizmetlerini daha iyi planlamasına yardımcı olmaktadır. Bu hizmet ile ilgili istatistikler, kategorik, enstitü, kullanıcı v.b bazında alınabilmektedir. Ayrıca hizmetin kullanım istatistiklerini de almak mümkündür.

- *Esnek Fiyatlandırma*

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

2. 24/7 Danışma İşbirliği: QuestionPoint'in ikinci unsuru da bilindiği gibi bu hizmeti veren belirli kütüphaneleri kapsayan ve kullanıcıların günün her saatinde ulaşabilecekleri bir hizmet olan "24/7 Danışma İşbirliği" dir.

24/7 İşbirliği'nin yararları ve özellikleri şu şekilde sıralanabilmektedir:

- *Kullanıcıların Gereksinimlerini Karşılama*

Kullanıcıların nerede olduğunun bir önemi olmaksızın, kütüphanenin web sitesi aracılığı ile güvenilir danışma hizmetini bütün gün boyunca kullanıcılara sağlamak esastır. Bu sayede gerçek zamanlı ve profesyonel kütüphanecilerden bire bir danışma yardımı kullanıcılara sunulmuş olmaktadır.

- *Danışma masası çalışma saatlerini ek personel gereksinimi olmadan arttırmak*

Bu işbirliğine personelin belli zamanlarda katılımını sağlayarak 24 saat 7 gün kullanıcılara hizmet etmek olanaklıdır.

- *Değişik grupların eş zamanlı üyesi olmak*

Yerel konsorsiyum ve belirli konulardaki gruplar gibi bu hizmeti veren kütüphaneler ile her zaman iletişim içerisinde olmak.

- *Soru-Cevap bilgi tabanı*

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

- *Global Danışma Ağı aracılığı ile otomatik konu göndermesi*

Gönderilen bir soruyu veya yapılan bir sohbet oturumunu konu veya dil gibi kriterlere göre partner kütüphanelerden birine yönlendirmek olanaklıdır.

- *Kullanıcı sayısına göre fiyatlandırma*

Daha az sayıda kullanıcısı olan kütüphaneler daha az ödeme olanağına sahiptir.

QuestionPoint`e gönderilen sorular sırasıyla aşağıda belirtildiği gibi cevaplanmaktadır:

- Kullanıcılar tarafından girilen sorular önce sorunun sorulduğu üye kütüphanedeki sıraya diziliyor
- Lokal danışma kütüphanecisi, soruyu soran kişi ile doğrudan bir sohbet oturumu başlatabilir veya
- Lokal danışma kütüphanecisi sorulan soruyu önce araştırıp sonra soran kişiye dönerek cevaplandırabilir veya
- Kütüphaneci ek bir yardım gereksinimi duyarsa, soru sisteme üye olan konu ile ilgili başka bir kütüphanedeki uzmana veya global danışma ağına yönlendirilebilir.

Gerek kullanıcılar, gerek kütüphaneciler araştırılan konu veya sorulan soru hakkında en doğru, en güncel ve en güvenilir bilginin sağlanabileceği global danışma ağına dahil olan kaynağa doğrudan yönlendirme yapabilmektedirler. Soruyu başka bir yere yönlendirme yaklaşımı, sistemin en güçlü özelliklerindedir.

Sistem üyelerine gelen sorular ve cevapları global danışma ağı içerisinde bulunan bilgi tabanlı veri tabanı içerisine eklenir. Böylece bütün üyeler daha önce cevaplanmış sorulara istedikleri zaman ulaşabilir ve sıkça sorulan soruların hazır cevaplarını bulabilirler .



3. BÖLÜM

ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİNİN PLANLANMASI, KALİTE ÖLÇÜMLERİ, TANITIMI VE WASHINGTON ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

3.1. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİNİN PLANLANMASI

Elektronik danışma hizmetinin planlaması, hizmetin etkin ve aktif bir şekilde verilebilmesi ve hizmetten kullanıcı memnuniyetini sağlamak açılarından son derece önemlidir. Dikkatlice hazırlanmış bir plan, elektronik danışma hizmetinin başarısı için temeldir.

Literatürde konuyla ilgili çok sayıda bilgi olmasına karşın, bu bilgiler daha çok her kütüphanenin kendi amaç ve kullanıcılarına uygun şekilde planlama deneyimlerini içermektedir. Elektronik danışma hizmetlerinin planlaması için ve özellikle akademik kütüphanelerde yapılacak bir planlama için en kapsamlı ve genel çalışma, Sloan (1998) tarafından yapılmıştır. Bu çalışma aynı zamanda elektronik danışma hizmetleri ile ilgili olarak yapılan standart ve kılavuz geliştirme çalışmalarında da temel olarak kullanılmıştır.

Aşağıda önerilen ana hatlar, kütüphanelerin elektronik danışma hizmetlerini biçimlendirmeyi kolaylaştırmayı amaçlamıştır. Bu ana hatlar kullanıcı-kütüphaneci arasındaki etkileşimi (örneğin uzaktan erişimli danışma hizmeti gibi) irdelemeyi amaçlamamış; bunun yerine daha çok biçimsel olmakla birlikte, kütüphanelerde kullanılan elektronik hizmetlerinin rolünü kapsamlı bir biçimde ele almayı amaçlamıştır.

Önerilen ana hatlar aşağıdaki konuları kapsamaktadır:

- İdare-Yönetim
- Hizmetler

- Birincil Kullanıcılar
- Personel
- Altyapı-Tesis
- Bütçe
- Değerlendirme

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

1. İdare - Yönetim

- **Kütüphane bölümleri:** 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 bulundurulmalıdır.
- **Kütüphane yönetimi:** Uzaktan erişimli elektronik danışma hizmeti, bölüm yöneticisi tarafından olduğu kadar kütüphane yönetimi tarafından da desteklenmelidir. Yönetimin vereceği destek mali açıdan önemlidir.
- **Kampüs Yönetimi:** Elektronik danışma hizmetleri, kampüs altyapısı ile diğer kütüphane hizmetlerinden daha çok ilgilidir. Hizmetin etkili bir biçimde yürütülmesi için, kampüste bulunan bilgisayar ve ağ oluşumları ile birlikte çalışmak esastır. Kampüsteki teknik alt yapıyı denetleyen ve yönetenler açısından işbirliği yapmak bir gerekliliktir.
- **Akademik birimler:** Dekanlar ve bölüm başkanları bu tür hizmetlerin sunulduğundan haberdar edilmelidir. Akademik personelin desteği anahtar faktördür. Akademik yöneticiler ayrıca hizmetlerin bölümleriyle nasıl entegre olacağı konusunda en iyi çözümü önerebilmeleri açısından önemlidir.

2. 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 cevap 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.

3. Birincil Kullanıcı

Kime hizmet verilecek? Sadece akademik personele mi? Lisans üstü öğrenciler bu olanaktan yararlanacaklar mı? Tüm kampüse mi yoksa üniversite ile ilgili herkese mi? Bunların dışında kalan diğer kişiler de bu hizmetten yararlanacaklar mı? Yapılan çalışmalar, elektronik danışma hizmetlerinin diğer kütüphane hizmetlerinden faydalanan grup ile sınırlandırılmasını göz önünde bulundurmalı şeklindedir.

Bir bilgi sisteminin veya hizmetinin kabulü kritik küme konsepti açısından önemlidir. Özellikle öncelikle elektronik danışma hizmetlerini en etkili bir şekilde kullanacak olan hedef kitleler esas alınmalıdır. Kampüs ortamı ve kullanıcıları, elektronik araçları kullanmaya yatkın gruplardan oluşuyorsa programın başarıya ulaşması daha kolaydır.

4. 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.

5. Altyapı-Tesis

Elektronik danışma hizmeti kampüste bulunan teknik alt yapı bilgisi olmaksızın planlanmamalıdır. Kampüs ağının kapasitesi yetersiz iken video danışma hizmeti planlamanın anlamı yoktur. Veya çoğu kullanıcının kamera veya hizmeti destekleyen yazılıma veya bunları çalıştıracak ekipmana 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 açamayıp 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 işin etkili yapılması açısından çok önemlidir. Çalışma istasyonları hizmete hazır, ağ bağlantıları hızlı ve hizmeti gerçekleştirme yeterli olmalıdır.

Üzerinde durulması gereken önemli bir nokta da, planlama aşamasında yöneticiler ve planlamacılar, elektronik danışma hizmeti ile elektronik danışma kaynaklarını birbirine karıştırmamalıdır. Yapılan bir araştırmada elektronik olarak verilen danışma hizmetlerinin dörtte üçünde standart kaynaklar kullanıldığı ortaya çıkmıştır.

6. Bütçe

Elektronik danışma hizmetleri ekonomik olarak yapılabilir. Var olan danışma personeli soruları elektronik olarak cevaplayabilirler ve var olan sistemler kullanılabilirler.

Eğer bir elektronik danışma hizmeti herhangi bir başarı veya süreklilik gösterirse kurumun yönetsel yapısı içine resmen entegre olmayı gerektirir. 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 kapsmalıdır.

7. Değerlendirme

Elektronik danışma hizmetlerini değerlendirmek eleştireldir. Bazıları elektronik danışma hizmetlerinin beklenilenden daha az kullanıldığını, bazıları ise basit soruların cevaplandırılmasında kullanıldığını rapor etmiştir. En önemlisi, elektronik danışma hizmetleri ile sağlanan bilgi, doğası gereği çoğunlukla alıntı şeklindedir.

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 olanaklıdır. Kullanıcılara formlar veya elektronik posta yolu ile değerlendirme formları gönderilebilir.

Bu potansiyel kullanıcılar ve hizmetle ilgili detaylı bilgi sağlama olanağı ile birlikte gizlilik ve kişilik hakları göz önünde bulundurulmalıdır. Bununla birlikte, bu bilgiler hizmetin geliştirilmesi ve kalitesinin artırılması için kullanılabilirler. kütüphaneciler sınırı nereye koymalıdır? Konunun ahlaki yönü hizmeti vermeden önce tartışılmalıdır (Sloan, 1998).

3.2. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETİ KALİTE ÖLÇÜMLERİ VE DEĞERLENDİRMESİ

Kütüphanelerde verilen danışma hizmetinin değerlendirmesi kullanıcı memnuniyetini ve kütüphanenin verdiği hizmetlerin genel olarak başarısını anlamak için vazgeçilmezdir. 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

dermenin özelliklerine, hizmeti veren danışma kütüphanecisinin bilgi ve deneyimine, verilen hizmetin süresine ve danışma hizmetinin alan olarak verildiği yere bağlıdır (Katz, 2002, s.181-182).

Kalite standardı, kütüphanenin belirli bir hizmet ya da aktivite için kabul ettiği performans derecesini göstermektedir (Lankes, Gross ve McClure, 2003, s. 404). Danışma hizmetinde, nicel kalite standartları oluşturmak oldukça zordur ve bu nedenle danışma standartları daha çok genel olarak belirlenmişlerdir ve sayısal standartlar kütüphanelerin kendilerine bırakılmış durumdadır (Kasowitz, Bennett ve Lankes, 2000).

Doğru bir değerlendirmenin yapılabilmesi için göz önüne alınması gereken beş önemli aşama bulunmaktadır. İlk aşama değerlendirmenin amacının belirlenmesi ve bu değerlendirme ile neyin öğrenilmesi beklendiğinin saptanmasıdır. İkinci aşamada mevcut durumun ideal durumla ya da standartlarla karşılaştırılmasının yapılmasıdır. Bu karşılaştırmadan sonra gerekli bilgilerin hangi yöntemle toplanabileceğine karar vermektir. Dördüncü aşamada ise belirlenen yöntemin nasıl kimler tarafından ne şekilde uygulanacağına karar vermektir. En son aşama ise tüm bilgilerin elde edilmesinden sonra ve en son aşama olarak elde edilen bilgilerin analizlerinin yapılarak sonuçlara ulaşmak ve değerlendirmektir (Katz, 2002, s.200).

Elektronik danışma hizmetlerinin kullanıcı bilgi gereksinimini ne düzeyde karşıladığını değerlendirmek ve hizmeti geliştirmek için hizmetin kalitesinin ölçülmesi gerekmektedir. Değerlendirme de istatistiksel verilerin tutulması, kullanım ve kullanıcı memnuniyeti ile ilgili ölçümlerin yapılması ile maliyet ve personelin ilgili teknoloji için harcadığı zamanın hesaplanması ve yorumlanması son derece önemlidir.

Elektronik danışma hizmetinin kalitesi genel olarak hizmetin güvenilirliği, erişilebilirliği, cevaplama süresi, kişisel gizliliğe yaklaşımı, tutarlılığı, kullanıcı beklentisini karşılaması, düzenli olarak gözden geçirilmesi, ilgili bilgi kaynaklarına erişim imkanı vermesi, ticari olmaması, tanıtımının yapılması ve eğitici olması ilkeleriyle açıklanmaktadır (Bennett, Kasowitz ve Lankes, 2000, s.71).

McClure ve diğlerleri (2002, s.3)`ne göre uygulamada olan elektronik danışma hizmetlerinin değerdendirilmesi:

- 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 değışim ve geliştirme çalışmalarını desteklemek,
- Kullanım, kullanıcı ve elektronik danışma hizmetinin kullanımı ile ilgili eğilim bilgilerini oluşturmak,
- Kullanıcı gruplarının bilgi ihtiyaçlarının 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 eğitime 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

durumları söz konusu olduğunda vazgeçilmezdir. Elektronik danışma hizmetlerinin değerdendirilmesinde genel olarak aşağıda açıklanan istatistik, ölçüt ve hesaplamalar kullanılabilir.

3.2.1. Tanımlayıcı İstatistik ve Ölçütler

Elektronik danışma hizmetlerini tanımlayıcı istatistik ve ölçütler, McClure ve diğlerleri (2002, s.5) tarafından 14 ana başlık altında toplanmıştır.

3.2.1.1. Gelen Elektronik Danışma Sorusu Sayıları

Elektronik olarak iletilen danışma sorularının toplam sayısının kapsamaktadır. Bir sorunun elektronik danışma sorusu olarak hesaplanabilmesi için, sorunun hem iletimi hem de cevaplanması elektronik (elektronik posta, web formu, sohbet oturumu, etkileşimli video vb) olarak yapılmalıdır. Bir elektronik iletide birden fazla soru, her soru ayrı olarak hesaba katılmalıdır.

Bu istatistiğin alınması, hizmetin kullanım yoğunluğunu ölçmek için gereklidir. Bu istatistik aynı zamanda personel gereksinimini anlamak ve elektronik danışma hizmetini diğer danışma hizmetleri ile karşılaştırmak ve hizmetin yaygınlaştırılması ve tanıtımının yapılması için alınacak kararlara da destek olmaktadır (McClure ve diğerleri, 2002, s. 9).

3.2.1.2. Elektronik Danışma Soruları İçin Gönderilen İleti Sayısı

Kütüphaneci tarafından elektronik olarak gönderilen ileti sayısını kapsamaktadır. Bir soru için birden fazla elektronik iletişim yapılmışsa her biri ayrı olarak hesaplanmalıdır. Elektronik iletide cevap olması zorunlu değildir. Bu istatistiğin alınmasında önemli olan kullanıcıyla kaç kez iletişim kurulduğunun hesaplanmasıdır. Bu temel istatistik, gelen elektronik danışma sorularının cevaplanabilmesi amacıyla ne kadar ileti gönderildiğini göstermek için önemlidir (McClure ve diğerleri, 2002, s. 11).

3.2.1.3. Cevaplanan Elektronik Danışma Sorusu Sayıları

Elektronik danışma cevapları, kullanıcıya elektronik olarak ilettikleri danışma sorularına gerekli cevapları sağlar. Bu cevaplar kullanıcının istediği bilgiyi doğrudan sağladığı gibi, kullanıcıyı cevapla ilgili bilgi kaynaklara ya da diğer kişi ve kurumlara yönlendirmek şeklinde de olabilmektedir ve bu tür cevaplar da bu hesaplama içine

alınmalıdırlar. Elektronik danışma sorusunu daha iyi anlamak ve tanımlamak üzere yapılan elektronik iletişim bu hesaplama dahil edilmemelidir.

Bu istatistik, elektronik olarak gelen danışma sorularından ne kadarının cevaplandığını görmek açısından önemlidir. Ayrıca kullanıcı memnuniyeti, elektronik danışma tamamlama süresi ve eğer oran düşük ise personel geliştirme kararları için de kullanılabilir (McClure ve diğerleri, 2002, s. 12).

3.2.1.4. Elektronik Olarak Gelen Ancak Tamamen Elektronik Olarak Cevaplanmayan Soru Sayısı

Bu istatistik, elektronik olarak gelen ancak hem elektronik hem de elektronik olmayan yollarla (hibrit) cevaplanan soru sayısıdır. Bu istatistik özellikle hem geleneksel hem de elektronik olarak danışma hizmeti veren kütüphaneler için önemlidir. Geleneksel ve elektronik hizmetlerin karşılaştırılmasında ve yoğunluklarının hesaplanmasında, personel yapılanmasında, özelliklerinin belirlenmesinde, (eğer bu istatistik fazla ise personelin hem geleneksel hem de elektronik kaynak ve hizmetlerde eğitimi ve bilgi olması gerekecektir) ve eğitimlerinde de bu istatistiğin önemi vardır. Ayrıca derme geliştirmede de bu istatistik basılı ve/veya elektronik sağlanmaları konusunda karar verme için kullanılabilir (McClure ve diğerleri, 2002, s. 14).

3.2.1.5. Toplam Danışma Aktivitesi - Toplam Gelen Soru Sayısı

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

3.2.1.6. Elektronik Danışma Sorularının Toplam Danışma Sorularına Oranı

Bu istatistik, elektronik olarak gelen ve yine elektronik olarak cevaplanan toplam soru sayısının toplam danışma aktivitesi satışına 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, s. 17).

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

3.2.1.7. Doğru Cevap Verme Oranı

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

$$\frac{\text{Toplam Doğru Cevap Sayısı}}{\text{Toplam Elektronik Cevap Sayısı}} \times 100$$

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, s. 19).

3.2.1.8. Elektronik Danışma Hizmeti Tamamlanma Süresi

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

3.2.1.9. Cevap veril(e)meyen Elektronik Soru Sayısı

Elektronik danışma hizmetiyle cevap veril(e)meyen ya da tam olarak cevaplanamayan 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 kullanılabilir (McClure ve diğerleri, 2002, s. 22).

3.2.1.10. Gelen Elektronik Danışma Soru Tipleri

Gelen elektronik danışma sorularının bibliyografik, yol gösterici, literatür tarama, hazır danışma, teknik, konu taraması, okuma listesi, amaç dışı gruplardan hangisine girdiğini anlamayı belirtir. 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, s. 24).

3.2.1.11. Yönlendirilen Elektronik Danışma Sorusu Sayısı:

Gelen elektronik danışma sorularından kaç tanesinin kurum içi ve/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, s.26).

3.2.1.12. 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, s. 27).

$$\frac{\text{Toplam Elektronik Danışma Hizmeti Kullanıcı Sayısı}}{\text{Toplam Hedef Kitle Kullanıcı Sayısı}} \times 100$$

3.2.1.13. Kullanılan Kaynaklar

Bu istatistik, elektronik danışma sorularına cevap verilirken hangi ve ne tür bilgi kaynaklarının kullandığına ait bilgileri kapsamaktadır. Bu bilgi kaynakları elektronik ortamda erişilen tam metin veri tabanları, elektronik dergiler, görüntü arşivleri, OPAC, istatistiksel veri tabanları, web sayfaları, 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, s. 28).

3.2.1.14. 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, s.29).

Yukarıda açıklanan istatistikler sürekli olarak tutulabileceği gibi aynı zamanda örneklem olarak da alınabilir. Örneklem için genellikle hizmetin en çok ve en az kullanıldığı ya da kullanılması beklenen dönemlerde iki haftalık süreyle ilgili bilgiler toplanabilirler. Bilgiler hem hizmeti veren kütüphaneciler hem yöneticiler hem de eğer varsa kullanılan yazılım tarafından kaydedilebilir ve yorumlanabilirler.

3.2.2. Bağlantı ve Rapor Analizleri

Bağlantı analizleri, yazılım programları tarafından web sayfası ve elektronik posta sunucusuna ait bağlantı bilgilerini elektronik olarak üretilmesini ve rapor analizleri de veri ve/veya bilginin daha çok ticari yazılımlar (VRS, 24/7, QuestionPoints vb.) tarafından sağlanan sayıları içermektedirler.

3.2.2.1. Elektronik Danışma Oturumu Sayısı

Elektronik danışma hizmetine, web sayfası, sohbet oturumu yazılımı, ses iletimi yada etkileşimli video sistemi ile ne kadar ulaşıldığını kapsamaktadır. Ayrıca eğer varsa sıkça sorulan sorulara ve arşive yapılan bağlantılara oturum sayısı içine girmektedir. Ancak kütüphane web sayfasına, ya da kütüphane web sayfası içinden başka hizmetlere yapılan bağlantı sayıları bu istatistiğe dahil edilmemelidir. Elde edilen veriler, personel ve bütçe ihtiyaç hesaplamasında ve toplam danışma hizmeti kullanım bilgisi elde etmede kullanılmaktadır (McClure ve diğerleri, 2002, s. 31).

3.2.2.2. Elektronik Danışma Hizmetinin Günlük ve Haftalık Kullanımı

Elektronik danışma hizmetinin günlük ve haftalık kullanımı içermektedir. Kullanım sıklığını (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) bu verilerden yararlanılabilmektedir (McClure ve diğerleri, 2002, s. 32).

3.2.2.3. 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, s. 33).

3.2.2.4. Kullanıcı Tarayıcıları

Kullanıcı görüntülemeleri, kullanıcıların elektronik danışma hizmetinden yararlanırken hangi web tarayıcılarını (İnternet Explorer, Netscape, AOL gibi) kullandıklarını içermektedir. Bu tür bir veri, özellikle teknik problemlerin çözülmesi ve bağlantı prosedürlerinin açıklanması ve elektronik danışma hizmeti web sayfasının tasarımı ve geliştirilmesi açısından önemlidir (McClure ve diğerleri, 2002, s. 34).

3.2.2.5. 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 çözülmesi ve bağlantı prosedürlerinin açıklanması ve elektronik danışma hizmeti web sayfasının tasarımı ve geliştirilmesi açısından önemlidir. İdeal olarak bir elektronik danışma hizmeti web arayüzü 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, s. 35).

Bağlantı ve rapor analizleri elektronik ortamda üretildikleri için aylık olarak alınabilirler ve bu veriler daha sonra yıllık raporlar haline getirilerek analizleri yapılabilirler.

3.2.3. Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi

Kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi, kütüphane tarafından verilen elektronik danışma hizmetinin kalitesini göstermede önemlidir. Kullanıcıların hizmetten haberdar olmaları, hizmete erişim, hizmetten beklentileri, cevap için kullanılan kaynaklar, hizmeti kullanma ve kullanmama nedenleri, hizmetin geliştirilmesi için öneriler, personelin hizmette başarısı, elektronik gönderim şekli başarısı, elektronik danışma hizmetinin kullanıcıya etkisi ve kullanıcıların demografik bilgileri ile ilgili olarak elde edilecek veriler, elektronik danışma hizmetinin kullanıcı için daha etkin ve yararlı hale getirilmesi çalışmalarında kütüphaneye yol göstermektedirler. Kullanıcı memnuniyeti ile ilgili bu verilerin toplanmasında, anket, görüşme ve odak grubu yöntemleri kullanılabilir ve genellikle yıllık veriler elde edilmekte ve analizlenmektedirler.

3.2.3.1. Hizmetten Haberdar Olma

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

3.2.3.2. Hizmete Erişim

Potansiyel kullanıcıların elektronik danışma hizmetine ne kadar kolay eriştiklerine ait verileri içermektedir. Hizmete erişim, ulaşılabilirlik (haftanın hangi günleri ve saatlerinde hizmet veriliyor), sayfa tasarımı (ara yüzün basit olması), kullanım kolaylığı, web sayfası üzerinden formlara ve elektronik posta adresine ait linklerin hiyerarşi içinde verilmiş olması, elektronik danışma hizmeti sayfasında önemli tarama araçlarının indeksinin bulunması, hedef kitlenin özelliklerine göre birden fazla dilin kullanımına olanak sağlaması ve birden fazla dil bilen personelin bulundurulmasını içermektedir. Bu tür bir bilgi yönetime personel dağılımı, kütüphane ve elektronik danışma hizmetleri

web siteleri tasarım kararlarında, teknolojik ihtiyaçların belirlenmesinde yardımcı olmaktadır (McClure ve diğeri, 2002, s. 37).

3.2.3.3. Hizmetten Beklentiler

Kullanıcıların elektronik danışma hizmetine sorularını gönderirken ne beklediklerini ölçmeyi içermektedir. Kullanıcılarının beklenti hizmetin olanakları doğrultusunda sınırlamak amacıyla ne tür soruların hangi formatta, ne kadar sürede, hangi detay düzeyinde ve ne kadar doğru olarak yanıtlanacağı kullanıcılara açıklanmalıdır ve bunların aslında nasıl ve ne kadar beklendikleri de araştırılmalıdır. 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 diğeri, 2002, s. 38).

3.2.3.4. Cevap İçin Kullanılan Diğer Kaynaklar

Kullanıcıların elektronik danışma hizmetine sorularını göndermeden önce ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla daha önce kullandıkları diğer kaynakların (geleneksel danışma hizmeti, diğer elektronik danışma hizmetleri, web de tarama-OPAC, arama motorları, çevrimiçi veri tabanları, konu uzmanları, kişisel dermeleri gibi-) tanımlanmasını içermektedir. Kullanıcının sorusuyla ilgili olarak başvurduğu diğer kaynakların ne olduğunu bilmek, kullanıcının elinde ne tür bilgilerin olduğunu bilmeye yarar ve ikinci kez aynı eforun personel tarafından harcanmasını engeller. Bu tür bir veri, personele kullanıcının elinde olmayan ancak sorusuna cevap olacak diğer kaynaklara ulaşmasını sağlamaktadır (McClure ve diğeri, 2002, s. 42).

3.2.3.5. 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, s. 43) .

3.2.3.6. Elektronik Danışma Hizmetini Kullanmama Nedenleri

Elektronik danışma hizmetini kullanıcıların neden hiç ya da devamlı kullanmadıkları ile ilgili bilgileri içermektedir. Hizmeti daha önce hiç kullanmayan kullanıcıların hizmetten haberlerinin olmaması, kullanıcının teknolojiye yatkın olmaması, gerekli teknolojiye sahip olmama, yüz-yüze yapılan görüşmeyi tercih etme ve daha yararlı olduğunu düşünmeleri söz konusudur. Hizmeti daha önce kullandığı halde, şu anda ihtiyacı olmayan, daha önceki deneyiminde tatmin olmayan, ihtiyacı olan bilgiye kendi kendine ulaşabilen ve ihtiyaçlarının hizmetin kapsamı alanına girmeyen kullanıcılar da bulunmaktadır. 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, s. 44).

3.2.3.7. Elektronik Danışma Hizmetinin Geliştirilmesi ile ilgili Öneriler

Verilmekte olan elektronik danışma hizmetinin geliştirilmesine yönelik olarak hem kullanıcılardan hem de personel tarafından yapılacak önerileri (daha hızlı cevap verme süresi, daha iyi iletişim kapasitesi, hizmetin verildiği saatlerin genişlemesi gibi) kapsamaktadır. Elde edilen bilgiler hizmetin kapsamını ve kalitesini geliştirmek amaçlı kullanılmaktadırlar (McClure ve diğerleri, 2002, s. 45).

3.2.3.8. Personelin Hizmette Başarısı

Kullanıcıların elektronik danışma hizmetinde memnuniyetini etkileyen bir önemli faktör de personelin hizmette başarısıyla ölçülebilmektedir. Personelin başarısı kullanıcı açısından nasıl iletişim kurduğu, kullanıcıya olumlu yaklaşım ve davranışı, verdiği cevabın uygunluğu, anlama ve dinleme kabiliyeti, hizmet vermekte gösterdiği istek ve ilgi, zamanında ve ihtiyaç duyulan süre içinde hizmet vermesi gibi çeşitli şekillerde tanımlanabilmektedir. Personelin hizmette başarı 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, s. 46).

3.2.3.9. Elektronik Gönderim Şekli Başarısı

Elektronik gönderim şekli başarısı, kullanıcının sorusuyla ilgili olarak 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 gerekli teknoloji eklemelerinde (sohbet oturumu, video, ses), kullanıcıların elinde olan teknolojik imkanların tanımlanmasında ve hizmete bu yönde şekil verilmesinde, eğitim ve araç gereç ihtiyacının saptanmasında önemlidirler (McClure ve diğerleri, 2002, s. 49).

3.2.3.10. Elektronik Danışma Hizmetinin Kullanıcıya Etkisi

Elektronik danışma hizmetinin kullanıcı üzerindeki etkisi kullanıcının hizmetten nasıl etkilendiğini anlamak için önemli bir çıktıdır. Hizmetin kullanıcıya etkisi, ihtiyaç duyduğu bilgi ile ilgili sorunun çözülmesi, 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 kütüphane ve kullanıcı açısından ölçmede, hizmete maddi ve manevi destek sağlamada ve personelin iş tatminlerinde önemli yeri olan bilgilerdir (McClure ve diğerleri, 2002, s. 50).

3.2.3.11. Kullanıcıların Demografik Verileri

Kullanıcı demografik bilgileri, kullanıcıyla ilgili yaş, ırk, cinsiyet, eğitim, meslek ve iş bilgilerini kapsamaktadır. Kütüphanenin türüne göre bu bilgilere daha birçok yenisi eklenebilmektedir. Her kullanıcı grubunun belirli karakteristik özellikleri ve bilgi ihtiyaç düzeyleri farklıdır. Kullanıcıların demografik bilgilerini elde etmek, karakteristik özelliklerine sahip olmak, hizmetin geliştirilmesi kararlarında önemli bilgilerdir. Ayrıca bu bilgiler hizmeti kullanmayan kullanıcı grubunu da tanımlamakta ve bu gruba ait kararların alınmasında önemlidirler (McClure ve diğerleri, 2002, s. 51).

