



Danışma Hizmetlerinin Değerlendirilmesi: Türkiye Büyük Millet Meclisi Kütüphanesi Danışma Hizmetlerine Yönelik Bir Araştırma

Evaluation of Reference Services: An Analysis of Reference Services at Turkish Grand National Assembly Library

Tolga ÇAKMAK, Sercan TIRNAVALI

Makale Bilgisi / Article Information

Bu makaleye atıf yapmak için/ To cite this article:

Çakmak, T. ve Tırnavalı, S. (2020). Danışma hizmetlerinin değerlendirilmesi: Türkiye Büyük Millet Meclisi Kütüphanesi danışma hizmetlerine yönelik bir araştırma. *Bilgi Dünyası*, 21(1), 7-33. doi: 10.15612/BD.2020.762

Makale türü / Paper type: Hakemli / Refereed
Durum Çalışması / Case Study

Doi: 10.15612/BD.2020.762

Geliş Tarihi / Received: 27.06.2019

Kabul Tarihi / Accepted: 29.03.2020

Elektronik Yayınlanma Tarihi / Online Published: 29.05.2020

İletişim / Communication

Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği / University and Research Librarians Association
Posta Adresi / Postal Address: Marmara Sok. No:38/17 06420 Yenışehir, Ankara, TÜRKİYE/TURKEY
Tel: +90 312 430 03 61; Faks / Fax: +90 312 430 03 61; E-posta / E-mail: bilgi@bd.org.tr
Web: <http://www.bd.org.tr/index.php/bd/index>

Danışma Hizmetlerinin Değerlendirilmesi: Türkiye Büyük Millet Meclisi Kütüphanesi Danışma Hizmetlerine Yönelik Bir Araştırma

Tolga ÇAKMAK* , Sercan TIRNAVALI** 

Öz

Kütüphanelerin geleneksel hizmetlerinden biri olan danışma hizmetleri gelişen teknoloji olanakları çerçevesinde sürekli olarak güncellenmektedir. Son dönemlerde ise sunulan bu hizmetlerle üretilen veriler değerlendirilerek bu hizmetlerin etkisi analiz edilmektedir. Bu çalışmada Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) Kütüphanesinde verilen danışma hizmetlerindeki kullanıcı taleplerinin ve bu taleplere verilen yanıtların veriye dayalı olarak betimlenmesi amaçlanmaktadır. Belirlenen bu amaç doğrultusunda danışma birimine gelen talepleri işlemek için bir form oluşturulmuştur. Çalışmada kullanılan veri seti, gelen taleplerin eş zamanlı olarak bu forma girilmesiyle elde edilmiştir. 43 iş gününde toplanan 171 talebe ilişkin verilerin ön işleme süreçlerinde KNIME yazılımı kullanılmıştır. Ön işleme sürecinin ardından veriler SPSS yazılımı ile de analiz edilmiş ve bulgular tanımlayıcı istatistikler ile sunulmuştur. Çalışmada bulgular TBMM Kütüphanesi danışma birimine gelen kullanıcı taleplerinin genellikle kitap türü bilgi kaynaklarına yönelik olduğunu, taleplerin dikkate değer bir bölümünün e-posta ile yanıtlandığını ve taleplerin büyük bölümünün bir saat içinde yanıtlandığını ortaya koymuştur. Çalışmanın son bölümünde ise TBMM Kütüphanesi danışma biriminde sunulan hizmetlere yönelik iyileştirme önerilerinde bulunulmuştur. Özgün değer olarak çalışmanın kütüphanelerde sunulan danışma hizmetlerinin etkinliğinin ölçülmesiyle ilgili olarak karar vericiler için örnek bir yaklaşım sunması hedeflenmektedir.

Anahtar sözcükler: Danışma hizmetleri, kullanıcı davranışları, TBMM Kütüphanesi.

* Dr. Öğr. Üyesi, Hacettepe Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, tcakmak@hacettepe.edu.tr

** Sorumlu Yazar, Kütüphaneci, TBMM Kütüphanesi, sercantirnavali@live.com

Evaluation of Reference Services: An Analysis of Reference Services at Turkish Grand National Assembly Library

Tolga ÇAKMAK* , Sercan TIRNAVALI** 

Abstract

As one of the conventional services of libraries, reference services are renovated in line with the advancements in technology. The data extracted from these services are used to assess the impact of these services. This study aims to describe user requests in the reference services and responses provided to these requests in the Turkish Grand National Assembly (TGNA) Library based on the data extracted from such services. For this purpose, a form was created to record the requests received by the reference unit. The data set used in the study was obtained by penetrating the requests into this form. The pre-processing phase of the data gathered from 171 transactions in 43 working days was carried out by using KNIME software. Following the preprocessing phase, the data analyzed with SPSS software and findings were presented with descriptive statistics. The findings of the study declared that the users frequently request books from the reference unit, and as an interaction environment e-mail is a very used tool in responding requests and most of the requests were reacted in an hour. At the end of the study, recommendations for potential improvements of the reference services of the TGNA Library were made. As an originality value, this research gives an exemplary approach for decision-makers considering the effectiveness of reference services implemented in libraries.

Keywords: Reference services, user behaviors, TGNA Library.

* Assist. Prof. Dr., Hacettepe University, Faculty of Letters, Department of Information Management, tcakmak@hacettepe.edu.tr

** Corresponding Author, Librarian, Turkish Grand National Assembly Library, sercantirnavali@live.com

Giriş

Hayatımızdaki her iş her eylem bir veri açığa çıkartmaktadır. Ekonomik ve toplumsal gelişmelerin bilgiye dayandığı her ortamda veriyi anlamlandırarak yorumlamak önem taşımaktadır. Nitekim, Harari (2017, s. 130), insanın gelişimini anlattığı Sapiens başlıklı eserinde Sümerler tarafından bulunan, günümüzde yazı adını verdiğimiz kayıt altına alma sistemini, büyük miktardaki bilginin insan beyni dışındaki bir ortamda tutulmasına ve gerektiğinde kullanılmasına yönelik bir veri işleme süreci olarak nitelendirmektedir. Kitapta bu durum aynı zamanda toplumsal ilerlemenin en önemli adımlarından biri olarak gösterilmektedir. Herhangi bir sektör ya da alan gözetmeksizin toplumsal gelişmenin basamaklarından biri olarak görülen veri üretme ve işleme sürecinin gelişen teknoloji ile birlikte daha kolay bir hale geldiğini söylemek mümkündür. Bu bağlamda günümüzde kullandığımız mobil cihazlar, sensörler ve giyilebilir teknolojiler gibi birçok araç anlık olarak veri üretebilme, gerektiğinde bu veriyi çok kısa zaman aralıklarında paylaşabilme ve birden çok ortamda depolayabilme özelliklerini taşımaktadır (Bilgi Teknolojileri ve İletişim kurumu, 2018, s. 9). Belirtilen bu olanaklara rağmen birçok veri anlamlı bir halde bulunmamakta; hatta belirli bir ortam üzerine dahi kaydedilmeden yoksun olmaktadır. Öte yandan, kayıtlı veriler ihtiyaçlar doğrultusunda analiz edilerek günlük hayat problemlerine yönelik çözümlerin geliştirilmesine imkân tanımaktadır. Bugün birçok sektörde günlük problemlerin çözülmesi, hizmetlerin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla veri analizi yapılmaktadır.

Literatürde teknolojik gelişmelerin danışma hizmetlerinin geleceğini ne yönde etkileyeceğini tartışan, gelecekte danışma birimlerinin nasıl olacağını değerlendiren, bunlara ek olarak Google ve Wikipedia gibi araçlara rağmen danışma hizmetlerine halen ihtiyaç duyulup duyulmayacağını ele alan çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Araştırmaların sonucunda kullanıcıların profesyonel uzmanlık desteğine olan ihtiyaçlarının devam edeceği, danışma hizmetlerinin kütüphanenin odak noktası olduğu ve danışma masası kavramı değişse bile danışma hizmetine olan ihtiyacın var olacağı belirtilmiştir (Buss, 2016; Miles, 2013; Watstein ve Bell, 2008).

Kullanıcılarına hizmet sunarken farklı tür ve yapıda birçok veri üreten kütüphanelerde de veri analizlerinden yararlanılarak hizmetlerin etkisi değerlendirilmekte ve bu hizmetleri iyileştirme yönünde girişimlerde bulunulmaktadır (Neville ve Henry, 2009; Virginia ve Schumaker, 1991). Bu kapsamda kütüphaneler, bazı verilerinin belirli bir standarda bağlı bir düzende üretilmesini ve saklanmasını sağlayarak, bu verilerden günlük iş süreçlerine yönelik raporlamalarda ve koleksiyon yönetimi gibi konularda yararlanabilmektedir (Finnell ve Fontane, 2010; Murgai, 2006). Diğer yandan kütüphanelerde veri analizi ve bilgi çıkarımı açısından oldukça elverişli bir alan olarak niteleyebileceğimiz danışma hizmetlerinde, çoğunlukla yapılandırılmamış ve düzenli zaman aralıklarıyla kaydedilmeyen veriler bulunmaktadır. Bununla birlikte danışma kütüphanecilerinin gerek farkındalık eksikliklerinden gerekse iş yoğunluklarından

dolayı çoğunlukla kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını ifade etmelerine, başka bir deyişle kullanıcı etkileşimine dayanan bu verileri kaydetmediklerine de değinilmektedir (Murgai, 2006). Gelişen teknolojiyle birlikte ve özellikle sanal danışma hizmetlerinin de etkisiyle kullanıcı etkileşimi sonucunda üretilen verilerin kayıt alınmasının kolaylaşması, bu verilerin anlamlandırılarak kullanılmasına ve danışma hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik olanaklar sağlamıştır (Diamond ve Pease, 2001). Ayrıca, danışma birimine iletilen taleplerin analiz edilmesi kullanıcı gereksinimlerinin saptanmasının yanı sıra kütüphanelerin diğer bölümlerinde de (kataloglama, sağlama, eğitim birimleri gibi) iyileştirilmesine ya da geliştirilmesine ihtiyaç duyulan hizmetleri ortaya çıkarabilmektedir.

Bu çalışmada, kütüphanelerde kullanıcıların etkileşimde buldukları birimlerden biri olan danışma birimlerinde üretilen verilerin kayıt altına alınmasıyla yapılacak analizlerin söz konusu birimlerde sunulan hizmetlerin planlanmasına sağlayacağı katkılar ele alınmaktadır. Bu bağlamda örnek bir uygulama olarak Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) Kütüphanesi danışma birimine gelen kullanıcı taleplerinin içeriğine ilişkin veriler kayıt altına alınarak analiz edilmiştir. Analizlerin gerçekleştirilebilmesi için Microsoft Office Access yazılımıyla elektronik bir form geliştirilmiş, kullanıcılardan gelen talepler, talebin geldiği anda bu forma işlenmiştir. Formda toplanan veriler, ayrıntıları Yöntem bölümünde sunulan tekniklerle değerlendirilmiştir. Son bölümde ise değerlendirmeler sonucunda elde edilen bulgular literatürdeki benzer çalışmalar ve TBMM Kütüphanesinin çalışma koşulları çerçevesinde tartışılmış; konuyla ilgili iyileştirilmesine ihtiyaç duyulan noktalara yer verilmiştir.