3.2.4. Maliyet

Elektronik danışma hizmeti ile ilgili maliyetin belirlenmesi özellikle yöneticilerin bütçe planlamalarında ve hizmetle ilgili yarar-maliyet analizinin yapılması aşamasında önemlidir. Maliyet hesaplamaları ile ilgili gerekli bilgiler, genellikle yönetim ve/veya sorumlular tarafından, yıllık raporlar, personel harcamaları, tanıtım ve eğitim giderleri ve ilgili faturalar incelenerek ve yıllık olarak elde edilebilmektedirler.

3.2.4.1. Elektronik Danışma Maliyeti

Elektronik danışma maliyetini, hizmetin sağlanması için gerekli olan, personel, elektronik kaynaklara erişim, gerekli teknik altyapı, ilgili araç gereç, pazarlama ve tanıtım faaliyetleri, eğitim, ve hizmetin verilmesiyle ilgili olası tüm maliyetler

oluşturmaktadır. Bütçe hazırlama ve yönetsel kararların alınmasında maliyetle ilgili bilgiler en temel verilerdir (McClure ve diğeri, 2002, s. 53).

3.2.4.2. Elektronik Danışma Hizmeti Maliyetinin Toplam Danışma Bütçesine Göre Oranı

Elektronik danışma hizmeti maliyetinin, toplam danışma hizmeti (geleneksel, hibrit ve elektronik) maliyetine oranını içermektedir. Danışma hizmeti bütçesi içindeki payını görmek, bütçe hazırlamak ve ayarlamaları yapmak açısından önemli bir veridir (McClure ve diğeri, 2002, s. 53)..

$$\frac{\text{Elektronik Danışma Maliyeti}}{\text{Toplam Danışma Hizmeti Bütçesi}} \times 100$$

3.2.4.3. 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 karar ve ayarlamaları yapmak amacıyla kullanılabilirler (McClure ve diğeri, 2002, s. 54).

$$\frac{\text{Elektronik Danışma Maliyeti}}{\text{Toplam Kütüphane Bütçesi}} \times 100$$

3.2.5. Personelin Harcadığı Zaman

Personelin elektronik danışma hizmeti verirken, genel olarak teknoloji ve kullanıcıya teknoloji yardımı için harcadığı zamanın bilinmesi, personel seçim kararlarında, performans değerlendirmesinde ve eğitim içeriği geliştirmede önemlidir. Personelin harcadığı zamanla ilgili bilgiler, örneklem seçme, anket ve görüşme teknikleriyle ve genellikle yönetim kademesi ve/veya adanmış bir personel tarafından günlük olarak toplanmaktadır.

3.2.5.1. Personelin Teknoloji İçin Harcadığı Zaman

Personelin hizmet verebilmesi için donanım ve yazılımlarla ilgili olarak yaptığı yükleme, onarma ve bakım çalışmaları için harcadığı zamanı içermektedir. Bu hem hizmeti veren personelin hem de ilgili teknik personelin zamanını toplamayı gerektirmektedir. Bu bilgi, elektronik danışma hizmeti kalitesinin ölçülmesinde, personel alım ve seçim kararlarında, personel performans değerlendirmelerinde ve geliştirmede kullanılabilir (McClure ve diğerleri, 2002, s. 56).

Personelin Teknoloji İçin Harcadığı Zaman

X 100

Personelin Toplam Elektronik Danışma Hizmeti Zamanı

3.2.5.2. Personelin Kullanıcıya Teknoloji Yardımı İçin Harcadığı Zaman

Personelin elektronik danışma hizmeti kullanıcısı için genellikle yazılım yükleme, görüntüleme, çıktı alma, saklama gibi özelliklerle ilgili yardım ve eğitim için harcadığı zamanı kapsamaktadır. Personel ayarlamalarında ve işe almalarda, eğitim içeriği geliştirmede, personel performansını ve iş tatminini ölçmede bu bilgiden yararlanılmaktadır (McClure ve diğerleri, 2002, s. 57).

Personelin Kullanıcıya Teknoloji Yardımı İçin Harcadığı Zaman

X 100

Personelin Toplam Elektronik Danışma Hizmeti Zamanı

3.2.6. Diğer Değerlendirme Seçenekleri

Elektronik danışma hizmetlerinin değerlendirmesinde, kalite denetim ve ilgili eğitim aşamasında aşağıda belirtilen seçenekler de ek olarak kullanılabilir. McClure ve diğerleri (2002, s.58) bu seçenekleri tekrar inceleme, geliştirilmiş danışma notları ve kütüphaneci tartışma grupları olmak üzere üç alt başlık altında ele almışlardır.

3.2.6.1. Tekrar İnceleme

Danışma kütüphanecilerinin meslektaşları tarafından verilen hizmetle ilgili soru cevap setlerini ve sohbet oturumlarını incelemeleri ve bu incelemeler sonucunda hizmetin geliştirilmesi için eleştiri ve önerilerde bulunmalarını içeren bir süreçtir. Tekrar inceleme belirli bir temel üzerine yapılandırılmalıdır ve cevabın uygunluğu, cevabın tamlığı, standart metinlerin kullanımı, kullanılan kaynaklar, yönlendirmeler ve bu yönlendirmelerin uygunluğu gibi önemli performans kriterleri göz önüne alınarak yapılmalıdır (McClure ve diğerleri, 2002, s.59) .

3.2.6.2. 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

geliştirilmesinde, profesyonel eğitimin içeriğinin belirlenmesinde ve elektronik danışma hizmeti işlem ve politikalarının geliştirilmesinde kullanılmaktadırlar (McClure ve diğerleri, 2002, s. 59).

3.2.6.3. Kütüphaneci Tartışma Grupları

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

3.2.7. Kalite Standartları

Kalite standartları hizmetten beklenen özel performansı belirtmektedirler. Kalite standartları performans ölçütlerinden ayrıdırlar ve daha çok verilen hizmetin kalitesini belirlemek için kullanılırlar.

Kalite standartları, hizmetin beklenen ve planlanan düzeyde verilmesini sağlamaktadırlar. Kalite standartları:

- Personel ve yönetime belirli bir hizmetin kalitesi ile ilgili tartışma ve ortak görüşe varma,
- Verilen bir hizmette beklenen kalitenin açık olarak belirlenmesi,
- Personel eğitiminde, özellikle yeni personelin eğitiminde kalite standartları doğrultusunda olması,
- Hizmetin değişik aşamalarında değişik kalite düzeylerinin olabileceğinin farkına varmak,
- Ödüllere gerekçe sağlamak ve sorumluluğun raporlanması

olanağı sağlamaları açılarından son derece önemlidirler (McClure ve diğerleri, 2002, s. 60). Kütüphanenin genel amaç ve hedeflerine, sahip olduğu kaynak ve imkanlara göre kalite standartları değişiklik göstermektedirler. Belirlenen kalite standartları zaman içinde değerlendirilmeli ve geliştirilmelidirler. Elektronik danışma hizmeti standardı oluşturulurken belirlenmesi önerilen sekiz önemli madde bulunmaktadır. Bu maddeler içindeki değerler her kütüphane tarafından özel olarak imkanlar dahilinde ve hizmetin kalitesinden beklentilere göre belirlenebilmektedirler.

Kütüphaneler tarafından kendilerine özel olarak 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.

Nezaket: Elektronik danışma hizmeti verilirken, personelin kullanıcıya göstereceği nezaket ve ilgi düzeyinin, 1 (çok başarısız) ile 7 (çok başarılı) ölçeğinde nerede olması beklendiğinin belirlenmelidir. Beklenen düzeyin ölçülmesinde, cevaba eklenecek bir anket veya cevap sonrası kullanıcıyla yapılacak görüşme (telefon, e-posta vb.) sonucu alınacak bilgiler personelin beklenen nezaketi gösterip göstermediği konusunda yardımcı olacaktır (McClure ve diğerleri, 2002, s. 60) .

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

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

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, s. 61) .

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, s. 61) .

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

Tamamlama Süresi: Elektronik danışma hizmeti ile ulaştırılan soruların ortalama beklenen cevaplanma 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, s. 61) .

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, s. 61).

3.3. ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİNİN TANITIMI

Geçmişte araştırmalar için başvurulacak tek yer olan kütüphaneler İnternetle birlikte bu özelliklerini kaybetmişlerdir. Her gün daha çok kişi bilgi ihtiyacını İnternet üzerinden karşılamaya çalışmaktadırlar. Bu da kütüphanelerde pazarlama ve tanıtım faaliyetlerinin önem kazanmasına neden olmaktadır.

Pazarlamanın geniş bir kapsamı vardır ve birçok bileşenden oluşmaktadır. Philip Kotler' in 1982 yılında oluşturduğu ve 4P (Product, Price, Place, Promotion) olarak adlandırdığı pazarlama modeli özel sektörde ve ticari olmayan sektörlerde başarıyla uygulanmıştır. Bu 4P modeli Meola ve Stormont (2002, s. 133)' un belirttiği üzere Weingand tarafından kütüphane sektörü için yeniden tanımlanmıştır:

1. *Ürün (Product): Kütüphanenin kullanıcılarına sunduğu hizmetler*
2. *Fiyat (Price): Hizmetlerin üretim maliyeti*
3. *Yer (Place): Hizmet ve kullanıcının bulunduğu yer*
4. *Promosyon (Promotion): Kullanıcı ihtiyaçlarının nasıl saptandığı ve bu ihtiyaçların nasıl karşılanacağı ile ilgili olarak kütüphanenin kullanıcıları ile iletişim kurlmaları*

Elektronik danışma hizmetlerinde 4P modelinin uyarlanması şu şekilde yapılabilmektedir. Ürün elektronik danışma hizmetiyle kullanıcılara sağlanan bilgi hizmettir. Fiyat elektronik danışma hizmetlerinin sağlanması için gerekli olan donanım ve yazılım ile personel harcamaları ve hizmetin geliştirilmesi, uygulanması ve yürütülmesiyle ilgili maliyeti kapsamaktadır. Yer elektronik danışma hizmetinin verilmesinde veri iletimini sağlayan bilgisayar ağlarıdır. Promosyon ise elektronik danışma hizmetinin kullanıcılar tarafından farkındalığını sağlamak için kütüphane tarafından yürütülen tüm tanıtım faaliyetlerini kapsamaktadır (Meola ve Stormont, 2002, s.133).

Kütüphanelerde özellikle geleneksel hizmetlerin yanında elektronik hizmetlerin pazarlama ve tanıtımlarının yapılması hizmetten kullanıcıları haberdar etmek ve etkin bir şekilde yararlanmayı sağlamak açılarından çok önemlidir.

Elektronik danışma hizmetinin kapsamına ve veriliş düzeyine göre çok çeşitli şekillerde pazarlama ve tanıtımları yapılabilmektedir. Hizmetin tanıtımının en önemli bölümü, hizmetle ilgili linkin kütüphane web sayfasına eklenmesidir. Elektronik danışma hizmetleri ile ilgili linkin ana sayfa üzerinde ve kütüphane web sayfası içindeki tüm sayfalardan erişilebilir olması hizmetin tanıtımı ve kullanımını arttırmak açısından önemlidir. Linkin dizaynı, hizmete verilecek isim ve hizmet için kullanılacak logonun akılda kalıcı, çarpıcı ve çekici olması hizmetle ilgili farkındalığını ve yararlananların sayısını artırmaktadır (Meola ve Stortmont, 2002, ss.133-135; Gray, 2000, s.370).

Lipow (2003, s.126)` a göre kütüphane hizmetlerinin tanıtım ve pazarlanmasında 4 önemli strateji bulunmaktadır:

1. Hizmet hakkında genel farkındalık yaratmak
2. Pazarı bölmek
3. Kullanıcılara hizmetten nasıl haberdar olduklarını sormak
4. Toplumun değişen bilgi ihtiyacını tanımlamak

Verilen hizmet hakkında ne kadar çok farkındalık yaratılırsa o kadar çok kullanıcı hizmetten yararlanacaktır. Farkındalık yaratmak için tüm kullanıcı kitlesi hedef alınmalıdır. Sadece hizmetten yararlanan kullanıcılar değil kullanmadıkları halde bir gün bu hizmete ihtiyacı olabilecek tüm kullanıcılar göz önüne alınmalıdır.

Kullanıcılar arasında farkındalığın yaratılması için elektronik danışma hizmeti ile ilgili çekici ve basit bir sloganın bulunması ve mümkün olan her yere bu sloganın yerleştirilmesi, göz alıcı ve hizmeti tanımlayıcı bir logonun oluşturulması, elektronik danışma hizmeti slogan ve logosunun bulunduğu tanıtım materyallerinin (kitap ayıraçları vb.) hazırlanması ve dağıtımı, görsel ve basılı medyada (kütüphane bülteni, kütüphanenin ait olduğu kurumun yayınları, radyo ve televizyon vb.) hizmetle ilgili olarak tanıtım yapmak ve verilen elektronik danışma hizmetinin bulunduğu web

sayfasını kolay bulunabilir (arama motorlarında indekslenmesini sağlamak ve akılda kalıcı bir web adresi belirlemek) hale getirmek gerekmektedir (Lipow, 2003, ss.127-132).

Elektronik danışma hizmetinden farklı kullanıcı gruplarının beklentileri de farklılaşmaktadır. Bu farklı kullanıcı ihtiyaçlarının elektronik danışma hizmetlerinin göz önüne alınması gerekmektedir ve kullanıcı gruplarının ihtiyaçlarına cevap veren bir tanıtım faaliyeti yürütülmelidir. Örneğin, üniversite kütüphane kullanıcıları olan lisans öğrencileri ile akademik personelin hizmetten beklentileri ve ihtiyaçları farklı düzeydedir. Bu nedenle yapılacak tanıtım çalışmalarının kullanıcı gruplarına uygun ve ayrı ayrı olarak yapılması tanıtımın başarısı için önemlidir.

Kullanıcıların elektronik danışma hizmetinden nasıl haberdar olduklarını bilmek, yürütülen tanıtım faaliyetlerinin etkinliğini anlamak ve geliştirmek açısından son derece önemlidir (Lipow, 2003, s.133).

Değişen bilgi ortamı ve kullanıcı ihtiyaçlarından haberdar olmak elektronik danışma hizmetinin tanıtımı aşamasında önemlidirler. Değişimin ne, nasıl ve ne yönde olduğunu takip etmek ve bunun hizmete ne şekilde yansıdığını görmek için takibi için elektronik danışma hizmetine gelen soruların aylık olarak denetlenmesi ve kullanıcıların yeni ilgi alanları saptanabilir ve hizmetin tanıtımında kullanılabilir (Lipow, 2003, s.134-135).

Bütün tanıtım ve pazarlama faaliyetleriyle birlikte iyi dizayn edilmiş bir hizmetin kullanımı da artacaktır ve her şeyden daha önemlidir. Lipow (2003, ss.137-146)` a göre iyi bir elektronik danışma hizmeti sayfası tasarımında göz önünde bulundurulması gereken noktalar şu şekilde sıralanmıştır:

- *Erişimi kolay*
Kütüphane ana sayfasından hizmete doğrudan erişimi olan
Hatırlaması kolay URL adresinin olması
- *Gezinmesi Kolay*
Basit bir web sayfası düzeninin olması

Ana sayfaya dönüşü sağlayan

Çerçeve kullanılmamış

Bütün sayfalarda bütünlük görüntüsü

- *Okuması Kolay*

Büyük ve küçük harflerin bir arada kullanılması

Metin yazımında kontrast renklerin kullanılması

- *Kişiden Kişiye*

Kullanıcıya doğrudan hitap eden

- *Bağlı Tutan*

Kullanıcıların uzun süre bağlı kalmaları ve tekrar bağlanmalarını sağlamak

- *Engelsiz*

İmla, yazım ve link denetiminin otomatik yapıldığı, profesyonel terminolojinin kullanılmadığı içeriğin sunulması esastır.

Wallace ve Barber (2002), elektronik danışma hizmetlerinin tanıtımı için 10 temel unsur belirlemişlerdir. Buna göre:

- **Çevrimiçi hizmetleri branş kütüphanesi gibi ele alınması:** Hizmetin pazarlanması ve geliştirilmesi için uygun bir bütçe ve personel ile desteklenmesi önerilmektedir.
- **İletişim planının yapılması:** Bu plan kütüphanenin genel tanıtım planını tamamlayıcı ve genişletici bir plan olmalıdır. Kütüphanenin mevcut imajı ile tutarlılık göstermelidir. Planın yürütülmesi için bir koordinatör tayin edilmelidir.
- **En önemli kitlenin unutulmaması:** Yeni bir hizmet başlatıldığında en önemli kitle personeldir. Bütün ilgili personel bu konuda bilgilendirilmeli ve sorulara cevap verebilecek duruma getirilmelidir. Personel bu hizmetin kütüphane için neden önemli olduğunu anlamalıdır.
- **Yeni bir şey olduğunun hatırlatılması:** Elektronik danışma hizmetinin başlatılması kütüphaneler için yeni ve özeldir ve bahsedilmeye değer bir

niteliktedir. Bu durumun avantajlarından yararlanılmalıdır. TV ve radyo istasyonları ve diğer iletişim araçları ile duyuru yapılmalıdır.

- **Hizmetin özelliklerine odaklanmak:** Elektronik danışma ve diğer sanal hizmetler kullanıcıların kütüphane ve kütüphaneciler tarafından sağlanan hizmetlerin hangisinin kendileri için en iyisi olduğunu belirtmelerini sağlaması açısından önemlidir.
- **Açık ve tutarlı bir mesaj oluşturmak:** Hizmet ile ilgili verilecek mesajın kütüphaneyi tanıtan pek çok materyalin üzerinde olacağı unutulmamalı ve tam olarak verilen hizmeti açık ve anlaşılır bir şekilde iletmelidir (pijamalarınızla soru sorun vs gibi) Basit olanın daha anlaşılır olduğu unutulmamalıdır.
- **Sözel pazarlamadan yararlanmak:** Personelin her fırsatta yeni başlatılan hizmetin yaygınlaştırılması için kişileri sözlü olarak bilgilendirmesi için cesaretlendirmek gerekmektedir.
- **Olumlu izlenimleri takip etmek:** Kullanıcıların etkileşimli formlar ile izlenimlerini iletmelerini sağlamak ve bunları ileride yapılacak olan pazarlama stratejilerini oluşturmak ve hizmeti geliştirmek için kullanmak.
- **Ağ da çalışmak:** İlgili devlet kuruluşlarının, okulların ve diğer kuruluşların web siteleri ile çalışarak buralardan kütüphanede verilen servise bağlantı oluşturulmasını sağlamak.
- **Değerlendirme:** Pazarlama çalışmaları için değerlendirme çok kritik bir unsurdur. Hizmetin iyi çalışıp çalışmadığının ölçülmesi sonraki aşamalar için önemlidir.

3.4. WASHINGTON ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANELERİNDE VERİLEN ELEKTRONİK DANIŞMA HİZMETLERİ

3.4.1. Genel Bilgi

Washington Üniversitesi (Seattle) 4 Kasım 1861 tarihinde kurulmuştur ve Pasifik kıyısında bulunan en eski devlet destekli yüksek eğitim enstitülerinden birisidir. Üniversitenin asıl görevi bilginin korunması geliştirilmesi ve dağıtımıdır. Washington Üniversitesi öğrencilerine, olgun ve bağımsız düşünme yeteneklerini geliştirebilecekleri, bir ortam sağlamaktadır. Washington Üniversitesi okul ve kolejleri, Washington eyaletine vazgeçilmez katkılar sağlamakta, lisans ve yüksek lisans öğrencilerine mükemmel bir eğitim vererek, hem Washington eyaletine hem Amerika Birleşik Devletlerine hem de tüm dünyaya hizmet etmektedir.

Üniversite 1990 yılında yüksek eğitimdeki etki alanını hem coğrafi hem de nüfus açısından genişletmek amacı ile Bothell ve Tacoma'da iki farklı Yerleşke daha açmıştır. Şu anda üniversite 30,000 lisans, 9,300 yüksek lisans ve 1,700 özel olmak üzere toplam 41,000'in üzerinde öğrenciye hizmet vermektedir. Üniversitenin Seattle Yerleşkesi 2.6 milyon metrekarelik bir alana dağılmış toplam 218 binadan oluşmaktadır. Bu yerleşkede 3,600'u öğretim görevlisi olmak üzere toplam 27,600 personel çalışmaktadır (University of Washington, 2003b).

Washington Üniversitesi 17 Enstitü ve Fakülte altında 100'ün üzerinde bölümden oluşmaktadır. 1969 yılından bu yana her yıl Amerika Birleşik Devletleri'nde Federal bütçeden en fazla payı alan beş üniversiteden birisi olmuştur. Devlet ve özel sektörlerden almış olduğu yardım ve kaynaklarla üniversitenin yıllık bütçesi 1 Milyar dolara yaklaşmaktadır.

Washington Üniversitesi, sekiz genel kullanım laboratuvarı ile düzinelerce bölüm laboratuvarlarından oluşan çok geniş kapsamlı bilgisayar ve ağ kaynaklarına sahiptir. Hemen hemen tüm yerleşke binaları kablosuz İnternet erişimine sahiptir. Washington Üniversitesi aynı zamanda İnternet-2 konsorsiyumunun bir üyesi olarak yüksek band aralığı hesaplama çalışmalarında öncülük yapmaktadır. 2000 yılında, eğitim ve öğretimi

destekleyen bilgi teknolojileri programı ile Amerika Birleşik Devletleri'nde bu konuda verilen ilk mükemmellik ödülünü almıştır (University of Washington, 2003b).

3.4.2. Washington Üniversitesi Kütüphanesi

Amerika Washington Üniversitesi Kütüphanesi üniversitenin kuruluşundan itibaren her zaman üniversitenin araştırma faaliyetlerinden ayrılmaz bir parça olarak düşünülmüş ve önemli bir yer almıştır. İlk elli yılını Üniversitenin Denny Hall isimli binasında hizmet veren kütüphane daha sonra 1909 yılında inşa edilmiş olan başka bir binaya taşınmıştır. Hızla büyüyen kütüphanenin o yıllarda 40,000 civarında olan dermesi, 1923-25 yılları arasında 150,000 civarına yaklaşmış ve 1927 yılına gelindiğinde ise 175,000 cilde ulaşmıştır. (University of Washington, 2006a).

Yıllar içerisinde ilerleyen ve genişleyen kütüphane sistemi, üniversitenin yenilenen ders programları ve yeni eklenen bölümler gibi değişen gereksinimleri karşılayabilmek için 1950'lerde 20 şubeye ulaşmıştır. Üniversitenin akademik olarak başarıya ulaşması hedefleniyorsa kütüphanenin kullanıcı gereksinimlerine cevap vermesi gerekir mantığı ile hareket eden üniversite, o yıllarda yaşanan mali zorluklara karşın 1973 de kütüphane dermesi iki milyon cilt civarına ulaştırmıştır (University of Washington, 2006a).

Gelişen teknolojinin, araştırmaları ve bilimi yeni arenalara çekmesi ile 1928 yılında ilk fotostatik kopyalama makinasının kütüphanede kullanılmasından sonra, kütüphanelerin kaliteli ve öncü bilgi hizmetleri politikalarıyla, üniversite tarafından verilen eğitim ve araştırma çalışmalarının her aşamasına kaliteli destek vermesi ilkesi benimsenmiştir (University of Washington, 2006b).

Washington Üniversitesi Kütüphanesinin yıllar içerisinde dermesindeki artış ve ARL'nin verilerine göre ülkedeki diğer araştırma kütüphaneleri içerisindeki karşılaştırmalı çalışmada hep ön sıralarda yerini almıştır. 2004 yılı verilerine göre, Washington Üniversitesi Kütüphaneleri, ARL'nin toplu indeksine göre, Kuzey Amerika'da 120 akademik araştırma kütüphanesi içerisinde 12. sırada bulunmaktadır. Üniversite kütüphaneleri, altı milyonun üzerinde kataloglanmış kitap, buna eşit miktarda

mikrofilm, 50,000'in üzerinde dergi ve birkaç milyonu bulan çeşitli formatlarda diğer malzemelere sahiptir. Kütüphane bilgi ağı sayesinde kütüphane bünyesindeki basılı ve elektronik kaynaklara ulaşım sağlanmaktadır (University of Washington, 2006a).¹⁰

Washington Üniversitesi Kütüphanelerinin misyonu, yaşam kalitesini yükseltmek ve insanları birbirine bilgi ile bağlayarak entellektüel keşiflerin avantajlarını artırmak şeklinde tanımlanmıştır. Vizyonu ise, Washington Üniversitesi Kütüphaneleri bilgiye ulaşmak için yapılan araştırmalar için gereksinimleri karşılamayı amaçlamaktadır. Kütüphane bu işlevini her zaman ve her yerde yerine getirmeyi kadrosu ve dünya çapındaki kaynak ve hizmetleriyle bilgi okur yazarı kitlesi modeli yaratmayı amaçlamaktadır (University of Washington, 2006a).

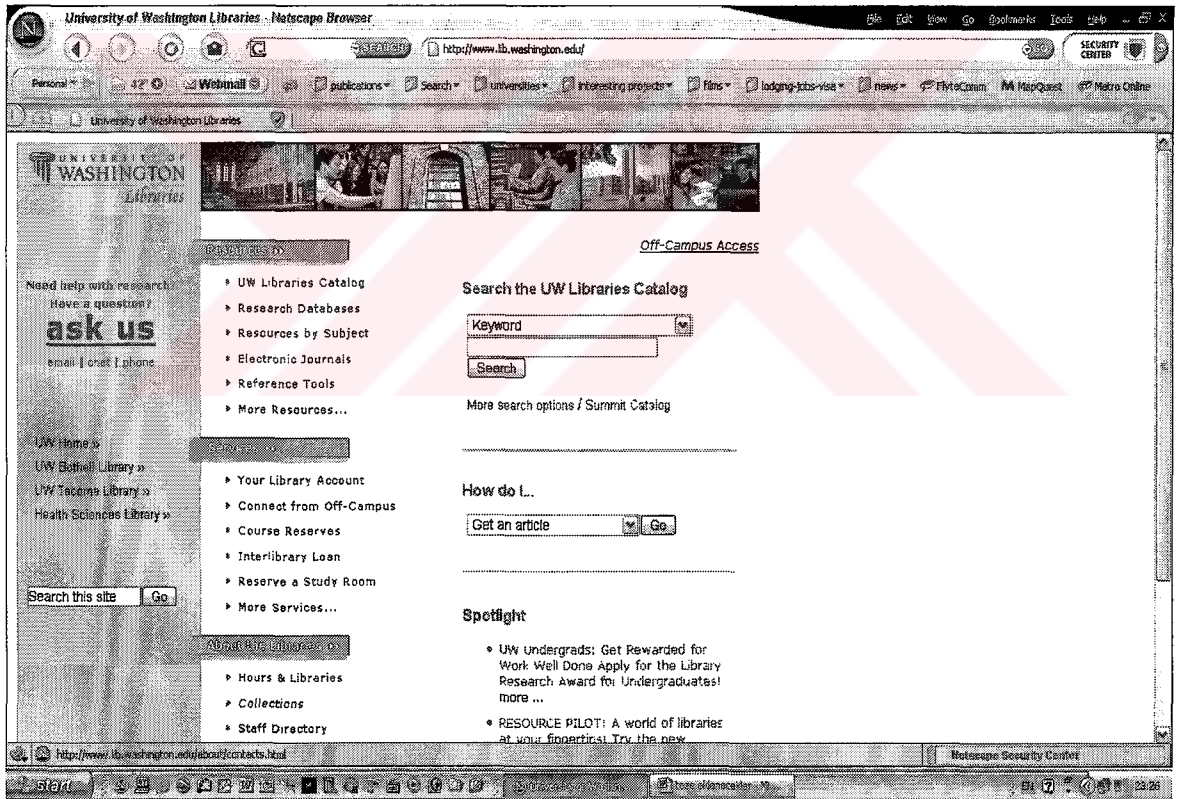
Washington Üniversitesinin, öğrenim, öğretim, ve araştırma çalışmalarını destekleme kütüphanelerin görevinin önemli bir parçasıdır ve Washington Üniversitesi Kütüphane sistemi, dünyadaki en gelişmiş elektronik kampüs bilgi ağına sahiptir. Kütüphane sistemi ve hizmetleri öncelikle Washington Üniversitesi öğrencileri, öğretim kadrosu ve idari personelinin kullanımına açılmıştır. Kütüphaneye gelen ziyaretçilerde, birçok kaynak ve hizmeti kullanabilmektedirler. Dünyanın her tarafından araştırmacılar kütüphanenin sağladığı geniş kapsamlı hizmetlere, bilgi kapısı ve çeşitli kütüphaneler arası ödünç verme ve ulaştırma servislerini kullanarak ulaşabilmektedirler (University of Washington, 2006a).

Üniversite kütüphaneler sistemi, çeşitli kütüphanelerin oluşturduğu bir ağdır. Bu ağda Suzzallo ve Allen kütüphaneleri (Sosyal ve Beşeri bilimlerde bilgi ve servis sağlayan ana merkezler); Odegaard Lisans Kütüphanesi (OUGL); Tıp Bilimleri ve Enformasyon Merkezi (HSLIC); Doğu Asya Kütüphanesi, Bothell/CCC Kütüphanesi, Tacoma Kütüphanesi ile 15 özel branş kütüphanesi bulunmaktadır. Ayrıca The Marian G. Gallagher Hukuk Kütüphanesi, Washington Üniversitesi kütüphaneler sistemi içerisinde ama bunlardan farklı bir merkezden yönetilmektedir (University of Washington, 2003a).

¹⁰ Washington Üniversitesi Kütüphanesi Elektronik Kaynaklar Dermesi ve Elektronik Hizmetleri için bakınız: Ek. 5 ve Ek.6

Washington Üniversite Kütüphanelerini günde ortalama 25,000 kişi doğrudan giderek ve 100,000 kişi de elektronik ortamda ziyaret etmektedir (University of Washington, 2006c).¹¹ 20 Kütüphane, 400'ün üzerinde personelle hizmetlerine devam etmektedir.

2001 yılında “Her Zaman Her Yerde Kütüphane” (Any Time Any Where Library) anlayışını benimseyen kütüphane altı önemli prensip belirlemiştir. Bu çerçevede, kütüphane tüm hizmetlerini zaman ve mekandan bağımsız, kullanıcı gereksinimleriyle uyumlu, kullanıcıya araştırmalarında zaman kazandıran, etkin bir biçimde bilgi kaynaklarına eriştiren, kullanıcıları kütüphane dışı derme ve hizmetlere erişebilen ve kullanıcı ihtiyaçlarının karşılanmasında daha esnek davranan bir kütüphane olmayı amaçlamıştır (Wilson, 2006).



Şekil 2. Washington Üniversitesi Kütüphanesi Web Ana Sayfası

Kaynak: <http://www.lib.washington.edu/>

¹¹ Washington Üniversitesi Kütüphanesi ayrıntılı kullanım istatistikleri için bakınız : <http://www.lib.washington.edu/assessment/>

3.4.2.1. Washington Üniversitesi Kütüphanesi Elektronik Danışma Hizmetleri

Washington Üniversite Kütüphaneleri, uzman kütüphanecileri ile geleneksel olarak telefon, posta ve yüz yüze verilen danışma hizmetlerinin yanında, kullanıcılarına her zaman ve her yerden araştırmaları ile ilgili soru sormalarına imkan tanımak amacıyla, web formu kullanılarak elektronik posta ve sohbet yöntemi ile elektronik danışma hizmeti vermektedirler.

Kütüphanenin elektronik danışma hizmetine başlaması 1992 yılında gerçekleşmiştir. Washington Üniversite Kütüphaneleri`nde, 1992 yılında hizmete giren çevrimiçi kütüphane katalogu (Willow) ile beraber aynı zamanda kullanıcılara yeni katalogla ilgili elektronik ortamda soru sorma imkanı da sağlanmıştır. Bunun sonucu olarak kullanıcılar önceleri daha çok teknik konularla ve katalogun kullanımıyla ilgili soruları yöneltmeye başlamışlardır ve cevaplar kütüphane ve bilgi işlem personeli tarafından verilmiştir. Zamanla kullanıcıların çevrimiçi katalog ve veritabanları üzerinde tarama deneyimleri arttıkça, gelen soruların da içerikleri değişmeye ve daha çok tarama stratejileri ve tarama sonuçları ile ilgili sorular gelmeye başlamıştır.

Değişen kullanıcı ihtiyacını en iyi şekilde karşılamak amacıyla kütüphane tarafından LibQuest adlı elektronik bilgi masası oluşturulmuş ve 1993 yılında hizmete sunulmuştur (Albano, Hall ve O`English, 2000). Başlangıçta bir kütüphane teknisyeni ile verilmeye başlanan hizmet, kullanımın artması ve gelen soruların içeriklerinin karmaşıklaşması nedeniyle, iki kütüphaneci ile verilen bu hizmet, zaman içinde gelişerek kullanıcılar için önemli bir bilgi ve yönlendirme hizmeti olarak devam etmiştir. Kütüphane katalogunun Innovative ara yüzüne taşınmasıyla, web ortamında erişilen kütüphane veritabanlarında büyük bir artış olmuş ve kullanım giderek artmıştır (University of Washington, 2001).

Washington Üniversite Kütüphaneleri, Kongre Kütüphanesi tarafından 2000 yılında oluşturulan “Ortaklaşa Elektronik Danışma Hizmeti” (Collaborative Digital Reference Services) içinde yer alan ilk 16 kütüphaneden birisidir. 2002 yılında, ortaklaşa danışma hizmetinin OCLC ile birleşmesi sonucunda oluşturulan QuestionPoint içinde “Washington Eyalet Grubu” altında yerini almıştır.

2004 yılı verilerine göre, Washington Eyaleti'nde 67 akademik, 230 özel 65 halk kütüphanesi ve 2400 okul kütüphanesi bulunmaktadır. Eyalet çapında elektronik danışma hizmeti, 2001 yılında ve Washington Eyalet Kütüphanesi'nin başlattığı "Kütüphane Hizmetleri ve Teknolojik Anlaşma İnsiyatifi" sonucu olarak oluşmuştur. Elektronik danışma hizmeti yönetim kurulu tarafından oluşumun amacı "kütüphanelerin, kütüphanecilerin ve teknolojinin güçlerini birleştirerek Washington'lulara her nerede olurlarsa olsunlar bilgi ihtiyaçlarının karşılanmasında yardım etmek" olarak belirlenmiştir (Hirko ve Ross, 2004, s.9).

Kütüphane ayrıca 2002 Ocak ayından itibaren Cornell Üniversitesi ile sohbet aracılığı ile 24/7 Danışma yazılımı kullanarak ortaklaşa elektronik danışma hizmeti vermeye başlamıştır. Bu hizmet, haftanın beş günü saat 07.00'dan 21.00'e kadar erişilmektedir ve sabah saatlerinde Cornell Üniversitesi kütüphane personeli, öğleden sonra ise akşam 21.00'e kadar Washington Üniversitesi kütüphaneleri tarafından verilmektedir (University of Washington, 2004).

Kullanıcıların elektronik danışma hizmetine kolay bir şekilde erişmelerini sağlamak amacıyla, kütüphane web sayfası içeriğinde bulunan her sayfadan hizmete erişimi kolaylaştıracak biçimde "Bize Sorun" (Ask Us) adlı link verilmiştir. Bu link altında kullanıcıların ilgili sorularını kütüphaneye hangi yöntemleri kullanarak iletebilecekleri ile ilgili ayrıntılı bilgiler verilmektedir. Washington Üniversite Kütüphaneleri kullanıcıları web sitesinden Şekil 3. de gösterildiği gibi, elektronik posta, sohbet, telefon, doğrudan gelerek ve posta aracılığı olmak üzere değişik şekillerde iletişim kurabilmektedirler.

2005 yılında "Ask Us" (Bize Sorun) hizmeti altında yaklaşık 4700 ayrı kullanıcı sorularını elektronik posta ve 2800 ayrı kullanıcı da sohbet aracılığı ile kütüphaneye iletmışlerdir. Bu kullanıcıların birçoğu birden fazla kez hizmetten yararlanmışlardır. Sorulan soruların içerik dağılımları ile ilgili bir bilgi ellerinde bulunmamaktadır.¹²

¹² Washington Üniversitesi Kütüphanesi Elektronik Danışma Kütüphanecisi Sayın Dorothy Smith ile 6 Nisan 2006 tarihinde yapılan yazışma.

Elektronik danışma hizmetinin değerlendirilmesi ve kalite ölçümü için “Eyalet Genelinde Elektronik Danışma Projesi” kapsamında oluşturulan “Sanal Danışma Değerlendirme Araçları” kullanılmaktadır.¹³ Ayrıca verilen hizmetin etkinliğini ölçmek amacıyla, kullanıcı anketleri, tekrar gözden geçirme tekniklerine başvurulmaktadır.¹⁴

3.4.2.1.1. Washington Üniversitesi Kütüphanesi Elektronik Posta Hizmeti

Washington Üniversitesi kütüphanelerinde 1998 yılından itibaren kullanıcıya elektronik posta ile danışma hizmeti verilmektedir.





Washington Üniversitesi Kütüphanelerinde çalışan 134 kütüphanecinin tümü ve bunlara ek olarak özellikle şube kütüphanelerde çalışan yetişmiş yardımcı elemanlarla kütüphanede çalışan çok sayıdaki Washington Üniversitesi Enformasyon Okulu lisansüstü öğrencileri ile elektronik mail ile gelen soruları cevaplamaktadırlar. Gelen sorular kütüphane sistemi içinde bulunan tüm kütüphaneci ve belirlenmiş personele gitmektedir ve konu uzmanlıklarına göre gelen soruya cevap vermektedirler. Kütüphaneciler daha çok uzmanlık ve araştırma gerektiren soruları cevaplarken, diğer personel daha basit danışma sorularını cevaplamaktadırlar.¹⁵

Bu hizmetten her türlü kullanıcı yararlanabilmektedir. Elektronik posta ile gelen sorular kütüphanenin üyesi olduğu ve OCLC tarafından yönetilen QuestionPoint ortaklaşa elektronik danışma hizmeti içinde değerlendirilmektedir. Elektronik posta ile iletilecek danışma soruları için web üzerinde bir form bulunmaktadır ve kullanıcıların hizmetten yararlanabilmeleri için bu formu doldurmaları gerekmektedir.

¹³ Ayrıntılı bilgi için bakınız : The Virtual Reference Evaluation Toolkit. [Çevrimiçi]. Elektronik adres: <http://vrstrain.spl.org/textdocs/VETmanual.pdf>

¹⁴ Washington Üniversitesi Kütüphanesi Elektronik Danışma Kütüphanecisi Sayın Dorothy Smith ile 6 Nisan 2006 tarihinde yapılan yazışma.

¹⁵ Washington Üniversitesi Kütüphanesi Elektronik Danışma Kütüphanecisi Sayın Dorothy Smith ile 6 Nisan 2006 tarihinde yapılan yazışma.

	<p>E-Mail</p> <p>Fill out the <u>request form</u> and receive a response via email</p>
	<p>Q&A Live</p> <p><u>Connect to</u> our real-time, online reference service.</p> <p>Q&A Live is NOW AVAILABLE 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year. At times, you may be chatting with a librarian from another academic library or the national 24/7 Reference cooperative service. If you have technical problems with chat, contact us using the <u>email request form</u>.</p> <p><u>Read more about Q&A Live, including technical requirements.</u></p>
	<p>Phone</p> <p>Information: (206) 543-0242</p> <p>Or call another <u>UW Library</u>.</p>
	<p>In Person</p> <p>Reference services are available in all <u>UW libraries</u>.</p>
	<p>Mail</p> <p>University of Washington Libraries</p> <p>Box 352900</p> <p>Seattle, WA 98195-2900</p>

Şekil 3. Washington Üniversitesi Danışma Hizmetleri

Kaynak: <http://www.lib.washington.edu/about/contacts.html>

Web üzerinde hazırlanan bu formda kullanıcıya daha iyi ve etkin bir hizmet verebilmek amacıyla, kullanıcıya ait elektronik posta adresi, isim, Washington Üniversitesi ile olan ilişkisi, hangi şehir ve eyalette oturduğu, cevabın bulunabilmesi için gerektiği takdirde sorunun başka bir kişi veya kuruluşa gönderilip gönderilemeyeceği ve kullanıcının iletileceği sorunun ve verilecek olan cevabın arşivlenip arşivlenmeyeceği ile ilgili izin alanları ile kullanıcının sorusunu serbestçe yazabileceği bir alan bulunmaktadır ve bu alanların doldurulması zorunludur. Kullanıcı bu alanları doldurduktan sonra gönder butonu ile sorusunu kütüphaneye iletmektedir. Kullanıcı iletildiği soruyu ve sorunun

cevaplanma aşamasının ne olduğuna ait bilgileri yine ilgili ara yüze bağlanarak görebilmektedir.¹⁶

Ayrıca ara yüzde bulunan ve QuestionPoint`in sağladığı bir özellik olan “Bilgi Temeli” (Knowledge Based) olanağı ile, daha önce elektronik olarak iletilmiş sorular üzerinde tarama yapmak ve bunlara verilen cevapları görmek mümkündür.

Elektronik posta hizmeti için belirlenen politikalar kısaca şu şekilde özetlenebilmektedir:

Gelen tüm sorulara mümkün olduğu takdirde iki gün içinde cevap verilmelidir. Daha uzun cevap verme süresi olan sorular için ise kullanıcıya bilgi verilmelidir. Sorunun tüm kısımlarına eksiksiz cevap vermek esastır. Verilen cevabın kullanıcıya gönderilmeden önce tekrar okunması, ifade ve yazım hatalarının düzeltilmesi gerekmektedir. Verilen cevapta bir URL adresi bulunuyorsa bu adres < URLs > şeklinde yazılmalıdır. Kullanıcı başka bir birime yönlendirildiğinde bu birimle ilgili tüm iletişim bilgilerinin (çalışma saatleri, bulunduğu yer ve nasıl gidilebileceği vb.) verilmelidir. Kütüphaneciler hizmet verirken RUSA ve ACRL`nin “Bilgi Okur Yazarlığı” ve yine RUSA`nın “Danışma Hizmetleri Standartlarını” kılavuz olarak kullanmalıdırlar ve burada belirlenen ilkeleri uygulamalıdırlar.¹⁷

3.4.2.1.2. Washington Üniversitesi Kütüphanesi Sohbet Hizmeti

Washington Üniversitesi Kütüphanelerinde 2002 yılından itibaren verilen Sohbet hizmeti, üç kampüste çalışan 33 kütüphaneci, dört Enformasyon Okulu Lisansüstü öğrencisi ve bir yardımcı eleman ile verilmektedir. Sohbet hizmeti veren personel

¹⁶ İlgili bilgiler <http://www.lib.washington.edu/about/contact.html> adresinde bulunan formun incelenmesi sonucunda verilmişlerdir.

¹⁷ Washington Üniversitesi Kütüphanesi Elektronik Danışma Kütüphanecisi Sayın Dorothy Smith ile 6 Nisan 2006 tarihinde yapılan yazışma.

konuyla ilgili olarak ciddi bir eğitim almışlardır. Bu personel dönüşümlü olarak diğer işlerinin yanında sohbet yöntemi ile elektronik danışma hizmeti vermektedirler.¹⁸

UW Libraries - Contact Us: Questions, Comments, and F...

http://www.lib.washington.edu/about/contact.html

ask us
email | chat | phone

Libraries Home > About the Libraries > **Ask a question or send a comment** [Off-Campus Access](#)

Welcome to the University of Washington Libraries' e-mail information and reference service.
UW Libraries' staff will respond to your question **within two working days**. If you need a more immediate answer, please call the Libraries' Information Desk at 206-543-0242 during library hours.

***E-mail Address:**

***Name:**

***UW Affiliation:**

***In which city & state do you reside?**

***May we have permission to forward your question, outside the UW Libraries' if necessary?** Yes No

***May we have permission to archive your question and corresponding answer? (All personal information will be removed prior to archiving.)** Yes No

***Question:**
Please ask your question in complete sentences and be as descriptive as possible.

*All fields are required.

See the University of Washington Libraries policy on privacy for further clarification.

UW Libraries' Hours/Locations/Contacts
Libraries Mailing Address:
Suzzallo and Allen Libraries
University of Washington
Box 352900
Seattle, WA 98195-2900

Last modified: Monday August 01 2005

UW Home UW Libraries Home Site Map Questions/Comments

http://www.lib.washington.edu/about/contact.html

Message Security Center

Şekil 4. Washington Üniversitesi Elektronik Posta web formu

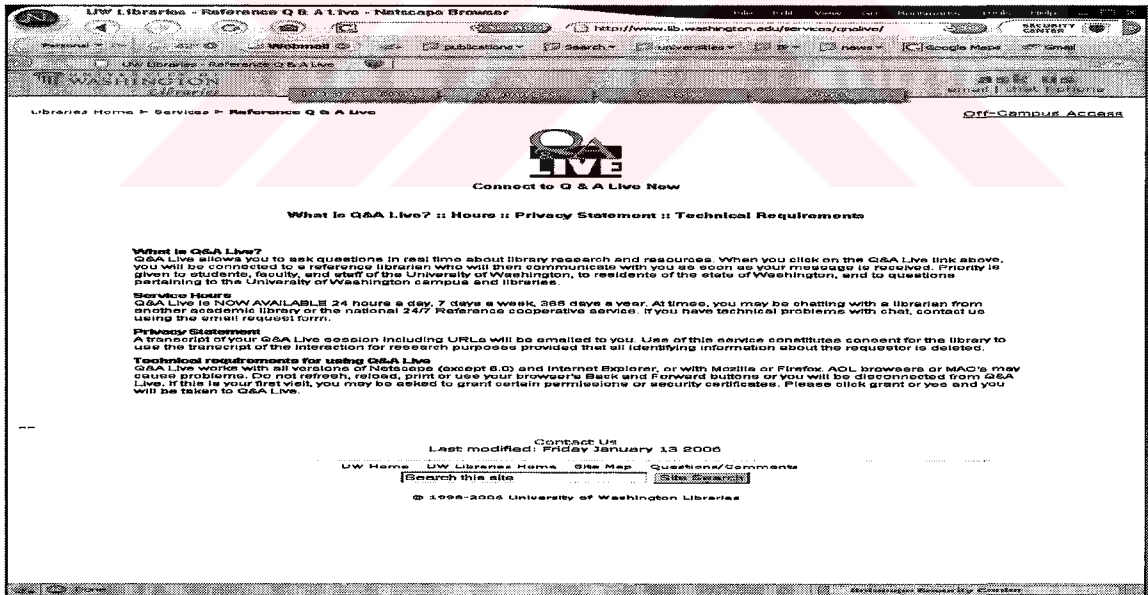
Kaynak: <http://www.lib.washington.edu/about/contact.html>

Washington Üniversitesi elektronik danışma hizmeti içinde yer alan sohbet hizmetinde, içinde yer aldıkları OCLC tarafından geliştirilen ortaklaşa 24/7 hizmeti için oluşturulan

^{18,19} Washington Üniversitesi Kütüphanesi Elektronik Danışma Kütüphanecisi Sayın Dorothy Smith ile 6 Nisan 2006 tarihinde yapılan yazışma.

genel politikayı göz önüne almaktadırlar.¹⁹ Sohbet yazılımı olarak da yine OCLC tarafından geliştirilen yazılım kullanılmaktadır.

Washington Üniversitesi kütüphanelerinde sohbet aracılığı ile verilen elektronik danışma hizmeti, “Canlı Soru Cevap” (Q & A Live) olarak adlandırılmıştır. Bu hizmet, İnternet bağlantısı olan herkes için bir sınırlama olmadan erişime açıktır ve danışma kütüphanecisi ile gerçek ve eş zamanlı olarak sohbet yapılarak bilgi ihtiyacının günün her saati ve her yerden karşılanması amaçlanmıştır. Bu hizmet aracılığı ile danışma sorularına ayrıntılı cevaplar verildiği gibi aynı zamanda gerekli yönlendirmeler ile basılı ya da çevrimiçi kaynaklara ulaşım da sağlanmaktadır. Sohbet aracılığı ile, kütüphanenin üyesi olduğu ulusal 24/7 konsorsiyumu ile kullanıcıya 365 gün boyunca 24 saat kesintisiz hizmet sağlanmaktadır. Hizmet önceliği, Washington Üniversitesi öğrencilerine, akademik ve idari personeli ile Washington Eyaletinde bulunanlara öncelik verilmesine karşın sohbet ile danışma hizmeti herkese açıktır ve cevaplanacak soru tipleri ve sorulacak soru sayısı ile ilgili bir sınırlama bulunmamaktadır.²⁰

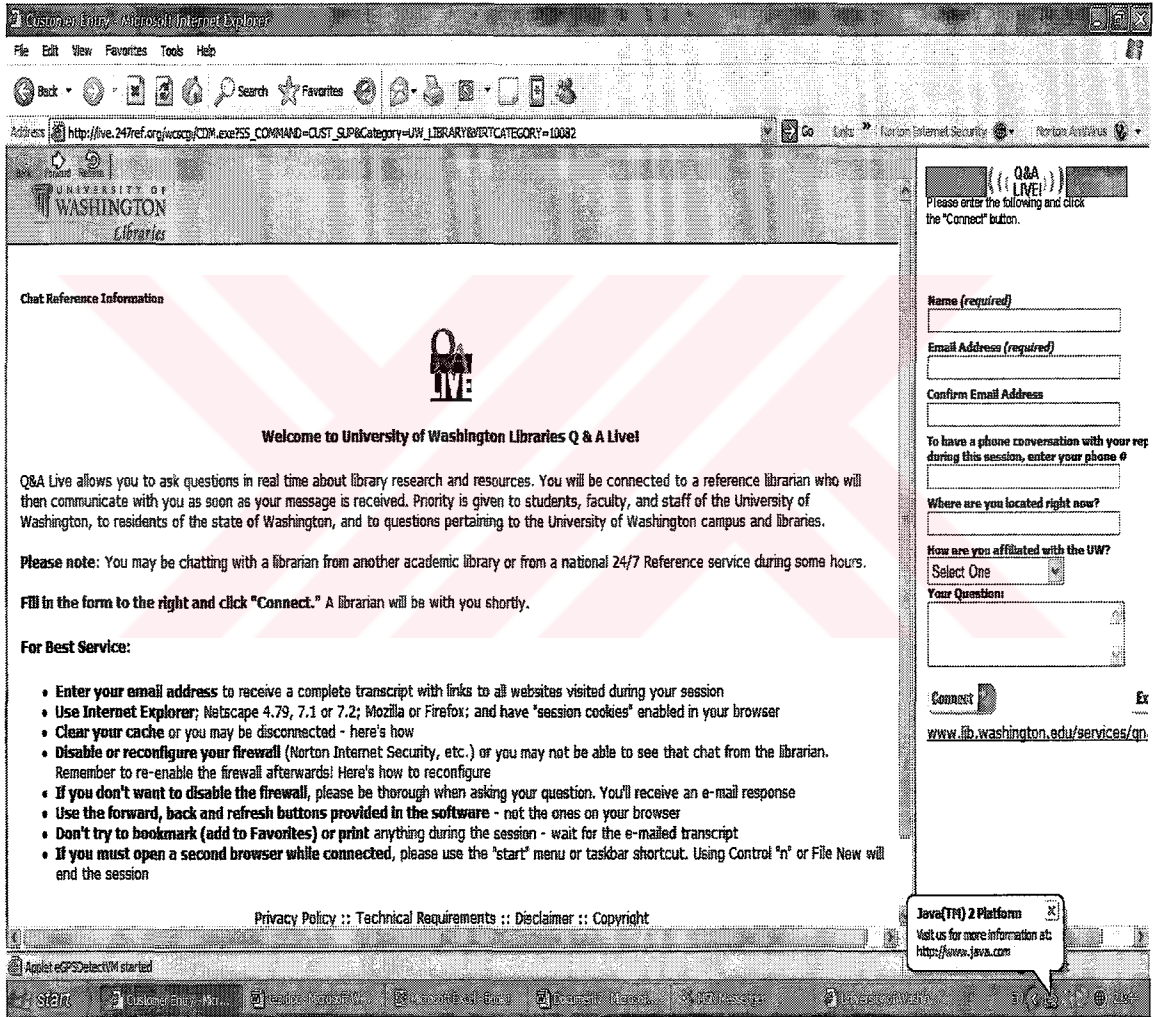


Şekil 5. Washington Üniversitesi Kütüphanesi Sohbet Hizmeti Ana Sayfası

Kaynak: <http://www.lib.washington.edu/services/qnalive/>

²⁰ İlgili bilgiler <http://www.lib.washington.edu/services/qnalive/> adresinde bulunan bilgilerin incelenmesi sonucunda verilmişlerdir.

Kullanıcı sohbet ara yüzüne giriş yaptığı zaman hizmetin tanımı, saatleri, kişisel gizlilik hakkı ve gerekli teknoloji ile ilgili bilgilere ulaşmaktadır. Q&A Live linki ile hizmete bağlantı sağlanmaktadır. Bu linkle kullanıcı hizmete bağlandığı zaman ekranın sağ tarafında açılan formdaki bilgileri doldurmak, kütüphaneciyle sohbet oturumunu başlatmak için yeterlidir. Sohbet oturumu sırasında yapılan tüm yazışmalar, oturum bittikten sonra kullanıcının elektronik posta adresine gönderilmektedir.



Şekil 6. Washington Üniversitesi Kütüphanesi Sohbet Oturumu sayfası

Kaynak: <http://www.questionpoint.org>²¹

²¹ Kaynağın tam erişim adresi aşağıda belirtildiği şekildedir:

http://www.questionpoint.org/crs/ser/vlet/org.oclc.home.TFSRedirect?SS_COMMAND=CUST_SUP&Category=UW_LIBRARY&VIRTCATEGORY=10082

4. BÖLÜM

ORTA DOĞU TEKNİK ÜNİVERSİTESİ VE KÜTÜPHANESİ

4.1. TARİHÇE VE GENEL BİLGİ

Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ), Türkiye ve Orta Doğu ülkelerinin kalkınmalarına katkıda bulunmak, özellikle fen bilimleri ve sosyal bilimler alanlarında eleman yetiştirmek üzere 15 Kasım 1956 tarihinde "Orta Doğu Yüksek Teknoloji Enstitüsü" adıyla eğitime başlamıştır. Türk yüksek öğrenim sistemine birçok yenilik getiren ve çağdaş eğitimin öncüsü olan Orta Doğu Teknik Üniversitesi, 1963 yılında ülkemizin ilk kampüsü olan bugünkü yerine taşınmıştır (ODTÜ, 2006).

İlk olarak 1956 yılında Mimarlık Bölümü öğretime açılmış, 1957 Şubat döneminde de Makine Mühendisliği Bölümü'nde öğretime başlanmıştır. 1957-1958 öğretim yılı başında Mimarlık, Mühendislik ve İdari Bilimler Fakülteleri kurulmuş, 1959 yılında da Fen Edebiyat Fakültesi'nin kuruluşu tamamlanmıştır. Eğitim Fakültesi ise 1982 yılında öğretime başlamıştır (ODTÜ, 2006).

Bugün ODTÜ'de üçü uluslararası ortak program olmak üzere, 47 lisans programının yürütüldüğü beş fakülte, 97 yüksek lisans ve 55 doktora programının yürütüldüğü beş enstitü ile İngilizce eğitimi veren Yabancı Diller Yüksek Okulu faaliyet göstermektedir. ODTÜ Kuzey Kıbrıs Kampüsü'ne bağlı 10 lisans programı yürütülmektedir. 2005-2006 akademik yılında 21.000'i aşkın öğrenci kayıt yaptırmıştır ve 750 öğretim üyesi (Prof., Doç., Yrd. Doç.), 400 öğretim görevlisi, 1,400'ün üzerinde araştırma görevlisi ile eğitim ve öğretime devam etmektedir (ODTÜ, 2006).

ODTÜ, öğretim, araştırma ve toplum hizmetleri etkinliklerini evrensel standartlarda yürüterek, toplumun ve insanlığın sosyal, kültürel, ekonomik, bilimsel ve teknolojik

gelişimi için bilgiye ulaşmayı, üretmeyi, bilgiyi uygulamayı, yaymayı ve bu bilgilerle donatılmış bireyler yetiştirmeyi amaç edinmiştir.

Bilimsel yaklaşım, akademik özgürlük, disiplinler arası yaklaşım, yaşam boyu eğitim, nitelikli insan yetiştirme, öğrenciye destek, toplumsal iletişim ve katılımcı yönetim ODTÜ'nün temel ilkeleri olarak belirlenmiştir (ODTÜ, 2006).

4.2. ORTA DOĞU TEKNİK ÜNİVERSİTESİ'NDE TEKNİK ALT YAPI

ODTÜ Türkiye'de kaliteli ve lider bir eğitim, öğretim ve araştırma kurumu olmasının yanı sıra, sahip olduğu teknik alt yapı özellikleri ve hizmetleri bakımından da lider durumdadır. Türkiye'nin ilk İnternet bağlantısı 1993 yılında ODTÜ'de gerçekleşmiştir.

2004 yılı verilerine göre, ODTÜ'de Bilgi İşlem Merkezi'ne bağlı 6,500 bilgisayar İnternet erişimine hazır şekilde kampüs içerisinde hizmete sunulmaktadır ve bu bilgisayarlardan 530 tanesi kişisel bilgisayar salonlarından sınırsız olarak erişilip kullanılabilirler. 114 çevirmeli modem aracılığı ile ODTÜ öğrenci ve personelinin kampüs dışından ODTÜ omurgasına bağlanması mümkün olmaktadır.

Ayrıca 2004 yılında İnternet erişim hız ve kapasitesi artırılması yanında, öğrenci ve akademik/ıdari personelin kişisel veya diz üstü bilgisayarlarından istedikleri yerden bağlantı yapabilmelerine olanak sağlayabilmek amacıyla kampüs içerisinde 3 ayrı kablosuz kapsama alanı oluşturulmuştur (ODTÜ, 2006).

Orta Doğu Teknik Üniversitesi yerleşkesinde kablosuz kapsama alanı oluşturmak amacıyla IEEE 802.11b kablosuz ağ standardında iki farklı ağ bulunmaktadır. Bu ağlardan birincisi noktadan noktaya kipte çalışmakta ve konvansiyonel yöntemlerle yerel alan ağ bağlantısı sağlayamayan birimlerin yerel alan ağ bağlantısını sağlamak amacıyla kullanılmaktadır. Acil durumlar için de, yerel alan ağ bağlantısı kopan birimlerin ağ bağlantısını sağlamak amacıyla yedek bir erişim seti Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'nda hazır bulundurulmaktadır (ODTÜ, 2006).

Diğer ağ ise, gezici durumda bulunan kullanıcıların yerel alan ağına bağlantısını sağlamak amacıyla çalışma grubu kipinde kurulmuş ve üniversitenin çeşitli noktalarda kapsama alanları oluşturulmuştur. Bu noktalardan Kütüphane Rezerve Salonu'nda, Kültür ve Kongre Merkezi Büyük Fuaye'de ve Kemal Kurdaş Salonu'nda "bina içi kapsama alanı"; Merkez Mühendislik binasında da ODTÜ yerleşkesinin büyük bir çoğunluğunu kapsayacak şekilde "bina dışı kapsama alanı" oluşturulmuştur. Diz üstü bilgisayara sahip olan ancak 802.11b ağ bağlantısı yapmak için bağdaştırıcıya sahip olmayan kullanıcılar, kütüphane ve Kültür ve Kongre Merkezi Bilgisayar Koordinatörlükleri'nden gerekli kartlar ve kurulum yöntemlerini temin edebilmektedirler. Kablosuz ağ erişimi için kullanılan kartlar kullanıcılara kimlik karşılığı ödünç verilmektedir (ODTÜ, 2006).

4.3. ODTÜ KÜTÜPHANESİ

4.3.1. Genel Bilgi

ODTÜ kütüphanesi 1957 yılında, Milli Müdafaa Caddesi'nde Emekli Sandığı'na ait bir binada, küçük bir dermeyle hizmete başlamıştır. Kütüphanenin çağdaş anlamda örgütlenmesi için UNESCO'nun Amerikan, Alman ve İngiliz Hükümetleri'nin çeşitli parasal yardımları ve kitap bağışları ile kütüphane dermesi gelişmeye başlamıştır. 31 Aralık 1965 tarihinde kütüphane dermesi 50,000 cilde ulaşmıştır. Daha sonra 1966 yılında temeli atılan kütüphane binası 1975'te tamamlanmıştır (ODTÜ Kütüphanesi, 2006).