Literatür Değerlendirmesi

Danışma hizmetleri kütüphanelerin kullanıcı etkileşimi açısından yoğunlukla analiz edildiği birimlerden biridir (Barrett, 2010; Christensen, Du Mont ve Green, 2001; Finnell ve Fontane, 2010). Danışma hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik model önerisi yapılan bir çalışmada, danışma kütüphanecisinin kullanıcılardan gelen dört tür soru grubuna yönelik bilgi ve beceri düzeyinin belirlenmesinin önemli olduğu vurgulanmıştır (Olson, 1984). Bu soru grupları ise olgusal bilgiler (factual information), kütüphane hizmetleri, danışma kaynaklarının kullanımı ve görüşme gerektiren sorular olarak belirlenmiştir.

Kütüphanelerde danışma birimlerinde gerçekleşen kullanıcı kütüphaneci etkileşimi, ardında anlamlandırabilecek birçok veri bırakabilir. Nitekim literatürde danışma birimlerinde işlemlerin gerçek zamanlı olarak kaydedildiği döküm defterleri, gözlem, görüşme ve anekdot olarak tutulan verilerin deneyimler açısından analiz edilebileceği belirtilmektedir (Guenther, 2000). Benzer bir çalışmada kütüphanelerde danışma birimleri tarafından tutulan istatistiklerin, belirli aralıklarla kaydedilebileceği, bu durumun genel kullanım istatistiklerini temsil edebileceğinden bahsedilmiştir (Murgai, 2006).

Literatürde danışma masası istatistiklerinin incelenmesiyle gerçekleştirilmiş birçok araştırma bulunmaktadır. Bu bağlamda yürütülen bir çalışmada Michigan üniversite kütüphanesi danışma birimine gelen yaklaşık 4400 soru çapraz tablolarla sunulmuştur. Araştırma sonucunda danışma birimine gelen soruların %77'sinin ilk gün, %13'lük kısmının bir sonraki gün cevaplandığı tespit edilmiştir. Gelen tüm soruların üçte biri pazartesi günü iletilmiştir. Soru soranların %88'inin öğrenci olduğu saptanmıştır. Çalışma sonucunda kütüphanelerdeki danışma hizmeti verilerinin istatistiksel yöntemlerle analizinin kütüphaneciler için yararlı olacağı belirtilmiştir (Witucke ve Schumaker, 1991). Benzer biçimde Illinois Üniversitesi Kütüphanesi'nde yürütülen bir araştırmada 1990 – 2009 yılları arasında aylık olarak kayıt altına alınmış danışma masası istatistikleri incelenmiştir. Araştırma kapsamında sadece tanımlayıcı istatistikler raporlanmıştır. Bulgularda danışma masasına gelen taleplerin 90'lı yıllarda 8000 civarı iken 2009 yılına doğru azalarak 2500 civarına düştüğü belirtilmiştir. Diğer bulgularda ise en çok gelen soru türlerinin bir kaynağa ait yönlendirme ve hazır danışma soruları kapsamındaki sorular olduğu aktarılmıştır. Sonuçta fakülte öğrencilerinin ve çalışanlarının eğitim ve araştırmalarını sürdürürken danışma hizmetlerine ihtiyaç duyacağına dikkat çekilerek bu bağlamda kütüphanecilerin kaliteli bir danışma hizmeti sunmalarının önemli olduğu vurgulanmıştır (Barrett, 2010).

Danışma birimine yöneltilen sorular kayıt altına alınarak kütüphane türleri arasındaki farkların araştırıldığı bir çalışmada, müzik kütüphanelerinin danışma birimine gelen sorular ile genel kapsamlı kütüphanelerinin danışma birimine gelen sorular karşılaştırılmıştır (Christensen ve diğerleri, 2001). Verilerin anket tekniği ile toplandığı araştırma sonuçlarında, müzik kütüphanesindeki danışma kütüphanecilerinin kullanıcıları istedikleri bilgiye erişirme konusunda genel danışma kütüphanecilerine göre az bir farkla daha iyi bir performans gösterdikleri belirtilmiştir. Ayrıca müzik kütüphanelerindeki soruların daha çok spesifik nitelikte ve bilinen materyallere odaklandığı tespit edilmiştir. Çalışmada müzik kütüphanelerindeki danışma kütüphanecilerinin soru yanıtlama esnasında, genel kapsamlı kütüphanelerdeki danışma kütüphanecilerine göre kendi bilgilerini, kataloglarını ve dolaşımdaki kaynakları daha etkili kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır.

McNeese State Üniversitesi kütüphanesinde yapılmış olan bir çalışmada ise danışma birimine gelen soruların içeriği analiz edilmiştir. Araştırma verilerinin kâğıt ve kalem kullanarak kayıt altına alındığı belirtilmiştir. Verilerin değerlendirilmesi sonucunda danışma birimine sorulan soruların konu başlıklarının neler olduğu ve soruyu soran öğrencilerin sınıf düzeyi bilgisinin çok değerli bir bilgi olduğu anlaşılmıştır (Finnell ve Fontane, 2010). Kullanıcı örüntüsü oluşturma bağlamında dikkat çeken bu çalışmada araştırmacılar tarafından kaydedilen istatistiklerin üstverileri genişleterek konu ve ders alanları bu üstverilere eklenmiştir. Araştırma bulguları ışığında öğrenciler için çalışma rehberleri oluşturulmuş ve ihtiyaç olan konularda bilgi kaynakları sağlanmıştır. Çalışma rehberlerinde öğrencilerin sordukları benzer sorulara ait tüm kaynaklar bir arada

sunulmuştur. Bu araştırma sayesinde yetersiz kaynak bulunan konuların tespit edildiği ve bu konular kapsamında yeni kaynaklar satın alındığı belirtilmiştir.

Bilişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte kütüphanelerde danışma masasında kullanılan İnternet, dijital danışma ve sanal sohbet hizmetlerini konu edinen araştırmalar ortaya çıkmıştır. İnternet'in danışma hizmetlerine etkisi Malezya'daki dokuz akademik kütüphanede görev yapan 40 danışma kütüphanecisine uygulanan bir anket ile incelenmiştir (Abdoulaye ve Majid, 2000). Araştırma sonuçları, İnternet'in danışma kütüphanecilerinin bireysel performansını ve verdiği hizmetin kalitesini pozitif olarak arttırdığını göstermektedir. Ayrıca analizlere katılan kütüphanecilerin önemli bir bölümü, İnternet'in danışma hizmetlerinde kullanılan basılı danışma kaynaklarının kullanımının tamamen ortadan kaldırmayacağı düşüncesindedir.

Elektronik ortamın yaygınlaşmaya başladığı dönemlerde dijital danışma hizmetleri vermeye başlayan kütüphanelerle ilgili bir çalışmada 150 akademik kütüphanenin web sayfası incelenmiş ve bu kütüphanelerin %45'inin dijital danışma hizmeti verdiği saptanmıştır (Janes, Carter ve Memmott, 1999). Çalışma sonucunda, dijital danışma hizmeti veren kütüphanelerin yaklaşımlarının ölçülmesi, bu hizmetlere harcanan zaman ve alınan soru sayısı gibi konuların söz konusu üniversitelere gönderilecek bir anket ile araştırılması önerilmiştir.

Kütüphanelerin dijital ortamda sundukları danışma hizmetlerinde aldıkları soruları tür açısından değerlendiren bir araştırmada orta ölçekli bir akademik kütüphane iki yıl süre ile incelenmiştir (Diamond ve Pease, 2001). 2000'li yılların başında gerçekleştirilen bu araştırma sonucunda geleneksel biçimde sunulan fiziksel danışma masası hizmetinin basitten karmaşığa geniş yelpazede sorularla karşılaştığına, bazı geniş kapsamlı soruların ise dijital ortamdaki yanıtlanmasının zor olduğuna değinilmiştir. Çalışmada ayrıca kütüphanelerin dijital ortamdaki sundukları bu hizmet için bir strateji geliştirmeleri gerektiği önerilmiştir. Bu çalışmaya benzer şekilde dijital teknolojinin danışma hizmetlerinde kullanımı konusu Ohio Eyalet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Kütüphanesinde sunulan danışma hizmetlerinde elektronik postaların analiz edilmesiyle ölçülmeye çalışılmıştır (Powell ve Bradigan, 2001). Kütüphanede elektronik posta ile danışma hizmetinin başlatıldığı yıl olan 1995 yılı Haziran ayından 2000 yılı Aralık ayına kadarki sürecin analiz edildiği çalışmada kullanıcılardan gelen soru türlerinin 9 başlık altında sınıflandığı belirtilmiştir. Gelen taleplerin en çok fakülte çalışanları, öğrenciler ve diğer çalışanların bir araştırma projesiyle ilgili bilgi ihtiyacından oluştuğu ortaya çıkmıştır. Çalışmada ayrıca tüketici sağlık bilgisine yönelik taleplerin de bulunduğu belirtilmiştir. Bu talepler incelendiğinde kullanıcıların kişisel sağlık problemleriyle ilgili soruları kütüphaneye ilettikleri gözlemlenmiştir. En az sorudan oluşan grup ise herhangi bir konuda istatistiksel bilgi talep eden grup olarak belirtilmiştir. Günümüzde dijital ortamın yaygın kullanımı göz önüne alındığında söz konusu çalışmalarda vurgulanan sonuçlar dijital ortamın kullanıldığı ilk dönemlerdeki uygulamaları yansıması açısından değer taşımaktadır.

Elektronik postaların danışma hizmetlerinde kullanılmasının dışında anlık mesajlaşma uygulamalarına dayanan sanal sohbet uygulamalarının da danışma hizmetlerinde kullanıldığı literatürdeki çalışmalardan anlaşılmaktadır. Bu çerçevede kullanıcıların sanal danışma hizmetleri (virtual reference services) olarak da adlandırılan bu hizmetleri ne kadar tercih ettikleri değerlendirilmeye çalışılmıştır (Cummings, Cummings ve Frederiksen, 2007). 2007 yılında gerçekleştirilen bu çalışmanın sonuçları anlık mesajlaşma uygulamasına dayanan bu ortamdaki hizmetlerin diğer hizmet şekillerine göre (yüz yüze, telefon, e-posta gibi) daha az etkili olduğu yönündedir. Benzer bir diğer çalışmada 2006 yılında Thomas Jefferson Üniversitesinde verilen sanal danışma hizmeti 102 işlem özelinde incelenmiştir. Araştırma bağlamında her mesajlaşma sonunda kullanıcılar memnuniyet ölçümü amacıyla bir anket bağlantısı gönderilmiştir. Ayrıca mesajlaşmadan sorumlu kütüphanecilere uygulamanın devam edip etmemesiyle ilgili altı soruluk bir anket yapılmıştır. Dokuz kütüphaneci tarafından yanıtlanan ankette sekiz kütüphaneci (%89) uygulamanın devam etmesi gerektiğini belirtmişlerdir (Kipnis ve Kaplan, 2008). Kullanıcı örüntülerinin ve gelen soru türlerinin değerlendirildiği araştırma sonucunda bu kanaldan kütüphaneye gelen danışma sorularının bütün danışma sorularının küçük bir bölümünü oluşturduğu ancak kullanıcı geribildirimlerinin olumlu yönde olması ve sanal mesajlaşmanın düzenli istatistik tutmaya ve faydalı analizler yapabilmeye olanak sağlayan faydaları nedeniyle kütüphanenin bu hizmeti devam ettirmeye karar verdiği ifade edilmiştir.

Literatürde sanal danışma hizmetlerinin kullanıcı tatmini açısından yüksek, kullanım açısından düşük düzeylerde olduğunu raporlayan çalışmalar da yer almaktadır. Bu konudaki bir çalışmada 100 akademik kütüphanenin sanal danışma hizmetleri sayfaları tek tek incelenmiştir. Sanal danışma hizmetlerine ait bağlantıların biçimi, kütüphane ana sayfası ile olan ilişkisi ve bu bağlantıların görsel içerip içermediği gibi konularda ayrıntılı bilgi toplanmıştır. Ayrıca 23 katılımcıya belirli araştırma görevleri verilerek arama davranışları video ile kayıt altına alınmıştır. Araştırma sonucunda kullanıcıların gerçek bir kütüphaneciyile iletişim kurduğunu hissetmesinin önemli olduğu ve sanal sohbet ortamında gerçek kişi isimlerinin belirtilmesiyle daha etkili sonuçlar elde edileceği vurgulanmıştır. Kullanım analizinin değerlendirilmesi sonucunda ise kullanıcıların sanal danışma hizmeti bağlantısına tıklamakta isteksiz oldukları aktarılmıştır (Mu, Dimitroff, Jordan ve Burclaff, 2011). Bir diğer çalışmada yapılan anket sonucunda sanal danışma platformlarının kullanıcı tatmini açısından düşük düzeyde olduğu belirtilerek akademik kütüphanelerde sanal danışma hizmetleri sonucunda biriken dinamik ve zengin içerikli bir veri tabanı oluşturulmasının kütüphane kullanıcıları ve kütüphaneciler için çok fayda sağlayacağı vurgulanmıştır. Bu faydalardan bazıları; kullanıcılar için sıkça sorulan sorular türü bir yapının oluşturulması, ortaya çıkacak kullanıcı işlemlerine yönelik istatistiklerin tutulması, yanıtların zamanında ve tutarlılık gösterecek şekilde sunulabilmesine imkân sağlanması olarak belirtilmiştir (Montalvo, 2016).

Sanal danışma hizmetlerindeki işlem kayıtlarının incelendiği bir diğer çalışmada ise 2006 ile 2014 yılları arasındaki anlık mesajlaşma kayıtları analiz edilmiştir. Sekiz yıllık

bir verinin analiz edildiği çalışmada, en çok gelen soru grubu basit bir konu hakkında bilgi edinme talebi olarak belirtilmiştir. Gelen soruların yıllara göre değerlendirilmesi sonucunda bilgiye ulaşmada yaşanan teknik problemlerle ilgili soruların sayısının giderek arttığı vurgulanmıştır. Ayrıca Internet kullanımının artmasıyla birlikte hazır danışma soruları hakkındaki taleplerin azaldığı belirtilmiştir (McKewan ve Richmond, 2017). Kimbrough (2018) çalışmasında Georgetown Üniversitesinde bulunan ve danışma biriminde kullanılan sanal sohbet uygulamasının verilerini Microsoft Access ile düzenleyerek kelime sıklığı analizi uygulamıştır. Çalışmanın amacı, elektronik kaynaklarla ilgili sorunların tespit edilmesi olarak belirtilmiştir. Sanal sohbet verileri incelenirken, soru tipi, etkilenen kaynak türü, sohbet sonucu ve kullanıcının nereye yönlendirildiği bilgileri şeklinde dört kriter belirlenmiştir. Bu bağlamda kütüphaneye gelen başvuruların %29'unun elektronik kaynaklara yönelik ve bu başvuruların %87'sinin bilinen materyaller (kitap, dergi, vb.) hakkında olduğu tespit edilmiştir. Kullanıcılar tarafından kullanılan kelimelerin sıklık analizi sonucunda en çok kullanılan beş kelime sırasıyla erişim (access), makale (article), kütüphane (library), dergi (journal), yardım (help) kelimeleri olmuştur.

Danışma hizmetleriyle ve teknoloji bağlamında danışma hizmetlerinin gelişimine yönelik çalışmalar Türkiye'deki kütüphanecilik alanında da gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda elektronik danışma hizmetlerine yönelik olarak danışma hizmetlerinin gelişimi, getirdiği yenilik ve farklılıklar, bu hizmetin geliştirilirken dikkate alınması gereken hususlar literatürdeki çalışmalarla açıklanmıştır (Uçak, 2003). Bu çalışmanın ardından yayımlanan bir diğer çalışmada ise yaşanan gelişmelerle birlikte danışma hizmetlerinin kapsamının ve sunumunun değişime uğradığı dile getirilmiştir (Uçak, 2004). Çalışmada bu değişime neden olan unsurlar da bilgi teknolojilerindeki gelişmeler, Internet ve web kullanımı, kullanıcı özellikleri ve beklentilerindeki değişim, kullanıcıların eğitim ihtiyaçlarının artması şeklinde sıralanmıştır. Türkiye'deki akademik kütüphanelerde de 2000'li yıllarla birlikte verilmeye başlanan elektronik danışma hizmetlerine yönelik araştırmalardan birinde Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesindeki uygulamalar incelenmiştir (Özbağ Ören, 2006). Bir yüksek lisans tezine dayanan çalışma sonuçları, anlık mesajlaşma uygulamalarının yapılandırılmasının kütüphanedeki danışma hizmetlerine olumlu katkı sağlayacağını belirtmekle birlikte, kullanıcı farkındalığını artırmaya yönelik çalışmaların yapılması gerekliliğini de ortaya koymuştur. Kütüphanelerde sunulan bilgi hizmetleri arasında yer alan danışma hizmetleri 2007 yılında bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi kapsamında gerçekleştirilen bir tez çalışmasında da ele alınmıştır. Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi bankosuna sorulan sorunun ne olduğu, soruya yanıt verilip verilmediği ve yanıt süresi gibi bilgilerin bulunduğu formların kullanıcılar tarafından doldurulması istenmiştir (Ergen, 2007). Mikro ölçekte bir değerlendirmenin yapıldığı çalışmada kullanıcıların doldurduğu 100 form çözümlenmiştir. Konuyla ilgili bulgular kütüphaneye iletilen soruların %70'inin iç kullanıcılar tarafından iletilindiğini, soruların saat olarak 14.30-15.30, 10.30-11.30 ve 13.30-14.30 saatlerinde yoğunlaştığını ortaya koymuştur. Ayrıca formlara verilen yanıtlar incelendiğinde bir saatten uzun sürede yanıtlanan bir sorunun olmadığı gözlenmiştir

(Ergen, 2007, s. 206-221). 2009 yılında gerçekleştirilen bir diğer yüksek lisans tezinde ise kurumlarda elektronik danışma hizmetlerinin değerlendirilmesi konusu Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü Kütüphanesinde gerçekleştirilen bir araştırma ile ele alınmıştır. Elektronik danışma hizmetlerinin kalite ölçümleri ve değerlendirmeleriyle ilgili unsurları ele alan çalışmada söz konusu hizmetlerin kalite ölçüm ve değerlendirmelerinde tanımlayıcı istatistiklerin yanı sıra bağlantı ve rapor analizleri (danışma hizmetinin günlük, haftalık ve saatlere göre kullanımı gibi) ile kullanıcı memnuniyet ölçümlerinin dikkate alınması dile getirilmiştir (Üstüner, 2009). Diğer taraftan Üstüner'in (2009) çalışmasında kullanıcılara uygulanan ankette kütüphaneden hangi konuda destek aldınız? sorusuna verilen yanıtlar kullanıcıların dörtte üçünden fazlasının (%78) kitap talebinde bulduklarını göstermesi bakımından dikkat çekmektedir.

Literatürde kütüphanecilerin danışma hizmetlerine ve bu hizmetlerde kullandıkları teknolojilere yönelik araştırmalar da yapılmaktadır. Bu doğrultuda 23 devlet ve vakıf üniversitesindeki kütüphanede yapılan bir araştırmada sanal danışma hizmetlerinin kullanımının uluslararası çalışmalardaki sonuçlara benzer şekilde düşük olduğu tespit edilmiştir (Çakmak, Özel ve Yılmaz, 2013). Benzer bir diğer çalışmada ise Ankara'daki üniversite kütüphanecilerinin danışma hizmetlerinde bulut bilişim tabanlı teknolojileri kullanımları analiz edilmiş ve bu teknolojilerin analizlerin gerçekleştirildiği dönemde yaygın kullanımının olmadığı saptanmıştır (Tavluoğlu ve Korkmaz, 2015). Sunulan hizmetlerdeki gelişmelerin yanı sıra akademik kütüphanelerde danışma hizmetinin verildiği ortamlar da çalışmalarda ele alınmıştır. Bu doğrultuda açık ve kapalı ofis ortamlarında sunulan danışma hizmetleri Hacettepe Üniversitesi Beytepe Kütüphanesi ve Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi özelinde incelenmiştir (Topkaraoğlu, 2013). Elektronik danışma hizmetleri kapsamında 2018 yılında gerçekleştirilen bir yüksek lisans çalışmasında ise İstanbul'daki üniversite ve araştırma kütüphanelerindeki kütüphanecilere uygulanan anket sonuçları paylaşılmıştır (Özarslantürk, 2018). 70 farklı kütüphaneden 81 kütüphaneciye uygulanan anket sonuçlarına göre elektronik posta ve web formları, telefonla ve anlık mesajlaşma uygulamalarının danışma hizmetinde yoğun olarak kullanıldığı ve e-posta ve web formlarında kullanım oranının yaklaşık olarak %96'ya kadar yükseldiği belirtilmiştir (Özarslantürk, 2018, s.165). Aynı çalışmada kütüphaneciler e-posta ve web formlarıyla gelen taleplerin %34'ünü bir saatten kısa sürede, %44'ünü ise 1-3 saat içerisinde yanıtladıklarını belirtmiştir. Telefonla gelen taleplerin %87'sinin beş dakika içerisinde yanıtladığı bilgisi katılımcılar tarafından ifade edilen bir diğer dikkat çekici bulgu olmuştur (Özarslantürk, 2018, s.165-166). Konuyla ilgili bir diğer çalışmada ise danışma hizmetlerine kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi kapsamında yer verilmiştir (Akyüz, 2019). Araştırma yöntemi olarak metafor kullanımını temel alarak kütüphane hizmetlerini değerlendiren araştırmada araştırma görevlileri üzerinde gerçekleştirilen araştırma sonuçlarında kütüphanenin sunduğu danışma hizmetlerinden genel olarak memnun oldukları; buna karşın katılımcıların kütüphane hizmetleriyle ilgili olumlu bir görüşe sahip olmalarını etkilemediği ifade edilmiştir (Akyüz, 2019, s.89, 109).