Üniversitedeki araştırmaların ve eğitimin en önemli destek birimi olan Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi, kullanıcılarının dergi, kitap, referans kaynağı gereksinimlerini hem basılı hem de elektronik ortamda karşılamakta ve hizmet vermektedir. sekiz okuma, iki gösteri salonu ve bir sergi salonu ile 12,000 metre karelik alanı kaplayan kütüphane, 750 kişilik oturma kapasitesine sahiptir. Kütüphane hafta içi ve sonu olmak üzere haftada 76 saat açıktır. Kullanıcılar kütüphanedeki ve kampüs

içindeki tüm bilgisayarlardan kütüphanenin abone olduğu tam metin makale ve bibliyografik veri tabanlarına erişim sağlamaktadırlar (Karasözen ve Gürbüz, 2004).

Kütüphane 21 kütüphaneci, 26 yardımcı eleman ve 42 öğrenci asistan ile hizmetlerine devam etmektedir. Kütüphane, sağlama ve kataloglama, ödünç verme, rezerv, referans ve süreli yayınlar ve elektronik kaynaklar olmak üzere beş ana birim altında hizmetlerini gerçekleştirmektedir. Her birimin bir sorumlusu bulunmakta ve birim sorumluları bir daire başkanı ve yardımcısına bağlı olarak çalışmaktadırlar (ODTÜ Kütüphanesi, 2006).

ODTÜ Kütüphanesi'nin misyonu, "Orta Doğu Teknik Üniversitesi'nin temel misyonunda yer alan öğretim, araştırma faaliyetleri ve toplumsal hizmetlerin gerektirdiği bilgiye erişmek için çağdaş ve evrensel olanakların sağlanması ve örnek bir üniversite kütüphanesi olarak topluma hizmet sunulmasıdır" ve kütüphanenin vizyonu, "Orta Doğu Teknik Üniversitesi'nin eğitim ve araştırma programlarının gereksinimleri doğrultusunda bilgiyi, hizmet verdiği kitleye çağdaş bilgisayar ve ağ teknolojilerini kullanarak hızlı ve ekonomik bir şekilde, zaman ve yerden bağımsız olarak sunan, mesleki dayanışma ve işbirliğine dayalı, çalışanlarıyla birlikte gelişmelerin gerisinde kalmayan, modern bir bilgi ve belge merkezi olmaktır" şeklinde tanımlanmıştır (Karasözen, 2002).

Kurulduğu yıldan itibaren Türkiye`de kütüphane ve kütüphanecilik alanında her zaman lider ve örnek bir kütüphane olan ODTÜ kütüphanesi, özellikle 1990 yıllardan itibaren gelişen teknolojiden yararlanarak çağdaş kütüphane hizmeti vermek amacıyla birçok yeniliğe imza atmıştır.

1993 yılında, kütüphanenin otomasyon sistemine geçişi için çalışmalar başlamış ve 1996 yılında otomasyon sistemi diğer birçok modülünün yanı sıra katalog tarama modülü kullanıcıların hizmetine açılmış ve kütüphane web sayfası yine 1996 yılında oluşturulmuştur. 1997 yılında Türkiye`de ilk kez ODTÜ Kütüphanesi elektronik dergi derme geliştirme çalışmalarına başlamış (Özbağ, 1997), 2000 yılında Anadolu

Üniversite Kütüphaneleri Konsorsiyumu (ANKOS)`nun kurulmasına liderlik yapmıştır (Özbağ, 2000). 2001 yılında performans bütçeleme çalışmalarına başlamış ve 2003 yılından itibaren kullanıcı odaklı kütüphane anlayışını yerleştirmek amacıyla verilen hizmetlerin kalitesini ölçmek amacıyla LibQual+TM uygulanmış²² ve yeniden yapılanma süreci içerisinde yönetsel ve işlevsel olarak birçok yenilik gerçekleşmiştir ve bu gelişmelerin hepsi ülkenin diğer akademik kütüphanelerini de yenilikçilik ve değişim yönünde etkilemiştir.

4.3.2. ODTÜ Kütüphanesi Derme Özellikleri

Elektronik danışma hizmetinin etkin bir biçimde verilebilmesi için kütüphanenin fiziksel olarak sahip olduğu ve aynı zamanda elektronik olarak erişebildiği bilgi kaynaklarının nitelik ve nicelik özellikleri son derece önemlidir.

2005 yılı verilerine göre ODTÜ Kütüphanesi; 321,990 kitap, 163,264 ciltli dergi, 1268 güncel basılı dergi aboneliği, 12,000 elektronik kitap, 22,844 elektronik dergi, 51 adet elektronik veri tabanı, 14,668 basılı mastur ve doktora tezi ile Türkiye`nin en geniş ve değerli dermelerinden birine sahiptir.²³ Dermenin büyük bir çoğunluğu İngilizce olmakla beraber Türkçe ve az sayıda diğer dillerdeki yayınlar da bulunmaktadır. ODTÜ Kütüphanesi dermesi, üniversitenin eğitim ve araştırma faaliyetleri en iyi şekilde desteklemek amacıyla özellikle bilim ve teknik alanlarıyla sosyal ve beşeri bilimler konularında gelişmiştir.

4.3.2.1. Basılı Derme

ODTÜ Kütüphanesi basılı dermesi nitelik ve nicelik bakımından oldukça gelişmiştir. Basılı derme içinde kitaplar, dergiler, danışma kaynakları ve tezler bulunmaktadır.

²² Ayrıntılı bilgi için bakınız: Akbayrak, Emre Hasan. Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi`nde Hizmet Kalitesi Ölçümü. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe, Ankara . 2005

²³ ODTÜ Kütüphanesi Süreli Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birim Sorumlusu Sayın Emre H. Akbayrak ile 5 Nisan 2006 tarihinde yapılan yazışma.

4.3.2.1.1 Basılı Kitap Dermesi

Dermede basılı olarak bulunan kitaplar, Amerikan Kongre Kütüphanesi sınıflama sistemine göre sınıflanıp, açık raf sistemi ile kullanıcıların hizmetine sunulmuştur. Rezerv kitapları kütüphanenin giriş katında ve ayrı bir birimde, diğer basılı kitap dermesi ise kütüphanenin ikinci ve üçüncü katında yer almaktadırlar. Kütüphane kitap dermesine OPAC aracılığı ile erişim bulunmaktadır. 2005 yılı verilerine göre 4,070.841 tarama OPAC üzerinden gerçekleştirilmiştir ve toplam 353,582 adet kitap ödünç verilmiştir.²⁴ Kütüphane basılı kitap dermesine Dünya Bankası Kitapları da eklenmektedir.

Rezerv Birimi'nde öğretim üyeleri ve kütüphaneciler tarafından oluşturulan dönemlik ders kitapları, yardımcı ders kitapları ile kurs notları, günlük gazeteler ve popüler dergiler kullanıma sunulmaktadır (ODTÜ Kütüphanesi, 2006).

4.3.2.1.2 Basılı Dergi Dermesi

ODTÜ Kütüphanesi sahip olduğu 163,000'in üzerinde geriye dönük ciltli dergi ve aboneliği devam eden 1,268 basılı dergi dermesi ile konu kapsamı ve sayı bakımından ülkemizde özel bir öneme sahiptir. Basılı dergi dermesinin 1990 yılı ve sonraki ciltli sayıları alfabetik sırada ve güncel olarak abone olunanlar ise konularına göre sınıflandırılarak kütüphanenin birinci katında hem ODTÜ kullanıcılarına hem de ülke genelindeki kullanıcılara sunulmaktadır. 1990 öncesi sayılar ise kütüphanenin deposunda yer almakta ve ihtiyaç olduğu takdirde depodan çıkarılarak hizmete sunulmaktadırlar. Kütüphanenin sahip olduğu basılı dergilerin kataloğuna OPAC içinden erişmek olanaklıdır (ODTÜ Kütüphanesi, 2006).

4.3.2.1.3. Basılı Danışma Dermesi

ODTÜ kütüphanesi basılı danışma dermesini, 25,000'den fazla almanak, ansiklopedi, atlas, harita, biyografi, antoloji, bibliyografya, el kitapları, istatistikler (DİE, DPT vb.),

kataloglar (üniversiteler, firmalar vb.), TOEFL, GRE, GMAT, SAT sınavlarına hazırlık kitap ve CDleri, KPDS, ÜDS, PROFICIENCY,LES, KPSS hazırlık kitapları ile 14,668 adet ODTÜ'de yapılmış yüksek lisans ve doktora tezleri ve ayrıca standartlar (TSE, ASTM) oluşturmaktadır. Danışma dermesi kütüphanenin giriş katında yer almaktadır ve sadece kütüphane içinde kullanılmaktadır (ODTÜ Kütüphanesi, 2006).

4.3.2.1.4. Basılı Tez Dermesi

ODTÜ Kütüphanesi dermesinde, ODTÜ'de yapılmış 14,668 adet basılı yüksek lisans ve doktora tezleri bulunmaktadır. Bu tezler, kütüphanenin Referans Birimi'nde ve ayrı bir yerde bulunmaktadır. Tezler, ODTÜ tarafından oluşturulmuş özel bir sınıflama yöntemine göre sıralanmaktadır. Bu tezler ödünç verilmemekte sadece kütüphane içinde kullanılabilirler.

4.3.3. Görsel-İşitsel Materyaller

Kütüphane dermesinde video, ses kaset ve CD gibi görsel ve işitsel materyaller de bulunmaktadır. Bu materyaller ödünç verilmemekte ancak kütüphanenin sahip olduğu görsel ve işitsel materyal donanımına sahip iki oda da hizmete sunulmaktadır. Bu odalar akademik personel tarafından, eğitim faaliyetleri için kullanılmak üzere ayırılabilirler (ODTÜ Kütüphanesi, 2006) .

4.3.4. Elektronik Bilgi Kaynakları Dermesi

ODTÜ Kütüphanesi çeşitli form ve içeriğe sahip geniş bir elektronik kaynak dermesine sahiptir.²⁵ Bu kaynakların kullanımı, ODTÜ öğretim kadrosu, öğrencileri ve personeli ile sınırlı olup, sadece kişisel araştırma yapmak ve bilgi ihtiyacını karşılamak amacıyla kullanılabilirler. Kullanıcıların bu kaynaklardan yararlanırken genel olarak

²⁴ ODTÜ Kütüphanesi OPAC erişimi için bakınız: <http://library.metu.edu.tr/vtls-basic.html>

²⁵ ODTÜ Kütüphanesi Elektronik Bilgi Kaynakları Dermesi için bakınız: EK 4.

uymaları gereken kullanım kuralları ODTÜ Kütüphanesi tarafından aşağıdaki şekilde sıralanmıştır.

Yapılabilir:

- Belirli sayıda basılı veya elektronik kopya alınabilir (tek bir makale, bir kitabın bir bölümü, tek bir tez, gibi).
- Veritabanları kişisel bilgi ihtiyacını karşılamak amacıyla kullanılabilir. (Örneğin: araştırmanızda veya dersinizde kullanabilirsiniz)
- Veritabanlarından alınan kopyalar yalnızca ODTÜ içerisinde, ODTÜ personeli ve öğrencilerle paylaşılabilir.

Yapılamaz:

- Veritabanlarından, robot ve benzeri yazılımlar kullanılarak, sistematik şekilde, çok sayıda yayının kopyalanması yasaktır.
- Veritabanının satılması, içeriğinin dağıtılması veya kar amaçlı kullanılması yasaktır.
- Veritabanından kopyalanan bilgilerin, ODTÜ öğrencileri ve personeli dışındaki kişilerle paylaşılması yasaktır.
 - Veritabanlarından kopyalanan içerik bilgisi veya makalelerin, e-posta listeleri aracılığı ile dağıtılması yasaktır.
- Veritabanlarında yer alan bilgilerin üzerinde değişiklik yapılması ya da bunlardan yararlanılarak benzer çalışmaların yaratılması yasaktır (ODTÜ Kütüphanesi, 2006).

4.3.4.1. Elektronik Kitaplar

ODTÜ kütüphanesi 2003 yılından itibaren elektronik kitap dermesi geliştirmeye ve hizmete sunmaya başlamıştır. 2005 yılı verilerine göre 12,000 elektronik kitap dermesine sahiptir ve bu kaynaklar ODTÜ kullanıcıları tarafında yoğun bir şekilde

kullanılmaktadırlar.²⁶ Elektronik kitapların konu dağılımı bilgisayar, ekonomi, işletme, matematik, mühendislik ve sosyal bilimler ağırlıklıdır.

4.3.4.2. ODTÜ Elektronik Tezler

Orta Doğu Teknik Üniversitesi'nde tamamlanmış olan yüksek lisans ve doktora tezlerine, İnternet üzerinden erişim sağlanması amacıyla, Nisan 2003 itibariyle hayata geçirilmiştir. Eylül 2003 itibariyle öğrenciler, tezlerinin hem basılı hem de elektronik kopyasını kütüphaneye sunmaktadırlar. Aynı zamanda geriye dönük olarak da basılı tezler elektronik ortamda erişime sunulmaya devam etmektedir.

Nisan 2004 itibariyle Orta Doğu Teknik Üniversitesi kütüphanesi, yüksek lisans eğitimini desteklemek, bilginin paylaşımını artırmak, üniversitelerin bilgi altyapısı kurmalarına yardımcı olmak ve dijital kütüphanelerin değerini artırmak amacıyla çalışmalar yapan Networked Digital Library of Theses and Dissertations (NDLTD)'nin üyesidir (ODTÜ Kütüphanesi, 2006).

4.3.4.3. Elektronik Danışma Kaynakları

ODTÜ kütüphanesi 2003 yılından itibaren elektronik danışma dermesini oluşturmaya başlamıştır. 2005 yılında 22 adet veri tabanına elektronik olarak abone olunmuştur. Bu veri tabanlarının çoğunluğu indeks ve özetçeler olup konu dağılımı, kimyadan mühendisliğe ve psikolojiden sanata kadar pek çok alanı kapsamaktadırlar. Bu veri tabanları, ODTÜ yerleşkesi içindeki bütün bilgisayarlardan ulaşılabilmekte ve yoğun olarak kullanılmaktadırlar.

²⁶ ODTÜ Kütüphanesi Süreli Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birim Uzmanlarından Sayın Hacer Batı ile 3 Nisan 2006 tarihinde yapılan yazışma.

4.3.4.4. Elektronik Dergi Dermesi

ODTÜ kütüphanesi abone olduğu 22 adet tam metin veri tabanı içerisinde yer alan 22,844 adet dergiye elektronik olarak erişmektedir. Bu dergilere kütüphane web sayfası üzerinde bulunan link yardımı ile erişmek ve başlık, ISSN ve konu ile toplu halde tarama yapmak ve ayrıca veri tabanlarına ayrı ayrı ulaşmak mümkündür. 2005 yılı verilerine göre elektronik dergilerden ODTÜ kullanıcıları 772,581 tam metin makaleye erişmişlerdir.²⁷

4.4. ODTÜ KÜTÜPHANESİ'NDE VERİLEN HİZMETLER

ODTÜ Kütüphanesi'nde, kullanıcıların aradıkları bilgiye ulaşmalarını sağlamak amacıyla hem fiziksel olarak kütüphane içinde hem de kütüphane web sayfası aracılığı ile elektronik ortamda çeşitli hizmetler verilmektedir. Danışma masalarına iletilen soruların nitelik ve nicelik özellikleri kütüphanede verilen diğer hizmetlere göre değişmektedir. Bu nedenle ODTÜ Kütüphanesinde verilen kullanıcı hizmetlerini açıklamakta yarar görülmektedir.²⁸

4.4.1. Ödünç Verme

Ödünç verilebilen tüm kitaplar, kütüphanenin giriş katında yer alan ödünç verme birimi'nden ödünç alınabilmektedir. kütüphane materyallerini ödünç alabilmek için ODTÜ öğrencileri ile akademik ve idari personelin, geçerli bir ODTÜ kimlik kartı göstermesi zorunludur. Kullanıcılar, kimlik kartları ile ödünç aldıkları tüm materyallerden sorumludurlar. Ödünç kitap verme süresi öğrenciler için 15 gün, akademik ve idari personel için 30 gündür. Kitabın başka bir okuyucu tarafından ayırtılmaması durumunda; öğrenciler iki kez, akademik ve idari personel beş kez süre uzatma hakkına sahiptir. Ödünç alınan kitapların kaydı ODTÜ Kütüphanesi web sayfası

²⁷ ODTÜ Kütüphanesi Süreli Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birim Uzmanlarından Sayın Hacer Batu ile 3 Nisan 2006 tarihinde yapılan yazışma.

²⁸ ODTÜ Kütüphanesinde verilen hizmetlerle ilgili bilgiler 13 Mart 2006 tarihinde www.lib.metu.edu.tr adresindeki bilgilerin incelenerek düzenlenmesi sonucunda aktarılmıştır.

içinde bulunan “Kütüphane Hesabınız” sayfasından izlenebilmektedir. Bu sayfada; ödünç alınan ya da ödünç almak üzere ayırılan kitapları, ödünç alınan kitapların iade günlerini ve varsa ayırılan kitaplar ile gecikme cezaları görülebilir. Ayrıca ödünç alınan materyalin süresini uzatmak için veya kitap ayırtmak için web sayfasından bir form doldurarak kitap ayırabilmektedirler.

4.4.2. Ders Kitapları-Rezerv

Rezerv dermesi ders kitapları, yardımcı ders kitapları, makale kopyaları, ders notları, günlük gazeteler, magazin dergileri gibi çok fazla kullanıcısı olan materyallerden oluşur. Bu birimdeki kitaplar, diğer tarama şekillerine ek olarak, dersi veren öğretim görevlisinin adıyla ya da ders koduyla da taranabilmektedir. Rezerv dermesi, bölümlerden gelen istekler doğrultusunda ve kütüphane yönetiminin onayıyla oluşturulur.

Akademik ve idari personel ile öğrenciler Rezerv Birimi'nden; kaynağın özelliğine ve belirlenen ödünç verme süresine göre materyal ödünç alabilirler. Kablosuz İnternet erişim kartları, sadece Rezerv Birimi içerisinde kullanılmak üzere, iki saatlik süreyle ödünç verilmektedirler.

4.4.3. Katalog Taraması

ODTÜ Kütüphanesinin sahip olduğu bilgi kaynaklarına kullanıcıların ulaşabilmeleri için, OPAC üzerinden tarama imkanı bulunmaktadır. Kütüphanede bulunan kitaplara, basılı dergilere, tezlere 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. ODTÜ Kütüphanesi katalog tarama hizmeti kesintisiz bir şekilde ve bir sınırlama olmaksızın her yerden erişilebilmektedir.

4.4.4. Kütüphanelerarası Ödünç Verme

Akademik personel, ODTÜ Kütüphanesi'nde bulunmayan kitapları, kütüphanelerarası ödünç verme yoluyla, Türkiye'deki diğer üniversite ve araştırma kurumu kütüphanelerinden ödünç alabilirler. Diğer kütüphanelerden kitap ödünç alabilmek için kullanıcıların kütüphaneden, kütüphanecinin adını ve imzasını taşıyan formu sağlamaları gerekmektedir. Ödünç kitap sağlamanın yanı sıra kütüphane, diğer kütüphanelerden makale ve tez fotokopisi sağlama hizmeti de vermektedir.

4.4.5. Doküman Sağlama

Ulakbim'in OBES projesinin bir ortağı olan kütüphane, kullanıcıların ODTÜ Kütüphanesinde bulunmayan makale istekleri için doküman sağlama hizmeti vermektedir. Bu hizmet, Ulakbim Süreli Yayınlar Toplu Kataloğu'ndan derginin bulunduğu kütüphane saptandıktan sonra, Referans Birimi'nde "Makale Talep Formu" doldurulması ile gerçekleşmektedir. İstenen makaleler 3-7 gün içinde kullanıcıya ulaştırılmaktadır. Bu hizmet sadece ODTÜ akademik personeli ile yüksek lisans ve doktora öğrencilerine verilmektedir.

4.5. ODTÜ KÜTÜPHANESİ DANIŞMA BİRİMİ VE HİZMETLERİ

Artan kullanıcı beklentisini karşılamak ve hızla çoğalıp çeşitlenen bilgi kaynaklarından kullanıcılara daha etkin ve hızlı hizmet verebilmek amacıyla, ODTÜ Kütüphanesi'nde danışma hizmeti iki ayrı birim tarafından verilmektedir.

Kütüphanenin giriş katında bulunan ve Referans Birimi olarak adlandırılan birimde, basılı olarak bulunan istatistiksel bilgi veren kaynaklar, haritalar, sözlükler, el kitapları, bibliyografik kaynaklar, biyografik kaynaklar, rehberler, üniversite katalogları, standartlar, almanaklar, antolojiler ile ODTÜ'de yapılan Yüksek Lisans ve Doktora tezleri yer almaktadır. TSE Standartları ve tezler dışındaki bütün kaynaklar açık raf sistemine göre düzenlenmişlerdir. Bu kaynaklar kullanıcıya ödünç verilmemekte, sadece kütüphane içinde kullanılabilirlerdir. Bu birimde kütüphanenin abone olduğu

veritabanlarından araştırma yapmak ve yabancı dil testlerini çözmek amacıyla kullandırılan 14 bilgisayar bulunmaktadır. Ayrıca kütüphanelerarası ödünç verme ve belge sağlama hizmetleri de bu birim tarafından verilmektedir. Bu birimde üç kütüphaneci ve bir yardımcı personel görev yapmaktadır ve kullanıcıların ilgili dermeye yönelik istek ve sorularına cevap vermektedirler. Kullanıcılar birime doğrudan gelerek, telefonla veya elektronik posta yolu ile başvurabilmektedirler (ODTÜ Kütüphanesi, 2006).

Sürelî Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birimi ise kütüphanenin birinci katında yer almaktadır. Birimin amacı, kullanıcı ihtiyaçları göz önüne alınarak içerik oluşturmak ve kullanıcıya en kısa sürede istediği bilgiye doğrudan ulaşabilmesini sağlamaktır.²⁹ Bu amaçla Sürelî Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birimi; telefon, elektronik posta ile iletilen ve yüz yüze sorulan danışma sorularını yanıtlamak, güncel basılı ve ciltli dergilerin kullanımı ile ilgili olarak kullanıcılara yardımcı olmak, abone olunan veritabanları ve elektronik dergilerin kullanımları ile ilgili kılavuzlar hazırlamak, kütüphane web sayfasını düzenlemek ve güncellemek, kütüphane ile ilgili duyuruları hazırlamak ve yaymak, kullanıcıların bilgiye erişim, literatür tarama, bibliyografik tanımlama ve doğrulama ile istatistik, adres, bibliyografya hazırlama gibi özel bilgi isteklerini karşılamak, kullanıcı eğitimi vermek, kütüphane bülteni hazırlamak, kütüphane tanıtım turları düzenlemekle sorumludur. Aynı zamanda sürelî yayınlar ofisi olarak çalışan birimde güncel basılı dergi dermesi ile bazı bibliyografik kaynaklar, indeks ve özetçeler yer almaktadır. Bu birimde beş kütüphaneci ve beş yardımcı eleman görev yapmaktadır. Birimde abone olunan veritabanlarından kullanıcıların araştırma yapabilmeleri amacıyla kullandırılan 18 bilgisayar bulunmaktadır.³⁰

ODTÜ Kütüphanesi'nde, kullanıcıların bilgi gereksinimini karşılamak amacıyla geleneksel ve elektronik olarak danışma hizmeti verilmektedir. ODTÜ Kütüphanesi'nde 2003 yılına kadar danışma hizmeti sadece geleneksel yöntemle verilmiştir. Ancak, 2003

²⁹ ODTÜ Kütüphanesi Sürelî Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birim Sorumlusu Sayın Emre H. Akbayrak ile 7 Nisan 2006 tarihinde yapılan yazışma.

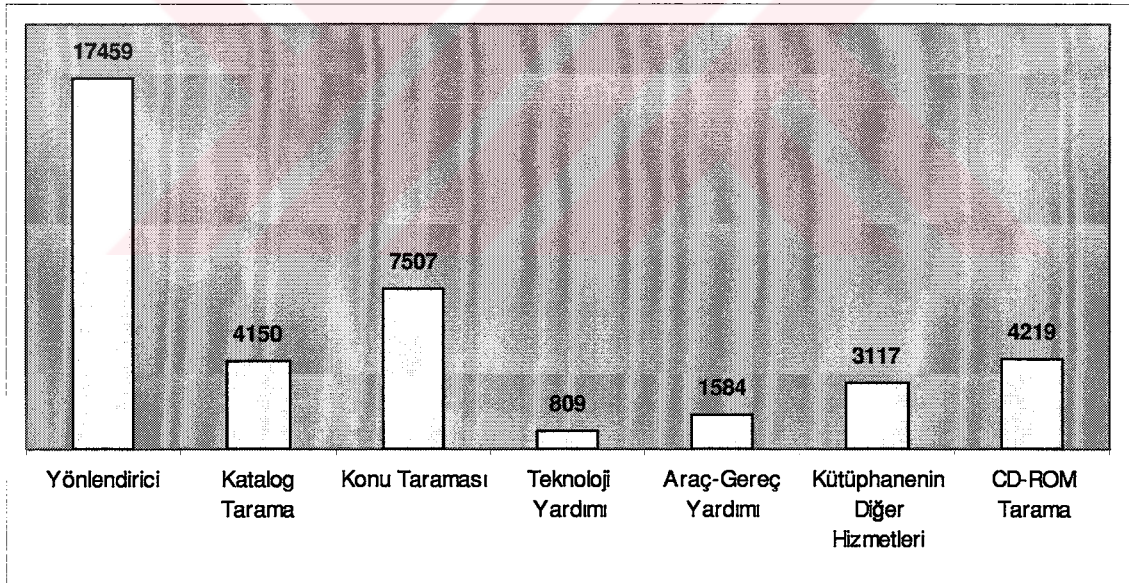
³⁰ ODTÜ Kütüphanesi Sürelî Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birim Uzmanlarından Sayın Hale Uysal ile 3 Nisan 2006 tarihinde yapılan yazışma.

yılında yapılan kullanıcı anketinden çıkan sonuçlar doğrultusunda, kullanıcılara kütüphane web sayfasında bulunan “Ask a Librarian – Kütüphaneciye Danışın” başlığı altında elektronik posta yolu ile de danışma hizmeti resmen verilmeye başlanmıştır.³¹

4.5.1. Geleneksel Danışma Hizmetleri

ODTÜ Kütüphanesi danışma masaları hem ODTÜ içi kullanıcılar hem de ODTÜ dışından gelen araştırmacılar tarafından yoğun bir biçimde kullanılmaktadır. 2005 verilerine göre danışma masasına 38845 soru yöneltilmiş ve bu sorular uzman personel tarafından yanıtlanmıştır.³²

Danışma masasına sorulan soruların %45’ini yönlendirici (Nerede? Hangi katta? Nasıl? gibi) sorular oluşturmaktadır. Bunu %19 ile konu taraması ile ilgili sorular takip etmektedir.

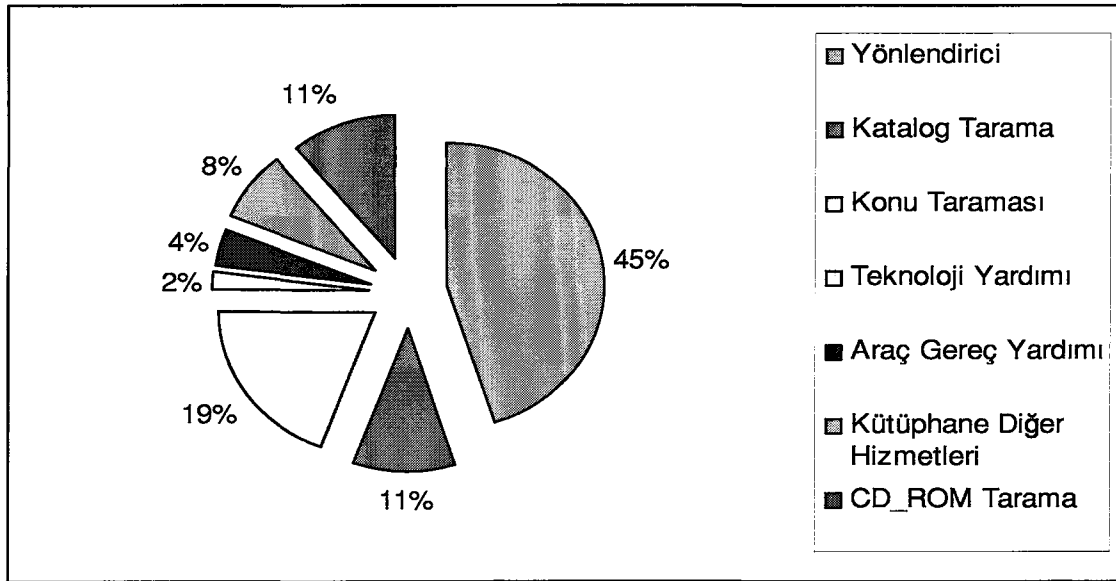


Şekil 7. ODTÜ Kütüphanesi’ne 2005 Yılında Gelen Danışma Sorularının Sayıları *

³¹ ODTÜ Kütüphanesi Süreli Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birim Uzmanlarından Sayın Şemsa Olşen Güzeldere ile 13 Haziran 2005 tarihinde yapılan yazışma.

³² ODTÜ Kütüphanesi Süreli Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birim Uzmanlarından Sayın Hale Uysal ile 3 Nisan 2006 tarihinde yapılan yazışma.

*Şekil ODTÜ Kütüphanesi Süreli Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birim Uzmanlarından Sayın Hale Uysal ile 3 Nisan 2006 tarihinde yapılan yazışma sonucunda elde edilen veriler gözönüne alınarak hazırlanmıştır.



Şekil 8. ODTÜ Kütüphanesi 2005 Yılı Danışma Sorularının Yüzdeleri Dağılımı*

ODTÜ Kütüphanesi'nde geleneksel danışma hizmetleri kapsamında aşağıdaki hizmetler verilmektedir:

- *İlgili Kaynağa Yönlendirme:* Bu hizmet, kullanıcının bilgi ihtiyacının saptanarak, doğru kaynağa yönlendirilmesini kapsamaktadır.
- *Basılı Danışma ve Elektronik Bilgi Kaynakları Kullanımı Hakkında Bilgilendirme:* Kullanıcının ihtiyaç duyması durumunda danışma kaynaklarını ve elektronik bilgi kaynaklarını kullanmasında kılavuzluk etmeyi kapsamaktadır.
- *Atıf Tarama:* ODTÜ mensuplarının talebi üzerine, Science Citation Index ya da Social Science Citation Index'e giren makalelerin ve bu

* Şekil ODTÜ Kütüphanesi Süreli Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birim Uzmanlarından Sayın Hale Uysal ile 3 Nisan 2006 tarihinde yapılan yazışma sonucunda elde edilen veriler gözönüne alınarak hazırlanmıştır.

makalelere yapılan atıfların saptanarak kullanıcıya bildirilmesini kapsamaktadır.