Araştırma Alanı: TBMM Kütüphanesi Danışma Hizmetleri

Kuruluş tarihi 1908 yılına dayanan TBMM Kütüphanesi bugünkü yerinde ilk defa 1960 yılında hizmet vermeye başlamıştır (Ege, 1979, s. 1; "Türkiye Büyük Millet Meclisi Kütüphane ve Arşiv Hizmetleri Başkanlığı", 2020). 1976 yılında derleme kanunu kapsamındaki kütüphaneler arasına girerek koleksiyonunu genişletmiştir. Kütüphanenin koleksiyonu büyük oranda kitaplar, gazeteler ve dergilerden oluşmaktadır. Ayrıca mevzuat yayınları (kanunlar, tutanak, resmî gazete) da koleksiyonda özel bir yer tutmaktadır. Kütüphanenin ulusal ve uluslararası veritabanı üyelikleri ve açık erişimli bir veritabanı bulunmaktadır. Kütüphanede sunulan bilgi kaynakları kapsamında TBMM kütüphanesinin kendi koleksiyonunu içeren gazete, dergi ve tutanak dokümantasyon sistemleri de mevcuttur. Kütüphaneden yararlanan kullanıcıların üç farklı gruptan oluştuğunu söylemek mümkündür. Bunlar TBMM'de görev yapan kullanıcılar (iç kullanıcılar), kütüphane yönetimi (kütüphane yönetimine iletilen bilgi talepleri) ve TBMM dışından kütüphaneden yararlanmak isteyen kullanıcılardan oluşan dış kullanıcılarıdır. Bu kullanıcı gruplarından yalnızca dış kullanıcılar ödünç kaynak alamamaktadır. Dış kullanıcılar aradıkları bilgi kaynaklarının sadece TBMM kütüphanesinde olduğunu belirtmek şartıyla randevu alarak veya elektronik posta yolu ile kütüphaneyi kullanabilmektedir. Kütüphanenin danışma biriminde kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını giderebilmeleri için rehberlik hizmeti verilmektedir. Bu birim aynı zamanda kullanıcıların yönelttikleri sorulara cevap niteliği taşıyan bilgi kaynaklarını araştırarak kullanıma sunmaktadır.

Çalışmanın Amacı, Araştırma Soruları ve Yöntemi

Araştırmada TBMM Kütüphanesi danışma biriminde sunulan hizmetlerin mevcut durumunun gelen taleplere ve bu taleplere verilen yanıtlara ait verilerle betimlenmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda araştırma soruları şu şekilde belirlenmiştir:

1. TBMM Kütüphanesi danışma birimine gelen ve yanıtlanan taleplerin kullanılan etkileşim ortamına (telefon, e-posta ve yüz yüze) göre dağılımı nasıldır?
2. Kullanıcılar TBMM Kütüphanesi danışma biriminden hangi bilgi kaynağı türlerini (kitap, dergi, gazete, tutanak, mevzuat, internet kaynakları) talep etmektedir?
3. Kullanıcılar TBMM Kütüphanesi danışma biriminden hangi ortamdaki (basılı ya da elektronik) bilgi kaynaklarına yönelik taleplerde bulunmaktadır?
4. TBMM Kütüphanesi danışma birimine iletilen kullanıcı taleplerinin günlere ve günün saatlerine göre dağılımı nasıldır?
5. TBMM Kütüphanesi danışma biriminin e-posta, telefon ya da yüz yüze ortamdan iletilen talepleri yanıtlama süreleri nedir?

Araştırma sorularının yanıtlanabilmesi için betimleme yöntemi kullanılmıştır. Bununla birlikte araştırma durum araştırması kategorisinde yer almaktadır. Durum araştırması, bir ya da daha fazla olayın, ortamın, programın, sosyal grubun ya da birbirine bağlı diğer sistemlerin derinlemesine incelenmesi olarak tanımlanmaktadır (McMillan, 2000 aktaran Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2017). Araştırma yöntem olarak iki aşamada kurgulanmıştır. Bu aşamalardan ilki, ayrıntıları Verilerin Çıkarım, Dönüştürme, Yükleme (Extract, Transform, Load – ETL) Süreci başlığında sunulan verilerin ön işleme sürecidir. İkinci aşamada ise tanımlayıcı istatistiklerin sunulmasına dayanan veri analizi yer almaktadır. Bu doğrultuda TBMM Kütüphanesi danışma birimine gelen kullanıcı talepleri, ilgili birimde görev yapan kütüphaneciler tarafından gözlenmiş ve her bir talebe ilişkin veriler (talep edilen kaynak, talep tarihi, talep eden kullanıcı türü, talebin yanıtlanış tarihi) geliştirilen veri tabanına talebin geldiği anda kaydedilmiştir. Bu özelliği ile araştırmanın türü gözlemsel durum çalışmasıdır. Araştırma, veri toplama tekniklerine göre gözleme dayalı olarak toplanan verileri analizini temel almaktadır. Bunun yanı sıra araştırma anlık olarak toplanan verileri analiz etmekte ve kullanılan veri türü açısından birincil veriye¹ dayanmaktadır. Son olarak müdahale/manipülasyon durumu açısından bu araştırma deneysel olmayan araştırmalar kategorisinde yer almaktadır.

Verilerin Çıkarım, Dönüştürme, Yükleme (Extract, Transform, Load –ETL) Süreci

Araştırmada ilk olarak verilerin toplanabilmesi ve analizlerin gerçekleştirilebilmesi için gerekli izinler TBMM Kütüphane yönetiminden alınmıştır. Araştırma kapsamında TBMM Kütüphanesi danışma birimine gelen talepleri kayıt altına alabilmek için geliştirilen formun arayüzü Şekil 1’de yer almaktadır.

Şekil 1’de verilen forma 16 Ekim 2018 – 13 Aralık 2018 tarihleri arasında TBMM Kütüphanesi danışma birimine e-posta, telefon ya da yüz yüze iletişim kanallarıyla gelen her talep bu birimde görev yapan kütüphaneciler tarafından gerçek zamanlı olarak işlenmiştir. Bu form ile tutulan verilerin yapıları ve içerikleri Tablo 1’de sunulmaktadır.

1 Birincil veriye dayanan araştırmalar; araştırmaların sınıflandırılmasında toplanan verilerin niteliği açısından yapılan sınıflandırmalar içerisinde yer alan türlerden biridir ve ihtiyaç duyulan verinin yalnızca araştırma amaçları için toplanmasına dayanır. İkincil veriye dayanan araştırmalarda ise veriler ise daha önce başka amaçlar için derlenmiş ve kayıt altına alınmış veriler temel alınır (Büyüköztürk ve diğerleri, 2017, s.13)

Şekil 1. TBMM Kütüphanesi danışma Birimi Talepler Formu

Tablo 1. TBMM Kütüphanesi Danışma Biriminde Toplanan Verilerin Yapısı ve İçeriği

Form Bileşeni	Veri İçeriği	Veri Yapısı
Talep ID	Talebe ilişkin tekil olarak atanan numara	Sayısal
Gelen talebin açıklaması	Talebin içeriği ile ilgili kısa ve öz cümle	Metin
Talep edenin cinsiyeti	Kadın ya da Erkek şeklinde ikili veri alanı	Metin
Talep edenin ünvanı	Kullanıcı grubu (iç kullanıcı, dış kullanıcı, kütüphane yönetimi)	Metin
Talebin geldiği ortam	E-posta, telefon, yüz yüze.	Metin
Talep edilen kaynak türleri	Kitap, dergi, gazete, tutanak, mevzuat, İnternet kaynakları (birden çok kaynak seçilebilir)	Metin
İşin geliş tarihi	gg.aa.yyyy ss.dd	Tarih
Notlar	Varsa talep ile ilgili girilmesi beklenen notlar.	Metin
İşin bitiş tarihi	gg.aa.yyyy ss.dd	Tarih
Talebin karşılandığı ortam	E-posta, telefon, yüz yüze. (Birden çok ortam seçilebilir)	Metin

Tablo 1’de sunulan özelliklerle oluşturulan veri setinin düzenlenmesinde Konstanz Information Miner (KNIME)² yazılımı kullanılmıştır. Araştırmada planlanan analizlerin

2 KNIME, açık kaynak kodlu bir veri madenciliği yazılımıdır (Berthold ve diğerleri, 2009).

doğru bir şekilde yapılabilmesi için Talep ID bölümü aynı olan kayıtlar tekilleştirilmiştir. Tekilleştirme işleminin yapılabilmesi için ilk aşamada veri tabanına birden çok seçenek seçilebilen bileşenler için ek kolonlar (örneğin Talebin karşılandığı ortam 2, Talep edilen kaynak türü 2 gibi) oluşturulmuştur. Daha sonra ise birden çok kaynağın ya da talep karşılama ortamının seçildiği kayıtlardaki bu veriler Talep ID bilgileri ile eşleştirilerek içeriklerine uygun olan kolonlara ait hücrelere kopyalanmıştır. Bu işlemler sonucunda 171 tekil talepten ve bu taleplere verilen yanıtlara ilişkin verilerden oluşan bir veri seti elde edilmiştir.

Araştırma verilerinin toplanmasının ardından tarih (date) formatında tutulan veriler KNIME yazılımının *Extract Date&Time Fields* operatörü (node) kullanılarak talebin haftanın hangi günü geldiğini gösteren bir kolon oluşturulmuştur. Bu işleme ek olarak talebin geliş tarihi ile talebin karşılanma tarihi arasındaki farkın saat ve dakika bazında verildiği iki kolon daha *Date&Time Difference* operatörü ile oluşturularak veri dosyasına eklenmiştir. Son olarak saat ve dakika verileri de *Numeric Binner* operatörü ile taleplerin yanıtlanma sürelerindeki sıklıklar doğrultusunda bir saatin altında yanıtlanan talepler ve bir saatten uzun sürede yanıtlanan talepler şeklinde gruplanarak veri setine son şekli verilmiştir³.

Veri Analizi

Araştırmada belirlenen amaçlar doğrultusunda ilk aşamada TBMM Kütüphanesinde verilen danışma hizmetlerine yönelik uygulamalar, veri toplama bölümünde ayrıntıları belirtilen 171 işlem/talep özelinde tanımlayıcı istatistikler (sıklık ve yüzde bilgileri) sunulmuştur. Veri toplama sürecinde danışma birimine gelen talebin içeriğini açıklamaya yönelik bilgilerin kayıt altına alınmaması ve kayıt altına alınan açıklamaların da yetersiz olması nedeniyle talep içeriklerine ilişkin analizler araştırma kapsamı dışında tutulmuştur. Söz konusu analizlerin gerçekleştirilmesinde SPSS yazılımı kullanılmıştır.

Bulgular ve Yorum

Araştırmanın bu bölümünde TBMM Kütüphanesi danışma birimine ayrıntıları veri toplama bölümünde verilen, kırk üç iş günü içerisinde gelen 171 talep, bunların geliş ve yanıtlanış ortamları, talepleri ileten kullanıcı grupları, talep edilen bilgi kaynağı türü ile taleplerin geliş ve yanıtlanış süreleri açısından değerlendirilmektedir. Araştırma kapsamında toplanan verilerde bazı taleplerin birden çok ortamdaki yanıtlandığı ortaya çıkmıştır (hem e-posta hem yüz yüze gibi). Ayrıca bazı kullanıcılar bir talepte birden fazla kaynak türü talep etmişlerdir (kitap, gazete, mevzuat gibi). Dolayısıyla bulguların sunumu için oluşturulan sıklık tablolarında toplam satırı 171'i geçebilmektedir. Araştırmada ele alınan 171 tekil talebin tamamı yanıtlanmış taleplerdir.

3 (Bu veri setine <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/7QVJY> adresinden erişilebilir.)

Taleplerin Geldiği ve Yanıtlandığı Ortamlara Yönelik Bulgular

TBMM Kütüphanesi danışma birimine iletilen taleplerin geliş ve karşılama ortamlarına yönelik bulgular Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Taleplerin Geldiği ve Yanıtlandığı Ortamlar

Ortamlar	Gelen Talepler		Yanıtlanan Talepler	
	Sayı	%	Sayı	%
Yüz yüze	89	52	81	46,3
Telefon	62	36,3	18	10,3
E-posta	20	11,7	76	43,4
Toplam	171	100	175	100

Tablo 2'de sunulan bulgulara göre TBMM Kütüphanesi danışma birimine gelen taleplerin yarısından fazlası yüz yüze ortamda bir başka ifadeyle kullanıcının kütüphaneyi fiziksel olarak ziyaret etmesiyle iletilmiştir. Telefonla iletilen taleplerin oranı %36,3'tür. Tablo 2'de taleplerin yanıtlandığı ortamlara ilişkin bulgulardan kullanıcıların bazı taleplerinin iletildiği ortamdan farklı bir ortam üzerinden ve bazı taleplerin ise birden çok ortam üzerinden cevaplandırıldığı çıkarımını yapmak mümkündür. Dört talep ise iki ortamdan yanıtlanmıştır. Buna ek olarak e-posta ile gelen taleplerin bir bölümü CİMER (T. C. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi) üzerinden gönderilmiştir.

Araştırmanın gerçekleştirildiği dönemde TBMM Kütüphanesi danışma birimine en az talep e-posta (20 talep, %11,7) ile gelmiştir. Bu süreçte danışma biriminin gelen talepleri yanıtlamada telefonu kullanım oranının (18 yanıt, %10,3) düşük olduğu anlaşılmıştır. Bununla birlikte bulgular e-posta ile verilen yanıt sayısının, e-posta ile gelen talep sayısından daha fazla olduğunu ortaya koymaktadır. Verilen yanıtlarda e-postanın, gelen taleplerde ise telefonun kullanım oranlarının yüz yüze ortamdaki ikinci sırada olduğu dikkati çekmektedir. Ek olarak Tablo 2'deki bulgulardan telefonla gelen taleplere verilen yanıtların çoğunluğunun e-posta veya yüz yüze görüşme ile yanıtlandığı sonucuna varmak mümkündür. Tablo 2'deki bulgular aynı zamanda kütüphanenin soru yanıtlama ortamı olarak e-postayı kullanım oranının yüksek olduğu sonucunu da ortaya koymaktadır. Söz konusu sonuç elektronik danışma hizmeti sunumu açısından dikkat çekicidir. Bu sonucun Özarslantürk'ün (2018) çalışmasında uyguladığı anket kapsamında kütüphanecilerin danışma hizmeti sunumunda e-posta ortamını yoğun olarak tercih ettiklerini gösteren bulgularla benzeştiğini söylemek mümkündür.

Tablo 3. Taleplerin Geliş ve Karşılama Ortamlarına Yönelik Bulgular

		Talebin geldiği ortamlar							
		E-posta		Telefon		Yüz yüze		Toplam	
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Talebin yanıtlandığı ortamlar	E-posta	18	90	35	56,5	21	23,6	74	43,3
	Telefon	0	0	16	25,8	2	2,2	18	10,5
	Yüz yüze	2	10	11	17,7	66	74,2	79	46,2
	Toplam	20	100	62	100	89	100	171	100

Tablo 3'te verilen bulgulara göre verilerin toplandığı dönemde kullanıcılar en çok (89 talep) yüz yüze ortamdan taleplerini iletmiştir. Bunu 62 taleple telefon ve 20 taleple e-posta izlemiştir. Kullanıcıların kütüphaneye gelerek (yüz yüze ortamdan) talep ettikleri danışma hizmetinin önemli bir bölümü (66 talep, %74,2) aynı ortam üzerinden yanıtlanmıştır. Ayrıca yüz yüze iletilen 21 talep (%23,6) ise e-posta cevaplanmıştır. Telefonla iletilen taleplerin ise yarısından fazlası (35 talep, %56,5) e-posta ile yanıtlanmıştır. E-posta ile gönderilen taleplerin de neredeyse tamamı (18 talep, %90) yine aynı ortam üzerinden karşılanmıştır. Söz konusu bulgulardan TBMM Kütüphanesi danışma birimine iletilen kullanıcı taleplerinin bazılarının iletildiği kanaldan farklı bir kanal üzerinden yanıtlandığı çıkarımını yapmak mümkündür. Tablo 3'e dâhil edilmemiş olan iki ortamdan yanıtlanan dört talebin ise ikisi e-posta ile diğer ikisi ise yüz yüze görüşme ile cevaplanmıştır. Tablo 2 ve Tablo 3'te sunulan bulguları kullanıcıların danışma hizmeti alırken çoğunlukla elektronik ortamı tercih ettikleri şeklinde yorumlamak mümkündür.

Kullanıcı Gruplarına Yönelik Bulgular

Araştırmada, taleplerin, TBMM Kütüphanesi danışma birimine hangi kullanıcılardan geldiği ile ilgili bulgular elde edilmiştir (Tablo 4).

Tablo 4. Danışma Biriminden Talepte Bulunan Kullanıcılar

Kullanıcı Grubu	Sayı	%
İç Kullanıcılar	116	67,8
Dış Kullanıcılar	46	26,9
Kütüphane Yönetimi	9	5,3
Toplam	171	100

Tablo 4'te görüldüğü gibi TBMM Kütüphanesi danışma biriminden talepte bulunan kullanıcılar üç gruba ayrılmıştır. Bu gruplar TBMM'de görev yapan iç kullanıcılar, kütüphane yöneticileri (yöneticilere iletilen bilgi talepleri) ve kurum dışından talepte bulunan kullanıcılardır (dış kullanıcılar). Bu grupların talepte bulunma durumları

incelendiğinde kütüphaneden en çok talepte bulunan grubun iç kullanıcılar (116 talep, %67,8) olduğu görülmektedir. Ayrıca danışma birimine gelen taleplerin önemli bir bölümünün TBMM bünyesinde görev yapan kullanıcılara (125 talep, %73,1) ait olduğunu söylemek mümkündür. Diğer yandan dış kullanıcıların danışma biriminden yararlanma talebinde bulunma oranı da %26,9'dur (46 talep). Bu oranın Ergen (2007) tarafından yapılan bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi kapsamında yapılan araştırmadaki soru-yanıt hizmeti ölçümündeki kullanıcı gruplarındaki orana yakındır. Dış kullanıcıların talep sayısına yönelik bulgularda bu grubun TBMM Kütüphanesini kullanabilmeleri için belirlenen koşulların etkili olduğu düşünülmektedir.

Araştırmada TBMM Kütüphanesi danışma biriminden talepte bulunan kullanıcıların taleplerini hangi ortam üzerinden ilettiklerine ve bu taleplerin hangi ortamlar üzerinden yanıtlandığına yönelik bulgular da elde edilmiştir (Tablo 5).

Tablo 5. Kullanıcı Taleplerinin Geldiği ve Yanıtlandığı Ortamlar

	Talebin Geldiği Ortam								Talebin Karşılandığı Ortam								
	E-posta		Telefon		Yüz yüze		Toplam		E-posta		Telefon		Yüz yüze		Toplam		
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	
Kullanıcı türü	Dış Kullanıcı	18	90	10	16,1	18	20,2	46	26,9	26	34,2	3	16,7	17	21	46	26,3
	İç Kullanıcı	2	10	46	74,2	68	76,4	116	67,8	44	57,9	15	83,3	60	74,1	119	68
	Yönetim	0	0	6	9,7	3	3,4	9	5,3	6	7,9	0	0	4	4,9	10	5,7
Toplam	20	100	62	100	89	100	171	100	76	100	18	100	81	100	175*	100	

*Dört talep en az bir ortamdaki yanıtlanmıştır.

Tablo 5'te verilen bulgulara göre danışma birimine yüz yüze ortamda gelen taleplerin yarısından çoğu (68 talep, %76,4) iç kullanıcılar tarafından iletilmiştir. Telefon ile iletilen taleplere ilişkin bulgularda ise gelen taleplerin %74,2'sinin (46 talep) iç kullanıcılardan geldiği görülmektedir. E-posta ile iletilen taleplerin büyük bölümü (18 talep, %90) dış kullanıcılardan gelmiştir. Taleplerin yanıtlandığı ortamlara ilişkin bulgulara göre yüz yüze yanıtlanan taleplerin dörtte üçüne yakını (60 yanıt, %74,1) iç kullanıcılara, 17 yanıt (%21,0) ise dış kullanıcılara yöneliktir. Tablo 5'de sunulan bulgulara göre e-posta ile yanıtlanan dış kullanıcı taleplerinin oranı %34,2'dir (26 talep). Tablo 5'teki bulgular aynı zamanda dış kullanıcıların taleplerini iletirken e-postayı ve telefonu tercih ettiklerini göstermektedir. Dış kullanıcılar tarafından iletilen 46 talebin 28'inin (%60,9) bu ortamlardan iletilmesi bu kullanıcı grubunun kütüphane kullanımı ile ilgili randevu almaya ilişkin uygulamaları tercih etmeme yönünde eğilim gösterdikleri şeklinde de yorumlanabilir.