- *Kullanıcı Eğitimi:* 2005 yılında verilmeye başlanan bu hizmet kapsamında, ENG102 dersi alan tüm birinci sınıf öğrencileri için (yaklaşık 2500 öğrenci), ikinci dönem başında, ikişer hafta süreyle, elektronik kaynaklar ağırlıklı olmak üzere tüm kütüphane kaynaklarının kullanımına yönelik eğitimler düzenlenmektedir.
- *Kütüphane Tanıtım Turları:* Her akademik yılın başında, üniversiteye yeni katılan öğrencilere kütüphanenin tanıtımını yapmak amacıyla oryantasyon programları düzenlenmektedir. Kütüphane web sayfasında bulunan “Sanal Kütüphane Turu” da bu hizmetin kapsamı içinde değerlendirilmektedir.
- *Kütüphane Bülteni ve Broşür Hazırlama:* 2004 yılında yayınlanmaya başlanan Kütüphane Bülteni, kütüphane kaynaklar ve hizmetleriyle ilgili olarak meydana gelen değişiklikler hakkında bilgi vermektedir. Bunların dışında kütüphane tanıtımına ve kaynakların kullanımına yönelik broşürler hazırlanarak kütüphane kullanıcılarına basılı ve elektronik ortamda dağıtılmaktadırlar.
- *Duyuru Hizmeti:* ODTÜ Kütüphanesi bilgi kaynakları ve hizmetlerindeki yenilik ve gelişmelerle ilgili haberlerin üniversite çapında basılı ve elektronik ortamda verilen duyurulmasını kapsamaktadır.
- *Eğitim Materyali Hazırlama:* Bu hizmet, katalog kullanımı ve veritabanları kullanımı ile ilgili olmak üzere iki ayrı şekilde verilmektedir. Katalog kullanımı ile ilgili eğitim materyali hazırlama; kullanıcıların kütüphane kataloğunu etkin biçimde kullanmalarını sağlamak amacıyla, her tarama şeklini ayrıntılı biçimde anlatan broşürlerin hazırlanmasını içermektedir. Veri tabanlarının kullanımına

yönelik ilgili eğitim materyali hazırlama ise üç farklı dokümanı içermektedir. Abone oluna her veri tabanı için veritabanının kapsamı, içeriği, erişim şekli, güncellenme sıklığı gibi kısa bilgilerin bulunduğu doküman birinci tür dokümandır. İkinci tür doküman kullanıma yönelik kısa ve basit bilgiler içerir. Üçüncü tür doküman ise veritabanının kullanımını, kendi ara yüzü üzerinde göstererek ayrıntılı biçimde hazırlanan sunumlardır. Bu hizmet kapsamında oluşturulan dokümanlar kütüphanenin web sayfasında hizmete sunulmaktadır.³³

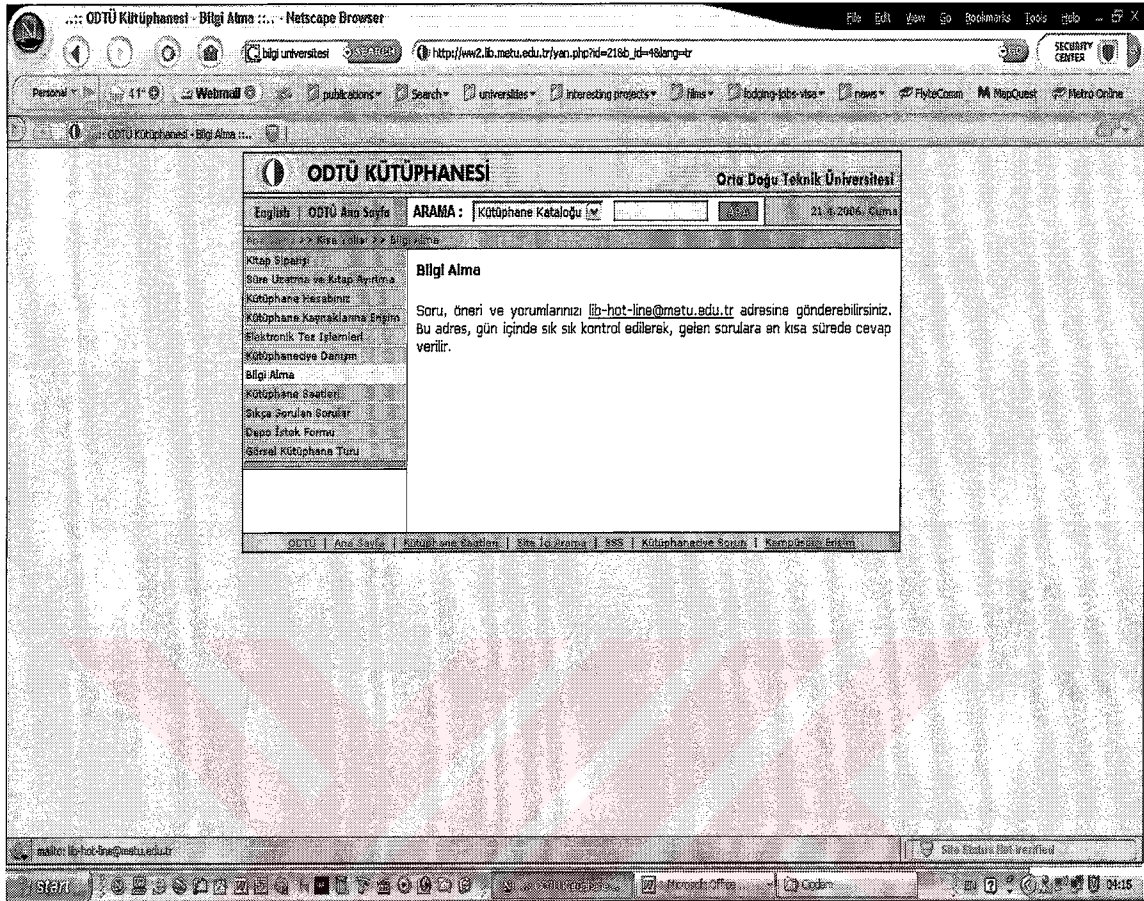
4.5.2. Elektronik Danışma Hizmeti

ODTÜ Kütüphanesi elektronik danışma hizmeti oluşumunun temelleri 1996 yılına dayanır. 1996 yılında kütüphane web sayfasının hizmete girmesiyle birlikte, kullanıcıların istek, öneri ve görüşlerini kütüphaneye elektronik posta aracılığı ile iletebilmeleri ve cevapları yine elektronik posta ile alabilmeleri amacıyla kütüphane web sayfasına “Bilgi Alma - Lib-Hot-Line” başlığı altında lib-hot-line@metu.edu.tr adresi eklenmiştir. “Bilgi Alma” aracılığı ile gelen sorular, kütüphanedeki tüm birimlere ulaşmakta ve elektronik postanın içeriğine göre ilgili birim ve personel tarafından yanıtlanmaktaydı.

“Bilgi Alma” hizmetinin yanı sıra ODTÜ Kütüphanesi, 2002 yılında hazırladığı stratejik planında belirttiği üzere; bilgiyi, hizmet verdiği kitleye çağdaş bilgisayar ve ağ teknolojilerini kullanarak hızlı ve ekonomik bir şekilde, zaman ve yerden bağımsız olarak ulaştıran modern bir bilgi ve belge merkezi olma amacını gerçekleştirebilmek, değişen ve artan kullanıcı beklentisini daha etkin bir biçimde karşılayabilmek için 2003 yılından itibaren, hizmetlerini yenilenen web sayfası aracılığı ile kullanıcılarına sunmaya başlamıştır. Bu amaçla 2003 yılından itibaren, kütüphane web sayfası aracılığı ile “Bilgi Alma”nın yanı sıra “Kütüphaneciye Danışın -Ask A Librarian” adlı elektronik danışma hizmetini de kullanıcılara sunmaya başlamıştır.³⁴

³³ ODTÜ Kütüphanesi Süreli Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birim Uzmanlarından Sayın Hale Uysal ile 3 Nisan 2006 tarihinde yapılan yazışma.

³⁴ ODTÜ Kütüphanesi Süreli Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birim Uzmanlarından Sayın Şemsa Olşen Güzeldere ile 13 Haziran 2005 tarihinde yapılan yazışma.

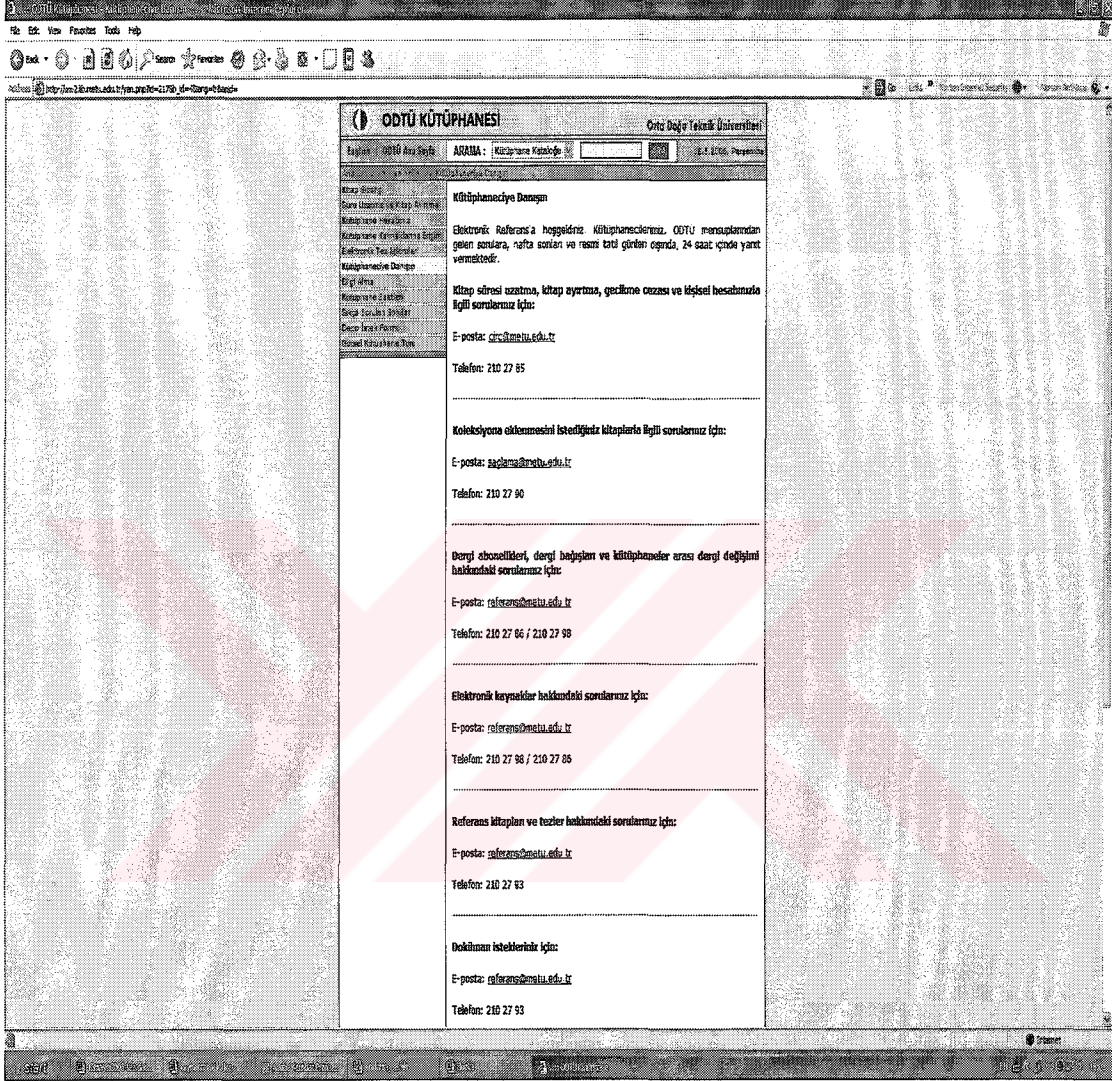


Şekil 9. ODTÜ Kütüphanesi Bilgi Alma (Lib-Hot-Line) sayfası

Kaynak: <http://ww2.lib.metu.edu.tr>

Kütüphane web sayfası üzerinde yer alan “Kütüphaneciye Danışın” bağlantısını tıklayarak erişmek mümkündür. “Kütüphaneciye Danışın” sayfasında yer alan elektronik posta adreslerine gönderilen sorular, ilgili personel tarafından 24 saat içerisinde yanıtlanmaktadır, “Kütüphaneciye Danışın” hizmeti aracılığı ile sorulabilecek sorular dokuz başlık altında toplanmıştır. Bu başlıklardan beş tanesi kütüphanenin vermiş olduğu diğer hizmetlerle (kitap siparişi, kitap süresi uzatma vb.) ilgiliyken, dört tanesi dergi abonelikleri, elektronik kaynaklar, danışma kitapları ve tez ile doküman istekleri olmak üzere referans hizmetleriyle ilişkilendirilerek referans@metu.edu.tr adresi ile danışma birimine yönlendirilmiş durumdadır. Her başlık altında ilgili açıklamalarla beraber elektronik posta adresleri ve telefon numaraları

verilmiştir. Kullanıcının sorusunu nereye ileteceği hakkında kararsız kalması durumunda kullanabileceği bir genel sorgu formu da buraya bağlantı olarak verilmiştir.



Şekil 10. ODTÜ Kütüphanesi “Kütüphaneciye Danışın - Ask A Librarian” sayfası

Kaynak: <http://ww2.lib.metu.edu.tr>

Kullanıcı, “Kütüphaneciye Danışın” sayfası aracılığıyla danışma sorularını iletirken, doğrudan elektronik posta sunucusuna bağlanmakta ve sorusunu serbest bir şekilde yazarak kütüphaneye iletebilmektedir.

Kullanıcının “genel sorgu formunu” doldurmayı tercih ettiği durumda ise hazırlanmış olan formda bulunan isim, e-posta, posta adresi ve telefon numarası ile sorusunu

yazabileceği alanlar karşısına çıkmaktadır. Kullanıcının bu alanları doldurarak “gönder” butonuna basması, sorunun kütüphaneye iletilmesi için yeterli olmaktadır. Genel sorgu formuna “Kütüphaneciye Danışın” sayfasından erişilebildiği gibi kütüphane web sayfalarının hepsinden ilgili bağlantı ile erişilebilmektedir. Bu formun alt kısmında ayrıca sıkça sorulan sorular da yer almaktadır.

ODTÜ KÜTÜPHANESİ
Orta Doğu Teknik Üniversitesi

English | ODTÜ Ana Sayfa | ARAMA : Kütüphane Kataloğu | 17.4.2006. Pazartesi

Genel Sorgu Formu

İsim :

E-Mail Adresi :

Posta adresi :

Telefon :

Soru :

En çok sorulan sorular ve yanıtın için, SSS (Sık Sorulan Sorular) sayfamıza gözatabilirsiniz.

ODTÜ | Ana Sayfa | Kütüphane Sayfaları | Site İçerisi | SSS | Kütüphaneciye Sorular | Kampüsüstü Erişim

Şekil 11. ODTÜ Kütüphanesi Genel Sorgu Formu Örneği

Kaynak: <http://ww2.lib.metu.edu.tr>

2005 yılı verilerine göre, ODTÜ Kütüphanesine toplam 271 danışma sorusu elektronik olarak ulaştırılmış ve yine elektronik olarak cevaplandırılmıştır. Bu sorulardan 163 tanesi “Bilgi Alma “, 108 tanesi de “Kütüphaneciye Danışın” hizmetleri aracılığı ile iletilmişlerdir. Elektronik posta olarak iletilen danışma soruları dört başlık altında gruplanabilmektedirler:

- *Veri tabanları ile ilgili sorular:* Bu sorular genellikle ODTÜ Kütüphanesi'nin abone olduğu veri tabanlarına erişim sorunları ile ilgili olmaktadır. Erişim sorunları genellikle 24 saat içerisinde çözülmektedir.
- *Kütüphaneden yararlanma ile ilgili sorular:* Dış kullanıcılardan, kütüphaneden yararlanma koşulları ile ilgili olarak gelen sorulardır.
- *Araştırma soruları:* Bu tarz sorular genellikle dış kullanıcılar tarafından sorulmaktadır. ODTÜ Kütüphanesinde literatür tarama hizmeti verilmemekte, ancak kullanıcılar ilgili kaynaklara yönlendirilmektedir.
- *Dergi ve veri tabanı aboneliği:* Son grupta ise yeni dergi veya veri tabanı aboneliği talep eden istek ve ilgili sorular yer almaktadır.³⁵

³⁵ ODTÜ Kütüphanesi Süreli Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birim Uzmanlarından Sayın Hale Uysal ile 3 Nisan 2006 tarihinde yapılan yazışma.

5. BÖLÜM

BULGULAR

5.1. KULLANICI ANKETLERİ BULGULARI

5.1.1. Kullanıcıların Fakülteleere Göre Dağılımları

Ankete katılan kullanıcıların Fakülteleere göre dağılımları Çizelge 1.`de verilmiştir. Bu verilere göre; üniversitenin fakültelerinin nüfus yoğunluğuna uygun bir kullanım söz konusudur. Kütüphaneye doğrudan gelerek soru soran kullanıcıların % 29,4`ü Mühendislik ve %23`ü Fen Edebiyat Fakülteleri`nde iken % 2,2`si Mimarlık ve %1`lik bölümü de Enstitüler`de olduklarını bildirmişlerdir. Sorularını elektronik olan ileten kullanıcılardan %31,4`ü Fen Edebiyat ve %26`sı Mühendislik Fakültelerinde, % 5,2`si ise Enstitülere bağlıdır.

Çizelge 1. Kullanıcıların Fakülteleere Göre Dağılımları

FAKÜLTELER	1. Anket		2. Anket	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Mimarlık Fakültesi	11	2,2	3	7,8
Fen Edebiyat Fakültesi	115	23	12	31,4
İdari ve İktisadi Bilimler	71	14,1	4	10,4
Eğitim Fakültesi	44	8,8	3	7,8
Mühendislik Fakültesi	147	29,4	10	26
Enstitü	5	1,0	2	5,2
Yabancı Diller	32	6,4	0	0
Diğer	79	15,7	4	10,4
Toplam	504	100	38	100

5.1.2. Kullanıcı Grupları

Çizelge 2.`de görüldüğü üzere, sorularını kütüphaneye doğrudan ileten kullanıcıların en yoğun kısmını %61,3 ile lisans öğrencileri oluştururken, elektronik ortamda ileten kullanıcılardan en büyük kısmını %44,7 ile lisansüstü öğrenciler oluşturmaktadır. En az kullanım, sorularını doğrudan iletenler arasında %4,4 ve sorularını elektronik olarak iletenler arasında %15,8`lik oranla, dış kullanıcı ve mezun gibi diğer grup kullanıcılarda olduğu görülmektedir. Sorularını doğrudan ileten kullanıcılar arasındaki sıklık oranı farkı (%61,3 en yoğun ve %4,4 en az) daha belirgin iken, sorularını elektronik olarak ileten kullanıcılar arasındaki sıklık oranı ise (%44,7 en yoğun ve %15,8 en az) daha azdır.

Çizelge 2. Kullanıcı Grupları

Grup	1. Anket		2. Anket	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Hazırlık Öğrencisi	53	10,5	0	0
Lisans Öğrencisi	309	61,3	7	18,4
Lisans Üstü Öğrencisi	81	16,1	17	44,7
Akademik Personel	39	7,7	8	21,1
İdari Personel	0	0	0	0
Diğer	22	4,4	6	15,8
Toplam	504	100	38	100

5.1.3. Kullanıcıların Danışma Birimini Kullanım Sıklığı

Anket sonuçlarından elde edilen verilere göre, kullanıcıların yaklaşık %75` i danışma birimlerine birden fazla kez başvurmuşlardır. Kütüphaneye gelerek doğrudan danışma sorularını ileten kullanıcılardan %41,7 si kütüphanenin danışma hizmetini veren Süreli Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar ve Referans Birimleri”ne bilgi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla 2005-2006 Akademik Ders Yılı Güz Döneminde dört ve daha fazla kez başvurmuşlardır. Buna karşın elektronik olarak sorularını ileten kullanıcılar ise en çok %31,6 ile bir kez başvurduklarını bildirmişlerdir. Hiç başvurmayanların oranları ise

doğrudan gelenler için %25,6 ve elektronik olarak iletenler için %23,7 olarak ortaya çıkmaktadır.

Çizelge 3. Kullanıcıların Danışma Birimini Kullanım Sıklığı

Güz 2005 Kullanımı	1. Anket		2. Anket	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Hiç	129	25,6	9	23,7
1 kez	54	10,7	12	31,6
2 kez	66	13,1	8	21,1
3 kez	45	8,9	6	15,7
4 ve daha fazla	210	41,7	3	7,9
Toplam	504	100	38	100

5.1.4. Kullanıcıların Danışma Birimine Genellikle Başvurma Amaçları

Kütüphaneye doğrudan gelerek danışma sorusu soran ve elektronik olarak sorularını ileten kullanıcıların danışma hizmeti veren birimlere başvurma nedenleri ile ilgili veriler Çizelge 4.`de verilmiştir. Buna göre, sorularını doğrudan ileten kullanıcılardan %50,6`sının belirli bir kaynağı istemek, %35,7`sinin yönlendirici ve %26,2`sinin de elektronik kaynak taraması ile ilgili sorularını danışma masalarına ilettikleri görülmektedir. Sorularını elektronik olarak ileten kullanıcılar da %31,6 ile elektronik kaynak taraması ile ilgili olarak danışma masalarına başvurduklarını ve yine %23,7 ile yönlendirici, raf araması ve tez taraması ile ilgili sorularını iletmek için danışma masalarına başvurduklarını belirtmişlerdir. Sorularını doğrudan ileten kullanıcıların %22`si danışma masalarına konu taraması için başvururlarken, sorularını elektronik olarak ileten kullanıcıların sadece %7,9` u konu taraması için danışma masalarına başvurmuşlardır.

Çizelge 4. Kullanıcıların Danışma Birimine Genellikle Başvurma Amaçları

Başvuru Amacı	1. Anket		2. Anket	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Yönlendirici	180	35,7	9	23,7
Belirli Bir Kaynağı İstemek	255	50,6	6	15,8
Katalog Tarama	116	23	8	21,1
Elektronik Kaynak Tarama	132	26,2	12	31,6
Raf Araması	79	15,7	9	23,7
Konu Taraması	111	22	3	7,9
Teknoloji Yardımı	42	8,3	8	21,1
Araç-Gereç Yardımı	102	20,2	5	13,2
Kütüphanenin Diğer Hiz.	68	13,5	4	10,5
Tez Taraması	84	16,5	9	23,7
Diğer	37	7,3	6	15,8

5.1.5. Bilgi İhtiyacının Karşlanması İçin Kullanılan Araç ve Yöntemler

Çizelge 5.`de kullanıcıların ODTÜ Kütüphanesi danışma masalarına başvurmadan önce bilgi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla hangi araç ve yöntemleri kullandıkları gösterilmiştir. Sorularını doğrudan ileten ve ankete katılan 504 kullanıcıdan 329`u (%82,25) bu soruya cevap vermiş bulunmaktadır ve elde edilen verilere göre ilk sırada %88,1 ile İnternet`te tarama yer almaktadır. Bunu %68,3 ile kütüphane katalog taraması ve %61,3 ile kütüphanenin abone olduğu veritabanları üzerinde tarama takip etmektedir. %2,1`lik kullanıcı grubu ise kendi kitap ve kütüphanelerine başvurmak gibi diğer yöntemleri ilk başvuru araç ve yöntemi olarak görmektedirler. Benzer durum sorularını elektronik olarak ileten kullanıcılar için de geçerlidir ve bu kullanıcıların % 76,3`ü yine ilk kaynak olarak İnternet`i kullanmaktadırlar.

Çizelge 5. Bilgi İhtiyacının Karşlanması İçin Kullanılan Araç ve Yöntemler

Araç ve Yöntemler	1. Anket		2. Anket	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Kütüphane web sayfası	175	53,2	12	31,6
Kütüphane katalog taraması	222	68,3	12	31,6
Kütüphane veritabanları taraması	202	61,3	14	36,8
İnternet'te Tarama	290	88,1	29	76,3
Arkadaş-meslektaş danışma	155	47,1	9	23,7
Diğer	7	2,1	6	15,8

5.1.6. Danışma Masalarına Doğrudan İletilen Sorular

Danışma masalarına gelerek doğrudan sorularını ileten kullanıcılara yapılan anketin uygulandığı dönem içinde danışma masalarına gelen soruların dağılımı Çizelge 6.` da verilmiştir. Bu verilere göre, anketi cevaplayan toplam 504 kullanıcıdan 357 (%70,8) tanesi anketin uygulandığı zaman diliminde danışma birimine sordukları sorular hakkında bilgi vermişlerdir. Açık uçlu olarak hazırlanan bu soruya verilen cevaplar 10 ayrı soru kategorisinde değerlendirilmiştir. Bu verilere göre, geçerli yüzdeleri dikkate alındığında, kullanıcıların önemli bir bölümü, %33,9`u danışma birimine yönlendirici sorular sormaktadırlar. %13,7`si katalog taraması, %13,3`ü belirli bir kaynağın istenmesi, %8,7`si elektronik kaynak taraması ile ilgili sorularını iletirken, %4,2`si teknoloji yardımı, %3,9`u araç gereç yardımı ve %2,2`si kütüphanenin diğer hizmetleri hakkında bilgi almak ile ilgili sorularını iletmişlerdir.

Çizelge 6. Kullanıcıların Doğrudan İlettikleri Danışma Soruları

Doğrudan İletilen Danışma Soruları	I. Anket	
	Sıklık	%
Yönlendirici	121	33,9
Belirli Bir Kaynağı İstemek	47	13,3
Katalog Tarama	49	13,7
Elektronik Kaynak Tarama	31	8,7
Raf Tarama	17	4,8
Konu Taraması	32	9
Teknoloji Yardımı	15	4,2
Araç-Gereç Yardımı	14	3,9
Kütüphanenin Diğer Hizmetleri	8	2,2
Tez Taraması	23	6,3
Toplam	357	100

5.1.7. Kullanıcıların Sorularını Doğrudan İletme Nedenleri

Sorularını danışma masalarına gelerek doğrudan ileten kullanıcılardan 377'si (%74,8) sorularını niçin danışma birimine gelerek iletmeyi tercih ettiklerine ilişkin olarak bilgi vermişlerdir. Bilgi veren 377 kullanıcının dağılımı Çizelge 7.'de verilmiştir. Buna göre, kullanıcıların %31,3'ü kütüphanede fiziksel olarak buldukları için, %27,1'i acil olarak bilgi ihtiyaçlarının olması ve kısa sürede cevap alabilmek için, %12,5'i ise başka bir yöntemle sorularını iletebileceklerinden haberdar olmadıkları ve bu nedenle sorularını doğrudan ilettiklerini bildirmişlerdir.

Çizelge 7. Kullanıcıların Sorularını Doğrudan İletme Nedenleri

Soruları Doğrudan İletme Nedenleri	1. Anket	
	Sıklık	%
Kütüphanede fiziksel olarak bulunma	118	31,3
Doğrudan ve ayrıntılı şekilde iletebilmek	98	26
Acil olarak bilgi ihtiyacının olması	102	27,1
Başka bir yöntemin varlığından habersiz	47	12,5
Diğer	12	3,2
Toplam	377	100

5.1.8. Doğrudan İletilen Danışma Sorularına Verilen Cevapların Değerlendirmesi

Çizelge 8.`de görüldüğü üzere, anketi dolduran 504 kullanıcıdan 362`i (%71,8) danışma masasına doğrudan ilettikleri sorularına, danışma birim personeli tarafından verilen cevaplarla ilgili olarak değerlendirme yapmışlardır. 362 kullanıcıdan 225`i (%62,2) ilettikleri sorulara tam cevap alabildiklerini, 119 kullanıcı (%32,9) kısmen cevap alabildiklerini, 18 (%5) kullanıcı ise sorularına uygun cevaplar alamadıklarını belirtmişlerdir. Anketi cevaplayan kullanıcılar arasında sorularına zamanında cevap alamayan ya da hiç cevap alamayan kullanıcı bulunmamaktadır.

Çizelge 8. Doğrudan İletilen Danışma Sorularına Verilen Cevapların Değerlendirmesi

Doğrudan İletilen Soruya	1. Anket	
	Sıklık	%
Tam ve zamanında cevap alabildim	225	62,2
Kısmen cevap alabildim	119	32,9
Uygun cevap alamadım	18	5
Zamanında cevap alamadım	0	0
Hiç cevap alamadım	0	0
Toplam	362	100

5.1.9. Sorularını Doğrudan İleten Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinden Haberdar Olup Olmamaları

Çizelge 9.`da görüldüğü üzere, sorularını kütüphaneye gelerek doğrudan ileten kullanıcıların %70`i bilgi ihtiyacı ile ilgili sorularını ODTÜ Kütüphanesi web sayfası üzerinden elektronik posta olarak verilen “Kütüphaneciye Danışın” hizmeti aracılığı ile danışma birimine iletebileceklerinden habersiz iken, sadece %30`u böyle bir hizmetten haberdar olduklarını bildirmişlerdir.

Çizelge 9. Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinden Haberdar Olup Olmamaları

Elektronik Danışma Hizmetinden Haberi Var	1. Anket	
	Sıklık	%
Evet	151	30
Hayır	353	70
Toplam	504	100

5.1.10. Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinden Nasıl Haberdar Oldukları

Sorularını doğrudan ve elektronik olarak ileten kullanıcılar Çizelge 10.`da da görüldüğü gibi “Kütüphaneciye Danışın” hizmetinden %77,48 ve %68,4 oranlarında kütüphane web sayfası aracılığı ile haberdar olduklarını bildirmişlerdir. Verdikleri bilgilere göre, hiçbir kullanıcı danışma kütüphanecisi tarafından bu hizmetten özel olarak haberdar edilmemiş, ancak sorularını doğrudan ileten kullanıcılardan %9,93`ü hizmetten kütüphane tanıtım programı aracılığı ile haberdar olduklarını bildirmişlerdir.