Talep Edilen Kaynak Türüne Yönelik Bulgular

Kullanıcıların danışma biriminden talep ettikleri bilgi kaynağı türlerine ilişkin bulgulara göre en çok talep edilen bilgi kaynakları kitaplardır (73 talep). Araştırmamızda elde edilen bu bulgunun Üstüner'in (2009) çalışmasında kullanıcıların danışma biriminden çoğunlukla kitap talebinde bulduklarını gösteren bulgular ile örtüştüğü görülmektedir. Araştırmamızdaki bulgulara göre kitap türü kaynakları sırasıyla gazeteler (48 talep) ve dergiler (26 talep) izlemektedir (Tablo 6). Bu durumu kullanıcıların güncel bilgi takibi ya da geçmiş tarihli gazetelere/arşiv kayıtlarına ihtiyaç duydukları şeklinde yorumlamak mümkündür.

Tablo 6. Kullanıcıların Talep Ettikleri Kaynak Türleri

		Dergiler		Gazeteler		Kitaplar		Mevzuatlar		Tutanaklar		Internet Kaynakları		Toplam	
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Kullanıcı Türü	Dış Kullanıcılar	7	26,9	8	16,7	17	23,3	5	33,3	5	31,3	7	43,8	49	25,3
	İç Kullanıcılar	17	65,4	38	79,2	53	72,6	9	60	9	56,3	8	50	134	69,1
	Yönetim	2	7,7	2	4,2	3	4,1	1	6,7	2	12,5	1	6,3	11	5,7
	Toplam*	26	100	48	100,1	73	100	15	100	16	100,1	16	100,1	194	100,1

* Toplam satırındaki yüzdeler yuvarlama hatası nedeniyle yüzü geçebilmektedir.

Tablo 6'daki bulgular ayrıca bazı kullanıcıların taleplerinin birden çok bilgi kaynağı ile yanıtlandığını ortaya koymaktadır. Buna göre, danışma birimine iletilen 171 talep 194 bilgi kaynağı ile yanıtlanmıştır. İç kullanıcıların talepleri bütün bilgi kaynağı taleplerinin %69,1'ini (134 kaynak) oluşturmaktadır. İnternet kaynakları, mevzuatlar ve tutanak türü taleplerde dış kullanıcıların talepleri (sırasıyla %43,8, %33,3 ve %31,3) dikkati çekmektedir. Bu durumda da dış kullanıcılara uygulanan ve kütüphanede olduğu bilinen kaynağın talep edilmesi ile ilgili kütüphane kullanım koşulunun etkili olabileceği düşünülmektedir.

Taleplerin yanıtlandığı ortamlar ile bu ortamlardan kullanıcılara iletilen bilgi kaynağı türlerinin dağılımı Tablo 7'de verilmektedir.

Tablo 7. Talep Edilen Kaynak Türlerinin Taleplerin Yanıtlandığı Ortamlara Göre Dağılımı

		Talep edilen kaynak türü													
		Dergiler		Gazeteler		Kitaplar		Mevzuatlar		Tutanaklar		Internet Kaynakları		Toplam	
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Talebin karşılındığı ortam	E-posta	15	55,6	28	58,3	15	20	8	50,0	14	87,5	8	50	87	43,9
	Telefon	0	0	1	2,1	14	18,7	0	0	1	6,3	2	12,5	18	9,1
	Yüz yüze	12	44,4	19	39,6	46	61,3	8	50,0	1	6,3	6	37,5	93	47
	Toplam*	27	100	48	100	75	100	16	100	16	100,1	16	100	198	100

* Toplam satırındaki yüzdeler yuvarlama hatası nedeniyle yüzü geçebilmektedir.

Tablo 7’de sunulan bulgular doğrultusunda TBMM Kütüphanesi danışma biriminden talep edilen kitap türü kaynakların %61,3’ü (46 talep) yüz yüze, %18,7’si (14 talep) telefon ile ve %20’si (15 talep) e-posta ile yanıtlanmıştır. Buna ek olarak mevzuat taleplerinin yarısı (8 talep, %50) e-posta ile yanıtlanırken diğer yarısı ise yüz yüze ortamda yanıtlanmıştır. Diğer talep edilen kaynak türlerindeki yanıt verilen ortama ilişkin bulgular e-posta ortamının %50 ve daha fazla oranda kullanıldığını göstermiştir. Özellikle tutanak taleplerinde bu oranın %87,5’e (14 talep) çıktığı dikkati çekmektedir. Tablo 6 ve Tablo 7’deki toplam satırlarındaki farklılık iki kitap ile birer dergi ve mevzuatın iki ortamdan kullanıcıya iletilmesinden kaynaklanmaktadır. Bu doğrultuda talep edilen kaynakların yarısından fazlasının elektronik ortamda bulunduğu ortaya çıkmaktadır. Araştırmamızda elde edilen bu bulgular elektronik ortam üzerinden karşılanabilecek taleplerin elektronik ortamdan yanıtlanamayacak taleplere (basılı kaynak talepleri gibi) göre daha yüksek oranda olduğunu ortaya koymuştur. Bu durumun da talep edilen kaynakların elektronik ortamda bulunmasının yanı sıra kütüphanenin tutanak gibi bilgi kaynaklarını dijitalleştirerek erişime sunmasından kaynaklandığını söylemek mümkündür.

Taleplerin Geliş Zamanları ve Karşılama Sürelerine Yönelik Bulgular

Kullanıcıların TBMM Kütüphanesi danışma birimine yaptıkları talepler sonucunda kullanılan bilgi kaynağı türlerine yönelik bulguların ardından söz konusu taleplerin geliş zamanları ve yanıtlanma süreleri de araştırılmıştır. Bu kapsamda gelen taleplerin haftanın günlerine göre dağılımı Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Gelen Taleplerin Haftanın Günlerine Göre Dağılımı

Günler	Sayı	%
Pazartesi	29	17,0
Salı	28	16,4
Çarşamba	41	24,0
Perşembe	45	26,3
Cuma	28	16,4
Toplam	171	100

Araştırma verilerinin toplandığı kırk üç iş günü süresince gelen 171 talebin haftanın günlerine göre dağılımı incelendiğinde Çarşamba (41 talep, %24) ve Perşembe (45 talep, %26,3) günlerinde iletilen taleplerin tüm taleplerin yarısını oluşturduğu anlaşılmaktadır. Diğer günlerdeki talep sayılarının ise neredeyse birbirlerine eşit sayılardadır. Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde kütüphanelerde danışma birimine gelen taleplerin tarih ve zaman bilgilerinin analiz edilmesinin bu hizmetlere yönelik kalite ölçüm ve değerlendirmelerinde önem taşıdığı, bu bağlamda kütüphanelere gelen yanıtların yoğunluğuna göre iş süreçlerinin ve insan kaynağı planlamasının yapılabileceği vurgulanmaktadır (Üstüner, 2009). Araştırmamız kapsamında da bu çerçevede TBMM Kütüphanesi danışma birimine gelen taleplerin geliş ve yanıtlanış zamanları kaydedilmiştir. Taleplerin geliş zamanlarına yönelik bulgulara göre danışma biriminde Çarşamba ve Perşembe günlerinde yoğunluğun arttığı gözlenmektedir. Araştırmada ortaya çıkan bu farklılığın Parlamento'nun Pazartesi günleri kapalı olmasından Salı günleri ise grup toplantılarının yapılmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Kütüphanelerde danışma hizmetlerine yönelik kalite ölçüm ve değerlendirmelerinde ele alınan bir diğer ölçüm ise taleplerin geliş saatlerine ve sürelerine yönelik analizlerdir. Araştırmamızda taleplerin geliş saatlerine yönelik bulgular (Tablo 9) kullanıcı taleplerinin öğle arasında düşüş gösterdiğini ancak sabah ve öğleden sonra gelen taleplerin birbirine yakın oranlarda olmasına karşın öğleden sonraki taleplerin sayıca daha düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 9'da verilen bulgulara göre tüm taleplerin %40,4'lük bölümü (69 talep) sabah saatlerinde (10.00 ile 11.59 arasında) danışma birimine iletilmiştir. Öğle saatlerinde talep sayısı (17 talep, %9,9) düşüş gösterirken 14.00-16.59 arasında gelen talep sayısı 69'dur (%40,3). Gelen talep sayısının en düşük olduğu saatler 8 talebin geldiği (%4,7) 09.00-09.59, 13.00-13.59, 17.00-17.59 arasındadır. Bu noktada kullanıcı taleplerinin mesai saatleri içerisinde yoğunluk gösterdiği ve konuyla ilgili olarak sabah saatlerinde danışma biriminin daha yoğun olduğunu söylemek mümkündür. Taleplerin geliş saatlerine ilişkin sonuçların Ergen'in (2007) çalışmasıyla kısmen benzerlik gösterdiği görülmektedir.

Tablo 9. Taleplerin Geliş Saatlerine Göre Dağılımı

Saatler	Sayı	%
09.00-09.59	8	4,7
10.00-10.59	34	19,9
11.00-11.59	35	20,5
12.00-12.59	9	5,3
13.00-13.59	8	4,7
14.00-14.59	27	15,8
15.00-15.59	26	15,2
16.00-16.59	16	9,4
17.00-17.59	8	4,7
Toplam	171	100

Danışma hizmetlerinin kalite ölçüm ve değerlendirmelerinde yer alan unsurlardan biri olan kullanıcı taleplerinin yanıtlanma süresi de çalışmamızda araştırılan bir diğer konu olmuştur. Gelen talebin ve işlemin tamamlanması bilgisinin veritabanına kaydedilmesiyle birlikte taleplerin yanıtlanma sürelerini ayrıntılı bir şekilde saniye bazında dahi saptayabilmek mümkün olmuştur. Konuyla ilgili literatür çalışmaları incelendiğinde İstanbul'daki üniversite ve araştırma kütüphanelerinde gerçekleştirilen ve elektronik danışma kütüphanecilerinin niteliklerini analiz eden çalışmada kütüphanecilerin %34'ünün kullanıcı sorularının ilk bir saatte yanıtlandığını beyan ettikleri bulgular yer almaktadır (Özarslantürk, 2018). Taleplerin geliş saatlerinin yanı sıra ne kadar sürede yanıtlandıkları konusu da çalışmada değerlendirilmiştir. Veri toplama formunda talebin geliş tarihi ve yanıtlanış tarihi alanlarına girilen veriler arasındaki farktan hesaplanan bu bulguya ilişkin süreler Tablo 10'da sunulmuştur.

Tablo 10. Taleplerin Yanıtlanma Süreleri

Yanıtlanma Süresi	Sayı	%
İlk bir saat içinde	120	70,2
Dört saate kadar	30	17,5
4 ile 7 saat arasında	7	4,1
7 saat ve üzerinde	14	8,2
Toplam	171	100

Bu kapsamda TBMM Kütüphanesi özelinde tutulan kayıtlara dayalı olarak yaptığımız incelemede sorulara ilk bir saat içerisinde yanıt verme oranı %70,2'dir. Taleplerin yanıtlanma sürelerinde gelen taleplerin yarısından çoğu (100 talep, %58,5) ilk 15 dakika içerisinde yanıtlanmıştır. 51 talebin (%29,8) yanıtlanması ise bir saatten daha uzun

süre almıştır. Yanıtlanması bir günden fazla zaman alan 9 talep (%5,3) bulunmaktadır. Diğer taraftan Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi Merkez Kütüphanesinde gerçekleştirilen araştırmada bankoya yüz yüze ortamda iletilen 100 talebin de bir saat içerisinde yanıtlandığı ve bankonun ortalama soru yanıtlama süresinin 11 dakika olduğunu sunan çalışmalar bulunmaktadır (Ergen, 2007).

Son olarak araştırmada taleplerin iletildiği ortamlara göre ne kadar sürede yanıtlandığına ilişkin bulgular değerlendirilmiştir. Bu çerçevede Tablo 10'da sunulan bulgulardan hareketle talep yanıtlama süreleri ilk bir saat içerisinde yanıtlanan talepler ve bir saatten uzun sürede yanıtlanan talepler şeklinde iki gruba ayrılarak verilmiştir (Tablo 11). Çalışmamız bu anlamda TBMM Kütüphanesi danışma biriminde üretilen işlem kayıtlarını analiz etmesi ve talep iletim kanalları olarak birden çok ortama yönelik zaman verilerine ilişkin bulgular sunması açılarından literatürdeki benzer çalışmalardan ayrılmaktadır.

Tablo 11. Taleplerin İletildiği Ortama Göre Yanıtlanma Süreleri

		Talep yanıtlama süreleri					
		İlk bir saat içinde		Bir saatin üzerinde		Toplam	
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Talebin iletildiği ortam	E-posta	2	1,7	18	35,3	20	11,7
	Telefon	44	36,7	18	35,3	62	36,3
	Yüz yüze	74	61,6	15	29,4	89	52,0
	Toplam	120	100	51	100	171	100

Tablo 11'de sunulan bulgulara göre ilk bir saatte yanıtlanan taleplerin %61,6'sı yüz yüze ortamda iletilmiştir. İlk bir saat içerisinde yanıtlanan taleplerden Telefonla iletilen taleplerin oranı da %36,7'dir. Bunun yanı sıra bir saatten daha uzun sürede yanıtlanan taleplerin %70,6'sı e-posta ve telefonla iletilen taleplerdir.

Sonuç ve Öneriler

Danışma hizmetleri kütüphanelerin geleneksel hizmetleri arasında yer alan hizmetlerden biridir. Kullanıcıların bilgi ile olan etkileşimlerini sağlama açısından değer taşıyan bu hizmetler gerek kullanıcı beklentilerindeki değişiklikler gerekse teknolojik gelişmelerle birlikte sürekli olarak yenilenmiştir. Hatta Google ve benzeri araçlarla birlikte danışma hizmetlerine olan ihtiyacın devam edip etmeyeceği dahi tartışılmıştır. Danışma hizmetlerinin gelişen teknoloji ile birlikte elektronik posta, anlık mesajlaşma gibi araçlarla verildiği literatürdeki çalışmalarda yer almaktadır. Bu gelişmeler yaşanırken kütüphanelerin sundukları bu hizmetlerin etkisinin ölçülmesi de konuya ayrı bir yön katmıştır. Bu kapsamda birçok kütüphanenin sunduğu danışma hizmetlerini farklı teknikler kullanarak değerlendirdiği ve etkisiz olan noktalarda bu

hizmetlere yeni özellikler ekleme yoluna gittiği anlaşılmaktadır. Danışma hizmetlerini analiz eden çalışmaların genel olarak üç bileşen üzerine odaklandığı ve bu bileşenlerin de kullanıcılar (hizmetten yararlananlar), kütüphaneciler (hizmet sunucular) ve hizmete yönelik kayıtlar olduğu görülmektedir.

Türkiye’de de danışma hizmetlerine yönelik çalışmaların yayımlandığı görülmektedir. Elektronik ortamla birlikte yenilenen bu hizmetlerin akademik kütüphanelerde kullanımı, dikkate alınması gereken standartlar, danışma hizmetlerinin gelişimi gibi konular 2000’li yıllarla birlikte Türkiye’deki çalışmalarda ele alınmıştır. Söz konusu çalışmalarda danışma hizmetlerinin metafor yöntemiyle analiz edilmesi gibi farklı yaklaşımların da uygulandığı dikkati çekmektedir. Buna karşın Türkiye’deki üniversite ve kamu kurumu kütüphanelerindeki danışma hizmetleriyle ilgili araştırmaların önemli bir bölümünün kütüphaneciler ya da kullanıcılar üzerinde gerçekleştirildiği görülmektedir. Bu çerçevede çalışmamız doğrudan bir kütüphanede sunulan danışma hizmeti verilerinin değerlendirilmesini temel alarak Türkiye’deki ilgili diğer çalışmalardan ayrılmaktadır. Konuyla ilgili olarak çalışmamız, 2007 yılında Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi Merkez Kütüphanesinde gerçekleştirilen bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi konusunu işleyen doktora tezinde (Ergen, 2007) ele alınan kütüphane soru-yanıt hizmetinin değerlendirilmesi bölümü ile benzerlik gösterse de veri toplama yöntemi, süreci ve toplanan verinin içeriği açısından belirtilen çalışmanın ilgili bölümünden ayrılmaktadır. Ulusal literatürdeki önceki çalışmalardan farklı olarak çalışmamızda, bir kütüphanenin ürettiği ve elektronik ortamı da kapsayan elektronik ortamı da kapsayan danışma hizmetlerine yönelik işlem kayıt verileri değerlendirilmiştir.

Bu çalışmada TBMM Kütüphanesinde verilen danışma hizmetlerinin analiz edilmesi ve verilen hizmetlerin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Belirtilen bu amaç doğrultusunda TBMM Kütüphanesi danışma birimine gelen talepler elektronik ortamda hazırlanmış bir forma kütüphaneciler tarafından talebin geliş zamanıyla eş zamanlı olarak girilmiştir. Kırk üç iş günü boyunca gerçekleştirilen kayıtlar sonunda toplanan verilerin düzenleme ve dönüştürme işlemleri KNIME yazılımı ile yapılmıştır. Sonraki aşamada ise SPSS yazılımı ile de analizler gerçekleştirilmiştir. Çalışmada analiz edilen unsurlar, Üstüner (2009)’in çalışmasında değindiği tanımlayıcı istatistikler ile bağlantı ve rapor analizlerine yönelik bileşenler kapsamında yer almaktadır. Bir diğer ifadeyle, çalışmada geleneksel ve elektronik ortamdan sunulan danışma hizmetlerinin değerlendirmesi TBMM Kütüphanesi özelinde ve mikro ölçekte gerçekleştirilen bir araştırma ile sunulmuştur. Araştırmada elde edilen sonuçların güvenilirliğinde veri toplama yönteminin etkili olduğu düşünülmektedir. Konuyla ilgili olarak ulusal literatür incelendiğinde benzer nitelikteki çalışmalarda anket tekniğiyle kütüphanecilerden ya da danışma bankosuna gelen kullanıcılardan veri toplandığı görülmektedir (bkz. Üstüner, 2009; Ergen, 2007; Özarslantürk, 2018). Bu araştırmada danışma birimine farklı kanallardan da (e-posta ve telefon gibi) gelen taleplerin veritabanına kaydedilmesi başka bir ifadeyle işlem kayıtlarının oluşturulması, hem belirli bir algıya dayanmayan hem de birden çok ortamdaki etkileşimin analiz edilebilmesine olanak tanımıştır.

Araştırmamızda küçük ölçekte veriye dayanan talep yanıt sürelerine ilişkin bulgular kullanıcıların kütüphane kullanım davranışları hakkında da bir fikir sunmaktadır. Bu doğrultuda bulgular TBMM Kütüphanesi danışma birimine iletilen taleplerde kullanıcılar yoğun olarak yüz yüze sonra da telefonla iletişimi tercih ettiklerini göstermektedir. Danışma birimi ise soru yanıtlarken genellikle yüz yüze ortamın ardından e-posta ortamını dikkate değer oranda kullandığı görülmektedir. Bu sonuç telefon ortamından yanıtlanan taleplerle birlikte ele alındığında danışma biriminin elektronik danışma hizmeti bağlamında değerlendirilebilecek araçları kullandığını ortaya koymuştur. Söz konusu durum danışma hizmetlerinde elektronik ortamın kullanım yoğunluğunu da ortaya koymaktadır. Diğer taraftan dış kullanıcı taleplerinin %60,9'unun e-posta ya da telefonla iletilmesinde bu kullanıcı grubuna yönelik olarak uygulanan kütüphane kullanım kurallarının da etkili olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmada elde edilen bulgular kullanıcıların yoğunlukla kitap türü bilgi kaynaklarına yönelik taleplerinin olduğunu ortaya koymuştur. Bu doğrultuda bazı kitap taleplerinin yanıtlanmasında kütüphanecilerin katalogdan arama yaparak ilgili kaynağı temin ettikleri göz önüne alındığında internet üzerinden erişime açık olan çevrimiçi kütüphane kataloğunun görünürlüğünün artırılması söz konusu talepleri kısmen de olsa azaltacaktır. Kullanıcıların bu kaynak türünün ardından gazeteler ve dergiler gibi süreli yayınlara yönelik taleplerinin olduğu görülmektedir. Bu konuyla ilgili sonuçlar ayrıca kullanıcıların genel bilgi ihtiyaçlarının yanı sıra bir durumla ilgili gelişmeleri ya da hukuksal düzenlemeleri takip etme eğilimlerini yansıtmaktadır. Bu durumun kütüphanenin danışma hizmetlerinde bağlı bulunan kurumsal yapıdan kaynaklandığını söylemek mümkündür. Ayrıca tutanak ve mevzuatlara yönelik taleplerin yanıtlanmasında elektronik ortamın tercih edilmesinde bu kaynak türlerini içeren dijital koleksiyonların etkili olduğunu söyleyebiliriz. Ancak ilgili bilgi kaynaklarına yönlendiren sistemlere kütüphane web sitesi üzerinden erişim sağlanabildiği düşünüldüğünde bu sistemlerin de çevrimiçi katalogda olduğu gibi görünürlüğünün artırılmasına ihtiyaç duyulduğu anlaşılmaktadır.