Çizelge 10. Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinden Nasıl Haberdar Oldukları

"Kütüphaneciye Danışın" Hizmetinden Nasıl Haberiniz Oldunuz?	1. Anket		2. Anket	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Kütüphane web sayfası	117	77,48	26	68,4
Kütüphane tanıtım programı	15	9,93	0	0
Referans Kütüphanecisi	0	0	0	0
Arkadaş-Meslektaş Tavsiyesi	12	7,94	5	13,2
Diğer	7	4,65	7	18,4
Toplam	151	100	38	100

5.1.11. Sorularını Doğrudan İleten Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetini Daha Önce Kullanıp Kullanmadıkları

Çizelge 11. “Kütüphaneciye Danışın” hizmetinden haberdar olan 151 kullanıcıdan 40 tanesi (%26,49) daha önce bu hizmeti bilgi ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla kullanmışken, 111 kullanıcı (%73,51) ise hizmetten haberdar olmalarına karşın daha önce bu hizmetini kullanmadıklarını göstermektedir.

Çizelge 11. Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetini Daha Önce Kullanıp Kullanmadıkları

“Kütüphaneciye Danışın” Hizmetini Daha Önce Kullanma	1. Anket	
	Sıklık	%
Evet	40	26,49
Hayır	111	73,51
Toplam	151	100

5.1.12. Sorularını Doğrudan İleten Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetini Kullanmama Nedenleri

Sorularını doğrudan ileten 504 kullanıcıdan, “Kütüphaneciye Danışın” hizmetinden haberdar olan 151 kullanıcıdan 111’i bu hizmeti hiç kullanmadıklarını bildirmişlerdir. Bu kullanıcıların %47,7 gibi önemli bir kısmı yüz yüze yapılan görüşmeyi tercih ettikleri ve % 33,4’ü de hizmetten nasıl ve hangi amaçla yararlanacaklarını bilmedikleri için “Kütüphaneciye Danışın” hizmetini kullanmadıklarını bildirmişlerdir. Buna karşın kullanıcıların sadece % 2,7’si bilgisayar ve İnternet bilgisi yetersizliği ve diğer nedenlerle hizmeti hiç kullanmadıklarını bildirmişlerdir (Çizelge 12).

Çizelge 12. Sorularını Doğrudan İleten Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetini Kullanmama Nedenleri

"Kütüphaneciye Danışın" Hizmetini Kullanmama Nedenleri	I. Anket	
	Sıklık	%
Bilgisayar ve İnternet bağlantısına ulaşmada zorluk	6	5,4
Bilgisayar ve İnternet bilgisi yetersizliği	3	2,7
Elektronik ortamda rahat iletişim kuramama	9	8,1
Hizmetten nasıl yararlanılacağını bilmeme	37	33,4
Yüz yüze görüşmeyi tercih etme	53	47,7
Diğer	3	2,7
Toplam	111	100

5.1.13. “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinin Tekrar Kullanıcıları

Çizelge 13.’de de görülebileceği üzere, sorularını elektronik olarak ileten kullanıcılardan %73,7’si tekrar yararlanan kullanıcılar olarak bu hizmetten birden fazla kez yararlanmışlardır. Kullanıcıların %26,3’ü ise bu hizmeti ilk kez kullanmaktadırlar.

Çizelge 13. “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinin Tekrar Kullanıcıları

"Kütüphaneciye Danışın" Hizmetinden Daha Önce Yararlananlar	2. Anket	
	Sıklık	%
Evet	28	73,7
Hayır	10	26,3
Toplam	38	100

5.1.14. Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetine Sordukları Sorulara Verilen Cevapları Değerlendirmeleri

Çizelge 14.’de “Kütüphaneciye Danışın” hizmetine soru soran kullanıcıların verilen cevaplarla ilgili değerlendirmelerine ait bilgiler verilmektedir. Buna göre daha önce “Kütüphaneciye Danışın” hizmetini kullanmış ve sorularını doğrudan ileten 40 kullanıcıdan 29 (%72,5)’nin sorularına verilen cevaplarla ilgili değerlendirmeleri olmuştur. Sorularını elektronik olarak ileten kullanıcıların ise tamamı soruya cevap vermişlerdir. Bu verilere göre, 29 kullanıcıdan 13’ü (%44,8) sorularına tam cevap alabildiklerini belirtirken, 8’i (%27,5) kısmen cevap alabildiklerini ve 4 kullanıcı (%13,8) da sorularına karşılık olarak uygun cevap alamadıklarını belirtmişlerdir. Sorularını elektronik olarak ileten kullanıcılardan %52,6’sı tam ve uygun cevap aldıklarını belirtirlerken, geriye kalan %47,4’ü kısmen cevap aldıklarını ya da uygun cevap alamadıklarını belirtmişlerdir. Verilere göre gönderdikleri sorulara karşı hiç cevap alamayan kullanıcı bulunmamaktadır.

Çizelge 14. Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetine Sordukları Sorulara Verilen Cevapları Değerlendirmeleri

Sorulan Soruya	1. Anket		2. Anket	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Tam ve zamanında cevap alabildim	13	44,8	20	52,6
Kısmen cevap alabildim	8	27,5	14	36,9
Uygun cevap alamadım	4	13,8	4	10,5
Zamanında cevap alamadım	3	10,4	0	0
Hiç cevap alamadım	0	0	0	0
Toplam	29	100	38	100

5.1.15 “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinin Cevaplama Hızı

Sorularını elektronik olarak ileten kullanıcıların sorularının cevaplanma hızı ile ilgili olarak verdikleri bilgiler Çizelge 15.`de sıralanmıştır. Bu bilgilere göre, kullanıcıların %57,9`u cevapları çok hızlı olarak değerlendirirken, sadece % 7,9`u cevaplama süresini yavaş bulmuşlardır.

Çizelge 15. “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinin Cevaplama Hızı

"Kütüphaneciye Danışın" Hizmetinin Cevaplama Hızı	2. Anket	
	Sıklık	%
Çok Hızlı	22	57,9
Hızlı	13	34,2
Yavaş	3	7,9
Çok Yavaş	0	0
Toplam	38	100

5.1.16. Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinin Kullanımını Değerlendirmeleri

Çizelge 16.`da görüldüğü üzere sorularını doğrudan ileten ancak daha önce “Kütüphaneciye Danışın” hizmetinden yararlanan kullanıcıların %56,8`i ile sorularını elektronik olarak ileten kullanıcıların %63,2`si bu hizmetin kullanımının çok kolay

olduğunu belirtmişlerdir. Sorularını doğrudan ileten kullanıcıların sadece %5,4'ü bu hizmetin kullanımını zor bulmaktadırlar.

Çizelge 16. Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinin Kullanımını Değerlendirmeleri

"Kütüphaneciye Danışın" Hizmetinin Kullanımı	1. Anket		2. Anket	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Çok kolay	21	56,8	24	63,2
Kolay	14	37,8	14	36,8
Zor	2	5,4	0	0
Çok zor	0	0	0	0
Diğer	0	0	0	0
Toplam	37	100	38	100

5.1.17. Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinin İçeriğini Değerlendirmeleri

Çizelge 17.'de kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” hizmetinin içeriğini nasıl bulduklarıyla ilgili olarak verdikleri bilgiler yer almaktadır. Bu bilgilere göre, sorularını doğrudan ileten kullanıcıların %64,86'sı sorularını iletecekleri yeri bulmakta zorluk yaşarlarken bu oran sorularını elektronik olarak ileten kullanıcılar için %42,1'e düşmektedir. Sorularını elektronik olarak ileten kullanıcıların %47,4'ü sorularını iletecekleri yeri kolayca bulurlarken, sorularını doğrudan ileten kullanıcıların sadece %5,4'ü sorularını iletecekleri yeri kolayca bulduklarını bildirmişlerdir.

Çizelge 17. Kullanıcıların “Kütüphaneciye Danışın” Hizmetinin İçeriğini Değerlendirmeleri

"Kütüphaneciye Danışın" Hizmeti İçinde Soru İletimi	1. Anket		2. Anket	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Kolayca buluyorum	2	5,4	18	47,4
Zorluk yaşıyorum	24	64,86	16	42,1
Tam tanımlanmamış	11	29,74	4	10,5
Diğer	0	0	0	0
Toplam	37	100	38	100

5.1.18. Sohbet Hizmetinin Kullanım Sıklığına Etkisi

Kullanıcılar çok yüksek oranlarda kütüphanenin sohbet aracılığı ile danışma hizmeti vermesi durumunda bu hizmetten faydalanacaklarını ve elektronik danışma hizmeti kullanım sıklıklarının artacağını bildirmişlerdir. Çizelge 18.'de de verildiği üzere, sorularını doğrudan ileten kullanıcıların % 72,4'ü ve elektronik olarak ileten kullanıcıların 73,7'si kullanımlarının artacağını belirtirlerken sadece sorularını doğrudan ileten kullanıcıların %2,6'sı sohbet hizmetinin kullanımlarını azaltacağını bildirmişlerdir.

Çizelge 18. Sohbet Hizmetinin Kullanım Sıklığına Etkisi

Sohbet Hizmeti	1. Anket		2. Anket	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Kullanımı artırır	365	72,4	28	73,7
Kullanımı azaltır	13	2,6	0	0
Kullanım sıklığını etkilemez	126	25	10	26,3
Toplam	504	100	38	100

5.1.19. Kullanıcıların Kütüphane Web Sayfasında Bulunan Elektronik Hizmetleri Kullanım Alışkanlıkları

Kullanıcıların ODTÜ Kütüphanesi web sayfasında bulunan ve Süreli Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birimi tarafından hazırlanıp sunulan elektronik hizmetlerini kullanım alışkanlıkları ile ilgili olarak elde edilen veriler Çizelge 19.da verilmiştir. Bu verilere göre, kullanıcılar en çok Kütüphane Kaynaklarına Erişim”, “Elektronik Kaynaklar Eğitimi” ve “E-Tezler” ile ilgili elektronik hizmetleri kullanmaktadırlar. En az kullanılan elektronik hizmetler ise “Sıkça Sorulan Sorular” ve “Tanıtım ve Kullanıcı Eğitimi” ile ilgili hizmetlerdir.

Çizelge 19. Kullanıcıların Kütüphane Web Sayfasında Bulunan Elektronik Hizmetleri Kullanım Alışkanlıkları

Elektronik Hizmetlerin Kullanımı	E/H	1. Anket		2. Anket	
		Sıklık	%	Sıklık	%
Sıkça Sorulan Sorular	Evet	106	21	3	7,9
	Hayır	398	79	35	92
Toplam		504	100	38	100
Tanıtım ve Kullanıcı Eğitimi	Evet	90	17,9	7	18
	Hayır	414	82,1	31	82
Toplam		504	100	38	100
Kütüphane Kaynaklarına Erişim	Evet	289	57,3	16	42
	Hayır	214	42,5	22	58
Toplam		504	100	38	100
E-Tezler Kılavuzu	Evet	121	24	14	37
	Hayır	383	76	24	63
Toplam		504	100	38	100
Elektronik Kaynaklar Eğitim Materyali	Evet	157	31,2	18	47
	Hayır	347	68,8	20	53
Toplam		504	100	38	100
Diğer	Evet	36	7,1	8	21
	Hayır	468	92,9	30	79
Toplam		504	100	38	100

5.1.20. Kullanıcıların Bilgi İhtiyaçlarını Karşılama Tercihleri

Kullanıcıların bilgi ihtiyaçları ile ilgili soruları kütüphaneye iletmede tercih ettikleri yöntem ile ilgili elde edilen veriler Çizelge 20.`de belirtilmiştir. Bu verilere göre, kullanıcıların soru iletmede yönteminde birbirinden değişik tercihlerin olduğu saptanmıştır. Sorularını doğrudan ileten kullanıcıların %44,3ü sorularını yine doğrudan iletmeyi tercih ettiklerini belirtirken, sorularını elektronik olarak ileten kullanıcıların %52,6`sı ise yine elektronik olarak iletmeyi tercih etmektedirler. Kullanıcıların %20,1 ve %28,9`u sorularını iletmek için belirli bir tercihi olmadığını bildirmişlerdir.

Çizelge 20. Kullanıcıların Bilgi İhtiyaçlarını Karşılama Tercihleri

Soru Sorma Yöntemi Tercihi	1. Anket		2. Anket	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Doğrudan	220	44,3	7	18,4
Elektronik	177	35,6	20	52,6
Belirli bir tercihi yok	100	20,1	11	28,9
Diğer	0	0	0	0
Toplam	497	100	38	100

5.1.21. Danışma Hizmetlerinin Geliştirilmesi İçin Yapılan Öneriler

Kullanıcıların ODTÜ Kütüphanesi danışma hizmetlerini geliştirmek için yaptıkları öneriler 7 ana konu altında sınıflandırılmışlardır. Sorularını doğrudan ileten kullanıcıların 285'i ve sorularını elektronik olarak ileten kullanıcılardan 23'ü hizmetlerin geliştirilmesi için önerilerde bulunmuşlardır. Sorularını doğrudan ileten kullanıcıların % 31,99'u hizmetlerle ilgili tanıtımın daha iyi yapılması ve %20'si de personelin daha iyi eğitilmesi ile ilgili önerilerde bulunurlarken, sorularını elektronik olarak ileten kullanıcıların %26,1'i personel sayısının artırılması ve yine personelin

eğitimi ile ilgili önerilerde bulunmuşlardır. Kullanıcılar benzer oranlarda (%8,62 ve %8,7) dermenin geliştirilmesi yönünde önerilerde bulunmuşlardır.

Çizelge 21. Danışma Hizmetlerinin Geliştirilmesi İçin Yapılan Öneriler

Öneriler	1. Anket		2. Anket	
	Sıklık	%	Sıklık	%
Tanıtımın daha iyi yapılması	91	31,99	0	0
Kullanıcı eğitime ağırlık	39	13,25	2	8,7
Personel sayısının artırılması	30	10,43	6	26,1
Personelin Eğitimi	56	20	6	26,1
Çalışma saatlerinin uzatılması	28	10	4	17,4
Dermenin geliştirilmesi	16	8,62	2	8,7
Kütüphane diğer hizmetleri	25	5,71	3	13
Toplam	285	100	23	100

5.2. DANIŞMA PERSONELİ ANKETİ BULGULARI

5.2.1. Elektronik Danışma Hizmeti İçin Gerekli Temel Bilgilerde Personelin Durumu

Elektronik ortamda, özellikle sohbet aracılığı ile verilecek bir danışma hizmeti için, hizmeti veren personelin bilmesi beklenen temel danışma ve bilgisayar beceri düzeyleri ile ilgili olarak elde edilen veriler Çizelge 22. de verilmiştir. Danışma personelinden toplam %62,5'i olası teknik problemleri çözüme, %50 si dosya uzantıları hakkında bilgi ve yine %50'si klavyede hızlı ve düzgün yazma ve bilgisayara program yükleme, silme ve güncelleme konularında ya hiç bilgileri olmadığını ya da çok az bilgiye sahip olduklarını bildirmişlerdir. Buna karşın personelin %100'ü seç, kopyala ve yapıştır komutlarını kullanma, %62,5'i PDF dosyasından belli bir sayfanın basımı veya kopyalanmasını ve %50'si kısa yolları kullanmayı kolaylıkla yapabildiklerini belirtmişlerdir. Danışma personelinden elde edilen bu verilere dayanarak, personelin özellikle danışma hizmeti için gerekli genel bilgi düzeylerinin, genellikle "Evet" ve "Kolaylıkla" seçeneklerinde yüksek oranlarda yoğunlaşmaları ve teknik konularla ilgili

alanlarda ise daha çok “Hayır” ve “Biraz” oranlarda yoğunlaşmaları nedeniyle, personelin teknik konularla ilgili bilgi düzeylerinin genel danışma bilgi ve becerilerine göre daha az olduğu söylenebilir.

Çizelge 22. Elektronik Danışma Hizmeti İçin Gerekli Temel Bilgilerde Personelin Durumu

YAPABİLİRİM		Hayır	Biraz	Evet	Kolaylıkla
Windows da hepsini seç, kopyala ve yapıştır komutlarını kullanma	Sıklık	0	0	0	8
	%	0	0	0	100
ALT + TAB komutunu pencereler arasında geçiş için kullanma	Sıklık	0	2	2	45
	%	0	25	25	50
CTRL + SHIFT anahtarlarını birden fazla başlığın seçiminde kullanma	Sıklık	2	2	1	3
	%	25	25	12,5	37,5
CTRL + F, CTRL + N, CTRL + H gibi kısa yolları kullanma	Sıklık	0	2	4	4
	%	0	25	25	50
PDF dosyasından belli bir sayfanın basımı veya kopyalaması	Sıklık	0	2	1	5
	%	0	25	12,5	62,5
Bir web sayfasını desktop'a kopyalama	Sıklık	0	0	2	6
	%	0	0	25	75
Tarih (History file) ve geçici İnternet dosyalarının bilgisayardan silinmesi	Sıklık	1	0	3	4
	%	12,5	0	37,5	50
Aynı tarayıcı (browser) içinde yeni bir sayfa açmak	Sıklık	0	0	2	6
	%	0	0	25	75
Birden fazla Windows üzerinde aynı anda çalışma	Sıklık	0	2	3	3
	%	0	25	37,5	37,5
Olası teknik problemleri (troubleshoot technical problems) çözüme	Sıklık	1	4	1	2
	%	12,5	50	12,5	25
Dosya uzantıları hakkında genel bilgi (.jpg, .mp3, .pdf, .doc, .txt, .dot, .rtf vb.)	Sıklık	0	4	1	3
	%	0	50	12,5	37,5
Tarama için en iyi başlangıç noktasını seçme	Sıklık	0	0	2	6
	%	0	0	25	75
Arama motorları arasındaki benzerlik ve farklılıklar ile güçlü ve zayıf yanları bilme ve karar vermede kullanma	Sıklık	0	3	2	3
	%	0	37,5	25	37,5
Elektronik veri tabanlarında tarama	Sıklık	0	1	2	5
	%	0	12,5	25	62,5
Boolean operatörlerini etkin ve düzgün kullanabilme	Sıklık	0	0	4	4
	%	0	0	50	50
İnternet üzerinde bulunan bilgilerin değerlendirilmesi (güvenilirlik, otorite, güncellik vb açılardan)	Sıklık	0	2	4	2
	%	0	25	50	25
Hazır cevap danışma soruları ile ilgili bilgileri web üzerinden kolayca bulabilme (online takvim, kur çevirici vb.)	Sıklık	0	0	2	6
	%	0	0	25	75
Klavyede hızlı ve düzgün yazabilme	Sıklık	0	4	1	3
	%	0	50	12,5	37,5
Bilgisayara program yükleme, silme ve güncelleme işlemleri	Sıklık	0	4	1	3
	%	0	50	12,5	37,5
Elektronik ortamda (özellikle chat) rahat, kolay ve etkili iletişim kurabilme	Sıklık	2	1	2	3
	%	25	12,5	25	37,5
Tarama yapmadan önce kullanıcı ihtiyacını tam olarak belirlemek için uygun danışma görüşmesi tekniklerini uygulama	Sıklık	0	0	2	6
	%	0	0	25	75

5.2.3. Danışma Personelinin Sohbet Aracılığı İle İletişim Kurma Durumları

ODTÜ Kütüphanesi`nde danışma hizmeti veren personele daha önce sohbet aracılığı ile iletişim kurup kurmadıkları sorulduğunda, sekiz personelden %50`sinin daha önce sohbet ile iletişim kurdukları anlaşılmıştır. Daha önce sohbet ile iletişim kuran personelin tamamı (%100) arkadaşları ve tanıdıkları ile haberleşmek amacıyla sohbet olanağını kullandıklarını belirtmişlerdir. Sohbet aracılığı ile iletişim kuran personelden sadece 1 (%25) tanesi düzenli aralıklarla bu olanaktan yararlandığını bildirmişken, 3 personelin (%75) yoğun ve düzenli bir kullanım sıklığının bulunmadığı anlaşılmıştır (Çizelge 23.). Danışma personelinin bilgi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla sohbet olanağından yararlanmadıkları görülmektedir.

5.2.3. Danışma Personelinin Son İki Yılda Aldıkları Eğitimler

Çizelge 23.`de de verildiği üzere, danışma hizmeti veren personelin sadece %37,5`i son iki yılda bir eğitim aldıklarını bildirmişlerdir. Eğitim alan bu personelin iki tanesi Power Point ve bir tanesi de Dreamweaver ve ODTÜ Bilgi İşlem Dairesi tarafından verilen bilgisayar kullanım eğitimlerine katılmışlardır. Personelden hiçbirinin İnternet ve uygulamaları ve danışma hizmeti ile ilgili olarak son iki yılda eğitim almamış olmaları dikkat çekicidir.

Çizelge 23. Danışma Personelinin Sohbet Deneyimleri, Son İki Yılda Aldıkları Eğitimler ve Sohbet Aracılığı İle Hizmet Verme İstekleri

Personelin		Evet	Hayır	Toplam
Sohbet Deneyimleri	Sıklık	4	4	8
	%	50	50	100
Son İki Yılda Eğitim Alanlar	Sıklık	3	5	8
	%	37,5	62,5	100
Sohbet Aracılığı İle Hizmet Verme İsteği	Sıklık	5	3	8
	%	62,5	37,5	100

5.2.4. Personelin Sohbet Hizmeti Hakkındaki Düşünceleri ve Hizmetin Verilebilmesi İçin Gerekenler

Danışma personelinin büyük bir oranının sohbet aracılığı ile danışma hizmeti vermeyi istedikleri anlaşılmaktadır (Çizelge 23.). Danışma personelinin sohbet ile verilecek danışma hizmeti hakkındaki düşüncelerini ve hizmetin verilmesi için gerekenlerle ilgili görüşlerine ait bilgiler Çizelge 24.`de verilmiştir. Görüşlerini bildiren toplam beş personelden dört tanesi olumlu ve sadece bir tanesi olumsuz görüş bildirmişlerdir. Buna göre, % 40`ı sohbet ile verilecek danışma hizmetinin, genel olarak danışma hizmetinin kalitesini artıracığını düşünürken, % 20`si personel için zaman alıcı ve bağlayıcı olacağını düşünmektedir.

Çizelge 24. Personelin Sohbet Hizmeti Hakkındaki Düşünceleri

Sohbet Hizmeti	Sıklık	%
Kullanıcı ihtiyaçlarını daha iyi anlamayı sağlar	1	20
Danışma hizmetinin kalitesini artırır	2	40
Araştırmacıya zaman kazandırır	1	20
Personel İçin zaman alıcı ve bağlayıcıdır	1	20
Toplam	5	100

Danışma personeli sohbet aracılığı ile danışma hizmetinin verilebilmesi için personel eğitiminin önemi üzerinde durmuşlardır. Personelin % 80`i kaliteli ve etkin bir hizmetin verilebilmesi için eğitim ihtiyaçları olduğunu ve % 20`si de gerekli donanım ve yazılımın sağlanması gerektiğini düşünmektedirler (Çizelge 25).

Çizelge 25. Sohbet Hizmetinin Verilebilmesi İçin Gerekenler

Sohbet Hizmeti İçin Gerekenler	Sıklık	%
Personel Eğitimi	4	80
Gerekli donanım ve Yazılımın Sağlanması	1	20
Toplam	5	100

6. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Teknolojik gelişmelerin bir sonucu olarak, her geçen gün daha fazla sayıda kullanıcı bilgi ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla elektronik ortama başvurmaktadır. Bunun bir sonucu olarak, artan ve değişen kullanıcı beklentisini karşılamak için, amaçları kullanıcıların bilgi ihtiyacını en hızlı, doğru ve güvenilir şekilde karşılamak olan kütüphaneler de geleneksel danışma hizmetlerinin yanı sıra elektronik danışma hizmeti vermeye başlamışlardır. Elektronik danışma hizmetlerinin başarıya ulaşması ve kullanıcıların hizmetten maksimum faydayı sağlayabilmeleri için, bu hizmetlerin planlaması, uygulaması, tanıtımı ve hizmetin kalite ölçümlerinin yapılarak değerlendirilmeleri ve yeni teknolojik gelişmelere paralel olarak geliştirilmeleri son derece önemlidir.

Bu çalışmada, ODTÜ Kütüphanesi'nde 2003 yılından itibaren elektronik posta aracılığı ile ve "Kütüphaneciye Danışın" adı altında verilmeye başlanan elektronik danışma hizmeti kapsamlı bir şekilde incelenmiştir.

Araştırmaya başlarken araştırmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir;

1. ODTÜ Kütüphanesi kullanıcılarının büyük bir bölümü, bilgi ihtiyaçları ile ilgili sorularını elektronik olarak ulaştırabileceğinden ve yanıt alabileceğinden haberdar değildir. Bu da elektronik danışma hizmetinin geliştirilmesini ve yaşatılmasını olumsuz yönde etkilemektedir.
2. Sohbet yöntemi ile verilecek danışma hizmeti, kullanıcıların sorularını daha hızlı ve kolay bir biçimde iletmelerine olanak vereceği için, kullanıcıların elektronik danışma hizmetinden yararlanma sıklıklarının önemli ölçüde artıracaktır.
3. ODTÜ Kütüphanesi mevcut danışma hizmetleri örgütlenme alt yapısı, geniş çapta ve çeşitli şekillerde elektronik danışma hizmetlerinin sunulmasında yetersizdir.

Belirlenen bu hipotezlerin sınanmasında “betimleme” yöntemi kullanılarak, mevcut durum betimlenmiştir. Verilerin toplanması amacıyla kullanıcı ve danışma personeline anketler uygulanmıştır. Elektronik danışma hizmetleri ile ilgili genel bilgilerin elde edilmesi amacıyla literatür incelemesi yapılmıştır. Ayrıca elektronik danışma hizmetinin verilmesinde iyi bir uygulama örneği olarak kabul edilen Washington Üniversitesi (Seattle) Kütüphaneleri elektronik danışma hizmetleri içerikleri ve veriliş yöntemleri incelenmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen verilerle araştırmanın başlangıcında belirlediğimiz hipotezler doğrulanmışlardır.

Araştırmamızın hipotezleriyle ilgili olarak elde ettiğimiz sonuçlar aşağıda verilmiştir:

Kullanıcı anketlerinden elde edilen veriler, ODTÜ Kütüphanesi kullanıcılarının %70 gibi büyük çoğunluğunun bilgi ihtiyaçlarıyla ilgili sorularını elektronik olarak kütüphaneye iletip cevap alabileceklerinden haberdar olmadıklarını ortaya çıkarmıştır. Kullanıcıların hizmetten haberdar olmamaları, hizmetin çok az kullanılmasına neden olmaktadır. Bu da elektronik danışma hizmetinin geliştirilmesini ve farklı şekillerde verilmesini engellemektedir.

Sorularını doğrudan ileten kullanıcıların %72,5'i ve sorularını elektronik olarak ileten kullanıcıların %73,7'si, kısaca kullanıcıların % 73,05'i , ODTÜ Kütüphanesi tarafından elektronik danışma hizmeti kapsamında “sohbet” yöntemi ile verilecek elektronik danışma hizmetinin, bu hizmetten yararlanma sıklıklarını artıracaklarını bildirmişlerdir. Kullanıcılar özellikle sorularını kolay, hızlı ve mekandan bağımsız bir şekilde iletip cevap alabileceklerini düşündükleri için “sohbet” yöntemiyle verilecek elektronik danışma hizmetinden kullanıcıların yoğun bir biçimde yararlanacakları saptanmıştır.

Kullanıcı ve danışma personeli anketlerinden elde edilen veriler ve ODTÜ kütüphanesi danışma hizmetleri ile ilgili olarak yapılan incelemeler doğrultusunda, mevcut danışma hizmetleri örgütlenme alt yapısının geniş çapta ve çeşitli şekillerde elektronik danışma hizmetlerinin sunulması için yetersiz olduğu anlaşılmıştır. ODTÜ Kütüphanesi'nde danışma hizmeti, Süreli Yayınlar ve Elektronik Kaynaklar Birimi ve Referans Birimi

olmak üzere iki ayrı birim tarafından verilmekte ve yönetilmektedir. Her iki birimin de hizmetleri ile ilgili yazılı politikaları bulunmamaktadır ve hizmetlerle ilgili uyulması gereken uluslararası standartlar belirlenmemiştir. Danışma hizmeti veren personel aynı zamanda süreli yayınlar ve elektronik kaynaklarla ilgili tüm işlemleri, tezlerin elektronik ortama aktarımları ve diğer önemli işleri de yapmaktadırlar ve mesailerinin önemli bölümlerini bu işlemlerin gerçekleşmesi için harcamaktadırlar. Bu durum zaman yetersizliği nedeniyle, danışma hizmetinin içerik, kapsam ve veriliş yöntemlerinin geliştirilmesine, personelin yeni bilgi ve gerekli becerileri kazanmalarına engel olmaktadır. Nitekim kullanıcıların büyük bir kısmı personelin daha iyi eğitilmesi ve personel sayısının artırılmasını önermişlerdir. Yine danışma kütüphanecileri de daha etkin hizmet verebilmeleri için çeşitli konularda eğitim almaları gerektiği üzerinde durmuşlardır.

Araştırmamızdan elde edilen diğer sonuçlar şu şekilde sıralanabilir:

- ODTÜ Kütüphanesi`nde elektronik danışma hizmeti için göz önünde bulundurulması gereken uluslararası standartlar belirlenmemiştir.
- ODTÜ Kütüphanesi`nde geleneksel danışma hizmeti kullanımı çok yoğun iken, elektronik danışma hizmeti kullanımı çok azdır.
- Sorularını doğrudan ileten kullanıcılar, elektronik olarak ileten kullanıcılara göre elektronik danışma hizmetinden haberdar olmadıkları için danışma masalarına daha sık başvurumaktadırlar.
- Sorularını doğrudan ileten kullanıcılar daha çok belirli bir kaynağı istemek ve yönlendirici sorular sormak için danışma masalarına başvururlarken, elektronik olarak ileten kullanıcılar elektronik kaynak taraması, tez taraması ve teknoloji yardımı ile ilgili olarak başvurumaktadırlar.
- Kullanıcılar bilgi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kütüphane danışma masalarına başvurmadan önce çoğunlukla İnternet'e başvurumaktadırlar.