TBMM Kütüphanesi danışma birimine iletilen taleplerin günlere göre dağılımına yönelik bulgular kullanıcı taleplerinin Çarşamba ve Perşembe günleri yoğunlaştığını ortaya koymuştur. Bu yoğunlukta parlamentonun Pazartesi günü kapalı olması ve Salı günleri de grup toplantılarının yapılmasının etkisi olduğu düşünülmektedir. Söz konusu durumdan hareketle kütüphanelerin danışma hizmetlerine yönelik yoğunluklarının bağlı oldukları kurumsal yapıların iş süreçleriyle ilgili olduğu görülmektedir. Nitekim konuyla ilgili olarak farklı bir kütüphane özelinde taleplerin Pazartesi günü yoğunluk gösterdiği bulgusuna ulaşan çalışmalar da literatürde yer almaktadır (Witucke ve Schumaker, 1991). Taleplerin geliş saatlerine yönelik bulgular sabah ve öğleden sonra gelen taleplerin birbirine yakın oranlarda olduğunu yansıtmıştır. Bunun yanı sıra taleplerin en çok 10.00-12.00 saatleri arasında yoğunlaştığı dikkati çekmektedir. Bu noktada daha geniş ölçekte toplanacak verilerle yapılacak bu tür ölçümlerin yöneticiler için yapılacak planlamalarda kullanılabileceği öngörülmektedir.

Araştırmamızda talep yanıtlama sürelerine ilişkin bulgular taleplerin önemli bir bölümünün on beş dakika içerisinde yanıtlandığını göstermiştir. Buna karşın kullanıcı taleplerini içeren e-postaların yanıtlanma süreleri diğer ortamlardan gelen taleplerin yanıtlanma süresinden daha uzundur. Bu bulgunun e-posta ortamından iletilen soruların daha ayrıntılı bir düzeyde olması veya bu ortamdan gelen soruların daha düşük öncelikte görülmesinden kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Bu durum da kütüphanelerde danışma hizmetlerinin sunumunda birden çok ortamın aktif bir şekilde kullanımını ve koordinasyonunu gerektirdiği sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Kullanıcı taleplerini içeren e-postaların yanıtlanma sürelerinin yüksekliğinden hareketle bu ortama yönelik öncelik düzeyinin artırılması önemli görülmektedir.

Yukarıda sıralanan sonuçlarla ve önerilerle birlikte TBMM Kütüphanesi danışma biriminde kısa sayılabilecek bir süre aralığında sunulan hizmetlere yönelik durum değerlendirilmeye çalışılmıştır. Gelecek çalışma önerisi olarak danışma hizmetlerinde kullanıcı taleplerinin konu kategorilerine yönelik içerik analizleriyle ve daha geniş kapsamlı veri toplama süreçleriyle yapılacak araştırmaların danışma hizmetlerindeki kalite ölçümü ve değerlendirmeleri ile maliyet ve işyükü planlamalarına katkı sağlayacağı öngörülmektedir. Danışma hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik ölçümlerde kullanıcı etkileşiminin kayıt altına alınmasıyla toplanan verilerin bu hizmetlerin verildiği birimlerdeki işleyişi yansıtmaya açısından daha kesin ve ayrıntılı analizlere olanak sağladığı düşünülmektedir. Son olarak gerek TBMM Kütüphanesi danışma birimi gerekse kütüphanelerdeki danışma birimlerindeki hizmetlerin değerlendirilmesinde kullanıcı etkileşimine dönük verilerin toplanması, toplanan verinin karar alıcılar için kullanılmasını sağlayan sistemlerin kullanılması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Kaynakça

- Abdoulaye, K. ve Majid, S. (2000). Use of the Internet for reference services in Malaysian academic libraries. *Online Information Review*, 24(5), 381-389. doi:10.1108/14684520010357338
- Akyüz, H. (2019). *Metafor araştırma yönteminin kütüphane hizmetleri bağlamında değerlendirmesi: Gaziosmanpaşa Üniversite Kütüphanesi örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara. <https://tez.yok.gov.tr> adresinden erişildi.
- Barrett, F. (2010). An analysis of reference services usage at a regional academic health sciences library. *Journal of the Medical Library Association*, 98(4), 308-311. doi:10.3163/1536-5050.98.4.009
- Berthold, M. R., Cebon, N., Dill, F., Gabriel, T. R., Meinl, T., Ohl, P., ... De, UK. (2009). KNIME - The Konstanz Information Miner: Version 2.0 and beyond. *Association for Computing Machinery*, 11(1), 26-31. doi:10.1145/1656274.1656280
- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu. (2018). *Bilgi teknolojileri ve İnternetin bilinçli, güvenli kullanımı*. <https://www.guvenliweb.org.tr/dokuman-detay/bilgi-teknolojileri-ve-internetin-bilincli-guvenli-kullanimi-kitabi> adresinden erişildi.
- Buss, S. P. (2016). Do we still need reference services in the age of Google and Wikipedia? *The Reference Librarian*, 57(4), 265-271. doi:10.1080/02763877.2015.1134377

- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2017). *Bilimsel araştırma yöntemleri* (23. bs.). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Christensen, B., Du Mont, M. ve Green, A. (2001). Taking note: Assessing the performance of reference service in academic ausic libraries: A progress report. *Notes*, 58(1), 39-54.
- Cummings, J., Cummings, L. ve Frederiksen, L. (2007). User preferences in reference services: Virtual reference and academic libraries. *Portal: Libraries and the Academy*, 7(1), 81-96. doi:10.1353/pla.2007.0004
- Çakmak, T., Özel, N. ve Yılmaz, M. (2013). Application for computer mediated communication in the delivery of virtual reference services. *The 21st International BOBCATSSS Conference, From Collections to Connections, Turning Libraries "Inside-Out"* içinde (ss. 179-185). Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Diamond, W. ve Pease, B. (2001). Digital reference: A case study of question types in an academic library. *Reference Services Review*, 29(3), 210-219. doi:10.1108/EUM0000000005663
- Ege, M. (1979). *Türkiye Büyük Millet Meclisi Kitaplık Müdürlüğü tarihçesi özeti*. TBMM. <http://hdl.handle.net/11543/1168> adresinden erişildi.
- Ergen, B. (2007). *Bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi* (Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul. <http://bbytezarsivi.hacettepe.edu.tr/jspui/bitstream/2062/470/1/197.pdf> adresinden erişildi.
- Finnell, J. ve Fontane, W. (2010). Reference question data mining. *Reference & User Services Quarterly*, 49(3), 278-286. doi:10.5860/rusq.49n3.278
- Guenther, K. (2000). Applying data mining principles to library data collection. *Computers in Libraries*, 20(4), 60.
- Harari, Y. N. (2017). *Hayvanlardan tanrılara sapiens: İnsan türünün kısa bir tarihi* (1. bs.). İstanbul: Kolektif Kitap.
- Janes, J., Carter, D. ve Memmott, P. (1999). Digital Reference Services in Academic Libraries. *Reference & User Services Quarterly*, 39(2), 145-150.
- Kimbrough, J. (2018). Technical services and the virtual reference desk: Mining chat transcripts for improved e-resource management. *The Serials Librarian*, 74(1-4), 212-216. doi:10.1080/0361526X.2018.1428482
- Kipnis, D. G. ve Kaplan, G. E. K. (2008). Analysis and lessons learned instituting an instant messaging reference service at an academic health sciences library. *Medical Reference Services Quarterly*, 27(1), 33-51. doi:10.1300/J115v27n01_03
- McKewan, J. ve Richmond, S. S. (2017). Needs and results in virtual reference transactions: A longitudinal study. *The Reference Librarian*, 58(3), 179-189. doi:10.1080/02763877.2016.1233086
- Miles, D. B. (2013). Shall we get rid of the reference desk? *Reference & User Services Quarterly*, 52(4), 320-333. doi:10.5860/rusq.52n4.320
- Montalvo, M. (2016). Virtual reference services in a Caribbean academic library: Helping users serve themselves. *The Reference Librarian*, 57(1), 23-34. doi:10.1080/02763877.2015.1088425

- Mu, X., Dimitroff, A., Jordan, J. ve Burclaff, N. (2011). A survey and empirical study of virtual reference service in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 37(2), 120-129. doi:10.1016/j.acalib.2011.02.003
- Murgai, S. R. (2006). Reference use statistics: Statistical sampling method works. *Southeastern Librarian*, 45-57.
- Neville, T. M. ve Henry, D. B. (2009). Reference classification—is it time to make some changes? *Reference & User Services Quarterly*, 48(4), 372-383. doi:10.5860/rusq.48n4.372
- Olson, L. M. (1984). Reference service evaluation in medium-sized academic libraries: A model. *Journal of Academic Librarianship*, 9(6), 322-329.
- Özarslantürk, A. (2018). *Elektronik danışma kütüphanecisinin nitelikleri* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul. <https://tez.yok.gov.tr> adresinden erişildi.
- Özbağ Ören, Ç. (2006). *Elektronik danışma hizmetleri: ODTÜ Kütüphanesi örneği* (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara. <http://bbytezarsivi.hacettepe.edu.tr/jspui/handle/2062/282> adresinden erişildi.
- Powell, C. A. ve Bradigan, P. S. (2001). E-mail reference services: Characteristics and effects on overall reference services at an academic health sciences library. *Reference & User Services Quarterly*, 41(2), 170-178.
- Tavluoğlu, C. ve Korkmaz, A. (2015). Danışma hizmetlerinde bulut bilişim uygulamalarının kullanımı. *Bilgi Dünyası*, 15(2). doi:10.15612/BD.2014.420
- Topkaraoğlu, N. M. (2013). Açık ve kapalı ofis danışma hizmetlerinin değerlendirilmesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 27(2), 374-384. <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/266> adresinden erişildi.
- Türkiye Büyük Millet Meclisi Kütüphane ve Arşiv Hizmetleri Başkanlığı. (2020). *Yerleşim*. <https://www.tbmm.gov.tr/kutuphane/yerlesim.html> adresinden erişildi.
- Uçak, N. (2003). Elektronik danışma hizmetleri. *Bilgi Dünyası*, 4(2), 103-121. <https://bd.org.tr/index.php/bd/article/view/262> adresinden erişildi.
- Uçak, N. (2004). Değişen bilgi ortamının danışma hizmetine etkisi. *Türk Kütüphaneciliği*, 18(4), 407-417.
- Üstüner, A. (2009). *Kurum kütüphanelerinde elektronik danışma hizmetleri: DSİ Kütüphanesi örneğinin değerlendirilmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara. <https://tez.yok.gov.tr> adresinden erişildi.
- Watstein, S. B. ve Bell, S. J. (2008). Is there a future for the reference desk? A point-counterpoint discussion. *The Reference Librarian*, 49(1), 1-20. doi:10.1080/02763870802103258
- Witucke, V. ve Schumaker, C. J. (1991). Analyzing reference activities: The affordable solution. *RQ*, 31(1), 58-69.