- Kullanıcıların çoğunluğu kütüphanede fiziksel olarak buldukları ya da acil olarak bilgi ihtiyaçları olduğu için sorularını doğrudan iletmektedirler.
- Kullanıcılar elektronik danışma hizmetinden kütüphane web sayfası aracılığı ile haberdar olmuşlardır.
- Sorularını doğrudan ileten kullanıcıların çoğunluğu sorularına verilen cevaplardan memnundurlar.
- Sorularını doğrudan ileten kullanıcıların çok az kısmı daha önce elektronik danışma hizmetinden yararlanmıştır.
- Sorularını doğrudan ileten ve elektronik danışma hizmetinden haberdar olan kullanıcıların çok büyük kısmı hizmetten nasıl yararlanacaklarını bilmedikleri ve kütüphaneci ile yüz yüze yapılan görüşmeyi tercih ettikleri için elektronik danışma hizmetini kullanmamaktadırlar.
- Sorularını elektronik olarak ileten kullanıcılar, bilgi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla elektronik danışma hizmetinden tekrar yararlanmak istemektedirler.
- Elektronik danışma hizmetinden daha önce yararlanan ve sorularını doğrudan ileten kullanıcılar, elektronik posta olarak sorduklara sorulara verilen cevaplardan sorularını elektronik olarak ileten kullanıcılara göre daha az tatmin olmaktadır.
- Elektronik danışma hizmeti kullanıcılarının büyük çoğunluğu, hizmetin cevaplama süresini hızlı ve kullanımını kolay bulmalarına karşın, sorularını nereye iletecekleri konusunda zorluk yaşamaktadırlar.
- Sorularını doğrudan ileten kullanıcılar kütüphane web sitesi üzerinde bulunan elektronik hizmetlerden en çok “Kütüphane Kaynaklarına Erişim”i kullanırken,

elektronik olarak ileten kullanıcılar daha çok “Elektronik Kaynaklar Eğitim Materyali”ni kullanmaktadırlar.

- Sorularını doğrudan ileten kullanıcılar bugüne kadar olan deneyimlerini göz önüne alarak, bilgi ihtiyaçları ile ilgili sorularını daha çok yine doğrudan iletmeyi tercih ederlerken, elektronik olarak ileten kullanıcılar ise sorularını yine elektronik olarak iletmeyi tercih etmektedirler.

Araştırma sonuçlarına göre, çalışma alanımızı oluşturan ODTÜ Kütüphanesi özelinde ve ayrıca benzer yapıdaki üniversite kütüphanelerinde elektronik danışma hizmetinin geliştirilmesine yönelik öneriler aşağıda verilmiştir:

- Kullanıcıların elektronik danışma hizmetinden haberdar olabilmeleri için üniversite çapında basılı ve elektronik ortamda tanıtımı yapılmalıdır. Ayrıca kütüphane web sitesi üzerinde bulunan tüm sayfalardan hizmete olan bağlantı daha dikkat çekici hale getirilmeli ve kütüphanenin OPAC ekranından da hizmete erişim sağlanmalıdır.
- Kullanıcıların sorularını kolayca iletebilmelerini sağlamak amacıyla, “Kütüphaneciye Danışın” linki altında tek bir adresten soru iletimine olanak tanınmalıdır.
- Elektronik danışma hizmeti için hazırlanan ve “Kütüphaneciye Danışın” linki altında bulunan istek formu, kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını en iyi şekilde belirleyebilecek özellikte ve ayrıntı düzeyinde hazırlanmalıdır.
- Elektronik danışma hizmeti aracılığı ile kullanıcıların sorularına verilecek cevaplar için, özellikle çok sorulan sorular için, hazır metinler oluşturulmalı ve tüm personel bu metinleri kullanarak hizmet vermelidirler.
- Elektronik posta ile verilen danışma hizmeti yanı sıra kullanıcılara “sohbet” yöntemi ile de elektronik danışma hizmeti verilmelidir.

- Danışma hizmeti veren personelin, elektronik danışma hizmeti ve teknolojik konularda eğitim almaları sağlanmalıdır.
- Etkin ve kaliteli hizmet verebilmek için danışma personeli sayısı artırılmalıdır.
- “Kütüphaneciye Danışın” elektronik danışma hizmeti için kalite ölçümleri ve değerlendirilmesi yapılmalıdır.
- Elektronik danışma hizmeti için kalite standartları belirlenmeli ve düzenli aralıklarla bu standartlara ne kadar uyulduğu konusunda çalışmalar yapılmalıdır.
- Elektronik danışma hizmeti verirken göz önünde bulundurulması gereken uluslararası standart ve kılavuzlar belirlenmelidir. Ayrıca hizmetin belirlenen bu standart ve kılavuzlara ne kadar uyduğu belirli aralıklarla incelenmelidir.
- Elektronik danışma hizmeti için politikalar belirlenmeli ve yazılı hale getirilmelidirler.
- Danışma masalarında yaşanan yoğunluğu azaltmak için, danışma hizmeti dışında verilen elektronik hizmetler gözden geçirilmeli ve kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda geliştirilmelidirler.
- Elektronik danışma hizmetlerinin değerlendirmelerinin ve gelecekle ilgili planlamaların yapılabilmesi için kütüphane tarafından kullanım ve hizmetle ilgili ayrıntılı istatistikler tutulmalıdır.
- Elektronik danışma hizmetlerinde bölgesel ve ulusal işbirliği olanakları araştırılmalıdır.

KAYNAKÇA

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

Akbayrak, E. H. (2005). *Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde Hizmet Kalitesi Ölçümü*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara

ALA Reference and User Services Association. (2004). *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. *MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee*. 14 Ekim 2006 tarihinde <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidadresinden> erişildi.

Albano, J., Hall A. ve O'English L. (2000). *The Electronic Information Desk: Communication Made Virtual*. The Virtual Reference Desk 2nd. Annual Digital Reference Conference. October 16-17, 2000, Seattle, Washington. 17 Şubat 2006 tarihinde <http://www.vrd.org/conferences/VRD2000/proceedings/albano-hall-oenglish.shtml> adresinden erişildi.

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

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. *Internet 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.

Borchardt, K. ve Croud J. (2001). *Digital Reference Service: A New Service or the Next Logical Step?*. Paper presented at Educause in Australasia 2001, Gold Coast, Queensland. May 20-23, 2001. 22 Aralık 2005 tarihinde <http://www.library.uq.edu.au/papers/digitalref.doc> adresinden erişildi.

Boss, R. W. (2004). Virtual Reference. *PLA Tech Notes*, December 30. 17 Şubat 2006 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),101-112.

Campbell, N. (2003). Virtual Reference Demonstrations in Washington. *Alki*,19(2),15-16.

Cassell, K. A. (1999). *Developing Reference Collections and Services in an Electronic Age: A How-to-Do-It Manual for 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. 5 Ekim 2005 tarihinde <http://www.csis.com.tw/Events/14-5.pdf> adresinden erişildi.

Ciccione, K. (2003). Virtual Reference, Today and Tomorrow. *Information Technology & Libraries*, 20(3), 120-121. 29 Mayıs 2005 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. (2004a). To Chat Or Not to Chat - Taking Another Look at Virtual Reference, Part 1. *Searcher*, 12(7). 28 Temmuz 2005 tarihinde http://www.infoday.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). 28 Temmuz 2005 tarihinde http://www.infoday.com/searcher/sep04/arret_coffman.shtml adresinden erişildi.

Çingir, Hülya. (1994). *Örnekleme Kuramı*. 2. bs., Ankara:Hacettepe Üniversitesi Fen Fakültesi

Edwards, J. D. (ed.). (2001). *Emerging solutions in reference services: implications for libraries in the new Millennium*. New York: Haworth Information Press.

Fagan, J. C. (2005). Virtual Reference Software Comparative Review. *The Charleston Advisor*. Volume 6, Number 4. 8 Ocak 2006 tarihinde <http://www.charlestonco.com/> adresinden erişildi.

Glance, J. ve diğerleri. (2004). Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. *Reference & User Services Quarterly*, 44 (1), 9-13.

Gray, S. M. (2000). Virtual Reference Services: Directions and Agendas. *Reference & User Services Quarterly*, 39 (4), 365-375.

Gross, M., McClure C.R. ve Lankes, R.D. (2001). Assessing Quality in Digital Reference Services: An Overview of the Key Literature 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.

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez ve Rapor Yazım Yönergesi .(2004).
Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Hirko, B. ve Ross, M.B. (2004). *Virtual Reference Training: the complete guide to providing anytime anywhere answers*. Chicago: ALA.

IFLA. (2003). *Digital Reference Guidelines*. 12 Ekim 2005 tarihinde <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm> adresinden erişildi.

İslamoğlu, A.H. (2003). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. İstanbul: Beta Yayın Dağıtım.

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.

Jones, S. (2002). The İnternet Goes to College. *USDLA Journal*, 16 (10). 21 Kasım 2005 tarihinde http://www.usdla.org/html/journal/OCT02_Issue/article03.html adresinden erişildi.

Kaptan, S. (1998). *Bilimsel Araştırma ve İstatistik Teknikleri*, Ankara: Tekışık Ofset.

Karasar, N. (1986). *Bilimsel araştırma yöntemi: kavramlar, ilkeler, teknikler*. Ankara: Bilim Kitap Kırtasiye Ltd. Şti.

Karasözen, B. (2003). Around the world to Ankara, Turkey and Middle East Technical University Library: Modernization and innovation. *Library Hi Tech News*, 20(3),

16-19. 24 Şubat 2006 tarihinde http://ww2.lib.metu.edu.tr/yan.php?id=22&b_id=5&lang=en adresinden erişildi.

Karasözen, B. ve Gürbüz E. (2004). ODTÜ Kütüphanesi Performans Bütçeleme Projesi ve Toplam Kalite Çalışmaları. *Kamu Kaynaklarının Etkili Yönetimi Stratejik Plan ve İzleme Konferans Bildirileri Kitapçığı*. 5. Kamu Kalite Sempozyumu. 24 Şubat 2006 tarihinde http://ww2.lib.metu.edu.tr/yan.php?id=22&b_id=5&lang=en adresinden erişildi.

Kasowitz, A. S. (2001). Trends and Issues in Digital Reference Services. *ERIC Digest*. 17 Mayıs 2005 tarihinde <http://www.ericit.org/digests/EDO-IR-2001-07.shtml> adresinden erişildi.

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*. Vol 2. 8th. 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), 19-34.

- Kotler, P. (1982). *Marketing for Non-Profit Organizations*. Englewood Cliffs, N.J.:Prentice-Hall
- 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 It Real* içinde (ss. 31-39), New York: Neal-Schuman Publishers Inc.
- Lankes, R. D. (2004). The Digital Reference Research Agenda. *Journal of the American Society for 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 III 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.
- McClure, C. R. ve diğerleri. (2002). *Statistics, measures and quality standards for assesing digital reference library services: guidelines and procedures*. 16 Ekim 2005 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 for librarians, no.118*. New York: Neal Schuman Publishers Inc.

Neale, J. C. (2002). Virtual Reference Services. *Nylink Connection*, Three-part series. 16 Ekim 2005 tarihinde Part 1. <http://nylink.suny.edu/IT/techspeakwint02.htm>, Part 2. <http://nylink.suny.edu/IT/techspeakspr02.htm>, Part 3. <http://nylink.suny.edu/IT/techspeaksum02.htm> adreslerinden erişildi.

NISO. (2004). 16 Ekim 2005 tarihinde The National Information Standards Organization web sitesinden erişildi: http://www.niso.org/committees/committee_az.html

Olivares, O. (2004). Your Guide to vendor product facts. *Computers in Libraries*, 24(5), 25-29.

ODTÜ, (2006, 18 Nisan). 24 Nisan 2006 tarihinde ODTÜ web sitesinden erişildi: <http://www.odtu.edu.tr>

ODTÜ Kütüphanesi,(2006). 19 Mart 2006 tarihinde ODTÜ Kütüphanesi web sitesinden erişildi: <http://ww2.lib.metu.edu.tr>

Özbağ, Ç. (2000). Üniversitelerarası Konsorsiyum Çalışmalarına Somut Bir Örnek: ANKOS, 36. kütüphane Haftası, İzmir, 31 Mart 2000 tarihinde sunulan bildiri.

Özbağ, Ç. (1997). Elektronik Dergiler ve ODTÜ Kütüphanesinde Elektronik Dergi Koleksiyonu Oluşturma Çalışmaları. Ankara: III. Türkiye`de İnternet Konferansı`nda sunulan bildiri

Penka, J. T. (2003). The Technological Challenges of Digital Reference An Overview. *D-Lib Magazine*. 9(2). 10 Haziran 2005 tarihinde <http://www.dlib.org/dlib/february03/penka/02penka.html> adresinden erişildi.

QuestionPoint. (2005). 2 Ocak 2006 tarihinde QuestionPoint web sitesinden erişildi: www.questionpoint.org

Reitz, J. M. (2006). ODLIS —Online Dictionary for Library and Information Science. 12 Ocak 2006 tarihinde <http://lu.com/odlis/> adresinden erişildi.

Schleper, S. (2003). What to Consider When Launching a Virtual Reference Service in Academic Library. 3 Ocak 2006 tarihinde <http://lib.nbu.bg/html/bibl/pages/br7/1.htm> adresinden erişildi.

Sharma, S., Kumar, A. Ve Singh, M. (2004). Digital Reference Services. *DESIDOC, Bulletin of Information Technology*, 24 (6), 11-18.

Sloan, B. (2005). *Digital Reference Services Bibliography*. 26 Mayıs 2005 tarihinde <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html> adresinden erişildi.

Sloan, B. (1998). Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines. *Reference and User Services Quarterly*, 38,77-81. 3 Ocak 2006 tarihinde <http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/Journals/getIssues.jhtml?sid=HWW:LIBFT&issn=1094-9054> adresinden erişildi.

Smith, B. (2001). Enhancing Reference Services Through Technology. John D. Edwards (ed.). *Emerging Solutions in Reference Services: implications for libraries in the new millennium* içinde (ss. 133-146). New York: Haworth Information Press.

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. (ed.). (2001). *Evolution in Reference and Information Services: The impact of the İnternet*. New York: The Haworth Information Press.

Tenopir, C. ve Ennis, L. (2002). A Decade of Digital Reference 1991-2001. *Reference & User Services Quarterly*, 41 (3), 264-273.

Thomsen, E. (1999). *Rethinking reference: the reference librarian's practical guide for surviving constant change*. New York: Neal-Schuman.

Tyckoson, 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 kütüphanecilği*, 18 (4), 407- 417.

Uçak, N. (2003). Elektronik Danışma Hizmeti / Digital Reference Services. *Bilgi Dnyasi*, 4 (2), 103-121.

University of Washington. (2006a). *About the Libraries*. 4 Ocak 2006 tarihinde Washington Üniversitesi Kütüphanesi web sitesinden erişildi: <http://www.lib.washington.edu/about/geninfo.html>

University of Washington. (2006b). *Libraries News Release*. 8 Şubat 2006 tarihinde Washington Üniversitesi Kütüphanesi web sitesinden erişildi: <http://www.lib.washington.edu/about/events/acrl/release.html>

University of Washington. (2006c). *Office of the Dean*. 8 Şubat 2006 tarihinde Washington Üniversitesi Kütüphanesi web sitesinden erişildi:
<http://www.lib.washington.edu/dean/>

University of Washington. (2004). *Libraries Report to the Digital Library Federation*. 4 Ocak 2006 tarihinde Digital Library Federation web sitesinden erişildi:
http://www.diglib.org/pubs/news05_01/washingtonnews5.htm

University of Washington. (2003a). *Libraries and Computing*. 8 Şubat 2006 tarihinde Washington Üniversitesi web sitesinden erişildi:
<http://www.washington.edu/newsroom/profile/libraries.html>

University of Washington. (2003b). *Profile*. 8 Şubat 2006 tarihinde Washington Üniversitesi web sitesinden erişildi:
<http://www.washington.edu/newsroom/profile>

University of Washington. (2001). *The History of Libquest*. 7 Ocak 2006 tarihinde Washington Üniversitesi Kütüphanesi web sitesinden erişildi:
<http://www.lib.washington.edu/suzref/LibQuest/libquesthistory.htm>

Virtual Reference Desk, (2003). "*Facets of Quality for Digital Reference Services*". Version 5, 17 Şubat 2006 tarihinde <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> adresinden erişilmiştir.

Wallace, L. ve Barber, P. (2002). *10 tips for marketing virtual reference services*. 24 Aralık 2005 tarihinde SS Desing web sitesinden erişildi:
<http://www.ssdesign.com/librarypr/content/p070802a.shtml>

Ward, D. (2006). Instant Messaging and Chat Reference. *İnternet Reference Service Quarterly*. 11(1), 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). 13 Haziran 2005 tarihinde <http://www.michaellorenzen.com/eric/reference-services.html> adresinden erişildi.

Weingand, D. E. (1998). *Future Driven Library Merketing*. Chicago: American Library Association.

Wilson, A. L. (2006). *Any Time Any Place Library*, 4 Ocak 2006 tarihinde Washington Üniversitesi Kütüphanesi web sitesinden erişildi: <http://www.lib.washington.edu/dean/atap.html>

Whitlatch, J. B. (2003). Reference Futures: Outsourcing, the Web, or Knowledge Counseling. *ALA, RUSA, Future of Refrence Services Papers*. 18 Mart 2006 tarihinde <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/futureofref/referencefutures.htm> adresinden erişildi.

EKLER

EK 1. ODTÜ Kütüphanesi Referans Birimi Kullanıcı Anketi

Sayın ODTÜ Kütüphanesi Kullanıcısı,

Elinizde bulunan anket, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi bölümünde yapılan `Elektronik Danışma Hizmetleri: ODTÜ Kütüphanesi Örneği` adlı yüksek lisans tezinde kullanılmak amacıyla hazırlanmıştır.

Bu tezin amacı, ODTÜ Kütüphanesi'nde verilmekte olan elektronik danışma hizmetlerini değerlendirerek, bu hizmetleri daha etkin hale getirecek öneriler sunmaktır.

Ankete vereceğiniz cevaplar hizmetlerin değerlendirilmesi ve geliştirilmesi için yapılacak öneriler açısından son derece önemlidir. Cevaplarınız gizli tutulacak ve tezde sadece toplu veriler açıklanacaktır. Anketi cevaplama süresi ortalama 5 dakikadır.

Yardımlarınız, zamanınız ve değerli önerileriniz için şimdiden çok teşekkür ederim.

Saygılarımla,

Çiğdem Özbağ ÖREN

H.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü
Bilgi ve Belge Yönetimi
Yüksek Lisans Öğrencisi

e-mail: cozbag72@hotmail.com

Saat: Tarih: / / 2006

1. Aşağıdaki kullanıcı gruplarından hangisine girmektesiniz?

Bölümünüz

Hazırlık Öğrencisi Lisans Öğrencisi Lisansüstü Öğrencisi Akademik Personel İdari Personel Diğer

2. Güz 2005 döneminde (geçen dönem) kütüphane referans birimine kaç kez başvurduunuz?

Hiç 1 2 3 4 +

3. Kütüphane referans birimine genellikle hangi amaçla başvuruyorsunuz?

(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

Yönlendirici
("Nerede...?"; "Hangi katta? vb.)Belirli bir kaynağın İstenmesi
(İsmi, yazarı bilinen kitap, makale, belirli bir sözlük, İş Bankasının açık olduğu saatler vb.)Kütüphane katalog taraması elektronik kaynak taraması Raf araması
(Raf düzenini anlamama, aradığımı rafta bulamama vb.)Konu taraması
(Belirli bir konuda gerekli bilgilerin bulunması - detaylı tarama vb.)Teknoloji yardımı
(Veritabanı tarama yardımı, İnternet görüntüleme zorluğu vb.)Araç / gereç yardımı
(Printer, fotokopi, İnternet bağlantısı, grup çalışma odası, kareler, kalem açacağı, vb.)Kütüphanenin diğer hizmetleri - Kütüphane hakkında bilgi
(Kütüphanelerarası ödünç verme, Kütüphane tanıtım, kitap siparişi, açık olduğu saatler vb.)Tez taraması Diğer (Açıklayınız)

.....

4. Bilgi ihtiyacınızın karşılanması için kütüphane referans birimine danışmadan önce genellikle hangi araç / yöntemleri kullanırsınız?

(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- Kütüphane web sayfası
- Kütüphane katalog taraması
- kütüphane veritabanları taraması
- İnternet`te tarama
- Arkadaş / meslektaşla danışma
- Diğer (Açıklayınız)

.....

5. Bugün referans birimine hangi konuda yardım almak için başvurduunuz ve hangi soru / soruları sordunuz?

.....

.....

.....

6. Sorunuza / sorularınıza verilen cevabı nasıl değerlendirirsiniz?

- Sorduğum soruya tam cevap alabildim
- kısmen cevap alabildim
- uygun cevap alamadım
- zamanında cevap alamadım
- hiç cevap alamadım
- Diğer (Açıklayınız)

.....

7. Sorunuzu niçin kütüphane referans birimine gelerek iletmeyi tercih ettiniz?

- Kütüphanede fiziksel olarak bulunmaktaydım
- Sorumu doğrudan ve daha ayrıntılı bir şekilde iletebilmek için
- Acil olarak bilgi ihtiyacının olması ve kısa surede cevap almak için
- Başka bir yöntemin varlığından haberim yok
- Diğer (Açıklayınız)

.....

8. Kütüphane referans birimine gelerek iletmiş soruları kütüphane web sayfası üzerinde bulunan *Ask a Librarian (kütüphaneciye Danışın)* hizmeti ile elektronik posta olarak iletebileceğinizi biliyor musunuz?

Evet Hayır

(Cevabınız hayır ise lütfen 15. soruya geçiniz)

9. *Ask a Librarian* hizmetini daha önce hiç kullandınız mı?

Evet Hayır

(Cevabınız hayır ise lütfen 14. soruya geçiniz)

10. *Ask a Librarian* hizmetinden nasıl haberdar oldunuz?

Kütüphane web sayfası aracılığı ile
 Kütüphane tanıtım programı aracılığı ile
 Referans kütüphanecisi aracılığı ile
 Arkadaş / meslektaş tavsiyesi ile
 Diğer (Açıklayınız)

.....

11. *Ask a Librarian* hizmetine sorduğunuz soru/sorulara verilen cevapları nasıl değerlendirirsiniz?

Sorduğum soruya tam ve zamanında cevap alabildim
 kısmen cevap alabildim
 uygun cevap alamadım
 zamanında cevap alamadım
 hiç cevap alamadım
 Diğer (Açıklayınız)

.....

12. *Ask a Librarian* hizmetinin kullanımını nasıl değerlendirirsiniz?

Çok kolay
 Kolay
 Zor
 Çok zor
 Diğer (Açıklayınız)

.....

13. *Ask a Librarian* hizmetinin içeriğini nasıl değerlendirirsiniz?

Sorumu nereye iletteceğimi kolayca bulabiliyorum
 Sorumu nereye iletteceğim konusunda zorluk yaşıyorum
 Sorumun içeriğini iletteceğim yer tam olarak tanımlanmamış
 Diğer (Açıklayınız)

(Lütfen 15. soruya geçiniz)

14. *Ask a Librarian* servisini kullanmama nedeniniz nedir?

(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- Bilgisayar ve İnternet bağlantısına ulaşmada zorluk
- Bilgisayar ve İnternet bilgisi yetersizliği
- Elektronik ortamda rahat iletişim kuramama
- Servisten nasıl yararlanılacağını bilmeme
- Kütüphaneci ile yüzyüze yapılan görüşmeyi tercih etme
- Diğer (Açıklayınız)

.....

15. Kütüphane sorularınızı hızlı ve daha etkin bir şekilde cevaplayabilmek amacıyla *Ask a Librarian* hizmeti içinde, sorularınızı İnternet ortamında kütüphaneciye canlı olarak iletip cevap alabileceğiniz sohbet oturumu/sesli/görüntülü referans hizmeti oluştursa, bu hizmeti kullanma sıklığınızı değiştirir mi?

- Kullanımımı artırır
- Kullanımımı azaltır
- Kullanım sıklığımı etkilemez

Niçin?.....

16. Kütüphane web sayfasında bulunan elektronik referans hizmetlerinden hangisini / hangilerini daha önce kullandınız?

- Sıkça sorulan sorular (FAQ)
- Kütüphane tanıtımı ve kullanıcı eğitimi
- Kütüphane kaynaklarına erişim (How to find...)
- ODTÜ E-Tezler Kılavuzu
- Elektronik kaynaklar eğitim materyalleri
- Diğer (Açıklayınız)

.....

17. Bu güne kadar olan deneyimlerinizi gözönüne alarak, bilgi ihtiyacınız ile ilgili sorularınızı kütüphaneye hangi yöntemle sormayı tercih edersiniz?

- Kütüphaneye giderek doğrudan sormayı tercih ederim
- Elektronik olarak ulaştırmayı tercih ederim
- Belirli bir tercihim yok
- Diğer (Açıklayınız)

.....

18. ODTÜ Referans Birimi hizmetlerinin geliştirilmesi için istek, öneri ve düşünceleriniz:

.....

.....

EK 2. ODTÜ Kütüphanesi Elektronik Danışma Hizmeti Kullanıcı Anketi

Sayın ODTÜ Kütüphanesi Kullanıcısı,

Elinizde bulunan anket, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi bölümünde yapılan `Elektronik Danışma Hizmetleri: ODTÜ Kütüphanesi Örneği` adlı yüksek lisans tezinde kullanılmak amacıyla hazırlanmıştır.

Bu tezin amacı, ODTÜ kütüphanesi'nde verilmekte olan elektronik danışma hizmetlerini değerlendirerek, bu hizmetleri daha etkin hale getirecek öneriler sunmaktır.

Ankete vereceğiniz cevaplar hizmetlerin değerlendirilmesi ve geliştirilmesi için yapılacak öneriler açısından son derece önemlidir. Cevaplarınız gizli tutulacak ve tezde sadece toplu veriler açıklanacaktır. Anketi cevaplama süresi ortalama 5 dakikadır.

Yardımlarınız, zamanınız ve değerli önerileriniz için şimdiden çok teşekkür ederim.

Saygılarımla,

Çiğdem Özbağ ÖREN

H.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü

Bilgi ve Belge Yönetimi

Yüksek Lisans Öğrencisi

e-mail: cozbag72@hotmail.com

Saat: Tarih: / / 2006

1. Aşağıdaki kullanıcı gruplarından hangisine girmektesiniz?

Bölümünüz

Hazırlık Öğrencisi Lisans Öğrencisi Lisansüstü Öğrencisi
 Akademik Personel İdari Personel Diğer

2. Güz 2005 döneminde (geçen dönem) kütüphane referans birimine kaç kez başvurduunuz?

Hiç 1 2 3 4 +

3. Kütüphane referans birimine genellikle hangi amaçla başvuruyorsunuz?

(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- Yönlendirici
 ("Nerede...?"; "Hangi katta? vb.)
- Belirli bir kaynağın İstenmesi
 (İsmi, yazarı bilinen kitap, makale, belirli bir sözlük, İş Bankasının açık olduğu saatler vb.)
- kütüphane katalog taraması
- elektronik kaynak taraması
- Raf araması
 (Raf düzenini anlamama, aradığını rafta bulamama vb.)
- Konu taraması
 (Belirli bir konuda gerekli bilgilerin bulunması - detaylı tarama vb.)
- Teknoloji yardımı
 (Veritabanı tarama yardımı, İnternet görüntüleme zorluğu vb.)
- Araç / gereç yardımı
 (Printer, fotokopi, İnternet bağlantısı, grup çalışma odası, kareler, kalem açacağı, vb.)
- kütüphanenin diğer hizmetleri - kütüphane hakkında bilgi
 (kütüphanelerarası ödünç verme, kütüphane tanıtım, kitap siparişi, açık olduğu saatler vb.)
- Tez taraması
- Diğer (Açıklayınız)

4. Bilgi ihtiyacınızın karşılanması için kütüphane referans birimine danışmadan önce genellikle hangi araç / yöntemleri kullanırsınız?

(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)

- Kütüphane web sayfası
- Kütüphane katalog taraması
- Kütüphane veritabanları taraması
- İnternet`te tarama
- Arkadaş / meslektaşına danışma
- Diğer (Açıklayınız)

.....

5. *Ask a Librarian* hizmetini daha önce hiç kullandınız mı?

- Evet Hayır

6. *Ask a Librarian* hizmetinden nasıl haberdar oldunuz?

- Kütüphane web sayfası aracılığı ile
- Kütüphane tanıtım programı
- Referans kütüphanecisi aracılığı ile
- Arkadaş / meslektaş tavsiyesi ile
- Diğer (Açıklayınız)

.....

7. *Ask a Librarian* hizmetine gönderdiğiniz sorularınızın cevaplanma hızı hakkında ne düşünüyorsunuz?

- Çok hızlı
- Hızlı
- Yavaş
- Çok yavaş
- Diğer (Açıklayınız)

.....

8. *Ask a Librarian* hizmetinin kullanımını nasıl değerlendirirsiniz?

- Çok kolay
- Kolay
- Zor
- Çok zor
- Diğer (Açıklayınız)

9. *Ask a Librarian* hizmetinin içeriğini nasıl değerlendirirsiniz?

- Sorumu nereye ileteceğimi kolayca bulabiliyorum
- Sorumu nereye ileteceğim konusunda zorluk yaşıyorum
- Sorumun içeriğini ileteceğim yer tam olarak tanımlanmamış
- Diğer (Açıklayınız)

.....

10. *Ask a Librarian* hizmetine sorduğunuz soru/sorulara verilen cevapları nasıl değerlendirirsiniz?

- Sorduğum soruya tam ve zamanında cevap alabildim
- kısmen cevap alabildim
- uygun cevap alamadım
- zamanında cevap alamadım
- hiç cevap alamadım
- Diğer (Açıklayınız)

.....

11. Bu hizmeti bilgi ihtiyacınızı karşılamak amacıyla tekrar kullanır mısınız?

- Evet Hayır

12. Kütüphane sorularınızı hızlı ve daha etkin bir şekilde cevaplayabilmek amacıyla *Ask a Librarian* hizmeti içinde, sorularınızı İnternet ortamında kütüphaneciye canlı olarak iletip cevap alabileceğiniz sohbet oturumu/sesli/görüntülü referans servisi oluştursa, bu hizmeti kullanma sıklığınızı değiştirir mi?

- Kullanımımı artırır
- Kullanımımı azaltır
- Kullanım sıklığımı etkilemez

Niçin?.....

.....

13. Kütüphane web sayfasında bulunan elektronik referans hizmetlerinden hangisini / hangilerini daha önce kullandınız?

- Sıkça sorulan sorular (FAQ)
- Kütüphane tanıtım ve kullanıcı eğitimi
- Kütüphane kaynaklarına erişim (How to find...)
- ODTÜ E-Tezler Kılavuzu
- Elektronik kaynaklar eğitim materyalleri
- Diğer (Açıklayınız)

14. Bu güne kadar olan deneyimlerinizi gözönüne alarak, bilgi ihtiyacınız ile ilgili sorularınızı hangi yöntemle sormayı tercih edersiniz?

Kütüphaneye giderek doğrudan sormayı tercih ederim

Elektronik olarak ulaştırmayı tercih ederim

Belirli bir tercihim yok

Diğer (Açıklayınız)

.....

.....

15. ODTÜ Referans Birimi hizmetlerinin geliştirilmesi için istek, öneri ve düşünceleriniz:

.....

.....

.....

.....



EK 3. ODTÜ Danışma Kütüphanecilerine Sorulan Sorular

YAPABİLİRİM	Hayır	Biraz	Evet	Kolaylıkla
Windows da hepsini seç, kopyala ve yapıştır komutlarını kullanma				
ALT + TAB komutunu pencereler arasında geçiş için kullanma				
CTRL + SHIFT anahtarlarını birden fazla başlığın seçiminde kullanma				
CTRL + F, CTRL + N, CTRL + H gibi kısa yolları kullanma				
PDF dosyasından belli bir sayfanın basımı veya kopyalaması				
Bir web sayfasını desktop'a kopyalama				
Tarih (History file) ve geçici İnternet dosyalarının bilgisayardan silinmesi				
Aynı tarayıcı (browser) içinde yeni bir sayfa açmak				
Birden fazla windows üzerinde aynı anda çalışma				
Olası teknik problemleri (troubleshoot technical problems) çözme				
Dosya uzantıları hakkında genel bilgi (.jpg, .mp3, .pdf, .doc, .txt, .dot, .rtf vb.)				
Tarama için en iyi başlangıç noktasını seçme				
Arama motorları arasındaki benzerlik ve farklılıklar ile güçlü ve zayıf yanları bilme ve karar vermede kullanma				
Arama motorlarının tarama özellikleri hakkında bilgi				
Elektronik veri tabanlarında tarama				
Boolean operatörlerini etkin ve düzgün kullanabilme				
İnternet üzerinde bulunan bilgilerin değerlendirilmesi (güvenilirlik, otorite, güncellik vb açılardan)				
Hazır cevap danışma soruları ile ilgili bilgileri web üzerinden kolayca bulabilme (online takvim, kur çevirici vb.)				
Klavyede hızlı ve düzgün yazabilme				
Bilgisayara program yükleme, silme ve güncelleme işlemleri				
Elektronik ortamda (özellikle chat) rahat, kolay ve etkili iletişim kurabilme				
Tarama yapmadan önce kullanıcı ihtiyacını tam olarak belirlemek için uygun danışma görüşmesi tekniklerini uygulama				

1. Daha önce hiç chat (sohbet) yaptınız mı?

Evet

Hayır

Cevabınız Evet ise hangi amaçla ve ne sıklıkla yaptınız?

2. Son iki yılda bilgisayar, İnternet ve uygulamaları ve danışma hizmeti ile ilgili olarak bir eğitim aldınız mı? (Evet ise lütfen kapsamını belirtiniz)

3. Sohbet yöntemi ile verilebilecek bir danışma hizmeti hakkında ne düşünüyorsunuz? Sizce böyle bir hizmetin verilmesi için neler gerekmektedir?

4. Sohbet yöntemi ile danışma hizmeti vermeyi ister misiniz?

EK 4. ODTÜ Kütüphanesi Elektronik Bilgi Kaynakları

ACM Digital Library (Association For Computing Machinery)

Tam Metin & Bibliyografik & Öz

Bilgisayar bilimi.

ACS - American Chemical Society

Tam Metin

Kimya ve ilgili alanlar.

ACS - American Chemical Society Journal Archives

Tam Metin

Kimya ve ilgili alanlar. Arşiv, ACS dergilerinin 1879 yılından günümüze kadar olan sayılarını içerir.

AIP - American Institute of Physics

Tam Metin

Fizik ve ilgili alanlar.

All That JAS: Journal Abbreviation Sources

Bibliyografik

Dergi kısaltmaları ile ilgili web sitelerinin derlemesi.

ALPSP - Association of Learned and Professional Society Publishers

Tam Metin

Beşeri ve sosyal bilimler.

ASCE - American Society of Civil Engineers

Tam Metin

Mühendislik, bilim ve teknoloji.

ASEE - American Society for Engineering Education

Tam Metin

Mühendislik.

Blackwell Synergy

Tam Metin

Mühendislik, sağlık bilimleri, beşeri bilimler, dilbilim, fen bilimleri, sosyal bilimler, teknoloji, tıp.

Brenda (The Comprehensive Enzyme Information System)

Tam Metin

3500 farklı enzimle ilgili veri içerir.

Cambridge Journals Online

Tam Metin

Fen bilimleri, sosyal ve beşeri bilimler.

CHEMnetBASE (E-Handbook, E-Dictionary)

Tam Metin

CHEMnetBASE veritabanı aşağıdaki el kitaplarına çevrimiçi erişim sağlar:

- Dictionary of Commonly Cited Compounds
- Dictionary of Drugs
- Dictionary of Inorganic and Organometallic Compounds
- Dictionary of Natural Products
- Dictionary of Organic Compounds
- The Handbook of Chemistry & Physics
- Polymers: A Property Database
- Properties of Organic Compounds

CIAO - Columbia International Affairs Online

Tam Metin

Uluslararası ilişkiler.

Digital Dissertations Full-text

Tam Metin & Öz

Doktora ve bazı yüksek lisans tezlerine tam metin erişim.

DOAJ - Directory of Open Access Journals

Tam Metin

Açık erişimli bilimsel dergilerde yayınlanan, tam metin makaleler.

Ebrary (E-Book)

Tam Metin

İş ve ekonomi, bilgisayar, teknoloji ve mühendislik, beşeri bilimler, yaşam ve doğa bilimleri, sosyal bilimler, davranış bilimleri.

EbscoHost - Academic Search Premier

Tam Metin & Öz

Fen bilimleri, teknoloji, beşeri bilimler, kamu yönetimi, sosyal bilimler.

EbscoHost - Business Source Premier

Tam Metin & Öz

Yönetim, ekonomi, finans, muhasebe, uluslar arası ticaret.

EbscoHost - Econlit

Bibliyografik & Öz

Ekonomi literatürü.

EbscoHost - ERIC

Bibliyografik

Eğitim.

EbscoHost - PsycARTICLES

Tam Metin (Sosyal Bilimler Binası B106 nolu bilgisayar laboratuvarından erişilebilir)

Genel, uygulamalı, klinik ve teorik psikoloji alanlarında araştırma.

EbscoHost - PsycINFO

Bibliyografik & Öz (Sosyal Bilimler Binası B106 nolu bilgisayar laboratuvarından erişilebilir)

Psikoloji ve ilgili alanlar.

Emerald

Tam Metin

Yönetim disiplinleri; strateji, liderlik, bilgi yönetimi, pazarlama ve insan kaynakları yönetimi.

Encyclopedia Britannica Online

Tam Metin

300,000 web sayfası, 118,000 makale, 2000 video klip, binlerce ses kayıtları, animasyonlar, resimler, haritalar, ülke bayrakları. 1768 yılından itibaren yayınlanan Encyclopedia Britannica'nın elektronik versiyonudur. Encyclopedia Britannica Online arayüzünden Merriam-Webster Dictionary & Thesaurus, Britannica Student Encyclopedia ve Britannica Book of the Year'a erişilmektedir.

ENGnetBASE (E-Handbook, E-Dictionary)

Tam Metin

Mühendislik konularında CRC Press tarafından yayınlanmış el kitapları.

EOLSS - Encyclopedia of Life Support Systems

Tam Metin

Biyoloji, Çevre, Ekonomi, Enerji, Enformasyon, Fizik, Fizyoloji, Gıda Mühendisliği, İnsan Kaynakları, Kimya, Matematik, Sistem Yönetimi, Sosyal Bilimler, Teknoloji, Tıp Bilimleri, Yer Bilimleri

Genamics JournalSeek

Bibliyografik

68411 derginin içeriği, konusu, yayınevi, kısa adı ve ISSN'i hakkında bilgi verir.

Dergilerin web sayfalarına bağlantı sağlar.

Global Development Finance Online

İstatistiksel Veri

Dış borç stok ve akışları, temel ekonomik toplamlar, borç oranları, yeni taahhütlerin ortalama vadeleri, uzun vadeli borç planları.

Grove Art Online (E-Dictionary)

Bibliyografik & Tam Metin

Grove Dictionary of Art (1996, 34 cilt) adlı başvuru kaynağının çevrim içi biçimidir. Görsel sanatların her alanı ile ilgili makaleler ve büyük sanatçılar hakkında biyografik bilgiler içerir.

IEL - IEEE/IEE Electronic Library

Tam Metin

Elektrik mühendisliği, bilgisayar bilimi, elektronik ve telekomünikasyon.

Abone olduğumuz paketler:

- IEEE All-Society Periodicals Package (ASPP)
- IEEE Proceedings Order Plan All Online (POP All Online)
- IEEE Standards
- IEEE/IEE Conferences
- IEEE/IEE Journals & Magazines

INIS - International Nuclear Information Systems

Bibliyografik & Öz

Nükleer bilim ve teknoloji.

IoP - Institute Of Physics

Tam Metin

Biyomedikal mühendisliği, fizik, malzeme mühendisliği, elektrik ve bilgisayar mühendisliği, makine mühendisliği.

IoP - Institute Of Physics (Journals Archive)

Tam metin

Fizik ve ilgili alanlar. Dergi arşivi 1874 yılından günümüze kadar olan sayıları kapsamaktadır.

ISI Emerging Markets

Tam Metin

Yatırım – gelişmekte olan ülkeler

Tahviller – gelişmekte olan ülkeler

Ticari enformasyon hizmetleri – gelişmekte olan ülkeler

gelişmekte olan ülkeler – Ekonomik koşullar

JSTOR (The Scholarly Journal Archive)

Tam Metin

Çeşitli disiplinlerde yayınlanmış dergilerde yer alan tam metin makaleler. Dergilerin ilk sayısından başlayarak 1990'lı yılların sonlarına kadar olan arşivlerine erişilmektedir.

Abone olunan koleksiyonlar:

- JSTOR Arts and Sciences I Collection
- JSTOR Arts and Sciences II Collection
- JSTOR Business Collection
- JSTOR Ecology & Botany Collection
- JSTOR General Science Collection
- JSTOR Language & Literature Collection

Kirk-Othmer Encyclopedia Of Chemical Technology (E-Encyclopedia)

Tam Metin

Temel kimya, kimya teknolojisi ve kimyanın uygulama alanları ile ilgili yayınlanmış en geniş kapsamlı başvuru kaynağıdır.

MathSciNet (Mathematical Reviews and Current Mathematical Publications)

Bibliyografik & Öz & tam metinlere bağlantı

Matematik.

Nature Publishing Group

Tam Metin

Abone olunan dergiler:

- Nature
- Nature Biotechnology
- Nature Genetics
- Nature Reviews Genetics
- Nature Reviews Molecular Cell Biology

Networked Digital Library of Theses and Dissertations

Tam Metin & Öz

NDLTD, basılı ortamdaki yüksek lisans ve doktora tezlerinin elektronik ortamdaki kullanımını, yayımını ve korunmasını teşvik etmek amacıyla çalışmalar yapan uluslararası bir organizasyondur.

Oxford English Dictionary

Tam Metin

Tanım, etimoloji ve alıntıları içeren, geniş kapsamlı İngiliz dili sözlüğü.

Oxford Online Journals

Tam Metin

Fen bilimleri, teknoloji, tıp, sosyal bilimler, sanat, beşeri bilimler.

Oxford Reference Online

Bibliyografik & Tam Metin

Astronomi, kimya, yer bilimleri, tıp, fizik, zooloji ve daha pek çok bilim dalında sözlükler.

PCI Full Text – Periodicals Contents Index

Tam Metin

Sanat, beşeri ve sosyal bilimler.

Philosophers Index

Bibliyografik & İndeks & Öz

Felsefe ve ilgili alanlar.

Safari Books Online

Tam Metin

Bilgisayar, Bilgi Teknolojisi, İşletme

SAGE Journals Online

Tam Metin

Sosyal, Beşeri, Yaşam Bilimleri.

ScienceDirect

Tam Metin

Tarım, biyoloji bilimleri, sanat, beşeri bilimler, biyokimya, genetik ve moleküler biyoloji, ticaret, yönetim ve finans, kimya mühendisliği, kimya, inşaat mühendisliği, bilgisayar mühendisliği, yer bilimleri, ekonomi, ekonometri ve finans, mühendislik ve teknoloji, çevre bilimleri, immünoloji ve mikrobiyoloji, malzeme bilimi, matematik, tıp, ilaç bilimi, zehirbilim, eczacılık, fizik ve astronomi, psikoloji, sosyal bilimler, enerji.

SciFinder Scholar 2002 (Chemical Abstracts)

Bibliyografik & Öz

Kimya ve ilgili konu alanları.

Kapsam: 1907-

SIAM - The Society for Industrial and Applied Mathematics

Tam Metin

Uygulamalı ve sayısal matematik.

SPE - Society Of Petroleum Engineers

Tam Metin & Bibliyografik

Petrol ve gaz endüstrileri.

Springer Lecture Notes

Tam Metin

Abone olunan koleksiyonlar:

- Advances in Polymer Science
- Lecture Notes in Computer Science
- Lecture Note in Physics
- Lecture Notes in Mathematics

Springer Link

Tam Metin & Öz

Kimya, bilgisayar bilimi, ekonomi, mühendislik, çevre bilimleri, yer bilimleri, hukuk, yaşam bilimleri, matematik, tıp, fizik ve astronomi.

Stanford Encyclopedia of Philosophy (E-Encyclopedia)

Tam Metin

Felsefe ve ilgili alanlar.

Taylor & Francis Online Journals

Tam Metin

Doğa ve yaşam bilimleri, sağlık bilimleri, sosyal bilimler, davranış bilimleri, eğitim, sanat ve beşeri bilimler.

Testing & Education Reference Center (ACT, GMAT, SAT, TOEFL, GED, GRE, etc.)

Tam Metin

Özel liseler, lisans ve yüksek lisans programları, teknik okullar, vb. hakkında kapsamlı bilgi. Giriş ve yeterlik sınavlarına hazırlık amacıyla verilen etkileşimli çevrimiçi testler. Burs ve maddi yardım bilgileri.

Türkiye Makaleler Bibliyografyası

Bibliyografik

Tüm bilim dallarında yayınlanmış Ulusal / Türkçe dergiler.

ULAKBİM Engineering and Basic Sciences Database (ULAKBİM Mühendislik ve Temel Bilimler Veri Tabanı)

Bibliyografik & Öz

Veri tabanı, Mühendislik ve Temel Bilimler'in 18 konu alanında, Türkiye'de yayınlanan hakemli Türkçe dergileri kapsar; bu dergilerde yayınlanan makalelerin bibliyografik künyeleri ile Türkçe ve İngilizce özlerine erişim sağlar. Veri tabanında yazar adı, makale adı, anahtar sözcük, dergi adı ve yayın yılı ile tarama yapılabilir.

ULAKBİM Social Sciences Database (ULAKBİM Sosyal Bilimler Veri Tabanı)

Bibliyografik & Öz

Veri tabanı, Sosyal Bilimler'in 18 konu alanında, Türkiye'de yayınlanan hakemli Türkçe dergileri kapsar; bu dergilerde yayınlanan makalelerin bibliyografik künyeleri ile Türkçe ve İngilizce özlerine erişim sağlar. Veri tabanında yazar adı, makale adı, anahtar sözcük, dergi adı ve yayın yılı ile tarama yapılabilir.

ULRICH'S Periodicals Directory

Bibliyografik

Dünya çapında yayınlanan süreli yayınlara ait yayınevi, çıkış sıklığı ve abonelik bilgilerini içeren başvuru kaynağıdır.

Web of Science - Science Citation Index Expanded 1945- (Via THOMSON)

Bibliyografik & Öz

1945 yılından günümüze kadar fen bilimlerinin tüm alanlarında, dünyanın önde gelen bilimsel dergilerinde yayınlanmış makalelerin bibliyografik künyelerine ve bu makalelere yapılan atıflara erişim.

Web of Science - Science Citation Index Expanded 1970- (Via Ulakbim)

Bibliyografik & Öz

1970 yılından günümüze kadar fen bilimlerinin tüm alanlarında, dünyanın önde gelen bilimsel dergilerinde yayınlanmış makalelerin bibliyografik künyelerine ve bu makalelere yapılan atıflara erişim.

Web of Science - Social Science Citation Index 1970- (Via Ulakbim)

Bibliyografik & Öz

1970 yılından günümüze kadar sosyal bilimlerin tüm alanlarında, dünyanın önde gelen bilimsel dergilerinde yayınlanmış makalelerin bibliyografik künyelerine ve bu makalelere yapılan atıflara erişim.

Web of Science - Social Sciences Citation Index 1956- (Via Thomson)

Bibliyografik & Öz

1956 yılından günümüze kadar sosyal bilimlerin tüm alanlarında, dünyanın önde gelen bilimsel dergilerinde yayınlanmış makalelerin bibliyografik künyelerine ve bu makalelere yapılan atıflara erişim.

Wiley InterScience: Journals

Tam Metin

Ticaret, maliye, yönetim, kimya, bilgisayar bilimi, yerbilim, eğitim, mühendislik, hukuk, yaşam bilimleri, tıp, matematik, istatistik, fizik, psikoloji.

World Bank E-Library (E-Book)

Tam Metin

1,200'ün üzerinde Dünya Bankası yayınına tam metin erişim.

World Development Indicators

İstatistiksel Veri

1960 yılından günümüze ülkelerin ekonomik, sosyal ve çevresel istatistik verilerini içerir.

EK 5. Washington Üniversitesi Kütüphanesi Elektronik Bilgi Kaynakları

Datasets

Includes censuses and other statistical resources as well as geographic information system datasets.

Dictionaries

Includes dictionaries, language dictionaries/translators, thesauri, and gazetteers (place name indexes).

Directories

Contact information for individuals and institutions including e-mail, postal information, telephone listings and resource lists of links to home pages.

Digital Collections

UW Libraries digital collections of photographs, documents, and audio/video resources.

Electronic Books

An ebook is an electronic version of a printed book. Some ebooks require you to set up a personal account in order to view them.

Electronic Journals

Search for online journals. Use research databases to find journal articles on a particular topic (see Research Databases and Resources by Subject).

Electronic Newspapers

Search for online newspapers. Use newspaper databases to find citations (and sometimes full-text access) to news articles written about a particular topic.

Electronic Texts

Includes electronic texts such as historical letters and diaries, government documents, and technical reports.

Encyclopedias

Use encyclopedias to find background information about your research topic.

Image Collections

Includes image collections, both still and moving images. Also includes aerial and satellite photographs.

Maps

Includes maps and atlases.

Reference Tools

Includes electronic encyclopedias, dictionaries, directories, telephone books and other reference resources.

Research Databases

Use databases to find citations (and sometimes full text) to articles and other materials. There are specialized databases for various subjects. (see Resources by Subject)

Resources by Subject

Use these subject guides to determine which tools to use to start your library research and find information about specific print and electronic resources.

Search Engines

Tools for searching the Web.

Search for Electronic Resources

Search for librarian-selected electronic resources.

Software

Downloadable software and interactive applications.

Summit Catalog

Contains the holdings of academic libraries in Washington & Oregon.
Many items can be borrowed directly.

UW Libraries Catalog

Contains the holdings of the UW Libraries. Includes books, technical reports, journal subscriptions, musical scores, DVDs, videos etc.



EK 6. Washington Üniversitesi Kütüphanesi Elektronik Hizmetleri

Alert Services

Request automatic email notification of new citations or tables of contents from many databases licensed by UW Libraries. UW Libraries' own alert service,

Zephyr, sends email alerts of newly received books.

Borrowing Services

Information about borrowing/delivery privileges and services.

Class Web Pages

These library web pages were designed for specific courses, listing important research tools, web sites and other information pertinent to the course.

Computer Access in the Libraries

All University Libraries provide access to computing resources to UW students, faculty and staff, as well as to library visitors.

Connect from Off-Campus

Need to access library resources from off-campus using your own Internet Service Provider (ISP)? Use the off-campus proxy.

Course Reserves

Course reserves are designed to provide access to materials in high demand. Some items are in specific units, while access to electronic materials is available through electronic reserves

Instruction & Research Help

The UW Libraries offers instruction and consulting services which are designed to introduce UW students, faculty and staff to essential library, research, and information technology skills.

Interlibrary Loan/UWorld Express

Provides interlibrary loan and document delivery services. UW Seattle Health Sciences (including Social Work) and UW Law School are served by their own libraries.

New Additions to the Collections

Lists of items recently added to the UW Libraries' collections.

Pay Library Fines

Library fines may be paid online, in person, or by mail.

Policies

Code of conduct, food and beverages in the libraries, computer use and circulation policies as well as the Libraries' privacy statement

Printing & Photocopying

Printing and photocopy services, including self-service copiers, are available in all UW Libraries. Some of the larger facilities also have copy centers with more extensive services.

Purchase Request

Request an item be added to the Libraries' collection.

Reserve a Study Room

Group study rooms can be reserved in a number of libraries on all three UW campuses.

Services for Persons with Disabilities

Library staff will assist in the retrieval of items in the collections and with use of resources. Proxy borrowing and adaptive technology rooms are also available.

Services for Visitors & K-12

Information to help plan a trip to the UW Libraries, including information about access to resources and policies for all visitors.

Services for Washington State Employees

Information to help plan a trip to the UW Libraries, including information about access to resources and policies available to Washington State employees.

Wireless Internet Access

Wireless access is available in many UW Libraries. Computing & Communications provides information on using the wireless network at the UW.

Your Library Account

Log in to renew items, see what's checked out or on hold, sign up for email notices, and to setup or change your PIN. Log in before doing catalog searches to request multiple items without re-entering your information.

EK 7. Elektronik Danışma Hizmetinin Verilmesinde İşbirliği Örnekleri

Department of Continuing Education & Consultancy
- knowledge and development

Collaborative e-reference services around the 2005-2006

This is a list of collaborative e-reference services around the world. The list was compiled as a background document for The Open Session 'Virtual Versus Face-2-Face - A Personal Service Delivered to the "Invisible" User Via Library Portals organised by IFLA's Section 'Reference and Information Services' in Oslo 13th August 2005. Updated February 2006.

This list is compiled by the Department of Continuing Education & Consultancy, The Royal School of Library and Information Science in Denmark. Please note that the list is not exhaustive, but just a 'snapshot' of major collaborative e-reference services, that play a significant role in their regions.

Denmark

<http://www.biblioteksvagten.dk>

"Biblioteksvagten" is a Danish e-ref-service, which is run by 45 public libraries and 15 research libraries in collaboration. The service is reached by chat, email, telephone or by filling in an online form in Danish or in English.

Finland

http://www.libraries.fi/en-gb/ask_librarian/

"Ask a librarian" is a Finnish e-ref-service, which is run by 35 public libraries and 13 research and special libraries in collaboration. The service is reached by filling in an online form. Users from abroad are welcome to send in questions concerning Finland.

Germany

http://www.Internetbibliothek.de/index_user.jsp

Die Deutsche Internetbibliothek (only in German) is a collaborative service run by 80 libraries (most of them are public libraries). The aim is to build a catalogue of links (at the moment with some 5800 entries). The service also offers collaborative e-mail reference service (only in German)

http://www.hebis.de/ben/themenubersicht.php?we_objectID=160

"Hessisches BibliotheksInformationsSystem" is a collaborative project of several libraries in the region of Hessen and Rheinhessen in Germany. Among these are 13 university libraries and 17 special libraries. The service is reached by chat, email or telephone.

Lapland

<http://intro.rovaniemi.fi/Lapponica?formid=lapff&sesid=1132147036&ulang=eng>

The Lapponica sources and expertise is focused especially on Lapland and issues concerning other northern areas. The questions submitted to the information service will be answered by librarians and curators from libraries and museums in Lapland and the Nordkalottens kultur och- forskningscentrum (Culture and Research Centrum)

The Netherlands

<http://aladin.bibliotheek.nl/jeugd/>

"Al@din" is a collaborative project of the Dutch public libraries. The service, which is in Dutch only, is

contacted by filling in an online form. A database is available for searching among questions that have already been asked by other users.

Norway

<http://www.biblioteksvar.no>

"Biblioteksvar.no" is run by 31 public libraries in collaboration and can be reached by chat, email and SMS.

Spain

<http://pregunte.carm.es/pregunte/pub01.shtml>

"Pregunte, Las Bibliotecas responden" is run by 34 public libraries in collaboration. The service, which is available 24 X 7, is in Spanish only and is reached by chat.

<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/responde/>

"La Biblioteca Responde" is a collaborative project of The Andalusian Library and provincial and municipal libraries in Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga and Sevilla. Questions are submitted through an online form.

<http://www.cervantesvirtual.com/bibliotecario/>

Sweden

<https://www.eref.se/>

"Fråga biblioteket" is an e-ref-service, which is run by Swedish public libraries in collaboration. It offers multilingual service in Swedish, English, Finnish, Spanish and several other languages and can be reached by chat and email.

http://www.eref.se/se-admin/vrl_entry.asp?virtual_desk_id=42

Jourhavande bibliotekarie/Librarian on duty is email and chat service is available for students and teachers in higher education institutions. A librarian on duty offers assistance and advise on information retrieval. In addition it is possible to ask specific technology oriented questions to a librarian with technical skills. The service is available Monday to Friday 5pm to 9 pm and weekends from 1pm to 5pm.

Switzerland

<http://www.snl.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html>

Swiss Infodesk is an e-mail service run by the Swiss National Library. The service contains a vast, unique store of information all about Switzerland. And the people working there are qualified information specialists who know how to find the answer to just about any question concerning Switzerland. The site is available in German, French and Italian. Questions can also be asked in English.

UK

<http://www.peoplesnetwork.gov.uk/enquire/index.html>

"Enquire" is an English live e-ref-service available 24 X 7. 97 libraries throughout the UK are working together with international library partners to provide the service. Questions are submitted and answered through a chat session.

<http://www.askcymru.org.uk/askcymru/en/index>

This collaborative email service is run by more than 50 librarians in research, public and college libraries throughout Wales. The questions are forwarded to libraries with the relevant expertise. Questions can be addressed in English and Welsh.

AMERICA:

Cleveland

<http://www.knowitnow24x7.net/>

The service "KnowItKnow24X7" is a collaborative project offered by 28 public libraries throughout Cleveland. It is 24 X 7 and questions are submitted and answered through a chat session.

Colorado

<http://www.askcolorado.org/>

"AskColorado" is a live e-ref-service, which is available 24 X 7. It is provided by libraries from public, academic, school and special libraries throughout Colorado. The service is reached by chat in English as well as Spanish.

Florida

<http://www.askalibrarian.org/ask/>

"Ask a Librarian" is provided by library staff from public, academic, school and special libraries throughout Florida. The service offers live online chat Sunday-Friday and can be reached by email 24 X 7. A database is available for searching among questions that have already been asked by other users.

Ohio

<http://www.ohiolink.edu>

The "OhioLINK" service is a state-funded consortium of the libraries of 84 Ohio colleges and universities and the State Library of Ohio. Questions are submitted through a chat session. Note that this service is intended for students, faculty and staff members at OhioLINK member institutions only.

Oregon

<http://oregonlibraries.net/>

"Oregon Libraries Network" is a collaborative project of 8 academic libraries and 9 public libraries. It can be reached by live chat 24 X 7 and email.

New York

<http://vrd.askvrd.org/default.aspx>

"Virtual Reference Desk AskA Service" is a collaborative project of the School of Information Studies at Syracuse and the Institute for Museum and Library Services. The questions are answered by a team of school, public, academic, and special librarians and master of library science students. Questions are submitted through an online form. Please note that membership is required in order to use the service.

Texas

<http://www.answerzone.org>

"The Answer Zone" is a live reference service, which is delivered by 8 public libraries in Texas: Carrollton Public Library, Denton Public Library, Euless Public Library, Fort Worth Public Library, Frisco Public Library, Irving Public Library, North Richards Hills Public Library and Plano Public Library. The service provides short factual answers and helps finding reliable and authoritative websites. Questions are submitted through a chat session.

Washington - Library of Congress

<http://www.loc.gov/rr/askalib/ask-digital.html>

"Ask a Librarian", which is provided by The Library of Congress, is a global, collaborative e-ref-service. It offers assistance using digital services and collections and questions are responded within 5 business days. Questions are submitted by filling in an online form.

Washington

<http://www.kcls.org/aall/pickerpage.cfm>

The "Ask a Librarian" service is run 24x7 by the King County Library System, which consists of 43 community libraries. Questions are submitted through a chat session, by email or by telephone.

Canada

<http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/index.html>

"Virtual Reference Canada" is a bilingual (English and French) collaborative service, which is administered by the Library and Archives Canada. Its members are public, government, university and special libraries throughout Canada. The service can be contacted by filling in an online form - the answer is received by email. Please note that a membership is required in order to use the service.

<http://www.talonline.ca/askaquestion/publiclibraries/>

"The Ask A Question Virtual Reference Service" is a project which is run by Alberta's major public and regional libraries in collaboration. It contains a 'Question and Answer Archive' and is reached by filling in an online form.

China

<http://www.library.sh.cn/english/service/askform/ask.htm>

"The Virtual Reference Desk" is the first collaborative reference service in China. It is organised by the Shanghai Central Library together with university and research institute libraries in Shanghai. The service is reached by selecting one of the 15 reference librarians and filling in an online form or by e-mail.

Singapore

<http://www.elibraryhub.com/libraryServices/referencePointForm.asp>

"Reference Point" is run by the National Library Board in Singapore, which consists of the National Library, 3 Regional Libraries, 18 Community Libraries and 18 Community Children's Libraries. The service is reached by filling in an online form.

Australia

<http://www.asknow.gov.au>

"AskNow" is Australia's first collaborative service offered by the National Library and the eight state and territorial libraries. The service is contacted by filling in an online form.